



# Manual de Referencia Rápida

Versión 6.50



## Índice

Índice .....	2
Introducción .....	3
Acerca de este manual .....	4
Archivo de campaña .....	5
Funcionalidades .....	7
<u>DESPLIEGUE DE MENSAJE DE AUDIO</u> .....	7
<i>Descripción</i> .....	7
<i>Nuevo mensaje</i> .....	7
<i>Ejemplo de configuración de mensaje</i> .....	7
<u>TRANSFERENCIA DE NÚMERO</u> .....	8
<i>Descripción</i> .....	8
<i>Agregar transferencia de número</i> .....	8
<i>Ejemplo de transferencia de número</i> .....	8
<u>VALIDACIÓN DE USUARIOS</u> .....	9
<i>Descripción</i> .....	9
<i>Agregar la validación de un usuario</i> .....	9
<i>Archivos de sistema usados en la validación de usuarios</i> .....	10
<i>Ejemplo de autenticación de usuario</i> .....	11
<i>Ejemplo de cambio de clave secreta</i> .....	12
<u>INGRESO DE DATOS NUMÉRICOS (FORMULARIO)</u> .....	13
<i>Descripción</i> .....	13
<i>Incorporar captura de datos</i> .....	13
<i>Ejemplo de captura de datos</i> .....	14
<u>PAGO CON TARIETA DE CRÉDITO</u> .....	15
<i>Descripción</i> .....	15
<i>Incorporar pago con tarjeta de crédito</i> .....	15
<i>Ejemplo de pago con tarjeta de crédito</i> .....	16
<u>CONSULTA A BASE DE DATOS CON UN SOLO PARÁMETRO</u> .....	17
<i>Descripción</i> .....	17
<i>Agregar consulta de un parámetro a base de datos</i> .....	18
<i>Ejemplo de consulta a base de datos con un parámetro</i> .....	19
<u>CONSULTA A BASE DE DATOS CON MÚLTIPLES PARÁMETROS DE CONSULTA</u> .....	20
<i>Descripción</i> .....	20
<i>Ejemplo de consulta a base de datos con múltiples parámetros</i> .....	21
Formato de archivos .....	22
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO USUARIOS.TXT</u> .....	22
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO PEXT.TXT</u> .....	22
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO ANSWER.TXT</u> .....	22
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO MSG.TXT</u> .....	23
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO TREE.TXT</u> .....	23
<u>PARÁMETROS ESPECÍFICOS DE OPERACIÓN: ARCHIVO PAGO.TXT</u> .....	23



## Introducción

Este documento contiene una referencia rápida para configurar una campaña en el equipo **Portav** de **Adelacu**, mayor información de todas sus características y funcionalidades se pueden obtener en el Manual de Operación, disponible en [http://www.adelacu.com/pags/ficha\\_portav.html](http://www.adelacu.com/pags/ficha_portav.html).

Este manual está orientado a personas con conocimientos de computación a nivel de usuario y nociones básicas de telecomunicaciones y sistemas telefónicos interactivos.

Este manual contiene una referencia a la versión de **Portav** correspondiente a las funcionalidades indicadas. Antes de utilizar este manual, verifique que su versión está incluido en este manual. En caso de dudas contáctese con **Adelacu** en <http://www.adelacu.com/pags/contactos.html>.

La licencia de uso del software de **Portav** se distribuye en base a los términos contractuales suscritos entre Adelacu Ltda. y el propietario de la misma. La licencia es individual y se asigna al equipo en el cual está instalada.

DERECHOS RESERVADOS. Inscripción N° 138.275 **PORTAV**  
Queda prohibida su reproducción, total o parcial por cualquier medio o procedimiento.  
© 2004 Sociedad Comercial ADELACU Ltda.

**Portav** y todos sus componentes son propiedad de Adelacu Ltda., incluyendo el nombre, imagen y software. Dialogic y Windows son propiedad registrada de Intel Corporation y Microsoft Corporation respectivamente.



---

### Acerca de este manual

Este manual contiene las características y funcionalidades correspondientes a la versión **6.50** de **Portav**.



## Archivo de campaña

Cada mensaje a desplegar en una campaña tiene los siguientes parámetros:

[Identificador de mensaje] [Archivo de audio] [XX] [YY] [ZZ] [EE] [TT]

**Identificador de mensaje** corresponde al nombre que tiene el mensaje a desplegar, puede contener espacios y caracteres con tilde. Este nombre identifica el mensaje dentro del sistema y es el que se usa en los reportes.

