



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

Arizona - <https://thrutalk.io/caller/login/iframe/azdem2020victory>

ThruTalk Overview

DIALER HOURS
SATURDAY 10AM-6PM
SUNDAY 12PM- 8PM
Tues- Wed-Thu 2-6p

ThruTalk is a dialing system we use to quickly reach voters. ThruTalk calls voters for you and connects you to people who have already picked up. You'll reach more voters in a shorter period of time because you do not need to dial each number manually or wait for phones to ring.

You'll need to access ThruTalk from a laptop or desktop computer; iPads/tablets will NOT work. Use Google Chrome or Firefox as your web browser - Safari will NOT work. Additionally, we highly recommend connecting to the audio via a cellphone or landline, as connecting to audio through your computer often causes a few seconds of lag. If accessible to you, we recommend using headphones for the clearest sound.

ThruTalk es un sistema de marcación que utilizamos para llegar rápidamente a los votantes. ThruTalk llama a los votantes por usted y lo conecta con personas que ya han respondido. Llegará a más votantes en un período de tiempo más corto porque no necesita marcar cada número manualmente o esperar a que suenen los teléfonos.

Deberá acceder a ThruTalk desde una computadora portátil o de escritorio; Los iPads / tabletas NO funcionarán. Utilice Google Chrome o Firefox como navegador web; Safari NO funcionará. Además, recomendamos encarecidamente conectarse al audio a través de un teléfono celular o fijo, ya que conectarse al audio a través de su computadora a menudo causa algunos segundos de retraso. Si tiene acceso a usted, le recomendamos que utilice auriculares para obtener el sonido más claro.

Step One: Review Script - Paso uno: revisar el guión

- 1. View and practice the script.** You can view the script at the MobilizeAmerica page for the event. The script may change each time to make calls, so read through it before starting to make sure you are getting the correct message to the voters.

Vea y practique el guión. Puede ver el guión en la página MobilizeAmerica del evento. El guión puede cambiar cada vez para realizar llamadas, así que léalo antes de comenzar para asegurarse de que está recibiendo el mensaje correcto para los votantes.



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

Step Two: Log In- Paso dos: iniciar sesión

1. **Click the log in link provided.** Remember, you must open the tool via Google Chrome or Firefox on a laptop or desktop computer.

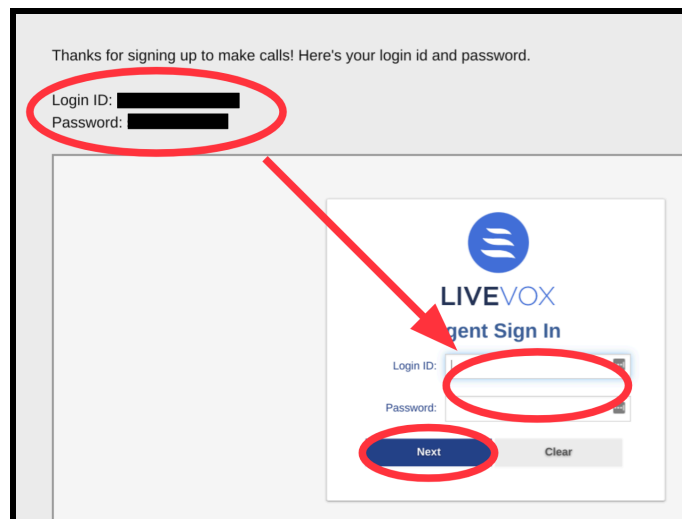
Haga clic en el enlace de inicio de sesión proporcionado. Recuerde, debe abrir la herramienta a través de Google Chrome o Firefox en una computadora portátil o de escritorio.

Remember: you CANNOT use Safari to access the dialer, you need to use Google Chrome or Firefox on a laptop or desktop computer - NOT a tablet or phone.

Recuerde: NO PUEDE usar Safari para acceder al marcador, debe usar Google Chrome o Firefox en una computadora portátil o de escritorio, NO en una tableta o teléfono.

2. **Copy and Paste the Log In ID and Password and click Next.** You do not need to save your login info as a new ID and password is created each time you sign in.

Copie y pegue el ID de inicio de sesión y la contraseña y haga clic en Siguiende. No es necesario que guarde su información de inicio de sesión, ya que se crea una nueva identificación y contraseña cada vez que inicia sesión.



3. **Uncheck the "Call using Computer" box.** Dial in to audio using the call-in instructions that pop up. You will still begin and end calls using the computer, so do not hang up. The people you are calling will see a party-provided phone number rather than your personal



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

phone number. Headphones are recommended for best sound quality and so that you can call hands-free.

