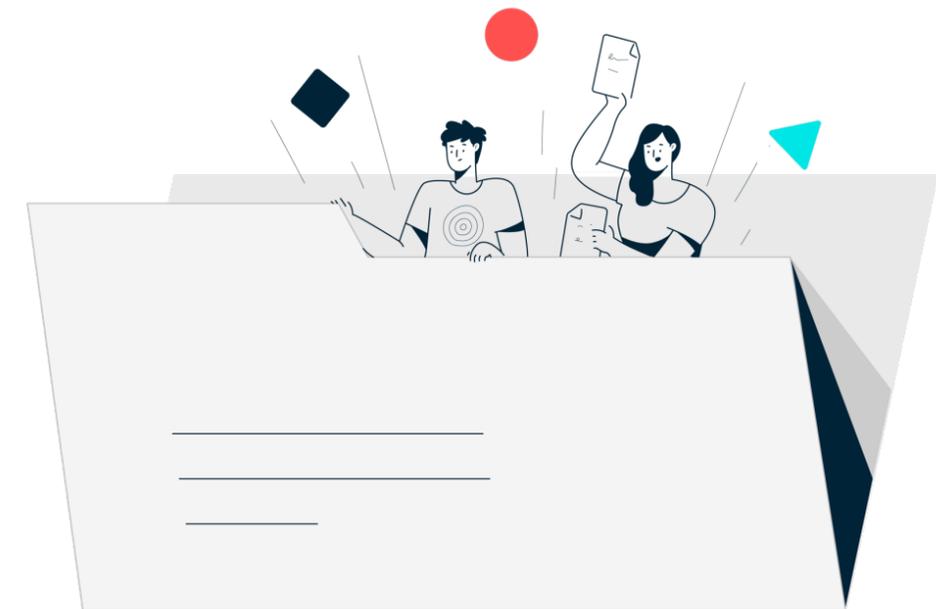




PLANES DE MARCACIÓN  
DINÁMICA

## Índice

	Pág.
1. <a href="#">Introducción</a>	03
2. <a href="#">Plan de Marcación por Prefijo Telefónico</a>	04
3. <a href="#">Plan de Marcación en base a información de un expediente</a>	13
4. <a href="#">Plan de Marcación con fórmula</a>	21



## Planes de Marcación Dinámica

Un plan de marcación nos permite elegir desde qué teléfono queremos llamar a un cliente en función del filtro que realicemos.

Para ponernos en situación, imagina que tenemos 2 teléfonos: uno de Madrid y otro de Barcelona. Podemos configurar Vozitel para que le llamemos desde un teléfono u otro según el lugar de residencia del cliente.

Lo que permite la marcación dinámica es hacer un "mix" entre los Grupos de Numeraciones y los Grupos de Extensiones. La marcación dinámica se puede aplicar a nivel de Proyecto o dentro de la configuración de una campaña masiva o progresiva.

PLANES DE MARCACIÓN  
PLANES DE MARCACIÓN  
PLANES DE MARCACIÓN

Configuración de un Plan de Marcación de Dinámica por prefijo telefónico del cliente.

## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación por prefijo telefónico



A modo de ejemplo, vamos a crear un plan de marcación teniendo en cuenta el prefijo telefónico del cliente a quien vamos a llamar:

1. Si el número al que vamos a llamar es un teléfono fijo de Madrid, queremos que la llamada se haga desde el número 911331319.
2. Si el número al que vamos a llamar es un teléfono fijo de Barcelona, queremos que la llamada se haga desde el número 931702988.
3. Si el número al que vamos a llamar es un móvil, queremos que la llamada se haga desde el número 600124836.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por prefijo telefónico

1 El primer paso será acceder a “*Administración > Administración Básica > Numeración y Extensiones > Pestaña Plan de Marcación Dinámica*” y crear nuestro plan con un título y eligiendo el campo que va a actuar como filtro. Para crearlo, haremos clic en el botón “Añadir”:

