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

**TABLE OF CONTENTS**

[Revision History 2](#_Toc38525137)

[Overview 3](#_Toc38525138)

[Dialog Module Flow 3](#_Toc38525139)

[Dialog Module Config Parameters 4](#_Toc38525140)

[Global Behavior 5](#_Toc38525141)

[Global Commands 5](#_Toc38525142)

[Global Confirms (the “If necessary” prompt) 6](#_Toc38525143)

[Global Config Parameters 7](#_Toc38525144)

[Dialog Modules 8](#_Toc38525145)

[0110\_MainMenu 8](#_Toc38525146)

[0120\_MoreOptions 9](#_Toc38525147)

[0200\_AskAcctNbr 10](#_Toc38525148)

[0210\_AskDOB 11](#_Toc38525149)

[0220\_RetryAcctNbr 12](#_Toc38525150)

[0300\_TitleSvcsMenu 13](#_Toc38525151)

[0310\_ConfirmLtrYN 14](#_Toc38525152)

[0320\_ChangeMenu 15](#_Toc38525153)

[0330\_InstrLtrYN 16](#_Toc38525154)

[0400\_FinSvcsMenu 17](#_Toc38525155)

[0405\_FinSvcsHWSE 18](#_Toc38525156)

[0450\_MakePaymentYN 19](#_Toc38525157)

[0470\_DocMenu 20](#_Toc38525158)

[0475\_CancelLtrYN 21](#_Toc38525159)

[0480\_StatementTypeYN 22](#_Toc38525160)

[0485 \_PayoffYN 23](#_Toc38525161)

[0490 \_TaxDocYN 24](#_Toc38525162)

[0500\_PayInFullYN 25](#_Toc38525163)

[0920\_WrapMenu 26](#_Toc38525164)

[0930 \_WrapMenu2 27](#_Toc38525165)

# Revision History

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revision Date** | **Revised By** | **Revision Description** |
| 1/22/2020 | Kevin Maas | Initial version |
| 1/30/2020 | Kevin Maas | Updated 0330\_InstrLtr |
| 3/02/2020 | Carolyn Daugherty | Added 320\_ChangeMenu  Updated .wav file names |
| 4/03/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menu 310 |
| 4/09/2020 | Leo Prada | Portuguese Version |
| 4/15/2020 | Carolyn Daugherty | Updated menus 300, 310, 320, 405, 450, 485, 500, |
| 4/21/2020 | Leo Prada | Portuguese Version |
| 06/08/2020 | Leo Prada | Portuguese 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  atendente  agente | Never | -- | -- |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars – rep  (representative) | | Representative.grxml | |

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

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

## Global Config Parameters

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

# Dialog Modules

## 0110\_MainMenu

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

## 0120\_MoreOptions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask for a menu choice | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0120HWSEMenu.wav | Você pode dizer..."Recompensas da Wyndham", "conversão de pontos", "escolha de intervalo pessoal" ou "falar com representante". |
| PROMPT-2 | -- | 0120HWSEMenuRetry.wav | Sobre as recompensas da Wyndham, pressione 1. Sobre conversão de pontos, pressione 2. Para fazer perguntas sobre a sua escolha de intervalo pessoal, pressione 3. Para falar com um representante, pressione 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <rewards>  recompensas Wyndham | If necessary | 0120aRewards.wav | recompensas Wyndham |
| <points>  conversão de pontos | If necessary | 0120bPoints.wav | conversão de pontos |
| <choice>  escolha de período pessoal  escolha de período,  escolha de intervalo pessoal,  intervalo pessoal | If necessary | 0120cInterval.wav | escolha de intervalo pessoal |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0120\_MoreOptions.grxml  0120\_MoreOptions\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | .40-.60 | |