Desmarca la casilla "Llamar usando la computadora". Marque el audio usando las instrucciones de llamada entrante que aparecen. Aún comenzará y finalizará llamadas usando la computadora, así que no cuelgue. Las personas a las que llama verán un número de teléfono proporcionado por la parte en lugar de su número de teléfono personal. Se recomiendan auriculares para obtener la mejor calidad de sonido y para que pueda llamar con manos libres.

LIVEVOX
Agent Sign In

Service: Dem2020Victory Distributed Call ▼

☐ Call using computer

Sign In Back

Call In Instructions

1. Please call (316) 252-2007
2. Enter 1342413#

The people you call will see a campaign-provided phone number, NOT the number that you dial in from.

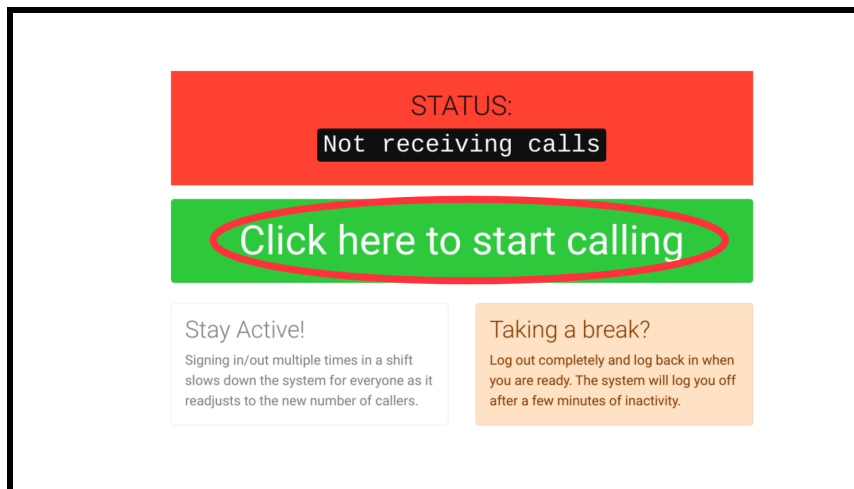
Las personas a las que llame verán un número de teléfono proporcionado por la campaña, NO el número desde el que marca.

Step Three: Start Calling- Paso tres: comience a llamar

- 1. Click to begin calling!** Once you click the green button, you will start receiving calls. ¡Haz clic para comenzar a llamar! Una vez que haga clic en el botón verde, comenzará a recibir llamadas.

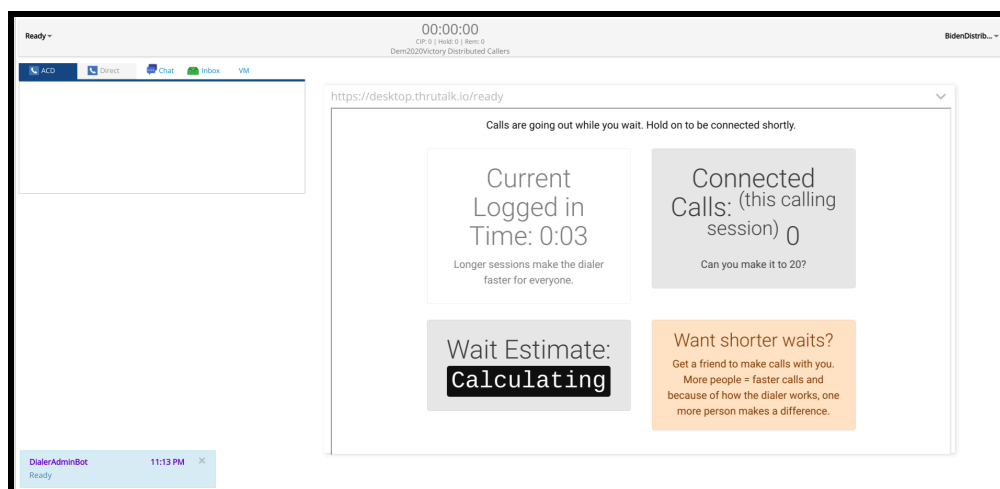


M4AZ ThruTalk Dialer Guide



- 2. Wait for your first call.** While you are waiting for your first connection, the line will be silent with no hold music. When you hear a beep, it indicates that the voter is already on the line and has already likely said hello. Say hello and start speaking immediately so that the call sounds as natural as possible.

Espere su primera llamada. Mientras espera su primera conexión, la línea permanecerá en silencio sin música de espera. Cuando escuche un pitido, indica que el votante ya está en la línea y probablemente ya ha dicho hola. Saluda y empieza a hablar de inmediato para que la llamada suene lo más natural posible.



