|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Finish Line**  **IVA**  **Voice User Interface (VUI)** |  |

**TABLE OF CONTENTS**

[Revision History 3](#_Toc47007512)

[Overview Prompting 4](#_Toc47007513)

[Global Commands 5](#_Toc47007514)

[#global\_repeat 5](#_Toc47007515)

[#global\_mainmenu 5](#_Toc47007516)

[#global\_agent 5](#_Toc47007517)

[Global Intents/Entities 9](#_Toc47007518)

[Yes Variations 9](#_Toc47007519)

[@yes 9](#_Toc47007520)

[@yesiam 9](#_Toc47007521)

[@yesiwould 9](#_Toc47007522)

[@yesyoushould 9](#_Toc47007523)

[@yesido 9](#_Toc47007524)

[No Variations 10](#_Toc47007525)

[@no 10](#_Toc47007526)

[@noiamnot 10](#_Toc47007527)

[@noiwouldnot 10](#_Toc47007528)

[@noyoushouldnot 10](#_Toc47007529)

[@noidonot 10](#_Toc47007530)

[Global Confirmation Loop 11](#_Toc47007531)

[States 12](#_Toc47007532)

[Main Start 12](#_Toc47007533)

[1005\_mnuOfferSpanish 12](#_Toc47007534)

[1300\_inAskPhoneNbr 13](#_Toc47007535)

[1350\_inAskZipCode 14](#_Toc47007536)

[1500\_mnuMainMenu 15](#_Toc47007537)

[1550\_mnuBackoffMainMenu 22](#_Toc47007538)

[1410\_mnuPersRepeatCaller 24](#_Toc47007539)

[1432\_mnuPersReturnReceivedMax 25](#_Toc47007540)

[1440\_mnuPersRcvdShipment 26](#_Toc47007541)

[1445\_mnuPersRcvdShipmentOptionsLoyalty 27](#_Toc47007542)

[1446\_mnuPersRcvdShipmentOptions 29](#_Toc47007543)

[1450\_mnuPersRecentOrder 31](#_Toc47007544)

[Estado de (mi) pedido 32](#_Toc47007545)

[2005\_mnuNoOrdersFound 32](#_Toc47007546)

[2020\_mnuMultiOrdersFound 33](#_Toc47007547)

[2025\_mnuNavigation 35](#_Toc47007548)

[2030\_mnuNoSearchDateOrders 36](#_Toc47007549)

[2127\_mnuDeliverExceptionTracking 38](#_Toc47007550)

[2128\_mnuNoDeliverExceptionTracking 39](#_Toc47007551)

[2140\_mnuFLCancelled 40](#_Toc47007552)

[2200\_mnuDetailsOnContents 42](#_Toc47007553)

[2220\_mnuOfferTracking 43](#_Toc47007554)

[2310\_mnuSMSOrderPhoneNbr 45](#_Toc47007555)

[2410\_mnuMissingPackageInfo 46](#_Toc47007556)

[Tarjeta de regalo 47](#_Toc47007557)

[3000\_inAskGiftCardNbr 47](#_Toc47007558)

[3020\_inAskGCPIN 48](#_Toc47007559)

[3060\_mnuTransDetail 49](#_Toc47007560)

[3070\_mnuGCWrapMenu 50](#_Toc47007561)

[Loyalty 51](#_Toc47007562)

[4010\_inLoyaltyNbr 51](#_Toc47007563)

[4210\_mnuRewardsWrap 52](#_Toc47007564)

[4220\_mnuSMSRewardsPhoneNbr 53](#_Toc47007565)

[4225/2315\_inAskSMSPhone 54](#_Toc47007566)

# 

# 

# Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revision #** | **Revision Description** | **Revision Date** | **Revised By** |
| 1.0 | First draft | 07/9/2020 | Sarah Reitsma |
| 1.1 | Updated reprompts for 3000 Gift Card to include information about e-gfit cards  Added FinishLine feedback | 7/15/2020 | Sarah Reitsma |
| 1.2 | Added logic/next order option to 2140  Clean up to various gift card/loyalty states to reference the correct globals and add optional phrases for GC PIN and number | 7/22/2020 | Sarah Reitsma |
| 1.3 | State 2005 was added – previously was missing | 7/24/2020 | Sarah Reitsma |
| 1.4 | Split 1445 into 1445 and 1446 per instructions from Sherry – no prompt updates needed | 7/30/2020 | Sarah Reitsma |
| 1.4.1 | Translated delta from 1.1 to 1.4 | 08/03/2020 | Leo Prada |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Overview Prompting

The diagram below serves as a visual aid to complement the settings detailed at each speech state‘s logically flow. Note that the diagram does not work for every speech state, for example a state where only a single timeout is allowed.

|  |
| --- |
| **Prompting** |
| **Macintosh HD:private:var:folders:54:x2gkmxts5fz5vwrrryxb17t8mlm9y_:T:TemporaryItems:Drawing59.emf** |

# Global Commands

The following commands are typical global intents throughout the application if referenced at a specific state. If it’s not referenced the global intent is not active at that state.

## #global\_repeat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***User Examples*** | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Action*** |
| * repeat * repetir (esas/las) opciones/items/selecciones * repetir todo * repetirlo * repetir la lista de opciones/items/selecciones * decirlo de nuevo * decir eso de nuevo * escucharlo nuevamente * quiero oirlo nuevamente * quisiera oirlo nuevamente * necesito oirlo nuevamente * repetirlo de nuevo * repetir eso de nuevo * quiero oir (la) lista de opciones (nuevamente) * quisiera oir (la) lista de opciones (nuevamente) * necesito oir (la) lista de opciones (nuevamente) | repeat | \* | Reprompt with Initial prompt .wav file.  Typically named:  <peg>-1.wav |

## #global\_mainmenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***User Examples*** | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Action*** |
| * Menú principal * Regresar al menú principal * Ir al menú principal * Quiero el menú principal * Quisiera (ir) al menú principal * Quiero regresar al menú principal * Quisiera regresar al menú principal * Quiero ir al menú principal * Quisiera ir al menú principal | mm | N/A | Return to  [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) |

## #global\_agent

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***User Examples*** | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Action*** |
| * Agente * Quiero/quisiera un agente * ¿(Puedo) hablar con un agente? * Quiero/quisiera hablar con un agente * ¿(Puedo) conversar con un agente? * Quiero/quisiera conversar con un agente * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a un agente * ¿Puedo transferir a un agente? * Quiero/quisiera transferir a un agente * Conseguir/Consígame/Consígueme un agente * Llamar a un agente * ¿Puede conectarme con un agente? * Quiero/quisiera conectar con a un agente * Connectarme con un agente * Enviéme/envíame con un agente * ¿(Puedo) hablar con un agente? * Quiero/quisiera hablar con un agente * ¿(Puedo) conversar con un agente? * Quiero/quisiera conversar con un agente * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a un agente * ¿(Puede) transferirme a un agente? * Quiero/quisiera (que) me transfieran a un agente * Quiero/quisiera (que) me conecten con un agente * Conectar/Conécteme/Conéctame con un agente * Conseguir/Consígame/Consígueme un agente * Páseme/Pásame con un agente * Ayuda de un agente * Quiero/quisiera que me ayude un agente * Quiero/quisiera que me ayude un agente * Representante (de) (atención al cliente) * Quiero/quisiera un representante (de) (atención al cliente) * ¿(Puedo) hablar con un representante (de) (atención al cliente)? * Quiero/quisiera hablar con un representante (de) (atención al cliente) * ¿(Puedo) hablar con un representante (de) (atención al cliente)? * Quiero/quisiera hablar con un representante (de) (atención al cliente) * Transferir/Trasnfiérame/Transfiéreme a un representante (de) (atención al cliente) * Enviar/Envíeme/Envíame con un representante (de) (atención al cliente) * Llamar a un representante (de) (atención al cliente) * Quiero/quisiera llamar a un representante (de) (atención al cliente) * ¿(Puede) conectarme con un representante (de) (atención al cliente)? * Conectar/Conécteme/Conéctame con un representante (de) (atención al cliente) * Conectar/Conécteme/Conéctame con un representante (de) (atención al cliente) * Quiero/quisiera conectar con un representante (de) (atención al cliente) * Enviar/Envíeme/Envíame con un representante (de) (atención al cliente) * Ayuda de un representante * atención al cliente (por favor) * ¿(Puedo) hablar con atención al cliente? * Quiero/quisiera hablar con atención al cliente * ¿(Puedo) hablar con atención al cliente? * Quiero/quisiera hablar con atención al cliente * Transferir/Trasnfiérame/Transfiéreme a atención al cliente * Enviar/Envíeme/Envíame a atención al cliente * Llamar a atención al cliente * Quiero/quisiera llamar a atención al cliente * ¿(Puede) conectarme con atención al cliente? * Conectar/Conécteme/Conéctame con atención al cliente * Quiero/quisiera conectar con atención al cliente * Enviar/Envíeme/Envíame a atención al cliente * (Hola) ¿puede transferirme? (por favor) * (Hola) ¿puede conectarme? (por favor) * Transferirme/Transfiérame/Transfiéreme * Operadora * Quiero/quisiera la operadora * ¿(Puedo) hablar con la operadora? * Quiero/quisiera hablar con la operadora * ¿(Puedo) conversar con la operadora? * Quiero/quisiera conversar con la operadora * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a la operadora * ¿(Puede) transferirme a la operadora? * Quiero/quisiera (que) me transfieran a la operadora * Conseguir/Consígame/Consígueme la operadora * Llamar a la operadora * ¿Puede conectarme con la operadora? * Connectarme con la operadora * Quiero/quisiera conectar con la operadora * Enviéme/envíame con la operadora * ¿(Puedo) hablar con la operadora? * Quiero/quisiera hablar con la operadora * ¿(Puedo) conversar con la operadora? * Quiero/quisiera hablar con la operadora * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a la operadora * ¿(Puedo) hablar con la operadora? * Quiero/quisiera hablar con la operadora * Quiero/quisiera (que) me conecten con la operadora * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a la operadora * Enviéme/envíame con la operadora * Ayuda de un agente * Quiero/quisiera que me ayude la operadora * Quiero/quisiera que me ayude la operadora * Connectarme con la operadora * Humano/persona/persona real * Quiero/quisiera un/a Humano/persona/persona real * ¿(Puedo) hablar con un/a Humano/persona/persona real? * Quiero/quisiera hablar con un/a Humano/persona/persona real * ¿(Puedo) conversar con una persona? * Quiero/quisiera hablar con un/a Humano/persona/persona real * Transfiérame/Transfiéreme a un/a Humano/persona/persona real * ¿(Puede) transferirme a un/a Humano/persona/persona real? * Quiero/quisiera (que) me transfieran a un/a Humano/persona/persona real * Consígame/Consígueme un/a Humano/persona/persona real * ¿Puede conectarme con un/a Humano/persona/persona real? * Quiero/quisiera (que) me conecten con un/a Humano/persona/persona real * Conectar/Enviarme con un/a Humano/persona/persona real * Necesito/quiero/deseo ayuda de un/a Humano/persona/persona real * ¿(Puedo) hablar con alguien? * Quiero/quisiera hablar con alguien * ¿(Puedo) hablar con alguien? * Quiero/quisiera hablar con alguien * Transferir/Transfiérame/Transfiéreme a alguien * ¿(Puede) transferirme con alguien? * Quiero/quisiera (que) me transfieran con alguien * Conseguir/Consígame/Consígueme alguien * ¿Puede conectarme con alguien? * Quiero/quisiera conectar con alguien * Connectarme con alguien * Enviéme/envíame con alguien * Comuníqueme/Comunícame con alguien * ¿(Puede/podría) transferirme con su/tu amo? * No quiero un robot/bot * No deseo hablar con un robot/bot * No deseo conversar con un robot/bot * No quiero hablar/conversar contigo/con usted | agent | 0 | XFER END |

