|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Wyndham Destinations**  **IVR Servicios del Cliente**  **Interfaz de Voz del Usuario (VUI)** | waterfield-technologies |

**ÍNDICE**

[HISTORIAL DE REVISIONES 2](#_Toc30845883)

[Información General 3](#_Toc30845884)

[Flujo interno de los Módulos 3](#_Toc30845885)

[Parámetros de Configuración 4](#_Toc30845886)

[Comportamiento Global 5](#_Toc30845887)

[Comandos Globales 5](#_Toc30845888)

[Global Confirms (the “Cuando Sea Necesario” prompt) 6](#_Toc30845889)

[Global Parámetros de Configuración 7](#_Toc30845890)

[Módulos 8](#_Toc30845891)

[0110\_MainMenu 8](#_Toc30845892)

[0120\_MoreOptions 9](#_Toc30845893)

[0200\_AskAcctNbr 10](#_Toc30845894)

[0210\_AskDOB 11](#_Toc30845895)

[0220\_RetryAcctNbr 12](#_Toc30845896)

[0300\_TitleSvcsMenu 13](#_Toc30845897)

[0310\_ConfirmarLtrYN 14](#_Toc30845898)

[0330\_InstrLtrYN 15](#_Toc30845899)

[0400\_FinSvcsMenu 16](#_Toc30845900)

[0410\_FinSvcsHWSE 17](#_Toc30845901)

[0450\_MakePaymentYN 18](#_Toc30845902)

[0470\_DocMenu 19](#_Toc30845903)

[0475\_CancelLtrYN 20](#_Toc30845904)

[0475\_StatementTipo 21](#_Toc30845905)

[0480\_StatementTipoYN 22](#_Toc30845906)

[0485 \_PayoffYN 23](#_Toc30845907)

[0490 \_TaxDocYN 24](#_Toc30845908)

[0500\_PayInFullYN 25](#_Toc30845909)

[0920\_WrapMenu 26](#_Toc30845910)

[0930 \_WrapMenu2 27](#_Toc30845911)

# HISTORIAL DE REVISIONES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Revisado por** | **Descripción de los cambios** |
| 1/22/2020 | Kevin Maas | Versión inicial |

# Información General

Este document comprende la especificación functional de los Módulos de Diálogo (en adelante “Módulo”) incluidos en el document de diagramas de flujo Visio asociado a esta especificación de la applicación. Un Módulo contiene la configuración necesaria para presentarle al cliente un audio o menu y recolectar información proporcionada por él. Esta configuración también abarcará el comportamiento si se debe volver a presentar las opciones u obtener confirmaciones de lo ingresado. Cuando Sea Necesario, cáda Módulo podrá utilizer el comportamiento de commandos globales y/o de confirmaciones globales.

## Flujo interno de los Módulos

Cáda Módulo está compuesto de varios diálogos que trabajan de manera conjunta y le brindan una respuesta al flujo de la llamada para ser evaluada. Como ejemplo se muestra debajo el Módulo **0210\_AskDOB** para demostrar su funcionamiento.



## Parámetros de Configuración

La siguiente table lista los campos que pueden utilizarse en algún estado particular del diálogo. De ser utilizado en algún Módulo en particular, podrán declararse en la sección de Parámetros de Configuración dentro del Módulo en particular.

|  |  |
| --- | --- |
| **Configuraciones de Voz** |  |
| **InitialTimeout** | Tiempo de espera a que la persona hable. (seconds) |
| **Medium Confidence** | Rango de la confianza de confirmación de exactitud de lo hablado. (ej: .10 - .55) |
| **NBest** | Cantidad de “aproximaciones” que deberá regresar la gramática |
| **BargeIn** | Sí se configura en *true* permite que el usuario interrumpa el audio al hablar. |
| **Completetimeout** | Tiempo máximo de espera luego de recibir un ingreso de voz (en segundos) |
| **Incompletetimeout** | Tiempo máximo de espera de un ingreso de voz adicional. (en segundos) |
| **MaxSpeechTimeout** | Tiempo máximo total para el ingreso de voz del usuario. (en segundos) |
| **Sensitivity** | Umbral de sensibilidad para que el reconocedor de voz comience la captura de lo hablado. (ej: 0.4) |
| **Configuraciones DTMF** |  |
| **MinDigits** | La cantidad mínima de dígitos DTMF aceptada. |
| **MaxDigits** | La cantidad máxima de dígitos DTMF aceptada. |
| **TerminationDigit** | En módulos dónde el ingreso tiene una longitud variable, este character determina que el ingreso está complete. Usualmente es la Tecla #. |
| **Interdigit Timeout** | Tiempo aceptado entre dígitos, siempre que el mínimo y el máximo de dígitos sea mayor a 1. (en segundos) |

