|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Wyndham Destinations**  **Owner Services IVR**  **Voice User Interface (VUI)** | waterfield-technologies |

**TABLE OF CONTENTS**

[Revision History 2](#_Toc34307539)

[Overview 3](#_Toc34307540)

[Dialog Module Flow 3](#_Toc34307541)

[Dialog Module Config Parameters 4](#_Toc34307542)

[Global Behavior 5](#_Toc34307543)

[Global Commands 5](#_Toc34307544)

[Global Confirms (the “If necessary” prompt) 6](#_Toc34307545)

[Global Config Parameters 7](#_Toc34307546)

[Dialog Modules 8](#_Toc34307547)

[0110\_MainMenu 8](#_Toc34307548)

[0120\_MoreOptions 9](#_Toc34307549)

[0200\_AskAcctNbr 10](#_Toc34307550)

[0210\_AskDOB 11](#_Toc34307551)

[0220\_RetryAcctNbr 12](#_Toc34307552)

[0300\_TitleSvcsMenu 13](#_Toc34307553)

[0310\_ConfirmLtrYN 14](#_Toc34307554)

[320\_ChangeMenu 15](#_Toc34307555)

[0330\_InstrLtrYN 16](#_Toc34307556)

[0400\_FinSvcsMenu 17](#_Toc34307557)

[0410\_FinSvcsHWSE 18](#_Toc34307558)

[0450\_MakePaymentYN 19](#_Toc34307559)

[0470\_DocMenu 20](#_Toc34307560)

[0475\_CancelLtrYN 21](#_Toc34307561)

[0480\_StatementTypeYN 22](#_Toc34307562)

[0485 \_PayoffYN 23](#_Toc34307563)

[0490 \_TaxDocYN 24](#_Toc34307564)

[0500\_PayInFullYN 25](#_Toc34307565)

[0920\_WrapMenu 26](#_Toc34307566)

[0930 \_WrapMenu2 27](#_Toc34307567)

# Revision History

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revision Date** | **Revised By** | **Revision Description** |
| 1/22/2020 | Kevin Maas | Initial version |
| 1/30/2020 | Kevin Maas | Updated 0330\_InstrLtr |
| 3/02/2020 | Carolyn Daugherty | Added 320\_ChangeMenu  Updated .wav file names |
| 4/03/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menu 310 |
| 4/09/2020 | Leo Prada | Portuguese Version |
| 4/15/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menus 300, 310, 320, 405, 450, 485, 500, |
| 4/21/2020 | Leo Prada | Portuguese Version |

# Overview

This document is the functional specification for the Dialog Modules that are contained in the associated Visio call flow document for the application. A Dialog Module contains the configuration that is necessary to prompt the caller and collect their response. This includes configuration for reprompts and confirmation behavior. Each Dialog Module has the opportunity to utilize global commands and global confirmation behavior, if desired.

## Dialog Module Flow

Each Dialog Module consists of multiple prompts that work together to deliver a final **Response** to the call flow for it evaluate. The general process flow for executing a Dialog Module is depicted below using **0210\_AskDOB** as an example.



## Dialog Module Config Parameters

The following table lists settings that may be applicable at a given speech state. If used in a Dialog Module, they can be noted in the Configuration Parameters section of the Dialog Module.

|  |  |
| --- | --- |
| **Speech Settings** |  |
| **InitialTimeout** | Time to wait for the caller to start speaking. (seconds) |
| **Medium Confidence** | Range in decimal format to confirm utterances. (i.e. .10 - .55) |
| **NBest** | Number of “guesses” that should be returned from the grammar |
| **BargeIn** | If true let the caller speak over the prompt. |
| **Completetimeout** | Maximum time of wait after receiving recognized utterance input. (seconds) |
| **Incompletetimeout** | Maximum time of lack of additional utterance input. (seconds) |
| **MaxSpeechTimeout** | Maximum time of speech allowed by caller. (seconds) |
| **Sensitivity** | Speech sensitivity level for recognizer to engage in utterance capture. (i.e. 0.4) |
| **DTMF Settings** |  |
| **MinDigits** | The minimum number of DTMF digits allowed. |
| **MaxDigits** | The maximum number of DTMF digits allowed. |
| **TerminationDigit** | Used for variable length prompts, the DTMF digit that indicates the caller entry is complete. This is typically the # key. |
| **Interdigit Timeout** | Time allowed between digits if min and max digits > 1. (seconds) |