## 0200\_AskAcctNbr

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

## 0210\_AskDOB

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

## 0220\_RetryAcctNbr

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

## 0300\_TitleSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu option. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 300TitleSvcsMenu.wav | Você pode dizer "mudanças na titularidade", "verificar status", "efetuar pagamento" ou "outro tipo de ajuda".O que |
| PROMPT-2 | -- | 0300TitleSvcsMenuRetry.wav | Sobre mudanças na titularidade, pressione 1. Para verificar o status de uma transferência já em andamento, pressione 2. Para efetuar pagamento, pressione 3. Para outros assuntos, pressione 4. Para falar com um representante, pressione 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <ownership>  Mudança de propriedade  Mudança  Propriedade,  Mudança(s) na titularidade | Never |  |  |
| <status>  verificar status  situação da conta  status  status da conta,  transferência já em andamento | Never |  |  |
| <payments>  efetuar pagamento,  fazer pagamento,  Pagamento(s)  Extrato(s) | Never |  |  |
| <hwse>  Outra opção  Mais opções  algo mais | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0300\_TitleSvcsMenu.grxml  0300\_TitleSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0310\_ConfirmLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 310StatusSendLetter1.wav | O seu pedido para transferir a titularidade foi processado em |
|  | -- | -- | <date> |
| PROMPT-2 | -- | 310StatusSendLetter2.wav | Gostaria de receber uma cópia da carta de confirmação? |
| PROMPT-3 | -- | 310StatusSendLetter3.wav | Se quiser falar com alguém, diga: "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no>  não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0320\_ChangeMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller what type of ownership change | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0320ChangeMenu.wav | Posso ajudá-lo a adicionar um proprietário, remover um proprietário, mudar o seu nome, transferir a titularidade para outra pessoa ou passar a titularidade para fideicomissario (administrador) ou empresa. O que gostaria de fazer? |
| PROMPT-2 | -- | 0320RepeatorRep.wav | Para ouvir essas opções novamente, diga: "Repetir". Se quiser falar com alguém, diga: "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <add> adicionar um proprietário, adicionar | If necessary | 0320a | Adicionar um proprietário |
| <remove> excluir um proprietário, excluir,  Remover um proprietário,  Remover | If necessary | 0320b | Remover um proprietário |
| <name> Alterar, Alterar nome, Alterar (meu) nome,  Mudar,  Mudar nome,  Mudar (meu) nome | If necessary | 0320c | Mudar seu nome |
| <transfer> Transferir, Transferir a propriedade,  Transferir titularidade,  Titularidade | If necessary | 0320d | Transferir titularidade |
| <transfer> Colocar, Colocar a propriedade, Fundo fiduciário, Empresa,  Passar a titularidade, fideicomissario,  administrador | If necessary | 0320e | Colocar seu fundo fiduciário ou empresa como proprietário |
| <letter>  carta Informativa | Never |  |  |
| <repeat>  Repetir,  repetir isso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0320\_ChangeMenu.grxml  0320\_ChangeMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0330\_InstrLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want an instructional letter | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0330Letter.wav | Para ouvir essas informações novamente, diga: "Repetir". Se quiser receber uma carta com instruções para dar início ao processo, diga: "Carta com informações". |
| PROMPT-2 | -- | 0330-2wav | Para ouvir essas opções novamente, digite 1. Para receber uma carta com instruções por correio, 2. Para falar com um atendente, digite 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <letter>  carta Informativa,  Carta com informações | Never |  |  |
| <repeat>  Repetir,  repetir isso | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0400\_FinSvcsMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0400FinSvcs.wav | Você pode dizer: "efetuar pagamento", "status da conta", "solicitar documentos" ou "mais opções". O que gostaria de fazer? |
| PROMPT-2 | -- | 0400FinSvcsMenuRetry.wav | Para efetuar pagamento, pressione 1. Para verificar o status da conta, pressione 2. Para solicitar um documento, pressione 3. Para ouvir mais opções, pressione 4. Para falar com um representante, pressione 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payment>  Fazer um pagamento  Pagamento(s)  Pagar,  Efetuar pagamento | Landmark | 0400a.wav | Efetuar pagamento |
| <status>  verificar status  situação da conta  status  status da conta | Landmark | 0400b.wav | Status da conta |
| <documents>  solicitar um documento  documento | Landmark | 0400c.wav | Documentos. |
| <hwse>  Mais opções | Landmark | 0400d.wav | Mais opções. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0400\_FinSvcsMenu.grxml 0400\_FinSvcsMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0405\_FinSvcsHWSE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller for a menu selection | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenu.wav | Você pode dizer: "Benefícios do Club Wyndham", "endereço para correspondência", "dados para transferência bancária", "perguntas sobre pagamento de entrada" ou "falar com representante". O que gostaria de fazer? |
| PROMPT-2 | -- | 405PaymentsSomethingElseMenuRetry.wav | Sobre os benefícios do Club Wyndham, pressione 1. Para obter o endereço para correspondência, pressione 2. Para obter os dados para transferência bancária, pressione 3. Para fazer perguntas sobre pagamento de entrada, pressione 4. Para falar com um representante, pressione 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <perks>  recompensas  benefícios  Club Wyndham  benefícios do Club Wyndham | If necessary | 0405a.wav | benefícios do Club Wyndham. |
| <address>  endereço postal  endereço de pagamento  endereço postal de pagamento,  Endereço para envio de pagamentos | If necessary | 0405b.wav | Endereço para envio de pagamentos |
| <wire transfer> transferência eletrônica Informações de transferência eletrônica,  Transferência(s) bancária(s) | If necessary | 0405c.wav | Transferência bancária |
| <downpayment>  Perguntas sobre adiantamento  Consultas sobre adiantamento  adiantamentos  pagamento(s)  perguntas  consultas,  perguntas de adiantamento. | If necessary | 0405d.wav | perguntas de adiantamento. |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0410\_FinSvcsHWSE.grxml 0410\_FinSvcsHWSE\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0450\_MakePaymentYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0450AmountDue.wav | A quantia devida atualmente é de |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-2 | -- | 0450LoanPayment.wav | que inclui o pagamento de empréstimo de |
| $$DD.CC | -- | -- | [amount] |
| PROMPT-3 | -- | 0450Contract.wav | para o contrato de número |
| Digits | -- | -- | [contract number] |
| PROMPT-4 | -- | 0450AssessmentBalance.wav | e o saldo de avaliação é de |
| $$DD.CC |  |  | [amount] |
| PROMPT-5 | -- | 0450PaymentToday.wav | Gostaria de efetuar um pagamento hoje? |
| PROMPT-6 | -- | 0450MakePaymentRetry.wav | Gostaria de efetuar um pagamento hoje? Pressione 1 para "Sim" e 2 para "Não". Para falar com um representante, pressione 0 |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0470\_DocMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0470SelectDoc.wav | Qual documento gostaria de solicitar? Você pode dizer: "orçamento para quitação", "extratos", "carta de cancelamento" ou "documentos fiscais". |
| PROMPT-2 | -- | 0470SelectDocRetry.wav | Para obter o orçamento para quitação, pressione 1. Para solicitar extratos, pressione 2. Para obter uma carta de cancelamento, pressione 3. Para solicitar os documentos fiscais, pressione 4. Para falar com um representante, pressione 0. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <payoff>  Pagamento total,  Cotação de pagamento  Cotação de pagamento total,  orçamento para quitação,  orçamento,  quitação | Never |  |  |
| <statement>  extrato(s) | Never |  |  |
| <cancel>  carta de cancelamento | Never |  |  |
| <tax>  documento fiscal, documentos fiscais,  1098 | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | 0470\_DocMenu.grxml  0470\_DocMenu\_dtmf.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0475\_CancelLtrYN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| Ask caller if they want a confirmation | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0475SendCancellationLetter.wav | Gostaria de receber uma cópia da carta de cancelamento no endereço em arquivo? |
| PROMPT-2 | -- | 0475SendCancellationLetterRetry.wav | Gostaria de receber uma cópia da carta de cancelamento no endereço em arquivo? Se quiser falar com alguém, diga: "Representante". |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <yes>  Sim | Never |  |  |
| <no> não |  |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | YesNo.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0480\_StatementTypeYN