# Global Intents/Entities

## Yes Variations

### @yes

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * Sí * Sí , sí * ajá * sip * es correcto * eso * eso es correcto * sí, correcto * de acuerdo * okéi * positivo * afirmativo * estoy de acuerdo * correcto (sí) * así es | yes |

### @yesiam

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * yes I am * Sí lo soy/estoy | yes |

### @yesiwould

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * Yes I would * sí | yes |

### @yesyoushould

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * Yes you should * Debería(s) | yes |

### @yesido

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * Yes I do * Acepto | yes |

## No Variations

### @no

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * No no * no * nop * incorrecto (no) * negativo * incorrecto (no) | no |

### @noiamnot

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * No estoy (de acuerdo) * No lo estoy * No es así * No para nada | no |

### @noiwouldnot

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * No debería * No lo haría * No quisiera * No querría | no |

### @noyoushouldnot

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * No debería * No debería (ser así) * no debería * no debería | no |

### @noidonot

|  |  |
| --- | --- |
| **Valid Utterances** | **Return** |
| * No es así * no * No * No | no |

# Global Confirmation Loop



# States

## Main Start

### 1005\_mnuOfferSpanish

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they want to continue in Spanish** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 2020 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 2 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 0 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 0 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | |  | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | No | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | |  | | **MaxDigits** | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1005-1.wav | Initial | | | Para continuar en español, diga 'Hablar en español'. | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| -- | No Match 1 | | | -- | | | | | Continue | | |
| -- | No Input 1 | | | -- | | | | | Continue | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| #spanish | | Quiero/quisiera hablar en español Español Continuar en español Hablar en español Seguir en español | | | | | spanish | N/A | | | Never |
| #english | | * I want/would like to speak English * English * Continue in english * Speak english | | | | | english | N/A | | | Never |

### 1300\_inAskPhoneNbr

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for their phone number** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | | 1300 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | | 5 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 2 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | .5 | | | |
| **Completetimeout** | | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | | Sí | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | | 10 | | **MaxDigits** | | | 10 | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1300-1a.wav | | Initial  If CFG02\_GetName  ValuePairs(SSMod) = OrderStatus | | | ¿Cuál es el número de teléfono asociado con su pedido? | | | | | | | |
| 1300-1b.wav | | Initial  If CFG02\_GetName  ValuePairs(SSMod) = Loyalty | | | ¿Cuál es el número de teléfono asociado con su cuenta de puntos? | | | | | | | |
| 1300-1c.wav | | Initial  Else | | | ¿Cuál es su número de teléfono? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | | | -- | |
| 1300-2.wav | ^^ | | | Simplemente dígame su número de teléfono de 10 dígitos, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | | -- | |
| 1300-3.wav | ^^ | | | Dígame su número telefónico, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | | | XFER END | |
| 1300-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente dígame su número de teléfono de 10 dígitos, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | | | -- | |
| 1300-3.wav | ^^ | | | Dígame su número telefónico, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | | | XFER END | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| @phonenbr | | | Mi/El número (de teléfono) es…  <10 digits:  First digit 2-9  2nd/3rd digits: 0-9  4th Digit: 2-9  5-10th Digits: 0-9> | | | | | Digits.value | 0-9 | | | As needed |
| #global\_repeat | | | See global commands | | | | |  |  | | |  |
| #global\_agent | | | See global commands | | | | |  |  | | |  |

### 1350\_inAskZipCode

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for their zip code** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | | 1350 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | | 5 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 2 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | .5 | | | |
| **Completetimeout** | | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | | Sí | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | | 5 | | **MaxDigits** | | | 5 | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1350-1a.wav | | Initial | | | ¿Y cuál es su código postal? | | | | | | | |
| 1350-1b.wav | | Reentry | | | Diga o ingrese su código postal de 5 dígitos. | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | | | -- | |
| 1350-2.wav | ^^ | | | Simplemente dígame su código postal de 5 dígitos, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | | -- | |
| 1350-3.wav | ^^ | | | Dígame su código postal, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | | | XFER END | |
| 1350-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente dígame su código postal de 5 dígitos, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | | | -- | |
| 1350-3.wav | ^^ | | | Dígame su código postal, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | | | XFER END | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| @zipcode | | | Mi/El código postal es…  <5 digits numeric> 0-9 | | | | | Digits.value | 0-9 | | | As needed |
| #global\_repeat | | | See global commands | | | | |  |  | | |  |
| #global\_agent | | | See global commands | | | | |  |  | | |  |