# Global Behavior

## Global Commands

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Global Functionality*** | | | |
| Global command are available at all dialog modules, unless it is noted as DISABLED. | | | |
| ***Prompts*** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| < See individual Dialog Modules > | | | |
| ***Responses & Confirmation Prompts*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <rep>  operador  atendente  agente | Never | -- | -- |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars – rep  (representative) | | Representative.grxml | |

## Global Confirms (the “If necessary” prompt)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Dialog Module*** | | | | |
| This is the logic for the Global Confirmation. This is a simple yes/no confirmation state that is used by any of the Dialog Modules that have “If necessary” Confirmation Prompts. The “If necessary” is determined by the Medium Confidence range. For example, if a Dialog Module has a Medium Confidence range configured and the caller’s utterance falls within that range, we will ask a follow-up confirmation prompt that accepts a yes/no answer. | | | | |
| ***Prompts*** | | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** | ***Transition*** |
| PROMPT-1 | -- | gl\_thatwas.wav | Você disse … | -- |
|  |  | ^ | <Response> |  |
|  |  | gl\_isthatright.wav | … certo? |  |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. | **PROMPT-2** |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. | **Response = “BAD”** |
| ***Responses*** | | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** |  |  | ***Transition*** |
| <yes>  Sim, OK, certo | Never | -- | -- | **Response = DM.Response**  (i.e. “19431022”) |
| <no> não, negativo, errado | Never | -- | -- | **Increment BadCount.** |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | | |
| Global Commands are DISABLED during Confirmation Prompts. | | | | |
| ***Config Parameters*** | | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | | |
| Grammars | | GlobalConfirmation.grxml | | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | | |

## Global Config Parameters

|  |  |
| --- | --- |
| ***Config Parameters*** | |
| ***Parameter*** | ***Value*** |
| initial\_timeout | 6 |

# Dialog Modules

## 0110\_MainMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for a call reason | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0110MainMenu.wav | O que você gostaria de fazer? Fale: reservas, pagamentos e extratos, mudanças de titularidade e propriedade ou mais opções. |
| PROMPT-2 | -- | 0110MainMenuRetry.wav | Para reservas, digite 1. Pagamentos e extratos, 2. Mudanças de titularidade e propriedade , 3. Mais opções, 4. <pause> Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <reservations>  reserva(s) | Landmark | 0110aReservations.wav | reservas |
| <statement> extrato(s) | Landmark | 0110bPayments.wav | pagamentos e extratos |
| <title>  mudanças de propriedade | Landmark | 0110cTitle.wav | mudanças de titularidade e propriedade |
| <hwse>  Mais opções | Landmark | 0110dMoreOptions.wav | mais opções |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0110\_MainMenu.grxml  0110\_MainMenu \_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0120\_MoreOptions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for a menu choice | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0120HWSEMenu.wav | Suas opções: recompensas Wyndham, conversão de pontos, escolha de período pessoal ou falar com um atendente. |
| PROMPT-2 | -- | 0120HWSEMenuRetry.wav | Para recompensas Wyndham, digite 1. Conversão de pontos, 2. Perguntas sobre período pessoal, 3. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <rewards>  recompensas Wyndham | If necessary | 0120aRewards.wav | recompensas Wyndham |
| <points>  conversão de pontos | If necessary | 0120bPoints.wav | conversão de pontos |
| <choice>  escolha de período pessoal  escolha de período | If necessary | 0120cInterval.wav | escolha de período pessoal |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0120\_MoreOptions.grxml  0120\_MoreOptions\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0200\_AskAcctNbr

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for the account number | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0200AccountNum.wav | Para começar, qual é o número da sua conta? |
| PROMPT-2 | -- | 0200AccountNumRetry.wav | Fale ou digite o número da sua conta. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account> Opcional: • E • Meu número e  Required:  Any (x) digits 0-9 | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0200\_AskMemberContract.grxml  0200\_AskMemberContract\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0210\_AskDOB

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for date of birth. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0210DOB.wav | E a data de nascimento do proprietário titular? |
| PROMPT-2 | -- | 0210DOBRetry.wav | Fale o mês, dia e ano de nascimento do proprietário titular ou digite usando 2 dígitos para o mês, 2 dígitos para o dia e 4 dígitos para o ano. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <dob>  é  meu (aniversário) é  o (aniversário) é  Required:  8 digits in valid MMDDYYYY format | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0210\_AskDOB.grxml  0210\_AskDOB\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0220\_RetryAcctNbr