# Comportamiento Global

## Comandos Globales

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Funcionalidad Global*** | | | |
| Los comandos globales estarán disponibles en todos los módulos, excepto donde esté explícitamente aclarado como DESHABILITADO | | | |
| ***Prompts*** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| < ver cada Diálogo en particular> | | | |
| ***Respuestas y Confirmaciones*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <rep>  operator,  agent, representative, customer service | Nunca | -- | -- |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars – rep  (representative) | | Representative.grxml | |

## Confirmación Global (audio de confirmación “Cuando Sea Necesario”)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Módulo*** | | | | |
| This is the logic for the Global Confirmation. This is a simple yes/no confirmation state that is used by any of the Módulos that have “Cuando Sea Necesario” Confirmation Prompts. The “Cuando Sea Necesario” is determined by the Medium Confidence range. For example, if a Módulo has a Medium Confidence range configured and the caller’s utterance falls within that range, we will ask a follow-up confirmation prompt that accepts a yes/no answer. | | | | |
| ***Prompts*** | | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** | ***Transición*** |
| PROMPT-1 | -- | gl\_thatwas.wav | That was ... | -- |
|  |  | ^ | <Respuesta> |  |
|  |  | gl\_isthatright.wav | …is that right? |  |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. | **PROMPT-2** |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. | **Response = “BAD”** |
| ***Respuestas*** | | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** |  |  | ***Transición*** |
| <yes>  yes, yep, correct | Nunca | -- | -- | **Response = DM.Response**  (i.e. “19431022”) |
| <no>  no, nope, wrong | Nunca | -- | -- | **Increment BadCount.** |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | | |
| Los Comandos Globales estarán DESHABILITADOS para las Confirmaciones | | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | | |
| Grammars | | GlobalConfirmation.grxml | | |
| Medium Confidence  (Rango de Confirmación “Cuando Sea Necesario”) | | Nunca | | |

## Global Parámetros de Configuración

|  |  |
| --- | --- |
| ***Parámetros de Configuración*** | |
| ***Parámetro*** | ***Valor*** |
| initial\_timeout | 6 |

# Módulos

## 0110\_MainMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask for a call reason | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0110-1.wav | Which would you like? You can say... reservations, payments and statements, title & ownership changes, or more options. |
| PROMPT-2 | -- | 0110-2.wav | For reservations, press 1, payments and statements 2, title & ownership changes 3, or more options 4. <pause> To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <reservations>  Reservation(s) | Landmark | 0110a.wav | Reservations. |
| <payments>  Payment(s)  Statement(s) | Landmark | 0110b.wav | Payments and statements. |
| <title>  Title  Ownership change(s) | Landmark | 0110c.wav | Title and ownership changes. |
| <hwse>  More options | Landmark | 0110d.wav | More options. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0110\_MainMenu.grxml  0110\_MainMenu \_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | .40-.60 | |

## 0120\_MoreOptions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask for a menu choice | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0120-1.wav | You can say... Wyndham rewards, points conversion, personal interval choice, or speak to a representative. |
| PROMPT-2 | -- | 0120-2.wav | For Wyndham rewards, press 1. Points conversion, 2. Questions about your personal interval choice, 3. To speak to a representative press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <rewards>  Wyndham rewards | Cuando Sea Necesario | 0120a.wav | Wyndham rewards. |
| <points>  Points conversion | Cuando Sea Necesario | 0120b.wav | Points conversion. |
| <choice>  Personal interval choice | Cuando Sea Necesario | 0120c.wav | Personal interval choice. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0120\_MoreOptions.grxml  0120\_MoreOptions\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | .40-.60 | |

