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

**TABLE OF CONTENTS**

[Revision History 2](#_Toc38525170)

[Overview 3](#_Toc38525171)

[Dialog Module Flow 3](#_Toc38525172)

[Dialog Module Config Parameters 4](#_Toc38525173)

[Global Behavior 5](#_Toc38525174)

[Global Commands 5](#_Toc38525175)

[Global Confirms (the “If necessary” prompt) 6](#_Toc38525176)

[Global Config Parameters 7](#_Toc38525177)

[Dialog Modules 8](#_Toc38525178)

[0110\_MainMenu 8](#_Toc38525179)

[0120\_MoreOptions 9](#_Toc38525180)

[0200\_AskAcctNbr 10](#_Toc38525181)

[0210\_AskDOB 11](#_Toc38525182)

[0220\_RetryAcctNbr 12](#_Toc38525183)

[0300\_TitleSvcsMenu 13](#_Toc38525184)

[0310\_ConfirmLtrYN 14](#_Toc38525185)

[0320\_ChangeMenu 15](#_Toc38525186)

[0330\_InstrLtrYN 16](#_Toc38525187)

[0400\_FinSvcsMenu 17](#_Toc38525188)

[0405\_FinSvcsHWSE 18](#_Toc38525189)

[0450\_MakePaymentYN 20](#_Toc38525190)

[0470\_DocMenu 21](#_Toc38525191)

[0475\_CancelLtrYN 22](#_Toc38525192)

[0480\_StatementTypeYN 23](#_Toc38525193)

[0485 \_PayoffYN 24](#_Toc38525194)

[0490 \_TaxDocYN 25](#_Toc38525195)

[0500\_PayInFullYN 26](#_Toc38525196)

[0920\_WrapMenu 27](#_Toc38525197)

[0930 \_WrapMenu2 28](#_Toc38525198)

# Revision History

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revision Date** | **Revised By** | **Revision Description** |
| 1/22/2020 | Kevin Maas | Initial version |
| 1/30/2020 | Kevin Maas | Updated 0330\_InstrLtr |
| 3/02/2020 | Carolyn Daugherty | Added 320\_ChangeMenu  Updated .wav file names |
| 4/03/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menu 310 |
| 4/09/2020 | Leo Prada | Spanish Version |
| 4/15/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menus 300, 310, 320, 405, 450, 485, 500, |
| 4/21/2020 | Leo Prada | Spanish Version |
| 06/08/2020 | Leo Prada | Spanish Version with customer script input |

# Overview

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

## Dialog Module Flow

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



## Dialog Module Config Parameters

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

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

# Global Behavior

## Global Commands

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

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

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

## Global Config Parameters

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

# Dialog Modules

## 0110\_MainMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for a call reason | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0110MainMenu.wav | ¿Como le podemos ayudar? Puede decir... "Reservaciones", "Pagos y estados de cuenta", "Cambios de título y propiedad" o "Más opciones". |
| PROMPT-2 | -- | 0110MainMenuRetry.wav | Para reservaciones, oprima 1. Pagos y estados de cuenta, 2. Cambios de título y propiedad, 3. Para más opciones, 4. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <reservations>  Reserva(s)  Reservaciones | Landmark | 0110aReservations.wav | Reservaciones |
| <payments>  Pago(s)  Resumen(es)  Estado(s) de cuenta | Landmark | 0110bPayments.wav | Pagos y estados de cuenta |
| <title>  Cambio(s) de titularidad  Cambio(s) de título  y propiedad | Landmark | 0110cTitle.wav | Cambios de título y propiedad |
| <hwse>  Mas opciones | Landmark | 0110dMoreOptions.wav | Más opciones |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0110\_MainMenu.grxml  0110\_MainMenu \_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0120\_MoreOptions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for a menu choice | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0120HWSEMenu.wav | Puede decir... Recompensas de Wyndham, conversión de puntos, elección del intervalo personal o hablar con un representante. |
| PROMPT-2 | -- | 0120HWSEMenuRetry.wav | Para las recompensas de Wyndham, oprima 1. Conversión de puntos, 2. Para preguntas sobre su elección de intervalo personal, 3. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <rewards>  Programa  Wyndham rewards  Recompensas de Wyndham  Recompensas | If necessary | 0120aRewards.wav | Recompensas de Wyndham |
| <points>  Conversión de puntos | If necessary | 0120bPoints.wav | Conversión de puntos |
| <choice>  Opcion intervalo personal  Elección del intervalo personal | If necessary | 0120cInterval.wav | Elección del intervalo personal |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0120\_MoreOptions.grxml  0120\_MoreOptions\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0200\_AskAcctNbr