The screenshot shows the 'Plan de Marcación Dinámica' interface. At the top, there is a search bar and various status indicators. Below that, there are tabs for 'Cuadro de Mandos' and 'Numeración y Extensiones'. The main content area is titled 'Plan de Marcación' and shows a table with columns for 'TÍTULO', 'FILTRO', 'NÚMERO DESTINO', and 'FÓRMULA'. The table contains one entry: 'MARCACION POR PREFIJO' with a checkmark in the 'FILTRO' column. Below the table, there is a section titled 'Trabaja aquí para crear Plan de Marcación Dinámica Detalle' with another table. The 'Añadir' button in the top left of the table area is highlighted with a red dashed box and a mouse cursor.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por prefijo telefónico

1 Al crear la cabecera de nuestro plan de marcación, veremos los siguientes campos:

**Plan de Marcación Dinámica** [#11] 🗨️ ✂️ ✕

**Título\***

**Número Destino** ⓘ

Indique el campo que actuará como filtro:

**Usar fórmula** ⓘ

**Fórmula: (ámbito expediente)**

1	
---	--

💾 Guardar

Le pondremos un título

Indicaremos que el filtro se va a aplicar en función del teléfono al que vamos a llamar.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por prefijo telefónico

- Tras crear la cabecera de la segmentación, necesitaremos añadir las condiciones para indicar al sistema qué queremos que ocurra. En la parte inferior, se desplegará el espacio donde podremos añadir nuestras condiciones:

The screenshot displays a web application interface for configuring dynamic numbering. The top navigation bar includes a search field, user profile, and system status. The main content area is organized into two primary sections:

- Plan de Marcación:** This section contains a table with the following columns: TÍTULO, FILTRO, NÚMERO DESTINO, and FÓRMULA. A single row is present with the title 'MARCACION POR PREFIJO' and a checkmark in the 'FILTRO' column.
- Trabaja aquí para crear Plan de Marcación Dinámica Detalle:** This section is highlighted with a red dashed border and contains a table with columns: ID, PLAN MARCACIÓN DINÁMICA, POR DESTINO, GRUPO NUMERACIÓN, NUMERACIÓN, GRUPO EXTENSIONES, FILTRO, and DÍAS. A mouse cursor is positioned over the 'ID' column header.

## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación por prefijo telefónico

- 2 Al hacer clic en "Añadir", empezaremos a añadir las condiciones y qué queremos que ocurra en cada una de ellas. Disponemos de algunos campos básicos. Más abajo encontrarás la explicación:

**Plan de Marcación Dinámica Detalle** [#12] 🔍 ✂️ ✕

**Plan:\***

MARCACION POR PREFIJO

El Plan al que pertenece esta condición.

**Grupo Extensiones:**

Seleccione una opción

Podremos aplicar esta configuración únicamente a un grupo de extensiones de agentes. (Recuerda crear tus grupos de extensiones en "Llave > Centralita y Planes de Marcación > Grupos de Extensiones")

**Grupo Numeración/Número\***

También podemos crear Listas de Numeraciones para alternar entre distintos números. (Recuerda crear tus listas en "Administración > Administración Básica > Numeración y Extensiones > Grupos de Numeración").

**Valor para filtro:**

93

Indicaremos cuál es el prefijo del número al que aplicaremos esta regla.

**Días de la Semana:**

L  M  X  J  V  S  D

Podremos indicar cuáles son los días de la semana en los que queremos que esta regla se ejecute.

📁 Guardar

## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación por prefijo telefónico

- 2 Tras crear la cabecera de la segmentación, necesitaremos añadir las condiciones para indicar al sistema qué queremos que ocurra. En la parte inferior, se desplegará el espacio donde podremos añadir nuestras condiciones:

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#12]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que todas las llamadas a números que empiecen por 93 se hagan desde el teléfono 931702988, todos los días de la semana.

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#13]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que todas las llamadas a números que empiecen por 91 se hagan desde el teléfono 911331319, todos los días de la semana.

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#14]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que todas las llamadas a números que empiecen por 6 se hagan desde el teléfono 600124836, todos los días de la semana.

## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación por prefijo telefónico

- 3 El siguiente paso será añadir este plan de Marcación en el lugar donde queremos que se ejecute:

#### En las configuraciones del Proyecto

Se aplicará a todas las llamadas del proyecto, a no ser que tengamos otra configuración en campañas de marcación. En este último caso, se aplicará la regla que hayamos establecido.

\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

#### En campañas de Marcación

Se aplicará únicamente en las llamadas realizadas por la campaña de marcación.

