

# Conferencia asistida por operadora

## Guía del usuario

La Conferencia asistida por operadora es una solución escalable y personalizada que le permite dinamizar y administrar sus conferencias más demandantes. Ya sea que su audiencia esté compuesta por varios ejecutivos, inversores y analistas o por 2500 miembros de su fuerza de ventas, InterCall reúne a todos los participantes en un mismo evento planificado, administrado y ejecutado de manera impecable.

## Cómo planificar e iniciar una llamada en Conferencia Asistida por Operadora

1 Planifique su reserva de tres maneras:
   a. En línea ingresando a www.intercall.com ;
   b. Enviando un correo a la dirección: amlatinamerregion@intercall.com ;
   c. O llamando a su número de reservas que se encuentra en su correo electrónico y/o paquete de bienvenida.
2 Confirme los detalles de su reservación en el correo de confirmación
3 Suministre a sus participantes la fecha y la hora de la llamada y el número de acceso correspondiente. También brinde a los participantes la **ID de la conferencia** que usted recibe al momento de hacer su reserva.
4 A la hora específica, marque su número de acceso de Conferencia Asistida por Operadora.
5 Lo recibirá una operadora, quien lo ubicará en su conferencia.

### INFORMACIÓN NECESARIA PARA REALIZAR UNA RESERVA

1. Su número de titular
2. Su nombre, compañía, teléfono y correo electrónico
3. El nombre y teléfono del líder de la llamada
4. La fecha y hora de la llamada, especificando el huso horario
5. El título de la llamada
6. La duración estimada de la llamada
7. El número estimado de participantes
8. Cualquier característica adicional de la llamada que desee agregar:
   a. **Walk Through:** repaso con la operadora de los detalles de la conferencia.
   b. **Voice Talent:** Si necesita que la operadora además del inglés hable otro idioma, especificar cuáles idiomas necesita que la operadora hable.
   c. **Comm Line:** Línea directa con la operadora (debe ser una persona distinta al líder) y sirve para hacer solicitudes a la operadora mientras los demás participantes siguen en la conferencia.
   d. **Leader View:** Programa que monitorea la sesión de Q&A. Control del líder para visulizar a los participantes conectados, quienes quieren hacer preguntas y chat con la operadora, entre otros.
   e. **Registro**: Administre sus conferencias grandes y haga seguimiento de los participantes. Usted decide qué información le gustaría recolectar de cada registrante y selecciona

InterCall

**Para más información:**

0800-3330424 Argentina
0800-8914872 Brasil
123-00206909 Chile
01800-9134018 Colombia
0800-0131033 Costa Rica
001866-4590877 México
001800-2024402 Panamá
0800-53330 Perú
0004-0190131 Uruguay
+1-706-645-6774 EUA
800-1627193 Venezuela

www.intercall.com/la
conferencias@intercall.com

west InterCall es una compañía filial de West Corporation.
AAP/EOE

entre varias opciones convenientes tales como recordatorios vía correo electrónico y mensajes con guiones a medida. Con la opción de seleccionar entre acceso telefónico o por red, usted puede diseñar un programa de inscripción al evento que sea el que mejor se ajusta a sus necesidades.

i. **Inscripción telefónica (Phone Registration)** – Los participantes se inscriben para su reunión mediante el discado de entrada a un número de marcación sin cargo y dejando un RSVP para su reunión de acuerdo a los parámetros que usted defina.

ii. **Inscripción en red para evento único (Web registration for a single event)** – Los participantes se inscriben para su reunión mediante una visita a un sitio web para registro en eventos diseñado especialmente para usted.

iii. **Inscripción en red para múltiples eventos (Web registration for multiple events)** – Los participantes se inscriben para múltiples eventos mediante una visita a un sitio web para el registro en eventos diseñado especialmente para usted.

iv. **Inscripción telefónica y en red para evento único (Phone and Web registration for a single event)** – Los participantes se inscriben para su reunión mediante el discado de un número de marcación sin cargo o visitando un sitio web para el registro en eventos diseñado especialmente para usted.

v. **Inscripción telefónica y en red para múltiples eventos (Phone and Web registration for multiple events)** – Los participantes se inscriben para múltiples eventos mediante el discado de un número de marcación sin cargo o visitando un sitio web para el registro en eventos diseñado especialmente para usted

f. **Servicios de transmisión (Broadcasting):** Envíe documentos pre o post-evento o mensajes a todos sus invitados de forma simultánea.

g. **Enunciador especial (Special Enunciator):** Usted puede hacer que sus participantes sean bienvenidos con una grabación de marca cuando discan para ingresar a su llamada en conferencia. Por ejemplo, "Bienvenido al proveedor de conferencias designado por la Compañía ABC. Un coordinador de conferencia estará con usted en unos minutos."

h. **Guión especial (Custom Scripting):** Desarrolle un mensaje especial para una declaración de bienvenida, una sesión de Preguntas & Respuestas y/o comentarios de cierre. Su guión es leído por el operador durante su reunión, agregando otra manera de personalizar sus llamadas.

i. **Reproducción promocional (Promotional Tape):** Proporcione un mensaje promocional o un anuncio para que lo oigan sus participantes mientras esperan que comience su reunión.

j. **Sesión de Preguntas y Respuestas (Q&A):** Abra una sesión de preguntas y respuestas al final de la reunión, después del mensaje del líder.

