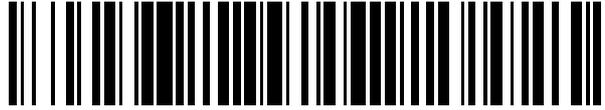


19



OFICINA ESPAÑOLA DE
PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA



11 Número de publicación: **2 395 198**

51 Int. Cl.:

H04M 5/00

(2006.01)

12

TRADUCCIÓN DE PATENTE EUROPEA

T3

96 Fecha de presentación y número de la solicitud europea: **10.01.2007 E 07710024 (6)**

97 Fecha y número de publicación de la solicitud europea: **01.10.2008 EP 1974537**

54 Título: **Sistema y método de gestión de una campaña de telemarketing**

30 Prioridad:

11.01.2006 US 329650

45 Fecha de publicación y mención en BOPI de la traducción de la patente:

11.02.2013

73 Titular/es:

**COMPUCREDIT INTELLECTUAL PROPERTY
HOLDINGS CORP., II (100.0%)
101 Convention Center Drive, Suite 850-15C
Las Vegas, NV 89109, US**

72 Inventor/es:

**LAWRENCE, MARK BRANNON;
FALLON, PATRICK EDWARD;
DIAZ, SANDY J. y
HAYDEN, CYNTHIA K.**

74 Agente/Representante:

URÍZAR ANASAGASTI, José Antonio

ES 2 395 198 T3

Aviso: En el plazo de nueve meses a contar desde la fecha de publicación en el Boletín europeo de patentes, de la mención de concesión de la patente europea, cualquier persona podrá oponerse ante la Oficina Europea de Patentes a la patente concedida. La oposición deberá formularse por escrito y estar motivada; sólo se considerará como formulada una vez que se haya realizado el pago de la tasa de oposición (art. 99.1 del Convenio sobre concesión de Patentes Europeas).

DESCRIPCIÓN

Sistema y método de gestión de una campaña de telemarketing.

CAMPO TÉCNICO

5 **[0001]** La presente invención se relaciona en general con telemarketing y, más particularmente, se relaciona con un sistema y método para proporcionar selectivamente información confidencial a los agentes de telemarketing o televendedores.

ANTECEDENTES DE LA INVENCION

10 **[0002]** Hoy muchas industrias incluyendo proveedores de servicios abordan a eventuales clientes, a los cuales en adelante se hace referencia como clientes objetivo, utilizando televendedores. Normalmente, un proveedor de servicios proporcionará a un televendedor una lista de números de teléfonos de clientes objetivo y un "guión" para que el televendedor lo siga cuando ofrezca servicios a un cliente objetivo. La lista se proporciona a un "marcador", que llama a los números de teléfono de la lista, y cuando la llamada es respondida, el marcador transfiere la llamada a un agente del televendedor y puede proporcionar al agente el guión. El agente entonces lee el guión al cliente objetivo.

15 **[0003]** En algunas situaciones, el proveedor de servicios también proporciona al televendedor expedientes de datos para los clientes objetivo, y frecuentemente, los expedientes de datos incluyen información privada sobre el cliente objetivo. Los marcadores de módem se adaptan para almacenar los expedientes de datos y proporcionan al agente información de los expedientes de datos. Normalmente, la información de los expedientes de datos estará incluida en el guión leído por el agente. Por ejemplo, un marcador podría llamar a un número de teléfono que está asociado con un cliente objetivo, un Sr. Smith, y cuando la llamada se responde, el marcador proporciona al agente un guión que incluye información del expediente de datos del Sr. Smith.

20 **[0004]** Las presiones de marketing fuerzan al proveedor de servicios a proporcionar información privada al televendedor de modo que los agentes puedan utilizar un guión "personalizado". Además, en algunas situaciones, los agentes confirman la exactitud de la información privada. Por ejemplo, un proveedor de créditos podría dirigirse a personas que ha "preaprobado", en donde las personas están preaprobadas sujetas a la confirmación de información que el proveedor de crédito podría proporcionar ha utilizado para determinar que las personas tiene la calidad apropiada de crédito. De este modo, el proveedor de crédito podría proporcionar al televendedor información privada tal como información financiera, número de seguridad social, etc. de las personas que está abordando de modo que la información privada puede ser verificada antes de que se presente la solicitud. Un problema asociado con proporcionar al televendedor información privada es asegurar que la información se mantiene segura.

25 **[0005]** En una campaña de telemarketing de hoy, el proveedor de servicios o un "desarrollador de guiones" desarrolla un guión para la campaña de telemarketing. El guión entonces se proporciona a un televendedor, que usa el guión para ofrecer servicios a los clientes objetivo. Sin embargo, al proveedor de servicios o "desarrollador del guiones" no se le provee con información que el proveedor de servicios o "desarrollador del guiones" pueda utilizar para interpretar el éxito del guión. Así, otro problema con los sistemas actuales de telemarketing es que no existe control en tiempo real de la campaña de telemarketing. US 2005/0071360 revela un método para proveer recogida de datos de un cliente en un mecanismo de recogida de datos. US 2005/0086220 revela un sistema y un método para centros de llamadas de guiones inteligentes y configuración de los mismos.

30 **[0006]** Así, hasta este momento existe una necesidad sin satisfacer en la industria para tratar las deficiencias e insuficiencias anteriormente mencionadas.

RESUMEN DE LA INVENCION

[0007] Según un primer aspecto de la invención, se proporciona el método de la Reivindicación 1.

[0008] Según un segundo aspecto de la invención, se proporciona el programa de ordenador de la Reivindicación 9.

[0009] Según un tercer aspecto de la invención, se proporciona el sistema de la Reivindicación 17.

45 **[0010]** Las realizaciones de la presente invención proporcionan un sistema y un método para proporcionar selectivamente información privada sobre un cliente objetivo.

50 **[0011]** Brevemente descrito, en arquitectura, una realización del sistema, entre otros, puede llevarse a cabo como sigue. El sistema incluye un primer servidor que está en comunicación con un centro de solicitud a clientes por medio de un enlace de comunicación. El primer servidor proporciona al centro de solicitud de clientes páginas del guión personalizado y recibe respuestas del cliente objetivo desde el centro de solicitud a clientes, en donde las respuestas del cliente objetivo incluyen respuestas de clientes objetivo a unas preguntas correspondientes a una primera plantilla de guión. Se configura un segundo servidor para recibir las respuestas del cliente objetivo y analizar las respuestas del cliente objetivo. El segundo servidor se configura además para determinar si usar una segunda plantilla de guión para generar páginas del guión personalizado en base al menos en parte en el análisis de las

5 respuestas del cliente objetivo. En respuesta a determinar el usar la segunda plantilla de gui3n y en respuesta a las peticiones posteriores recibidas por medio del enlace de comunicaci3n, el primer servidor proporciona al centro de solici3taci3n a clientes las p3ginas del gui3n personalizado que corresponden a la segunda plantilla de gui3n. Como alternativa, en respuesta a determinar no utilizar la segunda plantilla de gui3n y en respuesta a las peticiones posteriores recibidas por medio del enlace de comunicaci3n, el primer servidor proporciona al centro de solici3taci3n a clientes p3ginas del gui3n personalizado que corresponde a la primera plantilla de gui3n.

10 **[0012]** Puede tambi3n verse que las realizaciones de la presente invenci3n emplean programaci3n incorporada en un medio legible por ordenador. En una realizaci3n, entre otras, el medio legible por ordenador puede resumirse ampliamente como incluir un m3dulo de an3lisis configurado para analizar respuestas del cliente objetivo; un m3dulo selector configurado para seleccionar una plantilla de gui3n a partir de una pluralidad de plantillas de guiones, en donde cada plantilla de gui3n se identifica por un identificador de plantillas de guiones; y un prestador de guiones configurado para recibir la plantilla de gui3n seleccionada y utilizar la plantilla de gui3n seleccionada para generar una p3gina de gui3n.

15 **[0013]** Las realizaciones de la presente invenci3n pueden verse tambi3n como proporcionar m3todos para selectivamente proporcionar datos de cliente objetivo a un televendedor. En este sentido, una realizaci3n de tal m3todo, entre otras, puede resumirse ampliamente en los siguientes pasos: analizar respuestas del cliente objetivo; seleccionar una plantilla de gui3n de una pluralidad de plantillas de guiones; en donde cada plantilla de gui3n se identifica por un identificador de plantillas de guiones; y utilizar la plantilla de gui3n para generar una p3gina de gui3n.

20 **[0014]** Otra realizaci3n de tal m3todo, entre otros, puede resumirse ampliamente por los siguientes pasos: recibir las respuestas del cliente objetivo por medio de un enlace de comunicaci3n, en donde las respuestas del cliente objetivo incluyen las respuestas de los clientes objetivo a una solici3taci3n correspondiente a una plantilla dada de guiones; analizar las respuestas del cliente objetivo, en donde las respuestas del cliente objetivo se aceptan; determinar si utilizar una segunda plantilla de gui3n para generar las p3ginas del gui3n personalizado basado al menos en parte en el an3lisis de las respuestas del cliente objetivo; en respuesta a determinar utilizar la segunda plantilla de gui3n, utilizar la segunda plantilla de gui3n en la generaci3n de p3ginas del gui3n personalizado, en donde las p3ginas del gui3n personalizado se generan en respuesta a las peticiones recibidas a trav3s del enlace de comunicaci3n; y como respuesta a determinar no usar la segunda plantilla de gui3n, utilizar la primera plantilla de gui3n en la generaci3n de p3ginas del gui3n personalizado, en donde las p3ginas del gui3n personalizado se generan en respuesta a las peticiones recibidas a trav3s del enlace de comunicaci3n.

30 **[0015]** Otros sistemas, m3todos, caracter3sticas, y ventajas de la presente invenci3n ser3n o se har3n evidentes a uno con conocimiento en la materia tras examinar los siguientes dibujos y descripci3n detallada. Se pretende que todos los dichos sistemas adicionales, m3todos, caracter3sticas, y ventajas est3n dentro de esta descripci3n, est3n dentro del 3mbito de la presente invenci3n, y est3n protegidos por las reivindicaciones acompa1antes.

35 **BREVE DESCRIPCI3N DE LOS DIBUJOS**

[0016] Muchos aspectos de la invenci3n se pueden entender mejor con referencia a los siguientes dibujos. Los componentes en los dibujos no est3n necesariamente a escala, habi3ndose hecho en su lugar 3nfasis en ilustrar claramente los principios de la presente invenci3n. A3n m3s, en los dibujos, n3meros de referencia similares designan partes correspondientes en las diversas vistas.

40 **[0017]** FIG. 1 es un diagrama de bloques del sistema para solicitar clientes objetivo.

[0018] FIG. 2 es un diagrama de bloques de un centro de solici3taci3n de la FIG. 1.

[0019] FIG. 3 es un diagrama de bloques de un mensaje de Llamada-Contestada.

[0020] FIG. 4 es un diagrama de bloques del centro de procesamiento de la FIG. 1.

[0021] FIG. 5 es un diagrama de bloques de una p3gina de gui3n.

45 **[0022]** FIG. 6 es un diagrama de bloques de un expediente de datos de un cliente objetivo.

[0023] FIG. 7 es un diagrama de bloques de una comunicaci3n de un centro de solici3taci3n.

[0024] FIG. 8 es un diagrama de bloques de un cuadro de estado.

[0025] FIG. 9 es un diagrama de flujo para proporcionar selectivamente a un televendedor datos del cliente objetivo.

[0026] FIG. 10 es un diagrama de flujo ilustrando la gesti3n de una campaa de solici3taci3n.

50 **[0027]** FIG. 11 es un diagrama de bloques de m3dulos para gestionar una campaa de solici3taci3n.