\*Menú Administración > Administración Básica > Campañas > Gestión de Campañas Progresivas o Masivas > Pestaña Principal

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por prefijo telefónico

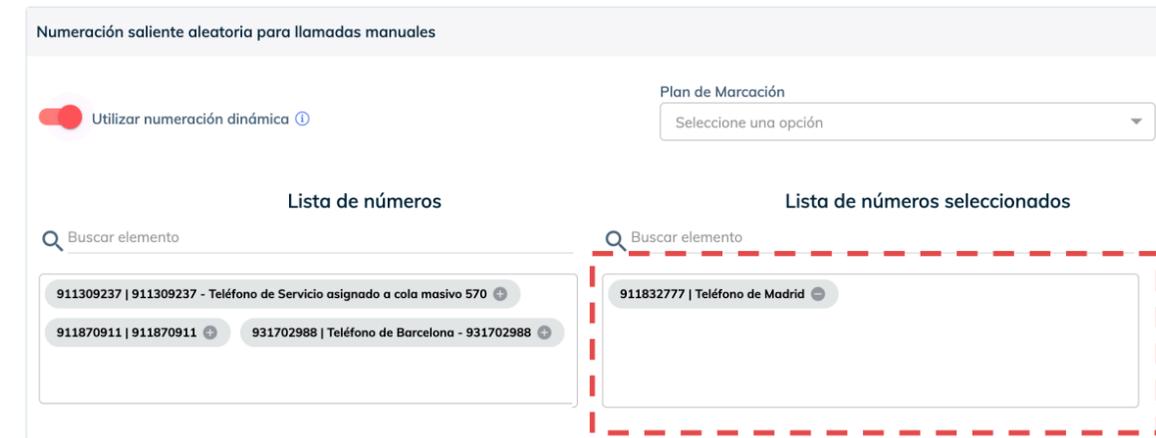
- 4 ¿Qué ocurre si no se cumple ninguna de las 3 opciones que creamos?  
 Vozitel emitirá la llamada con la numeración que hayamos elegido dentro de las configuraciones del proyecto.  
 Si no hay ninguna numeración seleccionada en la configuración del proyecto, la llamada se emitirá desde la numeración que hayamos elegido en las Opciones de Cliente, ya sea en el campo "Números seleccionados" o respetando el Plan de Marcación que esté configurado allí..

### En las configuraciones del Proyecto



\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

### En las Opciones de Cliente



\*Menú Administración > Administración Básica > Opciones de Cliente > Pestaña Configuración > Llamadas

Configuración de un Plan de Marcación de Dinámica en base a información en el expediente del cliente.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente



También podremos configurar un plan de marcación en base a la información que tengamos en el expediente del cliente. Por ejemplo, dentro de los expedientes de un proyecto, el campo PERSONALIZADO1 refleja el Canal de Captación del cliente:

Queremos crear un Plan de Marcación que tenga en cuenta este campo y, a depender del dato, utilice una numeración u otra para llamar al cliente. Las reglas serán las siguientes:

1. Si el P4 es igual a **EMAIL**, queremos que la llamada se haga desde el número **911331319**.
2. Si el P4 es igual a **FORMULARIO**, queremos que la llamada se haga desde el número **600124836**.
3. Si el P4 es igual a **REDES SOCIALES**, queremos que la llamada se haga desde el número **931702988**.

The screenshot shows a CRM interface with a client record for 'Francisco Pérez'. The 'Personalizados' tab is active, showing a dropdown menu for 'P1: CANAL CAPTACION' with the following options: GOOGLE, Email, Teléfono WEB, Formulario WEB, Llamada Entrante, and Redes Sociales. The 'P2: LEAD CAMPAÑA' field is also visible.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por prefijo telefónico

- 1 El primer paso será acceder a “*Administración > Administración Básica > Numeración y Extensiones > Pestaña Plan de Marcación Dinámica*” y crear nuestro plan con un título y eligiendo el campo que va a actuar como filtro. Para crearlo, haremos clic en el botón “Añadir”:

