

Tell it

The logo consists of the word "Tell" in a dark blue, cursive script font, followed by the word "it" in a dark blue, sans-serif font. A large, solid red speech bubble is positioned above the "it", with its tail pointing towards the bottom right, partially overlapping the letter "i".

ALDEAMO

Manual de uso Inbound

www.aldeamo.com

MAN-PP-03-16
V3 16/12/2020

Contenido

1.	Control de Cambios.....	4
2.	Introducción.....	5
3.	Características y requerimientos del equipo de cómputo	6
4.	Ingreso al Portal Web.....	7
5.	Tablero de Control	8
6.	Administración.....	9
6.1	Información de la Cuenta.....	9
6.2	Clientes.....	10
6.2.1	Crear Cliente	10
6.2.2	Consultar clientes.....	12
6.2.3	Limpiar	12
6.2.4	Editar clientes	13
6.3	Proyectos.....	14
6.3.1	Crear proyecto	14
6.3.2	Consulta proyectos	15
6.3.3	Editar proyecto	15
6.3.4	Limpiar	16
6.4	Campañas.....	16
6.4.1	Crear campañas	17
6.4.2	Consultar campaña	22
6.4.3	Asignar agentes.....	22
6.4.4	Asignar recursos galería.....	23
6.4.5	Editar campaña	25
6.5	Canales	26
6.5.1	Crear canal	26
6.5.2	Editar canal	31
6.6	Usuarios.....	37
6.6.1	Permisos de los usuarios.....	38
6.7	Tipificaciones.....	40
6.7.1	Crear tipificación.....	41

6.7.2	Editar tipificación y sub-tipificaciones	42
6.8	Roles	42
6.8.1	Crear roles	43
6.8.2	Editar roles	45
6.9	Estados	46
6.9.1	Crear estado	47
6.9.2	Editar estado	47
6.10	Redes permitidas	48
6.10.1	Crear redes permitidas	48
6.10.2	Editar redes permitidas	49
6.11	Horarios	49
6.11.1	Crear horario	50
6.12	Expresiones Regulares	54
6.13	Campos dinámicos	55
6.14	Entry Points	56
7.	Interacción	58
7.1	Atender interacción	58
7.1.2	Editar datos cliente	61
7.1.3	Finalizar interacción	63
7.1.4	Transferir conversación	64
7.1.5	Agente exclusivo	65
7.1.6	Notificación de leídos	66
7.1.7	Notificaciones Push	66
7.2	Difusiones	67
8.	Auditoría	69
8.1	Consultar	71
9.	Contactos	71
9.1	Consultar contacto	72
9.2	Iniciar conversación con contacto conocido	72
9.3	Iniciar conversación con contacto desconocido	73
9.4	Importar contactos	76
10.	Reportes	76
10.1	Reporte ASA	76

10.2	Estados auxiliares	77
10.3	Conexiones y mensajería de los agentes	78
10.4	Resumen de licencias	78
10.5	Uso y renovación de licencias	79
10.6	Encuesta	80
10.7	Mensajes	81
11.	Integración	81
11.1	API externo	81
12.	Ingreso a la Aplicación móvil	82
12.1	Estados auxiliares	83
12.2	Transferir conversación	84
12.3	Finalizar conversación	85
12.4	Notas, Campos Dinámicos e Historial	86

1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>	<i>Responsable (s)</i>
1	13/10/2020	Creación del manual de Uso	Luis Eduardo Rodríguez
2	09/11/2020	Inclusión de Aplicación Móvil (numeral 12) y Sub-tipificaciones.	Luis Eduardo Rodríguez Karin León
3	16/12/2020	Inclusión canal Apple Business Chat y excepción de horarios	Luis Eduardo Rodríguez Karin León



2. Introducción

Bienvenido a la aplicación de Inbound de Aldeamo, una plataforma en la que puedes interactuar con tus usuarios a través de diferentes canales de atención digital.

A través del sitio <http://tellit.aldeamo.com> podrás realizar el envío o recepción 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.

El producto de Inbound de Aldeamo puede ser atendido por múltiples asesores al mismo tiempo sin importar su ubicación geográfica actual. Tiene la capacidad de recibir texto, imágenes y mensajes de voz, así mismo enviar texto, imágenes, videos y archivos.

El producto Inbound de Tellit puede ser utilizado desde cualquier navegador o desde cualquier dispositivo Android o IOs en donde se encuentra la aplicación móvil para que sus agentes puedan responder en cualquier momento y lugar.

3. Características y requerimientos del equipo de cómputo

Para poder hacer uso de la herramienta de WhatsApp de Aldeamo, es necesario que tengas en cuenta los siguientes prerequisites:

- Debes contar con un línea habilitada y disponible para WhatsApp.
- La línea debe estar previamente aprobada por Facebook.

Los requisitos para el equipo de los agentes son los siguientes:

- Utilizar navegador Chrome última versión.
- Reglas de firewall con acceso a:

* aldeamo.com/*

* pusher.com/*

* auth0.com/*

* imgix.net/*

* at.alicdn.com/

* hibot.imgix.net/

* hibot.us/*

* cdn.shortpixel.ai/

* adm-interactions.hibot.us/

* amazonaws.com/

* assets.hibot.us

Para configurar una instancia dentro de la plataforma de Aldeamo, necesitamos los siguientes insumos:

- Número de la línea.
- Logo de la línea con el cual quieres que te identifiquen en la aplicación.
- Correo, número de celular nombre y apellido de los agentes. Número máximo de conversaciones a gestionar cada agente en simultaneo, para su posterior asignación en campañas.
- Tipificaciones:
 - Tipificación por inactividad.
 - Tipificación(es) por finalización de conversación por parte del agente.
- Tiempo en segundos para enviar el mensaje de inactividad al contacto.

- Mensajes parametrizables
Mensaje de Bienvenida.
Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto.

Mensaje para solicitar correo electrónico de contacto.

Mensaje para indicar que se han guardado los datos diligenciados.

Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación.

Mensaje para indicar finalización de una conversación.

Mensaje para indicar que no hay agentes disponibles.

Mensajes de alerta al contacto cuando se detecta inactividad en la conversación.

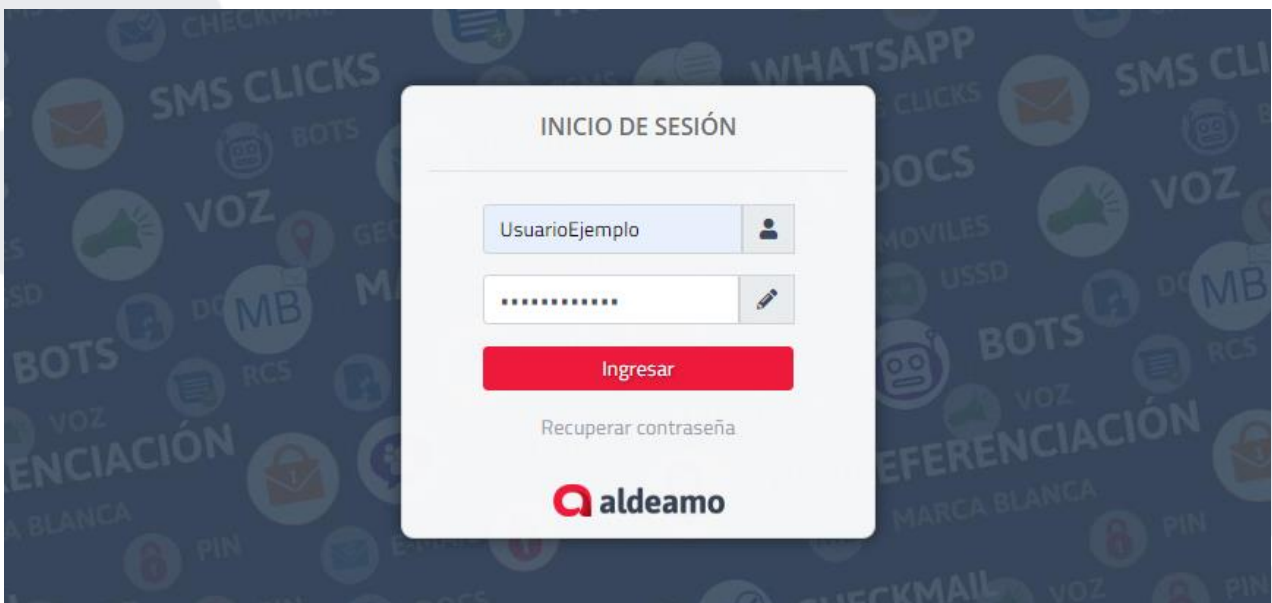
Mensaje para indicar que la conversación finalizará por inactividad del contacto.

- Especificar cual o cuales agentes tendrán el rol de administrador y los que tendrán el rol de agentes de atención.
- Relación agente – línea. ¿Qué agente(s) va asociado a cada línea?

4. Ingreso al Portal Web

Para acceder a la plataforma debemos ingresar a la siguiente URL: <https://tellit.aldeamo.com>

Para ingresar al sistema, se deben especificar las credenciales (usuario y contraseña) de un usuario con permisos a la aplicación



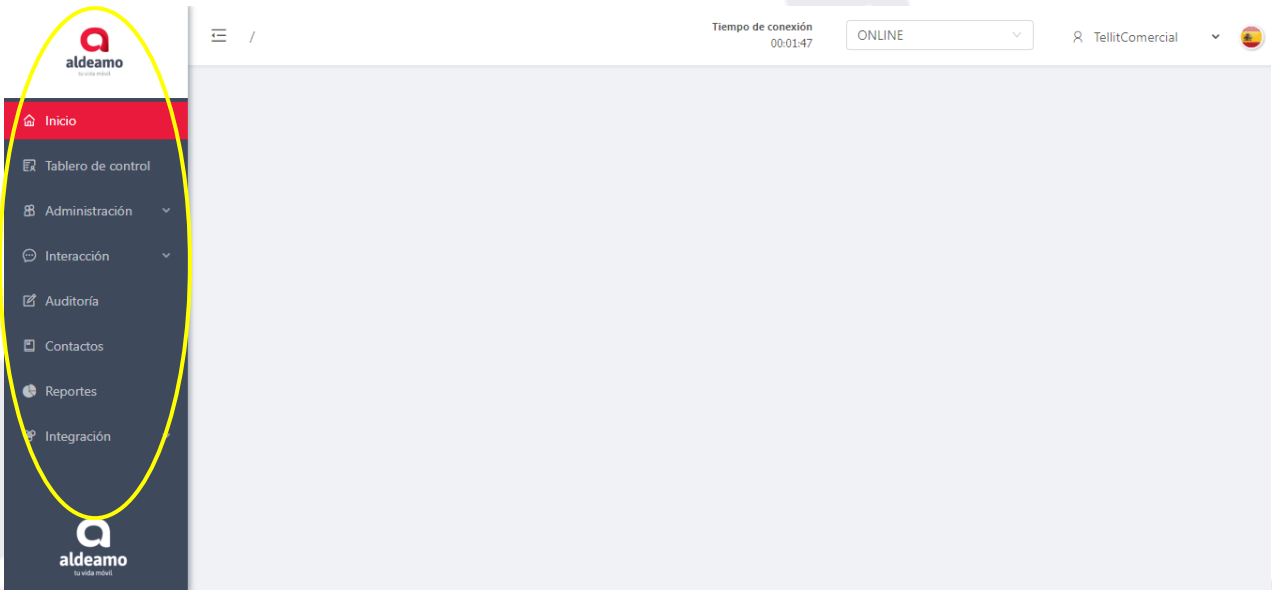
Presiona el botón **Ingresar**.

Después de iniciar sesión, se visualizará la pantalla principal con las opciones a las que tiene acceso el usuario especificado.

En la parte superior derecha podemos observar la siguiente información:

- Tiempo de conexión que lleva el agente en la aplicación.
- Estado que tiene el agente en la aplicación actualmente.
- Nombre y apellido del agente registrado en la aplicación.
- El botón desplegable que nos permite visualizar el perfil del agente da la funcionalidad de Cerrar Sesión.
- Podemos observar el idioma que el usuario tiene configurado para la aplicación. Tenemos 4 idiomas disponibles: Español, Inglés, Portugués Y Frances.

En la parte lateral izquierda podemos observar los diferentes menús interactivos de la aplicación.



5. Tablero de Control

El maestro de Tablero de Control te permite realizar el filtro por cliente, el proyecto y la campaña.

Este tablero te permite visualizar los agentes que están conectados, cuántas conversaciones tienen asignadas y en qué estado se encuentra el tiempo de conexión. También se visualiza la campaña, el proyecto y el cliente al cual está ligada la línea actualmente.

Adicional, trae varios indicadores como son: Total de Capacidad de Conversaciones, Conversaciones en Cola, Tiempo Promedio de Espera, Mensajes Intercambiando en la campaña por día, conversaciones cerradas, conversaciones transferidas en el día actual.

Puedes monitorear varias campañas al mismo tiempo.

Tablero de control

Cliente: [Seleccione un cliente] Proyecto: [Seleccione un proyecto] Campañas: [Seleccione campañas] [Agregar]

Cliente: Aldeamo prueba Proyecto: Aldeamo proyecto Campaña: Luis E. Rodriguez [2] [0] [X]

+573105477515 Chat de Aldeamo Prueba aldeamo aldeamo_oficial Aldeamo Cuenta conectada

Por gestión	Activo	Cerrado
5 En bot	0/5 Agentes en línea	0 Cerradas
1 En cola	2/20 Capacidad total	0 AHT Cierre
2D 10:53:36 Promedio de espera	2 Activas	0 Transferidas
	6D 07:03:50 AHT Activo	
	00:00:00 ASA	
	0 Inact. contacto	
	0 Inact. agente	

Contacto	Creado	Duración	Acción
Sebastian Aguirre	2020-09-17, 15:27	80D 18:54:08	[Iconos]
Hola soy Carolina Varon	2020-09-24, 15:02	73D 19:19:42	[Iconos]

Para conocer la definición de cada indicador del Tablero de Control, solicite el documento de especializado en Reportes a su ejecutivo de cuenta.

6. Administración

6.1 Información de la Cuenta

Esta opción la encontramos desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes almacenar la información de tu empresa.

El logo de la compañía que cargues en esta opción es netamente para visualización en plataforma, si quieres que este mismo logo sea el que te aparece en la aplicación debes suministrarlo en los requerimientos de configuración. Si la configuración de la línea la realizaste por código QR puedes cargar el logo directamente desde el Smartphone.

Administración / Info. de la cuenta

Nombre de la compañía: Aldeamo

Logo de la compañía:

Nombres del contacto: Aldeamo

Apellidos del contacto: Aldeamo

Número del contacto: 3107856908

6.2 Clientes

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todos los clientes que tienes en la aplicación.

Administración / Clientes

Tempo de conexión: 00:03:34

ONLINE

TellitComercial

Clientes

+ Crear

Código: Nombre: Estado:

Código	Nombre	SLA óptimo	SLA bajo	Máximo conversaciones	Tiempo Max. inactividad	# de intentos	Estado	Acción
022	Aldeamo	15	20	2	86400	1	ACTIVO	
11	Backoffice Aldeamo	10	15	3	7200	2	ACTIVO	
02	UP Ideas	12	18	4	90	3	INACTIVO	
123	Comercial	30	80	6	120	2	ACTIVO	
45	Capacitacion Bolivia	10	15	8	30	5	ACTIVO	

< 1 > 10/ página

6.2.1 Crear Cliente

Para crear un cliente debes dar clic en el botón +Crear, inmediatamente se mostrará la siguiente pantalla:

Administración / Clientes

Tempo de conexión: 00:04:28

ONLINE

TellitComercial

Clientes

+ Crear

Crear cliente

Código:

* Nombre: Digite el nombre del cliente

* Código: Digite el código del cliente

* SLA óptimo: Digite el SLA óptimo (segundos)

* SLA bajo: Digite el SLA bajo (segundos)

* Máximo de conversaciones históricas: Digite el número máximo

* Número de intentos: Digite número de intentos

* Tiempo Max. inactividad: Digite tiempo (segundos)

Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- Nombre: Es el nombre del cliente.
- Código: Es el código que se le asignará al cliente. Puede ser cualquier número que no haya sido utilizado anteriormente.
- SLA óptimo: Es el nivel de servicio de atención alta definido por el cliente medido en segundos.
- SLA bajo: Es el nivel de servicio de atención bajo definido por el cliente medido en segundos.
- Máximo de conversaciones históricas: Es el número de conversaciones que se mostrarán de un usuario en el panel de Inbound, en el apartado “Historial” de una conversación, esto con el fin de que el agente de atención pueda consultar la información con la que se cerraron las últimas conversaciones sostenidas con el contacto. Lo puedes consultar justo aquí:

The screenshot displays a customer service interface. On the left, a sidebar shows 'Conversaciones hoy' with 2 open, 0 closed, and 0 transferred conversations. The main chat area shows a conversation with 'Ana' (+573105594790) where she says 'Hola Ana' at 5:21 PM. A summary table on the right provides details for this and another conversation.

Fecha	Tipificación	Resumen
06/13/2019 15:09:05	Finalizado	
06/11/2019 17:19:48	Inactividad	

Número de intentos: Es el número de veces que se le enviará un mensaje de alerta al usuario según la configuración del “Mensaje de alerta al contacto cuando se detecta inactividad en la conversación”.

- Tiempo máximo de inactividad: es el lapso de tiempo con la cual se le enviará el mensaje de inactividad al usuario.

Presiona el botón **Guardar**.

6.2.2 Consultar clientes

Puedes realizar una consulta de un cliente por los siguientes campos: código, nombre, estado. Sólo debes dar clic en el botón consultar y verás el resultado de la consulta.

Para este caso realiza la consulta por el campo nombre del cliente:

Administración / Clientes

Tiempo de conexión: 00:16:44 ONLINE TellitComercial

Clientes

+ Crear

Código: 123 Nombre: Nombre del cliente Estado: Estado

Consultar Limpiar

Código	Nombre	SLA óptimo	SLA bajo	Máximo conversaciones	Tiempo Max. inactividad	# de intentos	Estado	Acción
123	Comercial	30	80	6	120	2	ACTIVO	

< 1 > 10/ página

6.2.3 Limpiar

Si quieres deshacer la consulta realizada, debes presionar el botón limpiar, este paso aplica para todas las siguientes secciones que se verán en este manual.

Administración / Clientes

Tiempo de conexión: 00:25:31 ONLINE TellitComercial

Clientes

+ Crear

Código: 123 Nombre: Nombre del cliente Estado: Estado

Consultar Limpiar

Código	Nombre	SLA óptimo	SLA bajo	Máximo conversaciones	Tiempo Max. inactividad	# de intentos	Estado	Acción
123	Comercial	30	80	6	120	2	ACTIVO	

< 1 > 10/ página

6.2.4 Editar clientes

Para editar un cliente debes presionar el botón de la imagen del lápiz en la parte derecha de cada cliente, justo en la columna “Acción”.

Administración / Clientes

Tempo de conexión: 00:18:22

ONLINE

TellitComercial

Clientes

+ Crear

Código: 123 Nombre: Nombre del cliente Estado: Estado

Consultar Limpiar

Código	Nombre	SLA óptimo	SLA bajo	Máximo conversaciones	Tiempo Max. inactividad	# de intentos	Estado	Acción
123	Comercial	30	80	6	120	2	ACTIVO	

10/ página

Administración / Clientes

Tempo de conexión: 00:22:07

ONLINE

TellitComercial

Clientes

+ Crear

Código: 123

Consultar Limpiar

Código	Nombre	SLA óptimo
123	Comercial	30

10/ página

Editar cliente

* Nombre: Comercial

* SLA óptimo: 30

* SLA bajo: 80

* Máximo de conversaciones históricas: 6

* Número de intentos: 2

* Tiempo Max. inactividad: 120

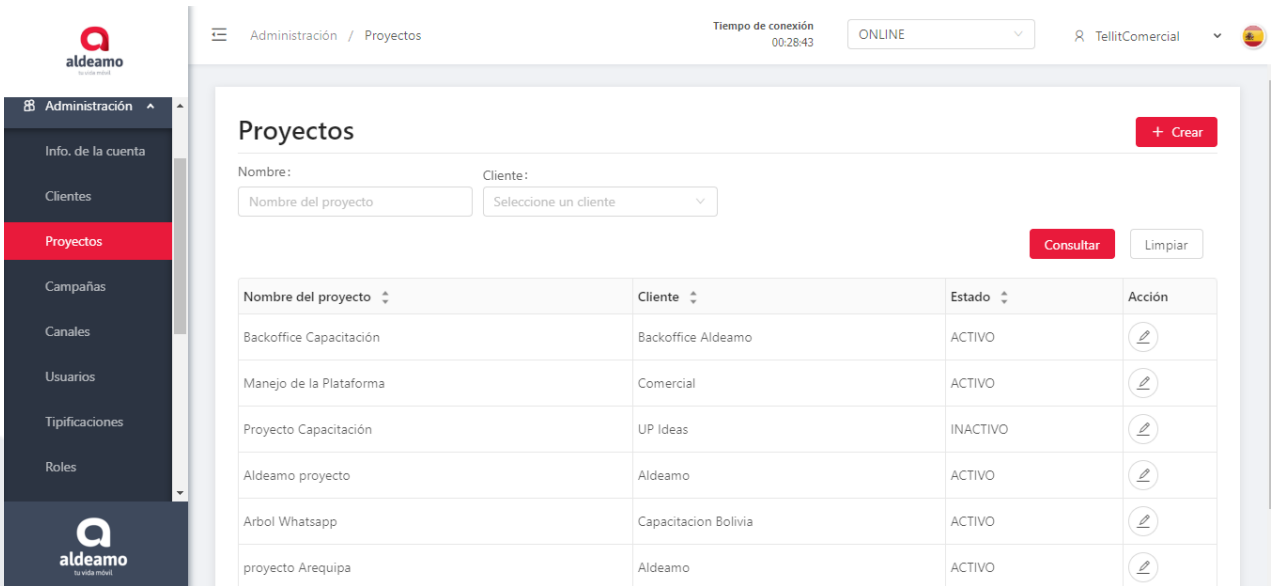
Estado: ACTIVO

Cancelar Guardar

En esta sección puedes editar los campos: Nombre del cliente, SLA óptimo, Máximo de conversaciones históricas, Número de intentos, Tiempo máximo de inactividad y Estado del canal (activo o inactivo).

6.3 Proyectos

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todos los proyectos que tiene un cliente.

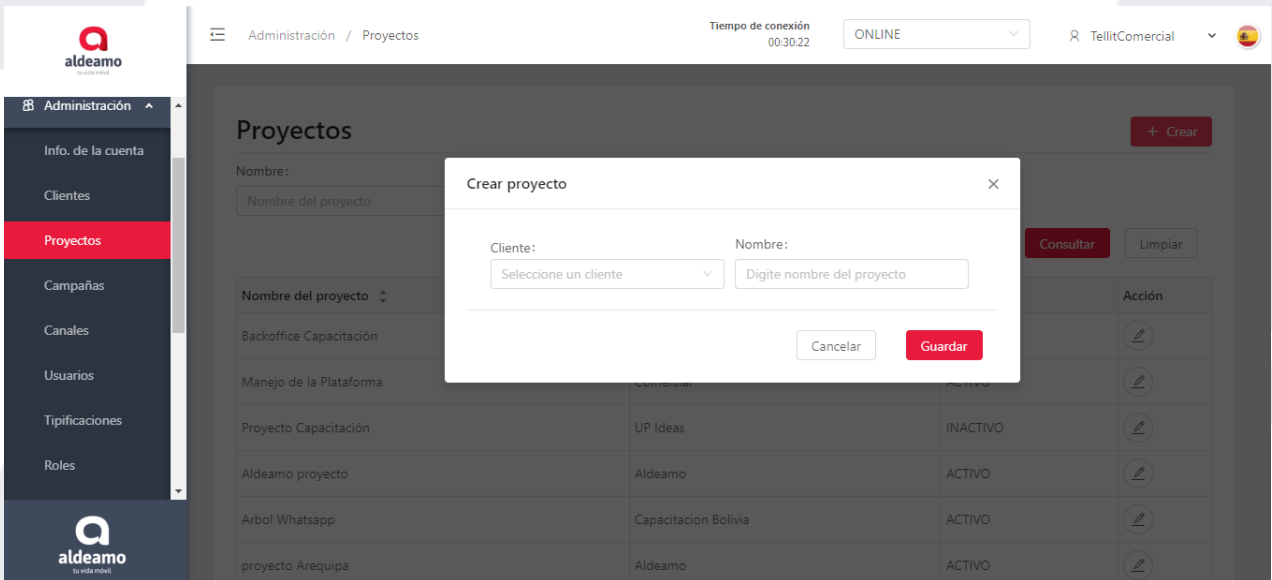


Nombre: Cliente:

Nombre del proyecto	Cliente	Estado	Acción
Backoffice Capacitación	Backoffice Aldeamo	ACTIVO	
Manejo de la Plataforma	Comercial	ACTIVO	
Proyecto Capacitación	UP Ideas	INACTIVO	
Aldeamo proyecto	Aldeamo	ACTIVO	
Arbol Whatsapp	Capacitacion Bolivia	ACTIVO	
proyecto Arequipa	Aldeamo	ACTIVO	

6.3.1 Crear proyecto

Para crear un Proyecto, debes dar clic en el botón +Crear, aparecerá la siguiente pantalla:



Nombre:

Cliente: Nombre:

Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- Cliente: Selecciona el cliente al cual le vas a crear el proyecto.

- Nombre: Es el nombre que le vas a asignar al proyecto.

Presiona el botón **Guardar**.

6.3.2 Consulta proyectos

Puedes realizar la consulta de un proyecto por los siguientes campos: Nombre del proyecto, Nombre del cliente, para eso debes dar clic en el botón y el paso siguiente entregará la consulta realizada.

Para el siguiente caso realizamos la consulta por el campo Nombre del cliente:

The screenshot shows the 'Proyectos' management interface. At the top, there is a navigation bar with 'Administración / Proyectos', a connection time of 00:33:41, and a status of 'ONLINE'. The main content area has a search form with 'Nombre:' and 'Cliente:' fields. The 'Nombre:' field contains 'Nombre del proyecto' and the 'Cliente:' dropdown is set to 'Comercial'. There are 'Consultar' and 'Limpiar' buttons. Below the form is a table with columns: 'Nombre del proyecto', 'Cliente', 'Estado', and 'Acción'. The table contains one row: 'Manejo de la Plataforma', 'Comercial', 'ACTIVO'. The 'Acción' column has a pencil icon. At the bottom right of the table, there are pagination controls showing '1' and '10/ página'.

6.3.3 Editar proyecto

Para editar un proyecto debes presionar el botón de la imagen del lápiz en la parte derecha de cada cliente, justo en la columna “Acción”.

The screenshot shows the 'Proyectos' management interface with a list of projects. The search form at the top has 'Nombre del proyecto' in the 'Nombre:' field and 'Seleccione un cliente' in the 'Cliente:' dropdown. The 'Consultar' button is highlighted with a red box, and the 'Limpiar' button is circled in red. The table below has columns: 'Nombre del proyecto', 'Cliente', 'Estado', and 'Acción'. The table contains seven rows of projects, each with a pencil icon in the 'Acción' column.

Nombre del proyecto	Cliente	Estado	Acción
Manejo de la Plataforma	Comercial	ACTIVO	
Arbol Whatsapp	Capacitacion Bolivia	ACTIVO	
Aldeamo proyecto	Aldeamo	ACTIVO	
proyecto Arequipa	Aldeamo	ACTIVO	
Proyecto Capacitación	UP Ideas	INACTIVO	
Backoffice Capacitación	Backoffice Aldeamo	ACTIVO	

Administración / Proyectos

Nombre del proyecto: Estado: Activo

Cancelar Guardar

Nombre del proyecto	Cliente	Acción
Manejo de la Plataforma		
Arbol Whatsapp		
Aldeamo proyecto		
proyecto Arequipa	Aldeamo	ACTIVO
Proyecto Capacitación	UP Ideas	INACTIVO
Backoffice Capacitación	Backoffice Aldeamo	ACTIVO

En esta pantalla puedes editar los campos: Nombre del proyecto y el Estado del canal (activo o inactivo).

6.3.4 Limpiar

Si quieres deshacer la consulta realizada debes dar clic en el botón **Limpiar**. De la misma manera explicada en el numeral 6.2.3.

6.4 Campañas

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todas las campañas que tienen tus clientes.

Administración / Campañas

Fecha Inicial: Fecha Final: Campaña: Canal:

Cliente: Proyecto: Estado:

Consultar Limpiar

Campaña	Proyecto	Cliente	Fecha	Canal	Estado	Acción
Aldeamo campaña	Aldeamo proyecto	Aldeamo	2019-06-06	aldeamo	ACTIVO	

6.4.1 Crear campañas

Para crear una campaña debes dar clic en el botón +Crear, se te mostrará la siguiente pantalla:

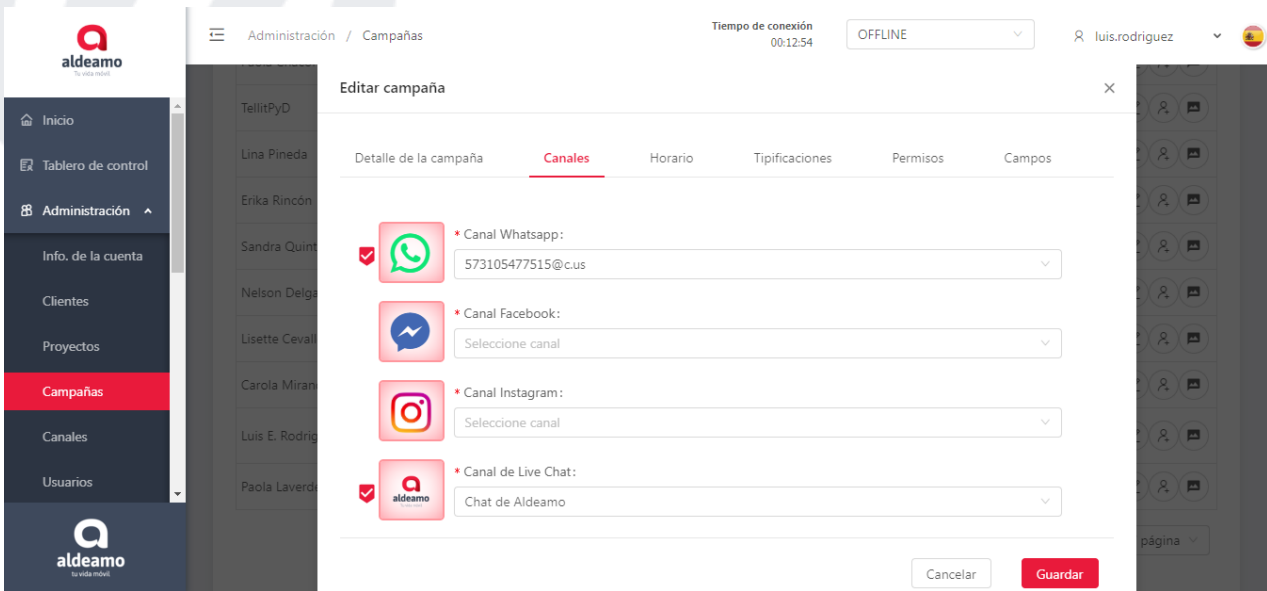
The screenshot displays the Aldeamo web interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Inicio, Tablero de control, Administración, Info. de la cuenta, Clientes, Proyectos, Campañas (highlighted in red), Canales, and Usuarios. The main content area shows the 'Campañas' page with a '+ Crear' button in the top right. A modal window titled 'Editar campaña' is open, featuring a tabbed interface with 'Detalle de la campaña' selected. The form fields include: 'Cliente' (dropdown menu with 'Aldeamo' selected), 'Proyecto' (dropdown menu with 'Aldeamo proyecto' selected), 'Nombre' (text input with 'Luis E. Rodriguez'), and 'Estado' (toggle switch labeled 'Activo' which is turned on). At the bottom of the modal are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- Cliente: Selecciona el cliente al cual le vas a crear la campaña.
- Proyecto: Selecciona el proyecto que pertenece al cliente al cual le vas a crear la campaña.
- Nombre: Asigna un nombre para tu campaña.
- Permitir recursos externos: Este botón te permite habilitar (si lo deseas) que los agentes puedan descargar contenido multimedia de Internet o su equipo de cómputo y adjuntarlo a las conversaciones.

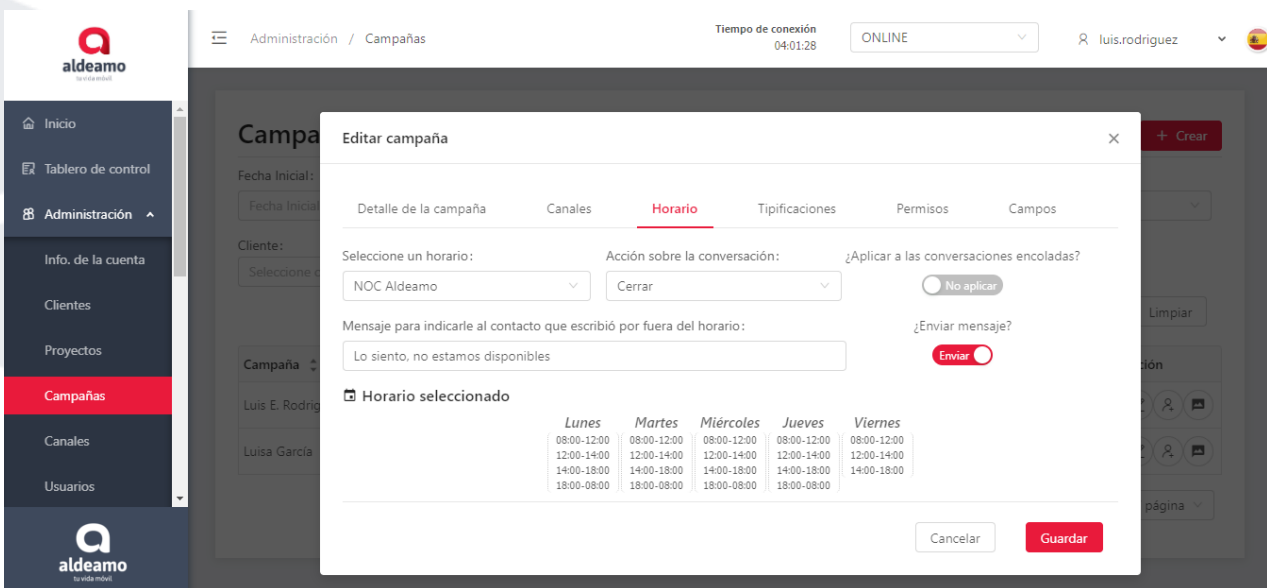
*Si quieres tener más de dos campañas funcionando vas a necesitar la creación de un menú previo con posibilidades para que el usuario elija la campaña a la que quiere ser redireccionado. Para esto debes contactar con tu ejecutivo de cuenta.

Posteriormente, dirígete a la pestaña **Canales** y verás la siguiente ventana:



En esta ventana selecciona el tipo de canal que le asignarás a la campaña, puedes asignar uno o varios canales a la campaña. Estos canales deben estar creados previamente a la creación de la campaña.

Luego de realizar esta acción, dirígete a la pestaña **Horario** que te arrojará la siguiente ventana:

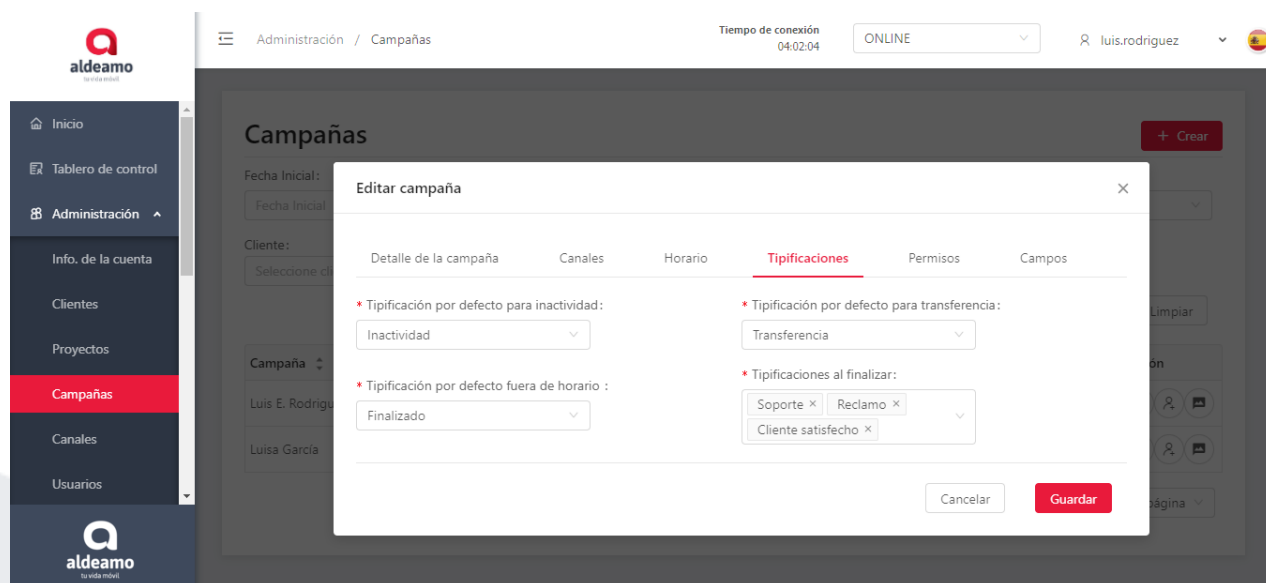


Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- **Selecciona un horario:** En este campo se listan los horarios que tienes creados, selecciona uno de ellos. Si no tienes horarios creados, deberán dirigirte a la sección de Horarios, explicada más adelante en este manual.
- **Acción sobre la conversación:** Selecciona si las conversaciones se van a encolar o cerrar cuando recibes conversaciones fuera del horario establecido. Si seleccionaste la opción encolar las conversaciones, estas se distribuirán de forma automática entre los agentes asignados a la campaña activa el día siguiente en el cual el horario este activo.

- Mensaje para indicarle al contacto que escribió por fuera del horario: Si quieres notificarle al contacto por medio de un mensaje que escribió fuera del horario lo puedes configurar en este campo.
- Enviar mensaje: Este botón te permite habilitar si quieres enviar mensaje o no al cliente.

Luego de realizar esta acción, dirígete a la pestaña **Tipificaciones** que te arrojará la siguiente ventana:

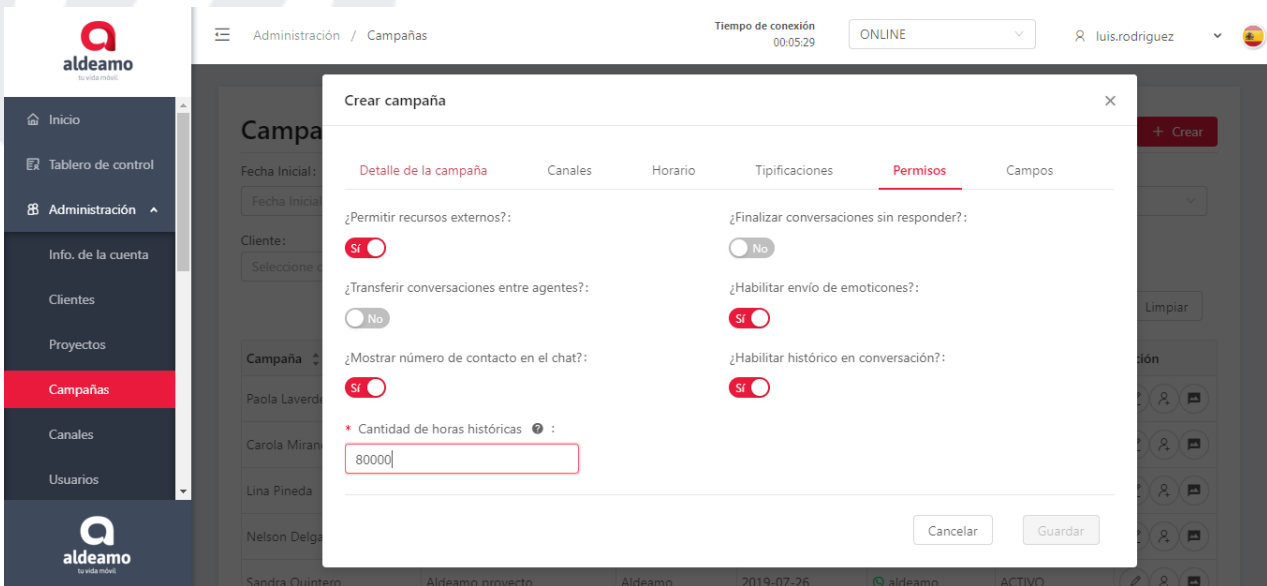


Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

Si no tienes tipificaciones creadas, deberás dirigirte a la sección de Horarios, explicada más adelante en este manual en el numeral 6.7.

- Tipificación por defecto de inactividad: En este campo selecciona la tipificación que le vas a asignar a las conversaciones que serán cerradas por inactividad de parte del contacto.
- Tipificación por defecto para transferencia: En este campo selecciona las tipificaciones con las cuales se van a clasificar las conversaciones que serán transferidas por parte del agente a otras campañas que estén activas.
- Tipificación al finalizar: En este campo selecciona las tipificaciones con las cuales se van a clasificar las conversaciones que serán finalizadas por parte del agente.

Luego de realizar esta acción, dirígete a la pestaña **Permisos** que te arrojará la siguiente ventana:

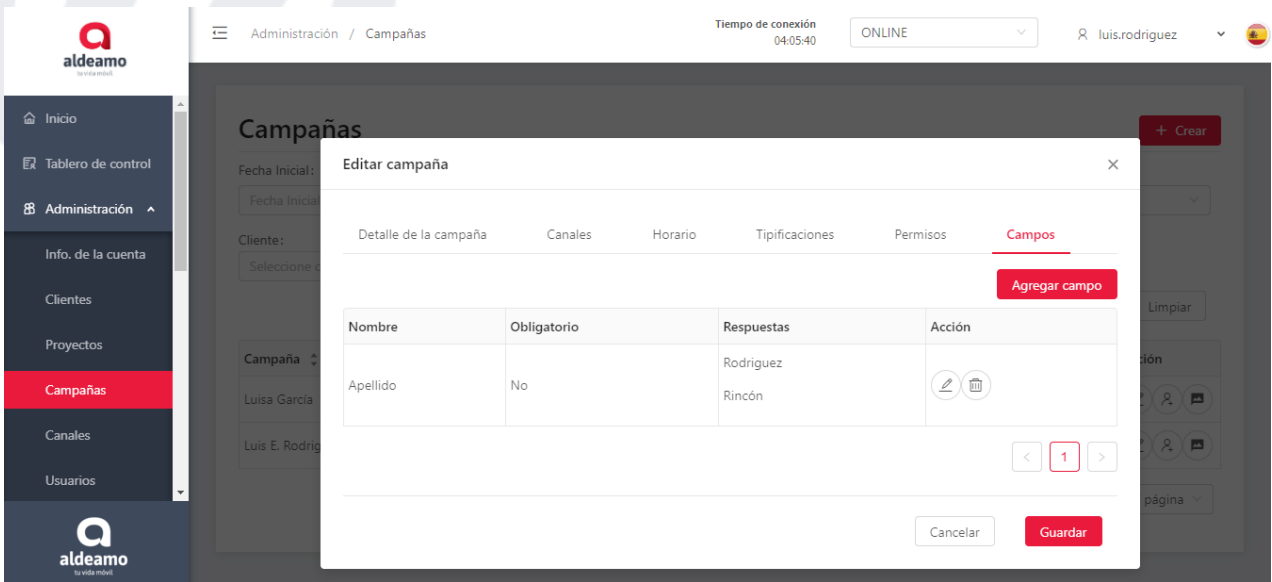


Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- Permitir recursos externos: Este botón te permite habilitar (si lo deseas) que los agentes puedan descargar contenido multimedia de Internet o su equipo de cómputo y adjuntarlo a las conversaciones.
- Finalizar conversaciones sin responder: Esta opción te permite finalizar conversaciones en el módulo Inbound/Entrante sin tener que haber dejado por lo menos un mensaje al cliente.
- Transferir conversaciones entre agentes: Si habilitas esta opción puedes transferir conversaciones entre agentes de una misma campaña.
- Habilitar envío de emoticones: Esta opción te permite tener una serie de emoticones para poder enviar a tus usuarios. Si lo habilitas, dentro del módulo Inbound/Entrante verás las opciones de emoticones que otorga la plataforma.
- Mostrar número de contacto en el chat: Esta opción permitirá a los agentes ver el número del usuario con el que están interactuando o no.
- Habilitar histórico en conversación: Está opción permite configurar el número de horas en el pasado que se quiere ver en el chat. Esto se verá en el módulo Inbound de la plataforma, en cada conversación.

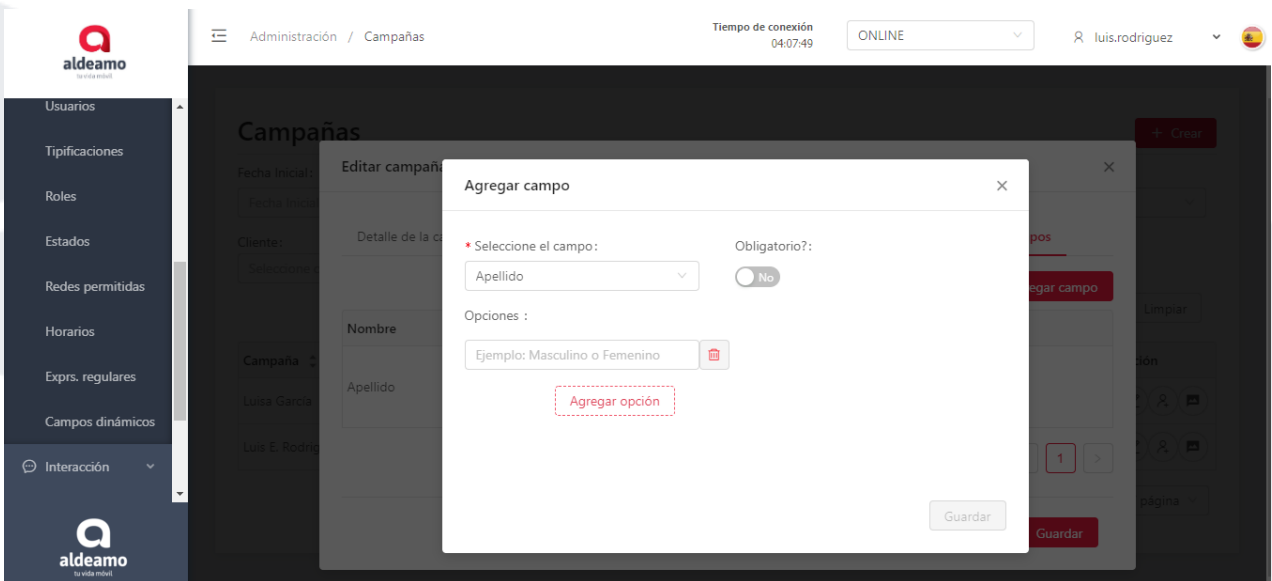
Presiona el botón **Guardar**.

Luego de realizar esta acción, dirígete a la pestaña **Campos** que te arrojará la siguiente ventana:



En esta sección puedes agregar los campos previamente creados en el módulo de “Campos dinámicos” posteriormente explicado en el presente manual. Estos campos permiten crear variables asignadas a contactos o a conversaciones.

Para crear un campo presiona el botón **Agregar Campo**.



Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- **Selección el Campo:** Te mostrará los campos creados previamente en el módulo “Campos dinámicos”.
- **Opciones:** Se habilitará siempre y cuando al crear el campo dinámico hayas escogido la opción “Campo de Selección”. Funciona como una lista desplegable.
- **Agregar opción:** Permite crear nuevas opciones para los campos de selección.
- **Obligatorio:** Si activas esta opción, un agente no podrá finalizar una conversación hasta que complete el campo creado dentro de los datos del contacto.

6.4.2 Consultar campaña

Puedes realizar la consulta de una campaña por los siguientes campos: Fecha inicial, Fecha final, Nombre de la campaña, Número del canal, Nombre del cliente, nombre del proyecto y Estado (activo o inactivo), sólo debes dar clic en el botón consultar y te arrojará el resultado de la consulta.

Para el siguiente caso realizamos la consulta por el campo Nombre del cliente:

Administración / Campañas

Tiempo de conexión: 01:02:06 | ONLINE | TellitComercial




Campañas

+ Crear

Fecha Inicial: Fecha Final: Campaña: Canal:

Cliente: Proyecto: Estado:

Consultar Limpiar

Campaña	Proyecto	Cliente	Fecha	Canal	Estado	Acción
Aldeamo campaña	Aldeamo proyecto	Aldeamo	2019-06-06	aldeamo	ACTIVO	  

1 / 10/ página

Para editar una campaña debes presionar el botón de la imagen del lápiz en la parte derecha de cada cliente, justo en la columna “Acción”.

6.4.3 Asignar agentes

Esta opción la encuentras dentro del maestro de campañas, en la parte derecha puedes observar el botón con la figura de usuario. Le das clic y te arroja la siguiente pantalla:

Administración / Campañas

Tiempo de conexión: 01:04:56 | ONLINE | TellitComercial




Campañas

+ Crear

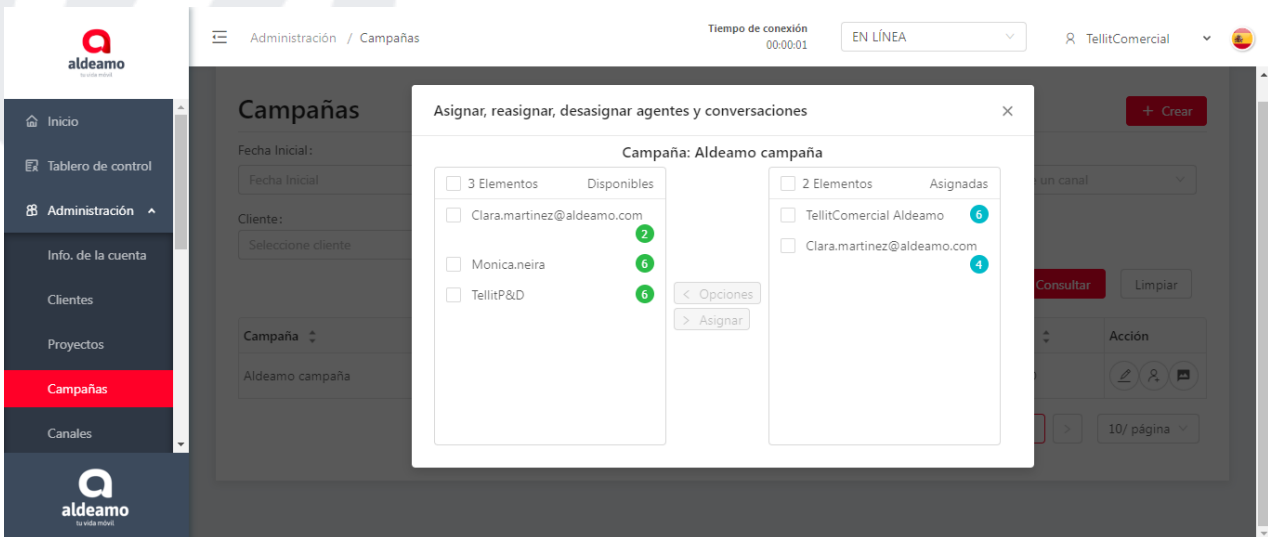
Fecha Inicial: Fecha Final: Campaña: Canal:

Cliente: Proyecto: Estado:

Consultar Limpiar

Campaña	Proyecto	Cliente	Fecha	Canal	Estado	Acción
Aldeamo campaña	Aldeamo proyecto	Aldeamo	2019-06-06	aldeamo	ACTIVO	  

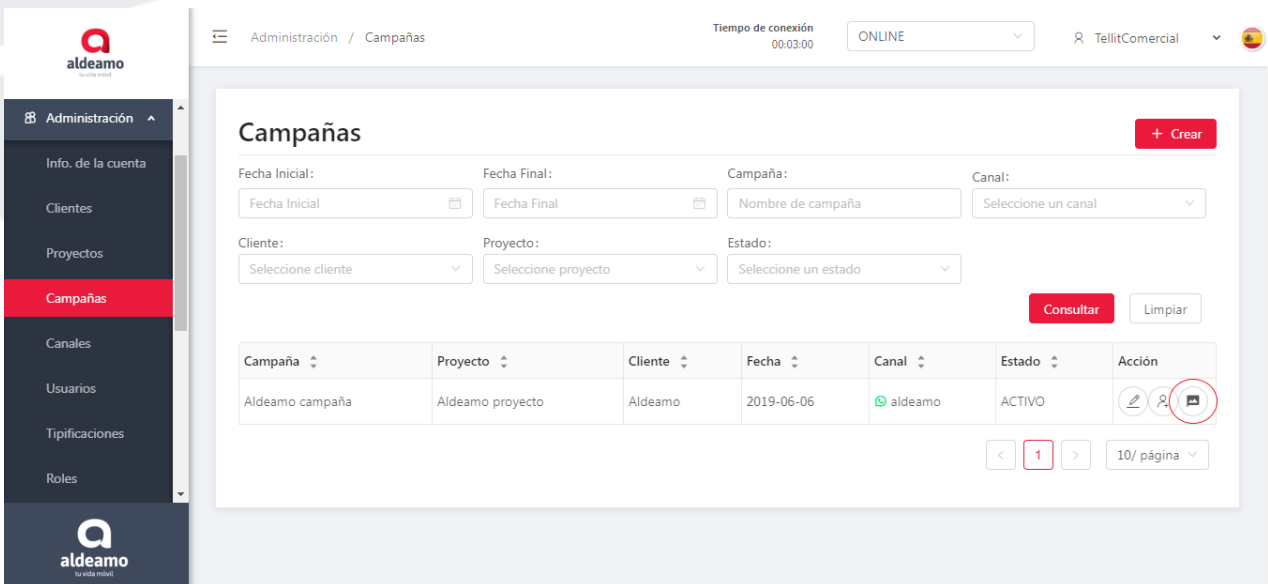
1 / 10/ página

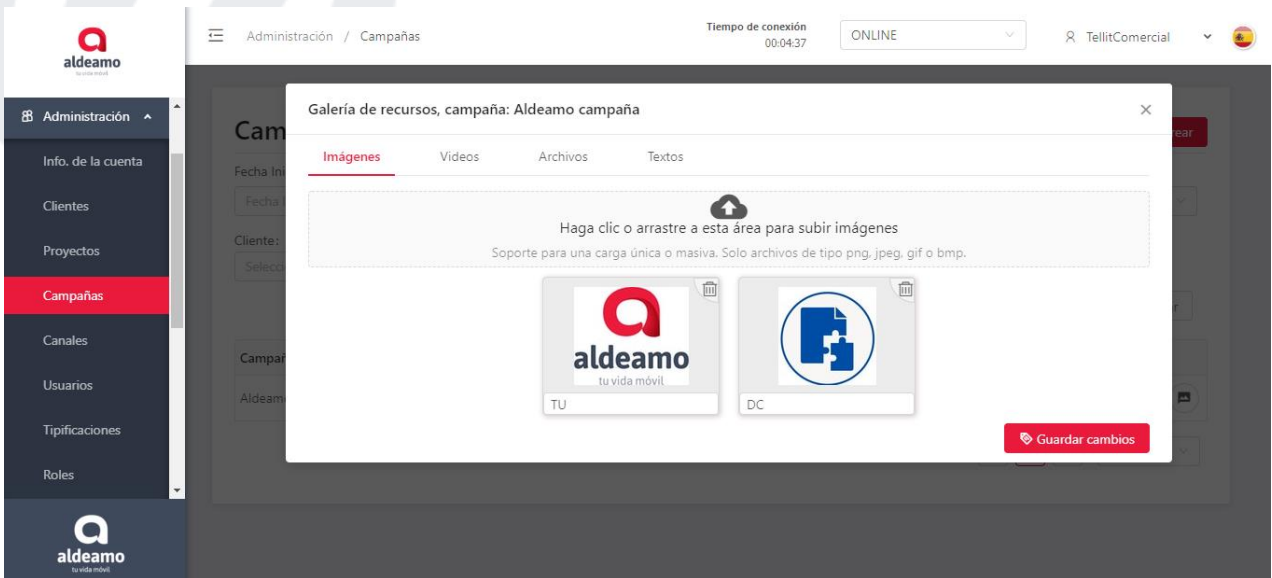


En esta ventana puedes asignar o desasignar los usuarios a una campaña, puedes aumentar o disminuir la cantidad de conversaciones que puede atender un agente en la campaña. Dependiendo de la configuración de los usuarios en cuanto al máximo de conversaciones que pueden gestionar en simultaneo, podrás dejar usuarios disponibles con conversaciones para ser usados en otras campañas, como se puede observar en el gráfico.

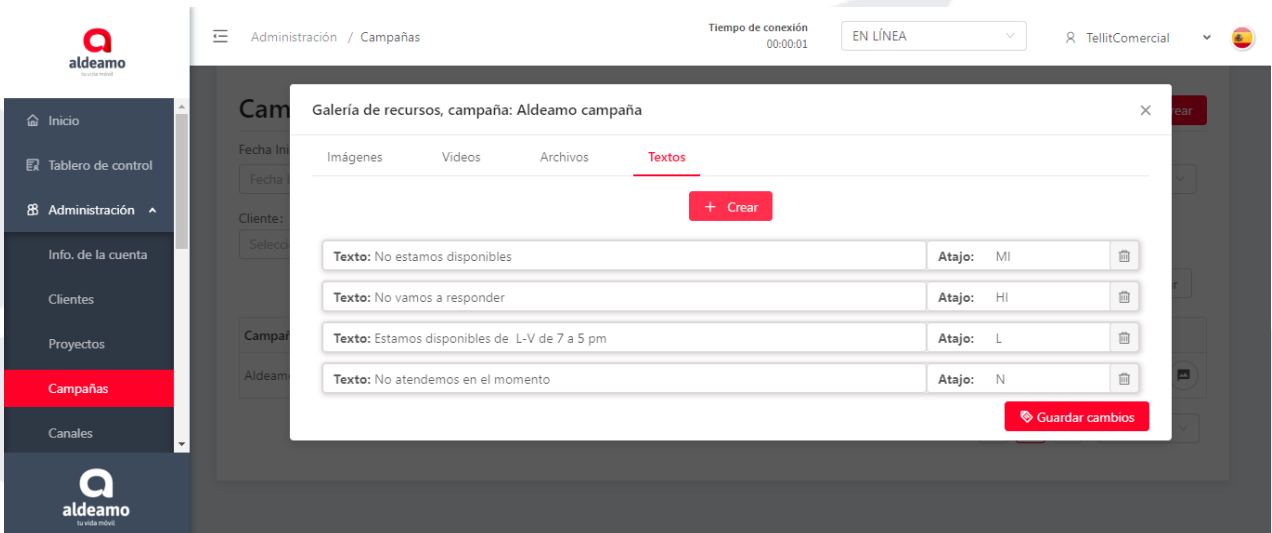
6.4.4 Asignar recursos galería

Esta opción la encuentras dentro del maestro campañas, en el lado derecho puedes observar el botón con la figura de galería, le das clic y te arrojará la siguiente pantalla:





En esta ventana puedes asignar o desasignar los recursos a una campaña y puedes asignar los **Atajos**.



Los atajos ayudarán a tus agentes a tener abreviaciones para respuestas dadas durante las conversaciones sin necesidad de buscar el recurso multimedia o escribir un texto largo. Para ello tienes que crear el texto al cual le aplicarás el atajo y asignar un carácter alfanumérico que puede ser usado durante la interacción con el contacto.

Para campañas con el canal de Apple Business Chat, tendrás un elemento multimedia adicional denominado "List Picker" que permitirá configurar listas de opciones para la campaña. En caso de no tener habilitado este canal, no aparecerá este elemento en la galería.

The screenshot shows the 'Galería de recursos, campaña: Luis E. Rodríguez' modal window. The modal has tabs for 'Imágenes', 'Vídeos', 'Archivos', 'Textos', and 'List Pickers'. Under 'List Pickers', there is a card for 'Lista de opciones' with a pencil icon for editing and a trash icon for deletion. The card also shows the text 'Selecciona una opción' and the path '/Ald'. In the background, a table of campaigns is visible with columns for 'Campaña', 'Proyecto', 'Cliente', 'Fecha', 'Canal', 'Estado', and 'Acción'.

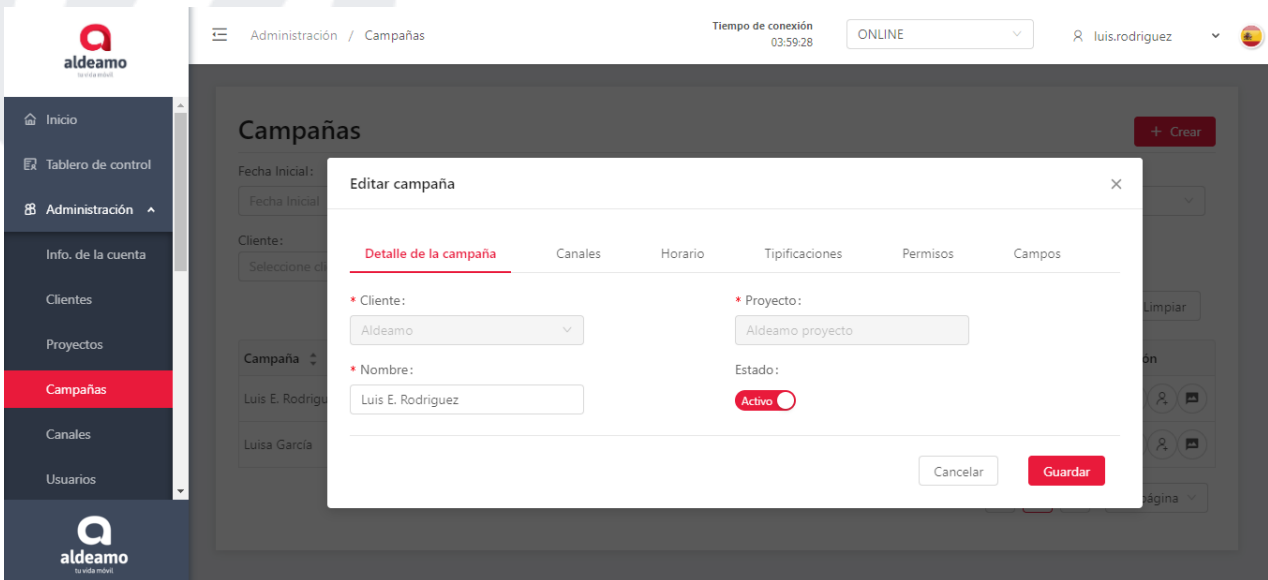
6.4.5 Editar campaña

Para editar una campaña debes presionar el botón de la imagen del lápiz en la parte derecha de cada cliente, justo en la columna “Acción”.

The screenshot shows the 'Campañas' management page. At the top, there are filters for 'Fecha Inicial', 'Fecha Final', 'Campaña', and 'Canal'. Below these are filters for 'Cliente', 'Proyecto', and 'Estado'. A 'Consultar' button is present. The main content is a table with the following data:

Campaña	Proyecto	Cliente	Fecha	Canal	Estado	Acción
Aldeamo campaña	Aldeamo proyecto	Aldeamo	2019-06-06	aldeamo	ACTIVO	[Pencil icon]

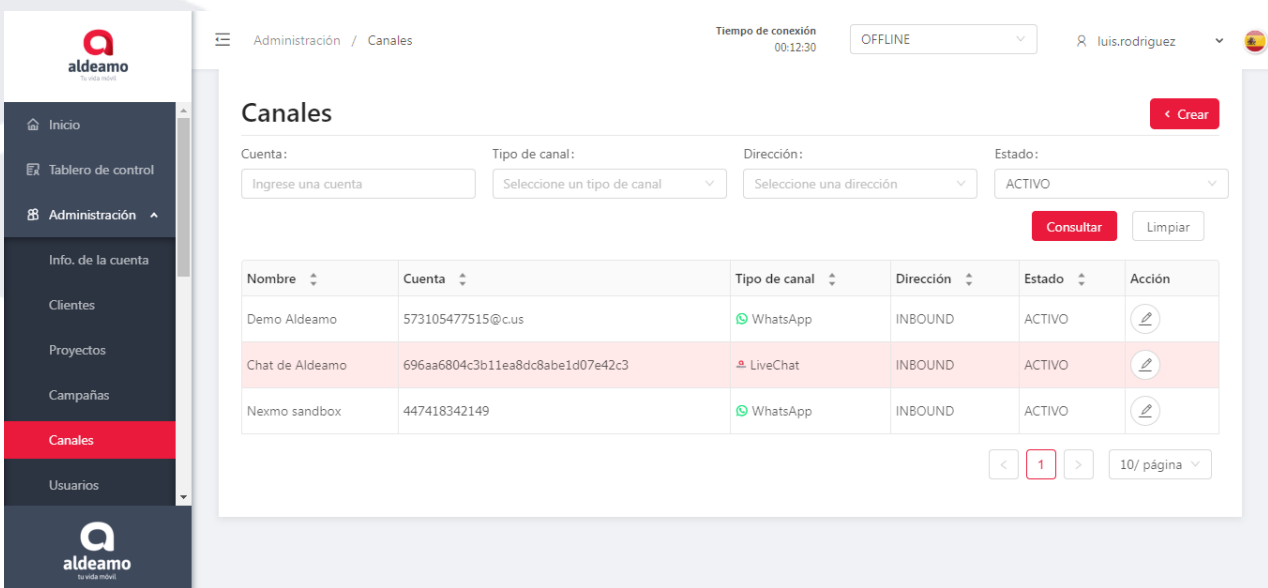
The pencil icon in the 'Acción' column is circled in red. At the bottom of the table, there are pagination controls showing '1' of '10' pages.



En esta pantalla puedes editar los canales que tiene asignados la campaña, el nombre de la campaña, el horario, las tipificaciones y cambiar el estado (activo o inactivo).

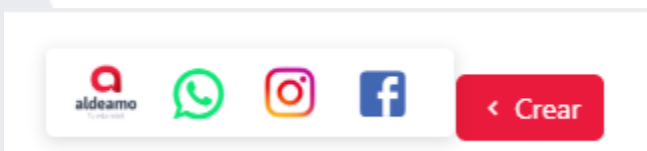
6.5 Canales

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todos los números de las líneas que tienes creadas.



6.5.1 Crear canal

Para crear un canal debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



Aquí debes seleccionar el tipo de canal que deseas crear: WhatsApp, Facebook o Instagram.

6.5.1.1 WhatsApp

Para la activación de una línea oficial de WhatsApp Business API debes contactar a tu ejecutivo de cuenta encargado para empezar el proceso.

6.5.1.2 Apple Business Chat

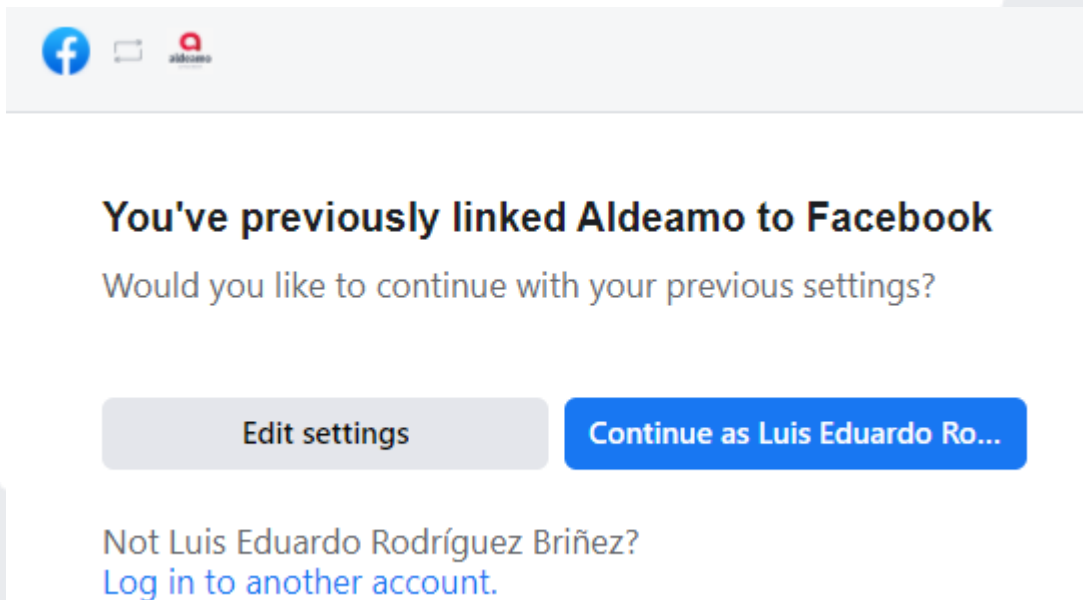
Para la activación de una cuenta oficial de Apple Business Chat debes contactar a tu ejecutivo de cuenta encargado para empezar el proceso.

6.5.1.3 Facebook y Messenger

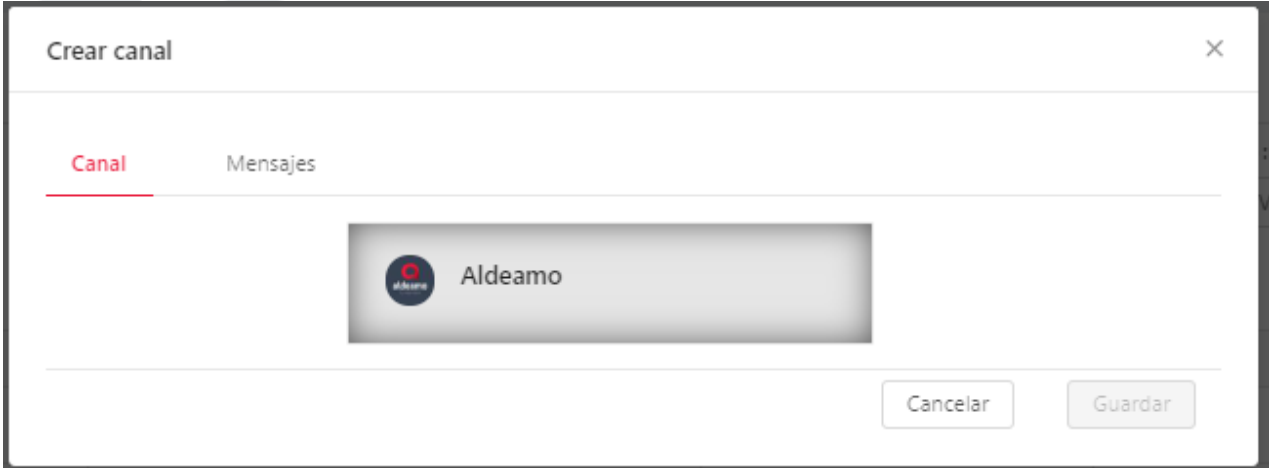
En caso de querer configurar una cuenta de Facebook, la plataforma te redireccionará a cada una de las redes sociales para hacer la validación respectiva.



Después de iniciar sesión verás lo siguiente:



La plataforma te mostrará una ventana con las cuentas de negocio que tienes asociadas a la cuenta de Facebook con la que hiciste el registro.



Presiona el botón **Guardar**.

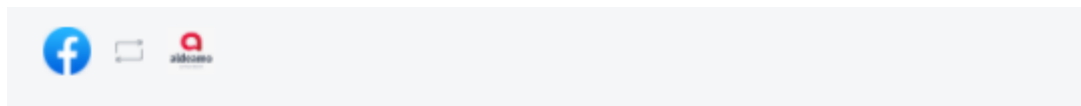
Requisito: Para poder hacer uso de la aplicación para el canal de Facebook, se debe tener una cuenta de Facebook con una Fan Page asociada y registrada a nuestra cuenta.

6.5.1.4 Instagram

En caso de querer configurar una cuenta de Instagram, la plataforma te redireccionará a la red social para hacer la validación respectiva.



Después de iniciar sesión verás lo siguiente:



You've previously linked Aldeamo to Facebook

Would you like to continue with your previous settings?

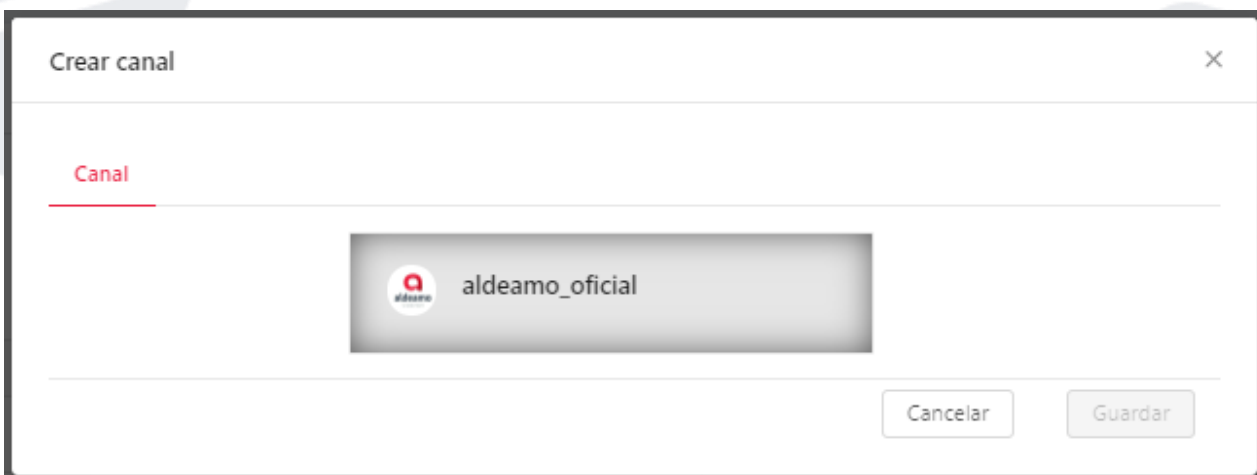
Edit settings

Continue as Luis Eduardo Ro...

Not Luis Eduardo Rodríguez Briñez?

[Log in to another account.](#)

La plataforma te mostrará una ventana con las cuentas de negocio que tienes asociadas a la cuenta de Facebook con la que hiciste el registro.



Presiona el botón **Guardar**.

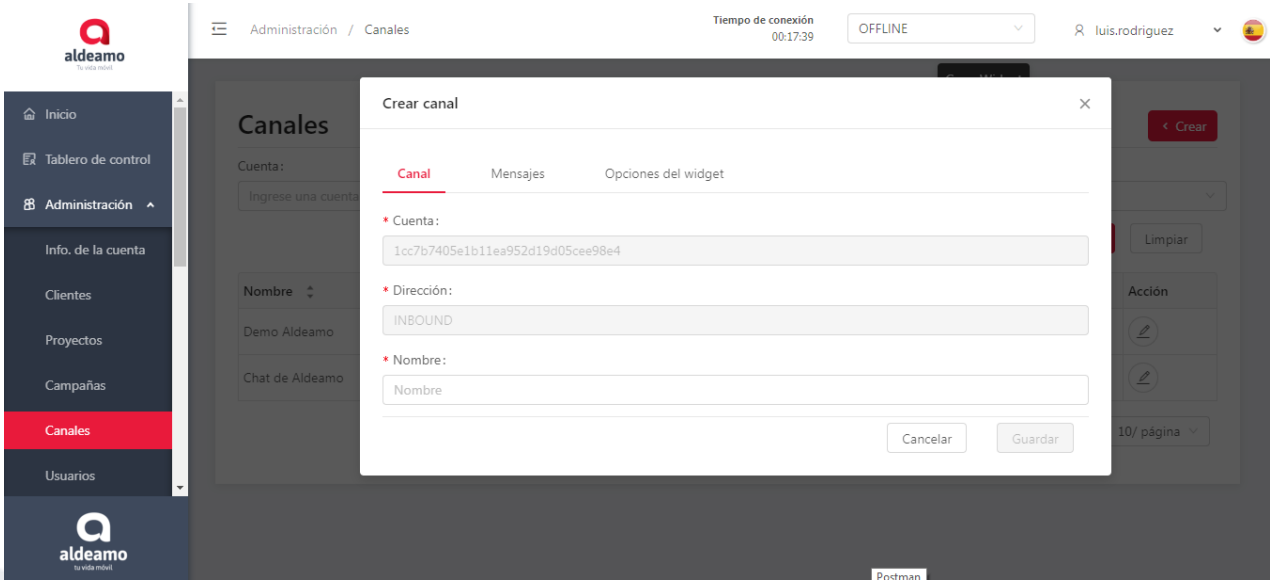
Requisito: Para poder hacer uso de la aplicación para el canal de Instagram, se debe tener una cuenta de Instagram que sea tipo empresa y que esté asociada a una Fan Page.

El canal de Instagram hace referencia a “Instagram Comments” y permite recepción y respuesta a comentarios en publicaciones.

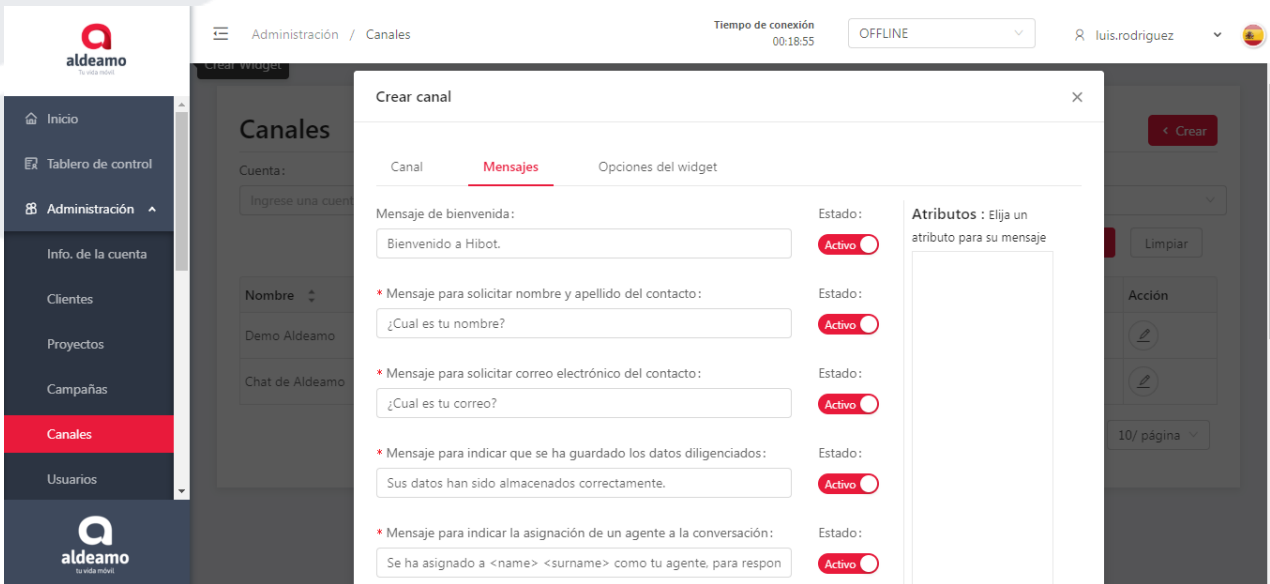
En caso de configurar este canal, tendrá la opción de habilitar un permiso para Ignorar comentarios de publicaciones. Esta funcionalidad se ejecutará en el módulo de Inbound, en el botón **Ignorar**.

6.5.1.5 LiveChat

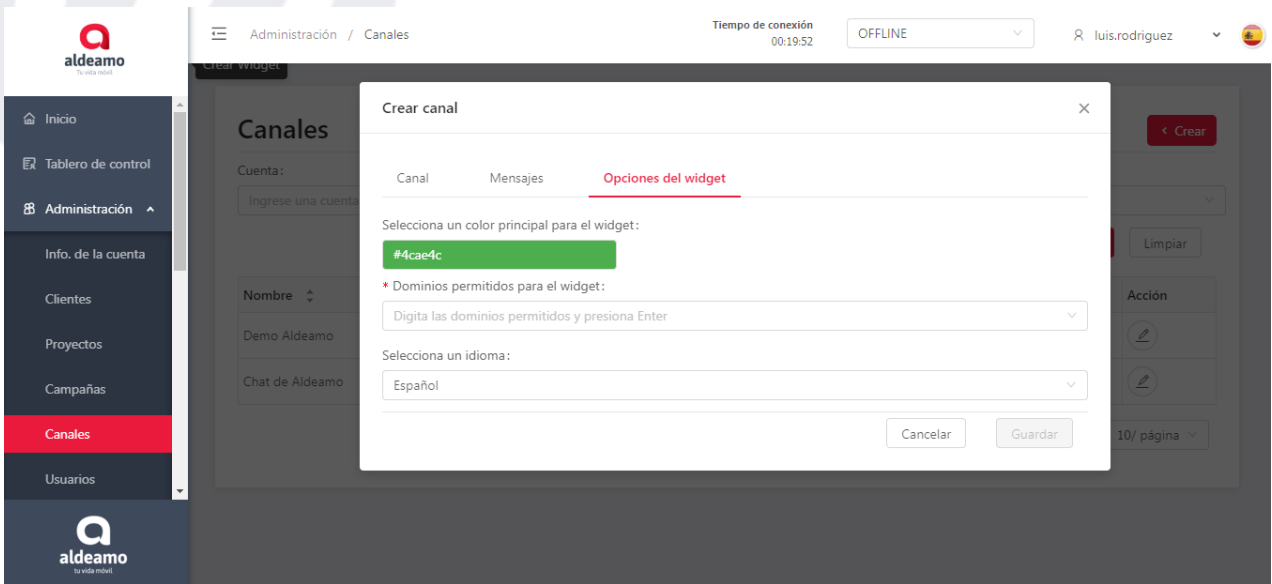
Para configurar el canal LiveChat o Webchat, la herramienta te pedirá un nombre del canal:



Para el segundo paso de la configuración del canal deberás Configurar los mensajes automáticos asociados.



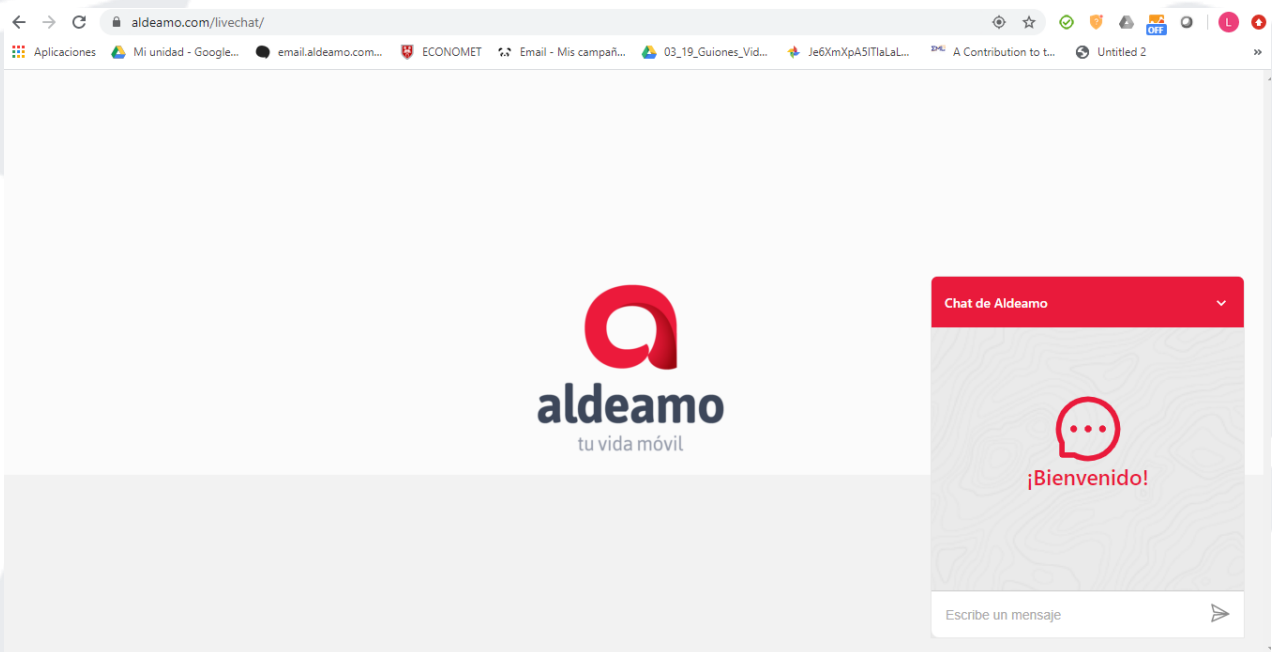
Para finalizar, debes configurar las opciones del Widget que incluirás en tu página Web:



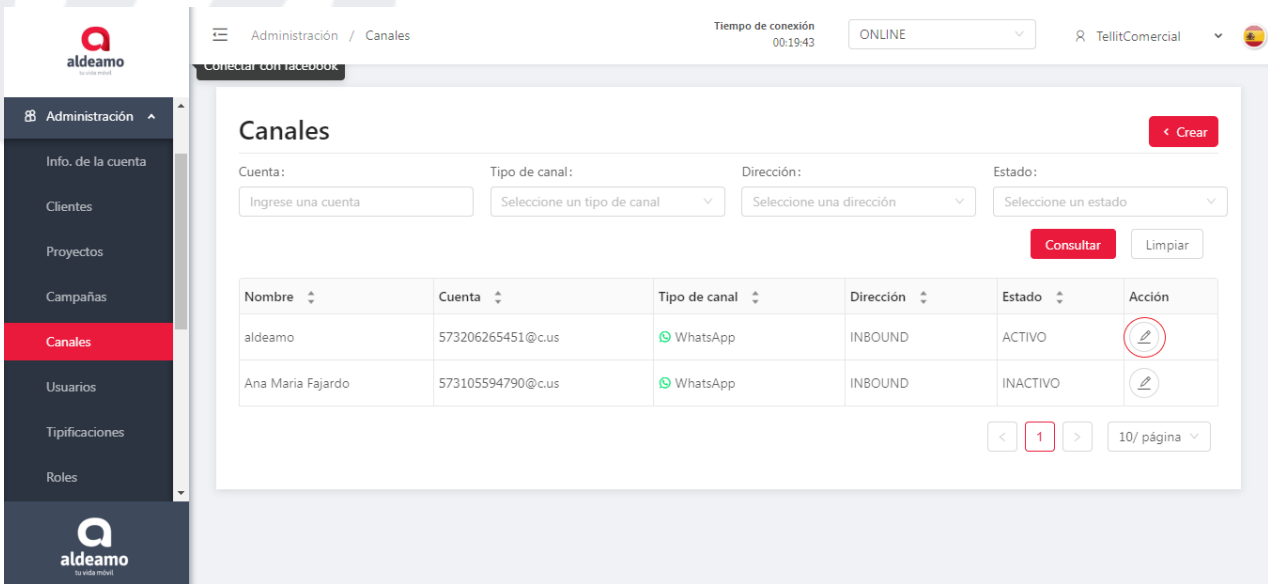
Los datos requeridos en este paso se explican de la siguiente manera:

- Selecciona un color principal para el widget: Será el color principal que tendrá el chat en tu página web.
- Dominios permitidos para el widget: Serán los dominios en los que se podrá configurar tu canal LiveChat.
- Selecciona un idioma: Será el idioma que manejará tu canal LiveChat.

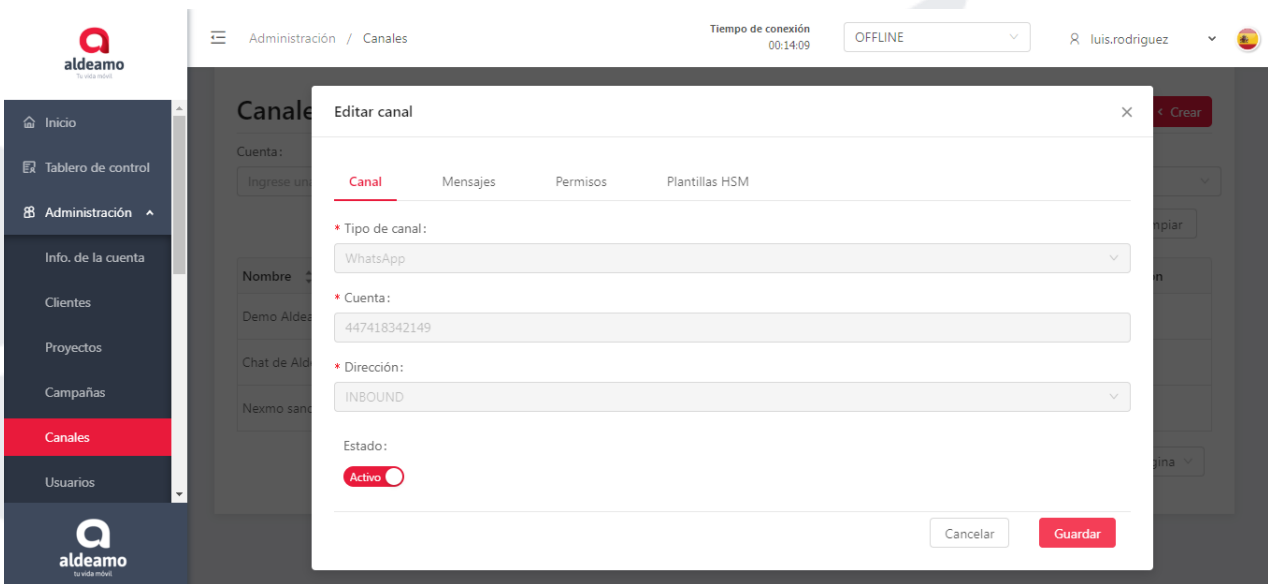
Para tener una referencia de la apariencia de tu canal LiveChat, te damos un ejemplo de un canal configurado por Aldeamo:



6.5.2 Editar canal



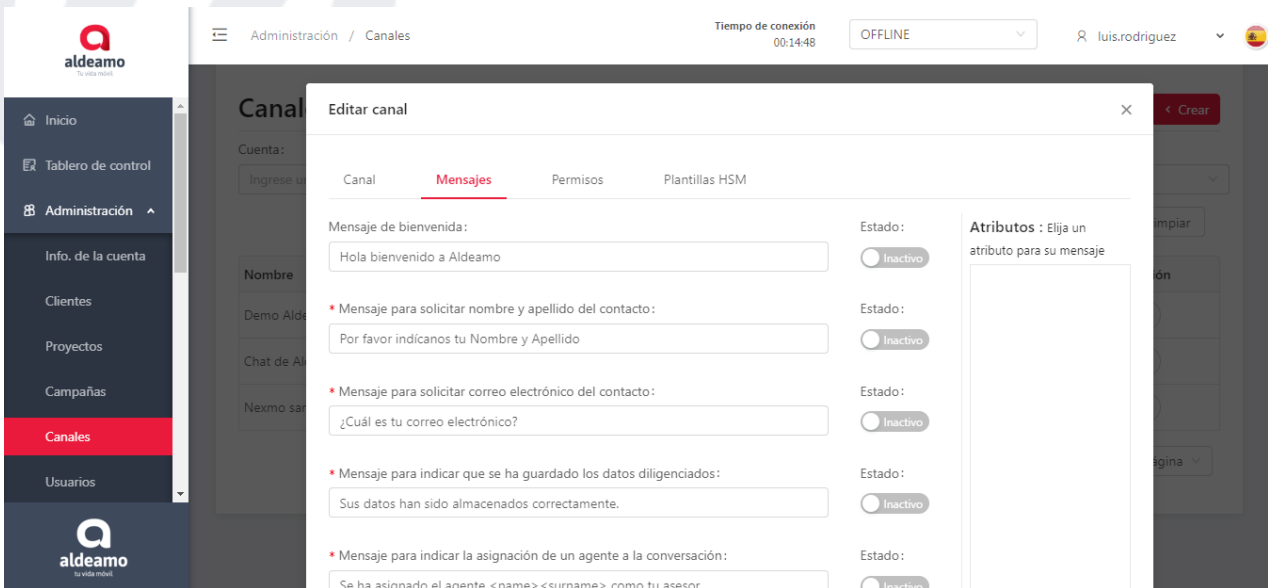
Al presionar la opción para editar un canal aparecerá la siguiente pantalla:



Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Tipo de canal: Te informa el tipo de canal creado, para este ejemplo es WhatsApp.
- Cuenta: Te informa el número o cuenta de canal creado.
- Dirección: Te informa que el canal creado es Inbound.
- Estado: Te da la opción de modificar el estado (activo o inactivo).