**Archivo de audio** corresponde al archivo con el mensaje de audio asociado al mensaje. Se debe indicar solamente el nombre del archivo, NO la ruta de ubicación en el disco, ya que debe estar ubicado en el mismo directorio que el archivo de campaña. Se debe especificar un nombre de archivo válido de Windows, el que puede contener espacios y caracteres con tilde. **El formato del archivo es 8000Hz o 11025Hz, 8 bit, mono.**

**XX** es la clave de acceso que permite modificar este mensaje a través del teléfono, deben ser caracteres numéricos y puede contener un total de 10 dígitos. No hay restricciones en cuanto al número de caracteres a utilizar, excepto que si no se ingresa ningún carácter el mensaje no podrá ser modificado por esta vía.

**YY** es el número de teléfono o prefijo autorizado para modificar el mensaje a través del teléfono. Para acceder al modo de grabación en línea, se comparan estos números con igual cantidad de caracteres a partir del primer dígito del ANI detectado, se pueden ingresar un máximo de 10 caracteres numéricos. El largo máximo del ANI para números originados en la red telefónica pública de la República de Chile es 8.

**ZZ** este parámetro es el número que identifica al mensaje en forma interna y permite acceder en forma directa. Puede contener hasta 11 dígitos numéricos.

**EE** es el email asociado a este mensaje. El email correspondiente al último mensaje seleccionado se utiliza como destinatario para envío de correo electrónico. Si este parámetro no se especifica, se mantiene como destinatario el último parámetro válido ingresado, el que puede ser un mensaje anterior o el parámetro [SMTP\_TO]. Puede ser una dirección de correo electrónico válida o no especificarse, en tal caso no se pone nada entre los paréntesis cuadrados [].

**TT** es la acción a realizar cuando se excede el tiempo máximo de espera de un dígito. Las acciones posibles son las siguientes:

- Término de la llamada: no se pone nada
- Transferencia de número: se pone el carácter & seguido del número de anexo a transferir.
- Nuevo mensaje: se pone el nombre del nuevo mensaje a desplegar.



Mientras se despliega un mensaje, o una vez finalizado y hasta que transcurre el tiempo máximo de espera (timeout), al presionar una tecla del teléfono se puede realizar lo siguiente:

#### N [Acción]

**N** corresponde a la tecla presionada al desplegar el mensaje, su valor puede ser cualquier número entre 0 y 9. **Si se presiona una tecla que no está definida, se repetirá el mensaje actual.**

**Acción** es la acción que se realizará al seleccionar la tecla especificada, se puede indicar el nombre de un mensaje o una acción específica. A continuación se indican las acciones disponibles.

IDENTIFICADOR	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
ID mensaje	Despliega nuevo mensaje	Si no existe mensaje, se repite actual.
&, nnnn	Transferencia directa	nnnn es el número de anexo a transferir y ',' una pausa (opcional).
USRS_X1	Validación de usuarios	Solicita USR y PSW
USRS_X2	Cambio de clave secreta	Cambia clave a usuarios registrados.
PEXT_D	Ingreso datos numéricos	La información se guarda en el archivo Raaaammdd.
PEXT_B	Consulta a base de datos	Genera consulta con múltiples parámetros de entrada.
PEXT_P	Pago con tarjeta de crédito	Realiza pago con tarjeta de crédito bancaria.
BDD+	Consulta a base de datos	Genera consulta con un parámetro: + 0..9
OPER	Indica número de operación	Después de esta operación se termina la llamada.
GRAB_01	Mensajería unificada	La operación se traslada a Graballo, no retorna a Portav.
FAXIL_01	Recepción de fax	La operación se traslada a Faxil, no retorna a Portav.
TRANS_01	Operadora automática	Solicita ingreso de número de anexo a transferir.

#### Acciones especiales

Si se ingresa una tecla no numérica o si pasa más tiempo que el especificado como máximo, se realiza lo indicado a continuación:

IDENTIFICADOR	DESCRIPCIÓN	COMENTARIOS
Tecla #	Acceso directo a mensaje	Se debe ingresar número de mensaje.
Tecla *	Modifica mensaje actual	Se debe ingresar clave secreta
Timeout	Acción a realizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Término de llamada si no hay nada especificado</li> <li>• Transferencia de número</li> <li>• Nuevo mensaje</li> </ul>



## Funcionalidades

A continuación se indican las distintas acciones a realizar dentro del desarrollo de una campaña.

### Despliegue de mensaje de audio

#### Descripción

Esta opción permite entregar información de acuerdo a las opciones que selecciona el usuario con las teclas del teléfono. Para ello el valor del campo **Acción** debe contener el nombre del mensaje que se debe desplegar al presionar la tecla y que debe estar definido en alguna parte del archivo de campaña. El nombre debe coincidir exactamente, manteniendo las mayúsculas y minúsculas.

#### Nuevo mensaje

Para incorporar un nuevo mensaje, se debe hacer lo siguiente:

1. Definir el texto del mensaje a entregar y asignarle un nombre único que no se use en la campaña.
2. Grabar el mensaje, el archivo de audio debe ser un archivo wav ubicado en el mismo directorio de la campaña, de 8000 o 11025 Hz, 8 bits, mono. El nombre del archivo no tiene que ser necesariamente igual al nombre del mensaje, puede tener cualquier nombre.
3. Modificar el audio del mensaje que invocará el nuevo mensaje y asignarle una número de tecla para activarlo.
4. Agregar un nuevo campo de acción del mensaje que invocará al nuevo mensaje, poner la tecla de activación y el nombre del nuevo mensaje.
5. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.

#### Ejemplo de configuración de mensaje

```
# Ejemplo de campaña  
[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [] [&,4519]  
1 [Información de productos]  
2 [Información de contactos]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a "Mensaje inicial" o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 1 o 2 se entregará el audio correspondiente al mensaje "Información de productos" o "Información de contactos" respectivamente. Si se presiona otra tecla, se repetirá nuevamente el mensaje "Bienvenida.wav".



## Transferencia de número

### Descripción

Esta opción permite transferir la llamada hacia otro número telefónico. Para que esta función opere correctamente la central telefónica debe tener habilitada esta función mediante la utilización de un golpe de gancho (tecla flash del teléfono) y el discado del número a transferir.

La transferencia se especifica poniendo en el campo **Acción** un carácter ampersand '&' y el número telefónico de destino. Adicionalmente, también es posible incluir retardos por medio del carácter coma ',' en forma similar a los comandos AT usados en la programación de modems. En algunos casos y de acuerdo a la central telefónica usada, es recomendable incorporar un retardo después del golpe de gancho (flash) generado por el carácter ampersand.

El tiempo de apertura del lazo telefónico por defecto es de 500 milisegundos, pero se puede modificar con la variable **TFLASH** en el archivo de configuración **aviza.txt**.

### Agregar transferencia de número

Para agregar la transferencia de número a un mensaje ya existente, se debe hacer lo siguiente:

1. Modificar el audio del mensaje que indica la transferencia y asignarle un número de tecla para activarlo.
2. Agregar un nuevo campo de acción al mensaje que hará la transferencia, poner la tecla de activación y el carácter & seguido (sin espacios) del número de anexo a transferir. Si la llamada se transferirá a un número externo, se debe agregar la secuencia de teclas necesarias para acceder a la red telefónica externa y eventualmente algún retardo, con el carácter *coma*
3. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.

### Ejemplo de transferencia de número

```
# Ejemplo de campaña  
  
[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [] [&,4519]  
1 [Información de productos]  
2 [Información de contactos]  
0 [&,3742]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a "Mensaje inicial" o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 0 la llamada se transferirá al anexo 3742.





## Validación de usuarios

### Descripción

Dentro de la operación normal de **Portav** se puede solicitar la validación de un usuario, para ello se debe ingresar un número de usuario (USR) y una clave secreta. Los usuarios se pueden autenticar en forma local con la información contenida en el archivo **usuarios.txt** o en forma remota en una base de datos a través de un programa definido por las funciones de **Junior**.

La activación de validación de usuarios se puede realizar en cualquier momento, para ello el campo **Acción** se debe completar con el valor "**USRS\_X1**". Los contenidos a informar se pueden restringir de acuerdo al lugar de la campaña donde se ingrese la validación de usuarios. Igualmente, una vez que un usuario ha sido validado, se puede cambiar la clave secreta, para ello el campo **Acción** se debe completar con el valor "**USRS\_X2**".

Para continuar la operación una vez realizada la validación de un usuario se utilizan 6 identificadores distintos, los que permiten entregar un mensaje de acuerdo al estado en que terminó la validación. Los identificadores de término se asocian a mensajes previamente definidos y se incluyen en el archivo de campaña de acuerdo a la siguiente sintaxis:

[Identificador de término] [Mensaje a desplegar]

A continuación se indican los identificadores disponibles para el término de la validación de usuarios y cambio de clave secreta:

IDENTIFICADOR	RESULTADO
[USRS_01]	Usuario válido
[USRS_02]	Usuario no existe
[USRS_03]	Usuario no ingresó USR
[USRS_04]	Password actualizada
[USRS_05]	Usuario no ingresó password
[USRS_06]	Password errónea
[USRS_07]	Sin información de usuario
[USRS_08]	No pudo actualizar PSW

### Agregar la validación de un usuario

Para incorporar la validación de usuario a un mensaje ya existente, se debe hacer lo siguiente:

1. Definir el texto del mensaje a entregar y asignarle un nombre único que no se use en la campaña.
2. Grabar el mensaje, el archivo de audio debe ser un archivo wav ubicado en el mismo directorio de la campaña, de 8000 o 11025 Hz, 8 bits, mono. El nombre del archivo no tiene que ser necesariamente igual al nombre del mensaje, puede tener cualquier nombre.
3. Modificar el audio del mensaje que invocará la validación de usuario y asignarle una número de tecla para activarlo.



