

TELEFONÍA CLOUD IPLAN
UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA – SERVICIOS GRUPALES
OPERADORA AUTOMÁTICA

1. OPERADORA AUTOMÁTICA

1.1 DESCRIPCIÓN

La **Operadora Automática (IVR)** te permite crear un **pre-atendedor** que intercepte los llamados entrantes y los derive a los distintos Internos. Algunas funciones configurables son:

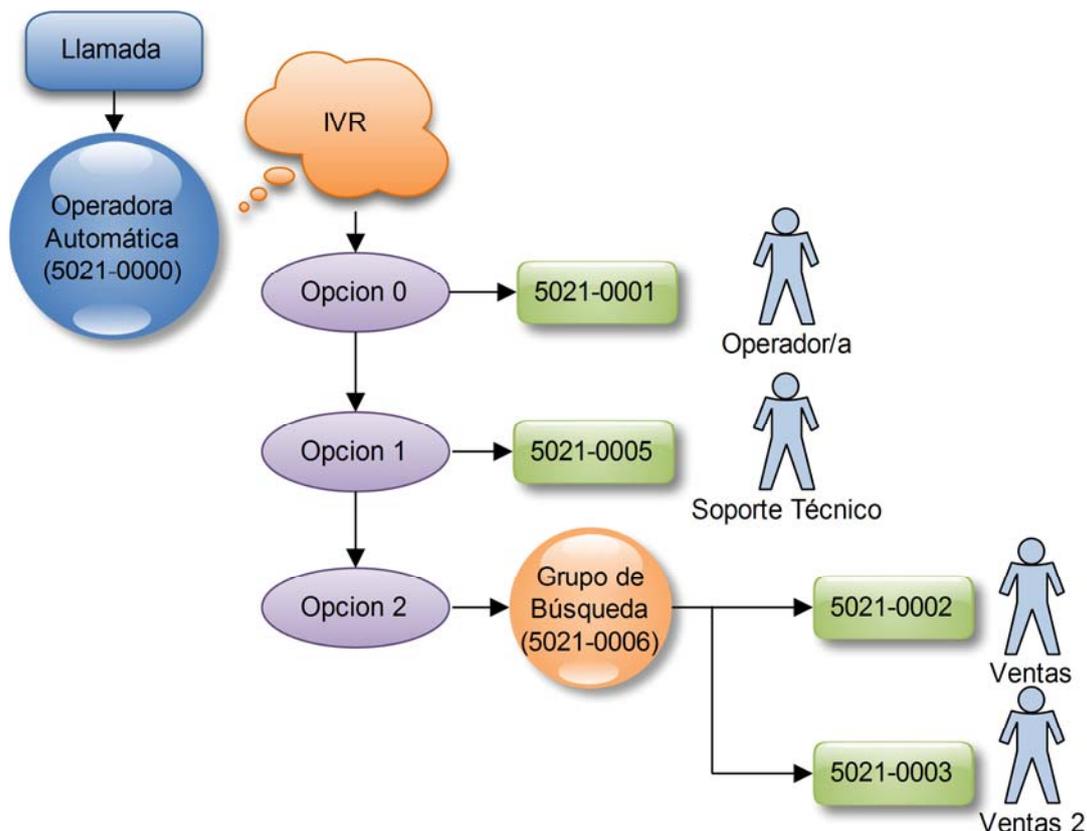
- Mensaje de bienvenida
- Opciones de menú
- Servicio Nocturno

El **mensaje de bienvenida** puede grabarse mediante un software de grabación en archivo de audio, siendo la configuración del IVR y la grabación del audio responsabilidad del usuario.

Cada licencia de **Operadora Automática** crea un nivel de atención con hasta diez opciones. Cada nivel de atención requiere una licencia, y cada una tiene su propio **número telefónico**.