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | | |
| Ask for the member number or contract number | | | | |
| **Prompts** | | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0220AccountRetry.wav | Não encontrei uma conta com essas informações. Vamos tentar mais uma vez. Qual é o número da sua conta? |
| PROMPT-2 | -- | 0220AccountRetry2.wav | Fale ou digite o número da sua conta. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account>  Opcional:  • E  • Meu número e  Required:  Any (x) digits 0-9 | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | | |
| <rep> | | | | |
| ***Config Parameters*** | | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0220\_RetryAcctNbr.grxml  0220\_RetryAcctNbr\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0300\_TitleSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu option. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 300TitleSvcsMenu.wav | Fale transferir a propriedade, verificar status, fazer um pagamento ou outra opção. Qual você gostaria? |
| PROMPT-2 | -- | 0300TitleSvcsMenuRetry.wav | Para transferir a propriedade, digite 1. Verificar o status de uma transferência em andamento, 2. Fazer pagamento, 3. Outra opção, 4. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <ownership>  Mudança de propriedade  Mudança  Propriedade | Never |  |  |
| <status>  verificar status  situação da conta  status  status da conta | Never |  |  |
| <payments>  Pagamento(s)  Extrato(s) | Never |  |  |
| <hwse>  Outra opção  Mais opções  algo mais | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0300\_TitleSvcsMenu.grxml  0300\_TitleSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0310\_ConfirmLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 310StatusSendLetter1.wav | Sua solicitação de transferência de propriedade foi processada em |
|  | -- | -- | <date> |
| PROMPT-2 | -- | 310StatusSendLetter2.wav | Quer que eu envie uma cópia da carta de confirmação? |
| PROMPT-3 | -- | 310StatusSendLetter3.wav | Se preferir falar com alguém, basta dizer atendente |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <yn> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 320\_ChangeMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller what type of ownership change | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0320ChangeMenu.wav | Posso ajudar você a adicionar ou remover um proprietário, alterar seu nome, transferir a propriedade para alguém ou colocar a propriedade em seu fundo fiduciário ou empresa. Qual você gostaria? <pause> |
| PROMPT-2 | -- | 0320RepeatorRep.wav | Fale repetir se quiser ouvir essas opções novamente. Se preferir falar com alguém, basta dizer atendente. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <add> adicionar um proprietário, adicionar | If necessary | 0320a | Adicionar um proprietário |
| <remove> excluir um proprietário, excluir | If necessary | 0320b | Excluir um proprietário |
| <name> Alterar, Alterar nome, Alterar (meu) nome | If necessary | 0320c | Alterar seu nome |
| <transfer> Transferir, Transferir a propriedade | If necessary | 0320d | Transferir a propriedade |
| <transfer> Colocar, Colocar a propriedade, Fundo fiduciário, Empresa | If necessary | 0320e | Colocar seu fundo fiduciário ou empresa como proprietário |
| <letter>  carta Informativa | Never |  |  |
| <repeat>  Repetir,  repetir isso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0320\_ChangeMenu.grxml  0320\_ChangeMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0330\_InstrLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want an instructional letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0330Letter.wav | Fale “repetir” para ouvir essas informações novamente. Se quiser que eu envie uma carta com instruções para iniciar o processo, fale “carta de informações”. |
| PROMPT-2 | -- | 0330-2wav | Para ouvir essas opções novamente, digite 1. Para receber uma carta com instruções por correio, 2. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <letter>  carta Informativa | Never |  |  |
| <repeat>  Repetir,  repetir isso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0400\_FinSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0400FinSvcs.wav | Fale: fazer um pagamento, verificar a situação da conta, solicitar um documento ou mais opções. Qual você gostaria? |
| PROMPT-2 | -- | 0400FinSvcsMenuRetry.wav | Para fazer um pagamento, digite 1. Verificar a situação da conta, 2. Solicitar um documento, 3. Mais opções, 4. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payment>  Fazer um pagamento  Pagamento(s)  Pagar | Landmark | 0400a.wav | Fazer um pagamento |
| <status>  verificar status  situação da conta  status  status da conta | Landmark | 0400b.wav | Account status. |
| <documents>  solicitar um documento  documento | Landmark | 0400c.wav | Documentos. |
| <hwse>  Mais opções | Landmark | 0400d.wav | Mais opções. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0400\_FinSvcsMenu.grxml 0400\_FinSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0405\_FinSvcsHWSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenu.wav | Fale: benefícios do Club Wyndham, endereço postal, informações de transferência eletrônica, perguntas de adiantamentos, ou falar com um atendente. Qual você gostaria? |