[0028] FIG. 12 es un diagrama de bloques de un expediente de respuesta a solici3taci3n.

DESCRIPCIÓN DETALLADA

5 **[0029]** Cualesquiera descripciones del proceso o bloques en diagramas de flujo deberían entenderse que representan módulos, segmentos, o partes de código que incluyen uno o más instrucciones ejecutables para poner en práctica funciones o pasos específicos lógicos en el proceso, y se incluyen implementaciones alternas dentro del ámbito de la realización preferida de la presente invención en las que las funciones pueden ejecutarse en otro orden del que se muestra o discute, incluyendo esencialmente al mismo tiempo o en orden inverso, dependiendo de la funcionalidad implicada, como se entendería por aquellos razonablemente entendidos en la materia de la presente invención.

10 **[0030]** En referencia a la FIG. 1, una oficina central 100 de una entidad tal como un proveedor de servicios está en comunicación con centro de solicitud 102 por medio de una red 108. El centro de solicitud 102 llama a individuos, organizaciones, negocios, etc. en nombre del proveedor de servicios y ofrece a los individuos, organizaciones, negocios, etc. convertirse en clientes o receptores de servicios del proveedor de servicios. A partir de ahora se hace referencia a los individuos, organizaciones, negocios, etc. como clientes objetivo 106. El centro de solicitud 102 llama a los clientes objetivo 106 por medio de una red telefónica 104. Debe notarse que el ámbito pretendido de la presente invención es incluir otras entidades más allá de los proveedores de servicios y que los proveedores de servicios se utilizan únicamente por claridad. En adelante, el término "solicitante" se usará para describir la entidad que tiene la oficina central 100.

20 **[0031]** En algunas realizaciones, el solicitante es un proveedor de crédito. Por consiguiente, el centro de solicitud 102 reunirá la información de los clientes objetivo 106 que los clientes objetivo 106 querrán mantener como confidencial o privada. Por ejemplo, la información privada podría incluir nombre, dirección, información relacionada a los ingresos y/o riqueza, número de la seguridad social, número de permiso de conducir, etc. Como se explicará en detalle más adelante, la información privada se proporciona selectivamente al centro de solicitud 102 según se vaya necesitando.

25 **[0032]** En algunas realizaciones, el centro de solicitud 102 y el solicitante se comunican por la red 108 empleando protocolos de internet tales como, pero no limitados a, TCP/IP. Sin embargo, con el fin de ayudar a proteger la privacidad de los clientes objetivo, la red 108 puede ser una red segura, y en consecuencia, en algunas realizaciones, la red 108 es una red segura tal como una Red Virtual Privada (RVP). En otras realizaciones, el solicitante y el centro de solicitud 102 están en comunicación por un enlace seguro de comunicación tal como un enlace especializado.

30 **[0033]** La oficina central 100 de la solicitante puede también incluir un centro de procesamiento 110 y un centro de solicitud 112. El centro de solicitud 112 y el centro de procesamiento 110 están en comunicación por medio de un enlace de comunicación 116, que es normalmente un enlace seguro tal como un enlace especializado de comunicación. El centro de solicitud 112 está también en comunicación con la red telefónica 104.

35 **[0034]** El centro de procesamiento 110 recibe comunicaciones de, y proporciona comunicaciones al, centro de solicitud 102 por medio de la red 108, y de modo similar, recibe comunicaciones de, y proporciona comunicaciones al, centro de solicitud 112 por medio del enlace de comunicación 116. Como se explicará en detalle más adelante, la oficina central 100 de la solicitante proporciona al centro de solicitud 102 y a la solicitud 112 "expedientes de solicitud". El centro de solicitud 102 y el centro de solicitud 112 utilizan sus respectivos expedientes de solicitud para llamar a números de teléfonos de los teléfonos 114 que pertenecen a o se asocian con los clientes objetivo 106. Cuando un teléfono 114 contesta, el centro de procesamiento 110 proporciona al centro de solicitud que marcó ese teléfono la información relativa al cliente objetivo asociado con ese teléfono.

45 **[0035]** En algunas realizaciones, el centro de solicitud 102 y el centro de solicitud 112 pueden ser funcionalmente equivalentes. Así, en algunas realizaciones, los tipos de información y el modo en el que la información se proporciona al centro de solicitud 102 y 112 puede ser muy similar o la misma. Sin embargo, en algunas realizaciones, el centro de solicitud 112 puede recibir información confidencial de los clientes objetivo porque puede ser propiedad de y/o manejada por el solicitante (proveedor de servicios).

50 **[0036]** Además, en algunas realizaciones, el centro de procesamiento 110 acumula estadísticas de la campaña a partir de las comunicaciones de los centros de solicitud 102 y 112. El centro de procesamiento 110 se adapta para analizar las estadísticas de campaña y puede configurarse para intercambiar el actual guión para la campaña para otro guión, modificar el guión existente, etc. Después de que el centro de procesamiento intercambia/modifica /etc. el guión para una campaña de telemarketing, páginas futuras del guión proporcionadas a los centros de solicitud 102 y 112 corresponderán al nuevo guión.

55 **[0037]** Debe comprenderse que en algunas realizaciones, la oficina central 100 no incluye un centro de solicitud 112. Además, en algunas realizaciones, el centro de solicitud 102 podría ser propiedad de u operarse por o controlarse por una entidad distinta al solicitante. De ese modo, en algunas realizaciones, el solicitante 100 "provee externamente" solicitud de clientes objetivo 106 a otra entidad. Además, en algunas realizaciones, la oficina central 100 esta lejos del centro de solicitud 102. Por ejemplo, la oficina central 100 podría estar localizada en

Atlanta, Georgia, y el centro de solicitud 102 podría estar localizado en otro estado dentro de los Estados Unidos de América o podría estar localizado en otro país.

[0038] FIG. 2 ilustra un centro de solicitud 200, a modo de ejemplo de los centros de solicitud 102 y 112. El centro de solicitud 200 incluye una pluralidad de estaciones de trabajo 202 y un marcador automático 210. Una estación de trabajo 202 incluye una consola 204, una interfaz 206, un navegador 208, y un módulo de privacidad 216. El navegador 208 visualiza información en la consola 204. La interfaz 206 normalmente incluye un teléfono 212 o un teléfono con auriculares y un dispositivo de entrada 214 tal como un teclado o combinación de teclado y ratón. Un agente (sin mostrar) utiliza una estación de trabajo para comunicarse con clientes objetivo 106 y con el centro de procesamiento 110.

[0039] En algunas realizaciones, la estación de trabajo 202 y el centro de procesamiento 110 se comunican por la red 108. En ese caso, puede implementarse el módulo de privacidad 216 para encriptar y desencriptar las comunicaciones entre la estación de trabajo 202 y el centro de procesamiento 110.

[0040] Normalmente, el navegador 208 es un navegador normal para visualizar "páginas web" tales como, pero no limitadas a, páginas web con Lenguaje de Marcado de Hipertexto (HTML) y/o de Lenguaje Normal de Marcado Generalizado (SGML). El navegador recibe información del centro de procesamiento 110 y visualiza la información en la consola 204. Si fuera necesario, el módulo de privacidad 216 primero desencripta la información, y luego el navegador 208 visualiza la información desencriptada. El navegador 208 también permite al agente introducir información utilizando el dispositivo de entrada 214. Si fuera necesario, el módulo de privacidad 216 encripta la información introducida y entonces la información encriptada se envía al centro de procesamiento 110. Por ejemplo, en algunas situaciones, el navegador visualiza información confidencial tal como el número de seguridad social del cliente objetivo. El agente confirma que la información es correcta, y entonces comunica la información de vuelta al centro de procesamiento 110.

[0041] Entre otras cosas, el marcador automático 210 incluye un expediente de solicitud 218. El expediente de oferta 218 incluye números de teléfono 220 de los teléfonos 114 de los clientes objetivo 106. Para cada cliente objetivo 106 existe un identificador de solicitud 222, lo cual se incluye en el expediente de solicitud 218 y que es único al cliente objetivo 106. El identificador de solicitud 222 para un cliente objetivo particular 106 se asocia con el número de teléfono 220 de ese particular destinatario de servicios 106. Así, por ejemplo, un primer cliente objetivo tiene un número de teléfono "770 555 1110" y un identificador de solicitud de "1", y un segundo cliente objetivo tiene un número de teléfono "770 555 1111" y un identificador de solicitud de "2". En algunas situaciones un cliente objetivo podría tener más de un número de teléfono, y en consecuencia, en algunas realizaciones, el expediente de solicitud 218 puede incluir múltiples números de teléfono 220 para un cliente objetivo dado 106 y cada uno de esos números de teléfono se asociarán con el mismo identificador de solicitud 222 para ese cliente objetivo dado. En otras realizaciones, cada uno de los números de teléfonos para un cliente objetivo dado, que tiene más de un número de teléfono, se asociará con un único identificador de solicitud. Debe notarse que en algunas realizaciones, el identificador de solicitud 222 es el número de teléfono 220.

[0042] En algunas realizaciones, el expediente de solicitud 218 también incluye identificadores de guión 224. Normalmente, los identificadores de guión 224 se asocian con números de teléfono 220. Así, por ejemplo, el cliente objetivo 106 con el número de teléfono "770 555 1110" oír a un agente leer una guión particular que se asocia con el identificador de guión 224 con el valor de "1". Mientras, los clientes objetivo 106 con los números de teléfono "770 555 1110", "770 555 1111", "404 555 1110" y "714 555 1110" oirán al agente leer un segundo guión particular que se asocia con el identificador de guión 224 con el valor de "2". Como se explicará en detalle más adelante, el guión que un cliente objetivo oye incluye tanto "información personalizada" que es específica al cliente objetivo y la información genérica que se incluye en todas las guiones con el mismo identificador de guión. Además, debe notarse que en algunas realizaciones, el expediente de solicitud 218 incluye un sólo identificador de guión, y cada cliente objetivo 106 oye el mismo guión, excepto la "información personalizada".

[0043] El marcador automático 210 llama a los número de teléfono 220 en el expediente de solicitud 218. Cuando uno de los telefonos llamados 114 contesta, el marcador automático transfiere la llamada telefónica a una estación de trabajo 202 y envía un mensaje de Llamada-Contestada 300 al centro de procesamiento 110, que se ilustra en la FIG. 3. Entre otras cosas, el mensaje de Llamada-Contestada 300 incluye múltiples campos 302, 304, y 306 para llevar información. El campo 302, campo identificador de solicitud, lleva el identificador de solicitud 222. El campo 304, campo identificador de guión, lleva el identificador de guión 224, y el campo 306, campo identificador del agente, lleva un identificador de agente que se asocia con el agente al que la llamada se ha transferido. El identificador de agente podría ser el número de teléfono de la estación de trabajo 202 donde el agente está trabajando o algún otro tipo de identificador. Los campos 302, 304, y 306 son meramente a modo de ejemplo y se pretende que sean ejemplos no limitativos de la información llevada en un mensaje de Llamada-Contestada. En algunas realizaciones, el mensaje de Llamada-Contestada 300 podría incluir menos, el mismo número, o más campos.

[0044] Debe notarse que en una realización, el navegador 208 recibe una página de guión solamente después de que el marcador 210 envía el mensaje de Llamada-Contestada 300. En consecuencia, el centro de solicitud 200 recibe información privada concerniente a los clientes objetivo según se vaya necesitando. Si la llamada de teléfono

desde el marcador 210 al teléfono 114 no se contesta, entonces el centro de solicitud 200 no tiene necesidad de la información privada del cliente objetivo llamado, y en consecuencia, el centro de solicitud no recibe la información privada del cliente objetivo llamado, es decir, la información privada del cliente objetivo no se recibe en el centro de solicitud hasta que el cliente objetivo haya contestado su llamada. Además, en algunas realizaciones, la información privada recibida desde el centro de procesamiento 110 no se almacena en una memoria permanente situada en el centro de solicitud 200. En una realización preferida, cuando una página de guión es recibida por el navegador 208, la página se almacena en una memoria intermedia (sin mostrar) y la página es sobrescrita en la memoria por una página subsiguiente. Así, la información privada concerniente a los clientes objetivo llamados no se almacena permanentemente en el centro de solicitud 200.