- 3. Indicate if you are speaking to the correct voter.** When a call connects to a live voter, you can see the name of the voter on the left of the screen, and a script on the right side. Indicate in the script if you are talking to the correct voter. In some cases the dialing system



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

connects to a voter who has answered and hung up, or to a voicemail recording that sounded lifelike. It's not a problem; simply select Not Home and move on to the next call.

Indique si está hablando con el votante correcto. Cuando una llamada se conecta a un votante en vivo, puede ver el nombre del votante a la izquierda de la pantalla y un guión en el lado derecho. Indique en el guión si está hablando con el votante correcto. En algunos casos, el sistema de marcación se conecta a un votante que respondió y colgó, o a una grabación de correo de voz que sonaba realista. No es un problema; simplemente seleccione Fuera de casa y continúe con la siguiente llamada.

Hi! My name is _____ and I am calling with [organization].

We are calling people all across the community to make sure you are doing well in these tough times and have all the information you need for the election.

May I please speak with ?

Talking to Correct Person	Not Home	Moved
Deceased	Wrong Number	Out of Service
Refused / Hostile	Hangup	

Did you reach the right voter?

Use the below code to mark the appropriate disposition of your call.

Talking to Correct Person - The voter listed has answered the phone and you are speaking to them

Not Home - The line is silent OR another member of the household answers the phone OR the line has a voicemail recording

Wrong Number - A live voter answers and shares that you have the wrong number

Disconnected - A recording indicates that the phone number is out of service OR you hear a fax tone

Moved - The voter is no longer in the state you are calling them for OR no longer at the phone number you called

Refused - The correct voter answers and hangs up after you say you are with the campaign OR the voter declines to share who they plan to support

Deceased - The voter is deceased



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

Llegó al votante correcto?

Utilice el siguiente código para marcar la disposición adecuada de su llamada.

Hablar con la persona correcta: el votante que figura en la lista ha contestado el teléfono y usted está hablando con él.

Fuera de casa: la línea está en silencio U otro miembro de la familia contesta el teléfono O la línea tiene una grabación de correo de voz

Número incorrecto: un votante en vivo responde y comparte que usted tiene el número incorrecto.

Desconectado: una grabación indica que el número de teléfono está fuera de servicio O que escuchas un tono de fax

Se mudó: el votante ya no se encuentra en el estado para el que lo llama O ya no está en el número de teléfono al que llamó

Rechazado: el votante correcto responde y cuelga después de que usted dice que está con la campaña O el votante se niega a compartir a quién planea apoyar

Fallecido: el votante ha fallecido

- 4. Click the corresponding script response buttons.** If you select "Talking to Correct Person," you will see the beginning of the script. As you speak to the voter, click through the script to indicate how your conversation with the voter goes. The script will change based on the button you click. Depending on the script and the voter's answers, you may click through multiple screens to indicate where the voter stands. You can scroll up and choose a different response if you make a mistake.

Haga clic en los botones de respuesta de secuencia de comandos correspondientes. Si selecciona "Hablar con la persona correcta", verá el comienzo del guión. Mientras habla con el votante, haga clic en el guión para indicar cómo va su conversación con el votante. La secuencia de comandos cambiará según el botón en el que haga clic. Según el guión y las respuestas del votante, puede hacer clic en varias pantallas para indicar dónde se encuentra el votante. Puede desplazarse hacia arriba y elegir una respuesta diferente si comete un error.



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

Awesome! Hi. First, I know there's a lot going on in the world, so one reason I'm calling is just to ask, how are you doing? [Listen and respond appropriately.]

Thank you for sharing that, and for talking with me today.

The other reason I'm calling is about the very important election we have coming up this November. Will you be supporting Joe Biden and Democrats down the ballot? [Listen.]

Strong Democrat **Lean Democrat** **Undecided**

Lean Trump **Strong Trump** **Not Voting**

Support Other

I totally understand. This is a big decision, with so much at stake in this election.

Personally, I'm supporting Joe Biden and other Democrats because [briefly share a personal experience or reason.]

What is your most important issue this year when voting on November 3rd? [Listen.]

Economy / Jobs **Health Care** **Immigration**

Beat Trump **Racial Justice** **Women's Rights**

Environment / Climate Change **Other**

Wonderful! I'm glad to hear it. There's so much at stake this November. In order to defeat Trump and build an America that works for all of us, we're going to need everyone to pitch in.

There are a lot of ways to help out: you can host or attend a virtual grassroots event, make phone calls to voters like I am right now, or send text messages!

Can I get you signed up to volunteer right now?

Yes **Maybe** **No**

Later

Got it. Thank you for your time and have a good rest of your day!

DO NOT HANG UP YOUR PHONE

Click on **NEXT CALL - Talked to Correct Person** on the left to move on to your next call.