Luego dirígete a la pestaña de mensajes y verás la siguiente ventana:



En esta ventana tienes la posibilidad de parametrizar todos los mensajes que envía Aldeamo a los usuarios y puedes seleccionar cuáles deseas que estén activos.

Mensaje de bienvenida: Este sería el mensaje de saludo que hace la aplicación al usuario. Este mensaje será enviado cuando el contacto escriba a la línea asignada a una campaña activa.

Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto: Este mensaje se envía sólo la primera vez que el contacto le escribe a la aplicación, cuando el contacto vuelve a escribir en una nueva conversación, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.

Mensaje para solicitar el correo electrónico del contacto: Este mensaje se manda sólo la primera vez que el contacto escribe a la aplicación, cuando el contacto vuelve a escribir en una nueva conversación, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.

Mensaje para indicar que se han guardado los datos diligenciados: Este mensaje se manda sólo la primera vez que el contacto escribe a la aplicación, y se envía después de haber alimentado la información de nombre y/o de correo electrónico según la configuración realizada por el cliente. Cuando el contacto vuelve a escribir, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.

Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación: Este mensaje será enviado al contacto cuando se asigna un agente a la conversación. El mensaje lo puedes parametrizar de la siguiente manera, Ejm: "Se ha asignado a <name> <surname> como tu agente, para responder tus preguntas." Las variables <name> y <surname> las reemplaza automáticamente la plataforma por el Nombre y Apellido con el cual se crearon los usuarios según la información suministrada en la configuración inicial de la cuenta.

Mensaje para indicar que la conversación finalizará por inactividad del contacto: Este mensaje se le enviará sólo al contacto cuando deja de interactuar con el agente, después de haberle enviado

primero las advertencias que indican que estás esperando su respuesta. Puedes enviar un mensaje diciendo: “Su conversación se ha finalizado por inactividad”.

Mensaje para indicar que no hay agentes disponibles: Este mensaje se le enviará al contacto sólo cuando escribe a la aplicación y no tienes agentes disponibles para atenderlos.

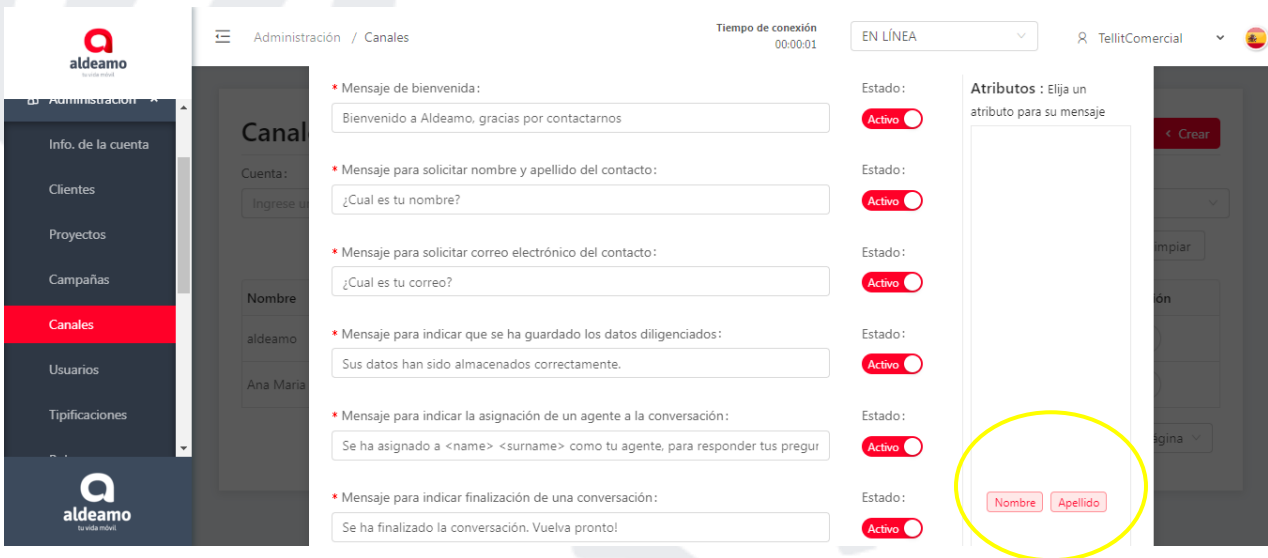
Mensaje de alerta al contacto cuando se detecta inactividad en la conversación: Este mensaje se le enviará al contacto cuando estando en la conversación deja de escribir. Puedes enviarle un mensaje que diga: “Estamos esperando tu respuesta” o también se puede personalizar de la siguiente manera: “<name>, estamos esperando tu respuesta”; la variable <name> será remplazada con el nombre del contacto capturado en la interacción automática de solicitud de nombre o con el nombre con el que se subió el número telefónico a los contactos. Este mensaje va parametrizado por los campos requeridos al crear un cliente llamados Número de Intentos que es el número de veces que se le envía el mensaje de inactividad al contacto y Tiempo máximo de inactividad que es el lapso de tiempo en segundos con el que se le mandará el mensaje. Los dos campos son configurados al momento de crear o editar un cliente.

Mensaje para indicar finalización de una conversación: Este mensaje se le enviará al contacto cuando se finaliza la conversación por parte del usuario. Puedes parametrizar el mensaje de la siguiente manera: “Su conversación ha sido finalizada” o puedes personalizar el mensaje así: “Se ha finalizado la conversación con <name> y <surname> del agente que lo estaba atendiendo”.

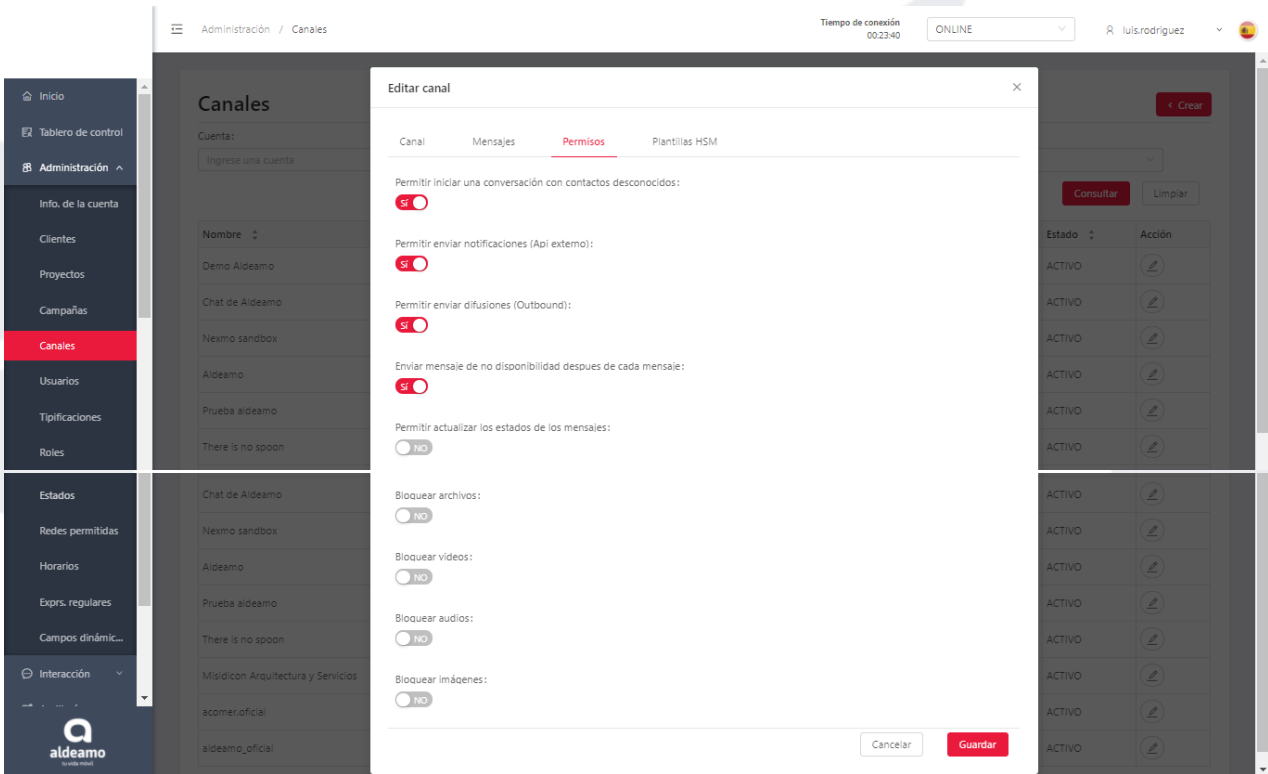
Mensaje para indicar al usuario que debe elegir una opción del menú: Este mensaje se le enviará al contacto siempre y cuando las campañas estén configuradas con un menú interactivo. Esto se configura cuando tienes más de 2 campañas como: 1. Quejas 2. Reclamos 3. Preguntas 4. Ventas.

Nota: Para la personalización de los mensajes con el Nombre y Apellido, puedes realizarlo directamente en el mensaje con la siguiente sintaxis <name>, <surname> o dando clic a los botones de Nombre y Apellido ubicados en la ventana de atributos del costado derecho de la edición del canal:

Tenga en cuenta que, si usted activa un menú administrador de campañas, los mensajes automáticos se desactivarán.



Después de configurar los mensajes, dirígete a la pestaña permisos y aparecerá lo siguiente:

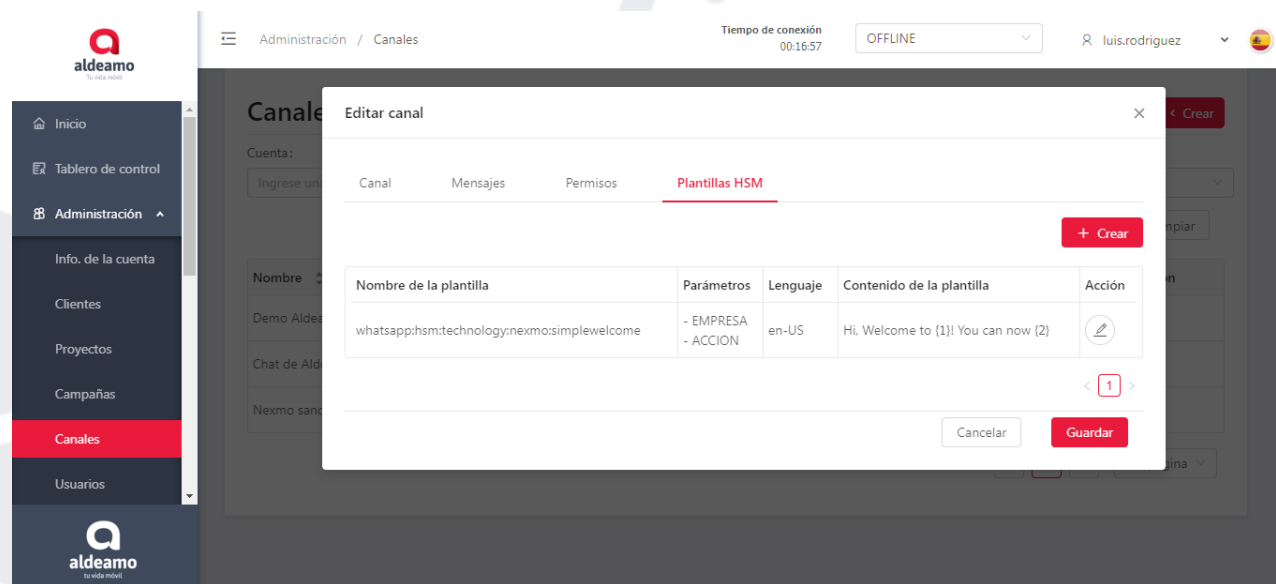


Las opciones que se ven en la pantalla anterior se definen de la siguiente manera:

- **Permitir iniciar una conversación con contactos desconocidos:** Si habilitas este botón, permitirá a los agentes iniciar una conversación con un contacto que no esté almacenado en la base de datos.
- **Permitir enviar notificaciones (Outbound):** Si habilitas este botón, permitirá a los agentes enviar notificaciones a los contactos por medio de una aplicación externa.
- **Permitir enviar difusiones (Outbound):** Esta opción es de pruebas, para difusiones de líneas de WhatsApp Business verificadas solamente.

- Enviar mensaje de no disponibilidad después de cada mensaje: Esta opción te permite enviar un mensaje anunciando al usuario que no está disponible después de cada interacción.
- Recibir conversaciones grupales: Desde aquí puedes recibir conversaciones grupales y responderlas. Tenga en cuenta que esta opción puede aumentar la probabilidad de bloqueos.
- Permitir actualizar los estados de los mensajes: Al permitir esta opción, podrás ver los estados de cada uno de los mensajes que envíes en el canal de WhatsApp.
- Bloquear archivos: Bloquea la entrada de archivos que envíen usuarios a tus agentes.
- Bloquear vídeos: Bloquea la entrada de vídeos que envíen usuarios a tus agentes.
- Bloquear audios: Bloquea la entrada de audios que envíen usuario a tus agentes.
- Bloquear imágenes: Bloquea la entrada de imágenes que envíen usuario a tus agentes.

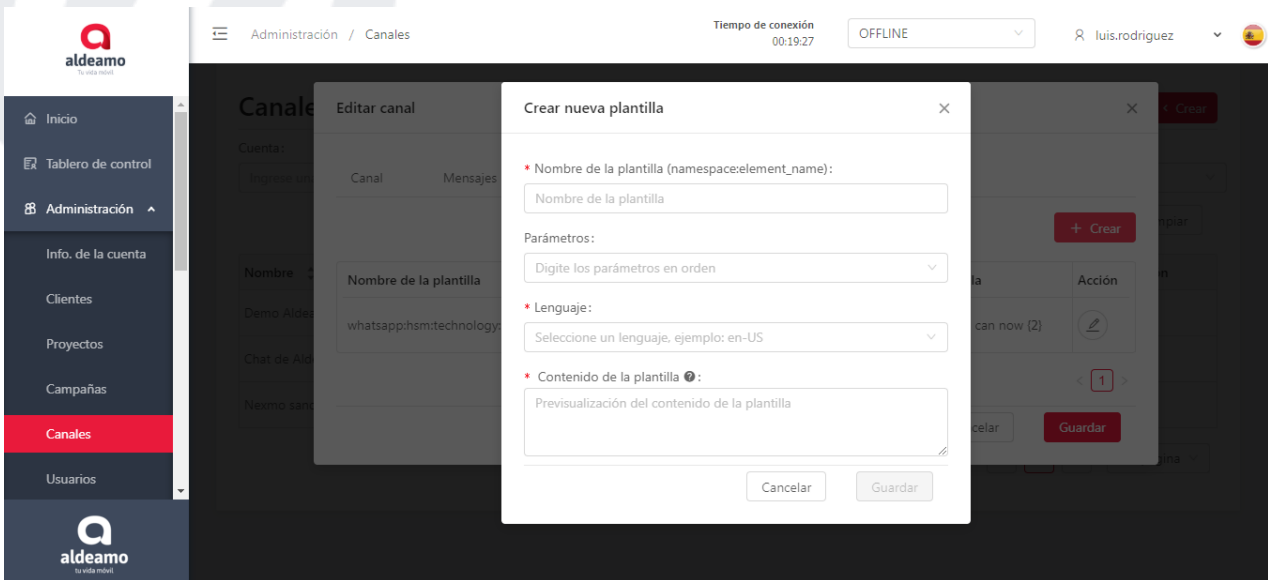
Luego dirígete a la pestaña de Plantillas HSM y verás la siguiente ventana:



*Esta opción sólo estará habilitada para líneas de WhatsApp Business API.

*Para iniciar conversaciones desde una línea de WhatsApp Business API es necesario tener una plantilla previamente aprobada por WhatsApp. Estas plantillas también se conocen como HSM (Highly Structured Messages).

Presiona el botón **Crear**.



Las opciones que se ven en la pantalla anterior se ven de la siguiente manera:

- Nombre de la plantilla: Nombre técnico de la plantilla. **Ejemplo:** whatsapp:hsm:technology:nexmo:simplewelcome
- Parámetros: Variables incluidas dentro de la plantilla.
- Lenguaje: Lenguaje en el que WhatsApp entregó la aprobación para la plantilla.
- Contenido de la plantilla: Mensaje aprobado para ser enviado a los usuarios.

Presiona el botón **Guardar**.

6.6 Usuarios

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, este maestro lista todos los usuarios que están registrados en la aplicación, sean agentes o no. Puedes realizar filtros por Email del Usuario, Nombre, Apellido o Estado.

La creación o edición de los usuarios (correo y número máximo de conversaciones) solo puede ser realizada por el área técnica de Aldeamo.

Administración / Usuarios

Tiempo de conexión: 00:23:43 | OFFLINE | TellitComercial

Usuarios

Email usuario: Nombre usuario: Apellido usuario: Estado:

Email ↕	Nombre ↕	Apellido ↕	Agente ↕	Máx. Conversaciones ↕	Estado ↕	Acción
luis.rodriguez@aldeamo.com	TellitComercial		SI	6	ACTIVO	

Después de configurar los usuarios, dirígete a la opción de “Editar” en Acción y aparecerá lo siguiente:

Editar usuario

Información **Permisos**

Cerrar sesión con conversaciones activas :

¿Mostrar conversaciones en cola?:

Las opciones que se ven en la pantalla anterior se ven de la siguiente manera:

- Cerrar sesión con conversaciones activas: Permite cerrar sesión a un usuario que no ha finalizado todas sus conversaciones.
- Mostrar conversaciones en cola: Muestra la cantidad de conversaciones en cola que tiene el canal.

6.6.1 Permisos de los usuarios

Los permisos de los usuarios de detallan de la siguiente manera:

Administración Campañas

Permite la edición y creación de campañas. Dentro de esta opción puedes habilitar una galería interna y sus atajos, asignar agentes a una campaña, permitir recursos externos, asociación de canales, asociación de horarios y asociación de tipificaciones.

Administración Canales

Permite la configuración y edición de canales de WhatsApp, Facebook y Twitter.

Contactos

Permite la visualización y descarga de contactos. Permite iniciar conversaciones con contactos conocidos y desconocidos.

Administración Clientes

Permite la creación y edición de clientes. Adicional permite configurar los tiempos de SLAs de agentes y el número e intervalo de intentos de contacto para usuarios que presenten inactividad.

Tablero de control

Permite la visualización en tiempo real de las conversaciones abiertas, en cola, cerradas, transferidas, tiempos y estados de los agentes.

Administración Estados auxiliares

Permite la creación y edición de estados auxiliares para los agentes.

Administración Tipificaciones

Permite la creación y edición de tipificaciones para diferentes acciones dentro de la plataforma.

Interacción Inbound

Panel administrador de conversaciones. Desde aquí se da respuesta a todas las conversaciones que llegan a la plataforma.

Auditoría

Permite la visualización y descarga de reportería detallada de la gestión realizada desde la herramienta.

Home

Página inicial de la plataforma. No incluye datos.

Administración Redes Permitidas

Permite la creación y edición de redes desde las cuales se va a permitir o restringir el acceso para los agentes.

Administración Usuarios

Permite la visualización de los agentes configurados en la plataforma.

Administración de la Cuenta

Permite la edición de datos dentro del ambiente utilizado en la plataforma.

Administración Roles

Permite la creación edición y asociación de Roles dentro de la plataforma. Este permiso es importante ya que desde aquí se controla lo que pueden o no hacer los agentes en la herramienta.

Administración de horarios

Permite la creación y edición de horarios dentro de la herramienta.

Administración Proyectos

Permite la creación y edición de proyectos dentro de la herramienta.

Reportes

Permite la visualización de reportes dentro de la herramienta.

Administración expresiones regulares

Permite la Administración de expresiones que se quieren parametrizar dentro de la herramienta.

Administración campos dinámicos

Administración de los campos dinámicos asociados a Contactos o a Conversaciones.

Entry Points

Creación de puntos de entrada de conversaciones de Apple Business Chat (módulo habilitado sólo para este canal).

6.7 Tipificaciones

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de administración, en este maestro encuentras todas las tipificaciones que tienes disponibles para clasificar una conversación.

6.7.1 Crear tipificación

Para crear una tipificación, debes dar clic en el botón +Crear, verás la siguiente pantalla:

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Tipificación: Ingresa el nombre de la tipificación que deseas crear.
- Sub-tipificaciones: Ingresa el nombre de las sub-tipificaciones que deseas crear. Este campo es opcional.

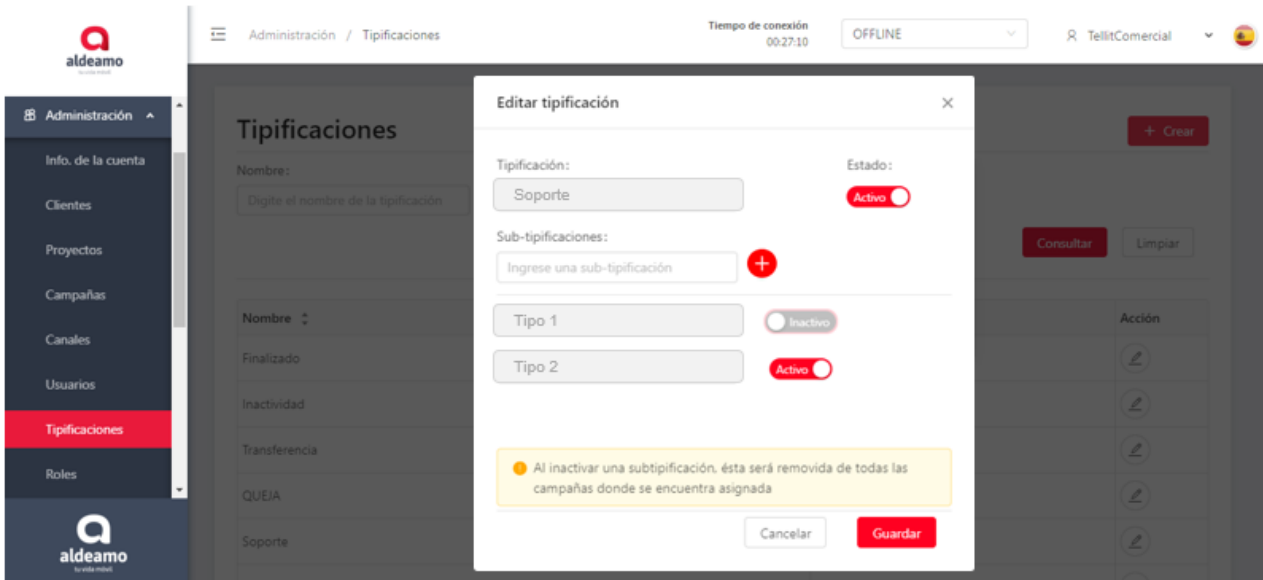
Presiona el botón **Guardar**.

Las Tipificaciones y Sub-tipificaciones son las palabras claves bajo las cuales van a quedar almacenadas las conversaciones finalizadas. Una acertada definición inicial de las tipificaciones y

sub-tipificaciones permite realizar una buena estratificación de las conversaciones al momento de realizar consultas.

6.7.2 Editar tipificación y sub-tipificaciones

Para editar una tipificación, debes dar clic en el botón que tiene la imagen del lápiz y verás la siguiente pantalla:



En este paso puedes editar el estado de una tipificación y sub-tipificaciones (activa o inactiva), no puedes editar el nombre de la tipificación o sub-tipificaciones ya que se puede perder la trazabilidad en el almacenamiento de las conversaciones finalizadas.

También se pueden agregar distintas sub-tipificaciones o eliminar alguna si aun no la has guardado, no puedes editar el nombre de la tipificación ya que se puede perder la trazabilidad en el almacenamiento de las conversaciones finalizadas.

Cuando desactives una tipificación o sub-tipificación, el sistema te mostrará un mensaje de advertencia, que debes tener en cuenta antes de desactivarla.

ⓘ Al inactivar una subtipificación, ésta será removida de todas las campañas donde se encuentra asignada

6.8 Roles

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todos los roles que tienes creados.

Administración / Roles

Tempo de conexión: 00:32:15 OFFLINE

TellitComercial

Roles + Crear

Rol: Ingrese un rol

Consultar Limpiar

Rol	Descripción	Acción
ADMIN	Administrador	
AGENTE BASICO	Netamente conversaciones	
AGENTE BOLIVIA	Solo servicio al cliente	

1 10/ página

6.8.1 Crear roles

Para crear un rol debes dar clic en el botón +Crear, verás la siguiente pantalla:

Administración / Roles

Tempo de conexión: 00:33:29 OFFLINE

TellitComercial

Crear rol

Permisos Usuarios

Rol: Ingrese un rol Descripción: Ingrese una descripción

Permisos:

18 Elementos

Buscar aquí

- Administración Clientes
- Administración Proyectos
- Administración Campañas
- Administración Canales
- Administración Usuarios
- Administración Tipificaciones
- Administración Roles

0 Elemento

Buscar aquí

La lista está vacía

10/ página

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Rol: Escribe el nombre del rol que deseas crear.
- Descripción: Escriba una breve descripción del Rol creado.

Los permisos que encuentras disponibles para configurar tu rol son los siguientes:

- Administración campañas: Permite acceder al módulo de campañas en la ventana de Administración para realizar consultas, creación, edición de campañas, asignación de usuarios y recursos.
- Administración canales: Permite acceder al módulo de canales en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de canales.

- **Contactos:** Permite acceder a la ventana de contactos para realizar consultas, exportar información de los contactos o iniciar conversaciones según el permiso asignado en la configuración del canal.
- **Administración clientes:** Permite acceder al módulo de clientes en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de clientes.
- **Tablero de control:** Permite acceder a la ventana del tablero de control para realizar consultas y observar indicadores de gestión por agente y canal.
- **Administración Estados auxiliares:** Permite acceder al módulo de Estados en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de estados auxiliares.
- **Administración Tipificaciones:** Permite acceder al módulo de Tipificaciones en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de tipificaciones.
- **Administración clientes:** Permite acceder al módulo de clientes en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de clientes.
- **Interacción Inbound:** Permite acceder al modulo de Entrante en la ventana Interacción para entablar conversaciones con los contactos.
- **Auditoria:** Permite acceder a la ventana de Auditoria para realizar consultas y exportar información según el filtro de consulta aplicado.
- **Home:** Permite acceder a la ventana de inicio de la plataforma.
- **Administración Redes Permitidas:** Permite acceder al módulo de Redes permitidas en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de redes permitidas.
- **Administración usuarios:** Permite acceder al módulo de usuarios en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de usuarios.
- **Administración roles:** Permite acceder al módulo de roles en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de roles para los usuarios.
- **Administración clientes:** Permite acceder al módulo de clientes en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de clientes.
- **Reportes ASA:** Permite acceder a la ventana de Reportes, para consultar indicadores en los reportes de Tiempos, Rendimiento, Licenciamiento y Encuestas.
- **Api Externo:** Permite acceder al módulo de integración.
- **Administración de horarios:** Permite acceder al módulo de horarios en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de horarios.
- **Administración Proyectos:** Permite acceder al módulo de proyectos en la ventana de Administración para realizar consultas, creación y edición de proyectos.




Después de editar el nombre del Rol, puedes pasar a la pestaña de **Usuarios** para seleccionar los agentes que van a pertenecer al rol creado.

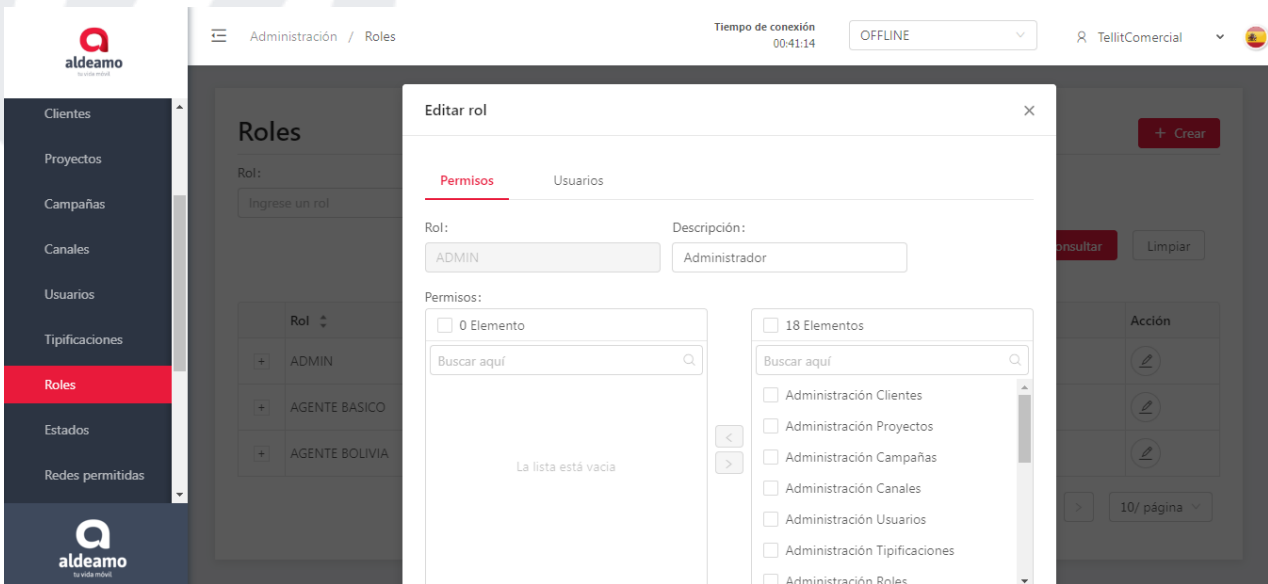
En esta pantalla puedes ver todos los usuarios que tienes registrados en la aplicación, seleccionas los usuarios que van a tener los permisos de ese rol que se acabó de crear.

Devuélvete a la pestaña de **Permisos** y presiona el botón **Guardar**.

6.8.2 Editar roles

Para editar un Rol, debes dar clic en el botón que tiene la imagen del lápiz y nos arroja lo siguiente:

Rol	Descripción	Acción
ADMIN	Administrador	
AGENTE BASICO	Netamente conversaciones	
AGENTE BOLIVIA	Solo servicio al cliente	



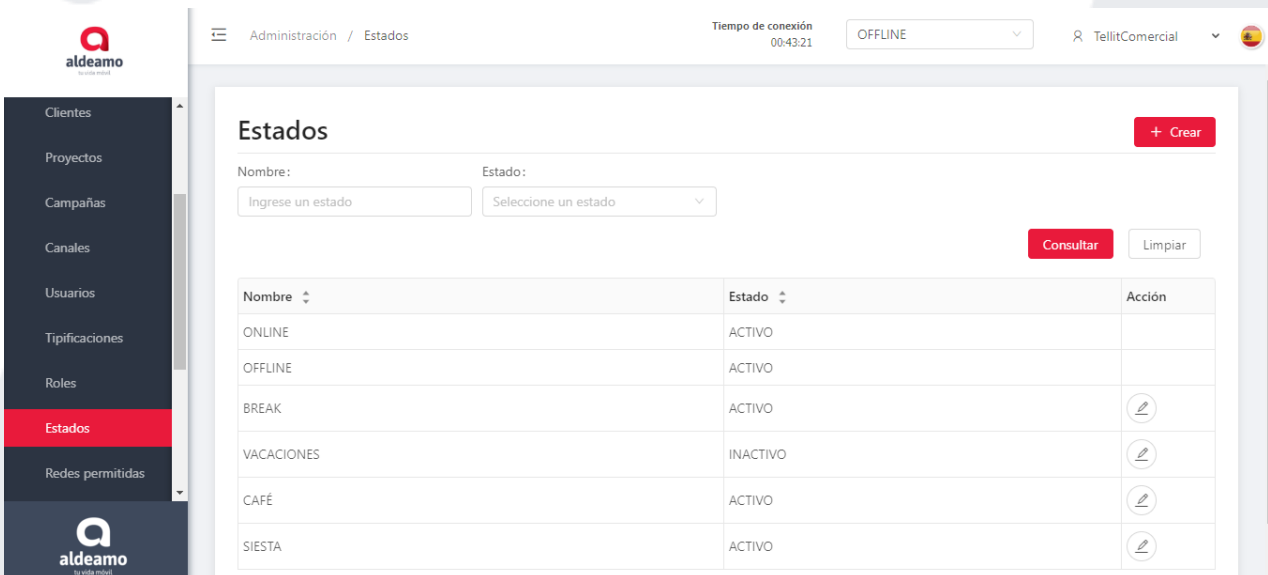
En este paso puedes editar la descripción del Rol, agregar o quitar permisos al Rol y editar los usuarios pertenecientes al Rol.

6.9 Estados

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes observar todos los estados que tienes creados para la aplicación.

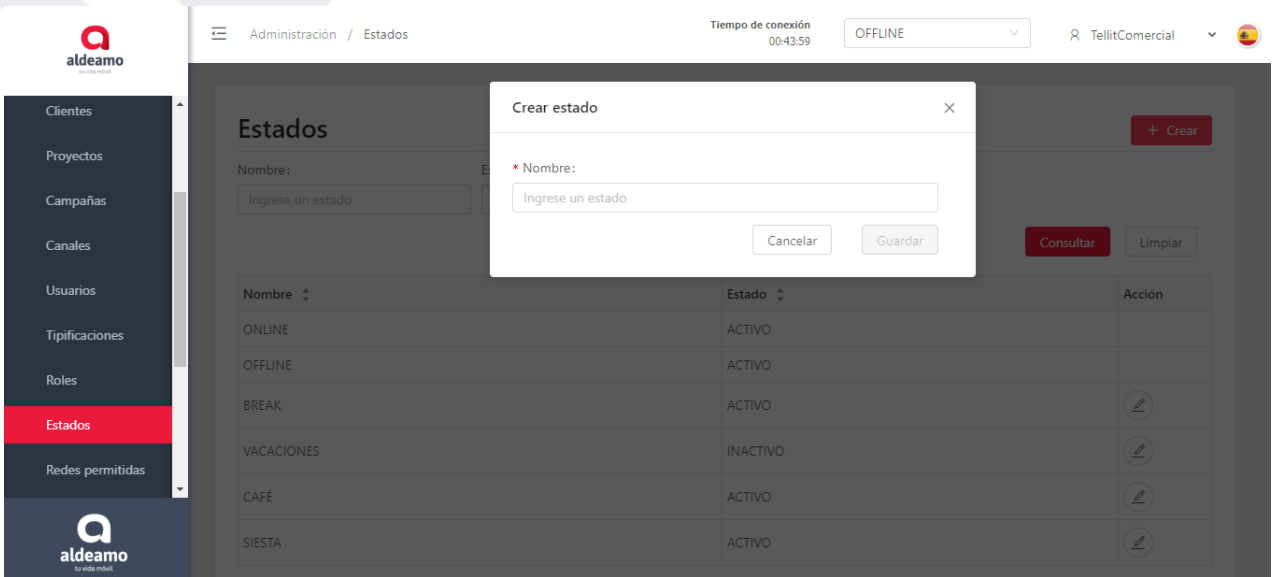
La plataforma trae defecto dos estados principales los cuales son EN LINEA o DESCONECTADO; pero se pueden crear estados adicionales o “auxiliares” que dependiendo de la configuración de cada uno pueden quedar disponibles para que el agente los active, si tiene acceso a la ventana de

inicio. Estos estados sirven para alimentar el reporte de cambios de estados auxiliares y para llevar una métrica de cuanto tiempo a estado en línea o desconectado el agente.



6.9.1 Crear estado

Para crear un estado debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



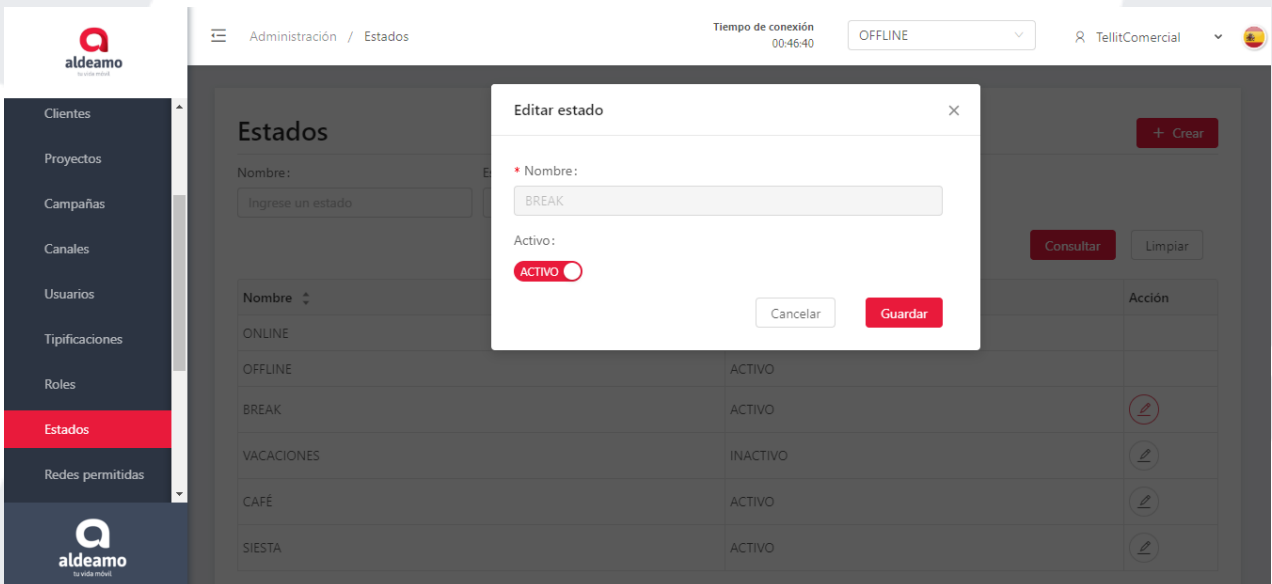
Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Nombre: En este campo puedes poner el nombre del estado que quieres crear.

Presiona el botón **Guardar**.

6.9.2 Editar estado

Para editar un estado debes dar clic en el botón que tiene la imagen del lápiz y nos arroja la siguiente pantalla:

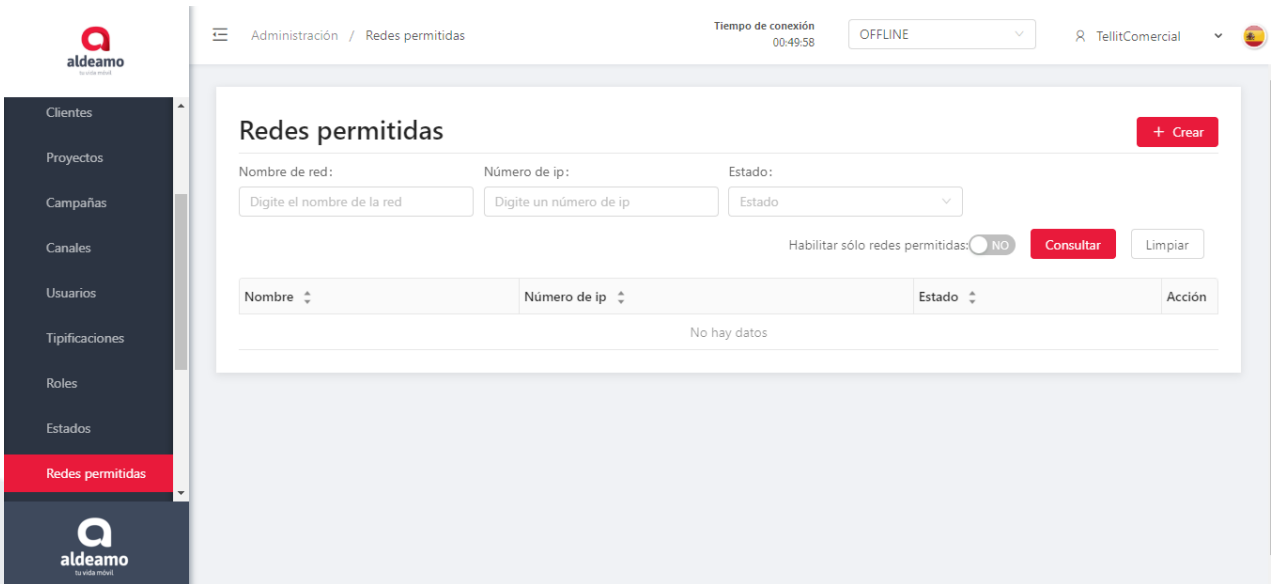


En este paso puedes editar el Nombre del estado y cambiar el estado (activo o inactivo).

6.10 Redes permitidas

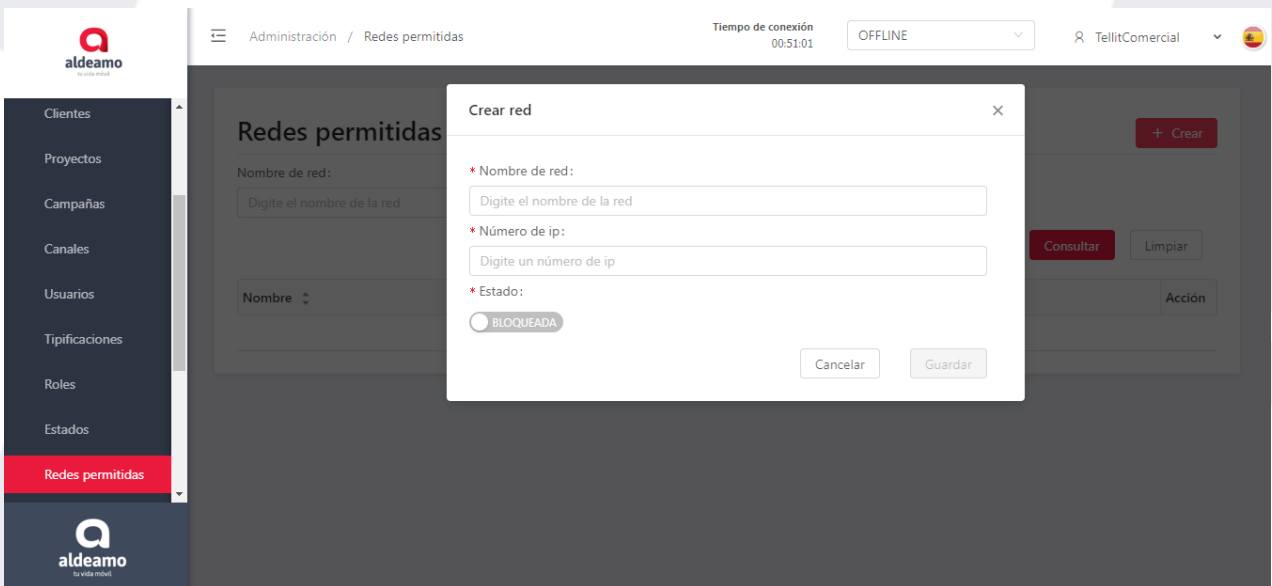
Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes permitir o restringir las direcciones IP de las cuales los agentes se pueden conectar a la aplicación de WhatsApp de Aldeamo.

Si habilitas el botón (Habilitar sólo redes permitidas) sólo permitirá la conexión a la aplicación desde las direcciones IP que tengas creadas y que el estado sea permitido.



6.10.1 Crear redes permitidas

Para crear una red permitida debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

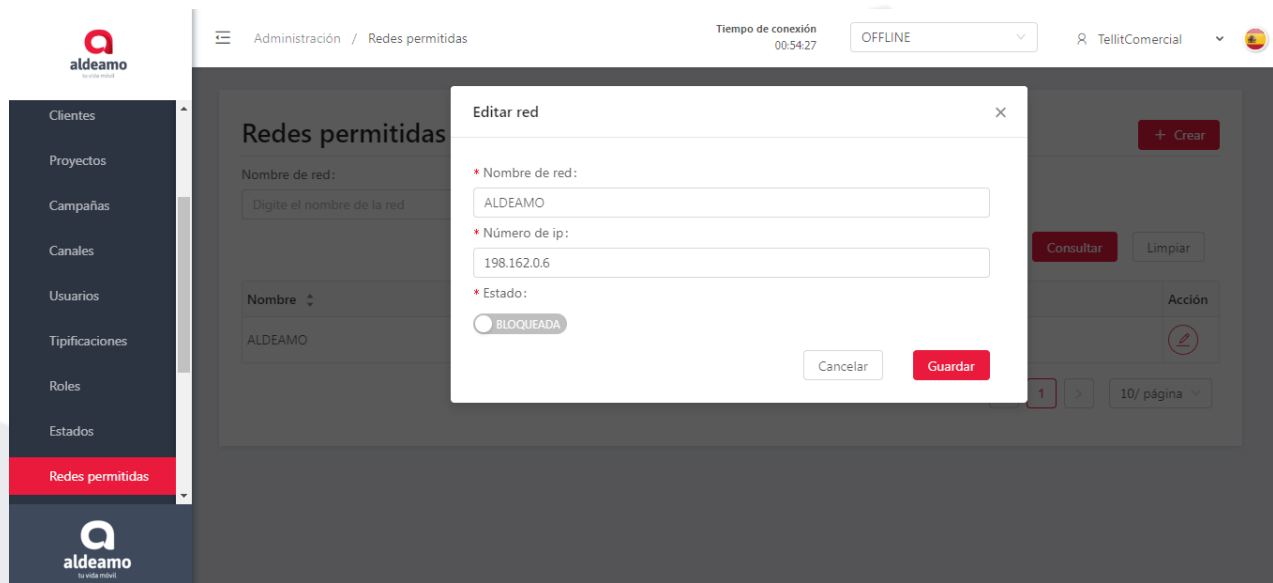
- Nombre de red: Coloca el nombre con el cual quieres identificar a la red.

- Número de IP: Coloca la dirección IP que quieres permitir o restringir.
- Estado: Este botón confirma si vas a permitir o restringir la conexión de la dirección IP ingresada.

Presiona el botón **Guardar**.

6.10.2 Editar redes permitidas

Para editar una red permitida debes dar clic en el botón que tiene la imagen del lápiz y nos arroja la siguiente pantalla:



En la pantalla puedes editar el Nombre de la red, el Número de la dirección IP y cambiar el estado de permitida o bloqueada.

6.11 Horarios

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes encontrar los horarios que tienes creados para utilizar en las campañas

Descripción	Horarios	Acción
NOC Aldeamo	Domingo a Sábado Horario: 07:00 a 08:00	[Edit]
Horario NOC	Lunes a Viernes Horario: 08:00 a 12:00	[Edit]
Horario México	Lunes a Martes Horario: 11:00 a 16:00	[Edit]
Horario Movistar	Lunes a Viernes Horario: 09:00 a 10:00	[Edit]
Horario UP Ideas	Lunes a Viernes Horario: 07:00 a 17:00	[Edit]
	Sábado a Sábado Horario: 08:00 a 12:00	[Edit]
Horario Backoffice	Lunes a Sábado Horario: 07:00 a 09:00	[Edit]

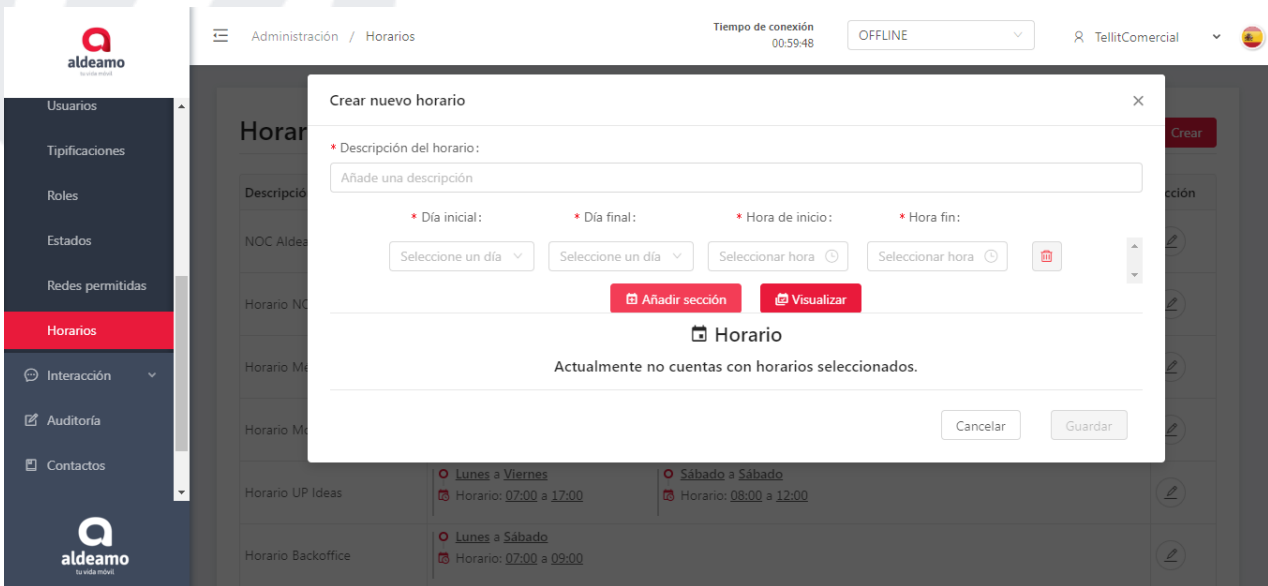
6.11.1 Crear horario

Para crear un horario debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Descripción del horario: Coloca una breve descripción del horario que vas a crear.

Después presiona el botón **Añadir sección** y verás la siguiente pantalla:



Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Día inicial: Es el día inicial del horario en el que trabajan los agentes/usuarios.
- Día final: Es el día final del horario en el que trabajan los agentes/usuarios.
- Hora de inicio: Es la hora inicial del horario en el que trabajan los agentes/usuarios.
- Hora fin: Es la hora final del horario en el que trabajan los agentes/usuarios.

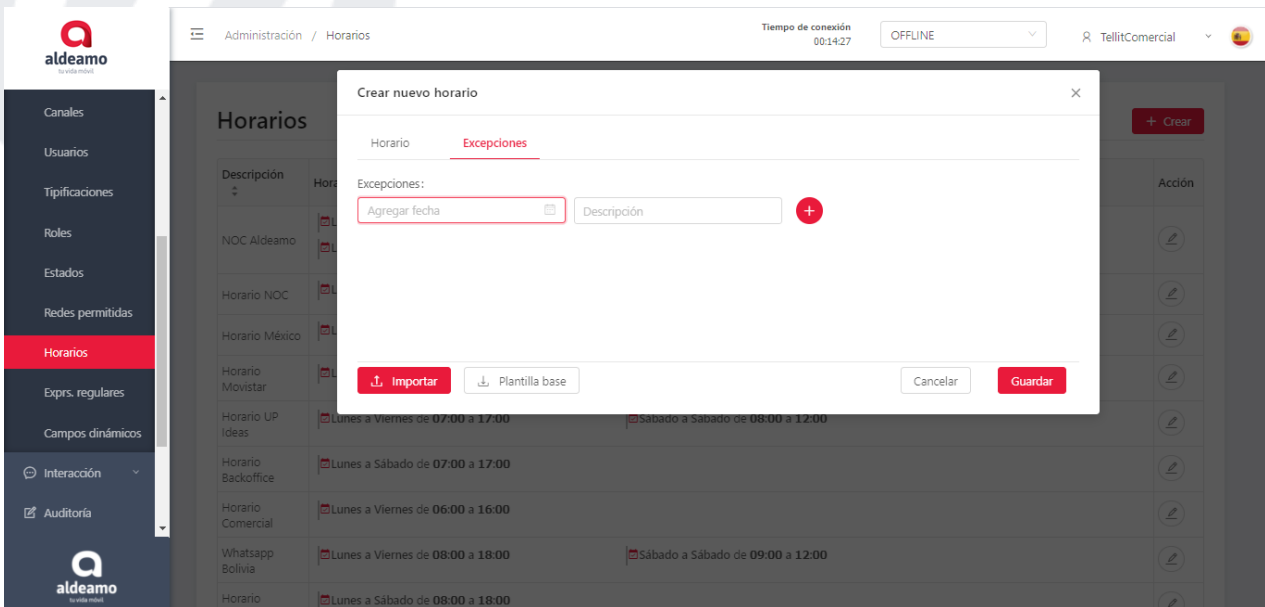
Puedes agregar más secciones si en días específicos de la semana se manejaran horas de inicio o fin diferentes.

Después presiona el botón **Visualizar** que muestra una previsualización de cómo quedaría el horario creado. Por último, presiona el botón **Crear**.

Excepciones:

En esta opción podrás registrar las fechas No laborables, como festivos obligatorios o los que tu negocio designe.

En la sección Excepciones, verás la siguiente pantalla:



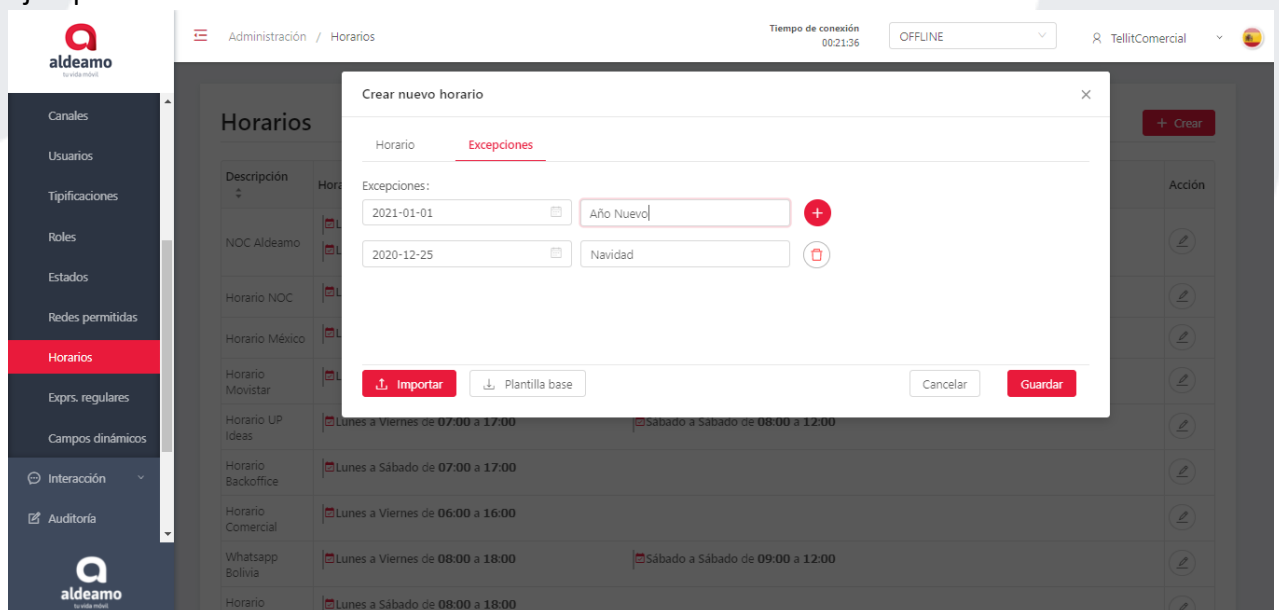
Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- **Agregar fecha:** Es el día en el que no trabajan los agentes/usuarios.
- **Descripción:** Es el nombre que se asigna al día específico no laborable. Por ejemplo: Navidad.

Existen dos maneras de ingresar las fechas No laborables:

1. **Ingreso manual uno a uno:** En esta opción ingresarás una fecha y su descripción en los campos indicados, cada vez que se requiera agregar uno nuevo, presionar la tecla +

Ejemplo:



2. **Ingreso masivo:** En esta opción podrás cargar todas las fechas no laborables desde un archivo cumpliendo los siguientes pasos:

- Presionar el botón **Plantilla base**. Se descargará una plantilla en Excel para ingresar las fechas no laborables.
- Completar la Plantilla con las fechas no laborables que se requieran registrar y guardar en la PC.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Lista de excepciones													
2	Fecha	Descripción												
3	31/10/2020	Halloween												
4	25/12/2020	Navidad												
5	1/01/2021	Año Nuevo												
6														

- Presionar el botón **Importar** y seleccionar el archivo a cargar.
- Aparecerán las fechas cargadas de la siguiente manera:

- Verificar y presionar **Guardar**

Si deseas eliminar una fecha no laborable creada, debes dar clic en el botón



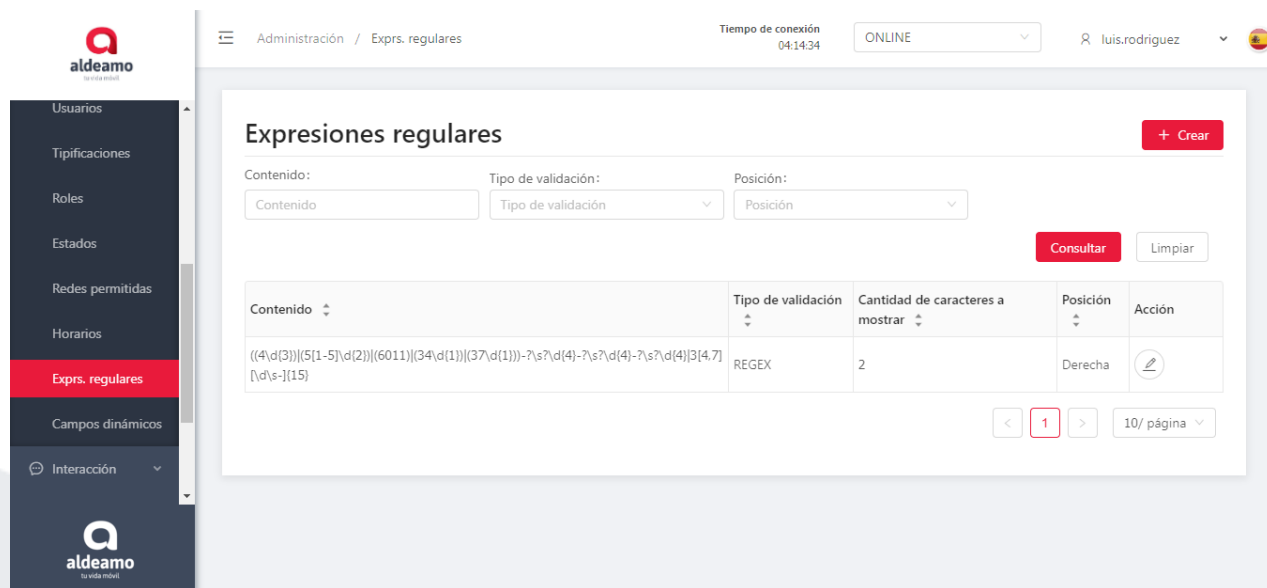
La opción de colocar Excepciones No es obligatoria, puedes utilizarla solo si lo requieres.

Las campañas que se creen con los horarios que contengan excepciones se comportarán como un “fuera de horario”. Es decir, los mensajes y acciones definidos para atenciones fuera de horario, serán aplicados de la misma manera para los días registrados en **Excepciones**.

Si deseas eliminar un horario previamente creado, debes dar clic en el botón 

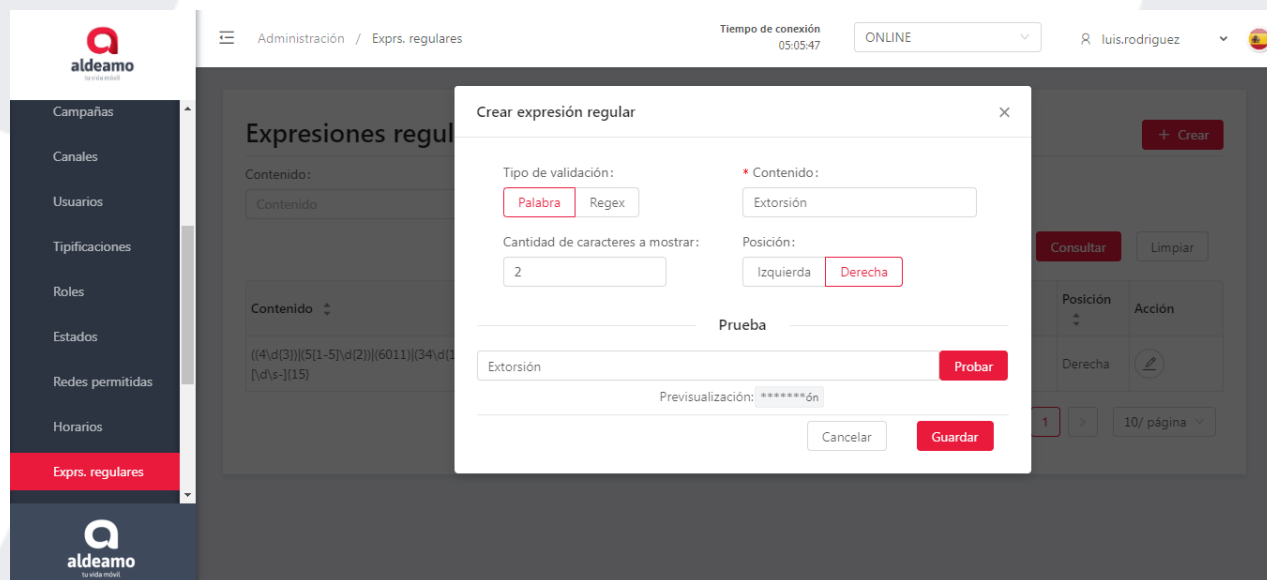
6.12 Expresiones Regulares

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes restringir la visualización de expresiones, palabras o número de tarjeta de crédito a los agentes que atienden las conversaciones.



The screenshot shows the 'Expresiones regulares' (Regular Expressions) management page. On the left is a dark sidebar with the Aldeamo logo and a menu including: Usuarios, Tipificaciones, Roles, Estados, Redes permitidas, Horarios, **Exprs. regulares** (highlighted), Campos dinámicos, and Interacción. The main content area has a header with 'Administración / Exprs. regulares', 'Tiempo de conexión 04:14:34', 'ONLINE', and 'luis.rodriguez'. Below the header is a '+ Crear' button. The main form contains three input fields: 'Contenido' (with a placeholder 'Contenido'), 'Tipo de validación' (dropdown), and 'Posición' (dropdown). Below these are 'Consultar' and 'Limpiar' buttons. A table lists existing regular expressions with columns: 'Contenido', 'Tipo de validación', 'Cantidad de caracteres a mostrar', 'Posición', and 'Acción'. The first row shows a complex regex, 'REGEX', '2', 'Derecha', and an edit icon. At the bottom right of the table are navigation controls: '< 1 >' and '10/ página'.

Para crear una Expresión Regular debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



The screenshot shows the 'Crear expresión regular' (Create regular expression) dialog box overlaid on the main interface. The dialog has a close button (X) in the top right. It contains the following fields and options: 'Tipo de validación:' with radio buttons for 'Palabra' (selected) and 'Regex'; 'Cantidad de caracteres a mostrar:' with an input field containing '2'; 'Posición:' with radio buttons for 'Izquierda' and 'Derecha' (selected); 'Contenido:' with an input field containing 'Extorsión'; and 'Prueba:' with an input field containing 'Extorsión' and a 'Probar' button. At the bottom, there is a 'Previsualización:' field showing '*****ón' and two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Tipo de validación: Te muestra el tipo de validación de expresiones regulares que quieres que sean restringidas. Si la expresión que quieres ocultar es sólo de formato alfanumérico, selecciona “Palabra”. Si la expresión que quieres ocultar es de formato Regex (Tarjeta de Crédito), selecciona “Regex”.
- Cantidad de caracteres a mostrar: Esta opción te mostrará el número de caracteres dentro de la expresión que quieres que aparezca. Está ligado con la opción “Posición”. Si eliges 2 caracteres y la opción derecha la opción mostrará únicamente los dos últimos caracteres de la palabra en la derecha, Ejemplo: *****ón. En la imagen anterior puedes ver un ejemplo.
- Posición: Mostrará los últimos caracteres de la expresión a la derecha o a la izquierda según lo elijas.
- Prueba: Permite incluir una palabra para tener una previsualización de cómo los agentes verían esa expresión en la conversación.

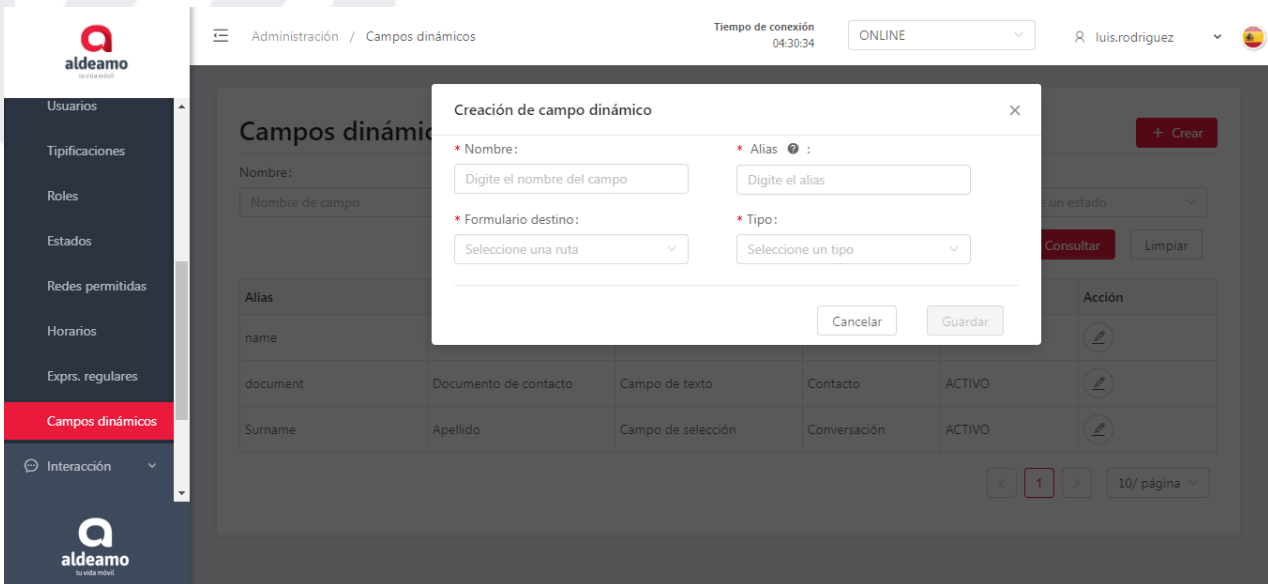
Para la opción “Regex” es necesario que en el contenido tenga un formato de abreviatura con que denote una expresión regular, por ejemplo: `((4\d{3})|(5[1-5]\d{2})|(6011)|(34\d{1})|(37\d{1}))-\s?\d{4}-\s?\d{4}-\s?\d{4}|3[4,7][\d\s-]{15}`. Para entender el formato Regex se recomienda leer el contenido del siguiente enlace: https://es.wikipedia.org/wiki/Expresi%C3%B3n_regular

6.13 Campos dinámicos

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes crear los Campos dinámicos que tendrán asociados los contactos o las conversaciones palabras o número de tarjeta de crédito a los agentes que atienden las conversaciones.

Alias	Nombre	Tipo	Formulario destino	Estado	Acción
name	Nombre de contacto	Campo de texto	Contacto	ACTIVO	
document	Documento de contacto	Campo de texto	Contacto	ACTIVO	
Surname	Apellido	Campo de selección	Conversación	ACTIVO	

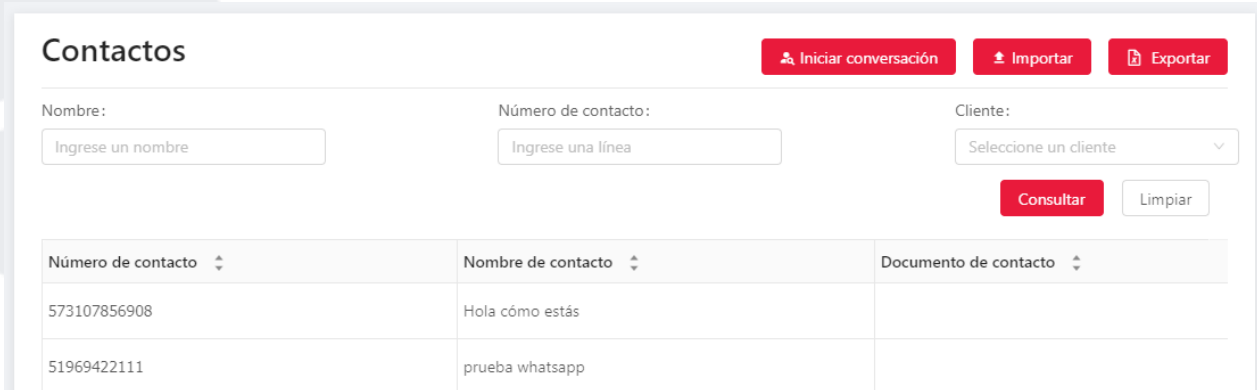
Para crear un Campo dinámico debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Nombre: Escribe el nombre del campo o variable que quieres incluir.
- Alias: Escribe un alias identificador del campo (puede ser cualquiera).
- Formulario de destino: Elige el destino del campo.

Si eliges la opción “Contacto”, el campo se incluirá dentro de las variables asociadas al contacto en el maestro “Contactos”.

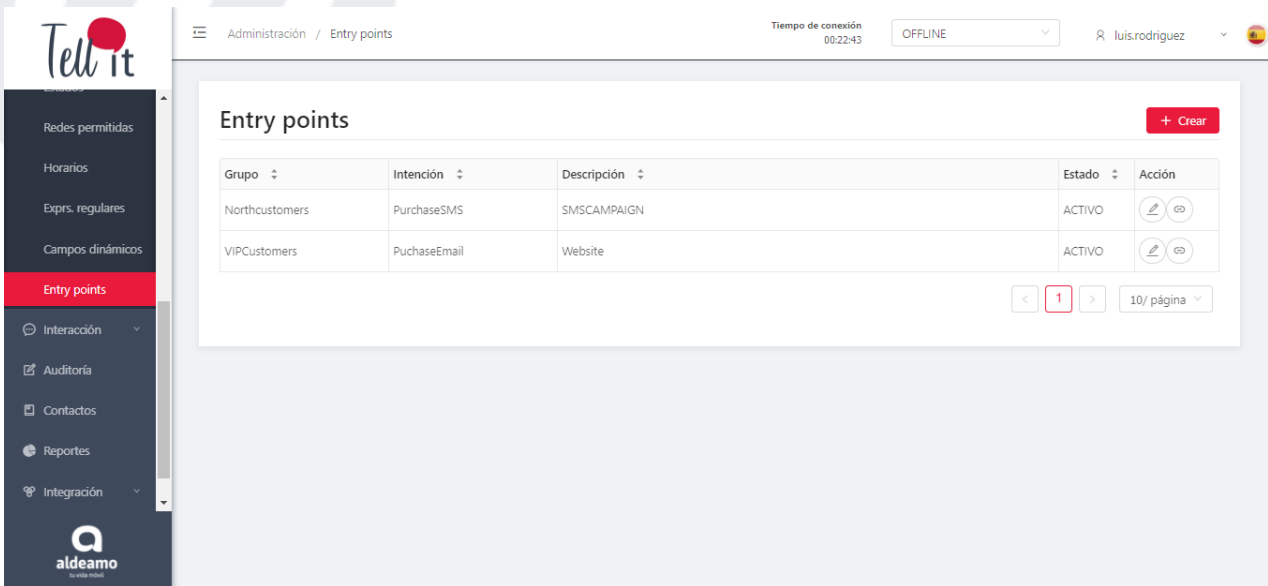


Si eliges la opción “Conversación”, el campo se incluirá dentro de las variables asociadas a la conversación en el maestro “Auditoría”.

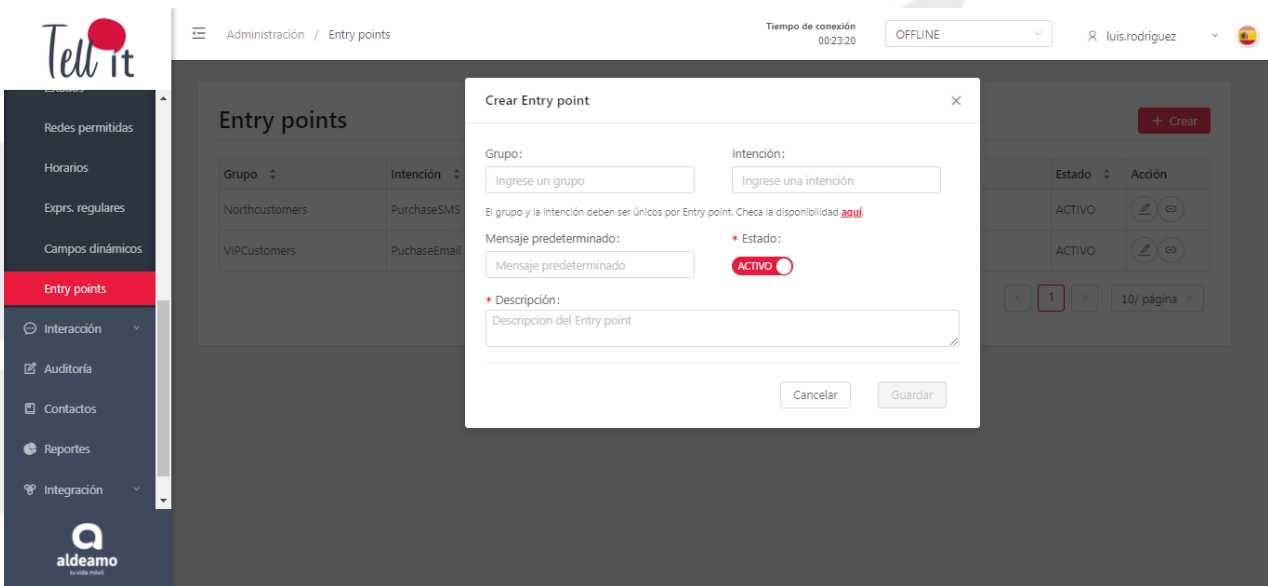
- Tipo: Elige el formato de la variable. “Campo de texto” si es un cuadro que puede incluir cualquier respuesta o “Campo de selección” si quieres que sea una lista desplegable que se configurará en cada campaña (ver sección de campañas).

6.14 Entry Points

Esta opción la encuentras desplegando el menú interactivo de Administración, en este maestro puedes crear los Puntos de Entrada que tendrán asociado el canal de Apple Business Chat. Esta opción sólo está habilitada para usuarios con canal Apple BC.



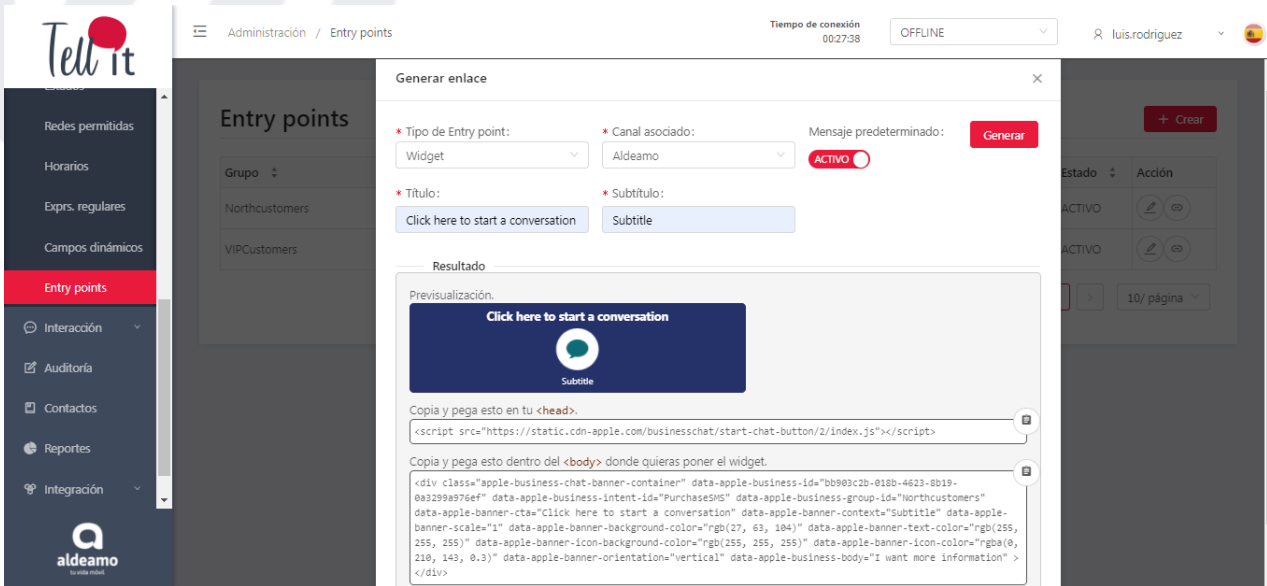
Para crear un Entry Point debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:



Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

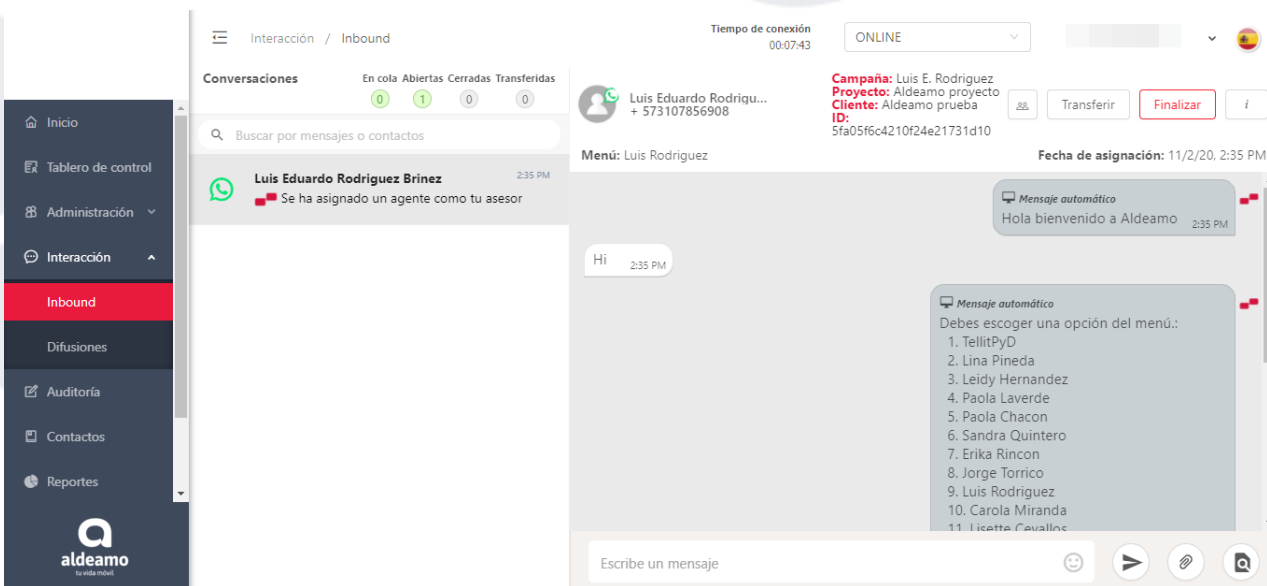
- Grupo: Grupo al que pertenece el usuario que empieza conversación con este punto de entrada.
- Intención: Intención que tiene el usuario que empieza conversación con este punto de entrada.
- Mensaje predeterminado: Mensaje que tendrá el usuario precargado para iniciar la conversación.
- Descripción: Texto que describe al Entry Point.

Para generar un Widget o enlace para tu punto de entrada, presiona el botón **Generar enlace**.



7. Interacción

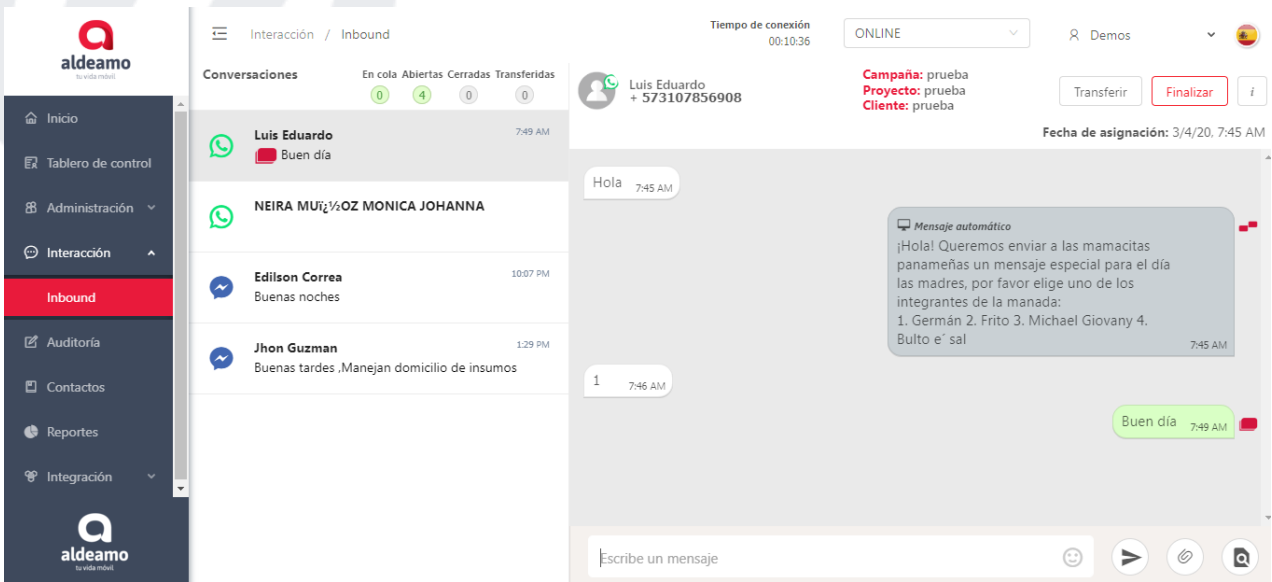
En esta opción verás el panel principal de administración de interacciones que asigna la aplicación a cada agente/usuario.



7.1 Atender interacción


En la parte izquierda de este módulo verás las conversaciones que tienes asignadas, debes dar clic sobre la conversación que deseas atender y se abrirá la ventana de conversación en la parte derecha.

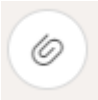
Podrás ver el número de horas histórico en la conversación que hayas configurado previamente en el módulo de campañas.



Cuando se despliega la conversación podrás observar a que campaña, proyecto y cliente esta ligada y la fecha y hora de asignación de esta.

En la parte inferior encuentras el campo cuadro de chat que te permite ingresar los mensajes para

ser enviados. Al presionar ENTER o este botón  , los mensajes se enviarán.

Si deseas enviar un documento o una imagen puedes adjuntarlo en el botón  , siempre y cuando tengas habilitada la opción de permitir recursos externos en el módulo de campañas explicado en este manual en el numeral 6.4

Al darle clic al botón de adjuntar archivos externos, se habilitará la búsqueda del documento dentro del almacenamiento de tu computador, debes seleccionarlo y enviarlo.

Si deseas enviar un documento, una imagen, un video o un texto predefinido como atajo puedes

adjuntarlos con el botón  el cual te desplegara la ventana de “Galería de recursos”:

Campaña: Aldeamo campaña
Proyecto: Aldeamo proyecto
Cliente: Aldeamo

Fecha de asignación: 7/4/19, 6:22 PM

Miguel Mendez
 + 573162327349

Mensaje automático
 Se ha asignado a TellitComercial como tu agente, para responder tus preguntas. 6:22 PM

Buenas Tardes 6:27 PM

HOY

Galería de recursos

- Imágenes
- Videos
- Archivos
- Textos

Consultar

> Imágenes 3

∨ Textos 5

- /MI: No estamos disponibles
- /HI: No vamos a responder
- /L: Estamos disponibles de L-V de 7 a 5 pm
- /N: No atendemos en el momento

Escribe un mensaje

Los textos predefinidos se pueden usar escribiendo directamente en el cuadro de chat el carácter alfanumérico asignado al atajo, anteponiendo / y oprimiendo enter, o clicando directamente en la esquina superior derecha de cada uno de los textos predefinidos el cual alimentara automáticamente el cuadro de dialogo con el mensaje para ser enviado.

Cuando tienes conversaciones pendientes por atender, la aplicación te envía una alerta que se ve de la siguiente manera:

Julian WhatsApp 1 281 PU

Andrés suarez 1 358 PU

Soporte → Servicio Técnico

Buenas tardes 3:57 PM

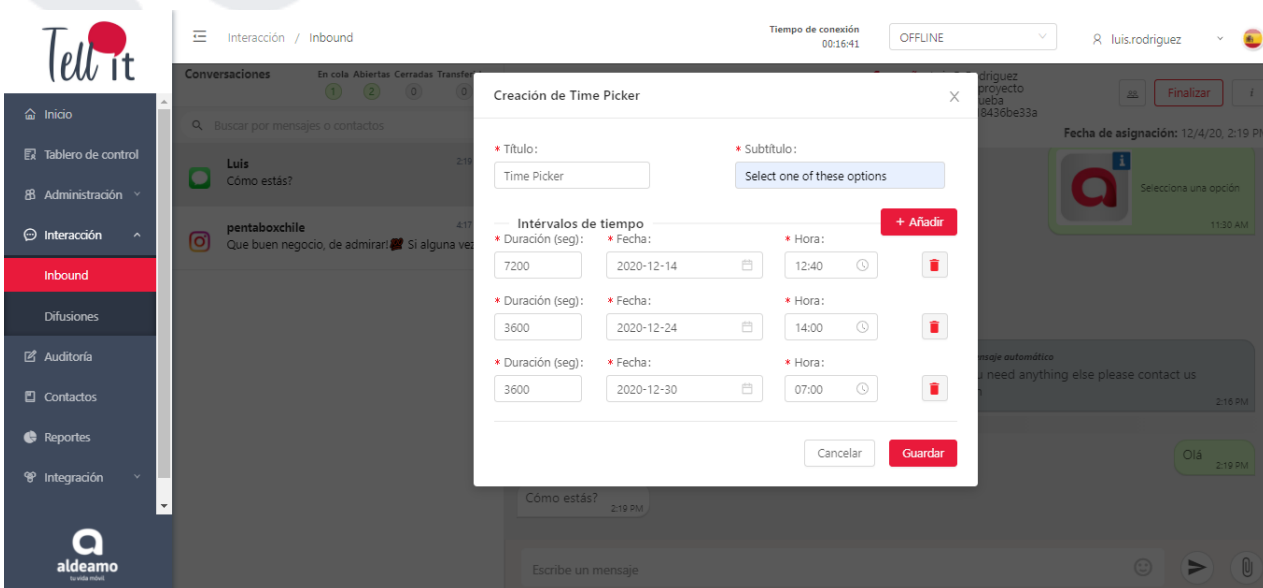
1 3:58 PM

1 3:58 PM

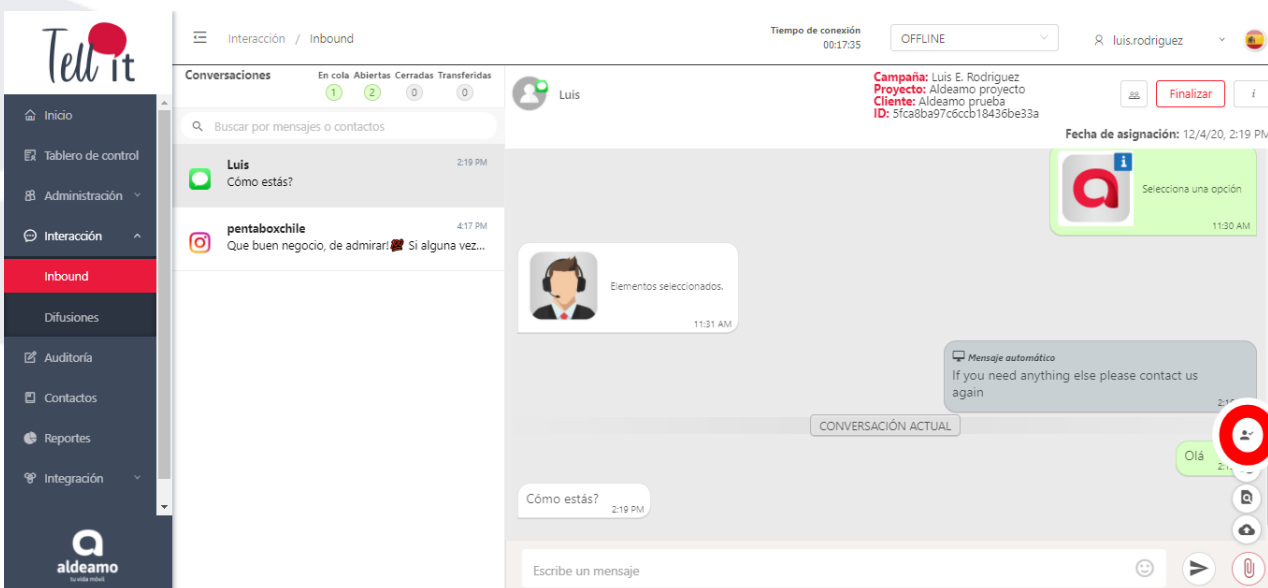
Alerta de inactividad
 Tienes conversaciones pendientes por contestar.

Si el agente está asociado a una campaña que maneja el canal de Apple Business Chat podrá tener otras opciones dentro de este módulo que se explican a continuación:


- Time Picker: El agente podrá crear un selector de horario dentro de la conversación.



- Extensión: El agente podrá enviar una extensión de Aplicación de iMessage.



7.1.2 Editar datos cliente

En la parte superior derecha de la pantalla encuentras el botón  que te habilita las siguientes funcionalidades:

Información

Datos
adicionales

Contacto

Nota

Historial

Nombre de contacto:

Miguel Mendez

Documento de contacto:

Cuenta:

573162327349

Actualizar

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- **Contacto:** Aquí verás los datos del usuario en caso de tenerlos. Si el usuario tiene datos asociados es posible modificarlos.
- **Nota:** En esta pestaña puedes relacionar información del cliente que sea de interés, debes presionar el botón **Guardar**. En caso de que otro agente tome una conversación más adelante con el mismo usuario, podría ver las notas previas.
- **Historial:** En esta pestaña puedes observar las últimas conversaciones que haya tenido un usuario. Este número de conversaciones que se pueden visualizar se configuran en el maestro **Cientes**, explicado en numeral 6.2 del presente manual.

Datos adicionales	Contacto	Nota	Historial
-------------------	----------	------	-----------

Fecha	Tipificación	Resumen
06/13/2019 16:22:11	Soporte	
06/11/2019 14:09:35	Finalizado	

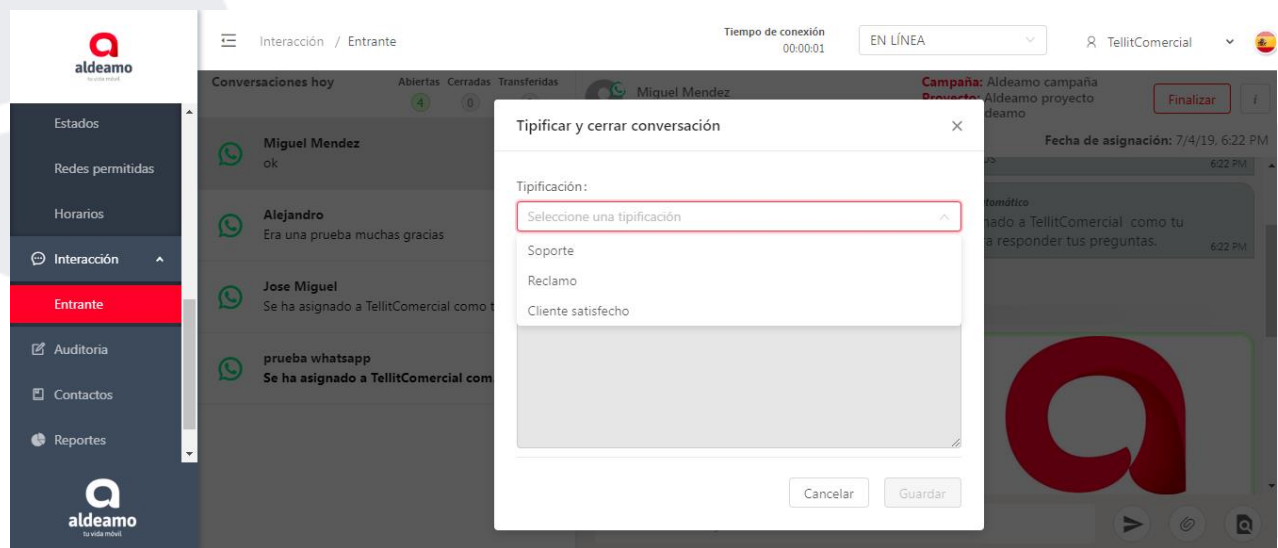
< 1 >

7.1.3 Finalizar interacción

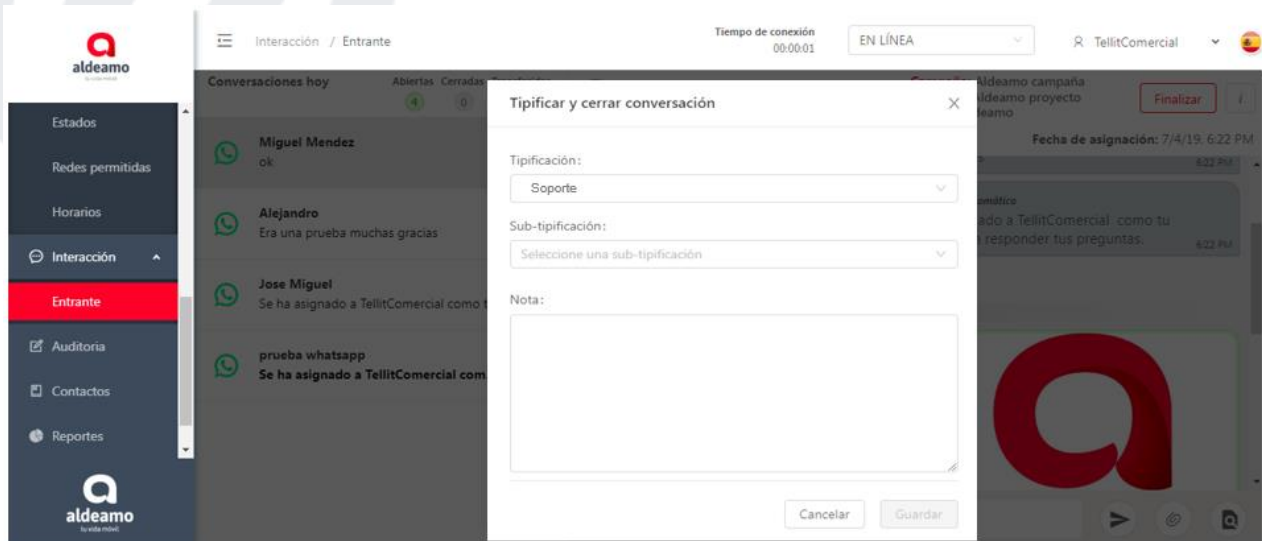
Finalizar

En la parte superior de la ventana encuentras el botón **Finalizar**

Al presionar el botón **Finalizar**, visualizarás la siguiente ventana:



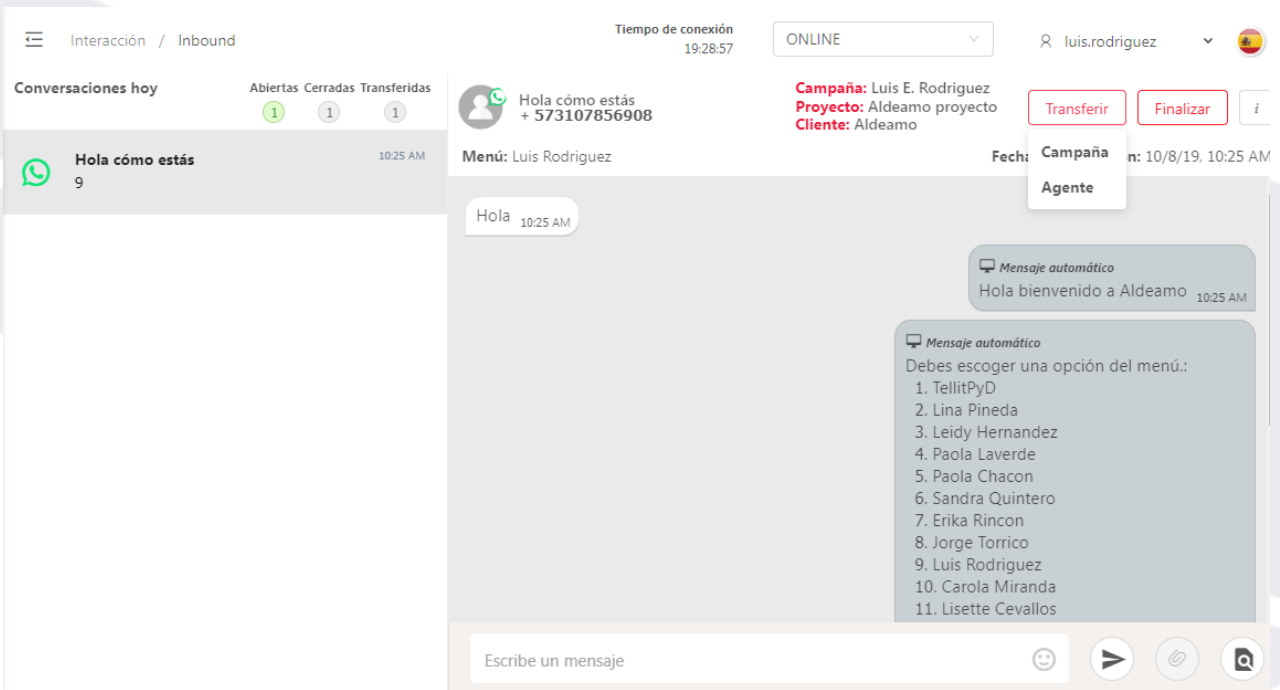
En esta ventana selecciona la tipificación con la que vas a clasificar la conversación según las tipificaciones de finalización asignadas en la creación de la campaña. Si durante la conversación se agregó una nota, en este espacio puedes visualizarla. Presiona el botón **Guardar**.



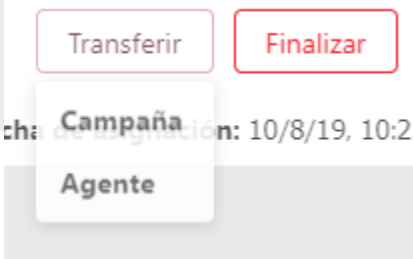
Si alguna de las tipificaciones tiene sub-tipificaciones, aparecerá un nuevo campo para seleccionar la sub-tipificación que corresponda. Solo aparecerá para aquellas tipificaciones que

7.1.4 Transferir conversación

En la parte superior de la ventana de conversación encuentras el botón Transferir. Este botón estará sólo habilitado en caso de tener 2 o más Campañas.



Después de habilitar la opción **Transferir**, verás la siguiente pantalla:



Aquí puedes elegir la transferencia de conversaciones entre Agentes o entre Campañas.

Para hacer transferencias entre agentes debes tener en cuenta que deben cumplirse las siguientes condiciones:

- El agente al que se transfiere debe estar en estado Online.
- Los agentes deben estar dentro de la misma campaña.
- La campaña debe tener el mismo canal.
- Los agentes deben manejar el mismo canal.


Posteriormente verás la siguiente opción:

En esta ventana, verás por defecto el campo tipificación con el nombre “Transferencia”, en el campo Campañas puedes ver el nombre de las campañas a las cuales puedes transferir la conversación del usuario (sólo se pueden transferir a campañas que estén asociadas al mismo número de canal). En el campo Nota debes colocar los motivos por los que se realiza la transferencia de la conversación.

7.1.5 Agente exclusivo

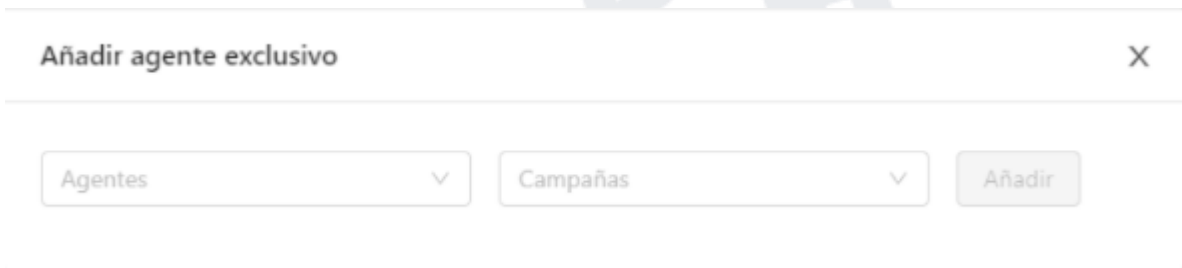
Con esta funcionalidad los agentes o administradores podrán elegir un agente para que atiendan de forma exclusiva todas las conversaciones de un contacto por cada campaña, de esta manera

cuando un contacto es asignado de forma exclusiva a un agente, cada vez que escriba la conversación será asignada para ser gestionada por el mismo agente.

Desde el módulo de Inbound podrás visualizar el ícono  el cual permitirá **Asignar** o **Remove** el contacto para que sea atendido por el agente de forma exclusiva. Basta con dar clic en el ícono.

De igual forma, desde el módulo de **Contactos** en la plataforma puedes buscar un contacto específico y seleccionar un agente exclusivo, lo que debes hacer es darle clic a la opción editar en el contacto y en la pestaña agente exclusivo añadir o eliminar agente exclusivo.

Debes tener en cuenta que si tienes múltiples campañas configuradas en la plataforma debes seleccionar a qué campaña quieres asignar el agente exclusivo.



Añadir agente exclusivo X

Agentes ▼ Campañas ▼

7.1.6 Notificación de leídos

Dentro de las conversaciones dentro del canal de WhatsApp es posible conocer el estado de los mensajes. Para habilitar la notificación de leídos debes ir a los permisos del canal y “Permitir actualizar los estados de los mensajes”.

A continuación, te explicamos el significado y símbolo de cada uno de los posibles estados:



Pendiente: El mensaje está pendiente por entregar al destinatario.



Entregado: El mensaje ha entregado al destinatario.

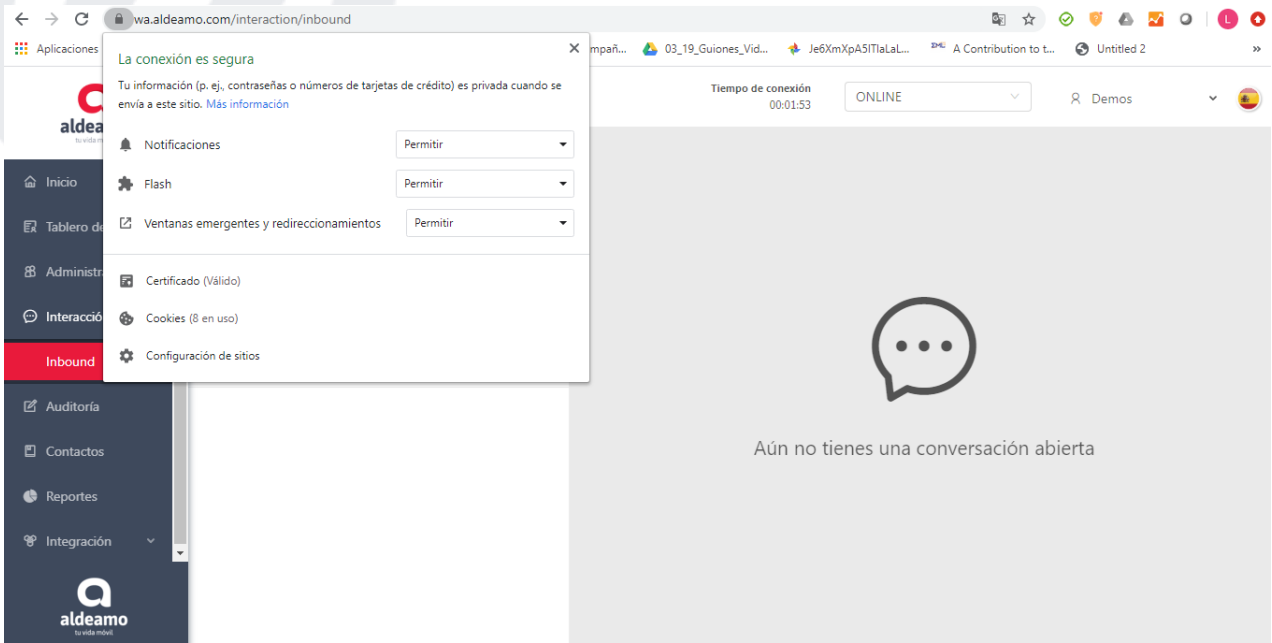


Leído: El mensaje ha sido leído por el destinatario.

7.1.7 Notificaciones Push

Cuando no estás dentro de la herramienta puedes habilitar la opción de recibir Notificaciones Push desde el navegador en los eventos en los que el navegador está minimizado y llega una conversación o un mensaje dentro de una conversación.

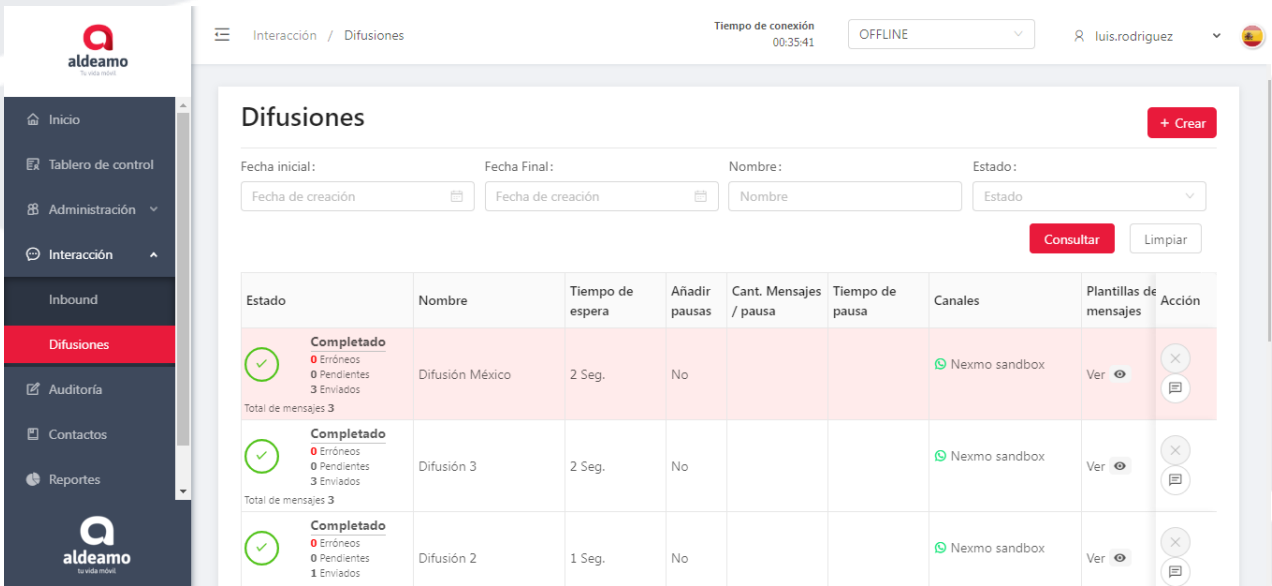
Para permitir las notificaciones del navegador debes configurar tus reglas de seguridad justo como se muestra en la imagen a continuación:



7.2 Difusiones

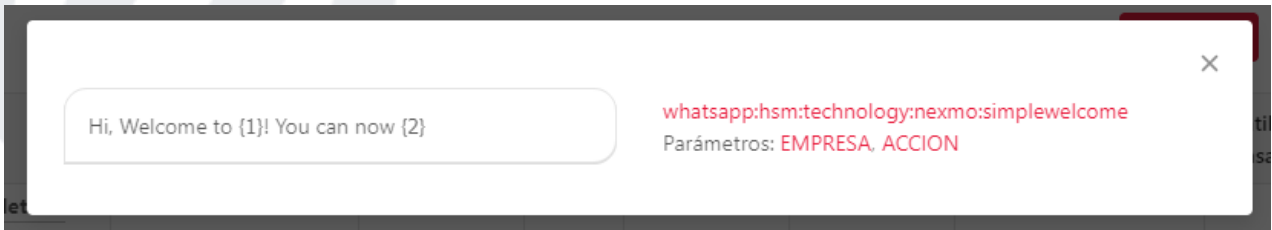
Esta opción está habilitada para realizar difusiones masivas a través de los canales permitidos dentro de la herramienta. Para WhatsApp sólo estará habilitada en líneas de WhatsApp Business API.

Al entrar en esta funcionalidad verás la siguiente pantalla:



En la tabla inicial se muestran los datos generales de las difusiones realizadas previamente.

- Plantillas de mensajes: Mostrará la plantilla que fue utilizada para la difusión.



- Detalle de mensajes: Esta opción se encuentra en la parte de “Acción” de la tabla, al ingresar encontrarás la siguiente pantalla:

Detalle de mensajes de la difusión: Difusión México

Fecha inicial de creación: Fecha final de creación: Número de contacto: Estado:

Pendientes: 0 | Enviados: 0 | Entregados: 1 | Vistos: 2 | Rechazados: 0

Número de contacto	Mensaje	Estado actual	Fechas			
			Creación	Enviado	Entregado	Leído
525559093431	Hi, Welcome to Aldeamo! You can now Interact with us over WhatsApp	Entregado	2020-03-20, 15:40:27 PM	2020-03-20, 15:40:29 PM	2020-03-20, 15:40:38 PM	
525580684494	Hi, Welcome to Aldeamo! You can now Interact with us over WhatsApp	Leído	2020-03-20, 15:40:29 PM	2020-03-20, 15:40:31 PM	2020-03-20, 15:40:32 PM	2020-03-20, 15:40:53 PM
573107856908	Hi, Welcome to Aldeamo! You can now Interact with us over WhatsApp	Leído	2020-03-20, 15:40:31 PM	2020-03-20, 15:40:33 PM	2020-03-20, 15:40:33 PM	2020-03-20, 15:56:19 PM

Aquí encontrarás el reporte de las difusiones, incluyendo estatus general e individual de los envíos junto con datos generales del envío masivo que se realizó. Para obtener el reporte de los datos presiona el botón **Exportar**.

Para crear una Difusión debes dar clic en el botón +Crear, se mostrará la siguiente pantalla:

Enviar difusión

* Cargar contactos, solo archivos .csv:

* Seleccione un cliente:

* Nombre de la difusión:

* Tiempo de espera entre cada mensaje: Seg. ¿Agregar pausas?: No

* Cantidad de mensajes: * Tiempo de pausa: Seg.

Plantillas de mensajes

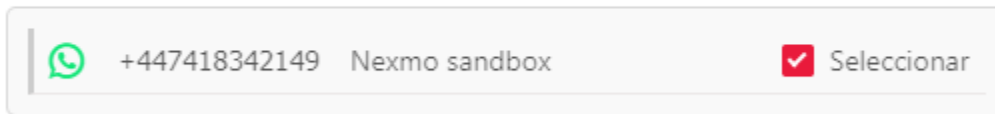
Al seleccionar mas de una plantilla, los mensajes se irán intercalando entre ellas.

Listado de canales disponibles

Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Carga contactos: Archivo CSV con los números de los destinatarios y las variables dentro de la plantilla HSM.
*Si la plantilla contiene variables personalizadas para cada contacto, el nombre de las variables del archivo debe coincidir con el nombre de los parámetros configurados al crear la plantilla en el módulo de Canales. Si la plantilla no tiene variables, sólo debe incluir los números en el archivo.
- Descarga plantilla de ejemplo: Archivo CSV de ejemplo para la carga de contactos.
- Selecciona un cliente: Cliente al que estará asociada la difusión.
- Nombre de la difusión: Nombre interno en la plataforma para identificación de la difusión.
- Tiempo de espera entre cada mensaje: Intervalo de tiempo en la salida de cada mensaje.
- Cantidad de mensajes: Cantidad de mensajes en las que se hará cada pausa.
- Tiempo de pausa: Tiempo de intervalo entre cada cantidad de mensajes enviados.
- Listado de canales disponibles: Canales que están habilitados para enviar difusiones

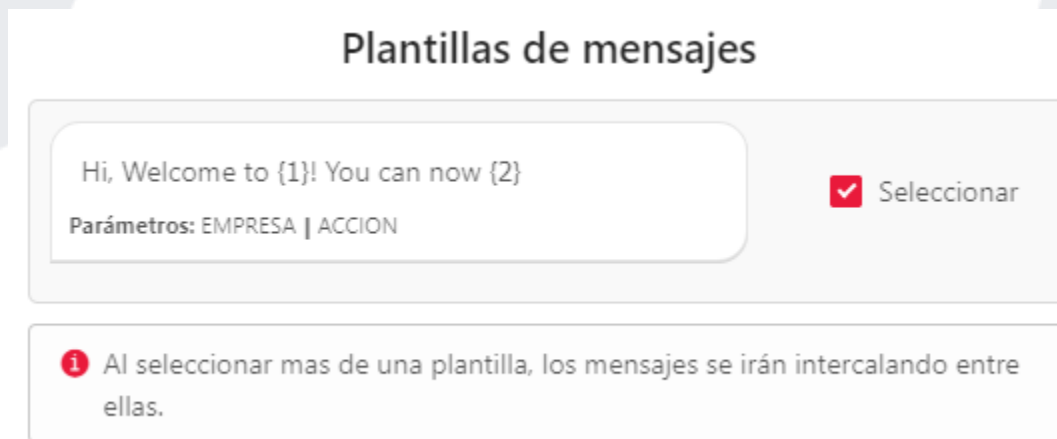
Listado de canales disponibles



+447418342149 Nexmo sandbox Seleccionar

Presiona el botón **Seleccionar**.

- Plantillas de mensajes: Plantillas previamente aprobadas por WhatsApp y creadas en el maestro Canales.



Plantillas de mensajes

Hi, Welcome to {1}! You can now {2}

Parámetros: EMPRESA | ACCION Seleccionar

i Al seleccionar mas de una plantilla, los mensajes se irán intercalando entre ellas.

Presiona el botón **Seleccionar y Enviar Difusión**.

8. Auditoría

En esta sección puedes listar todas las conversaciones que han sido atendidas en la plataforma, ya sean las conversaciones que se encuentran en estado **Finalizado** o las que actualmente están siendo atendidas por un agente.

Agente	Contacto	Número de contacto	Correo	In/Out	Tipo de contacto	Tipo de canal	Canal	Estado	Acción
TellitComercial		59176763779		OUT	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	
TellitComercial	Miguel Mendez	573162327349		OUT	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	
TellitComercial	Ana	573105594790		OUT	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	
TellitComercial		573002683861		IN	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	
TellitComercial		5215559093431		IN	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	
TellitComercial		51969422111		IN	Conocido	WhatsApp	aldeamc	FINALIZADA	

En la parte inferior de la pantalla tiene la barra de desplazamiento que te permite moverte por toda la pantalla y observar toda la información:

- Agente: Usuario que gestiona la conversación.
- Contacto: Nombre del contacto grabado en forma automática o modificado por el agente.
- Numero de contacto: La línea telefónica del contacto.
- Correo: Correo del contacto grabado en forma automática o modificado por el agente.
- IN/OUT: Si fueron recibidas IN, Si fueron iniciadas OUT.
- Tipo de contacto: Conocido, si esta previamente grabado en los contactos del cliente. Desconocido, si se tiene conversación con un contacto sin información asociada.
- Tipo de Canal: Canal por el cual se gestionó la conversación.
- Cliente: Cliente al cual está asociada la conversación.
- Proyecto: Proyecto al cual está asociado la conversación.
- Campaña: Campaña a la cual está asociada la conversación.
- Tipificación: Tipificación bajo la cual se finalizó una conversación.
- Sub-tipificación: Sub-tipificación bajo la cual se finalizó una conversación
- Fecha Inicio: Fecha y hora en la cual hubo la primera interacción.
- Fecha asignación: Fecha y hora en la cual el sistema asigno la conversación.
- Tiempo de espera (seg): Fecha Inicio – Fecha asignación en segundos.
- Hora de atención: Fecha y hora en la cual el agente dio respuesta a la primera interacción del contacto.
- Tiempo de respuesta (seg): Hora de atención – Fecha asignación.
- Fecha Fin: Fecha y hora en la cual finalizo la conversación.
- Duración: Fecha Fin – Fecha Inicio.
- Estado: Estado actual de la conversación.

En esta sección encuentras dos botones:



Al presionar este botón, verás la tipificación que se le dio a una interacción que se encuentre en estado **Finalizada** y el contenido de una nota asociada durante la conversación.



Al presionar este botón, puedes observar los mensajes enviados y recibidos durante la conversación.

8.1 Consultar

Puedes realizar la consulta de los reportes filtrando por los siguientes campos:

- Fecha inicio de la conversación.
- Fecha final de la conversación.
- Nombre del cliente.
- Nombre del proyecto.
- Nombre de la campaña.
- Tipificación.
- Sub-tipificación (Depende de la Tipificación seleccionada).
- Nombre del agente.
- Estado (Activa o Finalizada).
- Nombre del contacto.
- Número del contacto.
- Conversación IN/OUT (Si fueron recibidas IN, Si fueron iniciadas OUT).
- Tipo de contacto.
- Tipo de canal.
- Número de canal.

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas con

 **Exportar**

el botón en la parte superior derecha de esta sección, el cual genera un archivo en formato. xlsl que se descarga en forma automática.

9. Contactos

Esta sección lista toda la información de los contactos que han interactuado con la aplicación.

aldeamo

Inicio

Tablero de control

Administración

Interacción

Auditoría

Contactos

Reportes

Integración

aldeamo

Tempo de conexión 01:39:26 OFFLINE TellitComercial

Contactos

Iniciar conversación Exportar

Nombre: Ingrese un nombre

Número de contacto: Ingrese una línea

Cliente: Seleccione un cliente

Consultar Limpiar

Número de contacto
573107856908
573134120126
573014431076
573213578319
5215559093431
573192307678

9.1 Consultar contacto

La consulta de un contacto la puedes realizar filtrando por los siguientes datos:

- Nombre del usuario.
- Número del usuario.
- E-mail del usuario.
- Por nombre del cliente.