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for the account number | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0200AccountNum.wav | Para empezar, ¿cuál es su número de cuenta? |
| PROMPT-2 | -- | 0200AccountNumRetry.wav | Diga o marque su número de cuenta. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account>  Opcional:  • Es  • Mi número es   * El número es   Required:  Any (x) digits 0-9 | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0200\_AskMemberContract.grxml  0200\_AskMemberContract\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0210\_AskDOB

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for date of birth. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0210DOB.wav | ¿Y la fecha de nacimiento del propietario principal? |
| PROMPT-2 | -- | 0210DOBRetry.wav | Dígame la fecha de nacimiento del propietario principal, en formato de mes, día y año, o puede marcarla usando 2 dígitos para el mes, 2 dígitos para el día y 4 dígitos para el año. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <dob>  Opcional:  • Es  • Mi/la (fecha/cumpleaños/fecha de cumpleaños/fecha de nacimiento) es  Required:  8 digits in valid MMDDYYYY format | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0210\_AskDOB.grxml  0210\_AskDOB\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0220\_RetryAcctNbr

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | | |
| Ask for the member number or contract number | | | | |
| **Prompts** | | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0220AccountRetry.wav | No pude encontrar una cuenta que coincidiera con la información que proporcionó. Vamos a intentarlo una vez más. ¿Cuál es su número de cuenta? |
| PROMPT-2 | -- | 0220AccountRetry2.wav | Diga o marque su número de cuenta. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <account>  Opcional:  Es  Mi número es  Required:  Any (x) digits 0-9 | If necessary |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | | |
| <rep> | | | | |
| ***Config Parameters*** | | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0220\_RetryAcctNbr.grxml  0220\_RetryAcctNbr\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0300\_TitleSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu option. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0300TitleSvcsMenu.wav | Puede decir "Cambios de propiedad", "Comprobar el estado", "Hacer un pago" o "Ayuda con otra cosa". ¿Qué |
| PROMPT-2 | -- | 0300TitleSvcsMenuRetry.wav | Para cambios de propiedad, oprima 1. Comprobar el estado de una transferencia que ya está en proceso, 2. Hacer un pago, 3. Otra cosa, 4. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <ownership> Cambio(s) de titularidad, Cambio(s), Titularidad  Cambio(s) de propiedad  Propiedad | Never |  |  |
| <status> Verificar estado, Estado de cuenta, Estado  Comprobar el estado | Never |  |  |
| <payment>  Realizar un pago,  Pago(s)  Hacer un pago | Never |  |  |
| <hwse> Ayúdeme con otra cosa, Otra cosa, Mas opciones  Ayuda con otra cosa  Ayuda | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0300\_TitleSvcsMenu.grxml  0300\_TitleSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0310\_ConfirmLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 310StatusSendLetter1.wav | Su solicitud de transferencia de propiedad se procesó el día |
|  | -- | -- | <date> |
| PROMPT-2 | -- | 310StatusSendLetter2.wav | ¿Quiere que le envíe una copia de la carta de confirmación? |
| PROMPT-3 | -- | 310StatusSendLetter3.wav | Si quiere hablar con alguien, Por favor decir "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <yn>  No | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0320\_ChangeMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller what type of ownership change | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0320ChangeMenu.wav | Puedo ayudarle a añadir o eliminar a un propietario, cambiar su nombre, transmitir la propiedad a otra persona o transferir la propiedad a su fideicomiso o empresa. ¿Como le podemos ayudar? |
| PROMPT-2 | -- | 0320RepeatorRep.wav | Para escuchar estas opciones de nuevo, diga "Repetir". Si quiere hablar con alguien, diga "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <add> agregar un titular, agregar  Añadir a un propietario,  añadir | If necessary | 0320a | Añadir a un propietario |
| <remove> quitar un titular, quitar,  Eliminar a un propietario,  Eliminar | If necessary | 0320b | Eliminar a un propietario |