The screenshot shows the 'Plan de Marcación Dinámica' configuration page in the Voz--tel system. The interface includes a top navigation bar with a search bar, user profile, and various status indicators. Below the navigation bar, there are several tabs for different administrative functions, with 'Plan de Marcación Dinámica' selected. The main content area displays a table with columns for 'TÍTULO', 'FILTRO', 'NÚMERO DESTINO', and 'FÓRMULA'. A red dashed box highlights the '+ Añadir' button in the top left corner of the table area, with a mouse cursor pointing to it. Below the table, there is a section titled 'Trabaja aquí para crear Plan de Marcación Dinámica Detalle' with another table and a '+ Añadir' button.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente

- 1 En la creación de la cabecera, usaremos la siguiente configuración para indicar que la información que tenemos está situada en al campo Personalizado 1:

**Plan de Marcación Dinámica** [#12] 🗑️ ✖️

**Título\***

PLAN SEGUN ORIGEN P1

**Número Destino** ⓘ

Indique el campo que actuará como filtro:

PERSONALIZADO1 ✕ ▼

**Usar fórmula** ⓘ

Fórmula: (ámbito expediente)

1	
---	--

💾 Guardar

Le pondremos un título

Desmarcaremos esta casilla ya que no vamos a filtrar por el número al que vamos a llamar

Indicaremos que el filtro se va a realizar sobre el campo PERSONALIZADO1

Indique el campo que actuará como filtro:

PERSONALIZADO1 ✕ ▲

PERSONALIZADO4

PERSONALIZADO5

PERSONALIZADO6

TIPO

CP

PROVINCIA

\*\*Es importante recordar que solo podemos filtrar por estos campos. Si quisiéramos filtrar por algún otro, tendríamos que usar una fórmula. Veremos un ejemplo al final.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente

2 Tras crear la cabecera de la segmentación, necesitaremos añadir las condiciones para indicar al sistema qué queremos que ocurra. En la parte inferior, se desplegará el espacio donde podremos añadir nuestras condiciones, que serán las siguientes:

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#15]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que si el P1 es igual a EMAIL, las llamadas se hagan desde el teléfono 911331319.

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#16]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que si el P1 es igual a FORMULARIO, las llamadas se hagan desde el teléfono 600124836.

Plan de Marcación Dinámica Detalle [#17]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

En esta configuración, he indicado que si el P1 es igual a REDES SOCIALES, las llamadas se hagan desde el teléfono 931702988.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente

3 Si miramos el detalle de cada una de las configuraciones, veremos las siguientes opciones:

**Plan de Marcación Dinámica Detalle** [#15]   

Plan:\*

Grupo Extensiones:

Grupo Numeración/Número\*

Valor para filtro:

Días de la Semana:  
 L  M  X  J  V  S  D

 Guardar

El Plan al que pertenece esta condición.

Podremos aplicar esta configuración únicamente a un grupo de extensiones de agentes. (Recuerda crear tus grupos de extensiones en "Llave > Centralita y Planes de Marcación > Grupos de Extensiones").

También podemos crear Listas de Numeraciones para alternar entre distintos números. (Recuerda crear tus listas en "Llave > Centralita y Planes de Marcación > Listas de Numeración").

Indicaremos cuál es el valor del campo para que se ejecute esta regla.

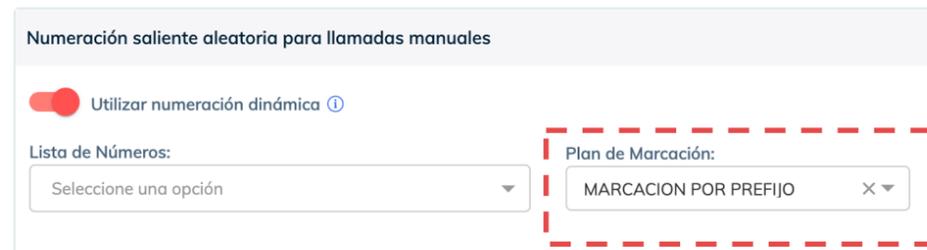
También podremos indicar cuáles son los días de la semana en los que queremos que esta regla se ejecute.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente

4 El siguiente paso será añadir este plan de Marcación en el lugar donde queremos que se ejecute:

### En las configuraciones del Proyecto



Se aplicará a todas las llamadas del proyecto, a no ser que tengamos otra configuración en campañas de marcación. En este último caso, se aplicará la regla que hayamos establecido.