### 1500\_mnuMainMenu

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: This is the natural language main menu** | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | |
| **Peg** | | 1500 | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | N/A |
| **Completetimeout** | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms |
| **BargeIn** | | True | | |  | |  |
| **DTMF Settings** | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | No | | | | | |
| **MinDigits** | | N/A | | **MaxDigits** | | | N/A |
|  | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | |
| 1500-1a.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = ON  && If Example 1 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Dónde está mi pedido?’ or ‘Pregunta sobre reservas’. | | | | |
| 1500-1b.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = ON  && If Example 2 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Cuántos puntos tengo?’ or ‘Pregunta sobre reservas’. | | | | |
| 1500-1c.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = ON  && If Example 3 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>Por ejemplo, puede decir: "¿Cuál es el saldo en my tarjeta de regalo" o "pregunta sobre reservas". | | | | |
| 1500-1d.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = OFF  && If Example 1 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Dónde está mi pedido?’ or ‘¿Cuántos puntos tengo?’. | | | | |
| 1500-1e.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = OFF  && If Example 2 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Quisiera realizar una pedido?’ o ‘¿Cuál es el saldo en mi tarjeta de regalo?’. | | | | |
| 1500-1f.wav | Initial If CFG02\_GetNameValuePairs(ResExampleToggle) = OFF  && If Example 3 | | ¿Cómo puedo ayudarle? <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Tengo premios disponibles?’ o ‘Tengo una pregunta acerca de un producto’. | | | | |
| 1500-R1a.wav | Reentry  Example 1 | | Si eso es todo, puede simplemente colgar, o dígame con qué puedo ayudarle hoy. <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Dónde está mi pedido?’ o ‘¿Cuántos puntos tengo?’. | | | | |
| 1500-R1b.wav | Reentry  Example 2 | | Si eso es todo, puede simplemente colgar, o dígame con qué puedo ayudarle hoy. <pausa 1,5 segundos>  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Quisiera realizar una pedido?’ o ‘¿Cuál es el saldo en mi tarjeta de regalo?’. | | | | |
| 1500-R1c.wav | Reentry  Example 3 | | Si eso es todo, puede simplemente colgar, o dígame con qué puedo ayudarle hoy.  Por ejemplo, puede decir: ‘¿Tengo premios disponibles?’o ‘‘Tengo una pregunta acerca de un producto.’ | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | ***Transition*** | | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | Probemos nuevamente. | | -- | | | |
| 1500-2.wav | No Match 1 | | En pocas palabras, dígame cómo puedo ayudarle hoy. | | Rerecognition | | | |
| -- | No Match 2 | | -- | | [1550\_mnuBackoffMainMenu](#_1550_mnuBackoffMainMenu) | | | |
| 1500-2.wav | No Input 1 | | En pocas palabras, dígame cómo puedo ayudarle hoy. | | Rerecognition | | | |
| -- | No Input 2 | | -- | | [1550\_mnuBackoffMainMenu](#_1550_mnuBackoffMainMenu) | | | |
| **Grammar** | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | ***Response*** | | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #mm\_orderstatus | | * ¿Dónde está mi pedido?¿Dónde están mis cosas? * Estado de (mi) pedido * ¿Cuál es el estado de mi pedido? * Estado de mi pedido * Quiero (saber) el estado de (mi) pedido * Me gustaría (saber) el estado de (mi) pedido * Quisiera (conocer) el estado de (mi) pedido * Me gustaría (conocer) el estado de (mi) pedido * ¿Cuándo enviarán mi/el pedido? * Quiero saber cuándo enviarán mi/el pedido * Me gustaría saber cuándo enviarán mi/el pedido * Orden de envío * ¿Cuándo enviarán mi/el pedido? * Cuándo será entregado mi pedido * (ayuda) rastreando mi pedido * ¿Cuál es el número de rastreo de mi pedido? * Pagué por envío inmediato/expreso y aún no fue enviado * Nunca recibí mis cosas/zapatos * No puedo encontrar mi paquete * No recibí mi pedido * El paquete está demorado * Rechacé un envío * My paquete fue regresado al remitente * Quiero cancelar mi/el pedido * Quisiera cancelar mi/el pedido * UPS * USPS * Correo * Fed-ex * (Envío) Inmediato * (Envío) expreso * (Envío) terrestre * (Envío) económico | | OrderStatus | | N/A | Never |
| #mm\_returns\_refunds | | * Returns * ¿Cómo puedo devolver un producto? * ¿Cómo devuelvo un artículo? * ¿Cómo envío de vuelta un producto? * ¿Cómo envío de vuelta un artículo? * ¿Puedo devolver un producto? * ¿Puedo devolver un artículo? * Mi producto/artículo está dañado/defectuoso * No deseo (conservar) mi artículo/orde/producto * Necesito una etiqueta de devolución * Quisiera una etiqueta de devolución * Quiero una etiqueta de devolución * Envíenme una etiqueta de devolución * ¿Puedo devolver mi/el producto/artículo en la tienda? * Me cobraron el precio equivocado/erróneo/incorrecto * Reembolsos * Donde está mi reembolso * Quiero saber ¿dónde está mi reembolso? * Quisiera saber ¿dónde está mi reembolso? * Quiero (obtener/pedir) un reembolso * Quisiera (obtener/pedir) un reembolso * Necesito un reembolso * No recibí (la devolución de) mi dinero * ¿Dónde está mi dinero? * Ya han recibido el paquete, ¿dónde está mi dinero? * Quiero (que) me devuelvan/regresen mi dinero * ¿Adónde/Dónde está mi dinero? | | RetRefunds | | N/A | Never |
| #mm\_loyalty | | * Programa de Lealtad 'Status' * Programa 'Status' * Programa de Lealtad * Programa de Recompensas * (Cuenta) de lealtad * (Programa) Círculo de Ganadores * ¿Tengo una cuenta de lealtad? * ¿Tengo una cuenta de recompensas? * (Cuenta) de recompensas * Recompensas de Lealtad * Chequear/comprobar mis recompensas de lealtad * Quiero chequear/comprobar mis recompensas de lealtad * Quisiera chequear/comprobar mis recompensas de lealtad * ¿Tengo recompensas (de lealtad) disponibles? * Recompensas (de Lealtad/status) disponibles * Mi recompensa no funciona * Mis recompensas no funcionan * ¿Puedo usar una/mi recompensa? * Quiero usar una/mi recompensa * Quisiera usar una/mi recompensa * Recompensa(s) vencida(s)/expirada(s) * Mis recompensas ¿están vencidas/expiradas? * Mi recompensa ¿está vencida/expirada? * Mi(s) recompensa(s) ¿vencen/expiran? * ¿Cuántos puntos (de lealtad/status) tengo? * Quiero saber/conocer cuántos puntos (de lealtad/status) tengo * Quisiera saber/conocer cuántos puntos (de lealtad/status) tengo * ¿Dónde están mis puntos (de lealtad/status)? * Cantidad de puntos (de lealtad/status) * Puntos de (mi/la) última compra * ¿Dónde están los puntos de mi última compra? * ¿Cuántos puntos obtuve de la última compra? * Puntos (de lealtad/status) faltantes * No están mis puntos (de lealtad/status) * ¿Por qué no son correctos mis puntos (de lealtad/Status) * Mis puntos (de lealtad/Status) son incorrectos * ¿Por qué no me acreditaron los puntos (de lealtad/Status) de mi última compra? * ¿Puedo agregar puntos (de lealtad/Status) a mi cuenta? * Quiero agregar puntos (de lealtad/Status) a mi cuenta * Quisiera agregar puntos (de lealtad/Status) a mi cuenta * ¿Por qué perdí puntos (de lealtad/Status)? * Puntos (de lealtad/Status) perdidos * El balance/saldo de mis puntos (de lealtad/Status) es incorrecto * No puedo loguearme/conectarme a mi cuenta de(lealtad/status/recompensas) * Restablecer la contraseña (de mi cuenta) (de lealtad/recompensas) | | Loyalty | | N/A | Never |
| #mm\_reservations | | * Reserva(s) * (Tengo) Preguntas sobre reservas * (Tengo una) Pregunta sobre una/la/mi reserva * (Tengo) preguntas sobre reservas * (Tengo una) pregunta sobre reservas * Información de reservas * Ayuda con/sobre reservas * Quiero ayuda con reservas * Quisiera (que) me ayuden con reservas * Necesito ayuda con reservas * (Quiero) ayuda con una/la/mi reserva * (Quisiera que) me ayuden con una/la/mi reserva * Necesito ayuda con reservas * ¿Gane/Obtuve mi/la reserva? * ¿Quiero saber si gané mi/la reserva? * ¿Quisiera saber si gané mi/la reserva? * No puedo chequer/comprobar mi ticket * Chequear/comprobar mi ticket * Pase para retiro * Mi ticket/pase de retiro ha desaparecido * Mi ticket ha desaparecido * Ticket faltante * El ticket está faltando * Me da un error de verificación de número telefónico * Error de verificación de número de teléfono | |  | |  |  |
| #mm\_giftcard | | * ¿Cuál es el balance/saldo de mi tarjeta de regalo? * Quiero saber/conocer el balance/saldo de mi tarjeta de regalo * Quisiera saber/conocer el balance/saldo de mi tarjeta de regalo * Tarjeta de regalo * Balance/saldo de tarjeta de regalo * Quisiera el balance/saldo de mi tarjeta de regalo * Quisiera el balance/saldo de (mi) tarjeta de regalo * Quiero el balance/saldo de (mi) tarjeta de regalo * Quiero saber/conocer el balance/saldo de (mi) tarjeta de regalo * ¿Cuál es el balance/saldo de mi tarjeta de regalo? * ¿Quién robó mi tarjeta de regalo? * Tarjeta de regalo robada * Robo de tarjeta de regalo * Mi tarjeta de regalo fue robada * El balance/saldo de mi tarjeta de regalo es incorrecto * ¿Quién utilizó mi tarjeta de regalo? * ¿Cuándo fue utilizada mi tarjeta de regalo por última vez? * ¿Cuándo fue utilizada por última vez mi tarjeta de regalo? | | GiftCard | | N/A | Never |
| #mm\_placeorder | | * Ordenar (zapatos/zapatillas) * Quisiera ordenar (zapatos/zapatillas) * Quiero ordenar (zapatos/zapatillas) * ¿Puedo ordenar (zapatos/zapatillas)? * ¿Puede ayudarme a ordenar (zapatos/zapatillas)? * ¿Podría ayudarme a ordenar (zapatos/zapatillas)? * Ayuda para ordenar (zapatos/zapatillas) * Ayúdeme a ordenar (zapatos/zapatillas) * Tengo un problema al ordenar (zapatos/zapatillas) * Problema para ordenar (zapatos/zapatillas) * Quiero comprar (zapatos/zapatillas) * Quisiera comprar (zapatos/zapatillas) * ¿Puedo comprar un producto/zapato/zapatilla por este medio? * Comprar (zapatos/zapatillas) * Adquirir un producto * Tengo un problema para finalizar la compra * Me da un error al intentar comprar un ítem * Me da un error al intentar comprar un ítem * Error del sitio (web) * Me da un error en su sitio (web) * Me da un error en su sitio (web) * Error de Afterpay * Me da un error al intentar pagar con Afterpay * Me da un error al intentar pagar con Afterpay * Error de cuón * Error al usar un cupón * Me da un error de cupón * Me da error de cupón * Precio incorrecto/equivocado * Los precios no coinciden * Veo el precio incorrecto * Tengo un problema con los costos de envío * Tengo un problema con los costos de envío * ¿Por qué debo utilizar una dirección comercial? * Tengo problemas para finalizar la compra * Tengo problemas al finalizar la compra * Tengo problemas para finalizar la compra * Error de finalización de la compra * Error de finalización de la compra * Error al finalizar la compra * Problemas al finalizar la compra * Tengo problemas para finalizar la compra * Problemas para finalizar la compra * Tengo problemas al finalizar la compra * Descuento (a) militar(es) * ¿Respetan el descuento (a) militar(es)? * ¿Tienen descuento (para) militar(es)? | | PlaceOrder | | N/A | Never |
| #mm\_ProductInfo | | * Información de producto * (Tengo una) Pregunta sobre un producto (específico) * Pregunta(s) sobre productos * (Tengo una) pregunta sobre un producto * ¿Cuándo es el lanzamiento de <product name>? * ¿Cuándo será lanzado <product name>? * ¿Cuándo se lanza <product name>? * ¿Cuándo es la publicación de <product name>? * ¿Cuándo será publicado <product name>? * ¿Cuándo se publica <product name>? * ¿Cuándo saldrá <product name>? * ¿Cuándo estará saliendo <product name>? * ¿Cuándo estará disponible <product name>? * ¿Necesito hacer una reserva para comprar <product name>? * ¿Tendrán disponible <product name>? * ¿Van a tener <product name>? * Retros * Yeezy * <product name> ¿En qué talles/tamaño tienen? * Disponibilidad de tamaños/talles * ¿Hay un límite de cuántos pares puedo comprar? * ¿Tendrán en mi tienda <product name>? | | ProductInfo | | N/A | Never |
| #mm\_StoreLocator | | * Buscador de Tiendas * Estoy buscando una tienda/sucursal de (Finish Line/JD Sports) * ¿Hay una tienda Finish Line cerca? * ¿Hay una tienda JD Sports cerca? * ¿Dónde está la tienda (Finish Line/JD Sports) más cercana? | | StoreLocator | | N/A | Never |
| #mm\_HWSE | | * No sé * Preguntal general * Ayuda (en) general * Ayuda con otra cosa * Llamo por ayuda con algo más * Necesito ayuda con otra cosa * Quiero (que me) ayuden con otra cosa * Quisiera (que me) ayuden con otra cosa * Ninguna de esas (opciones) * Ninguna de las anteriores | | HWSE | | N/A | Never |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | mm | | N/A | Never |
| #global\_repeat | | See global commands | | repeat | | \* | Never |
| #global\_agent | | See global commands | | agent | | 0 | Never |