| <name> Cambiar, Cambiar nombre, Cambiar (mi) nombre | If necessary | 0320c | Cambiar su nombre |
| <transfer> Transferir, Transferir titularidad,  Transferir la propiedad | If necessary | 0320d | Transferir la propiedad |
| <trust> Cambiar titularidad, Fideicomiso, Compañía  Transferir titularidad | If necessary | 0320e | Transferir titularidad a su compañía o fideicomiso |
| <repeat>  Repetir,  repetir eso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0320\_ChangeMenu.grxml  0320\_ChangeMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0330\_InstrLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want an instructional letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0330Letter.wav | Para volver a escuchar esta información, diga "Repetir". Si desea recibir una carta con instrucciones para iniciar el proceso, diga "Carta de información". |
| PROMPT-2 | -- | 0330-2wav | Para escuchar las instrucciones nuevamente, oprima 1. Para recibir una carta con instrucciones por correo, 2. Para hablar con un representante, oprima 0 |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <letter>  carta de información,  carta con información,  carta | Never |  |  |
| <repeat>  Repetir,  repetir eso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0400\_FinSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0400FinSvcs.wav | Puede decir "Hacer un pago", "Comprobar el estado de la cuenta", "Solicitar un documento" o "Más opciones". ¿Como le podemos ayudar? |
| PROMPT-2 | -- | 0400FinSvcsMenuRetry.wav | Para hacer un pago, oprima 1. Comprobar el estado de la cuenta, 2. Solicitar un documento, 3. Más opciones, 4 Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payment>  Realizar un pago,  Pago(s)  Hacer un Pago | Landmark | 0400a.wav | Hacer un pago |
| <status> Verificar estado, Estado de cuenta, Estado  Comprobar el estado de la cuenta,  Comprobar estado | Landmark | 0400b.wav | Estado de la cuenta |
| <documents>  Solicitar un documento,  Documento(s) | Landmark | 0400c.wav | Documentos |
| <hwse>  Más opciones | Landmark | 0400d.wav | Más opciones |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0400\_FinSvcsMenu.grxml 0400\_FinSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0405\_FinSvcsHWSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenu.wav | Puede decir "Perks by Club Wyndham", "Dirección postal", "Información para transferencias bancarias", "Preguntas sobre el pago inicial" o "Hablar con un representante". ¿Como le podemos ayudar? |
| PROMPT-2 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenuRetry.wav | Para Perks by Club Wyndham, oprima 1. Dirección postal para pagos, 2. Información para transferencias bancarias, 3. Preguntas sobre el pago inicial, 4. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <perks> Beneficios, Club Wyndham, Beneficios del club Wyndham,  Perks by Club Wyndham | If necessary | 0405a.wav | Perks by Club Wyndham |
| <address>  Dirección postal,  Dirección de pago,  Dirección postal de pago.  Dirección postal para envoi de pagos | If necessary | 0405b.wav | Dirección postal para envió de pagos |
| <wire transfer>  Información de transferencia electrónica,  transferencia electrónica  Información para transferencias bancarias,  Transferencia bancaria | If necessary | 0405c.wav | Transferencia bancaria |
| <downpayment>  Preguntas depósito inicial,  Consultas depósito inicial,  Pagos,  Preguntas,  Consultas,  Preunta sobre el pago inicial | If necessary | 0405c.wav | Preguntas sobre el pago inicial |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0410\_FinSvcsHWSE.grxml 0410\_FinSvcsHWSE\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0450\_MakePaymentYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0450AmountDue.wav | La cantidad actual a pagar es de |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0450LoanPayment.wav | lo que incluye el pago de un préstamo de |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-3 | -- | 0450Contract.wav | para el número de contrato |
| Digits | -- | -- | [contract number] |
| PROMPT-4 | -- | 0450AssessmentBalance.wav | y un saldo por evaluación de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-5 | -- | 0450PaymentToday.wav | ¿Le gustaría hacer un pago hoy? |