[0045] FIG. 4 ilustra al centro de procesamiento 110. El centro de procesamiento 110 incluye un servidor de guiones 402, un generador de guiones 404, y un procesador de aplicaciones 406. Normalmente, el servidor de guiones 402, generador de guiones 404, y el procesador de aplicaciones 406 están superpuestos con el servidor de guiones 402 siendo el último nivel y el procesador de solicitudes siendo el nivel más interno. En ese caso, el servidor de guiones 402 es el único componente que es accesible desde el exterior del centro de procesamiento 110, y el procesador de aplicaciones 406 no es directamente accesible por el servidor de guiones 402 ya que el generador de guiones 404 se está interponiendo entre el servidor de guiones 402 y el procesador de aplicaciones 406.

[0046] El procesador de aplicaciones 406 incluye expedientes de datos del cliente objetivo 412 y cuadros de estado 414. En algunas realizaciones, el procesador de aplicaciones 406 también incluye un controlador de campaña 416. El módulo del controlador de campaña 416 incluye lógica para, entre otras cosas, analizar la eficacia de un guión. En una realización, el módulo de control de la campaña 416 se configura para seleccionar una plantilla dada de guión y proporcionar la plantilla seleccionada de guión al generador de guiones. Cada uno de los expedientes de datos del cliente objetivo 412 incluye datos sobre un cliente objetivo. El expediente de estado 414 incluye el estado actual del cliente objetivo por ejemplo si un cliente objetivo aceptó o rechazó una oferta.

[0047] El servidor de guiones 402 incluye un módulo de privacidad 408, que es similar a o el mismo que el módulo de privacidad 216. En algunas situaciones, alguna de la información pasada entre el servidor de guiones 402 y la estación de trabajo 202 es información privada. De este modo, en algunas realizaciones, la información privada que ha pasado entre el servidor de guiones 402 y la estación de trabajo 202 se encripta/desencripta por el módulo de privacidad 402. Además, el servidor de guiones 402 se configura para permitir a los agentes en los puestos de trabajo 202 que entren en el servidor de guiones 402 y se niegue el acceso a aquéllos que no pueden entrar apropiadamente en el servidor de guiones 202.

[0048] Entre otras cosas, el servidor de guiones 402 proporciona a los puestos de trabajo 202 información que el navegador 208 muestra en la consola 204. Normalmente, el servidor de guiones 402 se configura como un servidor de web y la información que pasa a la estación de trabajo 202 es llevada en forma de una "página web." El servidor de guiones 402 puede también configurarse para proporcionar al marcador 210 el expediente de solicitud 218.

[0049] Normalmente, el servidor de guiones 402 recibe el mensaje de Llamada-Contestada 300 desde el marcador automático 210, analiza la información del mensaje de Llamada-Contestada 300, y proporciona al generador de guiones 404 al menos alguna de la información incluida en el mensaje de Llamada-Contestada 300. Como respuesta a proporcionar al generador de guiones 404 la información incluida en el mensaje de Llamada-Contestada 300, el servidor de guiones 402 recibe una página de guión, que normalmente es en forma de una página web, del generador de guiones 404, y proporciona al navegador 208 la página de guión. El servidor de guiones 402 se adapta también para recibir información "comunicada" desde el navegador 208.

[0050] En una realización, el texto del guión es mostrado por el navegador, y el agente lee el texto del guión y confirma la exactitud de la información incluida en el texto. Si fuera necesario, el agente utiliza el navegador 208 para cambiar la información que se incluye en la página de guión. Una vez el agente haya confirmado la exactitud de la información contenida en la página de guión y/o corrija la información errónea, el agente presiona entrar y la información confirmada/actualizada se "comunica" al generador de guiones. Normalmente, la información "comunicada" incluye un identificador tal como el identificador de solicitud 222. El servidor de guiones 402 proporciona al generador de guiones 404 la información comunicada.

[0051] El generador de guiones 404 proporciona al servidor de guiones 402 la información que se proporciona a la estación de trabajo 202. Normalmente, el generador de guiones 404 se configura como un servidor de la aplicación que puede generar página webs. El generador de guiones 404 incluye múltiples plantillas de guiones 410. El generador de guiones 404 utiliza una plantilla de guión 410 y la información del procesador de la aplicación 406 para generar un guión, que es normalmente llevado en una página web. Las guiones entonces se proporcionan al servidor de guiones 402, que luego proporciona el guión a una estación de trabajo.

[0052] La plantilla de guión 410 incluye el identificador de guión 224, que identifica la plantilla de guión 410. En algunas realizaciones, la plantilla de guión 410 podría también incluir otros identificadores tales como un identificador de la campaña de solicitud (sin mostrar) y/o el identificador de versión (sin mostrar). En algunas situaciones, el solicitante podría estar llevando diferentes campañas de solicitud de servicios a la vez, y en ese caso, la plantilla de guión podría incluir el identificador de la campaña. Como los expertos en la materia notarán, si se utilizan un

identificador de versión y/o un identificador de campaña de solicitud para ayudar a identificar una particular plantilla de guión, entonces el expediente de solicitud 218 puede también incluir la información apropiada como puede el mensaje de Llamada-Contestada 300. En otras palabras, en algunas realizaciones, el identificador de guiones 224 incluye un identificador de la campaña de solicitud y/o número de versión. En otras realizaciones, el centro de procesamiento incluye un cuadro de consulta de guiones para identificar una plantilla de guión, en donde la plantilla de guión se asocia con los identificadores de solicitud.

[0053] La plantilla de guión 410 también incluye códigos o macros o guiones u otra programación para crear hipervínculos, botones, pestañas desplegadas, etc. De ese modo, cuando el generador de guiones 404 genera una página de guión, la página puede incluir hipervínculos, botones, pestañas desplegadas, etc.

[0054] Normalmente, el generador de guiones 404 recibe del servidor de guiones 402 el identificador de guiones 224 y el identificador de solicitud 222 que se incluyeron en el mensaje de Llamada-Contestada 300. El generador de guiones 404 utiliza el identificador de guiones para, entre otras cosas, identificar una plantilla particular de guión 410 y utiliza el identificador de solicitud 222 para recuperar un expediente particular de datos del cliente objetivo 412 del procesador de aplicación 406. El generador de guiones 404 utiliza la información del expediente de datos recuperado del cliente objetivo 412 para llenar campos en la plantilla particular de guión con el fin de generar un guión, o una página de guión, que normalmente es en forma de una página web. El generador de guiones 404 proporciona entonces el guión al servidor de guiones 402, que entonces proporciona el guión al navegador 208.

[0055] Normalmente, el generador de guiones 404 proporciona al servidor de guiones 402 con múltiples páginas de guiones. El generador de guiones 404 proporciona la primera página de guión en respuesta a recibir la información contenida en el mensaje de Llamada-Contestada 300. En una realización, las páginas subsiguientes de guión generadas en respuesta a recibir la información "comunicada" del navegador 208. Al recibir la información "comunicada", el generador de guiones 404 actualiza, si fuera necesario, el expediente de datos del cliente objetivo 412.

[0056] FIG. 5 ilustra una página 500 de un guión a modo de ejemplo. La página 500 incluye el texto 501 que se comprende de texto genérico 502 y campos múltiples 504, 506, y 508. Los campos se rellenan por el generador de guiones 404 utilizando información de la información de datos recogidos del destinatario del servicio 412 recuperada del procesador de aplicación 406. De ese modo, los campos se rellenan con información específica que generalmente se relaciona con el cliente objetivo de tal modo que los campos llevan "información personalizada". Por ejemplo, el campo 504 lleva un título tal como "Señor", "Señorita", "Señora", "Doctor," etc. del cliente objetivo; el campo 506 se rellena con el nombre del cliente objetivo, y el campo 508 se rellena con el número de la seguridad social del cliente objetivo. Normalmente, los campos 504, 506, y 508 son editables por el agente utilizando el navegador 208. En otras palabras, el agente puede utilizar el dispositivo de entrada 214 para añadir, cambiar, borrar información de los campos. En algunas situaciones, cuando una página se genera por el generador de guiones 404, la página puede incluir campos vacíos que no llevan información inicial alguna y el agente recopila información del cliente objetivo e introduce esa información en uno o más de los campos vacíos. De ese modo, un agente puede confirmar la exactitud de la información puesta en los campos conversando con el cliente objetivo y recopilando nueva información.

[0057] La página 500 también tiene un botón 510, un botón 512, y un botón 514. El botón 512 es un botón de "Rechazar". Si en algún momento durante la solicitud, el cliente objetivo decide que no quiere los productos o servicios de la solicitud, o él/ella cuelga, o de otro modo finaliza la llamada telefónica con el agente, el agente puede "pulsar" el botón "Rechazar" 512. De manera parecida, el botón 514 es un botón de "Rellamada". Si el cliente objetivo necesita que el agente le devuelva la llamada en otro momento, el agente pulsa el botón de "Rellamada" 514. El botón 510 es un botón "Intro".

[0058] Debe notarse que durante una solicitud de un cliente objetivo dado, un agente puede leer múltiples páginas de guión al cliente objetivo dado. De ese modo, en algunas situaciones, se comunica información, que incluye información reunida e información confirmada, desde el centro de solicitud al centro de procesamiento "página a página" cada vez que el agente pulsa uno de los botones 510, 512, 514. En otras palabras, cuando un agente finaliza una página actual de guión, el agente requiere otra página pulsando el botón apropiado (510, 512, 514) y se comunica información incluida en la página actual al centro de procesamiento 110. Normalmente, la información comunicada incluye un identificador para asociar la información comunicada a un cliente objetivo específico, de modo que, entre otras cosas, el expediente de datos 412 del cliente objetivo se actualiza. La información comunicada se utiliza también para actualizar otros campos y cuadros tales como el cuadro de estado 414.

[0059] En algunas realizaciones, la información concerniente a un específico cliente objetivo puede ser comunicada desde el centro de solicitud al centro de procesamiento al final de la solicitud del cliente objetivo específico. Además, en otras realizaciones, el centro de solicitud puede recopilar información concerniente a múltiples clientes objetivo y entonces comunica la información recopilada de una vez. De ese modo, la invención no se limita a comunicar la información de forma "página-a-página".

5 **[0060]** Haciendo referencia a la FIG. 6, el expediente de datos del cliente objetivo 412 incluye información del solicitante 602 e información del destinatario 604. La información del solicitante 602 incluye múltiples campos 606 y 608. Normalmente, el campo 606 es un identificador de solicitud para llevar el identificador de solicitud 222, y el campo 608 es un campo de estado para poner la clasificación del estado actual. Ejemplos no limitativos de la clasificación de estado incluyen "Pendiente de llamada", "No contesta", "Aceptada", "Rechazada", "Rellamada solicitada". En una realización, la clasificación de estado se actualiza por el generador de guiones 404 al final de una solicitud con un cliente objetivo. De ese modo, si el cliente objetivo acepta el servicio, entonces cuando el agente pulsa el botón de intro 510 en la última página del guión, la clasificación de estado se actualiza a "Aceptado". Mientras que, si el agente pulsa el botón de "Rechazar" 512 o el botón de "Volver a llamar" 514, entonces la clasificación de estado se actualiza a "Declinado" o "Rellamada solicitada", respectivamente. Normalmente, la clasificación de estado es inicialmente configurada a "Pendiente de llamar" cuando el expediente de datos del cliente objetivo se crea. En otras realizaciones, el expediente de estado podría no estar vacío cuando una campaña de telemarketing se inicia, y cuando se reciben las respuestas del cliente objetivo (aceptado o rechazado), el expediente de estado se actualiza para incluir el identificador de solicitud para un cliente objetivo contactado y la respuesta del cliente objetivo.

[0061] En algunas realizaciones, el expediente de datos del cliente objetivo 412 incluye un campo identificador de guiones 610 para llevar el identificador de guiones 224. De ese modo, en esta realización, el expediente de solicitud de servicios 218 no tiene que incluir el identificador de guiones porque el generador de guiones 404 puede determinar el identificador de guiones 224 a partir del campo identificador de guiones 610.

20 **[0062]** La información del destinatario 604 incluye múltiples campos 612, 614, 616, 618, y 620 para poner información personal sobre el cliente objetivo. Por ejemplo, los campos 612 y 614 llevan el "título" – Sr., Sra., Dr., Srta., etc. – y el nombre del cliente objetivo. Los campos 616 y 618 pueden llevar el número de teléfono y el número de la seguridad social del cliente objetivo, respectivamente, y el campo 620 puede llevar la dirección del cliente objetivo. Debe notarse que los campos 606 - 620 son meramente representativos del tipo de campos que podrían incluirse en un expediente de datos del cliente objetivo 412 y que se proporcionan como ejemplo no limitativo de los posibles campos.

30 **[0063]** En algunas realizaciones, el marcador 210 envía un informe de progreso al centro de procesamiento 110. El informe de progreso puede incluir identificadores de solicitud 222 asociados con los teléfonos a los que no se ha llamado aún y/o puede incluir identificadores de solicitud 222 asociados con los teléfonos a los que se ha llamado y han contestado. Normalmente, los teléfonos a los que no se ha llamado todavía tienen un primer indicador asociado con ellos, los teléfonos llamados y sin contestar pueden tener un segundo indicador asociada con ellos, y los teléfonos llamados y que han contestado pueden tener un tercer indicador asociada con ellos. El generador de guiones 404 puede utilizar el informe de progreso para actualizar los respectivos expedientes de datos del cliente objetivo 412 y el cuadro de estado 414.

35 **[0064]** FIG. 7 ilustra una comunicación 700 desde uno de los centros de solicitud al centro de procesamiento. Debe notarse que la comunicación ilustrada 700 es meramente a modo de ejemplo y otras comunicaciones podrían llevar otra información tal como el identificador de plantilla de guión 224. En algunas realizaciones, la comunicación 700 se genera por el navegador 208, pero en otras realizaciones adicionales, la comunicación 700 se genera por un módulo de comunicación (sin mostrar). Además, en algunas realizaciones, la comunicación 700 se procesa por el módulo de privacidad 216 antes de ser transmitida al centro de procesamiento y procesada por el módulo de privacidad 308 en el centro de procesamiento.

40 **[0065]** La comunicación 700 incluye un identificador 702. Normalmente, el identificador 702 es un identificador de solicitud 222. El centro de procesamiento utiliza el identificador 702, entre otras cosas, para identificar un expediente de datos del cliente objetivo 412 y para actualizar los archivos y datos del sistema. La comunicación 700 también incluye datos del cliente objetivo 704. Los datos del cliente objetivo 704 son información que se ha reunido y/o confirmado por un agente. Utilizando el identificador 702, se actualiza un expediente específico de datos del cliente objetivo 412 para corresponder a los datos del cliente objetivo 704. La comunicación 700 puede también incluir un indicador de respuesta del cliente objetivo 706. El indicador de respuesta del cliente objetivo 706 generalmente indica si el cliente objetivo ha aceptado o rechazado la solicitud. Sin embargo, el indicador de respuesta del cliente objetivo 706 puede también llevar otra información tal como una petición de que el cliente objetivo sea contactado en una fecha posterior, por ejemplo, llamar más tarde.

55 **[0066]** Debe notarse que en algunas realizaciones, el centro de procesamiento 110 puede determinar si o no un cliente objetivo acepta o rechaza una solicitud cuando las comunicaciones 700 del centro de solicitud no incluyen un indicador de respuesta del cliente objetivo. Por ejemplo, en algunas situaciones, las páginas de guión que se leen a un cliente objetivo comprenden una aplicación tal como, pero no limitado a, una solicitud de crédito, solicitud de servicio, etc. El proceso para aprobar la solicitud puede configurarse de modo que a menos que el cliente objetivo debe proporcionar una aplicación completa. De ese modo, a menos que el agente comunique toda la información del solicitante al centro de procesamiento, la solicitud del cliente objetivo está incompleta, y una solicitud incompleta puede definirse como un rechazo de la solicitud. De ese modo, en una realización, el procesador de solicitud 406 incluye controles para ver si las comunicaciones de un agente comprende una solicitud completa, y si

es así, el procesador de solicitud determina que el cliente objetivo ha aceptado una solicitud, y si no, el procesador de la solicitud determina que el cliente objetivo ha rechazado una solicitud.

5 **[0067]** Un cuadro de estado a modo de ejemplo 414 se ilustra en la FIG. 8. El cuadro de estado 414 incluye columnas 802, 804, y 806. En la columna 802 se listan los identificadores de solicitud. Listada en la columna 804 está la clasificación actual del estado asociado con los identificadores de solicitud 222. De ese modo, el destinatario del servicio asociado con el identificador de solicitud 222 con el valor de "1" ha aceptado el servicio, y el destinatario del servicio asociado con el identificador con el valor de "2" ha declinado aceptar el servicio, y así sucesivamente. La columna 806 lista los identificadores de guiones que se asocian con cada uno de los identificadores de solicitud. El identificador de guiones asociado con un identificador de solicitud dado identifica la plantilla de guión que corresponde al guión leído al cliente objetivo asociado con el cliente objetivo dado. De nuevo, debería recordarse que el identificador de plantilla de guión puede utilizarse para una campaña de solicitud, una plantilla de guión, y un número de versión o cualquier combinación de los mismos. Por ejemplo, un identificador de guiones que identifica campaña, guión, y versión podría tener el formato "xxx.yyy.zzz", donde "xxx" se utiliza para identificar una campaña de solicitud, "yyy" se utiliza para identificar una plantilla de guión, y "zzz" se utiliza para identificar una versión de la plantilla de guión.

10 **[0068]** El cuadro de estado 414 se utiliza para gestionar campañas de solicitud de servicios. En una realización, el generador de guiones 404 utiliza el cuadro de estado 414 para preparar un nuevo expediente de solicitud de servicios 218. Por ejemplo, cuando el generador de guiones 404 prepara un nuevo expediente de solicitud de servicios 218, el generador de guiones 404 no incluye los identificadores de solicitud y los números de teléfonos asociados para destinatarios del servicio que bien han aceptado o rechazado el servicio o productos que se están comercializando en la campaña. De ese modo, los clientes objetivo que ya han aceptado o rechazado la solicitud no serán llamados de nuevo cuando el nuevo expediente de solicitud de servicios sea utilizado para llamar a los clientes objetivo.

20 **[0069]** FIG. 9 es un diagrama de flujo a modo de ejemplo de los pasos tomados en el centro de procesamiento 110. En el paso 902, el centro de procesamiento provee al centro de solicitud 200 con el expediente de solicitud de servicios 218. En el centro de solicitud 200, el marcador 210 utiliza el expediente de solicitud de servicios 218 para llamar a los teléfonos 114 de los clientes objetivo 106. Cuando una llamada de teléfono se contesta, el marcador 210 transfiere la llamada a la estación de trabajo 202 de un agente disponible y envía un mensaje de Llamada-Contestada 300 al centro de procesamiento 110.

30 **[0070]** En el paso 904, el centro de procesamiento recibe el mensaje de Llamada-Contestada 300, que incluye el identificador de solicitud 222. En el paso 906, el centro de procesamiento recupera los datos del procesador de solicitud 406. Normalmente, los datos recuperados son información que se incluye en el expediente de datos del cliente objetivo 412 asociado con el identificador de solicitud recibido.

35 **[0071]** En el paso 908, el centro de procesamiento genera una página de guión utilizando al menos una parte de los datos recuperados. Normalmente, la página de guión es incorporada en una "página web". Luego, el centro de procesamiento proporciona la página de guión al centro de solicitud. En el centro de solicitud, se proporciona el texto de la página de guión al agente, y el agente lee el texto de la página de guión al cliente objetivo llamado.

40 **[0072]** En el paso 912, the centro de procesamiento recibe información del centro de solicitud. Normalmente, la información recibida es la información que ya se incluyó en la página previamente proporcionada de guión o es información actualizada, es decir, cambia la información que se incluyó en la página de guión previamente proporcionada, o es información nueva que el agente ha recogido. La información recibida puede también incluir un indicador de que el cliente objetivo ha rechazado la solicitud o ha solicitado que el agente le vuelva a llamar más tarde. Basado en la información recibida, el expediente de datos del cliente objetivo 412 puede ser actualizado según se necesite.

45 **[0073]** En el paso 914, se hace una determinación sobre si se necesita otra página de guión. Normalmente, una sesión única de solicitud implica al agente leyendo el texto de múltiples páginas de guión, y normalmente, el generador de guiones 404 puede determinar si una página es la "última" página utilizando la información en la plantilla de guión 410. De ese modo, si la "última" página de guión no se ha generado por el generador de guiones 404 y se necesita otra página, entonces el proceso continúa en el paso 908. Normalmente, se coloca un indicador cuando el generador de guiones 404 genera la última página de una indicador de modo que puede hacerse la determinación en lo que respecta a si hay necesidad de más páginas de una indicador. Debe notarse que no se necesitan más páginas si el cliente objetivo ha declinado la solicitud o solicitado una rellamada. En este caso, el proceso finaliza en el paso 918.

55 **[0074]** Cuando la última página de guión ya se ha proporcionado y el cliente objetivo no ha rechazado la solicitud o no ha solicitado una rellamada, entonces el proceso continúa en el paso 916. En el paso 916, la información recibida se procesa. Normalmente, procesar la información recibida incluye determinar si aprobar al cliente objetivo basándose al menos en la información recibida. De ese modo, en algunas situaciones, el solicitante podría decidir no proporcionar al cliente objetivo unos productos o servicio basándose en la información actualizada.

[0075] FIG. 10 es un diagrama de flujo a modo de ejemplo de los pasos para gestionar una campaña de telemarketing. Los pasos ilustrados en la FIG. 10 pueden realizarse por uno o más de los componentes del centro de procesamiento 110.

5 **[0076]** En el paso 1002, se inicia una campaña de telemarketing. Se desarrolla una plantilla de guión para la campaña y se genera un expediente de solicitud de servicios para la campaña.

[0077] En el paso 1004, se proporciona el expediente de solicitud de servicios para la campaña al centro de solicitud. El centro de solicitud utiliza el expediente de solicitud de servicios para contactar clientes objetivo.

10 **[0078]** En el paso 1006, se reciben respuestas del cliente objetivo en el centro de procesamiento. En algunas realizaciones, una comunicación desde un centro de solicitud al centro de procesamiento podría incluir un indicador de respuesta del cliente objetivo, que indica si el cliente objetivo asociado con la comunicación ha aceptado o declinado una oferta relacionada con la solicitud. En otras realizaciones, el centro de procesamiento puede determinar si el cliente objetivo ha aceptado o rechazado la solicitud determinando si las comunicaciones para una aplicación del cliente objetivo son completadas.

15 **[0079]** En el paso 1008, el centro de procesamiento analiza las respuestas del cliente objetivo para, entre otras cosas, determinar si la plantilla actual de guiones para la campaña de solicitud es exitosa. El análisis de las respuestas del cliente objetivo pueden incluir, entre otras cosas, el índice de aceptación, es decir, el número de clientes objetivo que han aceptado dividido por el número de los clientes objetivo contactados. Otras cantidades estadísticas pueden también utilizarse para determinar si la plantilla actual de guiones es exitosa. En algunas realizaciones, a un operador en el centro de procesamiento se le proporcionan los resultados del análisis de las respuestas del cliente objetivo, y el operador puede determinar si la plantilla actual de guiones es exitosa. En otras realizaciones, el procesador de la aplicación u otro componente del centro de procesamiento puede configurarse para analizar las respuestas del cliente objetivo y determinar si la plantilla actual de guiones es exitosa. Si la plantilla actual de guiones para la campaña de solicitud es exitosa, entonces el proceso continúa en el paso 1012. Por otro lado, si se determina que la plantilla actual de guiones no tiene éxito, entonces el proceso continúa en el paso 25 1010.

30 **[0080]** En el paso 1010, se selecciona una nueva plantilla de guión para la campaña de solicitud. En una realización, la nueva plantilla de guión es seleccionada por un operador del centro de procesamiento. Sin embargo, en otras realizaciones, la nueva plantilla de guión es seleccionada por un componente del centro de procesamiento. Una vez se selecciona la nueva plantilla de guión, se utilizará para proporcionar páginas de guión al centro de solicitud para solicitudes subsiguientes.

[0081] En el paso 1012, el centro de procesamiento determina si la campaña actual de solicitud ha finalizado. Si la campaña no ha finalizado, entonces el proceso retrocede al paso 1006.

35 **[0082]** Debe notarse que en algunas realizaciones, el centro de procesamiento podría iniciar una campaña de solicitud utilizando más de una plantilla de guión. En ese caso, un primer cliente objetivo recibe una solicitud correspondiente a una primera plantilla de guión con un primer identificador de plantilla de guión, un segundo recibe una solicitud correspondiente a una segunda plantilla de guión con un segundo identificador de plantilla de guión, y así sucesivamente. Las respuestas del cliente objetivo para los clientes objetivo son asociadas con el identificador de plantilla de guión que corresponde a sus respectivas solicitudes. En el paso 1008, los índices de aceptación para los diversos guiones, y otros factores, pueden utilizarse para determinar qué plantilla de guión es la más exitosa. Y luego, en el paso 40 1010, se selecciona la plantilla de guión más exitosa.

45 **[0083]** FIG. 11 ilustra otra realización del centro de procesamiento 110 en el que se ilustran módulos seleccionados. Debe comprenderse que el centro de procesamiento 110 podría incluir menos o más módulos y que los módulos pueden distribuirse entre uno o más componentes del centro de procesamiento. Un módulo de comunicación 1102 recibe comunicaciones desde el centro de solicitud y proporciona al centro de solicitud, entre otras cosas, páginas de guiones y expedientes de solicitud.

50 **[0084]** Un módulo de actualización 1104 recibe las comunicaciones del módulo de comunicación. El módulo de actualización lee las comunicaciones y actualiza diversos expedientes y cuadros. Por ejemplo, el módulo de actualización puede actualizar expedientes de datos del cliente objetivo 412, cuadro de estado 414, y un expediente de respuesta de solicitud 1200, que se ilustra en la FIG. 12. El expediente de respuestas de solicitud 1200 incluye una columna de identificadores de plantillas de guiones 1202, una columna de aceptación acumulada de solicitud 1204 y una columna de rechazo de oferta 1206. Un identificador de plantillas de guiones 1206 únicamente identifica una plantilla de guión 410. El valor del identificador de plantillas de guiones 1206 generalmente corresponde al identificador de guiones 224. El módulo de actualización 1104 lee las comunicaciones de los centros de solicitud y determina si un cliente objetivo acepta o rechaza la solicitud. Cuando un cliente objetivo acepta una solicitud, los módulos de actualización determinan la plantilla de guión 410 que corresponde al guión leído al cliente objetivo y actualiza la aceptación acumulada de oferta para el identificador de plantilla de guión 1202 que se 55 asocia con esa plantilla de guión y actualiza el rechazo de oferta 1206 cuando el cliente objetivo rechaza la oferta.

Normalmente, el módulo de actualización puede determinar al identificador de plantilla de guión 1202 a partir de las comunicaciones 700, las cuales pueden llevar el identificador de guión 224.

5 **[0085]** Sin embargo, en algunas realizaciones, las comunicaciones 700 podrían no incluir el identificador de guión 224. En ese caso, el procesador de la aplicación puede incluir un expediente que asocia identificadores de solicitud 222 con identificadores de plantilla de guión 1202. El módulo de actualización 1104 puede usar el expediente que asocia identificadores de solicitud con identificadores de plantilla de guión 1202 para determinar el identificador de plantilla de guión que corresponde a un guión oído por un cliente objetivo.

10 **[0086]** Un módulo analizador 1106 incluye módulos/rutinas de análisis estadístico y aplica análisis estadísticos al expediente de respuesta de solicitud 1200. Entre otras cosas, el módulo de análisis 1106 se configura para determinar índices de aceptación para cada uno de los guiones, determina si un índice de aceptación dado cumple o excede un valor umbral, y estadísticamente compara las respuestas a la solicitud para diferentes guiones.

15 **[0087]** Debería notarse que en algunas realizaciones, el módulo de análisis 1106 se configura para extraer diversos expedientes y cuadros para determinar, entre otras cosas, aceptaciones y rechazos acumulados para guiones. Por ejemplo, en una realización, el expediente de estado 414 también asocia un identificador de guión para cada identificador de solicitud. El módulo de análisis 1106 puede usar el expediente de estado 414 para acumular aceptaciones y rechazos para las diversos guiones.

20 **[0088]** Un módulo selector 1108 recibe resultados de análisis estadísticos a partir del módulo analizador 1106. En una realización, el módulo selector se configura para seleccionar automáticamente una plantilla de guión 410 para la generación de páginas subsiguientes de guión. El módulo selector puede seleccionar un guión nuevo o el guión actual. En algunas realizaciones, el módulo selector puede seleccionar un guión basado en, entre otras cosas, el índice de aceptación. Si el índice de aceptación está por debajo de un valor predefinido, entonces el módulo selector podría seleccionar otra plantilla de guión. Y si en un intervalo dado de tiempo, la nueva plantilla de guión no tiene un índice de aceptación deseado, entonces el módulo selector podría seleccionar otra plantilla más de guión. El módulo selector puede también seleccionar una plantilla de guión que haya tenido la mayor tasa de aceptación hasta la fecha durante la actual campaña de solicitud.

25 **[0089]** En otra realización más, el módulo selector 1108 se configura para proporcionar una interfaz del usuario (no mostrada) a un operador del centro de procesamiento. El módulo selector 1108 se configura para proporcionar al usuario resultados estadísticos determinados por el módulo analizador 1106. El operador podría entonces utilizar la interfaz del usuario para seleccionar una nueva plantilla de guión proporcionando una entrada de selección de plantilla al módulo selector 1106. El módulo selector 1106 entonces empleará la entrada de selección de plantilla provista por el operador para seleccionar una plantilla de guión y proporcionar la plantilla de guión seleccionado a un módulo prestador de guiones 1110.

30 **[0090]** El módulo prestador de guiones 1110 recibe la plantilla de guión seleccionada y utiliza la plantilla de guión seleccionada para la generación de páginas subsiguientes de guión. Debería tenerse en cuenta que en una realización, el módulo prestador de guiones 1110 se configura para no intercambiar la plantilla de guión durante una sesión de solicitud. Así, si un agente comienza una sesión de solicitud utilizando páginas de guión a partir de una primera plantilla de guión, el agente continuará recibiendo páginas de guión generadas utilizando la primera plantilla de guión incluso si el módulo prestador de guión 1110 se ha provisto con una nueva plantilla de guión. Los módulos tales como, pero no limitados al, módulo de actualización 1104, el módulo de análisis 1106, y el módulo selector 1108 comprenden uno o más listados ordenados de instrucciones ejecutables para llevar a cabo funciones lógicas, que pueden estar incorporadas en cualquier soporte legible por ordenador para utilizarse por o en conexión con un sistema, aparato, o dispositivo de ejecución de instrucciones, tal como un sistema por ordenador, sistema conteniendo un procesador, u otro sistema que puede conseguir las instrucciones del sistema, aparato o dispositivo de ejecución de instrucciones y ejecutar las instrucciones. En el contexto de este documento, un "medio legible por ordenador" puede ser cualquier medio que puede contener, almacenar, comunicar, propagar, o transportar el programa para uso por o en conexión con el sistema, aparato o dispositivo de ejecución de instrucciones. El medio legible por ordenador puede ser, por ejemplo pero no limitado a, un sistema, aparato, dispositivo, o medio de propagación electrónico, magnético, óptico, electromagnético, de infrarrojos o semiconductor. Ejemplos más específicos (una lista no exhaustiva) del medio legible por ordenador incluiría los siguientes: una conexión eléctrica (electrónica) con uno o más cables, un disquete portátil (magnético) de ordenador, una memoria de acceso aleatorio (RAM) (electrónica), una memoria sólo de lectura (ROM) (electrónica), una memoria borrrable sólo de lectura (EPROM o memoria Plash) (electrónica), una fibra óptica (óptica), y una memoria sólo de lectura en disco compacto portátil (CDROM) (óptico). Nótese que el medio legible por ordenador podría ser incluso papel u otro medio adecuado en el que el programa se imprime, ya que el programa puede capturarse electrónicamente, por medio por ejemplo de escaneo óptico del papel u otro medio, después siendo recopilado, interpretado, o procesado de otro modo de una manera adecuada si fuese necesario, y luego ser almacenado en una memoria de ordenador. Además, el ámbito de una realización de la presente invención incluye incorporar la funcionalidad de las realizaciones preferidas de la presente invención en lógica incorporada en medios configurados por hardware o software.

[0091] Debería enfatizarse que las realizaciones arriba descritas de la presente invención, particularmente, cualquier realización “preferida”, son meramente posibles ejemplos de implementaciones, solamente indicados para un mejor entendimiento de los principios de la invención. Muchas variaciones y modificaciones pueden hacerse a la(s) realización(es) de la invención arriba descrita(s). Se pretende que todas esas modificaciones y variaciones estén incluidas dentro del ámbito de esta revelación.

5

REIVINDICACIONES

1. Un método para gestionar una campaña de telemarketing, el método comprendiendo los pasos de:
 - 5 recibir respuestas del cliente objetivo por medio de un enlace de comunicación, en el que las respuestas del cliente objetivo incluyen respuestas por clientes objetivo (106) a una solicitud correspondiente a un modelo de guión dado;
 - analizar las respuestas del cliente objetivo;
 - determinar si usar el segundo modelo de guión (410) para generar páginas de guión personalizado en base al menos en parte al análisis de las respuestas del cliente objetivo;
 - 10 en respuesta a determinar usar el segundo modelo de guión(410), usar el segundo modelo de guión (410) en la generación de las páginas de guión personalizadas, en donde las páginas de guión personalizadas se generan en respuesta a las solicitudes recibidas a través del link de comunicación;
 - como respuesta a determinar no usar el segundo modelo de guión(410), usar un primer modelo de guión (410) en la generación de las páginas de guión personalizadas, en donde las páginas de guión personalizadas se generan en respuesta a solicitudes recibidas por el enlace de comunicación; y
 - 15 guardar en una memoria intermedia páginas de guión personalizadas y sobrescribir una página del guión personalizado con una página subsiguiente.
2. El método de la Reivindicación 1, en el que el enlace de comunicación incluye un enlace de comunicación segura.
3. El método de la Reivindicación 1, en el que el enlace de comunicación incluye una red (104) que emplea protocolos de Internet.
4. El método de la Reivindicación 3, en el que la red incluye una red privada virtual.
5. El método de la Reivindicación 1, que incluye además los pasos de:
 - proporcionar información estadística relacionada con el análisis de las respuestas del cliente objetivo;
 - recibir una entrada de selección de plantilla; y
 - 25 utilizar la entrada de selección de plantilla para determinar si utilizar la segunda plantilla de guión.
6. El método de la Reivindicación 1, que incluye además los pasos de:
 - identificar la plantilla de guión dada (410) con un primer identificador de guión (224);
 - identificar la segunda plantilla de guión (410) con un segundo identificador de guión (224);
 - asociar las respuestas del cliente objetivo con el primer identificador de plantilla de guión(224);
 - 30 como respuesta a determinar utilizar la segunda plantilla de guión (410), usar el segundo identificador de plantilla de guión (224) para recuperar la segunda plantilla de guión de una base de datos.
7. El método de la Reivindicación 6, que incluye además el paso de determinar el primer identificador de guión utilizando un cuadro de búsqueda.
8. El método de la Reivindicación 6, que incluye además el paso de determinar el primer identificador de guión a partir de una comunicación recibida a través del enlace de comunicación.
9. Un programa de ordenador, incorporado en un soporte legible por ordenador, para gestionar una campaña de telemarketing, el programa de ordenador comprendiendo:
 - un módulo analizador (1106) configurado para analizar respuestas de cliente objetivo;
 - un módulo selector (1108) configurado para seleccionar una plantilla de guión a partir de una pluralidad de plantillas de guión (410), en el que cada plantilla de guión se identifica por un identificador de plantilla de guión (224); y
 - 40 un prestador de guión (1110) configurado para recibir la plantilla de guión seleccionada (410) y utilizar plantilla de guión seleccionada para generar una página de guión personalizada;
 - en el que el programa de ordenador se configura para meter en memoria intermedia páginas de guión personalizadas y sobrescribir una página del guión personalizado con una página subsiguiente.
 - 45

10. El programa de ordenador de la Reivindicación 9, que incluye además:

un módulo de comunicación (1102) configurado para recibir comunicaciones por una red, cada comunicación incluyendo un indicador de respuesta de cliente objetivo, en el que para una comunicación dada el indicador de respuesta de cliente objetivo en ella indica si un cliente objetivo dado (106) ha contestado a una solicitud dada aceptando o rechazando una oferta, en el que la solicitud dada se relaciona con una plantilla dada de guión de la pluralidad de plantillas de guiones;

un módulo actualizador (1104) configurado para actualizar un cuadro de respuesta a una solicitud, en donde el cuadro de respuestas a la solicitud comprende un identificador de plantilla de guión que tiene respuestas acumuladas del cliente objetivo asociadas al mismo, en donde en respuesta a la recepción por el módulo de comunicación de la comunicación dada, el módulo actualizador usa el indicador de respuesta del cliente objetivo que esté incluido en el mismo para actualizar la respuesta acumulada del cliente objetivo asociada con el plantilla de guión dada; y

en el que el módulo analizador (1106) se configura para determinar estadísticas relacionadas con las respuestas del cliente objetivo acumuladas para múltiples identificadores de guiones.

11. El programa de ordenador de la Reivindicación 10, que incluye además:

un módulo de interfaz de usuario configurado para recibir información estadística desde el módulo analizador (1106), proporcionar a un usuario información estadística, y recibir del usuario entrada de selección de plantilla, y

en el que se configura el módulo selector (1108) para emplear la entrada de selección de plantilla suministrada por el usuario en la selección de la plantilla de guión.

12. El programa de ordenador de la Reivindicación 10, en el que el módulo selector (1108) se configura para recibir información estadística del módulo analizador (1106), y en el que el módulo selector (1108) se configura para emplear la información estadística en la selección de la plantilla de guión.

13. El programa de ordenador de la Reivindicación 10, en el que la comunicación dada incluye un identificador de guión dado, y en el que el módulo actualizador (1104) se configura para utilizar el identificador de guión dado de la comunicación dada para determinar un identificador de plantilla de guión dado y actualizar la respuesta acumulada del cliente objetivo asociada con el identificador de plantilla de guión dado de acuerdo con el indicador de respuesta del cliente objetivo de la comunicación dada.

14. El programa de ordenador de la Reivindicación 13, en el que la comunicación dada incluye un identificador de solicitud, y en el que el módulo actualizador utiliza el identificador de solicitud para determinar un particular identificador de plantilla de guión.

15. El programa de ordenador de la Reivindicación 10, en el que las comunicaciones por la red emplean un protocolo de internet.

16. El programa de ordenador de la Reivindicación 15, en el que la red incluye una red virtualmente privada.

17. Un sistema para gestionar un campaña de solicitud, el sistema comprendiendo:

un primer servidor en comunicación con un centro de solicitud por medio del enlace de comunicación, en el que el primer servidor está adaptado para recibir respuestas de cliente objetivo desde el centro de solicitud y proporcionar al centro de solicitud páginas de guión personalizado, en el que las respuestas del cliente objetivo incluyen respuestas por clientes objetivo a una solicitud que corresponde a un plantilla de guión dada;

un segundo servidor configurado para recibir las respuestas del cliente objetivo y analizar las respuestas del cliente objetivo, el segundo servidor configurado para determinar si utilizar o no una segunda plantilla de guión para generar páginas de guión personalizado en base al menos en parte al análisis de las respuestas del cliente objetivo;

en donde como respuesta a determinar utilizar la segunda plantilla de guión y en respuesta a peticiones subsiguientes recibidas a través del enlace de comunicación, el primer servidor está adaptado para proporcionar al centro de solicitud páginas de guión personalizado en respuesta que corresponden a la segunda plantilla de guión; y

en el que como respuesta a determinar no usar la segunda plantilla de guión en respuesta a peticiones subsiguientes recibidas a través del enlace de comunicación, el primer servidor se adapta para proporcionar al centro de solicitud páginas de guión personalizado que corresponden a la primera plantilla de guión;

en el que el sistema se configura para almacenar en una memoria intermedia páginas de guiones personalizadas en una memoria y sobreescritura de una página del guión personalizado con una página subsiguiente.

- 5 **18.** El sistema de la Reivindicación 17, en el que el enlace de comunicación incluye un enlace de comunicación seguro.
- 19.** El sistema de la Reivindicación 17, en el que el enlace de comunicación incluye una red que emplea protocolos de internet.
- 20.** El sistema de la Reivindicación 19, en el que la red incluye una red virtual privada.
- 21.** El sistema de la Reivindicación 17, en el que el primer y segundo servidor son el mismo servidor.
- 10 **22.** El sistema de la Reivindicación 17, que incluye además una base de datos con una pluralidad de guiones almacenados ahí, cada guión con un identificador de guiones asociado al mismo.

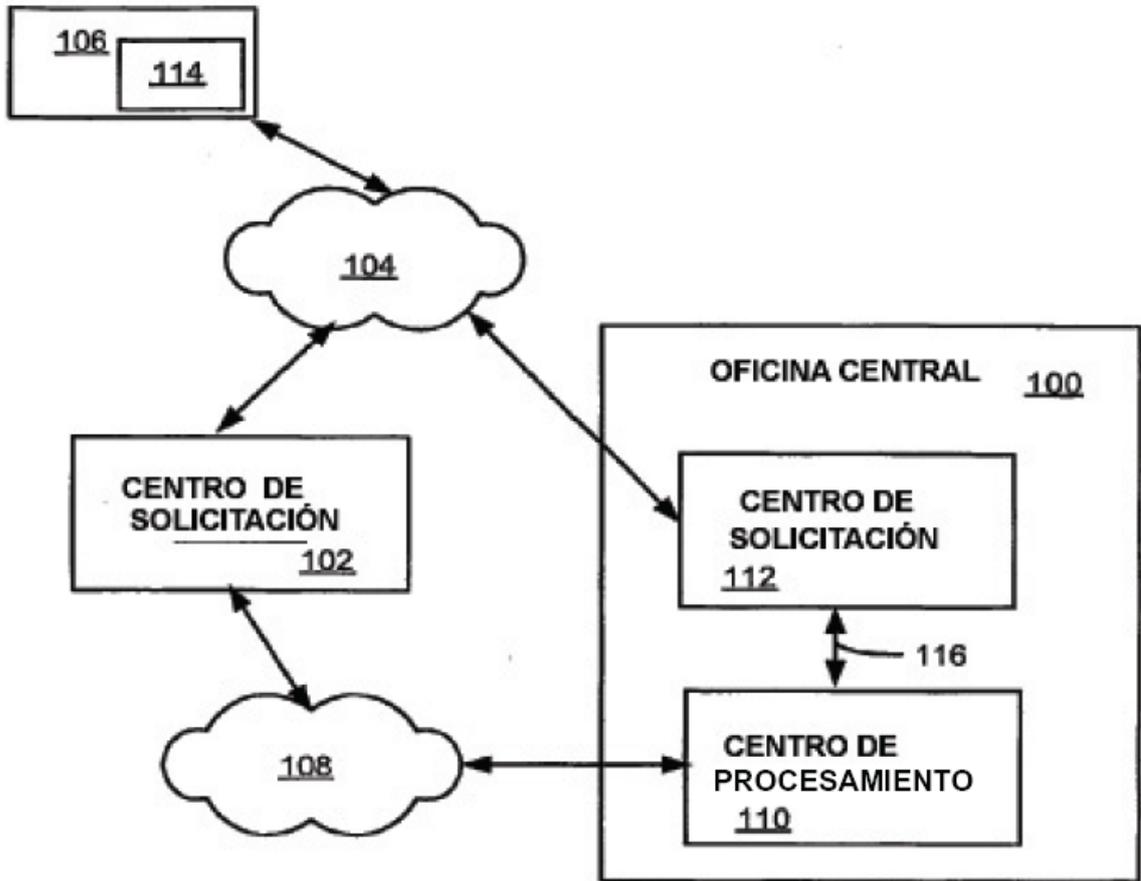


FIG. 1

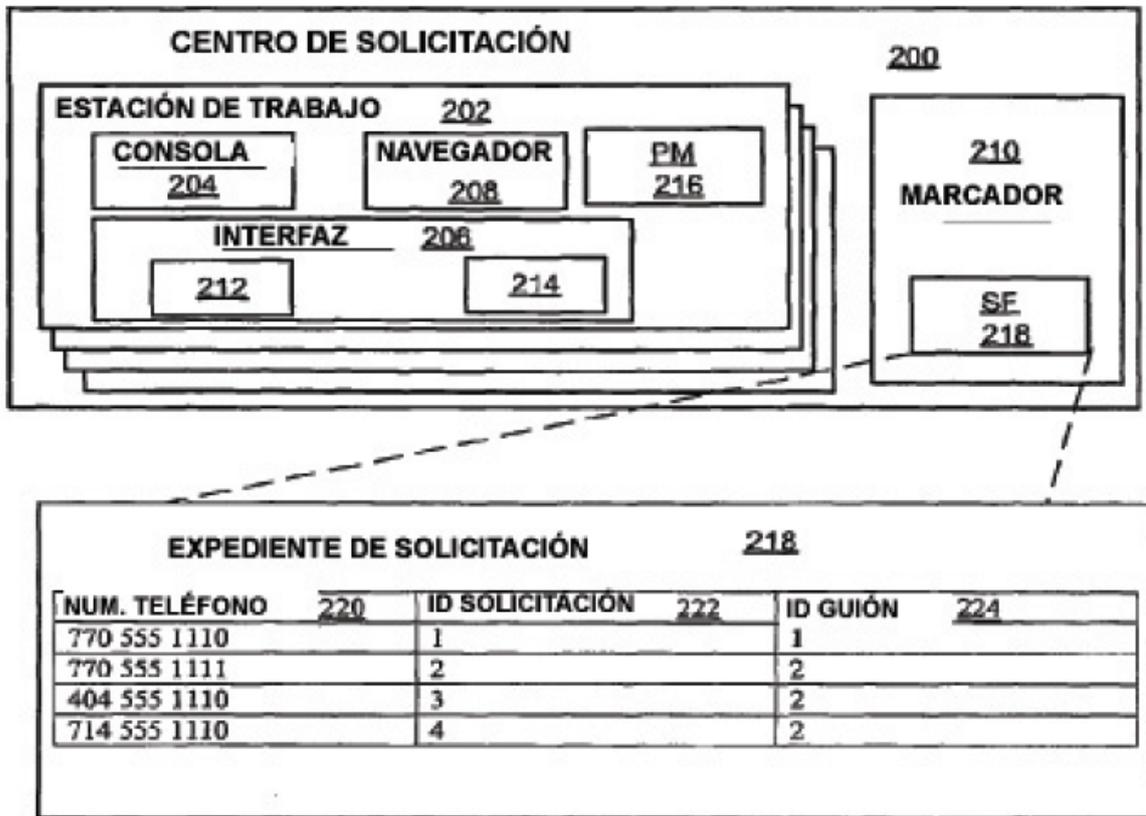


FIG. 2

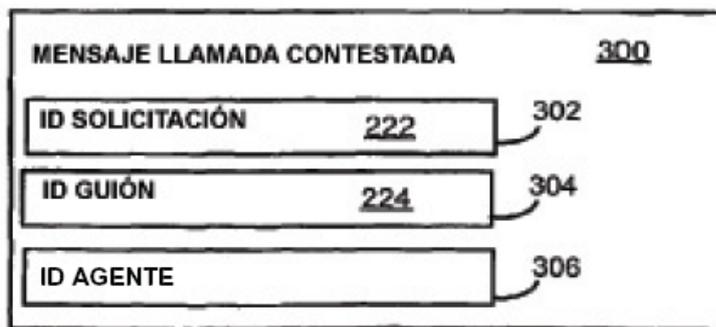


FIG. 3

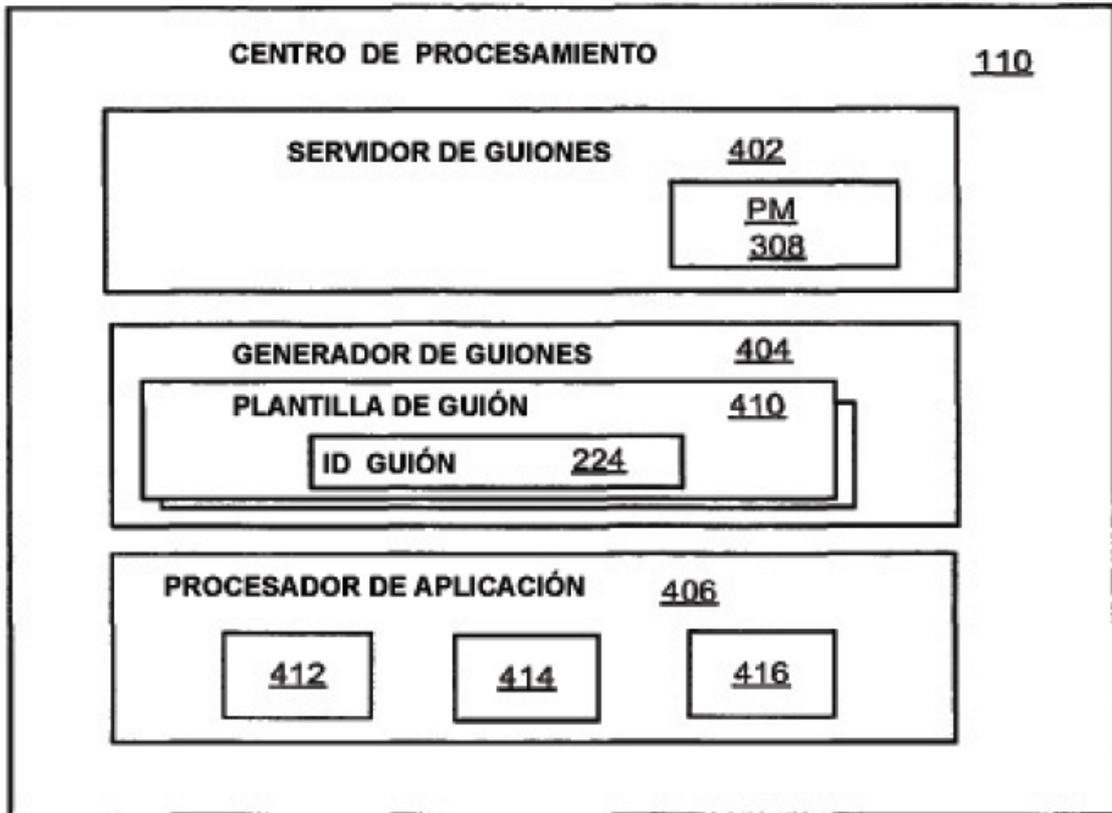


FIG. 4

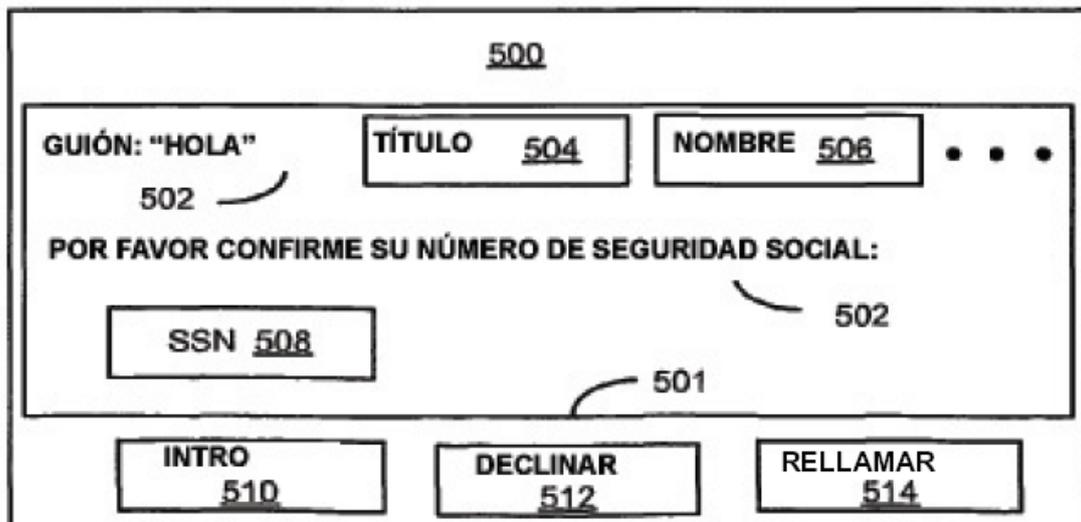


FIG. 5

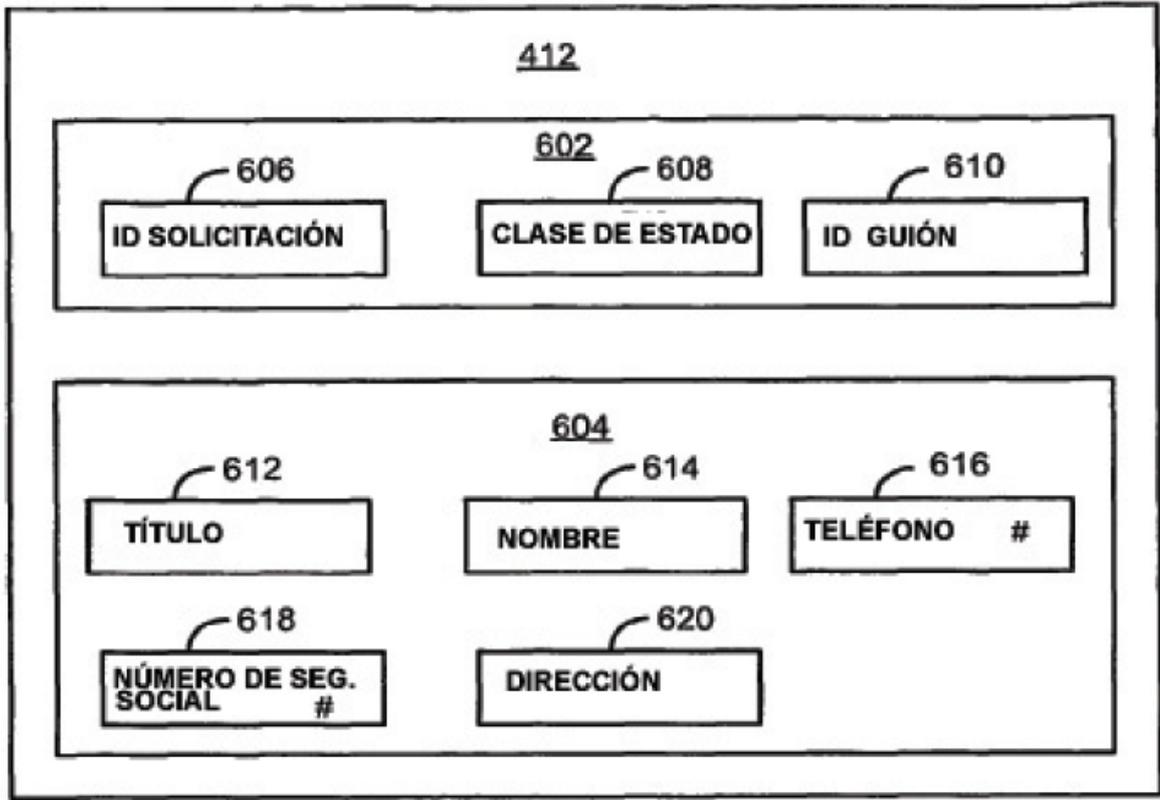


FIG. 6

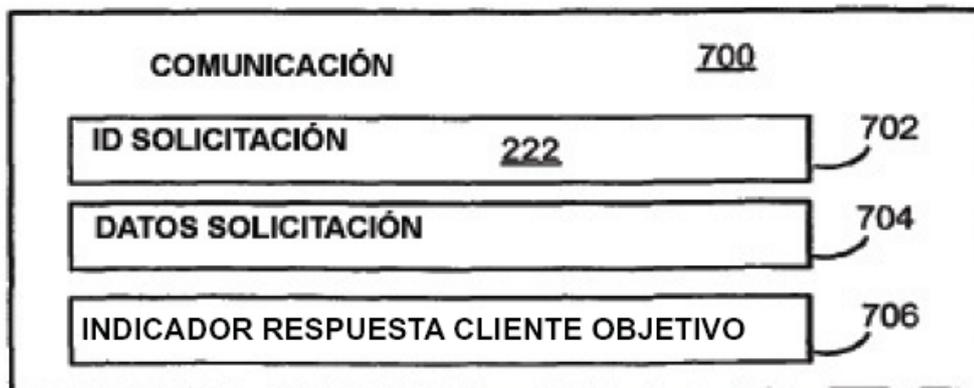


FIG. 7

414

802 ID SOLICITACIÓN	804 CLASIFICACIÓN DE ESTADO	806 ID GUIÓN
1	ACEPTADA	1
2	DECLINADA	1
3	RELLAMAR	2
⋮	⋮	⋮
N	SIN RESPUESTA	1