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

## 0485 \_PayoffYN

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

## 0490 \_TaxDocYN

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

## 0500\_PayInFullYN

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

## 0920\_WrapMenu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Dialog Module** | | | |
| After a caller has finished a self service option, ask them if they want to repeat, main menu, or representative. | | | |
| **Prompts** | | | |
| ***Type*** | ***Condition*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| PROMPT-1 | -- | 0920WrapMenu.wav | Acabo de processar o seu pedido. Posso ajudá-lo com mais alguma coisa? Basta dizer "menu principal" ou desligar. |
| PROMPT-2 | -- | 0920WrapMenuRetry.wav | Posso ajudá-lo com mais alguma coisa? Basta dizer "menu principal" ou desligar. |
| NoInputNoMatch-1 | -- | gl\_sorry.wav | Sinto muito. |
| NoInputNoMatch-2 | -- | gl\_sorrytrouble.wav | Sinto muito, mas estou tendo problemas. |
| ***Responses & Confirmation Prompts (***[***See Global Confirms***](#_Global_Confirmation_(the)***)*** | | | |
| ***<Response>***  ***Samples*** | ***Confirm*** | ***VoiceFile*** | ***Wording*** |
| <menu>  Main menu,  Menu | Never |  |  |
| ***Globals (***[***See Global Commands***](#_Global_Grammar_Properties)***)*** | | | |
| <rep> | | | |
| ***Config Parameters*** | | | |
| ***Parameter*** | | ***Value*** | |
| Grammars | | WrapMenu.grxml | |
| Medium Confidence  (Confirm “If necessary” range) | | Never | |

## 0930 \_WrapMenu2

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