Ejemplo de su funcionamiento

Al ingresar una llamada a la **Operadora Automática**, según la opción ingresada en el teléfono, el usuario es derivado a un interno u otro. Observá la imagen a continuación:



- Si el usuario marca el número 0, se derivará el llamado con un/a **Operador/a**.
- Si el usuario marca el número 1, se derivará el llamado al área de **Soporte Técnico**
- Si el usuario marca el número 2, se derivará el llamado al **Grupo de Búsqueda de Ventas**

Los usuarios no pierden la posibilidad de recibir y emitir llamados directamente a su interno. El IVR simplemente **centraliza la atención telefónica** a través de un único canal y **redirige** los llamados.

2. CRONOGRAMA Y CALENDARIO DE FERIADOS

2.1 DESCRIPCIÓN

El **Cronograma** y el **Calendario de Feriados** te permiten definir en qué horarios recibir llamados y en cuáles no, pudiendo utilizar esta función únicamente para la **Operadora Automática**. Esto es especialmente útil para restringir el ingreso de llamadas fuera del horario laboral, cargando dos grabaciones distintas según el horario y/o la situación en la que transcurra el llamado.

El **Cronograma** te permite definir días y franjas horarias en las que tu organización o empresa se encuentre operativa. Aquello que esté definido aquí es considerado como "**Horario Laboral**"

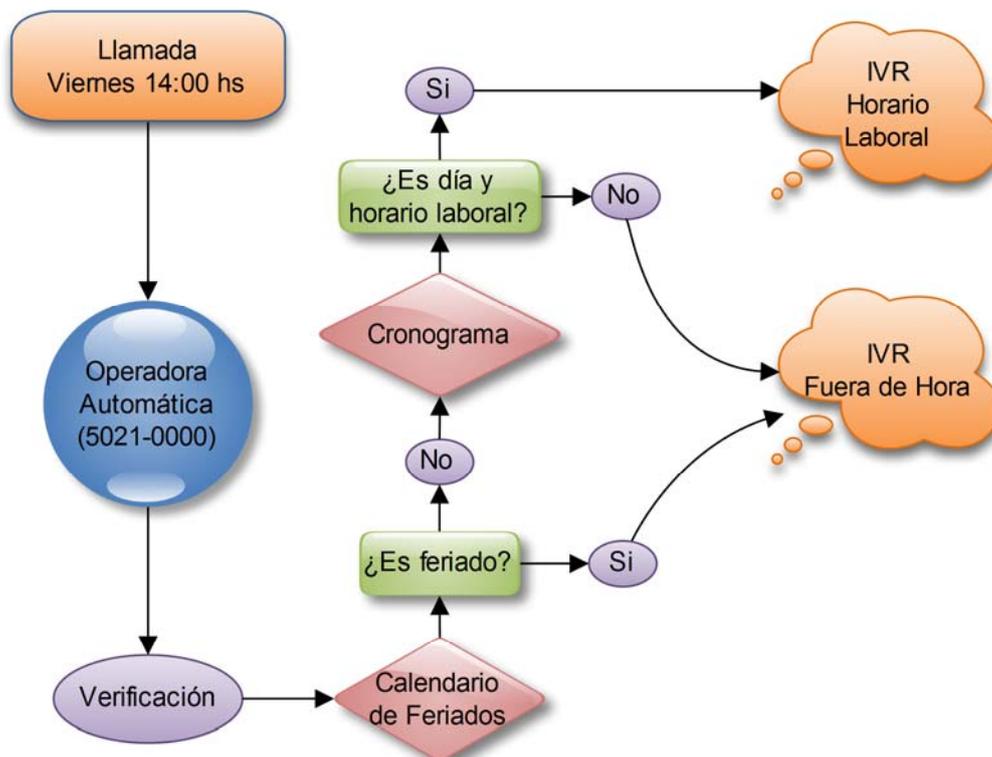
El **Calendario de feriados** en cambio, te permite definir días no laborables. Todo lo que esté definido aquí, en conjunto con todo lo que no fue definido dentro del **Cronograma**, se considera como "**Horario después de Hora**" o "**Fuera de Horario**"

Ejemplo de su funcionamiento

Tomaremos como ejemplo una empresa cuyo horario laboral este comprendido de lunes a viernes de 9hs a 18hs y no se trabaje durante el fin de semana o feriados. Para esa empresa, definiremos un **Cronograma** que abarque los días lunes a viernes de 9hs a 18hs y un **Calendario de feriados** con los feriados del año vigente.