4. Agregar un nuevo campo de acción del mensaje que invocará al nuevo mensaje, poner la tecla de activación y el identificador de validación de usuario.
5. Definir los mensajes de término de validación e incluirlos en la campaña. De acuerdo al resultado de la operación, se puede definir un mensaje diferente.
6. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.

#### Archivos de sistema usados en la validación de usuarios

Todo el proceso de validación de usuarios, ingreso de parámetros y modificación de clave secreta, dispone de archivos con nombres reservados, los que se indican a continuación:

ARCHIVO	USO	OBSERVACIONES
<b>sys_1.wav</b>	Solicita ingreso de número de identificación de usuario, por ejemplo el RUT.	Se debe indicar el reemplazo de teclas alfanuméricas, como la K para el ingreso del RUT. Se finaliza el ingreso con la tecla #.  Si no se ingresa el dato en el tiempo máximo (2*timeout), se retorna con el mensaje definido por [USRS_03].
<b>sys_2.wav</b>	Solicita el ingreso de la clave secreta. Para las validaciones locales, si el usuario no tiene definida una clave, este mensaje no se entrega, realizando la validación con el número de identificación (RUT).	Se finaliza el ingreso con la tecla #.  Si no se ingresa el dato en el tiempo máximo (2*timeout), se retorna con el mensaje definido por [USRS_05].
<b>sys_3.wav</b>	Para validación en base de datos, mensaje de espera mientras se obtiene la información.	Si no se recibe respuesta del servidor al término de este mensaje, se retorna al mensaje definido por [USRS_07].
<b>sys_4.wav</b>	Para el cambio de clave secreta, solicita el ingreso de la nueva clave.	Se finaliza el ingreso con la tecla #.
<b>sys_5.wav</b>	Para el cambio de clave secreta, solicita el reingreso de la nueva clave.	Se finaliza el ingreso con la tecla #.  Si ambas claves no coinciden, se indica mensaje <b>sys_7.wav</b> y se solicita el ingreso nuevamente.
<b>sys_6.wav</b>	Para cambio de clave secreta, mensaje de espera mientras se actualiza la información en la base de datos.	Si no se recibe respuesta del servidor al término de este mensaje, se retorna al mensaje definido por [USRS_08].



### Ejemplo de autenticación de usuario

```
# Ejemplo de campaña

[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [] [&,4519]
1 [Información de productos]
2 [Información de contactos]
0 [&,3742]
3 [USRS_X1]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a “Mensaje inicial” o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 3 comienza la validación de usuarios.

Suponiendo que en la campaña se encuentran definidos los mensajes de término, el resultado de la operación sería como se indica a continuación:

```
# Ejemplo de campaña

[Sección clientes] [clientes.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

[Error de validación] [error.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

# Usuario validado OK
[USRS_01] [Sección clientes]

# Usuario no registrado, no existe USR
[USRS_02] [Error de validación]

# Usuario no ingresó USR
[USRS_03] [Error de validación]

# Usuario no ingresó password
[USRS_05] [Error de validación]

# Password errónea
[USRS_06] [Error de validación]
```

Si el usuario ingresa un USR y clave secreta correcta, entonces se indica el mensaje “Sección clientes”. Para el caso de error, por simplicidad siempre se entregará el mismo mensaje, aunque se pueden definir 5 mensajes distintos, uno para cada tipo de error.

Para el caso de la validación local, si el usuario no tiene definida una clave secreta, por el hecho de ingresar correctamente su USR estará validado en el sistema. Para la validación remota siempre se solicita el ingreso de la clave secreta.



### Ejemplo de cambio de clave secreta

Dentro de la sección de usuarios validados, en el mensaje [Sección clientes], la activación del cambio de clave es la siguiente:

```
# Ejemplo de campaña  
[Sección clientes] [clientes.wav] [123456] [09] [] [&,4519]  
1 [Ofertas]  
0 [&,3742]  
3 [USRS_X2]  
  