\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

### En campañas de Marcación



Se aplicará únicamente en las llamadas realizadas por la campaña de marcación.

\*Menú Administración > Administración Básica > Campañas > Gestión de Campañas Progresivas o Masivas > Pestaña Principal

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente

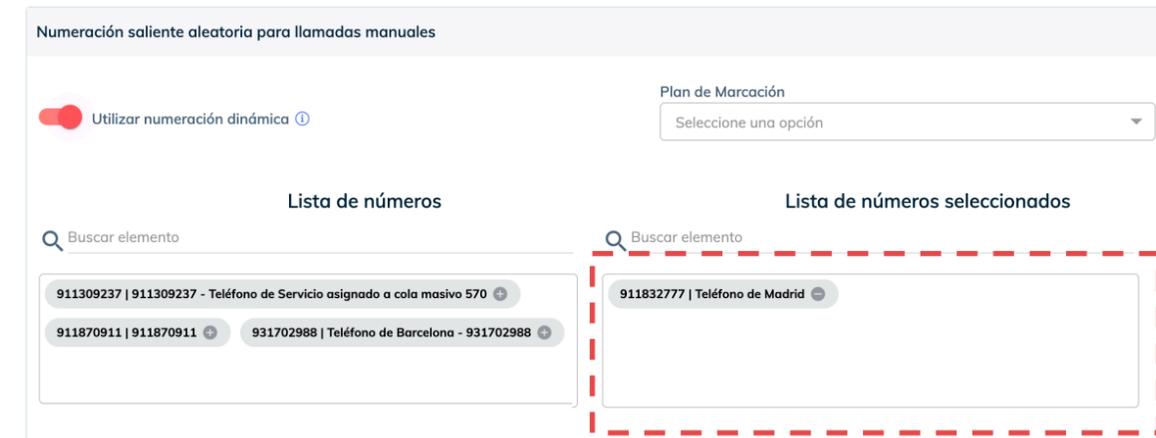
- 4 ¿Qué ocurre si no se cumple ninguna de las 3 opciones que creamos?  
 Vozitel emitirá la llamada con la numeración que hayamos elegido dentro de las configuraciones del proyecto.  
 Si no hay ninguna numeración seleccionada en la configuración del proyecto, la llamada se emitirá desde la numeración que hayamos elegido en las Opciones de Cliente, ya sea en el campo "Números seleccionados" o respetando el Plan de Marcación que esté configurado allí..

### En las configuraciones del Proyecto



\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

### En las Opciones de Cliente



\*Menú Administración > Administración Básica > Opciones de Cliente > Pestaña Configuración > Llamadas

## Configuración de un Plan de Marcación de Dinámica con fórmulas.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente y fórmulas



Si queremos crear un plan de marcación que tenga en cuenta más de un campo o que tenga en cuenta campos que no están entre los campos por defecto del listado al lado, tendremos que utilizar una fórmula.

Imaginemos que queremos crear un plan de marcación en base a un metadato del expediente. En este caso, tengo un metadato que refleja el nombre de una promoción:

1. Si el Metadato "PROMOCION" es igual a **NAVIDAD**, queremos que la llamada se haga desde el número **911331319**.
2. Si el Metadato "PROMOCION" es igual a **VERANO**, queremos que la llamada se haga desde el número **600124836**.
3. Si el Metadato "PROMOCION" es igual a **VUELTA AL COLE**, queremos que la llamada se haga desde el número **931702988**.
4. Si el Metadato "PROMOCION" es igual a **PRIMAVERA**, queremos que la llamada se haga desde el número **910807981**.
5. Si no tiene **ninguna condición**, queremos que la llamada se haga desde el teléfono **600124836**.

### Campos seleccionables:

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente y fórmulas

- 1 El primer paso será acceder a “*Administración > Administración Básica > Numeración y Extensiones > Pestaña Plan de Marcación Dinámica*” y crear nuestro plan con un título. Para crearlo, haremos clic en el botón “Añadir”:

The screenshot displays the 'Plan de Marcación Dinámica' (Dynamic Marking Plan) management interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu. The main area features a table with the following columns: TÍTULO, FILTRO, NÚMERO DESTINO, and FÓRMULA. The table contains one entry: 'MARCACION POR PREFIJO' with a checkmark in the 'NÚMERO DESTINO' column. A toolbar above the table includes buttons for 'Añadir', 'Actualizar', 'Columnas', and 'Más opciones'. A red dashed box highlights the 'Añadir' button, and a mouse cursor is shown clicking on it. Below the table, there is a section titled 'Trabaja aquí para crear Plan de Marcación Dinámica Detalle' with another toolbar and a table with columns: ID, PLAN MARCACIÓN DINÁMICA, POR DESTINO, GRUPO NUMERACIÓN, NUMERACIÓN, GRUPO EXTENSIONES, FILTRO, and DÍAS.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación por información en el expediente y fórmulas

- 1 El primer paso será acceder a "Llave > Centralita y Planes de Marcación > Planes de Marcación Dinámica" y crear nuestro plan con un título y marcando la opción "Usar fórmula":

**Plan de Marcación Dinámica** [#24] 🗑️ ✖️

**Título\***

**Número Destino** ⓘ  
 Indique el campo que actuará como filtro:

**Usar fórmula** ⓘ  
**Fórmula: (ámbito expediente)**

📁 Guardar

Le pondremos un título

Desmarcaremos esta casilla ya que no vamos a filtrar por el número al que vamos a llamar

Indicaremos que el filtro se va a realizar por fórmula

Haciendo clic derecho, accederemos a un listado de fórmulas



## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación usando fórmulas

2 Para la creación de la fórmula, podemos usar fórmulas condicionales. Por ejemplo:

#### ▼ Condicionales y booleanas

{ENCASODE(VARIABLE, VALOR\_DEFECTO, VALOR1, RESULTADO1, VALOR2, RESULTADO2...)}

Seleccionar

Hace una bifurcación EN CASO DE que la VARIABLE tenga algunos de los valores pasados como argumentos y retorna el resultado correspondiente. En caso de que ningún valor coincida, retornará el valor por defecto. Un ejemplo podría ser: {ENCASODE({TIPO}, SIN\_TIPO, 1, TIPO1, 2, TIPO2)}

#### ▼ Condicionales y booleanas

{SI(CONDICION, VALOR1, VALOR2)}

Seleccionar

Si la CONDICION es CIERTA, retorna VALOR1, caso contrario retorna VALOR2.

El resultado de la fórmula siempre tiene que ser la numeración que queremos utilizar como numeración saliente. En este caso, voy a usar la fórmula "EN CASO DE", ya que solamente tengo una condición y resulta más fácil de esta forma.

## Planes de Marcación Dinámica

### Marcación usando fórmulas

- 2 Tras elaborar la fórmula, quedaría de esta forma:

**Plan de Marcación Dinámica** [#24]   

Título\*

PLAN PROMOCION

Número Destino 

Indique el campo que actuará como filtro:

Seleccione una opción ▼

Usar fórmula 

Fórmula: (ámbito expediente)

1	{ENCASODE ({METADATO_PROMOCION}, 600124836, NAVIDAD, 911331319, PRIMAVERA, 910807981, VERANO, 600124836, VUELTA AL COLE, 931702988)}
---	--

 Guardar

No será necesario configurar detalles, ya que los detalles están incluidos en la misma fórmula.

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación usando fórmulas

3 El siguiente paso será añadir este plan de Marcación en el lugar donde queremos que se ejecute:

### En las configuraciones del Proyecto

Numeración saliente aleatoria para llamadas manuales

Utilizar numeración dinámica ⓘ

Lista de Números:

Plan de Marcación:

Se aplicará a todas las llamadas del proyecto, a no ser que tengamos otra configuración en campañas de marcación. En este último caso, se aplicará la regla que hayamos establecido.

\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

### En campañas de Marcación

Numeración Saliente Aleatoria

Utilizar numeración dinámica ⓘ

Lista de Números:

Plan de Marcación:

Si selecciona un PLAN y no se encuentra un número, se aplicará la Lista de Números

Se aplicará únicamente en las llamadas realizadas por la campaña de marcación.