En la imagen a continuación, te mostramos una situación en la que ingresa un llamado un viernes a las 14:00hs. Para este llamado entrante, **Telefonía CLOUD** realiza verificaciones para determinar cuál de las grabaciones va a escucharse y qué opciones se le presentarán al usuario para que éste presione en su teléfono.

Para el ejemplo, hay cargado un IVR para **Horario Laboral** y otro IVR para **Fuera de Horario**. Lógicamente, si el Viernes del ejemplo no es un feriado, el usuario escuchará la grabación del **IVR 1** por encontrarse dentro de la franja de 9hs a 18hs.



3. CONFIGURACIÓN

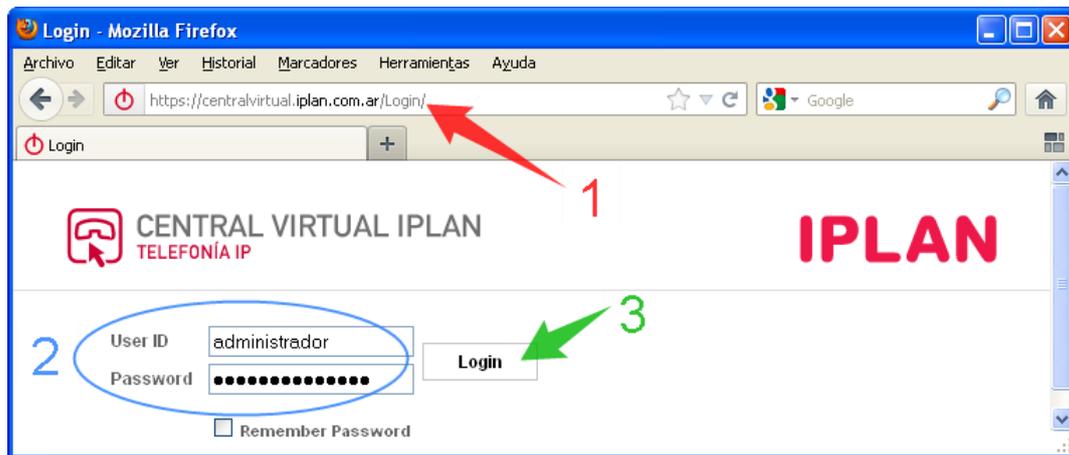
Para poder configurar la licencia de **Operadora Automática**, es necesario que ingreses a la plataforma web de **Telefonía CLOUD IPLAN**, la cual te permite autogestionar todas las funcionalidades. Esta requiere el usuario y clave de **Administrador** brindado en el mail de activación del servicio.

En caso de no contar con el usuario y clave de **Administrador**, deberás realizar un procedimiento de recuperación siguiendo los pasos del instructivo titulado **Password Recovery de Administrador vía Portal IPLAN**, publicado en el **Centro de Ayuda IPLAN**.

Encontrarás esta información y mucho más en la página <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>

3.1 INGRESANDO A TELEFONÍA CLOUD

Para entrar a la plataforma de **Telefonía CLOUD IPLAN**, abrí un navegador e ingresá a la página web <http://centralvirtual.iplan.com.ar>. Una vez dentro, autentícate con el usuario y contraseña de **Administrador** siguiendo los pasos detallados en la imagen a continuación:



Así se verá la pantalla principal de la plataforma:

Grupo

OPCIONES :