# Password actualizada  
[USRS_04] [Sección clientes]  
  
# No pudo actualizar PSW (sin respuesta)  
[USRS_08] [Error de cambio de PSW]
```

Al presionar la tecla 3 se realizará el cambio de clave. De acuerdo al resultado de operación se entregarán los mensajes correspondientes.



## Ingreso de datos numéricos (formulario)

### Descripción

Dentro de la operación normal de **Portav** se puede solicitar el ingreso de datos, para ello el sistema indicará tantos mensajes como datos se requieran, pudiendo definir cada dato con un largo fijo o variable, usando para ello el caracter número '#' para el término del ingreso. La definición de todos los datos a leer se encuentra en el archivo **pext.txt**. La activación de la lectura de datos se realiza al completar el campo **Acción** con el valor "PEXT\_D". De acuerdo a donde se ubique este identificador la captura de datos se puede realizar para todos los usuarios o solamente aquellos que han sido previamente validados.

Para continuar con la operación una vez realizada la captura de datos se utilizan 2 identificadores, uno de éxito y uno de error. Los identificadores de término se asocian a mensajes previamente definidos y se incluyen en el archivo de campaña de acuerdo a la siguiente sintaxis:

[Identificador de término] [Mensaje a desplegar]

A continuación se indican los identificadores disponibles para el término del ingreso de datos:

IDENTIFICADOR	RESULTADO
[PEXT_01]	Lectura correcta
[PEXT_02]	Error en lectura

### Incorporar captura de datos

Para incorporar la captura de datos, se debe hacer lo siguiente:

1. Definir el texto de cada uno de los datos a ingresar.
2. Definir el tipo de dato por cada ítem, ingresar la información en archivo **pext.txt**.
3. Grabar los mensajes de solicitud de cada dato, el archivo de audio debe ser un archivo wav ubicado en el mismo directorio de la campaña, de 8000 o 11025 Hz, 8 bits, mono. El nombre de cada archivo puede ser cualquiera.
4. Modificar el audio del mensaje que invocará la captura de datos y asignarle un número de tecla para activarlo.
5. Agregar un nuevo campo de acción del mensaje que invocará al nuevo mensaje, poner la tecla de activación y el nombre del nuevo mensaje.
6. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.



### Ejemplo de captura de datos

```
# Ejemplo de campaña

[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [67] [] [&,4519]
1 [Información de productos]
2 [Información de contactos]
0 [&,3742]
3 [USRS_X1]
4 [PEXT_D]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a “Mensaje inicial” o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 4 comienza la captura de datos.

Suponiendo que en la campaña se encuentran definidos los mensajes de término, el resultado de la operación sería como se indica a continuación:

```
# Ejemplo de campaña

[Datos correctos] [datos.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

[Error de lectura] [error de lectura.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

# Se ingresaron todos los datos requeridos
[PEXT_01] [Datos correctos]

# Usuario no ingresó alguno de los datos
[PEXT_02] [Error de lectura]
```

Si el usuario ingresó los datos correctamente, entonces se indica el mensaje “Datos correctos”. Si durante el ingreso se produjo un error, es decir, no se ingresó el dato en el tiempo esperado, se indicará el mensaje “Error de lectura”.



## Pago con tarjeta de crédito

### Descripción

Dentro de la operación normal de **Portav** se puede solicitar el ingreso de datos, para ello el sistema indicará tantos mensajes como datos se requieran, pudiendo definir cada dato con un largo fijo o variable, usando para ello el caracter número '#' para el término del ingreso. La definición de todos los datos a leer se encuentra en el archivo **pext.txt**. La activación del pago con tarjeta de crédito se realiza al completar el campo **Acción** con el valor "**PEXT\_P**". De acuerdo a donde se ubique este identificador el pago se puede realizar para todos los usuarios o solamente aquellos que han sido previamente validados.

Para continuar con la operación una vez realizada la captura de datos se utilizan 2 identificadores, uno de éxito y uno de error. Los identificadores de término se asocian a mensajes previamente definidos y se incluyen en el archivo de campaña de acuerdo a la siguiente sintaxis:

[Identificador de término] [Mensaje a desplegar]

A continuación se indican los identificadores disponibles para el término del ingreso de datos:

IDENTIFICADOR	RESULTADO
[PEXT_02]	Error en lectura de datos de la tarjeta de crédito
[PEXT_03]	No hay monto definido para pagar
[PEXT_04]	Rechaza el pago
[PEXT_05]	Pago realizado correctamente
[PEXT_06]	Error al pagar

### Incorporar pago con tarjeta de crédito

Para incorporar la captura de datos, se debe hacer lo siguiente:

1. Definir el texto de cada uno de los datos de pago a ingresar.
2. Definir el tipo de dato por cada item, ingresar la información en archivo **pext.txt**.
3. Grabar los mensajes de solicitud de cada dato, el archivo de audio debe ser un archivo wav ubicado en el mismo directorio de la campaña, de 8000 o 11025 Hz, 8 bits, mono. El nombre de cada archivo puede ser cualquiera.
4. Modificar el audio del mensaje que invocará la captura de datos y asignarle una número de tecla para activarlo.
5. Agregar un nuevo campo de acción del mensaje que invocará al nuevo mensaje, poner la tecla de activación y el nombre del nuevo mensaje.
6. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.