## 0200\_AskAcctNbr

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask for the account number | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0200-1.wav | To get started, what is your account number? |
| PROMPT-2 | -- | 0200-2.wav | Please say or enter your account number. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account>  Optional:   * It is/it’s * My number is   Required:  Any (x) digits 0-9 | Cuando Sea Necesario |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0200\_AskMemberContract.grxml  0200\_AskMemberContract\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | .40-.60 | |

## 0210\_AskDOB

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask for date of birth. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0210-1.wav | And the date of birth for the primary owner? |
| PROMPT-2 | -- | 0210-2.wav | Please tell me the primary owner’s date of birth including month, day, and year or enter it using 2 digits for month, 2 digits for day, and 4 digits for year. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <dob>  Optional:   * It is/it’s * My/the (birthday/birth date/date of birth) is   Required:  8 digits in valid MMDDYYYY format | Cuando Sea Necesario |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0210\_AskDOB.grxml  0210\_AskDOB\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | .40-.60 | |

## 0220\_RetryAcctNbr

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask for the member number or contract number | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0200-1.wav | I couldn't find an account matching the information you provided. Let's try one more time. What is your account number? |
| PROMPT-2 | -- | 0200-2.wav | Please say or enter your account number. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account>  Optional:  It is/it’s  My number is  Required:  Any (x) digits 0-9 | Cuando Sea Necesario |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0220\_RetryAcctNbr.grxml  0220\_RetryAcctNbr\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | .40-.60 | |

## 0300\_TitleSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller for a menu option. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0300-1.wav | You can say transfer ownership, check status, make a payment, or help me with something else. Which would you like? |
| PROMPT-2 | -- | 0300-2.wav | To transfer ownership, press 1. Check the staus of a transfer that is already in progress, 2. Make a payment, 3. Something else 4. To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <ownership>  Transfer ownership,  Transfer,  Ownership | Cuando Sea Necesario |  |  |
| <status>  Check status,  Account status,  Status | Cuando Sea Necesario |  |  |
| <payment>  Payment(s)  Make (a) payment | Cuando Sea Necesario |  |  |
| <hwse>  Something else,  More options | Cuando Sea Necesario |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0300\_TitleSvcsMenu.grxml  0300\_TitleSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0310\_ConfirmarLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want a Confirmation letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 310-1.wav | Would you like me to send you a copy of the Confirmation letter? <pause> If you would like to speak with someone, just say "representative." |
| PROMPT-2 | -- | 310-1.wav | Would you like me to send you a copy of the Confirmation letter? <pause> If you would like to speak with someone, just say "representative." |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <yn>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0330\_InstrLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want an instructional letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0330-1.wav | Would you like me to send you a copy of the Confirmation letter? <pause> If you would like to speak with someone, just say "representative." |
| PROMPT-2 | -- | 0330-1wav | Would you like me to send you a copy of the Confirmation letter? <pause> If you would like to speak with someone, just say "representative." |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0400\_FinSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0400-1.wav | You can say make a payment, check account status, request a document, or more options. Which would you like? |
| PROMPT-2 | -- | 0400-2.wav | To make a payment, press 1. Check account status, 2. Request a document, 3. More options, 4. To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payment>  Make (a) payment,  Payment(s) | Landmark | 0400a.wav | Make a payment. |
| <status>  Account status,  Status | Landmark | 0400b.wav | Account status. |
| <documents>  Request a document,  Document(s) | Landmark | 0400c.wav | Documents. |
| <hwse>  More options | Landmark | 0400d.wav | More options. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0400\_FinSvcsMenu.grxml 0400\_FinSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0410\_FinSvcsHWSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0400-1.wav | You can say Perks by Club Wyndham, mailing address, wire transfer information, down payment questions, or speak to a representative. Which would you like? |
| PROMPT-2 | -- | 0400-2.wav | For Perks by Club Wyndham, press 1, payment mailing address, 2, wire transfer information, 3, down payment questions, 4. To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <perks>  Perks,  Club Wyndham,  Perks by club Wyndham | Cuando Sea Necesario | 410a.wav | Perks by Club Wyndham. |
| <address>  Mailing address,  Payment address, | Cuando Sea Necesario | 410b.wav | Payment mailing address. |
| <downpayment>  Down payment questions,  Payment,  Questions | Cuando Sea Necesario | 410c.wav | Down payment questions. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0410\_FinSvcsHWSE.grxml 0410\_FinSvcsHWSE\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0450\_MakePaymentYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want a Confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0450-1.wav | Your current amount due is [amount] which includes a loan payment of [amount] for contract number(s) [xxxxxxxxxx] and an assessment balance of [amount]. Would you like to make a payment today? |
| PROMPT-2 | -- | 0450-2.wav | Would you like to make a payment today? Press 1 for yes or 2 for no. To speak to a representative, press 0 |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0470\_DocMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want a Confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0470-1.wav | Which document would you like? You can say pay-off quote, statements, cancellation letter or tax documents. |
| PROMPT-2 | -- | 0470-2.wav | For a pay-off quote, press 1. Statements, 2. Cancellation letter, 3. Tax doucments 4. TO speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <payoff>  Payoff quote | Nunca |  |  |
| <statement>  Statement(s) | Nunca |  |  |
| <cancel>  Cancellation letter | Nunca |  |  |
| <tax>  Tax document(s),  1098 | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0470\_DocMenu.grxml  0470\_DocMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0475\_CancelLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want a Confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0475-1.wav | Would you like me to send you a copy of your cancellation letter to the address on file? |
| PROMPT-2 | -- | 0475-2.wav | Would you like me to send you a copy of your cancellation letter to the address on file? If you would like to speak with someone, just say "representative." |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***))*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No |  |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0475\_StatementTipo