FIG. 8

1200

1202 ID PLANTILLA GUIÓN	1204 ACEPTACIÓN	1206 RECHAZADA
1	500	300
2	300	400
3	100	400
⋮	⋮	⋮
N	X	Y

FIG. 12

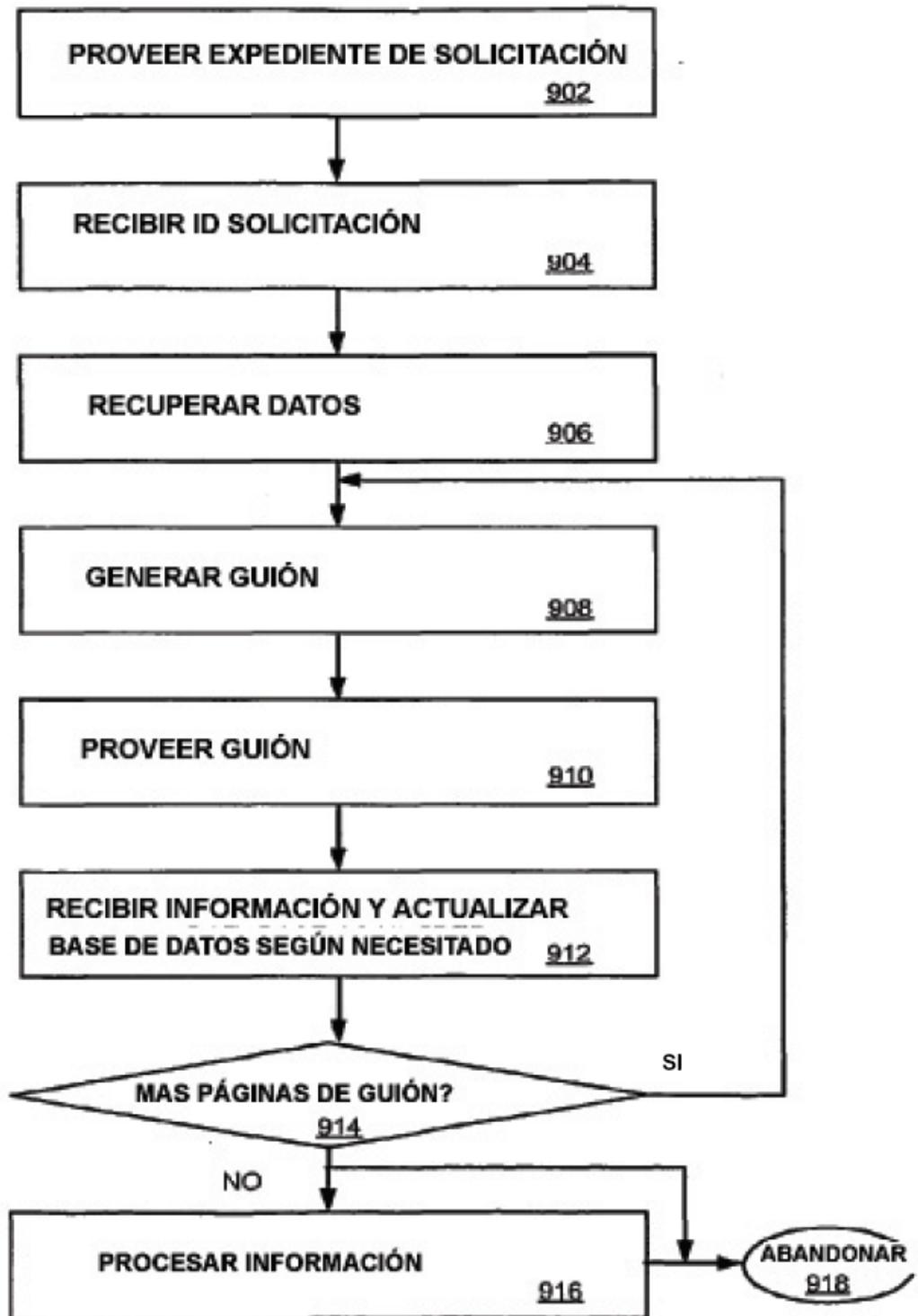


FIG. 9

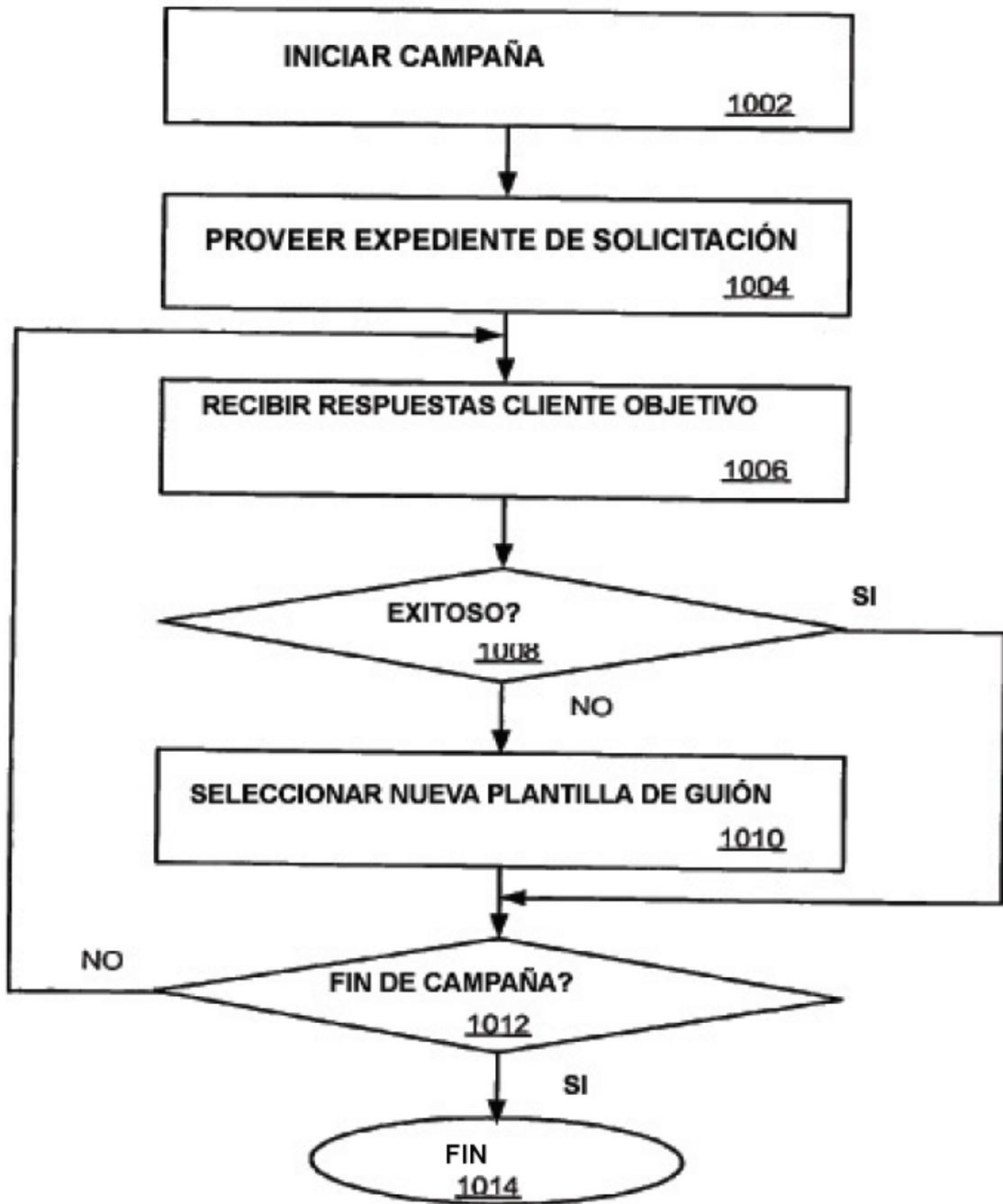


FIG. 10

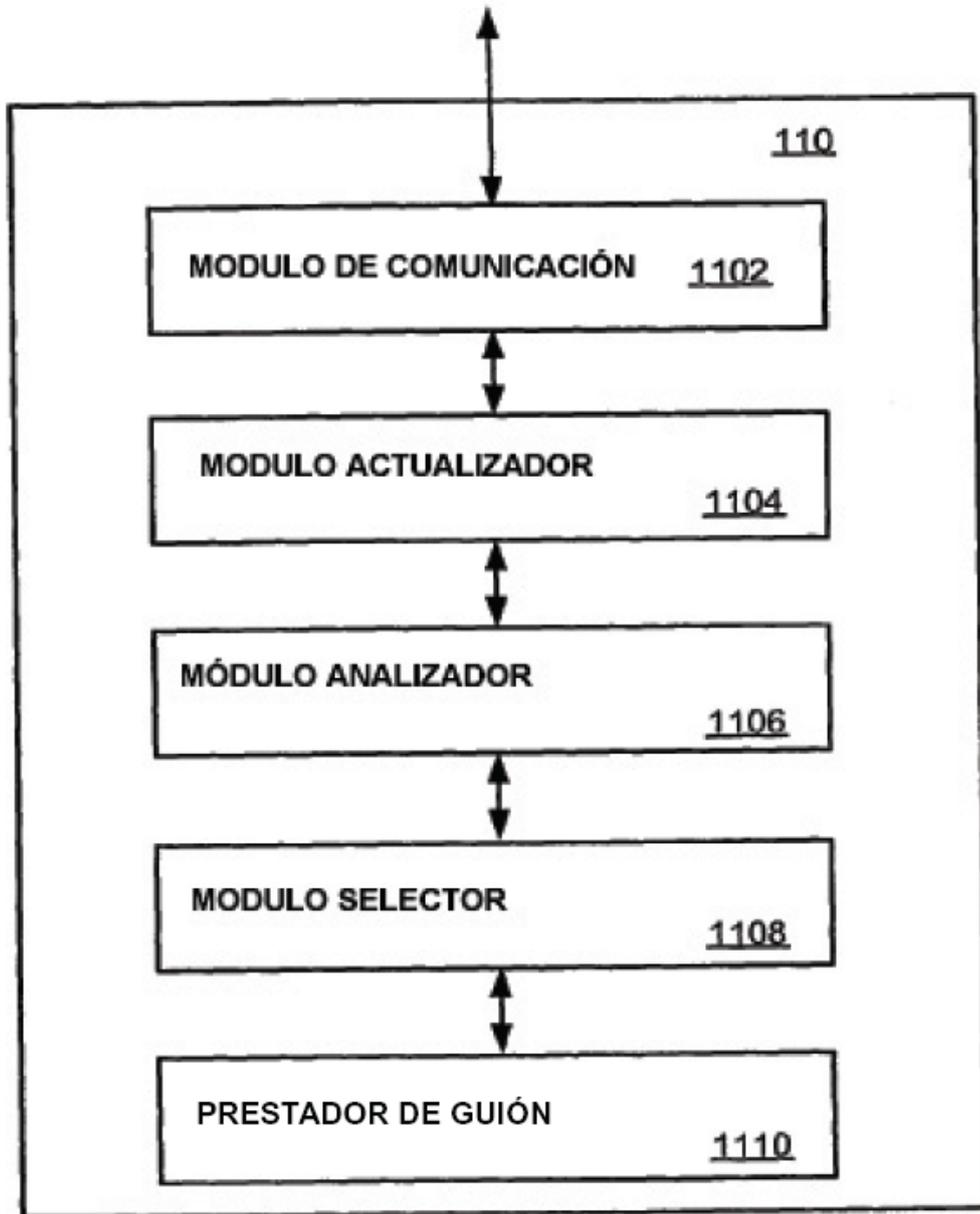


FIG. 11