### Ejemplo de pago con tarjeta de crédito

```
# Ejemplo de campaña

[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [67] [] [&,4519]
1 [Información de productos]
2 [Información de contactos]
0 [&,3742]
3 [USRS_X1]
4 [PEXT_P]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a “Mensaje inicial” o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 4 comienza el pago con tarjeta de crédito. Si previamente no se realizó una consulta a la base de datos, se indicará un mensaje de error.

Suponiendo que en la campaña se encuentran definidos los mensajes de término, el resultado de la operación sería como se indica a continuación:

```
# Ejemplo de campaña

[Pago realizado] [pago_ok.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

[Error de lectura] [error de lectura.wav] [123456] [] [] []
1 [...]

# Usuario no ingresó alguno de los datos de la tarjeta
[PEXT_02] [Error de lectura]

# No se realizó una consulta previa a la base de datos
[PEXT_03] [Sin monto]

# La transacción fue rechazada
[PEXT_04] [Rechazo]

# Pago realizado
[PEXT_05] [Pago realizado]

# Error al procesar el pago
[PEXT_06] [Error en la transacción]
```

Si el usuario ingresó los datos correctamente y la transacción fue aprobada, entonces se indica el mensaje “Pago realizado”. Si durante el proceso se produjo algún error, se genera uno de los mensajes indicados.





## Consulta a base de datos con un solo parámetro

### Descripción

Dentro de la operación normal de **Portav** se encuentra la consulta a una base de datos, para ello se debe ingresar un número que identifique la consulta respectiva. En el archivo **answer.txt** se definen todas las respuestas posibles, las que informan de acuerdo a la respuesta obtenida. La consulta a la base de datos se puede realizar en cualquier momento, para ello el campo **Acción** se debe completar con el valor "BDD+", donde + es un número del 0 al 9 que identifica una de las 10 tipos de consulta que permite el sistema.

Cada una de las 10 consultas posibles generan un archivo distinto, el que tiene el nombre **nnnn.r0+**, donde + es el identificador de la consulta y puede tomar un valor entre 0 y 9. nnnn corresponde al identificador único por cada llamada.

Para continuar la operación una vez realizada la consulta a la base de datos, se utilizan 4 identificadores distintos, los que permiten entregar un mensaje de acuerdo al estado en que terminó la consulta. Los identificadores de término se asocian a mensajes previamente definidos y se incluyen en el archivo de campaña de acuerdo a la siguiente sintaxis:

[Identificador de término] [Mensaje a desplegar]

A continuación se indican los identificadores disponibles para el término de una consulta a base de datos con un solo parámetro de consulta:

IDENTIFICADOR	RESULTADO
[BDDRES+_pk3]	Sin respuesta
[BDDRES+_pk2]	Operación finalizada bien
[BDDRES+_pk1]	Error al leer número
[BDDRES+_pk4]	Respuesta inválida

El carácter '+' indica el número que identifica una de las 10 consultas, puede ser un valor entre 0 y 10. Se utiliza un valor entre 0 y 9 para las consultas de un solo parámetro y el valor 10 para las consultas con múltiples parámetros.

Para cada una de las 10 consultas con un parámetro, se utilizan los siguientes archivos de audio

ARCHIVO	FUNCIÓN
bdd+ 1.wav	Ingreso de datos, termina con la tecla # o timeout * 2
bdd+ 2.wav	Frase de inicio de respuesta de estado
bdd+ 3.wav	Fin de consulta simple: 1 finaliza, 2 repite
bdd+ 4.wav	Fin de consulta extendida: 1 finaliza, 2 repite, 3 transfiere
bdd+ 5.wav	Frase de inicio a respuesta de un valor numérico
bdd+ 6.wav	Frase de término a respuesta de valor numérico



### Agregar consulta de un parámetro a base de datos

Para incorporar la captura de datos, se debe hacer lo siguiente:

1. Definir el texto de ingreso del parámetro a consultar, indicar que se debe finalizar con la tecla #.  
Archivo de audio bdd+\_1.wav.
2. Definir el texto inicial de las respuestas, ya sea para información de estado, o para el valor numérico, archivos de audio bdd+\_2.wav y bdd+\_5.wav respectivamente.
3. Para las respuesta de estado, definir mensaje de término de la información, ya sea información simple o extendida, archivos de audio bdd+\_3.wav y bdd+\_4.wav respectivamente.
4. Definir el texto y grabar el audio para cada una de las respuestas posibles, esta información se guarda en el archivo **answer.txt**.
5. Para las respuestas numéricas, definir el mensaje de término de consulta bdd+\_6.wav.
6. Modificar el audio del mensaje que invocará la la consulta a la base de datos y asignarle una número de tecla para activarlo.
7. Agregar un nuevo campo de acción del mensaje que invocará al nuevo mensaje, poner la tecla de activación y el nombre del nuevo mensaje.
8. Para que los cambios tengan efecto, se debe detener la campaña y activarla nuevamente.

### Atención

- Los mensajes de audio bdd+\_2.wav, bdd+\_3.wav, bdd+\_4.wav y los mensajes de respuesta de estado, deben tener todos el mismo formato, ya sea 8000 o 11025 Hz, 8 bits, mono.
- Los mensajes de audio bdd+\_5.wav y bdd+\_6.wav deben tener el mismo formato que los archivos de numéricos que ubicados en el directorio wav de **Portav**.



### Ejemplo de consulta a base de datos con un parámetro

```
# Ejemplo de campaña

[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [67]
1 [Información de productos]
2 [Información de contactos]
0 [&,3742]
3 [USRS_X1]
4 [BDD4]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a “Mensaje inicial” o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 4 comienza la operación de consulta a la base de datos.

Suponiendo que en la campaña se encuentran definidos los mensajes de término, el resultado de la operación sería como se indica a continuación:

```
# Ejemplo de campaña

[Sección clientes] [clientes.wav] [123456] [] []
1 [...]

[Error de validación] [error.wav] [123456] [] []
1 [...]

# No hubo respuesta de la consulta a la base de datos
[BDDRES4_pk3] [Sin respuesta]

# Operación terminada correctamente
[BDDRES4_pk2] [Mensaje inicial]

# Usuario no ingresó número de consulta
[BDDRES4_pk1] [Sin número]

# Resultado inválido
[BDDRES4_pk4] [Inválido]
```



## Consulta a base de datos con múltiples parámetros de consulta

### Descripción

Dentro de la operación normal de **Portav** se puede solicitar el ingreso de datos, para ello el sistema indicará tantos mensajes como datos se requieran, pudiendo definir cada dato con un largo fijo o variable, usando para ello el caracter número '#' para el término del ingreso. La definición de todos los datos a leer se encuentra en el archivo **pext.txt**.

La activación de la lectura de datos para consulta a base de datos se realiza al completar el campo **Acción** con el valor "**PEXT\_B**". De acuerdo a donde se ubique este identificador la captura de datos se puede realizar para todos los usuarios o solamente aquellos que han sido previamente validados.

Si durante la operación el usuario no ingresa un dato, se genera un error y se despliega el mensaje definido por el identificador [PEXT\_02].

Si la captura de datos es correcta, se genera una consulta a la base de datos. Para tal efecto, los datos leídos se guardan en un archivo del tipo **nnnn.r10**, donde nnnn es el identificador asociado a la llamada. Posteriormente se genera una espera de repuesta y se continua como cualquier otra consulta a base de datos.

La respuesta a esta consulta puede ser un valor de estado, una cifra numérica o un texto a ser traspasado a audio. A continuación se indican los identificadores disponibles para el término de la consulta a base de datos con múltiples parámetros:

IDENTIFICADOR	RESULTADO
[BDDRES10_pk3]	Sin respuesta
[BDDRES10_pk2]	Operación finalizada bien
[PEXT_02]	Error al leer datos a consultar
[BDDRES10_pk4]	Respuesta inválida

Para las respuestas se utilizan los siguientes archivos de audio:

ARCHIVO	FUNCIÓN
bdd10_2.wav	Frase de inicio de respuesta de estado
bdd10_3.wav	Fin de consulta simple: 1 finaliza, 2 repite
bdd10_4.wav	Fin de consulta extendida: 1 finaliza, 2 repite, 3 transfiere
bdd10_5.wav	Frase de inicio a respuesta de un valor numérico
bdd10_6.wav	Frase de término a respuesta de valor numérico



### Ejemplo de consulta a base de datos con múltiples parámetros

```
# Ejemplo de campaña

[Mensaje inicial] [Bienvenida.wav] [123456] [09] [67]
1 [Información de productos]
2 [Información de contactos]
0 [&,3742]
3 [USRS_X1]
5 [PEXT_B]
```

Mientras se entrega el mensaje de audio correspondiente a “Mensaje inicial” o una vez finalizado y antes de que pase más tiempo que el máximo de espera definido en la variable **TIMEOUT** del archivo de configuración **aviza.txt**, al presionar la tecla 5 comienza la operación de consulta a la base de datos con múltiples parámetros, primero se solicita el ingreso de cada uno de los datos, y luego se realiza la consulta.

Suponiendo que en la campaña se encuentran definidos los mensajes de término, el resultado de la operación sería como se indica a continuación:

```
# Ejemplo de campaña

[Sección clientes] [clientes.wav] [123456] [] []
1 [...]

[Error de validación] [error.wav] [123456] [] []
1 [...]

# No hubo respuesta de la consulta a la base de datos
[BDDRES10_pk3] [Sin respuesta]

# Operación terminada correctamente
[BDDRES10_pk2] [Mensaje inicial]

# Usuario no ingresó los datos de consulta
[PEXT_02] [Sin número]

# Resultado inválido
[BDDRES4_pk10] [Inválido]
```



### **Formato de archivos**

A continuación se indican los formatos de archivos de configuración.