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller if they want a Confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0330-1.wav | I can send you a copy of your most recent annual statement, or a copy of your most recent monthly statement. Which one would you like, annual or monthly? |
| PROMPT-2 | -- | 0330-2.wav | To receive a copy of your most recent monthly statement, press 1. For you most recent annual statement, 2. To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <annual>  Annual | Nunca |  |  |
| <monthly>  Monthly |  |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 2000\_FormRequestMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0480\_StatementTipoYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| Ask caller what Tipo of statement they want | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0480-1.wav | I can send you a copy of your most recent annual statement, or a copy of your most recent monthly statement. Which one would you like, annual or monthly? |
| PROMPT-2 | -- | 0480-2.wav | To receive a copy of your most recent annual statement, press 1. For you most recent monthly statement, 2. To speak to a representative, press 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <annual>  Annual | Nunca |  |  |
| <monthly>  Monthly | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | 0480\_StatementTipo.grxml  0480\_StatementTipo\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0485 \_PayoffYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1  And  PROMPT-2 | -- | 0485-1.wav | Your current payoff amount is [amount]. Would you like me to send you a payoff letter with this information? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***))*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0490 \_TaxDocYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1  And  PROMPT-2 | -- | 0490-1.wav | Would you like me to send a copy of your most recent 1098 tax document to the address on file? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0500\_PayInFullYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| After a caller | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1  and  PROMPT-2 | -- | 0500-1.wav | You have a past due balance of [amount]. Would you like to make that payment in full today? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <yes>  Yes | Nunca |  |  |
| <no>  No | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0920\_WrapMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0920-1.wav | I've processed your request. Is there anything else I can help you with today? You can say main menu or simply hang up. |
| PROMPT-2 | -- | 0920-2.wav | Is there anything else I can help you with today? You can say main menu or simply hang up. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <menu>  Main menu,  Menu | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |

## 0930 \_WrapMenu2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Tipo*** | ***Condición*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| PROMPT-1 | -- | 0930-1.wav | Is there anything else I can help you with today? You can say main menu or simply hang up. |
| PROMPT-2 | -- | 0930-2.wav | Is there anything else I can help you with today? You can say main menu or simply hang up. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sorry. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sorry, I’m having trouble. |
| ***Respuestas y Confirmaciones (***[***ver Confirmación Global***](#_Confirmación_Global_(audio)***)*** | | | |
| ***<Respuesta>***  ***Posibles*** | ***Confirmar*** | ***Archivo de Audio*** | ***Texto*** |
| <menu>  Main menu,  Menu | Nunca |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Parámetros de Configuración*** | | | |
| ***Parámetro*** | | ***Valor*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirmar “Cuando Sea Necesario” range) | | Nunca | |