### 1550\_mnuBackoffMainMenu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: This is the directed version of the main menu** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 1550 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 2 | | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 1 | | **MaxDigits** | | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | | |
| 1550-1.wav | Intial | | | Probemos de otro modo. Sólo diga una de las siguientes opciones: ‘Dónde está mi pedido’, ‘devoluciones’, ‘reembolsos’, ‘programa de lealtad status’, ‘tarjeta(s) de regalo’, ‘ayuda para hacer un pedido’, ‘información de producto’, ‘buscador de tiendas’, o diga ‘ayuda con algo más’. | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | | -- | | |
| 1550-2.wav | ^^ | | | ¿Cuál es el motivo de su llamada hoy?  Diga una de las siguientes opciones:  ‘Dónde está mi pedido’, ‘devoluciones’, ‘reembolsos’, ‘programa de lealtad status’, ‘tarjeta(s) de regalo’, ‘ayuda para hacer un pedido’, ‘información de producto’, ‘buscador de tiendas’, o diga ‘ayuda con algo más’. | | | | | | Rerecognition | | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | | |
| 1550-3.wav | ^^ | | | Diga ¿Dónde está mi pedido? o marque 1  ‘Devoluciones’ o marque 2.  ‘Reembolsos’ o marque 3.  'Programa de Lealtad Status' o marque 4.  'Tarjeta de regalo' o marque 5.  ‘Ayuda para hacer un pedido’ o marque 6.  ‘Información de producto’ o marque 7.  ‘Buscador de Tiendas’ o marque 8.  O diga 'Ayuda con otra cosa' o marque 9. | | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 3 | | |  | | | | | | XFER END | | |
| 1550-2.wav | No Input 1 | | | ¿Cuál es el motivo de su llamada hoy?  Diga una de las siguientes opciones:  ‘Dónde está mi pedido’, ‘devoluciones’, ‘reembolsos’, ‘programa de lealtad status’, ‘tarjeta(s) de regalo’, ‘ayuda para hacer un pedido’, ‘información de producto’, ‘buscador de tiendas’, o diga ‘ayuda con algo más’. | | | | | | Rerecognition | | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | | -- | | |
| 1550-2.wav | ^^ | | | Diga ¿Dónde está mi pedido? o marque 1  ‘Devoluciones’ o marque 2.  ‘Reembolsos’ o marque 3.  'Programa de Lealtad Status' o marque 4.  'Tarjeta de regalo' o marque 5.  ‘Ayuda para hacer un pedido’ o marque 6.  ‘Información de producto’ o marque 7.  ‘Buscador de Tiendas’ o marque 8.  O diga 'Ayuda con otra cosa' o marque 9. | | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 3 | | |  | | | | | | XFER END | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | | ***DTMF*** | | ***Confirm*** |
| [Same as 1500](#_1500_mnuMainMenu) except add DTMF as spoken above | | | | | | | | | | | |

### 1410\_mnuPersRepeatCaller

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks a repeat caller if they’re calling about the same thing as last time.** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 1410 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1410-1a.wav | Initial  If recentlyCalledReason = “OrderStatus” | | | OK, ¡gracias! Veo que nos ha llamado recientemente. ¿Llama para chequear/verificar nuevamente ese mismo pedido ? | | | | | | | |
| 1410-1b.wav | Initial  Else | | | OK, ¡gracias! Veo que nos ha llamado recientemente. ¿Nos está llamando por el mismo tema? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch2.wav | No Match 1  Always | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | |
| 1410-2a.wav | No Match 1  If recentlyCalledReason = “OrderStatus” | | | Si llama por el mismo pedido, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| 1410-2b.wav | No Match 1  Else | | | Si llama por el mismo tema, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| 1410-2a.wav | No Input 1  If recentlyCalledReason = “OrderStatus” | | | Si llama por el mismo pedido, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| 1410-2b.wav | No Input 1  Else | | | Si llama por el mismo tema, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiam](#_@yesiam) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiamnot](#_@noiamnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 1432\_mnuPersReturnReceivedMax

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks a caller if they’re calling about a recent return** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 1432 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1432-1.wav | Initial | | | OK, ¡gracias! Recientemente hemos recibido una devolución suya.  ¿Nos está llamando por esta devolución? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | |
| 1432-2.wav | ^^ | | | Si llama por una devolución reciente, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| 1432-2.wav | No Input | | | Si llama por una devolución reciente, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiam](#_@yesiam) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiamnot](#_@noiamnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 1440\_mnuPersRcvdShipment

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks a caller if they’re calling about a recent shipment** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 1440 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1440-1.wav | Initial | | | OK, ¡gracias! Veo que ha recibido un envío nuestro recientemente.  ¿Nos está llamando por este envío? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | |
| 1440-2.wav | ^^ | | | Si llama por un envío recibido recientemente, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| 1440-2.wav | No Input | | | Si llama por un envío recibido recientemente, diga 'sí' o marque 1. Para todo lo demás diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiam](#_@yesiam) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiamnot](#_@noiamnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 1445\_mnuPersRcvdShipmentOptionsLoyalty