#### **Parámetros específicos de operación: archivo usuarios.txt**

Cada fila del archivo contiene información de un usuario, disponiendo para ello de texto separado por tabuladores. El máximo número de usuarios permitidos es 1000. La primera fila del archivo contiene un encabezamiento con campos incluidos.

RUT	Clave	Nombre	Organización
11.111.111-K	1111	Usuario 1	Adelacu Ltda.
22.222.222-2	22222	Usuario 2	Adelacu Ltda.
33.333.333-3	333333	Usuario 3	Adelacu Ltda.
44.444.444-4	4444444	Usuario 4	Adelacu Ltda.

#### **Parámetros específicos de operación: archivo pext.txt**

Cada fila del archivo contiene información de un dato, disponiendo para ello de texto separado por tabuladores. El máximo número de datos permitidos es 32. La primera fila del archivo contiene un encabezamiento con los campos incluidos.

Dígitos	Parámetro	Archivo
6	Número de medidor	medidor.wav
0	lectura	lectura.wav
1	Estado de medidor	estado.wav

#### **Parámetros específicos de operación: archivo answer.txt**

Cada fila del archivo contiene información de una respuesta disponiendo para ello de texto separado por tabuladores. El máximo número de respuestas permitidas es 500. La primera fila del archivo contiene un encabezamiento con los campos incluidos.

Estado	Archivo	Anexo
Número no existe	resp1.wav	
Aprobado	resp2.wav	
Rechazado	resp3.wav	&,3742



### **Parámetros específicos de operación: archivo msg.txt**

Cada fila del archivo contiene información de un mensaje distinto, disponiendo para ello de texto separado por tabuladores. El máximo número de mensajes directos es 100. La primera fila del archivo contiene un encabezamiento con los campos incluidos.

Prefijo	Mensaje	Descripción
09	1234	Llamadas desde celulares
67	12345	Llamadas desde prefijo 67
075	123456	Llamadas desde Curicó

### **Parámetros específicos de operación: archivo tree.txt**

Cada canal tiene asignado un número, el que corresponde al identificador del mensaje.

[ CANAL ] [ ID Mensaje ]

Donde:

**CANAL** corresponde al número de canal (1 al 24).

**ID Mensaje** corresponde al número que identifica al mensaje.

**Atención:** Un carácter '#' ubicado en la primera columna de la fila se considerará como comentario y su contenido no será tomado en cuenta.

Si no se define un canal o si el contenido está vacío, por defecto se selecciona el mensaje inicial.

### **Parámetros específicos de operación: archivo pago.txt**

La información en este archivo dispone de la siguiente sintaxis:

[ IDENTIFICADOR ] [ CONTENIDO ]

Donde:

**IDENTIFICADOR** corresponde al identificador o nombre de la variable.

**CONTENIDO** corresponde al parámetro o valor asociado a la variable.

**Atención:** Un carácter '#' ubicado en la primera columna de la fila se considerará como comentario y su contenido no será tomado en cuenta.

Las variables incluidas y sus posibles valores son los siguientes:

COMERCIO ID Comercio



Variable numérica de 8 dígitos

TIPO Tipo de transacción

- # 0: Transacción en línea (no habilitada para esta versión de **Portav**)
- # 1: Transacción batch

FORMATO Formato de archivo

- # 1: N formato Transbank nómina
- # 2: P formato Transbank nómina de prueba
- # 3: R formato Transbank nómina respuesta
- # 4: C formato Transbank control
- # 5: C formato Transbank nómina con RUT. En este formato, el último dato ingresado en la secuencia de pago, se considera como RUT.

DIRECTORIO Directorio destino transacciones

Directorio donde se guardará archivo de transacciones, se debe indicar la ruta completa.

DLL Archivo y ruta de DLL

Nombre de la función dinámica (DLL) donde se realizará el pago en línea.  
**Esta facilidad no está habilitada en esta versión de Portav.**

EXT Extensión archivo de transacciones

Extensión que se usará en el archivo de transacciones.

GLOSA Glosa de cobro

Corresponde a la glosa que se usará para referenciar el cobro.

TARJETAS Identificadores de tarjetas

Corresponde a una secuencia de letras donde cada una identifica el tipo de tarjeta aceptada por el sistema. De acuerdo a la cantidad de letras definas es el valor de tipo de tarjeta que se puede indicar. Por ejemplo VMGD, indica que Visa se selecciona con la tecla 1 y tiene el identificador 'V', Master Card se selecciona con la tecla 2 y tiene el identificador 'M' y así sucesivamente.