| PROMPT-6 | -- | 0450MakePaymentRetry.wav | ¿Le gustaría hacer un pago hoy? Para "sí", oprima 1. Para "no", oprima 2. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <yn>  No | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0470\_DocMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0470SelectDoc.wav | ¿Qué documento quiere? Puede decir "Cotización de liquidación", "Estados de cuenta", "Carta de cancelación" o "Documentos fiscales". |
| PROMPT-2 | -- | 0470SelectDocRetry.wav | Para una cotización de liquidación, oprima 1. Estados de cuenta, 2. Carta de cancelación, 3. Documentos fiscales, 4. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas.. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payoff>  Pago total,  Cotización pago total,  Total,  Cotización de Liquidación,  Liquidación | Never |  |  |
| <statement>  Resumen(es)  Estado(s) de cuenta | Never |  |  |
| <cancel> Carta de cancelación, Nota de cancelación | Never |  |  |
| <tax>  Impuesto(s),  Documento(s) impositivo(s),  1098,  Documento(s) fiscal(es) | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0470\_DocMenu.grxml  0470\_DocMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0475\_CancelLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0475SendCancellationLetter.wav | ¿Quiere que le envíe una copia de su carta de cancelación al domicilio que tenemos registrado? |
| PROMPT-2 | -- | 0475SendCancellationLetterRetry.wav | ¿Quiere que le envíe una copia de su carta de cancelación al domicilio que tenemos registrado? Si quiere hablar con alguien, solo diga "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <no>  No |  |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0480\_StatementTypeYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller what type of statement they want | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0480SelectStatement.wav | Puedo enviarle una copia de su estado de cuenta anual o mensual más reciente. ¿Cual tipo de extracto le gustaría, anual o mensual? |
| PROMPT-2 | -- | 0480SelectStatementRetry.wav | Para obtener una copia de su estado de cuenta mensual más reciente, oprima 1. Para su estado de cuenta anual más reciente, 2. Para hablar con un representante, oprima 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <annual>  Anual  Estado de cuenta anual | Never |  |  |
| <monthly>  Mensual  Estado mensual más reciente | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0480\_StatementType.grxml  0480\_StatementType\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0485 \_PayoffYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0485CurrentPayoff.wav | La cantidad de liquidación actual es de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0485SendLetter.wav | ¿Quiere que le envíe una carta de liquidación con esta información? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <no>  No | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0490 \_TaxDocYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1  And  PROMPT-2 | -- | 0490TaxDoc.wav | ¿Quiere que le envíe una copia de su último formulario fiscal 1098 al domicilio que tenemos registrado? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <yn>  No | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0500\_PayInFullYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0500PastDue.wav | Tiene un saldo Deudor de... |
| $$DD.CC |  |  | [amount]. |
| PROMPT-2 | -- | 0500PayToday.wav | ¿Le gustaría hacer ese pago en su totalidad hoy? |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes> Si | Never |  |  |
| <yn>  No | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0920\_WrapMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0920WrapMenu.wav | He procesado su solicitud. ¿Hay algo más con lo que necesite ayuda hoy? Puede decir "Menú principal" o solo cuelgue. |
| PROMPT-2 | -- | 0920WrapMenuRetry.wav | ¿Hay algo más con lo que necesite ayuda hoy? Puede decir "Menú principal" o solo cuelgue. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <menu>  Menu principal,  Menu | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0930 \_WrapMenu2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0930WrapMenu2.wav | ¿Hay algo más con lo que necesite ayuda hoy? Puede decir "Menú principal" o solo cuelgue. |
| PROMPT-2 | -- | 0930WrapMenu2.wav | ¿Hay algo más con lo que necesite ayuda hoy? Puede decir "Menú principal" o solo cuelgue. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_Lo siento.wav | Lo siento. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Lo siento, tengo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <menu>  Menu principal,  Menu | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |