



ALDEAMO

Manual de Uso - Omnicanalidad



Contenido

1.	Control de Cambios	3
2.	Introducción	4
3.	Características y requerimientos del equipo de cómputo	5
4.	Requerimientos previos	7
5.	Cómo utilizar el portal	7
5.1.	Ingreso al Portal	7
5.2.	Recuperar y Cambiar Contraseña	8
6.	Bienvenido al portal de Tell it	10
7.	Omnicanalidad	11
7.1.	Acceso	11
7.2.	Cargar la base de datos	11
7.3.	Configuración de canales	14
7.3.1.	Configuración de SMS	15
7.3.2.	Configuración de Email	16
7.3.3.	Configuración de Voz	17
7.4.	Configuración de eventos	18
7.4.1.	Eventos SMS	19
7.4.2.	Eventos Voz	20
7.4.3.	Eventos Email	20
7.5.	Limpiar flujo	20
7.6.	Guardar y enviar	20

1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la modificación</i>	<i>Responsable(s)</i>
1	02/11/2021	Creación del manual de uso	Juan Carrasco

2. Introducción

Bienvenido a **Tell it** un portal especializado en el envío de campañas de diversos productos y canales de comunicación corporativa.

A través del sitio <http://tellit.aldeamo.com> podrás realizar el envío de campañas de una manera sencilla y rápida, desde un envío mínimo a 1 contacto hasta un envío masivo de mensajes sin límite de contactos.

Esta herramienta te garantiza que tus clientes recibirán exactamente la información que deseas transmitir a través de plantillas creadas por ti, las cuales podrás utilizar las veces que desees. La función de Omnicanalidad te permite programar campañas de envío siguiendo lógicas basadas en los eventos de estas.

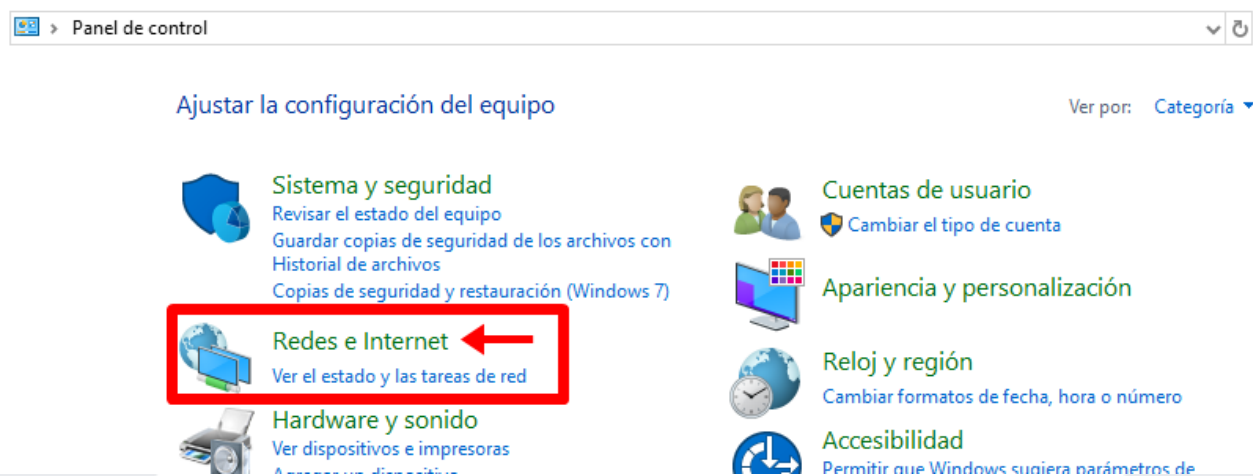
3. Características y requerimientos del equipo de cómputo

Para utilizar **Tell it** solo es necesario contar con acceso a internet y tener instalado algún explorador.

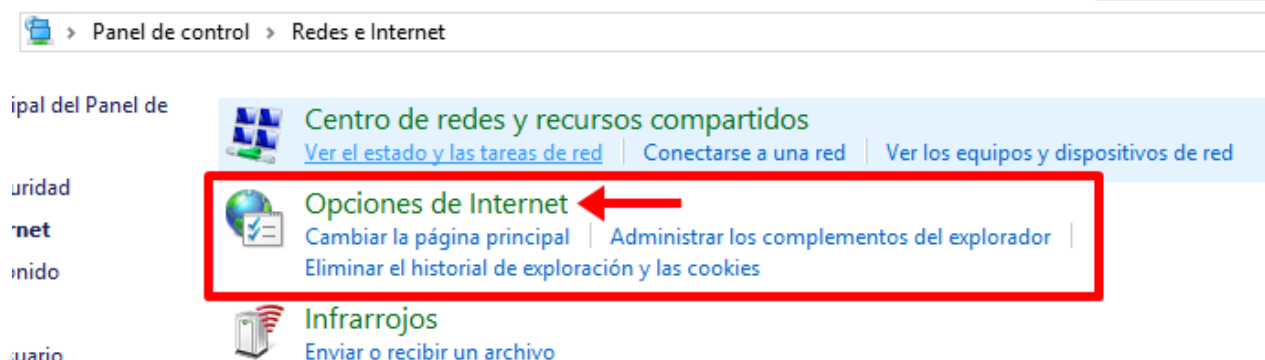


Para Microsoft Edge puede requerirse la siguiente configuración:

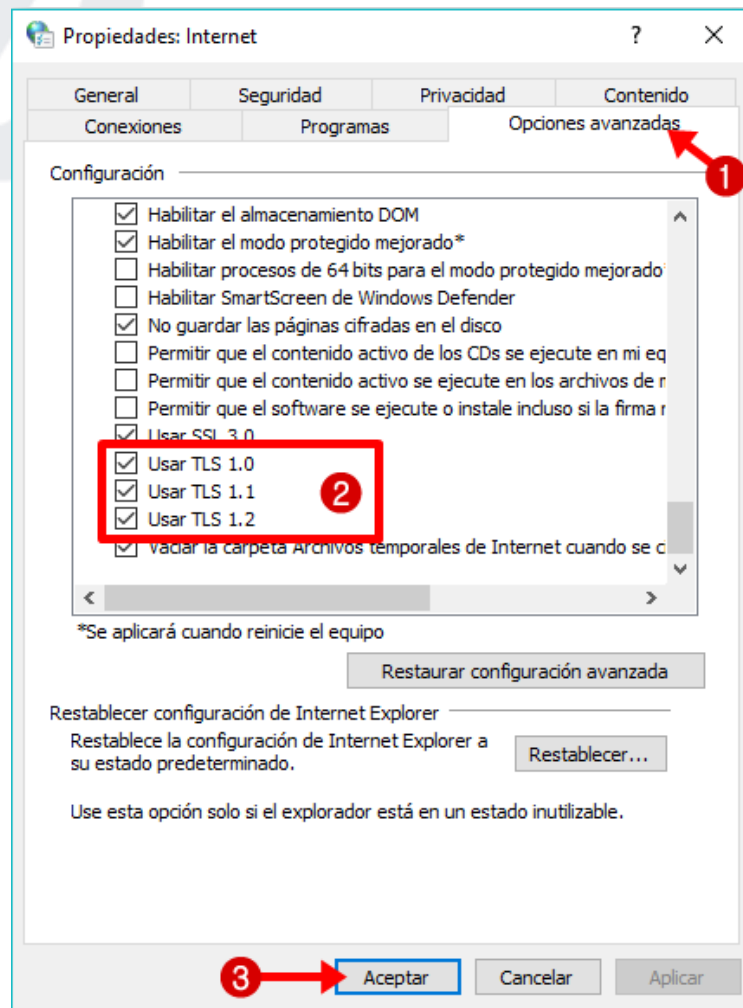
En panel de control, clic en Redes e Internet:



Luego clic en Opciones de Internet:



Ir a la pestaña de Opciones Avanzadas y seleccionar “Usar TLS 1.2”, finalmente clic en Aceptar:



Para optimizar el rendimiento se recomienda que no se realicen envíos masivos de más de 400.000 mil contactos. Por ejemplo, si debes hacer un envío de una misma plantilla a 1.000.000 contactos, entonces debes realizar envíos por grupos de 400.000 o menos hasta completar los 1.000.000. Esto garantizará un óptimo rendimiento.

4. Requerimientos previos

Para poder ingresar al portal debes contar con un nombre de usuario y una contraseña, datos que son entregados al adquirir alguno de los productos Tell it.

5. Cómo utilizar el portal

5.1. Ingreso al Portal

Ingresa a tu explorador y digita <http://tellit.aldeamo.com>

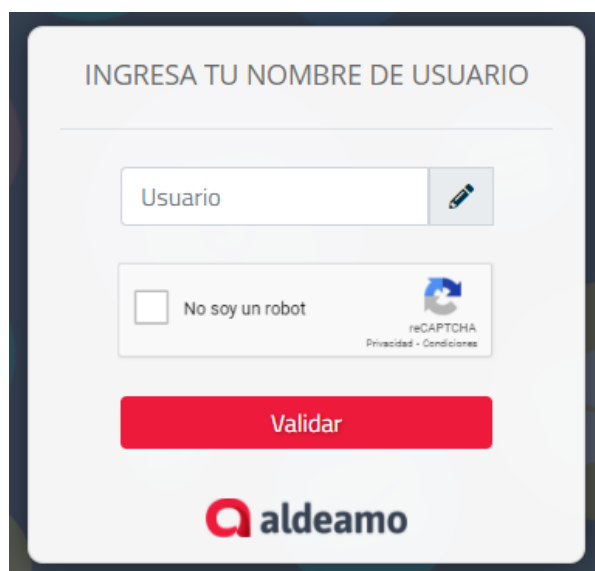
En la primera pantalla encontrarás el formulario de registro, ventana en la cual podrás ingresar al portal digitando el usuario y clave previamente compartidos por tu consultor comercial.



Presiona el botón **Ingresar**.

5.2. Recuperar y Cambiar Contraseña

Si olvidaste tu clave presiona **Recuperar Contraseña**, en la nueva pantalla ingresa tu nombre de usuario y presiona el botón **Enviar**.




INGRESA TU NOMBRE DE USUARIO

Usuario

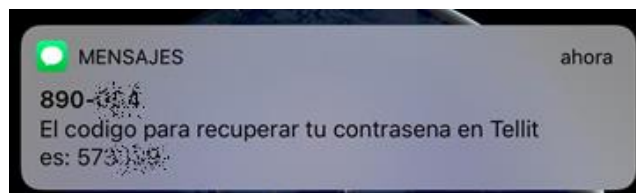
No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Validar



El sistema automáticamente enviará un PIN o Código de desbloqueo al celular asociado a la cuenta, ingrésalo en la web y clic en Validar:



HEMOS ENVIADO TU CÓDIGO DE VERIFICACIÓN PARA RECUPERAR LA CONTRASEÑA A:

 xxxxxxxx90

Ingresa el código

0000

Validar

[Generar nuevo código](#)



Si el código es válido podrás avanzar a la siguiente ventana para ingresar tu nueva contraseña :