\*Menú Administración > Administración Básica > Campañas > Gestión de Campañas Progresivas o Masivas > Pestaña Principal

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación usando fórmulas

4

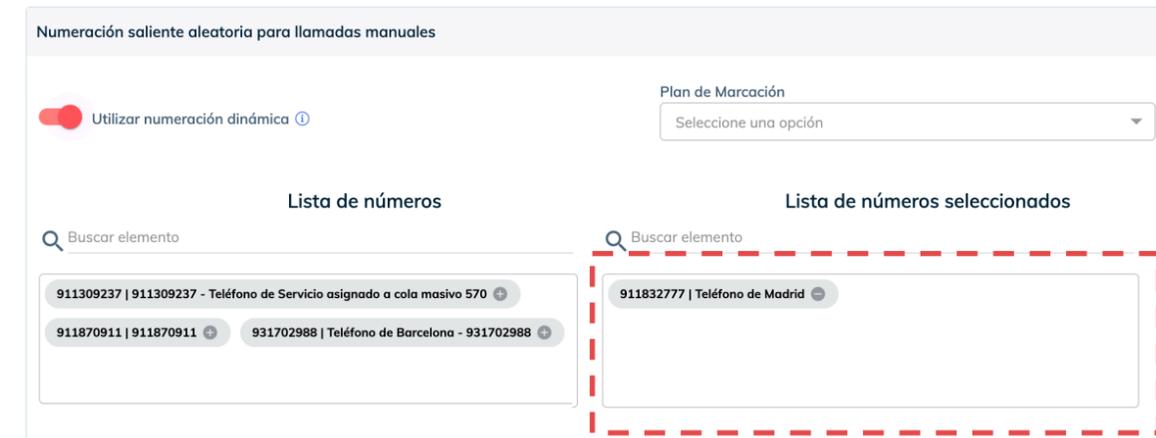
¿Qué ocurre si no se cumple ninguna de las 3 opciones que creamos?  
 Vozitel emitirá la llamada con la numeración que hayamos elegido dentro de las configuraciones del proyecto.  
 Si no hay ninguna numeración seleccionada en la configuración del proyecto, la llamada se emitirá desde la numeración que hayamos elegido en las Opciones de Cliente, ya sea en el campo "Números seleccionados" o respetando el Plan de Marcación que esté configurado allí..

### En las configuraciones del Proyecto



\*Administración > Administración Básica > Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Comunicaciones > Marcación

### En las Opciones de Cliente



\*Menú Administración > Administración Básica > Opciones de Cliente > Pestaña Configuración > Llamadas

# Planes de Marcación Dinámica

## Marcación usando fórmulas

4

¿Qué ocurre si no se cumple ninguna de las 4 opciones que añadimos en la fórmula?  
 Vozitel emitirá la llamada con la numeración que hayamos elegido dentro de las configuraciones del proyecto.  
 Si no hay ninguna numeración seleccionada en la configuración del proyecto, la llamada se emitirá desde la numeración que hayamos elegido en las Opciones de Cliente.

### En las configuraciones del Proyecto

▼ Numeración Saliente Aleatoria para Llamadas Manuales

Utilizar numeración dinámica

Si activa esta opción, el número saliente de la campaña se asignará de forma aleatoria. **IMPORTANTE: Debe solicitar a VOZITEL que le habilite esta FACILIDAD.**

**Lista de Números:**  
600000005 | 600000005

**Plan de Marcación:**  
MARCACION POR PREFIJO

Si selecciona un PLAN y no se encuentra un número, se aplicará la Lista de Números

\*Llave > Administración de Proyectos > Gestión de Proyectos > Pestaña Principal

### En las Opciones de Cliente

Principal Opciones Cláusula Legal Geoposicionamiento Grabaciones/Almacenamiento

OPCIONES CLIENTE

▼ Parámetros Básicos

**Idioma del CRM:**  
Español (España)

**Password para ficheros comprimidos de los adjuntos enviados por email:**

▼ Numeración Saliente Aleatoria para Llamadas Manuales

Utilizar numeración dinámica

Si activa esta opción, el número saliente de la campaña se asignará de forma aleatoria. **IMPORTANTE: Debe solicitar a VOZITEL que le habilite esta FACILIDAD.**

**Lista de Números:**  
614212637 | Movil 1

**Plan de Marcación:**  
[Ninguno]

Si selecciona un PLAN y no se encuentra un número, se aplicará la Lista de Números

Modificar Cancelar

\*Menú Llave > Administración General > Opciones de Cliente > Pestaña Principal

