



## Como modificar un mensaje

Un mensaje se puede modificar de dos maneras distintas, reemplazando el archivo existente o cambiando un mensaje en forma dinámica (en línea).

### Reemplazo de archivo

En este caso solamente se debe grabar el nuevo mensaje como archivo de audio en formato multimedia de Windows, es decir, archivo con extensión wav. Puede utilizar cualquier programa, sin embargo, se recomienda el uso del programa *Grabadora de Sonidos*, el que se encuentra en todas las versiones de Windows y también en el equipo **Portav** en la carpeta Accesorios/Entretenimiento. Este programa tiene la siguiente imagen:



Si el archivo lo graba con un nuevo nombre debe también modificar el archivo de campaña donde se referencia este archivo, aunque también puede reemplazar el archivo existente. A pesar de que el proceso de grabar el nuevo mensaje en un nuevo archivo puede ser un poco más lento, tiene la ventaja de mantener el archivo anterior como respaldo.

El nuevo mensaje grabado debe mantener las características técnicas de todos los mensajes telefónicos, esto es formato PCM, 8000 o 11025 Hz, 8 bits y mono. Si utiliza el programa Grabadora de Sonidos, desde el menú principal seleccione **Archivo / Guardar como ...** y posteriormente **Formato/ Cambiar**.

En cualquiera de los casos indicados, debido a que el sistema carga toda la información en memoria, ya sea que se reemplace el archivo actual o que se utilice un nuevo nombre para el archivo de audio, para que los cambios surjan efecto debe detener la operación y cargar nuevamente la campaña. De esa manera el mensaje de audio se cargará nuevamente en memoria.

Aunque se puede realizar en cualquier computador con multimedia, se recomienda grabar los archivos en un estudio de grabación con un locutor profesional.



### Grabación dinámica (en línea)

Esta forma de modificación se realiza sin necesidad de cambiar archivos ni de detener la operación del sistema, ya que se hace directamente sobre la información que está en memoria.

La capacidad de modificar un mensaje se encuentra definida en el archivo de campaña, donde se establece la clave secreta y los números autorizados. Para poder realizar esta operación, la campaña debe estar configurada para que un número de teléfono en particular, o los teléfonos que comiencen con cierto prefijo puedan modificarlo. Si no se establece ningún número autorizado, se podrá modificar desde cualquier teléfono, controlando el acceso solamente con la clave secreta. La clave secreta puede tener entre 1 y 20 caracteres de largo.

Para modificar un mensaje, durante su reproducción se debe presionar la tecla asterisco “\*” del teléfono. Si el número no está autorizado para ingresar, se repetirá el mensaje. La operación es la siguiente:

***“A continuación se podrá modificar este mensaje, para comenzar espere el tono y digite la clave de acceso.”***

A partir del tono el usuario debe ingresar la clave de acceso, si es incorrecta se indicará ***“La clave ingresada es incorrecta, por lo que se interrumpirá este proceso. Debe finalizar la llamada y repetir el procedimiento.”*** y se finalizará la llamada. Para modificar el mensaje se deberá llamar nuevamente y repetir el proceso.

Si la clave ingresada está correcta se indicará ***“Comience a grabar después del tono, para terminar presione la tecla 1 del teléfono.”***, y se podrá grabar el mensaje. Para terminar la grabación se debe presionar la tecla 1 del teléfono, a lo cual se indicarán un mensaje con opciones ***“Para escuchar el mensaje grabado marque 1, para actualizar este mensaje en el sistema marque 2, para grabar nuevamente el mensaje marque 3, para terminar sin actualizar el mensaje grabado marque 4, o solamente cuelgue. Para repetir estas indicaciones marque 5.”***:

- 1 Escuchar el mensaje grabado.
- 2 Cargar el nuevo mensaje en el sistema. ***No se puede deshacer esta operación.***
- 3 Grabar nuevamente el mensaje.
- 4 Abandonar la operación sin actualizar el mensaje grabado.
- 5 Repetir indicaciones.

En caso de seleccionar la opción de cargar el mensaje, los cambios quedan incorporados en ese mismo momento, incluso luego de detener la operación y cargar nuevamente la campaña en el futuro. En tal caso se generará un reporte con la hora, fecha, número de origen e indentificación del mensaje modificado, lo que permite llevar un control de cambios de la información entregada.

El máximo tiempo posible de grabación es de 1 minuto, al cabo de ese tiempo se interrumpe la grabación y el mensaje queda truncado hasta ese momento.