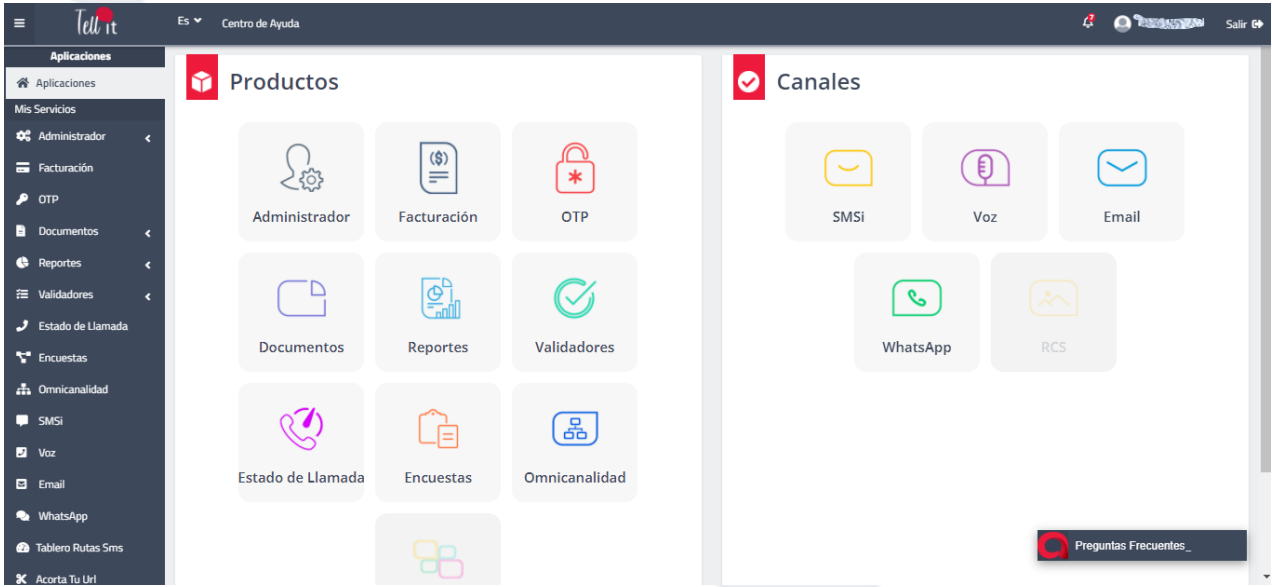
The image shows a mobile application interface for resetting a password. At the top, the text reads "INGRESA TU NUEVA CONTRASEÑA". Below this, there are two input fields for the password, each with a small pencil icon to the right, indicating a copy or edit function. The second input field is highlighted with a blue border. Below the input fields is a red button labeled "Guardar". At the bottom of the form is the Aldeamo logo, which consists of a red circle with a white 'a' inside, followed by the word "aldeamo" in a lowercase, sans-serif font.

NOTA: Es importante que la nueva contraseña asignada tenga entre 8 y 16 caracteres que incluyan letras, números y al menos un carácter especial. Adicionalmente que la contraseña ingresada no haya sido usada antes.

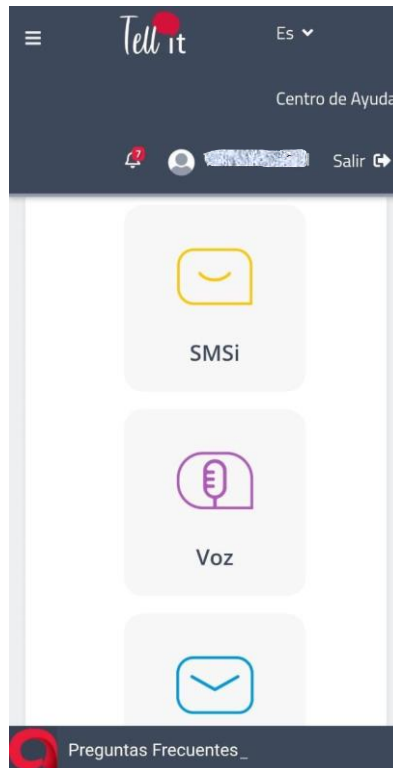
Ingresa al portal con tu usuario y la nueva clave.

6. Bienvenido al portal de Tell it

Una vez hayas accedido al portal de **Tell it** con tu usuario y contraseña, el sistema te dará la bienvenida y te llevará a la página de selección de Productos o Canales para tu campaña:



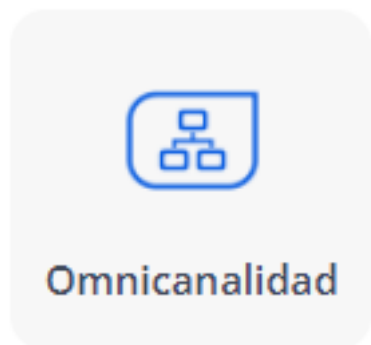
Recuerda que Tell it es completamente Responsive y podrás realizar acciones de envío y reportes desde cualquier dispositivo con acceso a internet como smartphones o tabletas. Sin embargo, para el acceso al módulo de Omnicanalidad, sugerimos acceder a través de una PC o laptop.



7. Omnicanalidad

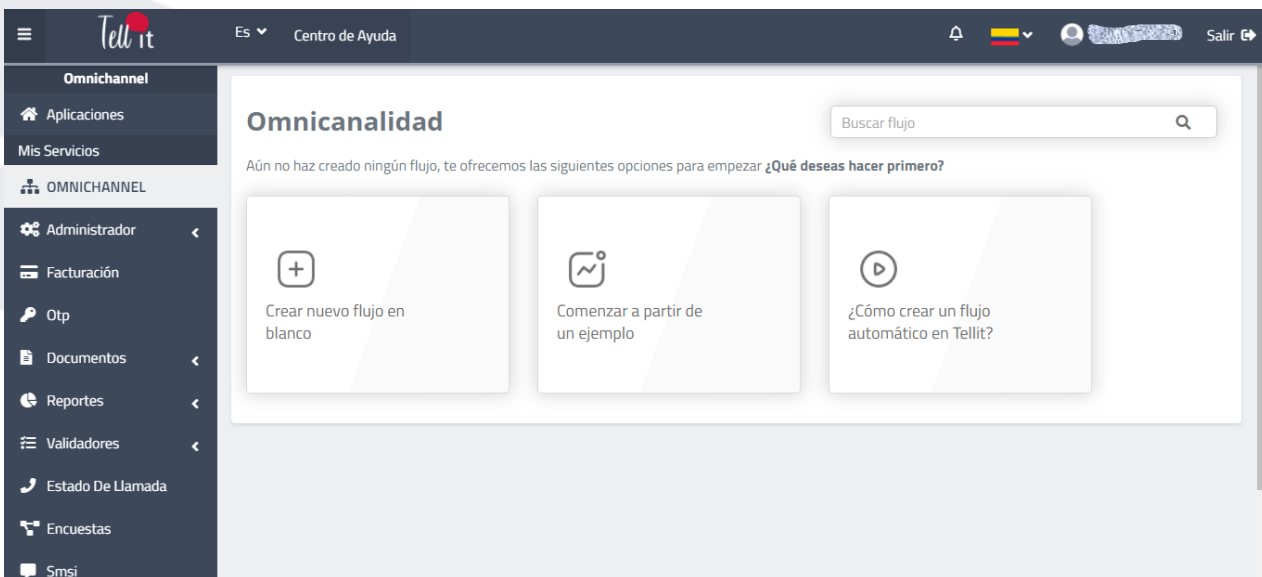
7.1. Acceso

La plataforma de Omnicanalidad permite configurar flujos basados en reglas o lógicas según eventos. Para acceder a este módulo, debes ingresar al siguiente botón:

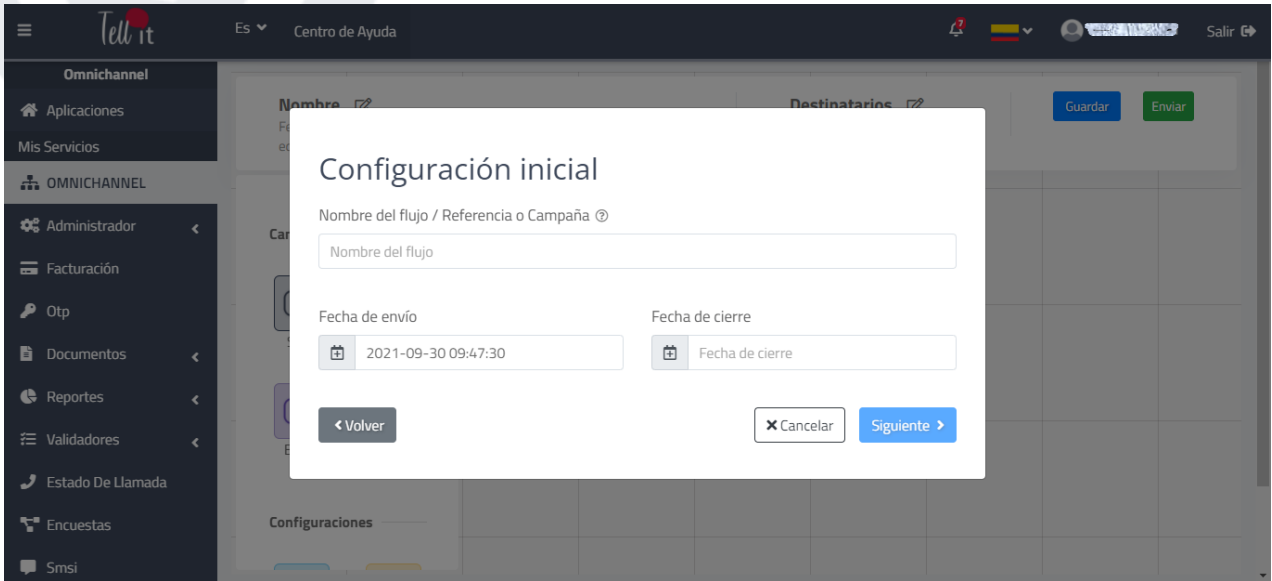


7.2. Cargar la base de datos

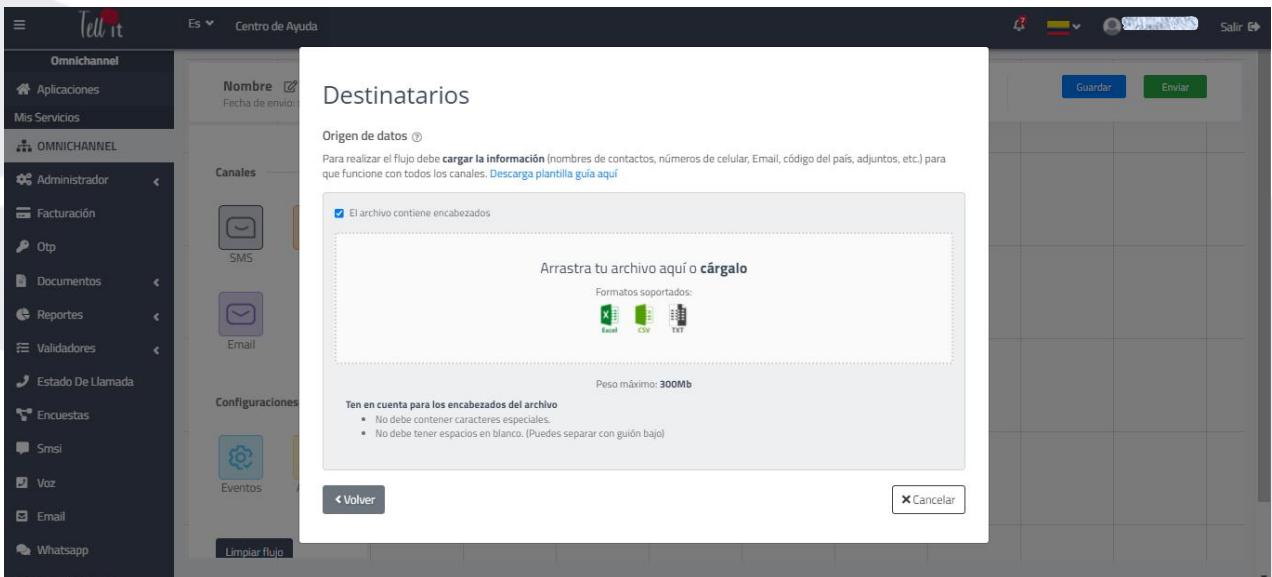
Para configurar un nuevo flujo en blanco, se debe establecer el país al cual se quiere hacer el envío, seleccionando la bandera en la parte superior derecha de la pantalla. Posteriormente, se debe acceder al primer botón de la pantalla.



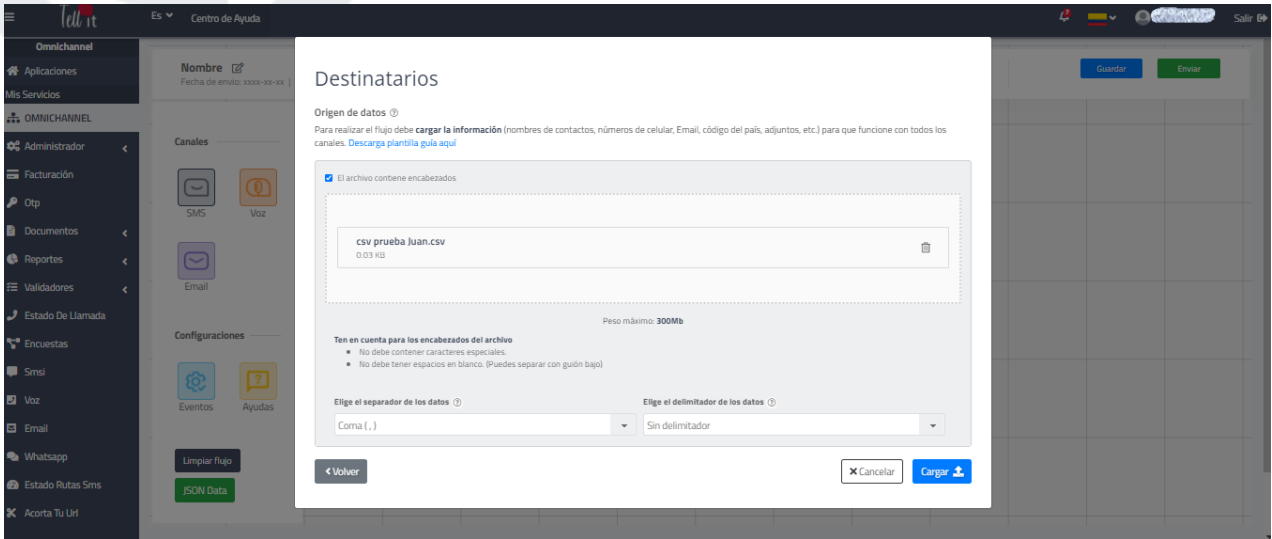
En la sección de **“Configuración inicial”**, se debe indicar cuál es el nombre del flujo y cuáles serán las fechas de inicio y cierre. Si se indica una fecha de inicio posterior a la actual, el flujo comenzará en dicha fecha. Si no se modifica la fecha de envío, el flujo iniciará inmediatamente luego de su configuración y envío. Luego de eso, dar clic a **“Siguiente”**



En la pantalla de “Destinatarios”, se debe cargar o arrastrar el archivo que contiene la base de datos. Este archivo puede estar en formato .csv, .txt o .xlsx



En el caso de cargar un archivo .csv o .txt, se deberá indicar el separador y el delimitador (si es que existe) de datos. Posteriormente, se debe dar clic en el botón “Cargar”

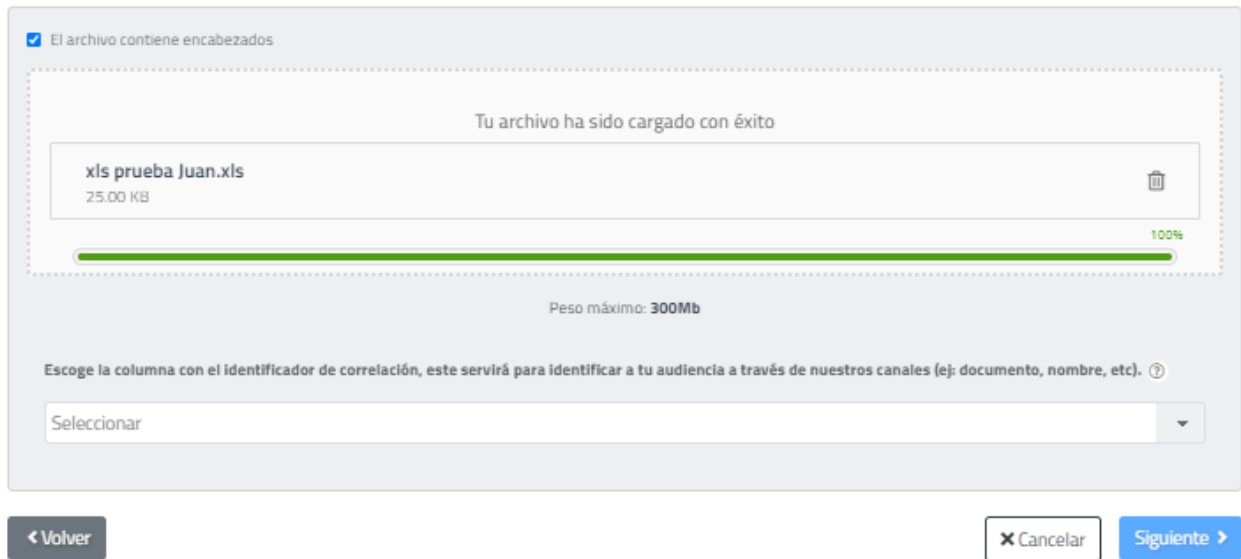


Luego de que se complete la carga del archivo, **es necesario seleccionar** la columna del archivo que contiene **el indicador de correlación**. Este servirá para identificar a tu audiencia a través de nuestros canales. Puede ser el número de cédula, código de cliente, etc. Luego, se debe dar clic a “Siguiente” para continuar.

Destinatarios

Origen de datos ②

Para realizar el flujo debe **cargar la información** (nombres de contactos, números de celular, Email, código del país, adjuntos, etc.) para que funcione con todos los canales. [Descarga plantilla guía aquí](#)



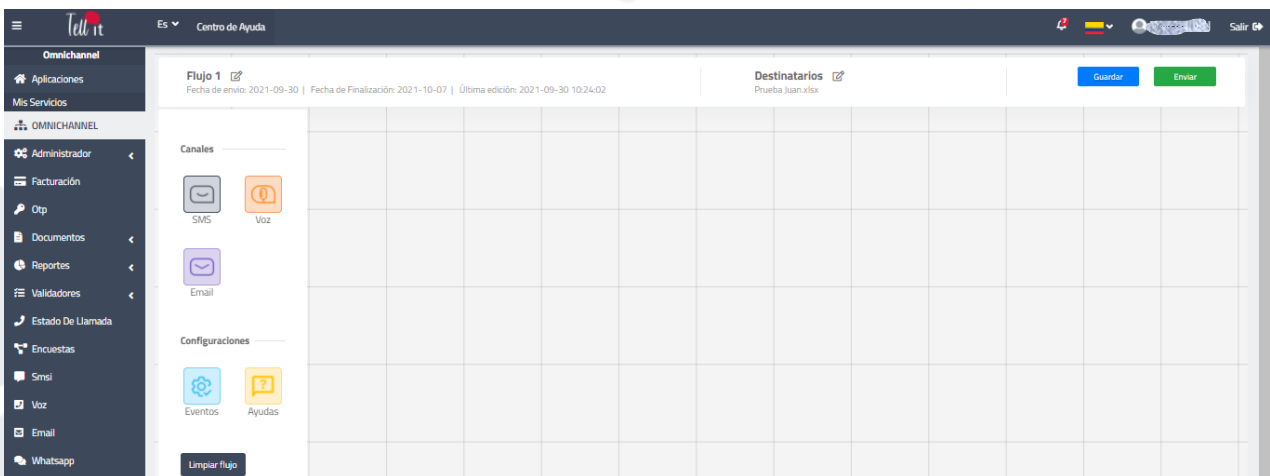
7.3. Configuración de canales

Una vez cargada la base, se puede empezar a configurar el flujo. En esta pantalla se puede verificar en la parte superior el nombre que se le dio inicialmente al flujo y el archivo de destinatarios que se cargó.

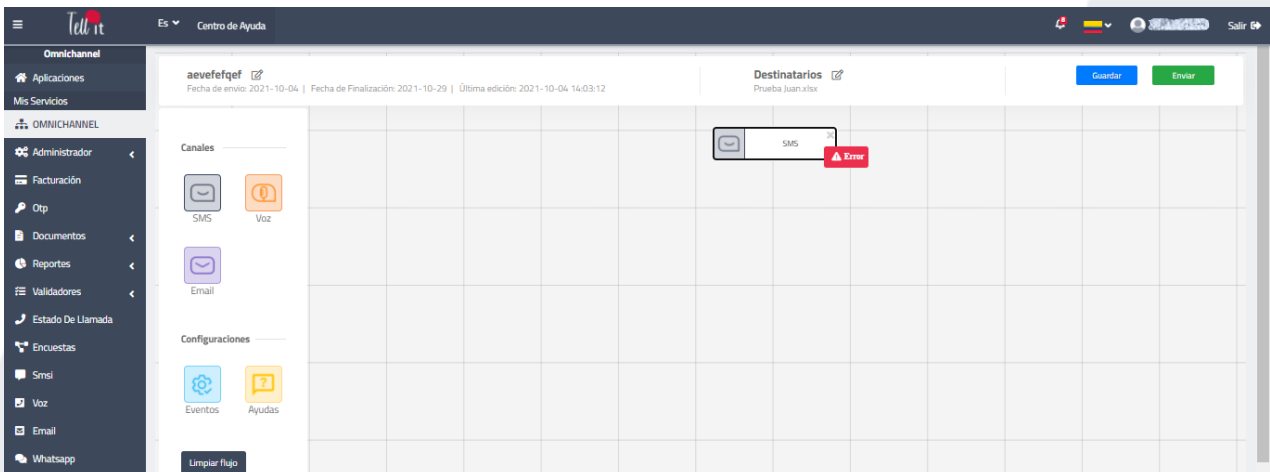
Si se desea modificar estos parámetros, se puede realizar al **dar clic al símbolo de lápiz** que tiene cada uno al lado. También están los botones “**Guardar**” y “**Enviar**” para guardar o realizar el envío del flujo, según sea requerido.

En el menú lateral, en la parte de “**Canales**”, se puede ver los canales que tiene disponibles para configurar el flujo y en la parte de “**Configuraciones**” se puede configurar los eventos según la lógica que se desee establecer.

Para iniciar la configuración del flujo, **se debe arrastrar uno de los canales hacia el centro de la pantalla.**

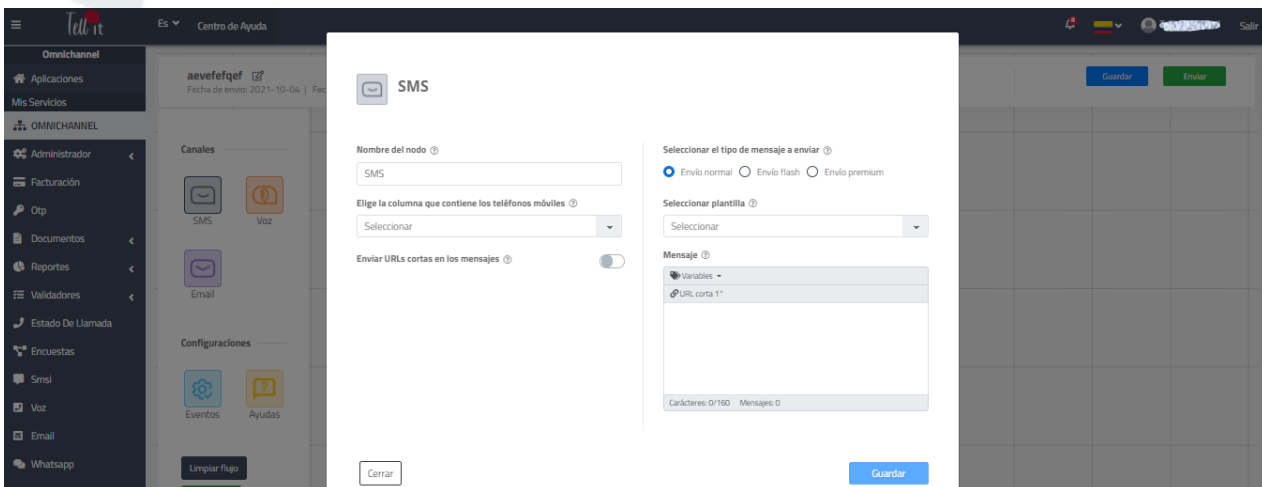


Al hacer esto, el canal quedará situado en el tablero, Se **debe dar clic** para configurar el canal. Una vez configurado en canal, desaparecerá el mensaje de alerta y se podrá continuar con el flujo.



7.3.1. Configuración de SMS

Al dar clic al botón de SMS luego haberlo arrastrado al tablero, se abrirá el siguiente modal:



Aquí se debe configurar los siguientes parámetros:

-**Nombre del nodo:** Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero este puede ser modificado.

-**Columna con teléfonos móviles:** Se debe elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los teléfonos móviles de los destinatarios.

-**Enviar URL corta (Opcional):** Aquí se puede activar o no la función de enviar una URL acortada. Es importante indicar que si se coloca la URL como parte del texto, no se podrá tener la trazabilidad del clic, mientras que si se coloca como URL acortada, sí se podrá tener esta información. Luego de activar esta función se puede indicar la URL en un campo de texto o se puede indicar la columna del archivo cargado en la que se encuentran las URL.

-**Tipo de mensaje:** Aquí se puede seleccionar si el mensaje SMS que se desea enviar es normal, flash o Premium (contiene emojis, soporta hasta 70 caracteres).

-**Seleccionar plantilla (Opcional):** Aquí se puede seleccionar, si se desea, la plantilla de envío que se quiere usar para esta campaña.

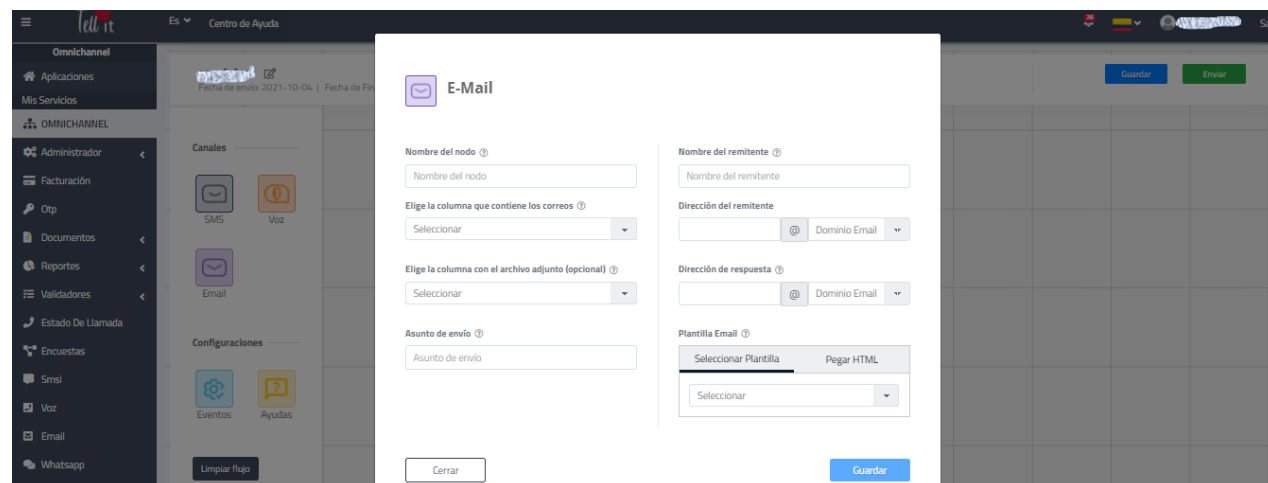
-**Mensaje:** Aquí se puede redactar el mensaje, si es que se ha seleccionado una plantilla, el texto de esta plantilla aparecerá en este campo.

Una vez realizada la configuración del canal, se debe dar **clic en Guardar**. Luego de Guardar, la plataforma preguntará si se desea **enviar una muestra**. Esta muestra sirve para revisar en un dispositivo de prueba cómo se ve el mensaje enviado. Si no se desea enviar la muestra, se le da clic en No y el canal quedará configurado.

7.3.2. Configuración de Email

El canal de Email se activa igual que el de SMS, arrastrando el ícono hacia el tablero.

Al dar clic en el ícono que se encuentra dentro del tablero, se abre un modal de configuración:



En este modal se puede configurar los siguientes parámetros:

-Nombre del nodo: Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero este puede ser modificado.

-Columna con las direcciones de correo: Se debe elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los correos electrónicos de los destinatarios.

-Columna con el archivo adjunto (Opcional): Aquí se puede elegir la columna de la base cargada que contendrá la dirección URL donde se encuentre el archivo que se quiera adjuntar.

-Asunto de envío: Aquí se debe colocar el Asunto como se quiera tener al momento del envío

-Nombre del remitente: Aquí se coloca el nombre del remitente como se requiera que aparezca en el envío

-Dirección del remitente: Aquí se coloca la dirección del remitente. Para esto, se debe contar con el dominio ya configurado en nuestra plataforma.

-Dirección de respuesta: Aquí se puede colocar la dirección de respuesta.

-Plantilla Email: Si se cuenta con una plantilla configurada, se puede seleccionar esa plantilla desde la lista desplegable que aparece en este campo. Si, en cambio, se desea **trabajar con un código html**, se puede seleccionar esa opción y **pegar el código** en este campo.

Una vez realizada la configuración del canal, se debe dar **clic en Guardar**. Luego de Guardar, la plataforma preguntará si se desea **enviar una muestra**. Esta muestra sirve para revisar en un dispositivo de prueba cómo se ve el mensaje enviado. Si no se desea enviar la muestra, se le da clic en No y el canal quedará configurado.

7.3.3. Configuración de Voz

El canal de Voz se activa igual que los anteriores, arrastrando el ícono hacia el tablero.

Al dar clic en el ícono que se encuentra dentro del tablero, se abre un modal de configuración:

Voz

Nombre del nodo ⓘ
Voz

Elige la columna con los teléfonos móviles ⓘ
Seleccionar

Plantilla ⓘ
Seleccionar

Mensaje ⓘ

Grabar Cargar archivo Texto a voz: TTS

Reproducciones ⓘ 0s 120s

Número de intentos ⓘ 3

Tiempo entre intentos ⓘ 30 MINUTO(S)

Tiempo Max. de timbrado ⓘ 30

Cerrar Guardar

En este modal se puede configurar los siguientes parámetros:

-**Nombre del nodo:** Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero este puede ser modificado.

-**Columna con teléfonos:** Se debe elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los teléfonos móviles de los destinatarios.

-**Plantilla (opcional):** Aquí se puede seleccionar, si se desea, la plantilla de envío que se quiere usar para esta campaña.

-**Mensaje:** El archivo de audio puede generarse de 3 maneras: grabando el audio directamente desde la plataforma, cargando un archivo de audio o generando un audio a partir de un texto (Text to speech)

- Reproducciones:** Indica la cantidad de veces que se reproducirá el archivo durante la llamada.
- Número de intentos:** Indica la cantidad de veces que se intentará contactar al destinatario
- Tiempo entre intentos:** Indica el tiempo que transcurrirá entre un intento y otro
- Tiempo máximo de timbrado:** Indica el tiempo de timbrado que tendrá la llamada.

Una vez realizada la configuración del canal, se debe dar **click en Guardar**. Luego de Guardar, la plataforma preguntará si se desea **enviar una muestra**. Esta muestra sirve para revisar en un dispositivo de prueba cómo llega el mensaje enviado. Si no se desea enviar la muestra, se le da clic en No y el canal quedará configurado.

7.4. Configuración de eventos

La opción de eventos permite configurar el flujo de acuerdo a lo ocurrido en el canal anterior.

NOTA: Siempre es necesario colocar un evento antes de seguir añadiendo canales por alguna de las rutas.

Para colocar un evento, **es necesario arrastrarlo** desde el panel lateral (sección Configuraciones) hacia el tablero en el que se encuentra nuestro árbol y **ubicarlo bajo el canal** donde trabajará.

The screenshot displays the Telit Omnichannel configuration interface. On the left, there is a sidebar menu with options like 'Administrador', 'Facturación', 'Otp', 'Documentos', 'Reportes', 'Validadores', 'Estado De Llamada', 'Encuestas', 'Sms', 'Voz', 'Email', and 'Whatsapp'. The main area shows a configuration for 'Prueba 1' with a 'Destinatarios' field set to 'Prueba Juan.xlsx'. The flowchart starts with 'SMS' and 'Voz' channels. An 'Eventos' node is placed below 'SMS'. This event branches into 'Evento A' (Entregado) and 'Evento B' (No entregado). 'Evento A' leads to 'Voz' and then another 'Eventos' node. 'Evento B' leads to 'E-Mail' and then another 'Eventos' node. The interface includes 'Guardar' and 'Enviar' buttons at the top right.

Luego de colocarlo, al **dar clic**, se abre un modal de configuración:

Eventos

Canal: Voz

Tiempo

¿En cuánto tiempo se evaluará si se cumplen o no los eventos?

Días Horas Minutos

0 0 0

Cantidad máxima de eventos permitidos por canal: 4

Evento A

¿Qué evento deseas agregar? ?

Seleccionar

Cerrar Continuar

En la parte superior del modal, se indica el canal sobre el cual se va a evaluar los eventos. Debajo, en la sección “**Tiempo**”, se debe configurar el tiempo de realizado el envío, luego del cual se evaluará si se cumplen los eventos.

Posteriormente, se debe **indicar cuáles serán los eventos** que se evaluarán luego del tiempo indicado. Estos eventos varían dependiendo del canal que se haya configurado previamente (SMS, email, voz, etc).

Los eventos por cada canal son los siguientes:

7.4.1. Eventos SMS

Nombre del evento	Descripción
Entregado	El mensaje fue entregado al operador
No entregado	El mensaje no pudo ser entregado al operador
Le dio clic	El destinatario dio clic en la URL acertada enviada
Error	Hubo un error en el procesamiento
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas las opciones que no fueron configuradas

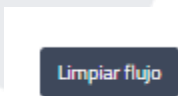
7.4.2. Eventos Voz

Nombre del evento	Descripción
Contestado	El destinatario contestó la llamada
No contestado	El destinatario no contestó la llamada dentro del tiempo de timbrado
No entregado	La llamada no pudo ser entregada
Error	La llamada no pudo ser procesada
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas las opciones que no fueron configuradas

7.4.3. Eventos Email

Nombre del evento	Descripción
Entregado	El mensaje de correo fue entregado
No entregado	El mensaje de correo no pudo ser entregado
Leído	El mensaje de correo fue abierto por el destinatario
Le dio clic	El destinatario dio clic en alguno de los enlaces del correo
Error	El mensaje de correo no pudo ser procesado
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas las opciones que no fueron configuradas

7.5. Limpiar flujo



Este botón sirve para borrar todo el tablero, de esta manera se puede configurar un nuevo flujo.

7.6. Guardar y enviar

Una vez que se ha terminado de configurar el flujo, se puede enviar el flujo con el botón verde de la parte superior derecha



Al momento de dar clic a “**Enviar**”, se enviará el flujo y se activarán las lógicas durante el tiempo de vigencia configurado inicialmente.