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Offers options for a recent shipment** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 1445 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 2 | | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | | | N/A | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | | | 1500 ms | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | | | |  | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 1 | | **MaxDigits** | | | | | 1 | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | | |
| 1445.wav | Initial | | | Desearía ‘chequear sus recompensas de lealtad’, ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más'. | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | -- | | | |
| 1445-2.wav | ^^ | | | Simplemente diga ‘chequear sus recompensas de lealtad’, ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más'. | | | | | Rerecognition | | | |
|  | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | | |
| 1445-3.wav | ^^ | | | Simplemente diga 'chequear recompensas de lealtad' o marque 1.  ‘oir información de rastreo’ o marque 2.  ‘hacer una devolución’ o marque 3.  ‘informar un problema’, o marque 4.  O diga 'Ayuda con algo más' o marque 5 | | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | | |
| 1445-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente diga ‘chequear sus recompensas de lealtad’, ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más' | | | | | Rerecognition | | | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | -- | | | |
| 1445-3.wav | ^^ | | | Simplemente diga 'chequear recompensas de lealtad' o marque 1.  ‘oir información de rastreo’ o marque 2.  ‘hacer una devolución’ o marque 3.  ‘informar un problema’, o marque 4.  O diga 'Ayuda con algo más' o marque 5 | | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | | | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #mm\_loyalty | | *See* [*1500\_mnuMainMenu*](#_1500_mnuMainMenu) | | | | | Loyalty | | | 1 | Never |
| #hear\_tracking | | * Oir (información/detalles de) rastreo (de envíos) * Quiero oir (información/detalles de) rastreo (de envíos) * Quisiera oir (información/detalles de) rastreo (de envíos) | | | | | Hear | | | 2 | Never |
| #mm\_returns | | *See* [*1500\_mnuMainMenu*](#_1500_mnuMainMenu) | | | | | Returns | | | 3 | Never |
| #missing | | * (está) faltando * Paquete/pedido perdido * Se ha perdido mi/el paquete/pedido * Mi/el paquete/pedido no fue entregado * Mi/el paquete/pedido nunca fue entregado * No recibí mi/el paquete/pedido * No fue entregado * Nunca fue entregado | | | | | Missing | | | N/A | Never |
| #reportissue | | * Informar (un) problema * Quiero informar (un) problema * Quisiera informar (un) problema * Quiero informar (un) problema con mi/el pedido * Quisiera informar (un) problema con mi/el pedido * Informar (un) problema con mi/el pedido * Informar (un) problema con mi/el envío * (un) problema * Hay un problema * Hay un problema con mi/el pedido * Hay un problema con mi/el envío | | | | | issue | | | 4 | Never |
| #HWSE | | *See* [*1500\_mnuMainMenu*](#_1500_mnuMainMenu) | | | | | HWSE | | | 5 | Never |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | | | | mm | | | 3 | Never |
| #global\_repeat | | See global commands | | | | | repeat | | | \* | Never |
| #global\_agent | | See global commands | | | | | agent | | | 0 | Never |

### 1446\_mnuPersRcvdShipmentOptions

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Offers options for a recent shipment** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 1446 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 2 | | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | | | N/A | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | | | 1500 ms | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | | | |  | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 1 | | **MaxDigits** | | | | | 1 | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | | |
| 1446-1wav | Initial | | | Desearía ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más'. | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1  Always | | | Lo siento, no entendí. | | | | | -- | | | |
| 1446-2.wav | No Match 1  Else | | | Simplemente diga ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más'. | | | | | Rerecognition | | | |
| NoMatch2.wav | No Match 2  Always | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | | |
| 1446-3.wav | No Match 2  Else | | | Sólo diga ‘oir información de rastreo’ o marque 22  ‘hacer una devolución’ o marque 2.  ‘informar un problema’, o marque 3.  O diga 'Ayuda con algo más' o marque 5. | | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | | |
| 1446-2.wav | No Input 1  Else | | | Simplemente diga ‘oir información de rastreo (de envíos)’, ‘hacer una devolución’, ‘informar un problema’ o diga, ‘ayuda con algo más'. | | | | | Rerecognition | | | |
| NoInput.wav | No Input 2  Always | | | Sigo sin entender. | | | | | -- | | | |
| 1446-3.wav | No Input 2  Else | | | Sólo diga ‘oir información de rastreo’ o marque 22  ‘hacer una devolución’ o marque 2.  ‘informar un problema’, o marque 3.  O diga 'Ayuda con algo más' o marque 5. | | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | | | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #hear\_tracking | | * Hear tracking (details/information) * Quiero oir (información/detalles de) rastreo (de envíos) * Quisiera oir (información/detalles de) rastreo (de envíos) | | | | | hear | | | 1 | Never |
| #mm\_returns | | *See* [*1500\_mnuMainMenu*](#_1500_mnuMainMenu) | | | | | Returns | | | 2 | Never |
| #missing | | * (está) faltando * Paquete/pedido perdido * Se ha perdido mi/el paquete/pedido * Mi/el paquete/pedido no fue entregado * Mi/el paquete/pedido nunca fue entregado * No recibí mi/el paquete/pedido * No fue entregado * Nunca fue entregado | | | | | missing | | | N/A | Never |
| #reportissue | | * Informar (un) problema * Quiero informar (un) problema * Quisiera informar (un) problema * Quiero informar (un) problema con mi/el pedido * Quisiera informar (un) problema con mi/el pedido * Informar (un) problema con mi/el pedido * Informar (un) problema con mi/el envío * (un) problema * Hay un problema * Hay un problema con mi/el pedido * Hay un problema con mi/el envío | | | | | Issue | | | 3 | Never |
| #HWSE | | *See* [*1500\_mnuMainMenu*](#_1500_mnuMainMenu) | | | | | HWSE | | | 4 | Never |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | | | | mm | | | 3 | Never |
| #global\_repeat | | See global commands | | | | | repeat | | | \* | Never |
| #global\_agent | | See global commands | | | | | agent | | | 0 | Never |

### 1450\_mnuPersRecentOrder

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they’re calling about a recent order status** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 1450 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 1450-1.wav | Initial | | | OK, ¡gracias! Encontré un pedido reciente.  ¿Quiere oir el estado de ese pedido? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 1450-2.wav | ^^ | | | ¿Quiere oir el estado de su pedido reciente? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | |
| 1450-2.wav | No Input 1 | | | ¿Quiere oir el estado de su pedido reciente? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | [1500\_mnuMainMenu](#_1500_mnuMainMenu) | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiwould](#_@yesiwould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiwouldnot](#_@noiwouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

## Estado de (mi) pedido

### 2005\_mnuNoOrdersFound

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: If no orders are found, asks if they want to use a different phone number.** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2005 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2005-1.wav | Initial | | | No encontré ningún pedido en los últimos 90 días. ¿Desea probar con otro número de teléfono? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 2005-2.wav | ^^ | | | ¿Desea probar con otro número de teléfono? Simplemente diga 'sí' o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | 1500\_mnuMainMenu | | |
| 2005-2.wav | No Input 1 | | | ¿Desea probar con otro número de teléfono? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | 1500\_mnuMainMenu | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| @yes | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| @yesiwould | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| @no | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| @noiwouldnot | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 2020\_mnuMultiOrdersFound

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks a caller with multiple orders how they want to search** | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2020 | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 2 |
| **Speech Settings** | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | .5 | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | **Incompletetimeout** | 1500 ms | | |
| **BargeIn** | | True | | |  |  | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | |
| **MinDigits** | | 4 | | **MaxDigits** | | 4 | | |
|  | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | | |
| 2020-1a.wav | Initial | | OK, encontré... | | | | | |
| Number | ^^ | | <ActiveCustomer.orders[].size> i.e. two | | | | | |
| 2020-1b.wav | ^^ | | … pedidos en los últimos 45 días.  ¿Cuál es la fecha del pedido por el que está llamando? O diga 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | Lo siento, no entendí. | | | | -- | |
| 2020-2.wav | ^^ | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando. Dígalo de este modo: '9 de junio'. También puede decir 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | Probemos nuevamente. | | | | -- | |
| 2020-3.wav | ^^ | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando, o ingréselo mediante el teclado de su teléfono usando 2 dígitos para el mes y dos dígitos para el día. Por ejemplo para el 9 de junio ingrese 0-6-0-9. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 3 | | -- | | | | Return ‘recent’ | |
| 2020-2.wav | No Input 1 | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando. Sólo dígalo de este modo: '9 de junio'. También puede decir 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | Sigo sin entender. | | | | -- | |
| 2020-3.wav | ^^ | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando, o ingréselo mediante el teclado de su teléfono usando 2 dígitos para el mes y dos dígitos para el día. Por ejemplo para el 9 de junio ingrese 0-6-0-9. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 3 | | -- | | | | Return ‘recent’ | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grammar** | | | | |
| ***Intent/Entity*** | ***User Examples*** | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #orderdate using @sys-date entity | * La fecha es<@sys-date> * La fecha de mi/el pedido es <@sys-date> * @sys-date   *Notes: only month and day are required. Assume year is always in the past.*  *Restrictions: Only past dates, no future* | @sys-date.value | 4 digits  1-2: 0 or 1  3: 0-3  4: if 3rd = 0. 1. 2, 1-9 if = 3, 0-1 | As needed |
| #recent | * Últimos pedidos * Mi/el pedido más reciente * El más nuevo | recent | N/A |  |
| #listorders | * Listar pedidos * Listar mis/los pedidos * Listar todos (los pedidos) | list | N/A |  |
| #global\_mainmenu | See global commands |  |  |  |
| #global\_repeat | See global commands |  |  |  |
| #global\_agent | See global commands |  |  |  |

### 2025\_mnuNavigation

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: This state is active through all of order status for callers with multiple orders** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 2025 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 0 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 0 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 0 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .4 | | | **MedConfidenceScore** | | 0 | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | No | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | N/A | | **MaxDigits** | | | N/A | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| *N/A this is at all order status conditions.* | | | | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
|  |  | | |  | | | | |  | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| #nextorder | | * Para saltar al siguiente 'Siguiente pedido' * Siguiente pedido * Saltar al siguiente * Saltar al siguiente pedido * Saltar pedido | | | | | nextorder | N/A | | | Never |
| #repeatorder | | *Overrides global repeat* | | | | | repeat | N/A | | | Never |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | | | |  | N/A | | | Never |
| #global\_agent | | See global commands | | | | |  | N/A | | | Never |

### 2030\_mnuNoSearchDateOrders

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: No orders found for date options** | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2030 | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 2 |
| **Speech Settings** | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | .5 | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | **Incompletetimeout** | 1500 ms | | |
| **BargeIn** | | True | | |  |  | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | |
| **MinDigits** | | 4 | | **MaxDigits** | | 4 | | |
|  | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | | |
| 2030-1a.wav | Initial | | No encontré ningún pedido registrado el... | | | | | |
| MMDD | ^^ | | <iOrderSearchDate> i.e. “April 23rd | | | | | |
| 2030-1b.wav | ^^ | | Dígame una fecha distinta o diga 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | Lo siento, no entendí. | | | | -- | |
| 2030-2.wav | ^^ | | No encontré ningún pedido en esa fecha.  Dígame una fecha distinta. Sólo dígalo de este modo: '9 de junio'. También puede decir 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | Probemos nuevamente. | | | | -- | |
| 2030-3.wav | ^^ | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando, o ingréselo mediante el teclado de su teléfono usando 2 dígitos para el mes y dos dígitos para el día. Por ejemplo para el 9 de junio ingrese 0-6-0-9. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 3 | | -- | | | | Return ‘recent’ | |
| 2020-2.wav | No Input 1 | | No encontré ningún pedido en esa fecha.  Dígame una fecha distinta. Sólo dígalo de este modo: '9 de junio'. También puede decir 'últimos pedidos' o 'listar todos los pedidos’. | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | Sigo sin entender. | | | | -- | |
| 2020-3.wav | ^^ | | Dígame la fecha del pedido por el que está llamando, o ingréselo mediante el teclado de su teléfono usando 2 dígitos para el mes y dos dígitos para el día. Por ejemplo para el 9 de junio ingrese 0-6-0-9. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 3 | | -- | | | | Return ‘recent’ | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grammar** | | | | |
| ***Intent/Entity*** | ***User Examples*** | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #orderdate using @sys-date entity | * La fecha es<@sys-date> * La fecha de mi/el pedido es <@sys-date> * @sys-date   *Notes: only month and day are required. Assume year is always in the past.*  *Restrictions: Only past dates, no future* | @sys-date.value | 4 digits  1-2: 0 or 1  3: 0-3  4: if 3rd = 0. 1. 2, 1-9 if = 3, 0-1 | As needed |
| #recent | * Últimos pedidos * Mi/el pedido más reciente * El más nuevo | recent | N/A |  |
| #listorders | * Listar pedidos * Listar mis/los pedidos * Listar todos (los pedidos) | list | N/A |  |
| #global\_mainmenu | See global commands |  |  |  |
| #global\_repeat | See global commands |  |  |  |
| #global\_agent | See global commands |  |  |  |

### 2127\_mnuDeliverExceptionTracking

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they want a text message with tracking details** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2127 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2127-1.wav | Initial | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 2127-2.wav | ^^ | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | MORE (9\_More) | | |
| 2127-2.wav | No Input 1 | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | MORE (9\_More) | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiwould](#_@yesiwould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiwouldnot](#_@noiwouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 2128\_mnuNoDeliverExceptionTracking

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they want a text message with tracking details** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2128 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | | | N/A | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | | | 1500 ms | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | | | |  | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | | | 1 | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2128-1.wav | Initial | | | ¿Desearía recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío o hablar con un representante? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | ***Transition*** | | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | -- | | | |
| 2128-2.wav | ^^ | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  o ‘representante’ o marque 0. | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | MORE (9\_More) | | | |
| 2128-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  o ‘representante’ o marque 0. | | | | Rerecognition | | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | MORE (9\_More) | | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | | | ***DTMF*** | ***Confirm*** |
| #textmsg\_tracking | | | Optional to any of the below:   * (recibir) (un) mensaje de texto * Quisiera (recibir) un mensaje de texto * Quiero un mensaje de texto * Quiero (recibir) un mensaje de texto * mensaje * (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío) * Quisiera (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío)   Quiero (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío) | | | | text | | | 1 | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm | | |  | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | | | \* | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | | | 0 | Never |

### 2140\_mnuFLCancelled

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Menu that plays if Finish Line initated a cancel of the order** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 2140 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 1 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 1 | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2140-1a.wav | Initial  always | | | ...fue cancelado. No le hemos cobrado, sin embargo, puede ver un gasto pendiente que típicamente es liberado entre 1 y 3 días hábiles. Si tiene preguntas adicionales, por favor contáctese con su institución financiera. | | | | | | | |
| 2140-1b.wav | Initial  If more orders to speak | | | Quisiera hacer un pedido nuevo, hablar con alguien sobre este pedido, oir el siguiente pedido, o regresar al menú principal. | | | | | | | |
| 2140-1c.wav | Initial  else | | | Quisiera hacer un pedido nuevo, hablar con alguien sobre este pedido o regresar al menú principal. | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 2140-2a.wav | No Match 1  If more orders to speak | | | Sólo diga ‘hacer un pedido nuevo’ o marque 1.  ‘Hablar con alguien’ o marque 2.  ‘Oir el siguiente pedido’ o marque 3.  O ‘regresar al menú principal’ o marque 4. | | | | | Rerecognition | | |
| 2140-2b.wav | No Match 1  else | | | Sólo diga ‘hacer un pedido nuevo’ o marque 1.  ‘Hablar con alguien’ o marque 2.  O ‘regresar al menú principal’ o marque 3. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| 2140-2a.wav | No Input 1  If more orders to speak | | | Sólo diga ‘hacer un pedido nuevo’ o marque 1.  ‘Hablar con alguien’ o marque 2.  ‘Oir el siguiente pedido’ o marque 3.  O ‘regresar al menú principal’ o marque 4. | | | | | Rerecognition | | |
| 2140-2b.wav | No Input 2  else | | | Sólo diga ‘hacer un pedido nuevo’ o marque 1.  ‘Hablar con alguien’ o marque 2.  O ‘regresar al menú principal’ o marque 3. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| #neworder | | * Hacer un pedido * Hacer un pedido nuevo * Pedido nuevo | | | | | neworder | 1 | | |  |
| #nextorder  (Only if more orders to speak) | | * Siguiente pedido * Oir el siguiente pedido. * Ir a/al | | | | | nextorder | 3 | | |  |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | | | | mm | 3 or 4 | | |  |
| #global\_repeat | | See global commands | | | | | repeat | \* | | |  |
| #global\_agent | | See global commands | | | | | agent | 2 | | |  |

### 2200\_mnuDetailsOnContents

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they want to hear details on the contents of their order** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2200 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2200-1.wav | Initial | | | ¿Desea oir los detalles del contenido de este pedido? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 2200-2.wav | ^^ | | | ¿Desearía oir los detalles del contenido de este pedido? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | |  | | |
| 2200-2.wav | No Input 1 | | | ¿Desea oir los detalles del contenido de este pedido? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | |  | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiwould](#_@yesiwould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiwouldnot](#_@noiwouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 2220\_mnuOfferTracking

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Offers a caller in Order Status to hear or get a text of tracking details** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 2220 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 2 | | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 1 | | **MaxDigits** | | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | | |
| 2220-1a.wav | Initial  If more items or orders to speak | | | ¿Desearía recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío, oir la información de rastreo, o continuar? | | | | | | | | |
| 2220-1b.wav | Initial  else | | | ¿Desearía recibir un mensaje de texto con la información de rastreo del envío, oir la información de rastreo, o regresar al menú principal? | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1  Always | | | Lo siento, no entendí. | | | | | | -- | | |
| 2220-2a.wav | No Match 1  If more items or orders to speak | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ u 'oir detalles'. Si desea continuar oyendo la información del pedido diga 'continuar’. | | | | | | Rerecognition | | |
| 2220-2b.wav | No Match 1  Else | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’, 'oir detalles' o 'menú principal'. | | | | | | Rerecognition | | |
| NoMatch2.wav | No Match 2  Always | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | | |
| 2220-3a.wav | No Match 2  If more items or orders to speak | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  ‘oir detalles’ o marque 2.  Para continuar, diga ‘continuar’ o marque 3. | | | | | | Rerecognition | | |
| 2220-3b.wav | No Match 2  Else | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  ‘oir detalles’ o marque 2.  O ‘menú principal’ o marque 3. | | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | | RTN MM | | |
| 2220-2a.wav | No Input 1  If more items or orders to speak | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ u 'oir detalles'. Si desea continuar oyendo la información del pedido diga 'continuar’. | | | | | | Rerecognition | | |
| 2220-2b.wav | No Input 1  Else | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’, 'oir detalles' o 'menú principal'. | | | | | | Rerecognition | | |
| NoInput.wav | No Input 2  Always | | | Sigo sin entender. | | | | | | -- | | |
| 2220-3a.wav | No Input 2  If more items or orders to speak | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  ‘oir detalles’ o marque 2.  Para continuar, diga ‘continuar’ o marque 3. | | | | | | Rerecognition | | |
| 2220-3b.wav | No Input 2  Else | | | Simplemente diga ‘mensaje de texto’ o marque 1.  ‘oir detalles’ o marque 2.  O ‘menú principal’ o marque 3. | | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | | RTN MM | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | | ***DTMF*** | | ***Confirm*** |
| #textmsg\_tracking | | Optional to any of the below:   * (recibir) (un) mensaje de texto * Quisiera (recibir) un mensaje de texto * Quiero un mensaje de texto * Quiero (recibir) un mensaje de texto * mensaje * (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío) * Quisiera (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío) * Quiero (recibir) (un) mensaje de texto con (los detalles) de rastreo (del envío) | | | | | text | | 1 | | Never |
| #hear\_tracking | | * Oir (detalles del) rastreo (de envíos) * Oir detalles * Quisiera oir (detalles del) rastreo (de envíos) * Quiero oir (detalles del) rastreo (de envíos) | | | | | hear | | 2 | | Never |
| #keepgoing  *Only valid for multiple orders or items* | | * Continuar * Quiero continuar * Quisiera continuar * Continuar oyendo (la info/información del) pedido * Quiero continuar oyendo (la info/información del) pedido * Continuar oyendo (la info/información del) pedido | | | | | keepgoing | | 3 | | Never |
| #missing  *Hidden option-not spoken* | | * (está) faltando * Paquete/pedido perdido * Se ha perdido mi/el paquete/pedido * Mi/el paquete/pedido no fue entregado * Mi/el paquete/pedido nunca fue entregado * No recibí mi/el paquete/pedido * No fue entregado * Nunca fue entregado * No recibí mi/el producto/ítem/paquete/pedido | | | | | missing | | N/A | | Never |
| #global\_mainmenu | | See global commands | | | | | mm | | 3 | | Never |
| #global\_repeat | | See global commands | | | | | repeat | | \* | | Never |
| #global\_agent | | See global commands | | | | | agent | | 0 | | Never |

### 2310\_mnuSMSOrderPhoneNbr

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks if the phone number on the order should be used to send the text** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2310 | | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2310-1.wav | Initial | | | ¿Y debería enviarlo al número asociado a este pedido que termina en … | | | | | | | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ActiveCustomer.orders[i].billingAddress .PhoneNumber> *i.e. four three one one* | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | |
| 2310-2a.wav | ^^ | | | Si desea utilizar el número asociado a este pedido que termina en … | | | | | | -- | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ActiveCustomer.orders[i]  .billingAddress.PhoneNumber> | | | | | | -- | |
| 2310-2b.wav | ^^ | | | … diga ‘sí’ o marque 1. Para usar otro número telefónico diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | |  | |
| 2310-2a.wav | No Input 1 | | | Si desea utilizar el número asociado a este pedido que termina en … | | | | | | -- | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ActiveCustomer.orders[i]  .billingAddress.PhoneNumber> | | | | | | -- | |
| 2310-2b.wav | ^^ | | | … diga ‘sí’ o marque 1. Para usar otro número telefónico diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | |  | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** | |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@yesyoushould](#_@yesyoushould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| [@noyoushouldnot](#_@noyoushouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never | |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never | |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent |  | | | Never | |

### 2410\_mnuMissingPackageInfo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks if the caller needs to report a missing package** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 2410 | | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | 1 | | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 2410-1.wav | Initial | | | Lamento oir que no ha recibido su paquete aún.  Algunas cosas que puede hacer:  Asegurarse que la dirección de envío es la correcta.  Buscar en el área de su punto de entrega, en búsqueda del paquete.  Pregúntele a vecinos y miembros de su hogar para ver si alguien más recibió el paquete.  ¿Ha realizado todas estas verificaciones y aún así necesita reportar el paquete como perdido? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | | -- | |
| 2410-2.wav | ^^ | | | Si necesita reportar este paquete como perdido, diga 'sí' o marque 1. Para regresar al menú principal, diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | | RTN MM | |
| 2410-2.wav | No Input 1 | | | Si necesita reportar este paquete como perdido, diga 'sí' o marque 1. Para regresar al menú principal, diga 'no' o marque 2. | | | | | | Rerecognition | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | | RTN MM | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** | |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@yesido](#_@yesido) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| [@noidonot](#_@noidonot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never | |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never | |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never | |

## Tarjeta de regalo

### 3000\_inAskGiftCardNbr

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for the gift card number** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 3000 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 2 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | | .5 | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 16 | | **MaxDigits** | | | | 16 | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | | | | | |
| 3000-1.wav | | Initial | | ¿Cuál es el número de su tarjeta de regalo? | | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | | No Match 1 | | Lo siento, no entendí. | | | | | | | -- | |
| 3000-2.wav | | ^^ | | Simplemente dígame los 16 dígitos del número de su tarjeta de regalo, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | | No Match 2 | | Probemos nuevamente. | | | | | | | -- | |
| 3000-3.wav | | ^^ | | Dígame el número de su tarjeta de regalo, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | | No Match 3 | | -- | | | | | | | XFER END | |
| 3000-2.wav | | No Input 1 | | Simplemente dígame los 16 dígitos del número de su tarjeta de regalo, uno a uno. | | | | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | | No Input 2 | | Sigo sin entender. | | | | | | | -- | |
| 3000-3.wav | | ^^ | | Dígame el número de su tarjeta de regalo, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | | | Rerecognition | |
| -- | | No Input 3 | | -- | | | | | | | XFER END | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | ***User Examples*** | | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | | ***Confirm*** |
| @giftcardnbr | Optional:  Mi/el número (de 16 dígitos) de mi tarjeta de regalo es:   * Any 16 digits 0-9 | | | | | | iGiftCardNbr = Digits.value | 16 digits 0-9 | | | | As Needed |
| #global\_mainmenu | See globals section | | | | | | mm |  | | | | Never |
| #global\_repeat | See globals section | | | | | | repeat | \* | | | | Never |
| #global\_agent | See globals section | | | | | | agent | 0 | | | | Never |

### 3020\_inAskGCPIN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for the PIN on the gift card** | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 3020 | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 2 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | **MedConfidenceScore** | | .5 | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | |
| **BargeIn** | | | True | |  | |  | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | |
| **MinDigits** | | | 4 | | **MaxDigits** | | 12 | |
|  | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | | |
| 3020-1.wav | | Initial | | ¿Y cuál es su PIN? | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | |
| ***Name*** | | ***Condition*** | | ***Wording*** | | | | ***Transition*** | |
| NoMatch1.wav | | No Match 1 | | Lo siento, no entendí. | | | | -- | |
| 3020-2.wav | | ^^ | | Simplemente dígame su número de PIN. Es un número de 4 a 12 dígitos ubicado en el dorso de su tarjeta de regalo. Debe rasparlo para poder verlo. Si es una tarjeta de regalo electrónica, verifique su email. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| NoMatch2.wav | | No Match 2 | | Probemos nuevamente. | | | | -- | |
| 3020-3.wav | | ^^ | | Dígame el PIN, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | Rerecognition | |
| -- | | No Match 3 | | -- | | | | XFER END | |
| 3020-2.wav | | No Input 1 | | Simplemente dígame su número de PIN. Es un número de 4 a 12 dígitos ubicado en el dorso de su tarjeta de regalo. Debe rasparlo para poder verlo. Si es una tarjeta de regalo electrónica, verifique su email. Ingréselo ahora. | | | | Rerecognition | |
| NoInput.wav | | No Input 2 | | Sigo sin entender. | | | | -- | |
| 3020-3.wav | | ^^ | | Dígame el PIN, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | Rerecognition | |
| -- | | No Input 3 | | -- | | | | XFER END | |
| **Grammar** | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | ***Confirm*** | | |
| @giftcardpin | Optional:  Mi/el (número de) PIN es:   * Any 4-12 digits 0-9 | | | | iGCPIN = Digits.value | 4-12 digits 0-9 | As Needed | | |
| #global\_mainmenu | See globals section | | | | mm |  | Never | | |
| #global\_repeat | See globals section | | | | repeat | \* | Never | | |
| #global\_agent | See globals section | | | | agent | 0 | Never | | |

### 3060\_mnuTransDetail

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller if they want to hear transaction details** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 3060 | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 3060-1.wav | Initial | | | ¿Desearía escuchar un detalle de los movimientos de esta tarjeta de regalo? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 3060-2.wav | ^^ | | | ¿Desearía escuchar un detalle de los movimientos de esta tarjeta de regalo? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | [3070\_mnuGCWrapMenu](#_3070_mnuGCWrapMenu) | | |
| 3060-2.wav | No Input 1 | | | ¿Desearía escuchar un detalle de los movimientos de esta tarjeta de regalo? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | |  | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@yesiwould](#_@yesiwould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| [@noiwouldnot](#_@noiwouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never |

### 3070\_mnuGCWrapMenu

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Menu that plays after the caller here’s gift card information** | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | |
| **Peg** | 3070 | | | | | |
| **InitialTimeout** | 5 seconds | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | 1 | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | 1 | |
| **Speech Settings** | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | .2 | | **MedConfidenceScore** | N/A | | |
| **Completetimeout** | 0 | | **Incompletetimeout** | 1500 ms | | |
| **BargeIn** | True | |  |  | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | Sí | | | | | |
| **MinDigits** | 1 | | **MaxDigits** | 1 | | |
|  | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | ***Wording*** | | | | |
| 3070-1.wav | Initial | Si eso es todo, puede simplemente colgar, o diga, 'chequear otra tarjeta de regalo' o 'regresar al menú principal' | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | ***Wording*** | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | Probemos nuevamente. | | -- | | |
| 3070-2.wav | ^^ | Simplemente diga 'chequear otra tarjeta de regalo' o marque 1.  ‘Regresar al menú principal’ o marque 2. | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | -- | | RTN MM | | |
| 3070-2.wav | No Input 1 | ¿Desearía escuchar un detalle de los movimientos de esta tarjeta de regalo? Simplemente diga ‘sí’ o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | -- | | RTN MM | | |
| **Grammar** | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | ***User Examples*** | | ***Response*** | ***DTMF*** | | ***Confirm*** |
| #another\_giftcard | * (Quiero/quisiera) chequear otra tarjeta de regalo * Otra tarjeta de regalo * Tarjeta de regalo | | another | 1 | | Never |
| #global\_mainmenu | See globals section | | mm |  | | Never |
| #global\_repeat | See globals section | | repeat | \* | | Never |
| #global\_agent | See globals section | | agent | 0 | | Never |

## Loyalty

### 4010\_inLoyaltyNbr

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for their loyalty rewards number** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 4010 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 2 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | .5 | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 8 | | **MaxDigits** | | | 8 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 4010-1.wav | Initial | | | ¿Cuál es número de cuenta 'status' de 8 dígitos? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | -- | | |
| 4010-2.wav | ^^ | | | Simplemente dígame los 8 dígitos del número de cuenta 'status', uno a uno. | | | | | Rerecognition | | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 4010-3.wav | ^^ | | | Dígame el número de su cuenta 'status', o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | XFER END | | |
| 4010-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente dígame los 8 dígitos del número de cuenta 'status', uno a uno. | | | | | Rerecognition | | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | -- | | |
| 4010-3.wav | ^^ | | | Dígame el número de su cuenta 'status', o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | XFER END | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| @status\_acctnbr | | Mi/el número de mi cuenta 'status' es <8 digits>  Ni número 'status' es <8 digits>  Mi/el número de cuenta es <8 digits>  My/el número de recompensas es <8 digits>  My/el número de lealtad es <8 digits> | | | | | Digits.value | 0-9 | | | As needed |
| #global\_mainmenu | | See globals section | | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | See globals section | | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | See globals section | | | | | agent | 0 | | | Never |

### 4210\_mnuRewardsWrap

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Menu at the end of hearing rewards info** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 4210 | | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 4210-1a.wav | Initial  If they have a welcome gift reward OR FL03\_PointBalance >=1000 | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con un enlace a su cuenta 'status' dónde podrá ver sus recompensas disponibles y canjear los puntos? | | | | | | | |
| 4210-1b.wav | else | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con un enlace a su cuenta 'status'? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 4210-2.wav | ^^ | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con un enlace a su cuenta 'status'?. Simplemente diga 'sí' o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| 4210-2.wav | No Input 1 | | | ¿Desea recibir un mensaje de texto con un enlace a su cuenta 'status'?. Simplemente diga 'sí' o marque 1. O diga 'no', o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** | |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@yesiwould](#_@yesiwould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| [@noiwouldnot](#_@noiwouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never | |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never | |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never | |

### 4220\_mnuSMSRewardsPhoneNbr

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks if the phone number they called from should be used to send the text** | | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | 4220 | | | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | 5 seconds | | | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | 1 | | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 1 | | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | .2 | | | | **MedConfidenceScore** | | N/A | | | | |
| **Completetimeout** | | 0 | | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | | |
| **BargeIn** | | True | | | |  | |  | | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | Sí | | | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | 1 | | | **MaxDigits** | | | 1 | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 4220-1.wav | Initial | | | ¿Y debería enviarlo al número del que nos llama terminado en … | | | | | | | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ANI> *i.e. four three one one* | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch2.wav | No Match 1 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 4220-2a.wav | ^^ | | | Si desea utilizar el número del que nos llama terminado en … | | | | | -- | | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ANI> *i.e. four three one one* | | | | | -- | | |
| 4220-2b.wav | ^^ | | | … diga ‘sí’ o marque 1. Para usar otro número telefónico diga 'no' o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| 4220-2a.wav | No Input 1 | | | Si desea utilizar el número del que nos llama terminado en … | | | | | -- | | |
| Digits | ^^ | | | <Last 4 of ANI> *i.e. four three one one* | | | | | -- | | |
| 4220-2b.wav | ^^ | | | … diga ‘sí’ o marque 1. Para usar otro número telefónico diga 'no' o marque 2. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 2 | | | -- | | | | | RTN MM | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | | ***User Examples*** | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** | |
| [@yes](#_@yes) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@yesyoushould](#_@yesyoushould) | | | See globals section | | | | yes | 1 | | | Never | |
| [@no](#_@no) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| [@noyoushouldnot](#_@noyoushouldnot) | | | See globals section | | | | no | 2 | | | Never | |
| #global\_mainmenu | | | See globals section | | | | mm |  | | | Never | |
| #global\_repeat | | | See globals section | | | | repeat | \* | | | Never | |
| #global\_agent | | | See globals section | | | | agent | 0 | | | Never | |

### 4225/2315\_inAskSMSPhone

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description: Asks the caller for the phone to send a text to** | | | | | | | | | | | |
| **Dialog Module Settings** | | | | | | | | | | | |
| **Peg** | | | 4225  2315 | | | | | | | | |
| **InitialTimeout** | | | 5 seconds | | | | | | | | |
| **MaxRetriesOnNoInput** | | | 2 | | | **MaxRetriesOnNoMatch** | | | | 2 | |
| **Speech Settings** | | | | | | | | | | | |
| **MinConfidenceScore** | | | .2 | | | **MedConfidenceScore** | | .5 | | | |
| **Completetimeout** | | | 0 | | | **Incompletetimeout** | | 1500 ms | | | |
| **BargeIn** | | | True | | |  | |  | | | |
| **DTMF Settings** | | | | | | | | | | | |
| **DTMF Allowed?** | | | Sí | | | | | | | | |
| **MinDigits** | | | 10 | | **MaxDigits** | | | 10 | | | |
|  | | | | | | | | | | | |
| **Initial Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | | | |
| 4225-1.wav | Initial | | | De acuerdo, ¿Qué número de teléfono debo utilizar? | | | | | | | |
| **Retry Prompts** | | | | | | | | | | | |
| ***Name*** | ***Condition*** | | | ***Wording*** | | | | | ***Transition*** | | |
| NoMatch1.wav | No Match 1 | | | Lo siento, no entendí. | | | | | -- | | |
| 4225-2.wav  2315-2.wav | ^^ | | | Simplemente dígame su número de teléfono de 10 dígitos, uno a uno. | | | | | Rerecognition | | |
| NoMatch2.wav | No Match 2 | | | Probemos nuevamente. | | | | | -- | | |
| 4225-3.wav  2315-3.wav | ^^ | | | Dígame su número telefónico, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Match 3 | | | -- | | | | | XFER END | | |
| 4225-2.wav  2315-2.wav | No Input 1 | | | Simplemente dígame su número de teléfono de 10 dígitos, uno a uno. | | | | | Rerecognition | | |
| NoInput.wav | No Input 2 | | | Sigo sin entender. | | | | | -- | | |
| 4225-3.wav  2315-3.wav | ^^ | | | Dígame su número telefónico, o ingréselo utilizando el teclado de su teléfono. | | | | | Rerecognition | | |
| -- | No Input 3 | | | -- | | | | | XFER END | | |
| **Grammar** | | | | | | | | | | | |
| ***Intent/Entity*** | | ***User Examples*** | | | | | ***Response*** | ***DTMF*** | | | ***Confirm*** |
| @phonenbr | | Mi/El número (de teléfono) es…  <10 digits:  First digit 2-9  2nd/3rd digits: 0-9  4th Digit: 2-9  5-10th Digits: 0-9> | | | | | Digits.value | 0-9 | | | As needed |
| #global\_mainmenu | | See globals section | | | | | mm |  | | | Never |
| #global\_repeat | | See globals section | | | | | repeat | \* | | | Never |
| #global\_agent | | See globals section | | | | | agent | 0 | | | Never |