k. **Encuesta (Polling):** Determine las preguntas previas a su reunión y haga que los participantes respondan usando sus teclados telefónicos. La función de la encusta le permite recolectar retroalimentación instantánea y aumenta el involucramiento de los participantes en la llamada. Usted recibirá un informe con todas las respuestas organizadas por pregunta y participante.

l. **Grabación de la conferencia:** Indicar si quieren que se grabe la conferencia y la manera de recibir el archivo mp3 (sitio FTP, CD...).

m. **Repetición de la conferencia (Encore [SM]):** Dejar la grabación disponible para los participantes que no pudieron entrar a la conferencia. Hay que indicar cuanto tiempo debe estar disponible el archivo.

n. **Reporte de participante:** Informar cuales son los datos que la operadora necesita recaudar de los participantes antes de que sean conectados a la llamada (como nombre, empresa, hora de entrada a la conferencia...). Recuerde que entre más datos solicita, más tiempo se tardan en ser conectados a la conferencia. A continuación están los tipos de reportes que manejamos:

   i. **Estándar –** Solicita el nombre y apellido de los participantes y marca el horario de entrada y salida de cada participante.

   ii. **Mejorado –** Solicita el nombre y apellido, tres piezas adicionales de información de los participantes a su elección y marca el horario de entrada y salida de cada participante.

   iii. **Premium –** Solicita el nombre y apellido, cinco piezas adicionales de información de los participantes a su elección y marca el horario de entrada y salida de cada participante.

o. **Transcripción de la conferencia:** Se puede solicitar que transcriban la llamada. Se puede hacer por partes (por ejemplo solo la sesión de Q&A).

## Cómo ingresar a una Conferencia Asistida por Operadora

1 A la hora especificada, los participantes marcan el número de acceso a su Conferencia Asistida por Operadora.

2 Deben brindar el ID de su conferencia a la operadora.

3 Los participantes serán ubicados en su conferencia o se les colocará una música de espera, dependiendo de las especificaciones de su reserva.

## Servicios de Interpretación en Conferencias Asistidas por Operador

Sus reuniones diarias se convirtieron en reuniones mundiales, pero usted no puede viajar a cada país para reunirse con todos. Los servicios de conferencias de InterCall pueden ayudalo a minimizar las diferencias permitiéndole conectar-se con más personas de todo el mundo. Contamos con más funciones y soporte internacional para realizar sus conferencias exitosamente.

Cuándo sus comunicaciones globales llegan a las barreras del idioma y deben ser superadas para poder realizar su negocio, además de las conferencias de audio, InterCall ofrece más funciones que le ayudan a comunicarse y conectarse verdaderamente con sus participantes. Cuándo utiliza los servicios de conferencias asistidas por operador de InterCall para sus reuniones internacionales, puede elegir entre dos opciones de interpretación de modo que sus participantes escuchen su mensaje como lo desean.

### INTERPRETACIÓN CONSECUTIVA

La interpretación consecutiva, la manera más común de interpretación, acontece cuando un interlocutor habla, luego hace una pausa para que el intérprete traduzca lo que acaba de decir. Durante su conferencia el(los) intérprete(s) y todos los participantes están en la misma conferencia y todos escuchan todos los idiomas que se hablan.

En ese tipo de interpretación, el interlocutor debe hacer una pausa entre las ideas y oraciones para permitirle al (los) intérprete(s) que hagan la interpretación. La interpretación consecutiva funciona mejor en un ambiente pequeño e interactivo como procedimientos, declaraciones y reuniones comerciales multilingües. Para usar este servicio, debe solicitar un intérprete dentro de las 48 horas de la hora programada para su llamada.

## INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA

Si usted desea que su presentación se realice de un idioma a otro al mismo tiempo, la solución ideal es la interpretación simultánea. InterCall cuenta con equipos altamente especializados que pueden facilitar esta oferta única en un ambiente de conferencias.

Con la interpretación simultánea, se realizan conferencias separadas para cada idioma solicitado. El interlocutor realiza la llamada principal mientras los intérpretes comunican de manera simultánea el mensaje en conferencias separadas. Esto permite una conferencia ininterrumpida sin pausas.

La interpretación simultánea funciona mejor en ambientes con audiencias grandes en las cuales la comunicación directa interpersonal está limitada, como exposiciones. Debido a la alta complejidad de este servicio, es necesario enviar una copia de su presentación y cualquier otro documento útil, como una lista de términos o acrónimos específicos de la compañía, nombres y títulos de presentadores y otra información, para asegurar una interpretación de calidad.

## UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Al programar los servicios de interpretación, se necesitan tiempos de acción tanto para la Interpretación Consecutiva como para la Simultánea para que el intérprete pueda prepararse para su conferencia. La interpretación consecutiva requiere un aviso de tres días hábiles antes de su reunión; la Interpretación simultánea requiere un aviso de 10 días hábiles.

Después de programar su interpretación, complete la hoja de trabajo de la interpretación y envíela a interpretationrequest@intercall.com. Cuando recibir el formulario, un coordinador de interpretación programará y confirmará el servicio.

Para finalizar, los materiales de interpretación, una copia de su presentación y otros documentos, como por ejemplo, lista de términos o acrónimos específicos de la compañía, nombres y títulos de presentadores, se requieren cinco días hábiles antes de su chamada que utiliza interpretación simultánea y 72 horas antes de su reunión que utiliza interpretación consecutiva. Envíe estos materiales a interpretationrequest@intercall.com.