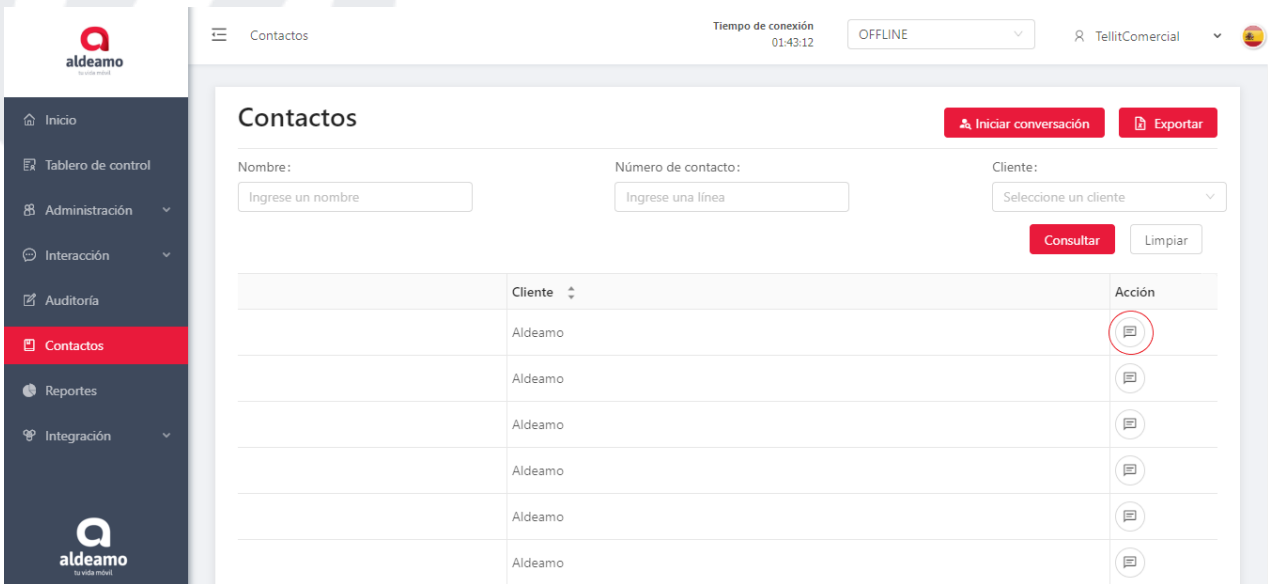
Todos los contactos los puedes exportar según las consultas realizadas. La reportería la exportas

 **Exportar**

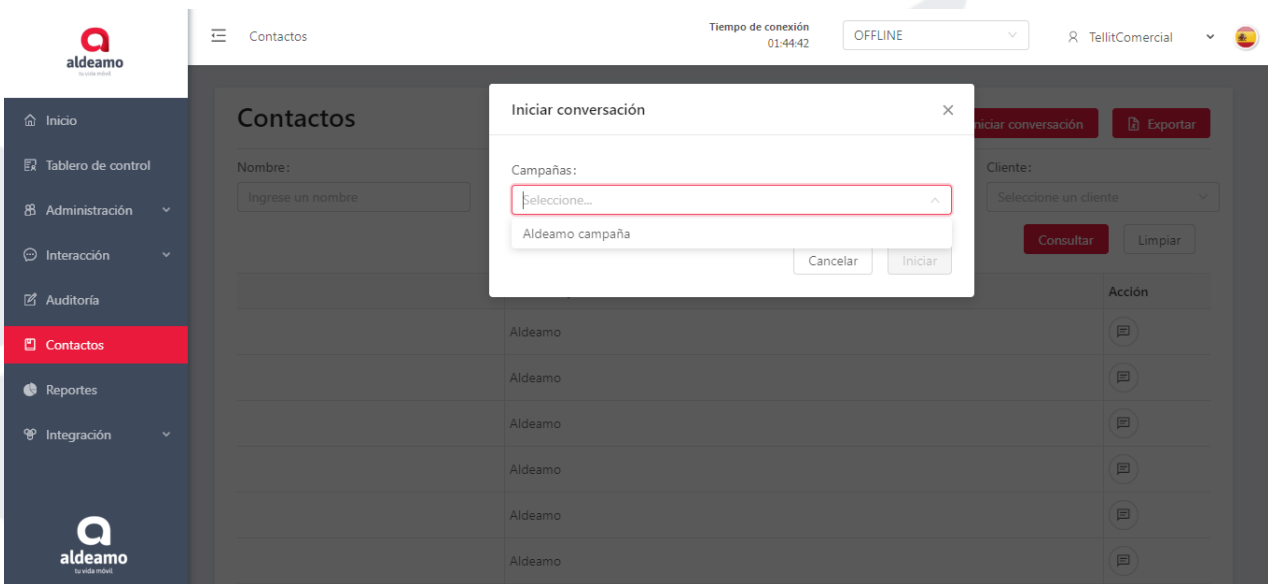
en el botón en la parte superior derecha de esta sección, el cual genera un archivo en formato .xlsl que se descarga en forma automática.

9.2 Iniciar conversación con contacto conocido

El agente puede iniciar una conversación con un usuario que esté almacenado en la tabla de contactos dando clic en el botón **Iniciar conversación**, justo en la parte derecha del último dato de cada contacto.



Cuando seleccionas esa opción, verás la siguiente pantalla:



En esta ventana selecciona por cuál campaña quieres hablar al usuario y serás redireccionado a la ventana de **Interacción**.

9.3 Iniciar conversación con contacto desconocido

El agente puede iniciar una conversación con un contacto que no esté almacenado en la tabla de contactos dando clic en el botón **Iniciar conversación** al lado del botón de **Exportar**.

A continuación, se desplegará un cuadro de advertencia con la siguiente información:

Advertencia

Bloqueo / prohibición de WhatsApp - Descargo de responsabilidad.

WhatsApp monitorea de cerca el tipo de mensaje que envías. El envío de mensajes no solicitados (SPAM) que sus destinatarios no esperan o desean recibir, puede ocasionar que WhatsApp prohíba permanentemente su número o IP. Esta es una acción que toma WhatsApp, y Aldeamo no tiene control ni responsabilidad sobre ella.

Algunos casos en los que estamos seguros de que su número será prohibido son:

- Enviar mensajes a personas que no han aceptado recibir mensajes de usted o que no tienen conexión con usted o su negocio.
- Enviando mensajes a números que no existen o que no tienen WhatsApp instalado.
- Enviando mensajes para la recuperación de la deuda (la gente lo reportará como SPAM).

Cancelar Aceptar

*Esta advertencia no aplica para líneas oficiales de WhatsApp Business API.

Si damos clic en Aceptar, se desplegará un cuadro de asociación de la conversación a una campaña activa:

Iniciar conversación [X]

Campañas:

Seleccione... ^

Aldeamo campaña

Cancelar Iniciar

Después de seleccionar la campaña se desplegará la siguiente ventana:

Canal:

59167000053

Número del contacto:

+ 57 Ingrese número del nuevo contacto

Nombre del contacto:

Ingrese un nombre

Nombre de la plantilla (HSM o MTM):

Nombre de la plantilla (HSM o MTM) v

Parámetros de la plantilla:

Ingrese los parámetros separados por la tecla Intro v

Cancelar Iniciar


Los datos mostrados en este paso se explican de la siguiente manera:

- Campaña: Campaña a la cual se va a ligar la conversación.
- Canal: Canal bajo el cual será atendida la conversación, no editable.
- Número del contacto: Es necesario colocar el indicativo del país y el número de la línea a la cual se le va a escribir.
- Nombre del contacto: Nombre del dueño de la línea, si se tiene la información.
- Nombre de la plantilla (HSM o MTM): Nombre de la plantilla previamente aprobada y creada por Facebook.

- **Parámetros de la plantilla:** Si tu plantilla contiene variables que pueden cambiar dependiendo del destinatario deberás incluirlas aquí.

En este tipo de interacciones Out, no se ejecutan en forma automática los mensajes de bienvenida y de captura de información configurados en el Canal.

9.4 Importar contactos

Puedes importar tus contactos con variables específicas presionando el botón  en la parte superior derecha de esta sección.

Después debes seleccionar el cliente y canal asociados a los usuarios importados.

Para ayudarte a generar el archivo con el que debes importar tus contactos, puedes seleccionar el

botón  .

Importante: Si deseas creación específica de variables debes solicitarlo a soporte Aldeamo.


10. Reportes

10.1 Reporte ASA

Este reporte entrega el total de conversaciones atendidas por un agente y mide los tiempos de atención de los agentes con respecto al tiempo ASA. Los tiempos SLA óptimo y SLA bajo son definidos en la sección Clientes.

En la tabla encuentras los siguientes campos:

- Nombre del agente.
- Nombre del cliente que pertenece al agente.
- Tiempo ASA.
- SLA óptimo.
- SLA bajo.
- Cumplimiento del agente.
- Número de conversaciones.
- Cuántas atenciones tiene en ideal.
- Cuántas atenciones tiene en óptimo.
- Cuántas atenciones tiene en bajo.

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas en el botón  en la parte superior derecha de esta sección.

10.2 Estados auxiliares

Este reporte entrega trazabilidad de los estados auxiliares que ha tenido un agente.

En la tabla encuentras los siguientes campos:

- Nombre del agente.
- Cambio de estado.
- Fecha de cambio de estado.
- Duración del estado anterior.

Nombres	Cambio de estado	Fecha de cambio	Duración estado anterior
TellitComercial	LOGIN → OFFLINE	2019-05-29, 16:41:51 PM	00:00:00
TellitComercial	OFFLINE → OFFLINE	2019-05-30, 06:53:49 AM	00:00:01
TellitComercial	OFFLINE → OFFLINE	2019-05-30, 06:53:58 AM	00:00:09
TellitComercial	OFFLINE → ONLINE	2019-05-30, 06:55:29 AM	00:02:31
TellitComercial	ONLINE → OFFLINE	2019-05-30, 06:55:31 AM	00:00:03
TellitComercial	OFFLINE → OFFLINE	2019-05-29, 16:41:52 PM	00:00:01

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas en el



botón en la parte superior derecha de esta sección.

10.3 Conexiones y mensajería de los agentes

Este reporte entrega trazabilidad de las horas que ha estado un agente Online y en Estados auxiliares y cantidad de mensajes enviados por un agente.

En la tabla encuentras los siguientes campos.

- Nombre del agente.
- Cantidad de contactos atendidos.
- Cantidad de chat.
- Cantidad de transferencias.
- Horas en estados auxiliares.
- Horas online.
- Horas de conexión.
- Cantidad de mensajes enviados.
- Promedio mensajes por hora.

Nombre del agente	Cant. Contactos Atendidos	Cant. Chats	Cant. Transferencias	Horas estados Auxiliares	Horas Online	Horas de Conexión	Cant. Mensajes Enviados	Promedio Mensajes/Hora
TellitComercial	18	38	0	0.09	192.97	193.06	71	0.37

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas en el



botón en la parte superior derecha de esta sección.

10.4 Resumen de licencias

Este reporte entrega información de los tipos y total de licencias que tienes contratadas.

En la tabla encuentras los siguientes campos:

- Tipo de licencias.
- Total de licencias.
- Total de licencias usadas.
- Total de licencias disponibles.

Reportes

Tempo de conexión 01:59:13 OFFLINE TellitComercial

Resumen de licencias

Tipo de licencia: Seleccione un tipo de licencia

Consultar Limpiar

Tipo de licencia	Total licencias	Usadas	Disponibles
Aldeamo_Base	1	1	0

Agente	Licencia
TellitComercial	Scee9a3fe3f8e200010e23e1

10/ página

10.5 Uso y renovación de licencias

Este reporte te permite visualizar los nombres de los usuarios que están conectados a la aplicación y están haciendo uso de las licencias.

En la tabla encuentras lo siguiente:

- Tipo de licencias.
- Nombre del agente.
- Apellido del agente.

Reportes

Tempo de conexión 01:59:48 OFFLINE TellitComercial

Uso y revocación de licencias

Tipo de licencia: Seleccione un tipo de licencia

Nombre del agente: Ingrese el nombre del agente

Apellido del agente: Ingrese el apellido del agente

Consultar Limpiar

Licencia	Tipo de licencia	Agente	Inicio de sesión	Acción
Scee9a3fe3f8e200010e23e1	Aldeamo_Base	TellitComercial	2019-06-17	X

10/ página

En esta sección tienes la posibilidad de revocar las licencias a los agentes que se encuentren conectados. Sólo debes presionar el botón y automáticamente se cerrará la conversación a los agentes.

10.6 Encuesta

Este reporte entrega información total de las encuestas que son respondidas por parte de los contactos.

En la tabla encuentras los siguientes datos:

- Cliente.
- BOT ID.
- Campaña.
- Tipo de canal.
- Nombre del canal.
- Canal.
- Agente.
- Contacto.
- Cuenta del contacto.
- Estado encuesta.
- Fecha.
- Pregunta.
- Respuesta.

Encuestas

Exportar

Bots: Seleccione un ID

Fecha inicio: Fecha Inicial

Fecha fin: Fecha Final

Campaña: Seleccione una campaña

Estado de la encuesta: Seleccione un estado

Nombre del contacto: Nombre del contacto

Cuenta del contacto: Cuenta del contacto

Consultar Limpiar

Cliente	Bot ID	Campaña	Tipo de canal	Nombre Canal	Canal
Por favor selecciona un ID de Bot.					

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas en el

botón  en la parte superior derecha de esta sección.

10.7 Mensajes

Este reporte entrega información total de mensajes detallados en cada conversación que se haya ejecutado en la plataforma.

En la tabla encuentras los siguientes datos:

- ID de conversación.
- Cliente.
- Proyecto.
- Campaña.
- Canal.
- Agente.
- Contacto.
- Número de contacto.
- Enviado.
- Emisor.
- Rol.
- Mensaje.
- Tipo de Mensaje

Toda la reportería puedes exportarla según las consultas realizadas. La reportería la exportas en el

botón  en la parte superior derecha de esta sección.

11. Integración

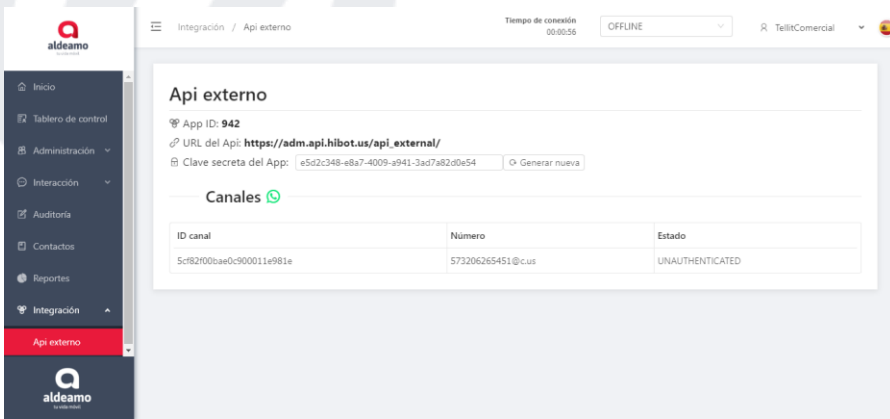
11.1 API externo

En esta sección cuentas con la posibilidad de hacer un vínculo entre nuestra aplicación y una aplicación externa del cliente para hacer envío de notificaciones ya sea individual o masivo.

Esta funcionalidad está en modo prueba y puede no estar habilitada para tu región. Para más información contacta con tu asesor comercial.

En la tabla encuentras los siguientes datos:

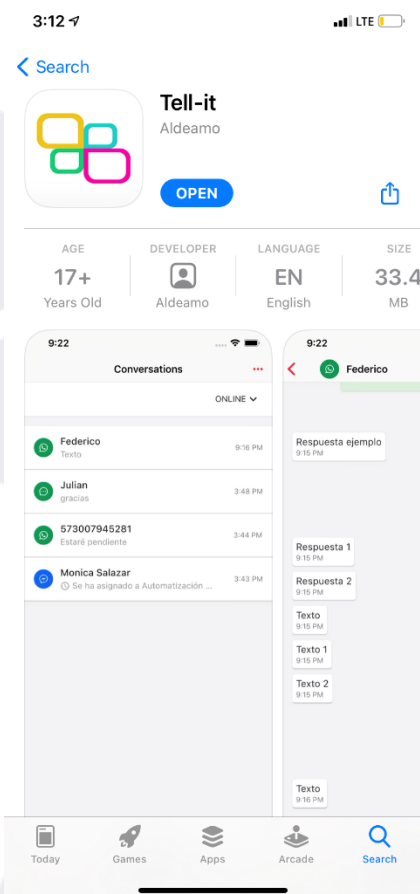
- ID de canal.
- Número de canal.
- Estado.



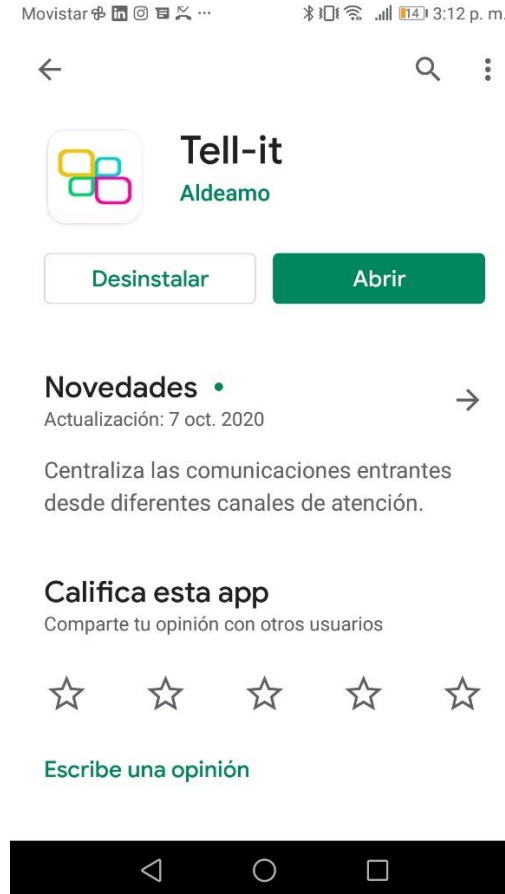
12. Ingreso a la Aplicación móvil

El Producto de Inbound puede ser utilizado a través de una Aplicación Móvil gratuita que puede encontrar en la tienda App Store o en Play Store según su dispositivo.

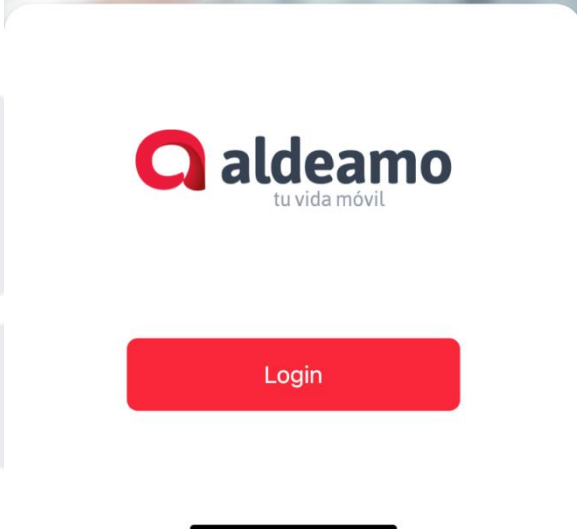
IOs



Android

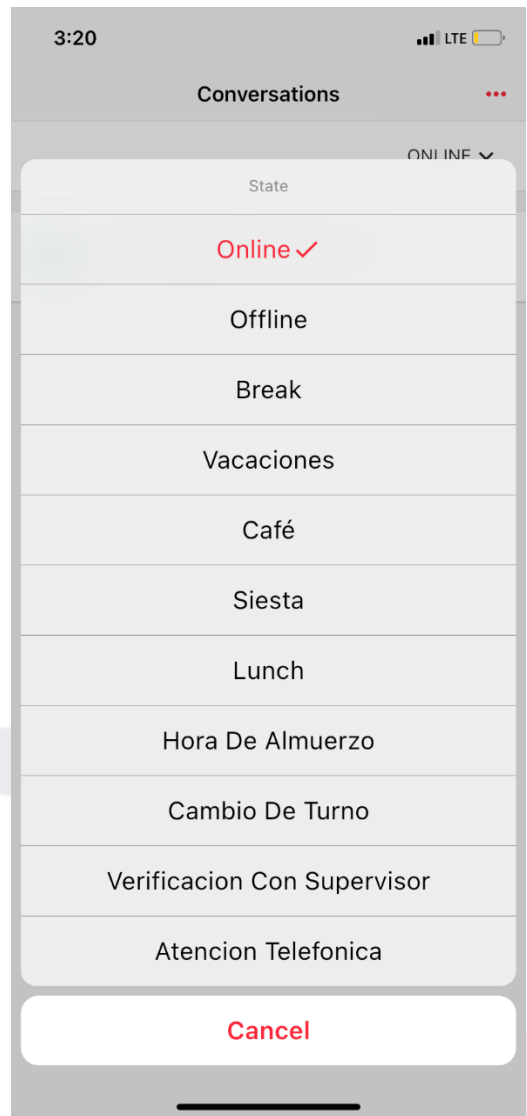
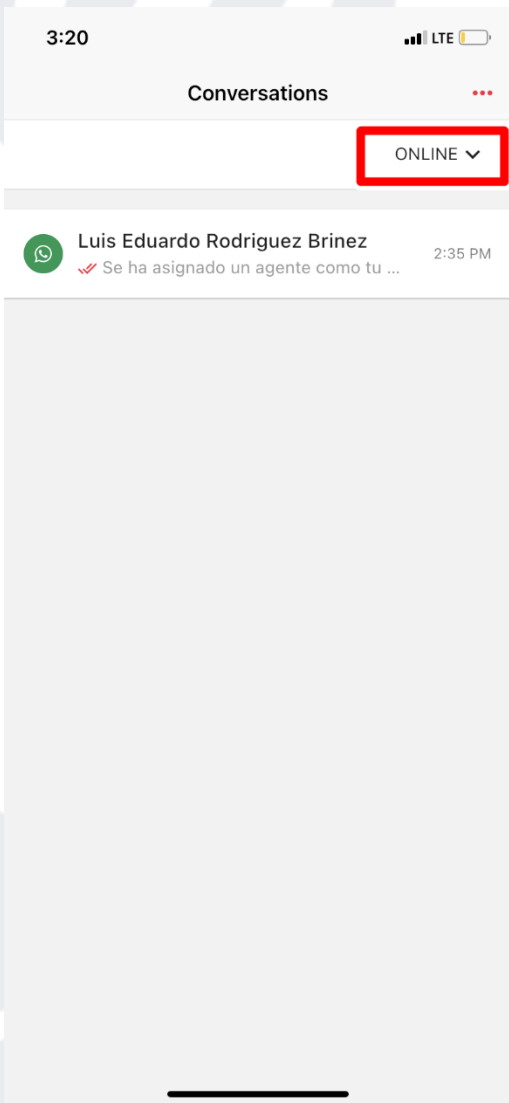


Después de haber descargado la aplicación, ingrese las credenciales de acceso. Ten en cuenta que la aplicación funcionará si el producto de Inbound está asociado al usuario utilizado.



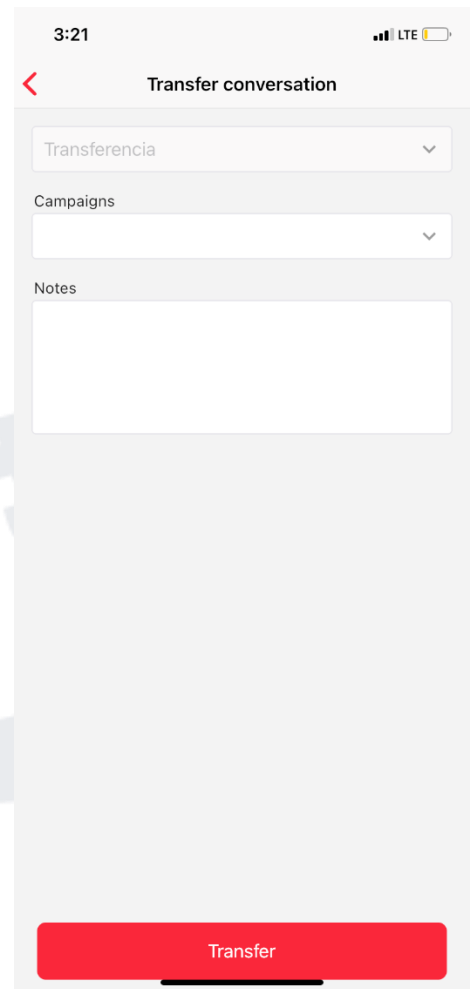
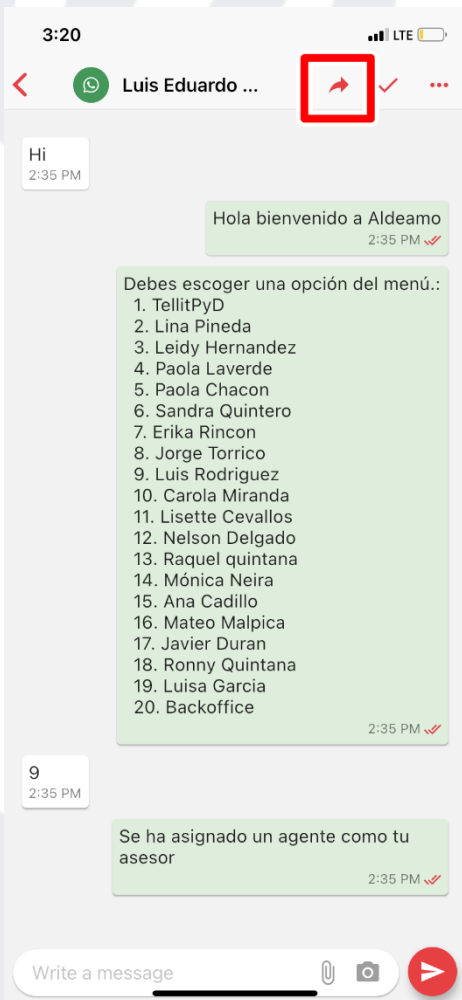
12.1 Estados auxiliares

Seleccione el estado auxiliar que desea utilizar.



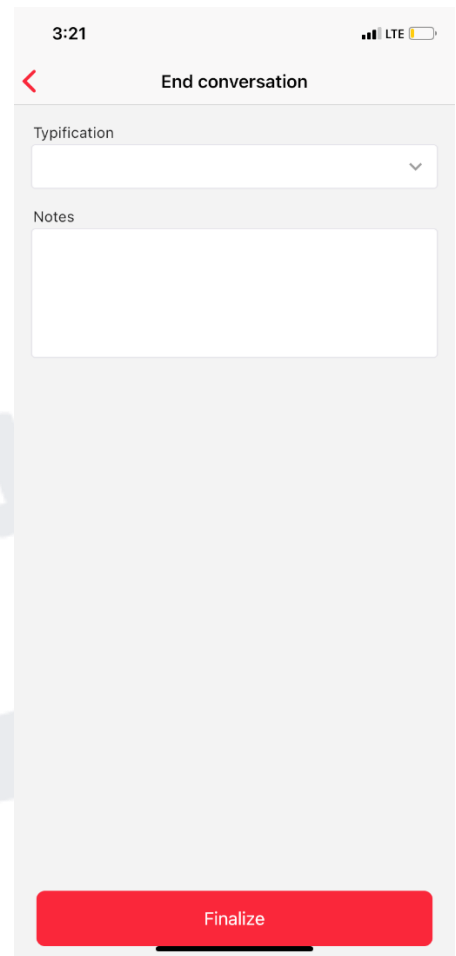
12.2 Transferir conversación

Puede transferir una conversación de la siguiente manera:



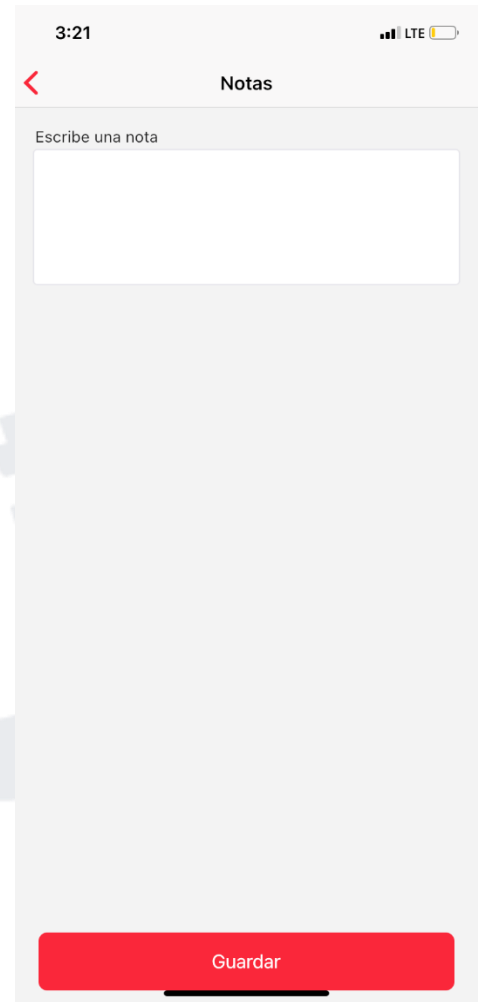
12.3 Finalizar conversación

Finalice una conversación de la siguiente manera:



12.4 Notas, Campos Dinámicos e Historial

Puedes agregar notas a las conversaciones, editar y visualizar los campos dinámicos y revisar el historial previo de esa conversación de la siguiente manera:



3:21 LTE

Dynamic fields

Contact Additional Data

Nombre de contacto

Documento de contacto

Cédula

Género

Estrato

ID

Centro de atención

Correo Electrónico

Numero Radicado

Update

3:21 LTE

History

Inactividad	10/14/2020 8:24 AM
Agent	Luis.rodriguez
Inactividad	10/9/2020 8:01 AM
Agent	Luis.rodriguez
Finalizada por agente	9/30/2020 1:39 PM
Agent	Carola Miranda
finalizado	9/1/2020 6:04 PM
Agent	
Cliente satisfecho	8/27/2020 7:31 AM
Agent	Luis.rodriguez
Finalizado	7/29/2020 4:57 PM
Agent	Luz.lopez Aldeamo