- ▶ Perfil
- Recursos
- Servicios
- Plan de Llamadas
- Utilitarios

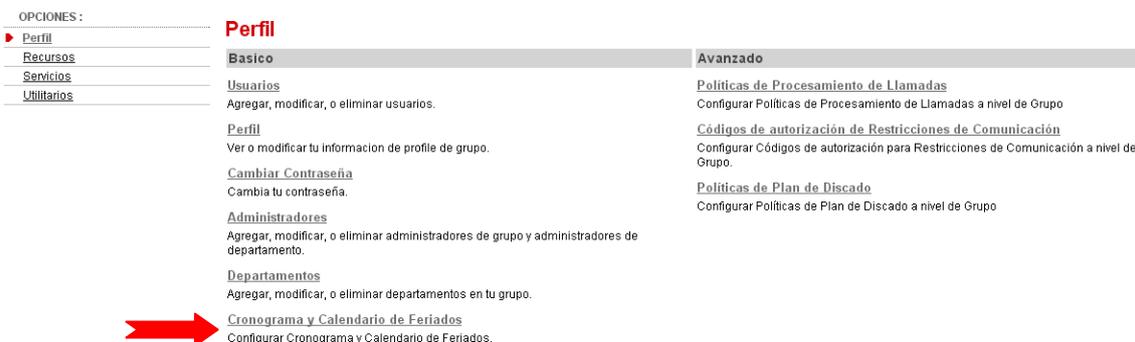
Perfil

Basico	Avanzado
<p>Usuarios Agregar, modificar, o eliminar usuarios.</p> <p>Perfil Ver o modificar tu informacion de profile de grupo.</p> <p>Cambiar Contraseña Cambia tu contraseña.</p> <p>Administradores Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.</p> <p>Departamentos Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.</p> <p>Calendario de Feriados Agregar, modificar, o eliminar calendario de feriados para el grupo.</p> <p>Cronograma Agregar, modificar, o eliminar cronogramas para el Grupo.</p>	<p>Políticas de Procesamiento de Llamadas Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo</p> <p>Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.</p> <p>Políticas de Plan de Discado Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo</p>

3.2 DEFINIENDO UN CRONOGRAMA

Para comenzar a configurar la **Operadora Automática**, te recomendamos configurar previamente un **Cronograma** y un **Calendario de Feriados**. El uso de los mismos es opcional, aunque muy útil.

Comenzando por el **Cronograma**, ingresá en la sub-sección **Cronograma y Calendario de Feriados**, dentro de **Perfil**.



OPCIONES :

- ▶ Perfil
- Recursos
- Servicios
- Utilitarios

Perfil

Basico	Avanzado
<p>Usuarios Agregar, modificar, o eliminar usuarios.</p> <p>Perfil Ver o modificar tu informacion de profile de grupo.</p> <p>Cambiar Contraseña Cambia tu contraseña.</p> <p>Administradores Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.</p> <p>Departamentos Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.</p> <p>Cronograma y Calendario de Feriados Configurar Cronograma y Calendario de Feriados.</p>	<p>Políticas de Procesamiento de Llamadas Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo</p> <p>Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.</p> <p>Políticas de Plan de Discado Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo</p>

Si no hay un cronograma definido, realizá un click en **Agregar** para cargar uno.

Cronograma y Calendario de Feriados

Agregar o modificar Cronograma o Calendario de feriados existente.

Aceptar
Aplicar
Agregar
Cancelar

Borrar	Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados ▲	Tipo	Editar
No hay entradas			

Buscar
Buscar Todos

Aceptar
Aplicar
Agregar
Cancelar

A modo de ejemplo, en el cronograma podrás definir un horario comercial comprendido para los días lunes a viernes, entre las 9 hs y las 18hs.

Pasos para la configuración

- Definí una descripción para el Cronograma (Horario laboral por ejemplo).
- Selecciona el tipo de cronograma o Calendario como “Hora”
- Click en **Aceptar**.

Agregar Cronograma o Calendario de feriados

Agregar Cronograma o Calendario de feriados existente.

Aceptar Cancelar

1 * Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados:

Tipo de Cronograma o Calendario: Feriado Hora

Aceptar Cancelar

3

- El Cronograma “Horario laboral” se ha creado. A partir de esto, es necesario configurar el mismo. Edita el cronograma creado realizando un click en **Editar**.

Cronograma y Calendario de Feriados

Agregar o modificar Cronograma o Calendario de feriados existente.

Aceptar Aplicar Agregar Cancelar

Borrar	Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados	Tipo	Editar
<input type="checkbox"/>	Horario laboral	Hora	Editar

Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados Comienza con Buscar Buscar Todos

Aceptar Aplicar Agregar Cancelar

- Una vez que ingresaste al cronograma, tendrás que crear el mismo. Click en **Agregar**.

Modificar Cronograma o Calendario de Feriados

Modificar Cronograma o Calendario de feriados existente.

Aceptar Aplicar Agregar Cancelar

* Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados:

Tipo: Hora

Borrar	Nombre de Evento	Editar
No hay entradas		

Nombre de Evento Comienza con Buscar Buscar Todos

Aceptar Aplicar Agregar Cancelar

- Definí una descripción para el cronograma “Horario laboral” (Lunes a Viernes por ejemplo).
- Selecciona la “fecha de comienzo” y la “fecha final” (podes seleccionar el día que lo configuras dado que le asignaremos una repetición)
- Selecciona la “hora de comienzo” y la “hora final”
- Selecciona la recurrencia “Semanal” y tilda los días laborables. La recurrencia no debe finalizar.
- Hacé un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

Agregar Evento

Agregar nuevo evento.

Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados: Horario Laboral

1 * Nombre de Evento: Lunes a Viernes

2 * Fecha de Comienzo: 24-01-2013 (dd-mm-aaaa) * Hora de Comienzo: 9:00 Evento de todo el día

* Fecha Final: 24-01-2013 (dd-mm-aaaa) * Hora Final: 18:00

3 **Repetir**

Recurrencia: Semanal

Every: 1 week(s) on: Domingo Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes Sábado

End: Nunca

Después occurrences

Fecha (dd-mm-aaaa)

Aceptar Cancelar

4

3.3 DEFINIENDO UN CALENDARIO DE FERIADOS

Además de definir un **Cronograma**, es conveniente que especifiques los feriados del año en un **Calendario de Feriados**. Para esto, ingresá en la sub-sección **Cronograma y Calendario de Feriados**.

OPCIONES:

- Perfil
- Recursos
- Servicios
- Utilitarios

Perfil	Avanzado
Usuarios Agregar, modificar, o eliminar usuarios.	Políticas de Procesamiento de Llamadas Configurar Políticas de Procesamiento de Llamadas a nivel de Grupo
Perfil Ver o modificar tu información de profile de grupo.	Códigos de autorización de Restricciones de Comunicación Configurar Códigos de autorización para Restricciones de Comunicación a nivel de Grupo.
Cambiar Contraseña Cambia tu contraseña.	Políticas de Plan de Discado Configurar Políticas de Plan de Discado a nivel de Grupo
Administradores Agregar, modificar, o eliminar administradores de grupo y administradores de departamento.	
Departamentos Agregar, modificar, o eliminar departamentos en tu grupo.	
Cronograma y Calendario de Feriados Configurar Cronograma y Calendario de Feriados.	

Si no hay un calendario definido, podrás definir uno haciendo un click en **Agregar**.

Pasos para la configuración

- Definí una descripción para el Cronograma (Feriados por ejemplo).
- Selecciona el tipo de cronograma o Calendario como "Feriado"
- Hacé un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

Agregar Cronograma o Calendario de feriados

Agregar Cronograma o Calendario de feriados existente.

1 * Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados:

Tipo de Cronograma o Calendario: Feriado Hora

2

3

- El Calendario "Feriados" se ha creado. A partir de esto, es necesario configurar el mismo. Edita el calendario creado realizando un click en [Editar](#).

Cronograma y Calendario de Feriados

Agregar o modificar Cronograma o Calendario de feriados existente.

Borrar	Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados ▲	Tipo	Editar
<input type="checkbox"/>	Feriados	Feriado	Editar
<input type="checkbox"/>	Horario laboral	Hora	Editar

- Una vez que ingresaste al Calendario "Feriados", tendrás que crear feriado que necesites. Click en [Agregar](#).

Modificar Cronograma o Calendario de Feriados

Modificar Cronograma o Calendario de feriados existente.

* Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados:

Tipo: Feriado

Borrar	Nombre de Evento ▲	Editar
No hay entradas		

- Definí una descripción para el feriado (20 de junio por ejemplo).
- Selecciona la "fecha de comienzo" y la "fecha final".
- Selecciona que el evento dura todo el día.
- Hacé un click en [Aceptar](#) para guardar los cambios.

Agregar Evento

Agregar nuevo evento.

Aceptar Cancelar

Nombre del Cronograma o Calendario de Feriados: Feriados

1 * Nombre de Evento: 20 de junio

2 * Fecha de Comienzo: 20-06-2013 (dd-mm-aaaa) Hora de Comienzo: Evento de todo el día
* Fecha Final: 20-06-2013 (dd-mm-aaaa) Hora Final:

3 Repetir
Recurrencia: Nunca

Aceptar Cancelar

3.4 DEFINIENDO LA OPERADORA AUTOMÁTICA

Tras haber definido el **Cronograma** y el **Calendario de Feriados**, podrás comenzar a configurar la **Operadora Automática**. Para esto, ingresá en la sub-sección **Operadora Automática** dentro de la sección **Servicios**.

OPCIONES :

- [Perfil](#)
- [Recursos](#)
- ▶ [Servicios](#)
- [Plan de Llamadas](#)
- [Utilitarios](#)

Servicios

Basico	Avanzado
<p>Operadora Automática</p> <p>Sirve como una recepcionista automática que contesta el teléfono y provee un mensaje personalizado a quien llama. Permite a quien llama elegir hablar con un operador, discar por nombre o número de interno, o conectar directamente con determinado interno.</p> <p>Estacionamiento de Llamadas</p> <p>Habilitar usuarios a estacionar una llamada en su estacionamiento de llamadas de grupo y establecer atributos de estacionamiento de llamadas.</p> <p>Captación de Llamada</p> <p>Permitir a usuarios atender desde su teléfono cualquier llamada que este ringueando dentro de su grupo de captación de llamada.</p> <p>Grupo de Búsqueda</p> <p>Distribuye automáticamente llamadas a un unico número entre un grupo de usuarios o agentes.</p> <p>Musica/Video en Espera</p> <p>Play an uploaded audio (music) or video file for callers on hold.</p> <p>Mensajería de Voz</p> <p>Permite dejar un mensaje de voz al usuario en llamadas entrantes no contestadas. Un mensaje puede ser grabado cuando la llamada no es atendida despues de cierto número de rings, cuando el usuario esta ocupado, o cuando es transferida directamente al correo de voz.</p> <p>Portal de Voz</p> <p>Permite a los usuarios realizar llamadas desde cualquier teléfono utilizando sus servicios.</p>	<p>Ninguno de los ítems del menú en esta categoría está habilitado.</p>

Aquí encontrarás todas las **Operadora Automáticas** creadas para el grupo. Si contás con más de una licencia, podrás crear distintos niveles de atención. Hacé un click en **Editar** para continuar.

Operadora Automática

Crear o modificar una recepcionista automática para atender el teléfono y brindar mensajes personalizados a quienes llaman. Un grupo puede tener múltiples operadoras automáticas configuradas, ya sea de forma individual o en múltiples niveles. Por ejemplo, la Operadora Automática principal de una empresa se puede configurar para que envíe llamadas sin errores a una Operadora Automática de un departamento o ubicación particular.

Activo	Nombre	Video	Número de Teléfono	Interno	Departamento	Editar
<input checked="" type="checkbox"/>	IVR-1150210000		1150210000	200		Editar

Una vez dentro, ingresá en la sub-sección **Profile** para comenzar a configurar las opciones del IVR.

Perfil

Basico	Avanzado
<p>Profile</p> <p>Display and configure profile information and menu settings for this auto attendant.</p> <p>Direcciones</p> <p>Ver y configurar informacion como número de teléfono, interno, e identidad/perfil de dispositivo para esta operadora automática.</p> <p>Contraseña</p> <p>Configurar la contraseña de Portal de Voz para esta operadora automática.</p> <p>Portal de Voz</p> <p>Cambiar opciones de Portal de Voz de la operadora automática.</p>	<p>Asignar Servicios</p> <p>Asignar or desasignar servicios y paquetes de servicios.</p> <p>Políticas de Aplicación de Llamadas</p> <p>Seleccionar Aplicaciones de Control de Llamadas habilitadas para un usuario.</p> <p>Políticas de Llamadas</p> <p>Configurar Políticas de Llamadas de usuario</p>

Aquí podrás configurar los parámetros generales del IVR, para luego realizar los ajustes específicos del **IVR de horario laboral** y del **IVR después de hora**.

Modificar Operadora Automática

Modificar una operadora automática existente.

Identificación de Operadora Automática: 1150210000 1 Cambiar Identificación de Usuario (También guarda datos de pantalla actuales)

* Nombre: IVR-1150210000

* Identificador de Apellido: 1150210000 * Identificador del Primer Nombre: IVR

Departamento: Ninguno Idioma: Spanish

Huso Horario: (GMT-03:00) America/Buenos_Aires 2

Horario Comercial: Horario Laboral Calendario de Feriados: Feriados 2011

Menú de horario laboral (También guarda datos de pantalla actuales) Menú después de hora (También guarda datos de pantalla actuales)

Alcance de marcado de interno: Grupo Departamento

Alcance de marcado por nombre: Grupo Departamento

Entradas de Marcado por Nombre: Apellido + Primer Nombre Apellido + Primer Nombre y Primer Nombre + Apellido

3 ↓

Aceptar Eliminar Cancelar

Pasos para la configuración

- Especificá un nombre para la **Operadora Automática**. Luego, completá los siguientes campos:
 - **Huso Horario** → **GMT -3**
 - **Horario Comercial** → Elegí el cronograma definido (En el ejemplo, se llama **Horario Laboral**)
 - **Calendario de Feriados** → Utilizá el calendario definido anteriormente (**Feriados 2011**)
- Definí las opciones de marcado por interno y/o por nombre (Opcional):
 - **Alcance de marcado por interno** → Al marcar por interno, "**Grupo**" te permite marcar cualquier Interno, mientras que "**Departamento**" sólo los que estén dentro de un grupo / departamento.
 - **Alcance de marcado por nombre** → Al marcar por nombre, "**Grupo**" te permite marcar cualquier Interno, mientras que "**Departamento**" sólo los que estén dentro de un grupo / departamento.
 - **Entradas de Marcado por Nombre** → Especificá el formato en que el usuario ingresa el nombre de un determinado Interno cuando realice un marcado por nombre.
- Realizá un click en el botón **Aceptar** para finalizar la configuración, guardando los cambios realizados. Luego, volvé a la pantalla anterior para continuar configurando la **Operadora Automática**.

IVR de horario laboral

- Aquí podrás definir un IVR para todo lo que este dentro del **Cronograma** definido anteriormente.

IVR de fuera de horario

- Aquí podrás definir un IVR para todo aquello que coincida con el **Calendario de Feriados** y para que **NO coincida con el Cronograma**, ambos definidos anteriormente.

Generalmente se suele colocar las opciones comunes en **Horario laboral**, mientras que en un **Menú después de hora** suele definirse un IVR indicando que no se encuentra en un horario comercial.

Realizá un click en **Menú de horario laboral** (Opción 1) para comenzar a configurar el **IVR 1**.

1 Menú de horario laboral
(También guarda datos de pantalla actuales) Menú después de hora
(También guarda datos de pantalla actuales) 2

3.4.1 MENÚ DE HORARIO LABORAL

Aquí podrás configurar el **Menú de Horario Laboral**. Te recomendamos tomar como referencia la imagen a continuación, armando tu propio IVR acorde a tus necesidades.

Menu de Horario Laboral

Configurar el aviso de saludo de la recepcionista automática y el menú de marcado que se usará dentro del horario laboral.

Aceptar Cancelar

Saludo para horario laboral:

1

Saludo predeterminado
 Saludo Personal

Cargar saludo personal: C:\ivr_horario_laboral.wav Examinar...

Opciones de Menú:

Permitir marcado de interno de primer nivel

Tecla	Descripción	Acción	Número de Teléfono
0	Operadores	Transferir a la operadora	1150210006
1		—	
2		Transferencia con instrucciones de voz	
3		Transferencia sin instrucciones de voz	
4		Transferir a la operadora	
5		Marcado por Nombre	
6		Marcado por Interno	
7		Repetir menú	
8		Salir	
9		—	
*		—	
#		—	

2

3

Nota: Las personas que llaman y no indican un interno serán transferidos a la operadora.

Aceptar Cancelar

Pasos para la configuración

- Especificá si la plataforma utilizará el audio que viene por defecto (**Saludo predeterminado**) o bien una grabación propia (**Saludo Personal**)
 - Elegí una descripción y qué acción se realizará cuando se presione un determinado número del teléfono, de entre las siguientes acciones posibles.
 - Transferencia con instrucciones de voz / Transferencia sin instrucciones de voz:** Transferencia con o sin un audio que indique que el llamado está siendo derivado.
 - Transferir a la operadora:** Se utiliza para que al marcar el número de la opción o no marcar nada se transfiera al número destino. Se utilizan instrucciones de voz indicando la transferencia hacia una operadora.
 - Marcado por Nombre / Marcado por Interno:** Estas dos opciones transfieren a un determinado Interno, pulsando en el teléfono por el nombre o bien por el número de interno según corresponda.
 - Repetir Menú:** La opción **Repetir Menú** hará que se vuelva a escuchar otra vez la grabación con las opciones (útil cuando hay varios niveles de atención en el IVR).
 - Salir:** La opción **Salir** corta la llamada.
 - Especificá el número destino al cual se derivará la llamada, cuando se marque el número elegido, o cuando el usuario no presione ningún número (generalmente se configura sobre el número cero). Una alternativa interesante es utilizar un **Grupo de Búsqueda** para que, al transferir el llamado, los Internos roten entre sí.
- NOTA:** El número destino debe colocarse con el código de área, sin cero delante. Si es un interno de tu grupo de **Telefonía CLOUD**, podrás usar el número abreviado del mismo, como por ejemplo **201**.
- Realizá un click en **Aceptar** para guardar los cambios.

3.4.2 MENÚ DESPUÉS DE HORA

Luego de haber configurado el primer IVR, realizá un click en **Menú después de hora** (Opción 2) para configurar el **IVR 2**.



Aquí, deberás realizar un procedimiento parecido al realizado en **Menú de Horario Laboral**. En este caso, es recomendable definir una grabación distinta al otro IVR, indicando que el usuario está llamando en un horario no comercial.

Menu Despues de Hora

Configurar el aviso de saludo de la recepcionista automática y el menú de marcado que se usará fuera del horario laboral.

1 **Saludo para después de hora :**

Saludo predeterminado

Saludo Personal

Cargar saludo personal : C:\ivr_fuera_de_horario.wav

2 **Opciones de Menú después de hora:**

Permitir marcado de interno de primer nivel

Tecla	Descripción	Acción	Número de Teléfono
0	Operador de Guardia	Transferir a la operadora	111540005000
1		—	—
2		—	—
3		—	—
4		—	—
5		—	—
6		—	—
7		—	—
8		—	—
9		—	—
*		—	—
#		—	—

3 *Nota: Las personas que llaman y no indican un interno serán transferidos a la operadora.*

Para el ejemplo, se optó por derivar el llamado a un celular de un operador de guardia oprimiendo el número cero o aguardando a ser atendido. Una variante sería no utilizar ningún número, cerrando la posibilidad de recibir llamados fuera de hora.

La grabación del archivo de audio para ambos IVRs puede hacerse con un software para ello, siendo la configuración del IVR y carga del audio responsabilidad del usuario. Utilizá el siguiente formato:

- **Formato:** WAV **Frecuencia:** 8.000 Khz, 8 Bit Mono **Códec:** A-Law / u-Law

Realizá un click en el botón **Aceptar** para finalizar la configuración.

Para la grabación y puesta en funcionamiento del audio, te recomendamos la lectura del instructivo **Otros – Grabación de Audio para CVI** publicado en el **Centro de Ayuda IPLAN**.

Encontrarás esta información y mucho más en la página <http://clientes.iplan.com.ar/centrodeayuda>.

Esperamos que el presente instructivo te haya sido de utilidad.
Centro de Atención Técnica - IPLAN