If you do not enter a result within 1 minute you will be logged out without saving your call results.

- 5. Move to the next call using the panel on the left side of the screen.** Use the “Term Codes” dropdown, located under the “End Call” button, to save the results of your call before moving to the next. “Term Codes” determine whether the individual you talked to will get another call from the campaign. Your script responses will NOT be recorded until you choose a “Term Code.” If you only see one term code, use the drop down menu to see more.

Pasar a la siguiente llamada usando el panel en el lado izquierdo de la pantalla. Use el menú desplegable “Códigos de término”, ubicado debajo del botón “Finalizar llamada”, para guardar los resultados de su llamada antes de pasar a la siguiente. Los “códigos de término” determinan si la persona con la que habló recibirá otra llamada de la campaña. Las respuestas del guión NO se registrarán hasta que elija un “Código de término”. Si solo ve un código de término, use el menú desplegable para ver más.



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

Term Codes

Next Call - Talked to the Correct Person: We will not call this person back in our current calling campaign and their number will be taken off the list if we call the same list twice in a day.

Next Call - No Contact: We will attempt to call this person again today if we do a second pass of the same calling list that day.

Remove Number - Do Not Call: We take this person's number off our calling list and they do not receive another call.

Códigos de término

Próxima llamada: hablado con la persona correcta: No volveremos a llamar a esta persona en nuestra campaña de llamadas actual y su número se eliminará de la lista si llamamos a la misma lista dos veces al día.

Próxima llamada - Sin contacto: Intentaremos llamar a esta persona nuevamente hoy si hacemos una segunda pasada de la misma lista de llamadas ese día.

Eliminar número - No llamar: Eliminamos el número de esta persona de nuestra lista de llamadas y no recibe otra llamada.

- 6. Wait for your next call.** After you submit a Term Code, you'll be put back into the queue. Wait for a beep and speak to the next available person. Wait times vary so do not be concerned if some wait times are longer than others.

Espere su próxima llamada. Después de enviar un código de término, se le volverá a poner en la cola. Espere un pitido y hable con la siguiente persona disponible. Los tiempos de espera varían, así que no se preocupe si algunos tiempos de espera son más largos que otros.

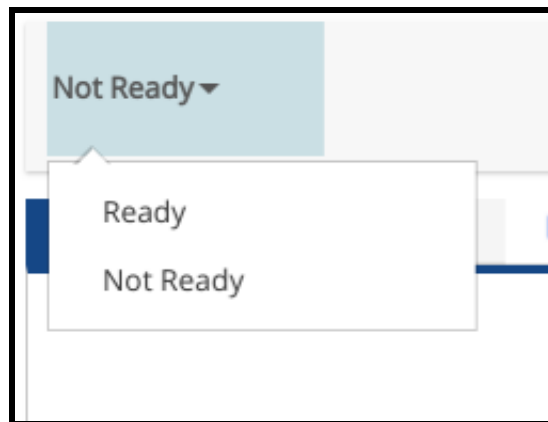
Step Four: Take Breaks and End Calls - Paso cuatro: tomar descansos y finalizar llamadas



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

- 1. Take a quick break.** After submitting a Term Code, you will see the waiting screen while you wait for your next connection. To start a short break, find the Ready dropdown on the upper lefthand corner of the screen. Toggle the dropdown to say Not Ready and the dialer will not send calls to you until you toggle it back to Ready. We recommend taking minimal breaks because the dialer works faster for everyone if you take fewer breaks. If you take a break longer than five minutes, the dialer will automatically log you out.

Tómate un breve descanso. Después de enviar un código de término, verá la pantalla de espera mientras espera su próxima conexión. Para comenzar un breve descanso, busque el menú desplegable Listo en la esquina superior izquierda de la pantalla. Cambie el menú desplegable para decir No listo y el marcador no le enviará llamadas hasta que lo cambie de nuevo a Listo. Recomendamos tomar descansos mínimos porque el marcador funciona más rápido para todos si toma menos descansos. Si toma un descanso de más de cinco minutos, el marcador lo desconectará automáticamente.



- 2. Log Out when finished calling.** In the upper right corner of the screen, use the toggle menu with your username to toggle to Sign Out. You will be redirected to a login screen. If you wish to log back in and start a session later, close the window and open it again to generate a new username and password.

Cierre sesión cuando termine de llamar. En la esquina superior derecha de la pantalla, use el menú de alternancia con su nombre de usuario para alternar a Cerrar sesión. Se le redirigirá a una pantalla de inicio de sesión. Si desea volver a iniciar sesión e iniciar una sesión más tarde, cierre la ventana y ábrala nuevamente para generar un nuevo nombre de usuario y contraseña.



M4AZ ThruTalk Dialer Guide