| PROMPT-2 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenuRetry.wav | Para benefícios do Club Wyndham, digite 1, endereço postal do pagamento, 2, informações de transferência eletrônica, 3, perguntas de adiantamentos, 4. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <perks>  recompensas  benefícios  Club Wyndham  benefícios do Club Wyndham | If necessary | 405a.wav | benefícios do Club Wyndham. |
| <address>  endereço postal  endereço de pagamento  endereço postal de pagamento | If necessary | 405b.wav | endereço postal de pagamento. |
| <wire transfer> transferência eletrônica Informações de transferência eletrônica | If necessary | 405c.wav | Transferência eletrônica. |
| <downpayment>  Perguntas sobre adiantamento  Consultas sobre adiantamento  adiantamentos  pagamento(s)  perguntas  consultas | If necessary | 405d.wav | perguntas de adiantamento. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0410\_FinSvcsHWSE.grxml 0410\_FinSvcsHWSE\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0450\_MakePaymentYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0450AmountDue.wav | O valor devido hoje é |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0450LoanPayment.wav | .. incluindo o pagamento do empréstimo de |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-3 | -- | 0450Contract.wav | do contrato número |
| Digits | -- | -- | [contract number] |
| PROMPT-4 | -- | 450AssessmentBalance.wav | e um saldo de avaliação de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-5 | -- | 0450PaymentToday.wav | Deseja fazer um pagamento hoje? |
| PROMPT-6 | -- | 0450MakePaymentRetry.wav | Deseja fazer um pagamento hoje? Digite 1 para sim ou 2 para não. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0470\_DocMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0470SelectDoc.wav | De qual documento você precisa? Fale cotação de pagamento, extratos, carta de cancelamento ou documentos fiscais. |
| PROMPT-2 | -- | 0470SelectDocRetry.wav | Para cotação de pagamento, digite 1. Extrato, 2. Carta de cancelamento, 3. Documentos fiscais, 4. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payoff>  Pagamento total,  Cotação de pagamento  Cotação de pagamento total | Never |  |  |
| <statement>  extrato(s) | Never |  |  |
| <cancel>  carta de cancelamento | Never |  |  |
| <tax>  documento fiscal, documentos fiscais,  1098 | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0470\_DocMenu.grxml  0470\_DocMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0475\_CancelLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0475SendCancellationLetter.wav | Quer que eu envie uma cópia de sua carta de cancelamento para o endereço em arquivo? |
| PROMPT-2 | -- | 0475SendCancellationLetterRetry.wav | Quer que eu envie uma cópia de sua carta de cancelamento para o endereço em arquivo? Se quiser falar com alguém, basta dizer “atendente”. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não |  |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0480\_StatementTypeYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller what type of statement they want | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0480SelectStatement.wav | Posso enviar uma cópia de seu extrato anual ou mensal mais recente. De qual você precisa: anual ou mensal? |
| PROMPT-2 | -- | 0480SelectStatementRetry.wav | Para receber uma cópia do extrato mensal mais recente, digite 1. Para o extrato anual mais recente, 2. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <annual>  Annal | Never |  |  |
| <monthly>  Mensal | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0480\_StatementType.grxml  0480\_StatementType\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0485 \_PayoffYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0485CurrentPayoff.wav | O valor do seu pagamento atual é de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0485SendLetter.wav | Deseja enviar uma carta de pagamento com essas informações? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0490 \_TaxDocYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1  And  PROMPT-2 | -- | 0490TaxDoc.wav | Quer que eu envie uma cópia do documento fiscal 1098 mais recente para o endereço em arquivo? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0500\_PayInFullYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0500PastDue.wav | Você tem um saldo vencido de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0500PayToday.wav | Deseja quitar esse pagamento hoje? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0920\_WrapMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0920WrapMenu.wav | Solicitação processada. Posso ajudar em mais alguma coisa hoje? Fale menu principal ou simplesmente desligue. |
| PROMPT-2 | -- | 0920WrapMenuRetry.wav | Posso ajudar em mais alguma coisa hoje? Fale menu principal ou simplesmente desligue. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <menu>  Main menu,  Menu | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0930 \_WrapMenu2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0930WrapMenu2.wav | Posso ajudar em mais alguma coisa hoje? Fale menu principal ou simplesmente desligue. |
| PROMPT-2 | -- | 0930WrapMenu2.wav | Posso ajudar em mais alguma coisa hoje? Fale menu principal ou simplesmente desligue. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Desculpe. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Desculpe, não entendi. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <menu>  Main menu,  Menu | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |