

# 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-tipificaciones4	2
6.8	Role	es4	2
6.8	.1	Crear roles4	3
6.8	.2	Editar roles4	5
6.9	Esta	ados4	6
6.9	.1	Crear estado4	7
6.9	.2	Editar estado4	7
6.10	Red	es permitidas4	8
6.1	0.1	Crear redes permitidas4	8
6.1	0.2	Editar redes permitidas4	9
6.11	Hor	arios4	9
6.1	1.1	Crear horario5	0
6.12	Exp	resiones Regulares5	4
6.13	Carr	npos dinámicos5	5
6.14	Entr	ry Points5	6
7. Int	eracc	ión5	8
7.1	Ate	nder interacción5	8
7.1	.2 Ed	itar datos cliente6	1
7.1	.3 Fir	nalizar interacción6	3
7.1	.4 Tra	ansferir conversación6	4
7.1	.5 Ag	ente exclusivo6	5
7.1	.6 No	otificación de leídos6	6
7.1	.7 No	otificaciones Push6	6
7.2	Difu	isiones6	7
8. Au	ditorí	ía6	9
8.1	Con	sultar7	1
9. Coi	ntact	os7	1
9.1	Con	sultar contacto7	2
9.2	Inici	iar conversación con contacto conocido7	2
9.3	Inici	iar conversación con contacto desconocido7	3
9.4	Imp	ortar contactos7	6
10. R	epor	tes7	6
10.1	Rep	orte ASA7	6

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. li	ntegración	81
11.1	API externo	81
12. l	ngreso 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

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Responsable (s)
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 <u>http://tellit.aldeamo.com</u> 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 prerrequisitos:

- 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: <u>https://tellit.aldeamo.com</u>

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

				SMS CLI
	INICIO DE SES	ÓN	nocs	
	UsuarioEjemplo	1	MOVILES	3 102
SP MB M	•••••	ø		CO °CMB
BOTS BES R	Ingresar		B) BO	VZ RC5
DICIACIÓN	Recuperar contras	seña	FEFRENC	IACIÓN
L BLANCA	<b>Q</b> aldean	10	MARCABLA	NCA NIQ
				VOZ O PIN

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.

Tellet	\Xi Tablero de control		Tiempo de conex 00:01	ión 55 OFFLINE	<ul> <li>✓ R luis.rodriguez</li> </ul>
Inicio	Tablero de contro	I			
ĩablero de control	Cliente:	Proyecto:	Campañas:		
Administración ×	Seleccione un cliente	Seleccione un proyecto	✓ Seleccione campañas	✓ O Agregar	
nteracción ×	Cliente: Aldeamo prueba - Prove	to: Aldoamo provocto - Campaña:	Luis E. Podriguoz		8 2 0 0 2
uditoría	cliente. Aldeanio proeba "Proyec	to. Aldeanio proyecto - Campana.		_	~~ 2 U U
ontactos	(S) +573105477515	Chat de Aldeamo 📀 Prue	ba aldeamo 🔘 aldeamo_oficial	Aldeamo	⊘ Cuenta conectada
eportes	Por gestión	Activo			Cerrado
egración v	5 <u>1</u> 2D 10:53:36 En En Promedio de bot cola espera	0/5 2/20 Agentes en Capacidad línea total	① 2 6D 07:03:50 00:00:00 Activas AHT Activo ASA	≗ 0 ⊕ 0 Inact. Inact. contacto agente	⊘ 0         00:00:00         Image: I
jresar	Conversaciones en bot	Agentes	Conversaciones de agentes	Tipológico	
	Contacto	¢ Creado	Duración		Acción
	contacto				
	Sebastian Aguirre	2020-09-17, 15:27	80D 18:54:08		

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.

aldeamo	Administración / Info. de la cuenta	Tiempo de conexión 00:02:31	ONLINE	✓ R TellitComercial	× 🕘	
		* Nombre de la compañía:				
		Aldeamo				
Tablero de control		Logo de la compañía:				
🖁 Administración 🔺						
Info. de la cuenta						
Clientes		aldeamo tu vida móvil				
Proyectos						
Campañas		Clic para cargar * Nombres del contacto:				
Canales		Aldeamo				
Usuarios		* Apellidos del contacto :				
		Aldeamo				
		* Número del contacto:				
tu vida móvil		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.

aldeamo	☲ Administr	ación / Clientes			Tiempo de cone: 00:0	Tiempo de conexión 00:03:34 ONLINE			✓ A TellitComercial ✓		
sudarebd ゐ Inicio	Client	es							+ Crear		
R Tablero de control	Código:		Nombre:								
88 Administración 🔺	Código de	el cliente	Nombre	e del cliente	Estado						
Info. de la cuenta							Consul	tar Li	npiar		
Clientes	Código 🌲	Nombre 🌲	SLA óptimo 🍦	SLA bajo 🂲	Máximo conversaciones 🍦	Tiempo Max. inactividad 🍦	# de intentos $\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \$	Estado 🌲	Acción		
Proyectos	022	Aldeamo	15	20	2	86400	1	ACTIVO			
Campañas	11	Backoffice Aldeamo	10	15	3	7200	2	ACTIVO			
Canales	02	UP Ideas	12	18	4	90	3	INACTIVO			
Usuarios	123	Comercial	30	80	6	120	2	ACTIVO			
0	45	Capacitacion Bolivia	10	15	8	30	5	ACTIVO			
aldeamo							< 1 >	10/ pá	gina 🗸		

#### 6.2.1 Crear Cliente

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

alcamo trvia edit	☲ Administrac	ción / Clientes		Tiempo de conexión 00:04:28 ONLI	NE ~	8	TellitComer	cial 🗸	۲
û Inicio	Cliente	es					+	Crear	
R Tablero de control			Crear cliente		×				
🖁 Administración 🔺		cliente	* Nombre:	* Código:					
Info. de la cuenta			Digite el nombre del cliente	Digite el código del cliente	2	Consulta	ar Lin	npiar	
Clientes	Código 💲	Nombre 🌲	* SLA óptimo:	* SLA bajo :	nt	entos 💲	Estado 🌲	Acción	
Provector		Aldeamo	Digite el SLA óptimo (segundos)	Digite el SLA bajo (segund	los)				
Campañas		Backoffice Aldeamo	* Máximo de conversaciones históricas: Digite el número máximo	* Número de intentos: Digite número de intentos	;				
Canales		UP Ideas	* Tiempo Max. inactividad :						
Usuarios		Comercial	Digite tiempo (segundos)						
aldeamo	45	Capacitacion Bolivia		Cancelar	Guardar	1 >		ina 🗸	

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:

⊂ Conver	Interacción / Inbound rsaciones hoy Abiertas Cerradas Ti	ransferidas		Tiempo de conexión 00:11:46 ONLINE Campaña: Aldeamo	× 8	TellitComercial	* 🖲
Q	2 0 Ana Hola Ana	0 5:21 PM	Ana + 573105594790	campana Proyecto: Aldeamo proyecto Cliente: Aldeamo Fecha de asignación: 6/13/19, 5:21 PM	<ul> <li>Datos adicionales</li> </ul>	to	() Historial
Q	<b>Miguel Mendez</b> Buenas Tardes	4:34 PM		Hola Ana 5/21 PM	Fecha	Tipificació n	Resumen
					06/13/2019 15:09:05	Finalizado	
					06/11/2019 17:19:48	Inactividad	
							< 1 >
			Escribe un mensaje				

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:

Calcleamo tuxide rebit	œ Administra	Administración / Clientes     Clientes     Código:     Nombre:   Estado:     123     Nombre \$ SLA óptimo \$ SLA bajo \$ Máximo conversaciones \$ Tiempo Max. inactividad \$ # de intentos \$ Estado \$ Acción     123     Código \$ Nombre \$ SLA óptimo \$ SLA bajo \$ Máximo conversaciones \$ Tiempo Max. inactividad \$ # de intentos \$ Estado \$ Acción     123     Comercial 30     8     120     2     120									
Administración / Clientes     8 Administración / Clientes     Info. de la cuenta     Clientes   Proyectos   Canales   Usuarios   Usuarios   Tipificaciones   Roles     Visuarios     Nombre ÷ SLA óptimo ‡ SLA bajo ‡ Máximo conversaciones ‡ Tiempo Max. inactividad ‡ # de intentos ‡ Estado:     123     Congueta     Congueta     Nombre ÷ SLA óptimo ‡ SLA bajo ‡ Máximo conversaciones ‡ Tiempo Max. inactividad ‡ # de intentos ‡ Estado:     123     Comercial     123     Comercial     124     125     126     127     128     129     120     120     120     125     126     127     128     129     120     120     120     125     126		+ Crear									
fo. de la cuenta	Código:	65	1	Nombre:		Estado:				-	
lientes	123			Nombre del clier	nte	Estado					
oyectos									Cons	ultar	mpiar
ampañas	Código 🌲	Nombre 🌲	SLA óptimo	\$ SLA bajo	Máximo conversac	iones 🌲	Tiempo N	lax. inactividad 🍦	# de intentos 🍦	Estado 🌲	Acción
anales	123	Comercial	30	80	6		120		2	ACTIVO	
suarios										10/ ná	dina 🗸
pificaciones										10/ pd	gina
oles											
•	Clientes     + Crer       Código:     Nombre:     Estado:       123     Nombre del cliente     Estado       Código î Nombre î SLA óptimo î SLA bajo î Máximo conversaciones î Tiempo Max. inactividad î # de intentos î Estado î Acción     123       Código î Nombre î SLA óptimo î SLA bajo î Máximo conversaciones î Tiempo Max. inactividad î # de intentos î Estado î Acción     123       Comercial 30     80     6     120     2     ACTIVO @       I     I) păgina v										
a											

#### 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.

aldeamo	œ Adminis	tración / Clien	tes		т	iempo de co	onexión )0:25:31	ONLINE		8 TellitCome	ercial 🗸
dministración 🔺 🔺	Clion	toc									1.0000
o. de la cuenta	Cádigo: Nombre: Estado:										- Crear
ientes	123	1	lombre del cliei	nte	Estado						
Proyectos										mpiar	
ampañas	Código	Nombre 🛔	SLA óptimo 🍦	SLA bajo 🌲	Máximo conversacio	ones 🌲	Tiempo N	lax. inactividad 🍦	# de intentos	Estado 🌲	Acción
anales	123	Comercial	30	80	6		120		2	ACTIVO	
uarios									< 1	> 10/ pá	gina 🗸
pificaciones											
les											
•											
Q											
tu vida móvil											

#### 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".

seamo		cion y circin	tes			(	00:18:22	NLINE		A	llitComercial
stración 🔺 🔺	Client	95									+ 6702
de la cuenta	Cherro	63									
tes	Lodigo:			Nombre del clier	nte	Estado:					
	125			Homble der diel		Lotado			_		
tos										Consultar	Limpiar
ñas	Código 🌲	Nombre 🌲	SLA óptimo 🍦	SLA bajo 🌲	Máximo conversaci	ones 🌲	Tiempo Max. i	nactividad 🌲	# de intent	os 🗘 Esta	ado 🌲 Acció
	123	Comercial	30	80	6		120		2	AC	тіхо
									< 1		10/ página 🗸
ones											
Q aldeamo Administración ^	œ Adminis	stración / Clien	tes		Tiempo o	de conexión 00:22:07	ONLINE	~	A Tellit	Comercial	· •
Administración *	⊂ Adminis	stración / Clien	tes	P	Tiempo d	le conexión 00:22:07	ONLINE	~	A Tellit	Comercial + Crear	v e
Administración *	⊂ Adminis Clien Código:	stración / Clien	tes	cliente	Tiempo o	le conexión 00:22:07	ONLINE	×	. R Tellit	Comercial + Crear	ř E
Administración A Info. de la cuenta Clientes	<ul> <li>Adminis</li> <li>Clien</li> <li>Código:</li> <li>123</li> </ul>	stración / Clien	tes Editar * Nom	cliente bre:	Tiempo d * SL/	te conexión 00:22:07	ONLINE	×	R Tellit	Comercial + Crear	÷
Administración A nfo. de la cuenta Lientes	<ul> <li>Adminis</li> <li>Clien</li> <li>Código:</li> <li>123</li> </ul>	stración / Clien	Editar • Nom Comv	cliente bre: ercial	Tiempo 4	Je conexión 00:22:07	ONLINE	×	2 8 Tellit	Comercial + Crear Limpiar	÷
Administración A Info. de la cuenta Clientes Proyectos Campañas	Clien Còdigo: 123	tración / Clien tes	Editar • Nom SLA c • SLA b	cliente bre: ercial bajo:	* SL <i>F</i>	Je conexión 00:22:07 A óptimo : ximo de cor	ONLINE wersaciones histór	× ×	Consultar	Comercial + Crear Limpiar	
Administración A Info. de la cuenta Clientes Proyectos Campañas Canales	Clien Código: 123 Código	tración / Clien tes	Editar • Nom SLA 6 • SLA 8 80	cliente bre : ercial aajo :	Tiempo 6 * SL/ 30 * Má 6	se conexión 00:22:07	ONLINE nversaciones histór	× icas:	Consultar entos ¢ Estad	Comercial + Crear Limpiar	
Administración A Info. de la cuenta Clientes Proyectos Campañas Canales	Clien Código: 123 Código 123	ttes Nombre Comercial	Editar Editar SLA c 30 • SLA b 80 • Núm	cliente bre : ercial bajo : ero de intentos :	* SLA 30 * Má 6 * Tie	te conexión 00:22:07 A óptimo : ximo de con	ONLINE nversaciones histór	× 	Consultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial + Crean Limpiar o (Acción o (2)	ř E
Administración A Administración A Info. de la cuenta Clientes Proyectos Campañas Canales Usuarios	Código: 123 Código 123	ttes Nombre  Comercial	Editar Editar SLA c 30 Nom SLA b 80 Núm 2	cliente bre: ercial pajo: ero de intentos:	* 5L/ 30 • Má 6 • Tie	te conexión 00:22:07	ONLINE nversaciones histór nactividad :	×	Consultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial + Crean Limpiar o   Acclór o   O/ página >	
Administración A Info. de la cuenta Cfientes Proyectos Campañas Canales Usuarios	Codigo: 123	tración / Clien tes	tes Editar SLA o 30 SLA o * SLA b 80 * Núm 2 Estado	cliente bre : ercial ero de intentos :	* SLA 30 * Má 6 * Tie	te conexión 00-22:07 A óptimo : ximo de con mpo Max. ir 3	ONLINE nversaciones histór nactividad :	×	Consultar Consultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial + Crean Limpiar o (Acclór O (Acclór O (Acclór O) página ~	
Administración A Info. de la cuenta Cientes Proyectos Campañas Canales Usuarios Tipificaciones Roles	Clien Código: 123 Código 123	tración / Clien tes	Ltes Editar SLA c 30 * SLA b 80 * Núm 2 Estado ACTIVA	cliente bre: ercial ero de intentos: :	* SL4           30           * Má           6           * Tie           120	te conexión 00:22:07 A óptimo : ximo de con mpo Max. ir	ONLINE nversaciones histór nactividad :	×	Concultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial       + Crean       Limpiar       >       Acción       0       Q/ página ×	
Administración A Info. de la cuenta Clientes Proyectos Campañas Campañas Canales Usuarios Tipificaciones Roles	Clien Código: 123 Código 123	tración / Clien tes	Editar Editar SLA c 30 * SLA t 80 * Nům 2 Estado ACTIVE	cliente bre : ercial ercial ercide intentos : : 2	• SLA           30           • Má           6           • Tiei           120	de conexión 00:22:07 A óptimo : ximo de con mpo Max. ir )	ONLINE nversaciones histór	X icas:	Consultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial           + Crean           Limpiar           0         2           0/ página ~	
Administración A Administración A Info. de la cuenta Clientes Campañas Campañas Canales Usuarios Tipificaciones Roles	Codigo: 123 Código 123	ttes Nombre  Comercial	Editar Editar SLA c 30 Núm 2 Estado ACTIVC	cliente bre: ercial aro de intentos: :	* 5L/ 30 • Má 6 • Tie	de conexión 00:22:07 A óptimo: ximo de con mpo Max. ir o	ONLINE nversaciones histór nactividad :	× icas:	Consultar entos ¢ Estado ACTIV	Comercial           + Crean           Limpiar           • \$ Acclór           0         2           0/ página ~	

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.

aldeamo	\Xi Administración / Proyectos	Tiempo de conexión 00:28:43	DNLINE ~	R TellitComercial 🗸 🗸
🛚 Administración 🔺 🔺	Provoctos			+ Cours
Info. de la cuenta	Floyectos			- Crear
Clientes	Nombre:         Cliente:           Nombre del proyecto         Selecci	ione un cliente		
Proyectos			Const	ultar Limpiar
Campañas	Nombre del proyecto 👙	Cliente 🌻	Estado ‡	Acción
Canales	Backoffice Capacitación	Backoffice Aldeamo	ACTIVO	
Usuarios	Manejo de la Plataforma	Comercial	ACTIVO	
Tipificaciones	Proyecto Capacitación	UP Ideas	INACTIVO	
Roles	Aldeamo proyecto	Aldeamo	ACTIVO	
0	Arbol Whatsapp	Capacitacion Bolivia	ACTIVO	
aldeamo	proyecto Arequipa	Aldeamo	ACTIVO	

#### 6.3.1 Crear proyecto

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

aldeamo	🖻 Administración / Proyectos		Tiempo de conexión 00:30:22	ONLINE	8 TellitComercial	~ 📀
🖁 Administración 🔺 🔺	Provectos				t. Com	
Info. de la cuenta	Nombre:	Crear proverte	_		- Crear	
Clientes	Nombre del proyecto	Crear proyecto		^		
Proyectos		Cliente:	Nombre:		<b>Consultar</b> Limpiar	
Campañas	Nombre del proyecto 💲	Seleccione un cliente	✓ Digite nombre d	el proyecto	Acción	
Canales	Backoffice Capacitación		Cano	elar Guardar		
Usuarios	Manejo de la Plataforma		conteicidi	Activo		
Tipificaciones	Proyecto Capacitación					
Roles	Aldeamo proyecto					
9	Arbol Whatsapp		Capacitacion Bolivia			
aldeamo tu vida móvil	proyecto Arequipa					

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:

aldeamo	🖅 Administración / Proyectos	Tiempo de conexión 00:33:41	NLINE ~	8 TellitComercial
Administración 🔺 🔺	Proyectos			+ Crear
Info. de la cuenta	Nombre: Cliente:			
Clientes	Nombre del proyecto Comercial			
Proyectos			С	onsultar Limpiar
Campañas	Nombre del proyecto 👙	Cliente 🌲	Estado 🌲	Acción
Canales	Manejo de la Plataforma	Comercial	ACTIVO	
Isuarios				
ipificaciones				I toy pagina
Roles				
-				
aldeamo				

#### 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".

aldeamo turda mini	\Xi Administración / Proyectos		Tiempo de conexión 00:36:09 ONLI	NE V	8 TellitComercial
🖁 Administración 🔺	Dreverter				
Info. de la cuenta	Proyectos				+ Crear
Clientes	Nombre : Nombre del proyecto	Cliente: Seleccione un cliente			
Proyectos				Cons	ultar Limpiar
Campañas	Nombre del proyecto 🗘	Cliente	*	Estado 🌲	Acción
Canales	Manejo de la Plataforma	Comer	cial	ACTIVO	
Usuarios	Arbol Whatsapp	Capaci	tacion Bolivia	ACTIVO	
Tipificaciones	Aldeamo proyecto	Aldean	10	ACTIVO	
Roles	proyecto Arequipa	Aldean	10	ACTIVO	
	Proyecto Capacitación	UP Ide	as	INACTIVO	
aldeamo	Backoffice Capacitación	Backof	fice Aldeamo	ACTIVO	

www.aldeamo.com

Q	E Administración / Proyectos		Tiempo de conexión 00:37:47	ONLINE	✓ 8 ·	TellitComercial 🗸
Administración 🔺 🔺	Nombre:	Cliente:	×			
Info. de la cuenta					Consulta	Limpiar
Clientes	Nombre del proyecto 💲	Editar proyecto			×	Acción
Proyectos	Manejo de la Plataforma	Nombre:	Estado :			
Campañas		Aldeamo proyecto	Activo			
Canales	Aldeamo proyecto			ancelar Guardar		
Usuarios	proyecto Arequipa		Aldeamo	ACTIV	0	
Tipificaciones	Proyecto Capacitación					
Roles -	Backoffice Capacitación		Backoffice Aldeamo			
aldeamo						10/ página \vee

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.

inistración 🔺 🔺	Campañas							+ Crear
de la cuenta	Fecha Inicial :		Fecha Final:		Campaña:		Canal:	
tes	Fecha Inicial		Fecha Final		Nombre de campa	aña	Seleccione un can	al v
ectos	Cliente:		Proyecto:		Estado:			
- 7	Seleccione cliente		Seleccione proyect	to V	Seleccione un esta	ado 🗸		
les	Campaña 🌲	Proye	cto 🌲	Cliente 🍦	Fecha 🌲	Canal 🌲	Consult Estado 👙	Limpiar Acción
rios	Aldeamo campaña	Aldea	no proyecto	Aldeamo	2019-06-06	🕓 aldeamo	ACTIVO	<u>2</u> 2
caciones								
;							< 1 >	10/ página 🗸

#### 6.4.1 Crear campañas

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

aldeamo	i Administración	/ Campañas		Tie	empo de conexión 03:59:28	ONLINE	× 8	luis.rodriguez	~ 😢
ය Inicio	Campaña	as						+ Crear	
■ Tablero de control	Fecha Inicial:	Editar campaña						×	
8 Administración 🔺	Fecha Inicial							~	
Info. de la cuenta	Cliente: Seleccione cli	Detalle de la campaña	Canales	Horario	Tipificaciones	Permisos	Campos		
Clientes		* Cliente:			* Proyecto:			Limpiar	
Proyectos	Campaña 💲	Aldeamo			Aldeamo proyecto			ón	
Campañas	Luis E. Rodrigu	Luis E. Rodriguez			Activo			(R.)	
Canales	Luisa García							(R) (P	
Usuarios						Cancelar	Guardar	lágina V	
aldeamo tuvida móvii								Jugino	

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:

a	œ Administració	n / Campañas		Tiempo de conexión 00:12:54	OFFLINE		8 luis.rodriguez	~ 🧃
algeamo Te vida indeil	TellitPvD	Editar campaña					×	
	Lina Pineda	Detalle de la campaña	Canales Horario	Tipificaciones	Permisos	Campos	200	
88 Administración 🔺	Erika Rincón						2)&(	
Info. de la cuenta	Sandra Quint	* Canal Wha	tsapp: 7515@c.us				2) (2)	
Clientes	Nelson Delga	* Canal Face	book:				2)&(	
Proyectos	Lisette Cevali	Seleccione	canal				:) (Þ.)	
Campañas	Carola Miran	Canal Insta	gram: canal				)(&)( )	
Canales	Luis E. Rodrig	* Canal de Li	ive Chat:					
	Paòla Laverde	Chat de Al	deamo					
aldeamo tu vida móvil					Cancelar	Guard	página	

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:

Q	😑 Administración	n / Campañas			Tiempo de	e conexión 04:01:28	ONLINE	× \$	luis.roc	lriguez	~ 🔹
ta ví da môvil.											
▲ Inicio	Campa	Editar campaña							×	+ Crear	
■ Tablero de control	Fecha Inicial:										
8 Administración 🔺	Fecha Inicial	Detalle de la campaña	Canales	Horario	Т	ipificaciones	Permisos	Campos			
Info. de la cuenta	Cliente:	Seleccione un horario:	A	Acción sobre la	conversació	in:	¿Aplicar a las conve	rsaciones encoladas?		I	
Clientes		NOC Aldeamo		Cerrar	hererie .			o aplicar		Limpiar	
Proyectos	Campaña 🌲	Lo siento, no estamos disponibl	es	o por luera del	norano:		Env	iar O		tión	
Campañas	Luis E. Rodrig	🖬 Horario seleccionado								2 2 1	
Canales	Luisa García		Lunes 08:00-12:00 12:00-14:00 14:00-18:00	Martes 08:00-12:00 12:00-14:00 14:00-18:00	Miércoles 08:00-12:00 12:00-14:00 14:00-18:00	Jueves 08:00-12:00 12:00-14:00 14:00-18:00	Viernes 08:00-12:00 12:00-14:00 14:00-18:00			2 2 🗖	
Usuarios			18:00-08:00	18:00-08:00	18:00-08:00	18:00-08:00				nágina 🗸	
aldeamo Evidamovi							Cano	Guarda	r	pagna	

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:

aldeamo	\Xi Administración	/ Campañas		Tien	opo de conexión 04:02:04	LINE	<u> </u>	luis.rodriguez 👻 😜
	Campaña Fecha Inicial : Fecha Inicial	<b>as</b> Editar campaña						+ Crear
Info. de la cuenta	Cliente : Seleccione cli	Detalle de la campaña	Canales	Horario	Tipificaciones	Permisos	Campos	
Clientes Proyectos		* Tipificación por defecto para ina Inactividad	v		* Tipificación por defecto Transferencia	o para transferencia:		Limpiar
Campañas	Luis E. Rodrigu	* Tipificación por defecto fuera de Finalizado	e horario :		Tipificaciones al finaliza     Soporte × Reclamo     Cliente satisfecho ×	ar:		
Canales Usuarios	Luisa García					Cancelar	Guardar	
aldeamo trada novi			-			contenti		

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:

a	☲ Administración / Car	npañas		Tiem	po de conexión 00:05:29	ONLINE	× ] 8	luis.rodriguez	~ 📀
aldeamo tuvida mõvit	Crear	rampaña						×	
الم اnicio	Campa	campana						+ Crea	r
Tablero de control	Fecha Inicial : Deta	lle de la campaña	Canales	Horario	Tipificaciones	Permisos	Campos		
8 Administración 🔺	Fecha Inicial ¿Permi	ir recursos externos?:		źF	inalizar conversacion	es sin responder? :		~	
Info. de la cuenta	Cliente:			$\subset$	No				
Clientes	¿Transf	erir conversaciones entre a	gentes?:	٤٢	labilitar envío de em	oticones?:		Limpiar	
Proyectos	Campaña 🌲 ¿Mostr	ar número de contacto en (	el chat?:	٤	labilitar histórico en	conversación?:		:lón	
Campañas	Paola Laverde			S	ií 🔵			)(A)(F	
Canales	Carola Miran	dad de horas históricas 🔞	):					2) 🔍 🗖	
Usuarios	Lina Pineda	4						2) 2. (2.)	
<b>Q</b> aldeamo	Nelson Delga					Cancelar	Guardar	2) <b>A</b> (F	D
tu vida móvil.	Sandra Quintero	Aldeamo proyecto	Aldea	mo	2019-07-26	🕓 aldeamo	ACTIVO	(2) 2) E	

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:

a	Ξ Administració	n / Campañas			Tiempo de conexión 04:05:40	ONLINE		8 luis.rodriguez 🗸	
aluceambo suvicambell	Campar	ias						+ Crear	
Tablero de control	Fecha Inicial :	Editar campaña						×	
88 Administración 🔺	Fecha Inicial	Datalla de la compaña	Capalos	Hereria	Tinificacionas	Dermises	Compos	~	
Info. de la cuenta	Cliente: Seleccione c		Canales	Tiorano	ripineaciones	rennisos	campos	_	
Clientes							Agregar ca	mpo Limpiar	
Proyectos		Nombre	Obligatorio		Respuestas	Acción			
Campañas	Campaña 🔅 Luisa García	Apellido	No		Rodriguez Rincón			:ión	
Canales	Luis E. Rodrig						< 1	, 2 <b>2</b>	
Usuarios	-								
aldeamo su vida mövit						Cancelar	Guarda	ar	

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.

Q	\Xi Administración / Campañas	Tiempo de conexión 04:07:49	ONLINE V 8 luis.rodriguez V
Usuarios			
Tipificaciones	Campañas		+ Crear
Roles	Fecha Inicial : Editar campana	Agregar campo	×
Estados	Cliente: Detalle de la ca	* Seleccione el campo: Obligatorio?:	pos
Redes permitidas	Selectione c	Apellido V No	egar campo
Horarios	Nombre	Opciones :	
Exprs. regulares	Campaña 🏮 Apellido		
Campos dinámicos	Luis F. Bodrig		
💬 Interacción 🗸 🗸			
a -			Guardar Guardar
aldeamo			

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

- Seleccione 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.

aldeamo tuvide mot	Ξ Administración / Camp	añas		т	iempo de conexión 01:02:06	ONLINE	× 8	TellitComercial 👻 🕹
🖁 Administración 🔺 🔺	Campañas							+ Crear
Info. de la cuenta	Fecha Inicial:		Fecha Final:		Campaña:		Canal:	
Clientes	Fecha Inicial	11-1 11-1	Fecha Final	Ē	Nombre de camp	aña	Seleccione un can	al V
Proyectos	Cliente:		Proyecto :		Estado:			
Campañas	Aldeamo		Seleccione proye	ecto 🗸	Seleccione un est	ado 🗸		
Canales							Consult	ar Limpiar
Usuarios	Campaña 🌲	Proyee	to 🌲	Cliente 🌲	Fecha 🌲	Canal 🌲	Estado 🍦	Acción
C Suurios	Aldeamo campaña	Aldear	no proyecto	Aldeamo	2019-06-06	🕓 aldeamo	ACTIVO	<u>/</u> 2 P
Tipificaciones								
Roles								10/ página 🗸
aldeamo tu vida móvil								

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

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:

aldeamo truta mat	至 Administración / Cam	pañas		т	empo de conexión 01:04:56	ONLINE	× 8	TellitComercial 🗸	۲
8 Administración 🔺 🔺	Compoñec								
Info. de la cuenta		F	echa Final:		Campaña:		Capali	+ Crear	
Clientes	Fecha Inicial		Fecha Final	1	Nombre de campa	iña	Seleccione un cana	al V	
Proyectos	Cliente:	F	Proyecto:		Estado:				
Campañas	Aldeamo		Seleccione proyecto		Seleccione un esta	ido 🗸		_	
Canales							Consulta	ar Limpiar	
Unuming	Campaña 🌲	Proyecto	÷	Cliente 🌲	Fecha 🌲	Canal 🌲	Estado 🌲	Acción	
	Aldeamo campaña	Aldeamo	proyecto	Aldeamo	2019-06-06	🕓 aldeamo	ACTIVO	<u>2</u> 2, m	
Tipificaciones								10/ página V	
Roles								10, pag	
a									
aldeamo tu vida móvil									

aldeamo	ट्ट Administración / Campaf	ñas Ti	empo de conexión 00:00:01 EN LÍNEA Y	A TellitComercial 👻 🌒
دُ اnicio	Campañas	Asignar, reasignar, desasignar agentes y co	onversaciones X	+ Crear
Tablero de control	Fecha Inicial :	Campaña: Ald	leamo campaña	un canal
88 Administración 🔺	Cliente:	Clara.martinez@aldeamo.com	TellitComercial Aldeamo 6	
Info. de la cuenta		Monica.neira 6	Clara.martinez@aldeamo.com	
Clientes		TellitP&D 6 < Op	ciones	Consultar Limpiar
Proyectos	Campaña 🌲			Acción
Campañas	Aldeamo campaña			
Canales				> 10/ página ∨
aldeamo tr vitia mitoti				

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:

aldeamo	🖻 Administración / Campañas			T	Fiempo de conexión 00:03:00	ONLINE	<ul> <li>Х Те</li> </ul>	ellitComercial 👻 🐠
88 Administración 🔺	Campañas							+ Crear
Info. de la cuenta	Fecha Inicial:		Fecha Final:		Campaña:		Canal:	
Clientes	Fecha Inicial		Fecha Final		Nombre de campa	ña	Seleccione un canal	~
Proyectos	Cliente:		Proyecto:		Estado:			
Campañas	Seleccione cliente		Seleccione proyecto		Seleccione un esta	do v		
Campanas							Consultar	Limpiar
Canales	Campaña 🌻	Proyee	cto 🌲	Cliente 🌲	Fecha 🌲	Canal 🌲	Estado 🌲	Acción
Usuarios	Aldeamo campaña	Aldear	no proyecto	Aldeamo	2019-06-06	🕒 aldeamo	ACTIVO	28
Tipificaciones								
Roles								10/ pagina V
								_
aldeamo								

Administración 🔺 📍	Galería de re	cursos, campaña	: Aldeamo camp	aña				X
nfo. de la cuenta	Fecha Ini	Videos	Archivos	Textos				ear
Clientes	Fecha			6	2			
royectos	Cliente: Selecci	So	Haga clio porte para una caro	c o arrastre a esta ga única o masiva. S	área para subir olo archivos de tip	<b>imágenes</b> o png, jpeg, gif o bmp.		
Campañas								
Canales	Campai		ble	eamo				
Jsuarios	Aldeser		tuv	rida móvil				-
ipificaciones	Algam		TU		DC		Suardar ca	mbios
loles								

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

aldeamo	드 Administr	ación / Campañas	Tiempo de conexión 00:00:01	EN LÍNEA	R	TellitComercial	× 🖲
tuvide móvil							
â Inicio	Cam	Galería de recursos, campaña: Aldeamo campaña				X real	
Tablero de control	Fecha Ini	Imágenes Videos Archivos	Textos			~	
88 Administración 🔺	Cliente:		+ Crear				
Info. de la cuenta	Selecci	Texto: No estamos disponibles		Atajo	: MI		
Clientes		Texto: No vamos a responder		Atajo	: HI		
Proyectos	Campaŕ	Texto: Estamos disponibles de L-V de 7 a 5 pm		Atajo	: L		
Campañas	Aldeam	Texto: No atendemos en el momento		Atajo	. N		
Canales					🗞 Guarda	ar cambios	
a							
aldeamo tu vida móvil							

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 aplicaras 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.

Tell	☲ Administración / C	Campañas			Tiempo de conexión 00:07:56 OFFLINE	× 8	luis.rodriguez
الم Inicio	Campañas	Galería de recursos, ca	mpaña: Luis E. Rodrigu	2Z		×	+ Crear
🖟 Tablero de control	Fecha Inicial:	Imágenes Vide	eos Archivos	Textos	List Pickers		
B Administración ^	Fecha Inicial			+ 0	Crear		~
Info. de la cuenta	Cliente: Seleccione cliente	Lista de	opciones				
Clientes		Seleccio	na una opción				Limpiar
Proyectos	Campaña 🗘		/Ald				Acción
Campañas					Demo Aldeamo		
Canales			Aldeamo prueba	2019-06-06	Char de Aldeanio     Prueba aldeano     oficial     Aldeano		<u>2</u> 8
Usuarios					Demo Aldeamo		
Tipificaciones			Aldeamo prueba		Prueba aldeamo		2 & P
· ·	Lina Pineda	Aldeamo proyecto	Aldeamo prueba				2 R 🗖
<b>Q</b> aldeamo	Paola Laverde		Aldeamo prueba				2 A 🖻

#### 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".

inistración 🔺	Campañas							+ Crear
de la cuenta	Fecha Inicial:		Fecha Final:		Campaña:		Canal:	
tes	Fecha Inicial	Ē	Fecha Final		Nombre de camp	aña	Seleccione un canal	
	Cliente:		Proyecto:		Estado:			
ectos	Seleccione cliente		Seleccione proy	vecto v	Seleccione un esta	ido 🗸		
pañas							Consulta	Limpiar
les	Campaña 🌲	Proyec	to ‡	Cliente 🌲	Fecha 🌲	Canal 🌲	Estado 🌲	Acción
rios	Aldeamo campaña	Aldeam	no proyecto	Aldeamo	2019-06-06	🕓 aldeamo	ACTIVO	<u></u>
caciones								
								10/ pagina 🗸

aldeamo	Administraciór	/ Campañas		Ti	empo de conexión 03:59:28	NLINE	~	R luis.rodrigu	ez 👻	
☆ Inicio	Campañ	as						+	Crear	
Tablero de control	Fecha Inicial:	Editar campaña						×		
88 Administración 🔺	Fecha Inicial									
Info. de la cuenta	Seleccione cli	Detalle de la campaña	Canales	Horario	Tipificaciones	Permisos	Campos	_ 1		
Clientes		* Cliente:			* Proyecto:			Lim	piar	
Proyectos	Campaña 🌻	Aldeamo			Aldeamo proyecto			ón		
Campañas	Luis E. Rodrigu	Luis E. Rodriguez			Activo			XC.	2	
Canales	Luisa García								2) 📼	
Usuarios	,					Cancela	Guard	dar		
aldeamo tu vida mövli								ay		

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.

Q aldeamo	Ξ Administración / C	anales		Tier	npo de conexión 00:12:30	OFFLINE	× 8	luis.rodriguez 🗸
cio	Canales							< Crear
daar da aardaad	Cuenta:		Tipo de canal:		Dirección :		Estado:	
lero de control	Ingrese una cuenta		Seleccione un tipo de canal		Seleccione una di	rección 🗸	ACTIVO	
ninistración 🔺							Consulta	r Limpiar
). de la cuenta	Nombre 💲	Cuenta 🌲			Tipo de canal 🍦	Dirección 🌲	Estado 🌲	Acción
ntes	Demo Aldeamo	5731054775	15@c.us		🛇 WhatsApp	INBOUND	ACTIVO	
rectos	Chat de Aldeamo	696aa6804c	3b11ea8dc8abe1d07e42c3		≗ LiveChat	INBOUND	ACTIVO	
pañas	Nexmo sandbox	4474183421	49		🛇 WhatsApp	INBOUND	ACTIVO	
ales								
arios								10/ página \vee
<b>a</b>								
ldeamo								

#### 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.

<ul> <li>Debes inic</li> </ul>	iar sesión para continuar.
	Iniciar sesión en Facebook
	Debes iniciar sesión para continuar.
	Correo electrónico o número de teléfono
	Contraseña
	Iniciar sesión
	¿Olvidaste tu cuenta?
	0
	Crear cuenta nueva

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.

www.aldeamo.com

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.

Crear canal			×
Canal	Mensajes		
		Aldeamo	
		Cancelar	Guardar

#### 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.

Iniciar sesión en Facebook	
Debes iniciar sesión para continuar.	
Correo electrónico o número de teléfono	
Contraseña	
Iniciar sesión	
¿Olvidaste tu cuenta?	
0	
Crear cuenta nueva	

Después de iniciar sesión verás lo siguiente:



#### You've previously linked Aldeamo to Facebook

Would you like to continue with your previous settings?



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.

Crear canal		×
Canal		
	aldeamo_oficial	v
	Cancelar Guard	ar

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:

aldeamo	\Xi Administración / Canales		Tiempo de conexión 00:17:39	OFFLINE	× 1	8 luis.rodriguez 👻 🌾	
Tuesta model	Crear car Canales	nal				× Crear	
Tablero de control	Cuenta: Canal	Mensajes Opciones d	el widget				
🖁 Administración 🔺	Ingrese una cuenta * Cuenta :						
Info. de la cuenta	1cc7b74	05e1b11ea952d19d05cee98e4				Limpiar	
Clientes	Nombre 💲 🔹 * Dirección	n:				Acción	
Proyectos	Demo Aldeamo						
Campañas	Chat de Aldeamo Nombre	-					
Canales				Cancelar	Guardar	10/ página \vee	
Usuarios		_				_	
aldeamo v vida mövi				Portman			

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

aldeamo	드 Administración /	Canales Tiempo de con 00:	exión 18:55 OFFLI	NE v	R luis.rodrig	luez 🗸
Te vita moti	Canales	Crear canal			×	< Crear
<table-cell> Tablero de control</table-cell>	Cuenta:	Canal Mensajes Opciones del widget				
8 Administración 🔺	Ingrese una cuent	Mensaje de bienvenida:	Estado:	Atributos : Elija un		
Info. de la cuenta		Bienvenido a Hibot.	Activo	atributo para su mensaje		mpiar
Clientes	Nombre 💲	* Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto:	Estado:		Acci	ón
Proyectos	Demo Aldeamo	¿Cual es tu nombre?	Activo			
Campañas	Chat de Aldeamo	* Mensaje para solicitar correo electrónico del contacto:	Estado:			
Canales		¿cuares to coneo:	Αςτίνο		10/ pa	agina 🗸
		* Mensaje para indicar que se ha guardado los datos diligenciados:	Estado :			
Usuarios		Sus datos han sido almacenados correctamente.	Activo			
<b>Q</b>		* Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación :	Estado:			
aldeamo		Se ha asignado a <name> <surname> como tu agente, para respon</surname></name>	Activo			

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

aldeamo	ت Administración / Canales Tه	empo de conexión 00:19:52 OFFLINE	✓ A luis.rodriguez ✓ <
Ty sida most	Crear canal		X Crear
<table-cell> Tablero de control</table-cell>	Cuenta: Canal Mensajes Opciones del widge	t	
🛚 Administración 🔺	Ingrese una cuenta Selecciona un color principal para el widget:		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Info. de la cuenta	#4cae4c		Limpiar
Clientes	Nombre    * Dominios permitidos para el widget:		Acción
Proyectos	Demo Aldeamo Selecciona un idioma:		×
Campañas	Chat de Aldeamo Español		<ul> <li>✓</li> </ul>
Canales		Cancelar	Guardar 10/ página 🗵
Usuarios			
Q aldeamo trveda mövt			

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

www.aldeamo.com

Administración								
	Canales							< Crear
Info. de la cuenta	Cuenta:		Tipo de canal:		Dirección :		Estado:	
Clientes	Ingrese una cuenta		Seleccione un tipo	o de canal 🛛 🗸	Seleccione	una dirección 🗸 🗸	Seleccione un e	stado
Proyectos							Consulta	r Limpiar
Campañas	Nombre 🖕	Cuenta	* *	Tipo de can	al ‡	Dirección 🌲	Estado 🌲	Acción
Canales	aldeamo	573206	265451@c.us	🕓 WhatsAp	р	INBOUND	ACTIVO	
Usuarios	Ana Maria Fajardo	573105	594790@c.us	🕓 WhatsAp	p	INBOUND	INACTIVO	
Tipificaciones							< 1 >	10/ página 🗸
Roles								

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

aldeamo	🖅 Administraci	ón / Canales	Tiempo de conexión 00:14:09	OFFLINE	8 luis.rodriguez 👻
Tu vida ndoit	Canale	Editar canal			X Crear
Tablero de control	Cuenta:	Canal Mensajes Permisos	Plantillas HSM		
🛚 Administración 🔺		* Tipo de canal :			npiar
Info. de la cuenta	Nombre 🛟				∼ n
Clientes	Demo Aldea	* Cuenta:			
Proyectos	Chat de Alde	* Dirección:			
Campañas	Nexmo sanc	INBOUND			~
Canales		Estado:			in v
Usuarios		Activo			jina V
aldeamo				Cancelar	Guardar

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:

aldeamo	E Administración / Canales Tiempo de conexión 00:14:48	OFFLINE	<ul> <li>× 8 luis.rodriguez</li> <li>× €</li> </ul>
Te vica most	Canal Editar canal		× Crear
Tablero de control	Cuenta: Ingrese u Canal Mensajes Permisos Plantillas HSM		~ )
🖁 Administración 🔺	Mensaje de bienvenida:	Estado:	Atributos : Elija un impiar
Info. de la cuenta	Hola bienvenido a Aldeamo	Inactivo	atributo para su mensaje
Clientes	Demo Alde Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto :	Estado :	
Proyectos	Por favor indícanos tu Nombre y Apellido Chat de Al	Inactivo	
Campañas	Mensaje para solicitar correo electrónico del contacto:     Nexmo sa	Estado :	
Canales	¿Cuál es tu correo electrónico?	Inactivo	
Usuarios	Mensaje para indicar que se ha guardado los datos diligenciados:	Estado :	ágina 🗡
	Sus datos han sido almacenados correctamente.	Inactivo	
aldeamo	* Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación:	Estado :	
tu vica movit	Se ha asignado el agente <name><surname> como tu asesor</surname></name>	Inactivo	

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 remplaza automáticamente la plataforma por el <u>Nombre</u> y <u>Apellido</u> 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.

aldeamo	☲ Administr	ración / Canales Tiem	00:00:01 EN LÍNEA	X 7 S TellitComercial
tavida mövi		* Mensaje de bienvenida :	Estado:	Atributos : Elija un
	Canal	Bienvenido a Aldeamo, gracias por contactarnos	Activo	atributo para su mensaje
nfo. de la cuenta	Callal			
¥	Cuenta:	<ul> <li>Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto:</li> </ul>	Estado:	
lientes	Ingrese u	¿Cual es tu nombre?	Activo	
royectos		* Mansaia para solicitar correo electrónico del contacto.	Estado '	impia
`ampañas			Active	
	Nombre	¿cuares ta correo:	ACOVO	ión
anales	aldeamo	* Mensaje para indicar que se ha guardado los datos diligenciados:	Estado:	
Isuarios		Sus datos han sido almacenados correctamente.	Activo	
	Ana Maria			2
ipificaciones		* Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación:	Estado:	
		Se ha asignado a <name> <surname> como tu agente, para respon</surname></name>	der tus pregur	igina
Q		* Mensaje para indicar finalización de una conversación:	Estado :	Nombre Apellido
aldeamo		Se ha finalizado la conversación. Vuelva pronto!	Activo	

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

	Œ	Administración / Canales		Tiempo de conexión 00:23:40	ONLINE		<ul> <li>× A luis</li> </ul>	rodriguez	× 📵
숩 Inicio	î	Canales	Editar canal			×		< Crear	Â
Tablero de control		Cuenta:	Canal Mensajes <b>Permisos</b> Plantillas HSM						
8 Administración ^			Permitir iniciar una conversación con contactos desconocidos:						
Info. de la cuenta			S )				Consultar	Limpiar	
Clientes		Nombre 🗘	Permitir enviar notificaciones (Api externo):				Estado 🗘	Acción	
Proyectos		Demo Aldeamo							
Campañas		Chat de Aldeamo	Permitir enviar difusiones (Outbound):						
Canales									
Usuarios			Enviar mensaje de no disponibilidad despues de cada mensaje:						
Tipificaciones									
Roles		There is no spoon	Permitir actualizar los estados de los mensajes:						
Estados		Chat de Aldeamo	Bioquear archivos :			Í	ACTIVO		
Pedec permitidas									
Horarios			Bloquear videos:						
Freeze en sulesse									
Exprs. regulares			Bloquear audios:						
Campos dinamic									
⊖ Interacción ∨	-	Misidicon Arquitectura y Servicios	Bloquear imágenes:						
		acomer.oficial				_			
aldeamo		aldeamo_oficial		Cancelar	Guardar				

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:

Q	\Xi Administración	n / Canales	Tiempo	de conexión 00:16:57	OFFLINE	8 luis.rodrig	uez 👻	۲
Turda new	Canale	Editar canal				×	< Crear	
■ Tablero de control	Cuenta:	Canal Mensajes Permisos	Plantillas HSM	1			~	
🖁 Administración 🔺						+ Crear	npiar	
Info. de la cuenta	Nombre 👙	Nombre de la plantilla	Parámetros	Lenguaje	Contenido de la plantilla	Acción	n	
Clientes	Demo Aldea	whatsapp:hsm:technology:nexmo:simplewelcome	- EMPRESA	en-US	Hi, Welcome to {1}! You can now {2}			
Proyectos	Chat de Ald		Accion			< <u> </u>		
Campañas	Nexmo sand				Cancelar	Guardar		
Canales				_			jina 🗸	
Usuarios								
aldeamo								

\*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.

aldeamo	œ Administraci	ión / Canales	Tiempo de conexión 00:19:27	OFFLINE	~	R luis.rodrigi	uez 🗸 🕑
n Inicio	Canale	Editar canal	Crear nueva plantilla	×		×	< Crear
記 Tablero de control	Cuenta :	Canal Mensajes	* Nombre de la plantilla (namespace:element_name) :				
8 Administración Info. de la cuenta			Parámetros:			+ Crear	npiar
Clientes	Nombre 🛟	Nombre de la plantilla	Digite los parámetros en orden * Lenguaje:		la	Acción	in
Proyectos	Chat de Aldi	whatsapp:hsm:technology:	Seleccione un lenguaje, ejemplo: en-US		can now {2}		
Campañas Canales	Nexmo sanc		Previsualización del contenido de la plantilla		celar	Guardar	
Usuarios	l I	_	Cancelar	Guardar			jina 🗸
aldeamo ta vrida nobrit							

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						
nfo. de la cuenta	Email usuario :	Nombre usuario	:	Apellido	o usuario:	Estado:	
Clientes	Ingrese el email	Ingrese un noi	nbre	Ingres	se el apellido	Seleccione un es	stado
Proyectos						Consulta	Limpiar
Campañas	Email 🌲	Nombre 🖕	Apellido 🌲	Agente 🌲	Máx. Conversaciones 🍦	Estado 🍦	Acción
Canales	luis.rodriguez@aldeamo.com	TellitComercial		SI	6	ACTIVO	OT
Jsuarios						< 1 >	10/ página 🗸
lipificaciones							
Roles							

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



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.

aldeamo tu vide mödi	i Administración / Tipificacion	nes	Tiempo de conexión 00:25:41	OFFLINE	<ul> <li>X TellitComercial</li> </ul>
Administración 🔺	Tipificaciones				+ Crear
nfo. de la cuenta	Nombre :	Estado :			
Clientes	Digite el nombre de la tipificad	ión Seleccione un estado			
Proyectos					Consultar Limpiar
Campañas					
					A 17
Canales	Nombre 🖕			istado 🌲	Acción
Canales Jsuarios	Finalizado		,	istado 🌲	Acción
Canales Jsuarios	Finalizado			ACTIVO	Acción
Canales Jsuarios Tipificaciones	Finalizado Inactividad Transferencia			\$           ACTIVO           ACTIVO	Acción (2) (2) (2) (2)
canales Isuarios Tipificaciones	Finalizado Inactividad Transferencia QUEJA			istado	Acción

### 6.7.1 Crear tipificación

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

aldeamo	\Xi Administración / Tipificaciones	Tiempo de conexión 00:27:10	OFFLINE	∨ R TellitComercial 👻 😜
8 Administración 🔺 🕯	Tipificaciones	Crear tipificación	×	+ Crear
Info. de la cuenta	Nombre:	Taléssée		
Proyectos				Consultar
Campañas	Nombre 1	Sub-tipificaciones:		Acción
Canales				
Usuarios				2
Roles	Transferencia			
		Cancelar	Guardar	
aldeamo	Soporte			

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:

aldeamo	\Xi Administración / Tipificaciones		OFFLINE 00:27:10	X TellitComercial Y	٤
8 Administración 🔺	Tipificaciones	Editar tipificación		× + Grear	
Info. de la cuenta	Nombre:	Tipificación:	Estado:		
Clientes		Soporte	Activo		
Proyectos		Sub-tipificaciones:	Đ	Consultar Limpiar	
Campañas	Nuclear A			tertion in the second se	
Canales	Finalizado	Про 1	Inactivo	Acción	
Usuarios		Tipo 2	Activo		
Tipificaciones					
Roles		<ul> <li>Al inactivar una subtipificación campañas donde se encuentr.</li> </ul>	n, ésta será removida de todas las a asionada		
aldeamo	Soporte		Cancelar Guardar		

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.



## 6.8 Roles

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

aldeamo				00:32:15		
Clientes	Role	es				+ Crear
Proyectos	Rol:					
Campañas	Ingre	se un rol				
Canales					Consultar	Limpiar
Usuarios						
Tipificaciones		KOI 📮	Descripcio	on Ţ		Accion
	+	ADMIN	Administr	ador		
Koles	+	AGENTE BASICO	Netament	e conversaciones		
r		AGENTE BOLIVIA	Solo servi	cio al cliente		
Estados	+					

#### 6.8.1 Crear roles

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

aldeamo truta mid	☑ Adminis	stración / Roles		Tiempo	de conexión 00:33:29 OFFLINE	~	R TellitComercial 👻 👟
Clientes	Roles	s	Crear rol			×	+ Crear
Proyectos	Rol:		Permisos Usuarios				
Campañas		un rol		D · · · /			
Canales			Kol: Ingrese un rol	Ingrese una	descripción		n <mark>sultar</mark> Limpiar
Usuarios			Permisos:				
Tipificaciones	F	Rol 🗘	18 Elementos		0 Elemento		Acción
ripinedelence	+ 4	ADMIN	Buscar aquí		Buscar aquí	Q	
Roles	+ 4	AGENTE BASICO	Administración Clientes	*			
Estados			Administración Proyectos	<			
Redes permitidas	+ 4	AGENTE BOLIVIA	Administración Campañas	>	La lista está vacia		
-			Administración Canales				> 10/ página V
Q			Administración Usuarios				
aldeamo			Administración Tipificaciones				
CO VISIO FILIPATI			Administración Roles	•			

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.

tu vida mbok					
Clientes	Roles	Crear rol		×	+ Crear
Proyectos	Rol:	Devenient			
Campañas	Ingrese un rol			_ 8	
Canales		Usuarios:	0 Elemento	nsulta	ar Limpiar
Jsuarios		Buscar aquí	Buscar aquí	Q	
linificaciones	Rol 🌻	TellitComercial			Acción
Ipincaciones	+ ADMIN				
Roles	+ AGENTE BASICO		La lista está vacia		
stados	+ AGENTE BOLIVIA				
Redes permitidas					

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:

aldeamo Evide mós	\Xi Administración / Roles	Tiempo de conexión 00:38:50 OFFLINE	<ul> <li>X TellitComercial</li> </ul>
Clientes	Roles		+ Crear
Proyectos	Rol:		
Campañas	Ingrese un rol		
Canales			<b>Consultar</b> Limpiar
Usuarios			
Tinificaciones	RoI 🌲	Descripción 🌲	Acción
Dulue	+ ADMIN	Administrador	
Koles	+ AGENTE BASICO	Netamente conversaciones	
Estados	+ AGENTE BOLIVIA	Solo servicio al cliente	
Redes permitidas			
			C I / Pagina ·

	(Delta)		Tiempo de conexión	
aldeamo te vide móvi	<ul> <li>Administración / Roles</li> </ul>		00:41:14 OFFLINE	X leilitComercial V
Clientes	Roles	Editar rol		X + Crear
Proyectos	Rol:	Permisos Usuarios		
Campañas				
Canales		ADMIN	Administrador	onsultar Limpiar
Usuarios		Permisos:		
Tinificaciones	RoI 💲	0 Elemento	18 Elementos	Acción
Inpineaciónes	+ ADMIN	Buscar aquí	Q Buscar aquí	٩ 🖉
Roles			Administración Clientes	<u> </u>
Estados	AGENTE BASICO		Administración Proyectos	
	+ AGENTE BOLIVIA	La lista está vacia	Administración Campañas	
Redes permitidas			Administración Canales	
			Administración Usuarios	10/ página 🗸
aldeamo			Administración Tipificaciones	
tu vida móvil			Administración Roles	-

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.

aldeamo	\Xi Administración / Estados	Tiempo de conexión 00.43:21 OFFLINE	✓ 8 TellitComercial ✓
Clientes	Estados		+ Crear
Proyectos	Nombre: Estado:		
Campañas	Ingrese un estado Seleccione un est	ado v	
Canales			<b>Consultar</b> Limpiar
Usuarios	Nombre ≑	Estado 🌲	Acción
Tipificaciones	ONLINE	ACTIVO	
Roles	OFFLINE	ACTIVO	
	BREAK	ACTIVO	
(4) (4)			
stados	VACACIONES	INACTIVO	
stados ledes permitidas	VACACIONES	INACTIVO ACTIVO	

## 6.9.1 Crear estado

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

	☲ Administración / Estados		Tiempo de conexión 00:43:59 OFFLINE	<ul> <li>X TellitComercial</li> <li>X TellitComercial</li> </ul>
Clientes	Estados	Crear estado		× + Crear
Proyectos	Nombre:	E * Nombre :		
Campañas	Ingrese un estado	Ingrese un estado		
Canales			Cancelar Guardar	Consultar
Usuarios	Nombre 🌻		Estado 🌲	Acción
Tipificaciones	ONLINE			
Roles	OFFLINE			
	BREAK			
Estados	VACACIONES			
Redes permitidas	CATÉ			
aldeamo	SIESTA			

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:

aldeamo trutta reter	Ξ Administración / Estados		Tiempo de conexión 00:46:40	FFLINE	X TellitComercial V
Clientes	Estados	Editar estado		×	+ Crear
Proyectos	Nombre:	E * Nombre :			
Campañas	Ingrese un estado	BREAK			
Canales		Activo :			Consultar Limpiar
Usuarios	Nombre 💲	ACTIVO	Canada	Cuardan	Acción
Tipificaciones	ONLINE		Cancelar	Guardar	
Roles	OFFLINE				
Estados	BREAK				
Dadas permitidas	VACACIONES				
Redes permitidas	CAFÉ				
aldeamo	SIESTA				

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.

aldeamo	Administración / Redes permit	idas	Tiempo de conexión 00:49:58	DFFLINE	8 TellitComercial 👻 📀
Clientes	Redes permitidas	;			+ Crear
Proyectos	Nombre de red:	Número de ip:	Estado:		
Campañas	Digite el nombre de la red	Digite un número de ip	Estado		
Canales			Habilitar sólo	o redes permitidas: NO Cons	Limpiar
Usuarios	Nombre 👙	Número de ip 🍦		Estado 🌲	Acción
Tipificaciones			No hay datos		
Roles					
Estados					
Redes permitidas					
aldeamo tuvida mont					

## 6.10.1Crear redes permitidas

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

aldeamo	\Xi Administración / Redes permitidas	Tiempo de conexión 00:51:01 OFFLINE	~	8 TellitComercial 👻 👟
Clientes	Redes permitidas	irear red	×	+ Crear
Proyectos	Nombre de red:	Nombre de red :	_	
Campañas	Digite el nombre de la red	Digite el nombre de la red		
Canales	*	Número de ip: Digite un número de ip	Co	nsultar Limpiar
Usuarios	Nombre 🗘 *	Estado:		Acción
Tipificaciones		BLOQUEADA	Suardar	
Roles				
Estados				
Redes permitidas				
aldeamo Eu vida movi				

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. www.aldeamo.com

- 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:

aldeamo	\Xi Administración / Redes permitidas	Tiempo de conexión 00:54:27	OFFLINE	× 8 TellitComercial ×
Clientes	Redes permitidas	litar red	×	+ Crear
Proyectos	Nombre de red: * N	Nombre de red:		
Campañas	Digite el nombre de la red	ALDEAMO		
Canales	* N	Número de ip: 198.162.0.6		Consultar Limpiar
Usuarios	Nombre 🗘 * E	istado:		Acción
Tipificaciones	ALDEAMO	BLOQUEADA		
Roles		Ca	ncelar Guardar	1 > 10/ página V
Estados				
Redes permitidas				
Q aldeamo Eu vida movi				

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

aldeamo tu vida mbal	\Xi Administración / Hora	arios Tiempo de conexión OFFLINE OFFLINE	X TellitComercial
Usuarios	Horarios		+ Crea
Tipificaciones			
Roles	Descripción 🌲	Horarios	Acción
Estados	NOC Aldeamo	<ul> <li>♀ <u>Domingo</u> a <u>Sábado</u></li> <li>ಡ Horario: <u>07:00</u> a <u>08:00</u></li> </ul>	
Redes permitidas	Horario NOC	<ul> <li>▶ Lunes a <u>Viernes</u></li> <li>☎ Horario: <u>08:00</u> a <u>12:00</u></li> </ul>	
Horarios Interacción v	Horario México	O <u>Lunes</u> a <u>Martes</u> to Horario: <u>11:00</u> a <u>16:00</u>	
Auditoría	Horario Movistar	• Lunes a Viernes <sup>6</sup> Horario: 09:00 a 10:00	
Contactos	Horario UP Ideas	O         Lunes a Viernes         O         Sábado a Sábado           Io         Horario: 07:00 a 17:00         Io         Horario: 08:00 a 12:00	
	Horario Backoffice	Lunes a Sábado	

#### 6.11.1 Crear horario

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

aldeamo	\Xi Administración / Horarios		Tiempo de conexión 00:58:17	OFFLINE	8 TellitComercial 👻 🖲
Usuarios	Crear nuevo ł	orario			×
Tipificaciones	* Descripción de	el horario:			Crear
Roles	Descripció	scripción			cción
Estados	NOC Aldea		Añadir sección 🖉 Visualizar		2
Redes permitidas	Horario NC	Actualmente	no cuentas con horarios sele	ccionados.	Z
Horarios				Cancelar	Guardar
💬 Interacción 🗸	Horario Me	1			<u> </u>
🖻 Auditoría	Horario Movistar	Q         Lunes         a         Viernes           Image: Horario:         09:00         a         10:00			
Contactos	Horario UP Ideas	O <u>Lunes</u> a <u>Viernes</u> Horario: <u>07:00</u> a <u>17:00</u>	<ul> <li><u>Sábado</u> a <u>Sábado</u></li> <li>Horario: <u>08:00</u> a <u>12:00</u></li> </ul>		
aldeamo tu vida mövil	Horario Backoffice	O Lunes a Sábado B Horario: 07:00 a 09:00			

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:

aldeamo	Tiempo de conexión 00.59.48     OFFLINE     ×     R     TellitComercial	¥
Usuarios	Crear nuevo horario ×	
Tipificaciones	Horar * Descripción del horario:	rear
Roles	Descripció	ión
	* Día inicial: * Día final: * Hora de inicio: * Hora fin:	
Estados	NOC Aldea         Seleccione un día          Seleccionar hora ③         Seleccionar hora ③	
Redes permitidas	Horario NC 🖨 Añadir sección	
Horarios	🖬 Horario	
💬 Interacción 🗸 🗸	Horario Ma Actualmente no cuentas con horarios seleccionados.	
🖻 Auditoría	Horario M: Cancelar Guardar	
Contactos	Horario UP Ideas O Lunes a Viernes O Sábado a Sábado O Lunes a Viernes O Sábado a Sábado O Sábado a Sá	
aldeamo tu vida móvit	Horario Backoffice	

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:

	Tempo de consción	
aldeamo	Contración / Horarios 001427	OFFLINE X R TellitComercial X
Canales	Crear nuevo horario	×
Usuarios	Horario Excepciones	+ Crear
Tipificaciones	Descripción Hor: Excepciones:	Acción
Roles	NOC Aldeamo	
Estados		
Redes permitidas		
Horarios	Porano Mexico	
Exprs. regulares	Horario Movistar L Importar L Plantilla base	Cancelar Guardar
Campos dinámicos	Horario UP Ideas	
) Interacción	Horario Backoffice	
🖻 Auditoría	Horario Comercial	
ີ	Whatsapp Bolivia	
aldeamo tu vida móvil	Horario	

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:			
aldeamo	\Xi Administración / Ho	vrarios Tiempo de conexión 00:21:36 OFFLINE	× R TellitComercial × 🧕
Canales	Horarios	Crear nuevo horario	+ Crear
Usuarios	Descripción Hora	Horario Excepciones Excepciones:	Acción
Roles	NOC Aldeamo	2021-01-01 Año Nuevo	
Estados	Horario NOC	2020-12-25	
Redes permitidas Horarios	Horario México		
Exprs. regulares	Horario Movistar	1. Importar J. Plantilla base Cancelar	Guardar
Campos dinámicos		unes a Viernes de 07:00 a 17:00	
💬 Interacción 🛛 🗸	Horario Backoffice	unes a Sábado de <b>07:00 a 17:00</b>	
🖉 Auditoría 🗸	Horario Comercial	unes a Viernes de 06:00 a 16:00	
<u>,</u> Q	Whatsapp Bolivia	unes a Viernes de 08:00 a 18:00	
aldeamo tevida móvil	Horario 🔁 L	unes a Sábado de <b>08:00 a 18:00</b>	

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

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

А	utoguardado 💽	D 🛛 9 ° ୯	~ =	Schedule	xceptions - (	iuardado 🚽	Q	Buscar						
Ar	chivo Inicio	Insertar Disp	oosición de	página	Fórmulas	Datos	Revisa	Vista	Ayuda					
J21		$\times \checkmark f_x$												
	А	В	С	D	E	F	G	н	1	J	К	L	М	N
1	Lista de ex	xcepciones												
2	Fecha	Descripción												
3	31/10/2020	Halloween												
4	25/12/2020	Navidad												
5	1/01/2021	Año Nuevo												
6														

c. Presionar el botón Importar y seleccionar el archivo a cargar.

<b>Q</b> aldeamo	\Xi Administración / I	Horarios		Tiempo de conexión 00:21:36	OFFLINE	<ul> <li>X TellitComercial</li> </ul>
Canales	Horarios	Crear nuevo horario				× + Crear
Usuarios		Horario Excep	ciones			
Tipificaciones	Descripción ‡ Ho	Excepciones:				Acción
		Agregar fecha	Descripción	+		
bies	NOC Aldeamo	2021-01-01	Año Nuevo			
tados	Horario NOC	1L 2020-12-25	Navidad			
des permitidas	Horario México	14				
orarios	Horario					
prs. regulares	Movistar	土 Importar 🕹	Plantilla base		Cancelar	iuardar
mpos dinámicos	Horario UP Ideas	Lunes a Viernes de 07:00 a 17	00 j🖻 Sabado a S	abado de 08:00 a 12:00		
teracción ~	Horario Backoffice	Lunes a Sábado de <b>07:00</b> a <b>17</b>	00			
uditoría	Horario Comercial	Lunes a Viernes de 06:00 a 16	00			
a .	Whatsapp Bolivia	Lunes a Viernes de 08:00 a 18	00 Sábado a Si	ábado de <b>09:00</b> a <b>12:00</b>		
aldeamo	Horario	Lunes a Sábado de <b>08:00</b> a <b>18</b>	.00			

d. Aparecerán las fechas cargadas de la siguiente manera:

e. 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.

aldeamo	\Xi Administración / Exprs.	regulares	iempo de conexión 04:14:34	ONLINE	R luis.	.rodriguez	~ E
Usuarios 🔺	Expresiones re	egulares				+ Crear	
Tipificaciones	Contenido:	Tipo do validación:	Porición				-
Roles	Contenido	Tipo de validación V	Posición				
Estados					Consultar	Limpiar	
Redes permitidas	Cantanida A		Tipo de validación	Cantidad de caracteres a	Posición	Annién	
Horarios	Contenido 📮		* *	mostrar 🍦	÷	Accion	
Exprs. regulares	((4\d{3}) (5[1-5]\d{2}) (6011) [\d\s-]{15}	(34\d{1}) (37\d{1}))-?\s?\d{4}-?\s?\d{4}-?\s?\d{4}]3[4,7]	REGEX	2	Derecha		
Campos dinámicos				<	1 >	10/ página \vee	
💬 Interacción 🗸 🗸							
Line aldeamo							

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

aldeamo	Administración / Exprs. regulares	Tiempo de conexión 05:05:47 ONLINE	V 🎗 luis.rodrīguez 🗸 😜
Campañas 🔺	Expresiones regul	Crear expresión regular	X + Crear
Canales	Contenido:	Tipo de validación: * Contenido:	
Usuarios	Contenido	Palabra         Regex         Extorsión	
Tipificaciones		Cantidad de caracteres a mostrar: Posición:	Consultar
Roles	Contenido 🛟	Prueba	Posición Acción
Estados	((4\d{3}) (5[1-5]\d{2}) (6011) (341	Fideration	Detecha
Redes permitidas	[\d\s-]{15}	Previsualización: *******ón	
Horarios		Cancelar	Guardar
Exprs. regulares			
Q aldeamo tuvida movil			

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: <u>https://es.wikipedia.org/wiki/Expresi%C3%B3n\_regular</u>

# 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.

aldeamo ravida misit	\Xi Administración / Cam	pos dinámicos	Ti	mpo de conexión 04:29:42 ONLINE		R luis.rodriguez ↔
Usuarios 🔺	Campos diná	micos				+ Crear
Tipificaciones	Cumpos une	inneos				T CICUI
Roles	Nombre de campo	Tipo: Seleccione un tip	o ~	Formulario destino: Seleccione un destino	Estado: V Selecci	ione un estado V
Estados						<b>Consultar</b> Limpiar
Redes permitidas	Alias	Nombre	Тіро	Formulario destino	Estado	Acción
Horarios	name	Nombre de contacto	Campo de texto	Contacto	ACTIVO	
Exprs. regulares	document	Documento de contacto	Campo de texto	Contacto	ACTIVO	
Campos dinámicos	Surname	Apellido	Campo de selecció	n Conversación	ACTIVO	
) Interacción v						1 > 10/ página ∨
aldeamo						

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

Jsuarios	Commencia	Creación de campo o	dinámico			×		
lipificaciones	Campos dina	* Nombre:		* Alia:	s 🔞 :		+ c	rear
Poles	Nombre:	Digite el nombre del c	ampo	Digit	te el alias			
wies		* Formulario destino:		* Tipo	:		e un estado	
stados		Seleccione una ruta		Sele	ccione un tipo		Consultar Limpia	r
Redes permitidas	Alias						Acción	
Horarios	name				Cancelar	Guardar		
Exprs. regulares		Documento de contacto	Campo de text			ACTIVO		
Campos dinámicos	Surname		Campo de sele			ACTIVO		
Campos dinámicos	Surname		Campo de sele			ACTIVO		

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".

Contactos		🛦 Iniciar conversación 🔹 Importar 🔋 Exportar
Nombre :	Número de contacto:	Cliente:
Ingrese un nombre	Ingrese una línea	Seleccione un cliente V
Número de contacto 🍦	Nombre de contacto 👙	Consultar Limpiar
573107856908	Hola cómo estás	
51969422111	prueba whatsapp	

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.

Tell It	☲ Administración / Entr	y points		Tiempo de conexión 00:22:43 OFFLINE	× 8	luis.rodriguez ~
Redes permitidas	Entry points					+ Crear
Horarios	Grupo ‡	Intención ‡	Descripción ≑		Estado	Acción
Exprs. regulares	Northcustomers	PurchaseSMS	SMSCAMPAIGN		ACTIVO	0
Campos dinámicos	VIPCustomers	PuchaseEmail	Website		ACTIVO	20
Entry points					< 1 >	10/ página \vee
Auditoría Contactos						
🖨 Reportes						
9º Integración v						

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

Tellet	\Xi Administración / Entr	y points		Tiempo de conexión 00:23:20	OFFLINE	✓ A luis.rodriguez ✓ €
Redes permitidas	Entry points		Crear Entry point		×	+ Crear
Horarios	Grupo 💲	Intención 🗘	Grupo:	Intención:	_	Estado 🗘 Acción
Exprs. regulares	Northcustomers	PurchaseSMS	El grupo y la intención deben ser únicos por Entry	point. Checa la disponibilidad aquí.		ACTIVO
Campos dinámicos	VIPCustomers	PuchaseEmail	Mensaje predeterminado:	* Estado:	_	ACTIVO
Entry points			* Descripción :			<
💬 Interacción 🗸			Descripcion del Entry point			
🖻 Auditoría						
Contactos				Cancelar	Guardar	
🚱 Reportes						
📽 Integración 🗸 🚽						
aldeamo trvita molet						

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.

	Tal 🦊	\Xi Administración / Entry poin	ts		Tiempo de conexión 00:27:38	OFFLINE		R luis	.rodriguez	· 🖲
			Generar enlace				×			
	Redes permitidas	Entry points	* Tipo de Entry point:	* Canal asociado:	Mensaje pred	eterminado:	Generar		+ Crear	
	Horarios	Grupo \$	Widget $\vee$	Aldeamo				stado 🗘	Acción	
	Exprs. regulares	Northcustomers	* Título:	* Subtítulo:			A		( <u>/</u> 0)	
	Compos dinámicos	1//DC urbanner	Click here to start a conversation	Subtitle						
	campos umarnicos	Viecustomers	Resultado							
	Entry points		Previsualización.						10/ página 🖂	
ø	Interacción 🗸		Click here to start a	a conversation						
ľ	Auditoría		2							
e	Contactos		Copia y pega esto en tu <b><head></head></b> .							
	Penerter		<pre><script <="" src="https://static.cdn-&lt;/pre&gt;&lt;/th&gt;&lt;th&gt;apple.com/businesschat/start-c&lt;/th&gt;&lt;th&gt;hat-button/2/index.js" th=""><th>></script></pre>							
	Reportes		Copia y pega esto dentro del <b><bod< b=""></bod<></b>	y> donde quieras poner el widge	t.		-			
*	Integración · ·		<pre><div class="apple-business-chat-&lt;br&gt;ear299976ef" data-apple-busines<br="">data-apple-banner-ctaa~litik her banner-scale="1" data-apple-bann 255, 255)" data-apple-banner-icc 218, 143, 00:3" data-apple-banne </div></pre>	<pre>banner-container" data-apple-b is-intent-id="PurchaseSMS" data e to start a conversation" dat wer-background-color="rgb(27, 6: n-background-color="rgb(255, 2: n-orientation="vertical" data-</pre>	usiness-id="bb903c2b-0 -apple-business-group- a-apple-banner-context 3, 104)" data-apple-ba 55, 255)" data-apple-b apple-business-body="I	18b-4623-8b19- id="Northcustomers" ="Subtitle" data-ap; nner-text-color="rg! anner-icon-color="r; want more informat:	ple- b(255, gba(0, ion" >			

# 7. Interacción

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

	🔄 Interacción / Inbound	Tiempo de conexión 00:07:43	ONLINE V
	Conversaciones En cola Abiertas Cerradas Transferidas	Luis Eduardo Rodrigu + 573107856908	Campaña: Luis E. Rodriguez Proyecto: Aldeamo proyecto Cliente: Aldeamo proueba ID: Finalizar i
Tablero de control	Q Buscar por mensajes o contactos	Menú: Luis Rodriguez	5fa05f6c4210f24e21731d10 Fecha de asignación: 11/2/20, 2:35 PM
88 Administración 🗸	Se ha asignado un agente como tu asesor		
💬 Interacción 🔺		Ні 2:35 РМ	
Inbound			Mensaje automático
Difusiones			Debes escoger una opcion del menu.: 1. TellitPyD 2. Lina Pineda
🖻 Auditoría			3. Leidy Hernandez 4. Paola Laverde
Contactos			5. Paola Chacon 6. Sandra Quintero 7. Erika Rincon
Reportes			8. Jorge Torrico 9. Luis Rodriguez 10. Carola Miranda 11. Listato Cavallar
aldeamo tu vida móvil		Escribe un mensaje	

# 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.

a	\Xi Interacci	ón / Inbound		Tiempo de conexión 00:10:36	ONLINE ~	8 Demos 🔹 👟
aldeamo tu vida mõvil	Conversaciones	En cola Abiertas Cerradas Tra	ansferidas 0	Luis Eduardo + 573107856908	Campaña: prueba Proyecto: prueba Cliente: prueba	Transferir Finalizar i
命 Inicio	Luis Ed	uardo	7:49 AM			Fecha de asignación: 3/4/20, 7:45 AM
🗊 Tablero de control	🔛 👝 Bue	en día				٨
88 Administración ~		MU�OZ MONICA JOHANNA		HOIA 7:45 AM	🖵 Mensaje automático	-
💬 Interacción 🔺		-	10.07.014		¡Hola! Queremos envi panameñas un mensa	iar a las mamacitas aje especial para el día
Inbound	Buenas	Correa noches	10.07 PW		las madres, por favor integrantes de la man 1. Germán 2. Frito 3. N	elige uno de los lada: Vichael Giovany 4.
🖻 Auditoría	Jhon G	uzman	1:29 PM		Bulto e' sal	7:45 AM
Contactos	Buenas	tardes ,Manejan domicilio de insumo	os	1 7:46 AM		
🚯 Reportes						Buen día 7;49 AM
📽 Integración 👻 💂						
0						
aldeamo				Escribe un mensaje		

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

a

, 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":

Miguel Mendez + 573162327349	Campaña: Aldeamo campaña Proyecto: Aldeamo proyecto Cliente: Aldeamo	: ×	Q Galería de recursos         ✓ Imágenes       ✓ Videos       ✓ Archivos         ✓ Taxtes
	recha de asignación: 7/4	/19, 6:22 PIVI	V lextos
Se ha asignado a	• TellitComercial como tu	^	Consultar <b>Q Consultar</b>
agente, para resp	onder lus preguntas.	6:22 PM	> Imágenes 3
Buenas Tardes 6:27 PM			∨ Textos 5
	HOY		/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			Ŧ

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 Si	201.PM	Soporte → Servido técnico	0	Alerta de Inactividad Tienes conversaciones pendientes por contestar.	×	
Andres suarez 1	358 PM	1 258 PM 1 258 PM				

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.

Tel P+	Ξ Interacción / Inbound	Tiempo de conexión 00:16:41	OFFLINE × 8 Iuis.rodriguez × €
	Conversaciones En cola Abiertas Cerradas Transfer	Creación de Time Picker	Ariguez proyecto ueba 19/26ho22a
ਾ ਸਾਹਿਰ ਇ≩ Tablero de control	Q. Buscar por mensajes o contactos     Luis     216	* Título: * Subtitulo:	Fecha de asignación: 12/4/20, 2:19 PM
88 Administración 🗸	Cómo estás?	Time Picker Select one of these opt	ens Selecciona una opción
Interacción ^	Que buen negocio, de admirari 🖉 Si alguna ve:	* Duración (seg): * Fecha: * Hora: 7200 2020-12-14 🗎 12:40 G	
Difusiones		* Duración (seg): * Fecha: * Hora:	
🖻 Auditoría		* Duración (seg): * Fecha: * Hora:	nsole automático L need anything else please contact us
Contactos		3600 2020-12-30 07:00 0	216 PM
📽 Integración 🗸		Cancelar	Guardar Olá 2:19 PM
		Cómo estás? 2:19 PM	
aldeamo		Escribe un mensaje	

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



#### 7.1.2 Editar datos cliente



	📮 Info	rmación	i
Datos adicionales	🖉 Contacto	🖹 Nota	( Historial
Nombre de	contacto:		
Miguel M	lendez		
Documento	de contacto		
Cuenta:			
57316232	27349		
			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 ultimas conversaciones que haya tenido un usuario. Este número de conversaciones que se pueden visualizar se configuran en el maestro Clientes, explicado en numeral 6.2 del presente manual.

echa	Tipificació n	Resumen
06/13/2019 16:22:11	Soporte	
06/11/2019 14:09:35	Finalizado	

En la parte superior de la ventana encuentras el botón Finalizar

Al presionar el botón Finalizar, visualizarás la siguiente ventana:



Finalizar

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**.

٩		Ξ	Interacción / Entrante	Tiempo de conexión 00:00.01	EN LÍNEA	<ul> <li>R TellitComercial</li> </ul>
atdeamo		Conve	saciones hoy Abiertas Cerradas	Tipificar y cerrar conversación	×	Ndeamo campaña Ideamo proyecto Finalizar i.
Estados Redes permitic	as	Q	Miguel Mendez ok	Tipificación:		Fecha de asignación: 7/4/19, 6.22 PM 622 PM
Horarios		0	Alejandro Era una prueba muchas gracias	Soporte Sub-tipificación:		nuttra ado a TellitComercial como tu
💬 Interacción	^	0	Jose Miguel	Seleccione una sub-tipificación		Tesponeer net pregenoer. 622 pp
Entrante		0	Se ha asignado a TellitComercial como	Nota:		
<ul> <li>Auditoria</li> <li>Contactos</li> </ul>		0	prueba whatsapp Se ha asignado a TellitComercial com			
Reportes					h	
aldeamo				Cancela	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.

<u>.</u>	Interacción / Inbound		Tiempo de conexión 19:28:57	ONLINE × 8 luis.rodriguez × €
Conve	rsaciones hoy	Abiertas Cerradas Transfer	Hola cómo estás + 573107856908	Campaña: Luis E. Rodriguez Proyecto: Aldeamo proyecto Cliente: Aldeamo i Iransferir Finalizar i
0	Hola cómo estás	10:25	Menú: Luis Rodriguez	Fech: Campaña n: 10/8/19, 10:25 AM
~	9		Hola 10:25 AM	Agente
				Hola bienvenido a Aldeamo 10:25 AM
				<ul> <li>Hensaje automático</li> <li>Debes escoger una opción del menú.:         <ol> <li>TellitPyD</li> <li>Lina Pineda</li> <li>Leidy Hemandez</li> <li>Paola Laverde</li> <li>Paola Chacon</li> <li>Sandra Quintero</li> <li>Erika Rincon</li> <li>Jorge Torrico</li> <li>Luis Rodriguez</li> <li>Carola Miranda</li> <li>Lisette Cevallos</li> </ol> </li> </ul>
			Escribe un mensaje	

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

	Transferir	)	Finalizar
sha	Campaña	n	: 10/8/19, 10:2
	Agente		

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:

Transferir conversación		×
Tipificaión :		
Transferencia		
Campañas :		
Promociones		^
Promociones		
		le
	Cancelar	Transferir

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 **Remover** 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.

ñadir agente exclusivo				
Agentes	$\sim$	Campañas	~	Añadir

### 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:

aldeamo	🔄 Interacción / Difusione	25		Т	iempo de conexión 00:35:41	OFFLINE		R luis.rodrig	uez 🗸
â Inicio	Difusiones								+ Crear
<table-cell> Tablero de control</table-cell>	Fecha inicial :	Fecha Fina	il:		Nombre:		Estado:		
88 Administración 🗸	Fecha de creación	Fecha d	e creación		Nombre		Estado		
💬 Interacción 🔺							Con	Isultar	impiar
Inbound	Estado	Nombre	Tiempo de espera	Añadir pausas	Cant. Mensajes / pausa	Tiempo de pausa	Canales	Plantillas d mensajes	e Acción
Difusiones	Completado © Erróneos 0 Pendientes 3 Enviados Total de mensajes 3	Difusión México	2 Seg.	No			👂 Nexmo sandbox	Ver 👁	×
<ul> <li>Contactos</li> <li>Reportes</li> </ul>	Completado 0 Erróneos 0 Pendientes 3 Enviados Total de mensajes 3	Difusión 3	2 Seg.	No			🛇 Nexmo sandbox	Ver 👁	×
aldeamo tu vida mõvil	Completado 0 Erróneos 0 Pendientes 1 Enviados	Difusión 2	1 Seg.	No			🕓 Nexmo sandbox	Ver 👁	×

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.

 Hi, Welcome to {1}! You can now {2}
 whatsapp:hsm:technology:nexmo:simplewelcome Parámetros: EMPRESA, ACCION

• Detalle de mensajes: Esta opción se encuentra en la parte de "Acción" de la tabla, al ingresar encontrarás la siguiente pantalla:

<b>Q</b> aldeamo		ifusiones	Tiempo de conex 00:51	off OFFLINE		A luis	.rodriguez 🗸 🗸
🔝 Inicio	<ul> <li>Det</li> </ul>	alle de mensajes de la difu	sión: Difusi	ón México	,		🗅 Exportar
<table-cell> Tablero de control</table-cell>	Fecha inicial de crea	ación: Fecha final de creación:	Número de	Número de contacto:			
	Fecha de creación	Fecha de creación	Número de contacto		Estado		
路 Administración 🗸						Consultar	Limpiar
💬 Interacción 🔺	Pendient	tes Enviados	Entregados	Vi	stos	Rech	azados
Inbound	0	0	1		2		0
Difusiones	Número de				Fech	nas	
🖻 Auditoría	contacto	Mensaje	Estado actual	Creación	Enviado	Entregado	Leído
Contactos	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	
Reportes	525580684494	Hi, Welcome to Aldeamo! You can now Interact with us over WhatsApp	Eédo	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
a	573107856908	Hi, Welcome to Aldeamo! You can now Interact with	Eeído	2020-03-20,	2020-03-20, 15:40:33 PM	2020-03-20,	2020-03-20,

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:

aldeamo	Interacción / Enviar difusión		Tiempo de conexión 00:38:24	OFFLINE ~	8 luis.rodriguez 👻
	Enviar difusión				
7 Tablaca da anateal	* Cargar contactos, solo archivos .csv :			Plantillas de mensa	ajes
	1 Cargar archivo	🛓 Descargar plantilla de ejen	nplo		
Administración 🗸 🗸	* Seleccione un cliente:				
Interacción 🗸	Seleccione un cliente		×	Por favor selecciona un	canal
Auditoría	* Nombre de la difusión:				
	Nombre de la difusión		<ul> <li>Al seleccion ellas.</li> </ul>	nar mas de una plantilla, los mensajes	s se irán intercalando entre
Contactos	* Tiempo de espera entre cada mensaje:	¿Agregar pausas?:			
Reportes	Ingrese tiempo de espera Seg.	No			
Integración <u> </u>					
	* Cantidad de mensajes:	* Tiempo de pausa:			
	Ingrese la cantidad de mensajes		Seg.		
<b>Q</b> aldeamo	Listado de canales disponil	bles			

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



Presiona el botón Seleccionar.

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

# Plantillas de mensajes



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.

	\Xi Auditoría					Tiem	01:31:52	OFFLINE	✓ Я Те	llitCome	rcial
tuvida exitul	Contacto:	Contacto:			to:	Ir	n/Out:		lipo de contacto:		
Inicio	Ingrese un	contacto		Ingrese un núme	ero de contac	to	Seleccione tipo de co	nversación 🗸	Seleccione tipo de con	tacto	
Tablaro da control	Tipo de cana	Tipo de canal:		anal:							
lableto de control	Seleccione	tipo de canal	Canal:       V     Ingrese un canal o cuenta								
Administración 🗸									Consultar	Limr	iar
Interacción v									Consultar	Limp	
Auditoría	Agente 🌲	Contacto 🍦	Número o	de contacto 🍦	Correo 🌲	In/Out 4	; Tipo de contacto	🗘 Tipo de cana	🗘 Canal 🕻 Estado	¢ Ac	ción
	TellitComercial		59176763	3779		OUT	Conocido	WhatsApp	aldeamc FINALIZA		10
Contactos											
Contactos Reportes	TellitComercial	Miguel Mendez	57316232	7349		OUT	Conocido	WhatsApp	aldeamc FINALIZ/		10
) Contactos Reportes Integración ×	TellitComercial	Miguel Mendez Ana	57316232 57310559	27349		OUT OUT	Conocido Conocido	WhatsApp WhatsApp	aldeamc FINALIZA		
Contactos Reportes Integración ×	Auditoría Contacto: Ingrese un contacto Ingrese un contacto Tipo de canal: Seleccione tipo de can runinistración · Agente ‡ Contacto TellitComercial Miguel M TellitComercial Ana TellitComercial Contacto	Miguel Mendez	57316232 57310559 57300268	27349 14790 13861		OUT OUT IN	Conocido Conocido Conocido	WhatsApp WhatsApp WhatsApp	aldeamc FINALIZA aldeamc FINALIZA aldeamc FINALIZA	NDA (	
Contactos Reportes Integración ~	TellitComercial TellitComercial TellitComercial TellitComercial	Miguel Mendez Ana	57316232 57310559 57300268 52155590	27349 14790 13861 193431		OUT OUT IN IN	Conocido Conocido Conocido Conocido	WhatsApp       WhatsApp       WhatsApp       WhatsApp       WhatsApp	aldeamc FINALIZA aldeamc FINALIZA aldeamc FINALIZA aldeamc FINALIZA	ADA (	

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 gestiono 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	프 Contactos	Tiempo de conexión 01:39:26	OFFLINE × R TellitComercial ×
ය Inicio	Contactos		🛦 Iniciar conversación 🔒 Exportar
🗊 Tablero de control	Nombre :	Número de contacto:	Cliente:
8 Administración 🗸	Ingrese un nombre	Ingrese una línea	Seleccione un cliente V
💬 Interacción 🛛 🗸			<b>Consultar</b> Limpiar
🖻 Auditoría	Número de contacto 🍦		
Contactos	573107856908		
🏟 Reportes	573134120126		
📽 Integración 🗸 🗸	573014431076		
	573213578319		
0	5215559093431		
aldeamo tu vida movil	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.

a	드 Contactos	Tiempo de conexión 01:43:12	OFFLINE Y 8 TellitComercial Y
aldeamo	Contactos		🐴 Iniciar conversación 🔹 Exportar
Tablero de control	Nombre :	Número de contacto:	Cliente:
🖁 Administración 🗸 🗸	Ingrese un nombre	Ingrese una linea	Consultar Limpiar
💬 Interacción 🛛 🗸		Cliente *	Arción
Contactor		Aldeamo	
Reportes		Aldeamo	
🗑 Integración 🗸 🗸		Aldeamo	
		Aldeamo	
a		Aldeamo	
aldeamo		Aldeamo	

Cuando seleccionas esa opción, verás la siguiente pantalla:

aldeamo	Contactos	Tiempo de conexión 01:44:42 OFFLINE	<ul> <li>X TellitComercial</li> <li>Y (1)</li> </ul>
۵ Inicio	Contactos	Iniciar conversación X	iciar conversación 🔓 Exportar
R Tablero de control	Nombre:	Campañas:	Cliente:
8 Administración 🗸		Seleccione ^	
💬 Interacción 🗸 🗸		Aldeamo campaña Cancelar Iniciar	Consultar
🖻 Auditoría			Acción
Contactos			
Reportes			
ି । ୩ Integración v			
		Aldeamo	
aldeamo			

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.** 

aldeamo tuda nöd		Tiempo de conexión 00:00:01	EN LÍNEA V	R TellitComercial
nicio	Nombre:	Número de contacto:	Iniciar conversación o desconocido	on un contacto
lablero de control	Ingrese un nombre	Ingrese una línea	Aidea	mo
Administración 🗸				<b>Consultar</b> Limpiar
Interacción 🗸	Documento de contacto 🖕		Cliente 🌲	Acción
Auditoria			Aldeamo	
Contactos			Aldeamo	
Reportes			Aldeamo	E
ntegracion v			Aldeamo	E
			Aldeamo	E
aldeamo			Aldeamo	E

#### 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 evisten o que no tienen WhatsApp

- 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:

^
lar Iniciar
ce

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)

#### Parámetros de la plantilla:

Ingrese los parámatros separados por la tecla Intro

#### 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 numero de la línea a la cual se le va a escribir.

Cancelar

- 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.

www.aldeamo.com

 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

Descargar plantilla

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.

	Dan	orto AC	^							
Ιηκιο	e Rep	orte AS	A	Factor Finals		A		Clienter	Ľ	Exportar
Tablero de control	Fecha inicial:			Fecha Final:		Agente:	unta V	Cliente:	un alianta	
Administración 🗸	Provente u			Campaña		Seleccione un age	ente v	Seleccione u	in cliente	
Interacción v	Seleccione un r	provecto		Seleccione una camp	aña ∨					
Auditoría								C	onsultar	Limpiar
Contactos	Nombre 🌻	Cliente 🌲	ASA 🌻	SLA Optimo 🌲	SLA Bajo 🌲	Cumplimiento 🌲	Conversaciones 🌲	ldeal 🌲	Optimo 🌲	Bajo 🌲
Reportes	TellitComercial	Aldeamo	17849.86	5 15	20	BAJO	38	15	3	20
Integración 🗸								< 1	> 10/	página 🗸

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

botón

🖹 Exportar

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.

alceamo truita móx	œ Reportes		Tiempo de conexión 01:51:59 OFFL	INE Y R TellitComercial
icio	🧲 Reporte	de cambios de esta	ados auxiliares	Exportar
ablero de control	Fecha inicial:	Fecha Final:	Agente:	Estado anterior:
	Fecha inicial	Fecha final	🛱 Seleccione un agente	✓ Seleccione un estado ✓
dministración 🗸	Estado actual:			
iteracción 🗸 🗸	Seleccione un estado			
uditoría				<b>Consultar</b> Limpiar
ntactos	Nombres 🌲	Cambio de estado	Fecha de cambio 🖕	Duración estado anterior 🍦
ortes	TellitComercial	LOGIN → OFFLINE	2019-05-29, 16:41:51 PM	00:00:00
tearación v	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
a	TellitComercial	ONLINE → OFFLINE	2019-05-30, 06:55:31 AM	00:00:03
aldeamo	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

Exportar

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.

aldeamo	œ Reportes				Ti	empo de conex 01:57	<b>ción</b> 7:11	OFFLINE		R TellitComercial 🗸 🧃
යි Inicio	🗲 Ren	dimiento d	e age	ntes						Exportar
Tablero de control	Fecha inicial:		Fecha Fir	nal:		Agente:				
₿ Administración ↔	Fecha inicial	1000 121	Fecha	final		Seleccione	e un age	nte	Con	sultar Limpiar
) Interacción 🛛 🗸										
Auditoría	Nombre del agente	Cant. Contactos Atendidos	Cant. Chats	Cant. Transferencias	Horas estad Auxiliares	los Ho Or	oras nline	Horas de Conexión	Cant. Mensajes Enviados	Promedio Mensajes/Hora
Contactos	TellitComercial	18	38	0	0.09	19	92.97	193.06	71	0.37
Reportes									< 1	> 10/ página \vee
lntegración v										
0										
aldeamo										

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

botón

Exportar 🕄

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.

aldeamo	Reportes	Tiempo de conexión 01:59:13	OFFLINE	🗸 🛛 🕺 X TellitComercial 🗸 😜
for inicio	Resumen de licencias			
R Tablero de control B Administración ∨	Seleccione un tipo de licencia			Consultar Limpiar
<ul> <li>Interacción </li> <li>Auditoría</li> </ul>	Tipo de licencia \$       -     Aldeamo_Base	Total licencias ‡	Usadas ‡ 1	Disponibles 💠 0
Contactos Reportes	Agente TellitComercial	Licencia 5cee9a3fe3f8e200010e23e1		
♥ Integración ∨				< 1 > 10/ página V
aldeamo z vida movi				

## 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.

aldeamo	💳 Reportes		Tiempo de conexión 01:59:48 OFFLINE	У Я Т	ellitComercial 🗸
b Inicio	<ul> <li>Uso y revocació</li> </ul>	ón de licencias			
Tablero de control	Tipo de licencia:	Nombre del agente:	Apellido del agente:		
	Seleccione un tipo de licencia 🛛 🗸	Ingrese el nombre del agente	Ingrese el apellido del agente	2	
Administración ×				Consultar	Limpiar
	Licencia 🌲	Tipo de licencia 🍦	Agente	Inicio de sesión 🍦	Acción
Auditoría	5cee9a3fe3f8e200010e23e1	Aldeamo Base	TellitComercial	2019-06-17	×
Contactos		-			
Reportes					10/ página \vee
Integración 🗸 🗸					
<b>Q</b>					
aldeamo					

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.

Inicio I Tablero de control 8 Administración ~ Interacción ~ Interacción ~ Auditoría Consultar Interacción ~ Interacc
A Inicio     Consultar
R Tablero de control       Bots:       Fecha inicio::       Fecha fin:       Campaña:         Administración       Seleccione un ID       Fecha Inicial       Fecha Final       Seleccione una campaña         Administración       Estado de la encuesta:       Nombre del contacto:       Cuenta del contacto:       Seleccione un estado         O Interacción       Seleccione un estado       Nombre del contacto       Cuenta del contacto       Cuenta del contacto
Administración       Seleccione un ID       Fecha Inicial       Fecha Final       Seleccione una campaña         Interacción       Estado de la encuesta:       Nombre del contacto:       Cuenta del contacto:         Auditoría       Seleccione un estado       Nombre del contacto       Cuenta del contacto
Administración       ×       Estado de la encuesta:       Nombre del contacto:       Cuenta del contacto:         Interacción       ×       Seleccione un estado       ✓       Nombre del contacto       Cuenta del contacto         Auritionía           Consultar       Limpiar.
Interacción    Seleccione un estado  Nombre del contacto  Cuenta del contacto  Consultar  Limpiar
Auditoría
Coloradia Constanti Constanti Constanti
Contactos Cliente 🗘 Bot ID 🛊 Campaña 🌲 Tipo de canal 💠 Nombre Canal 🌲 Canal 💠
Reportes
Por favor selecciona un ID de Bot.
Integración Y

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

Exportar en la parte sup

en la parte superior derecha de esta sección.

botón

### **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

Exportar

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.

aldeamo	🖻 Integración / Api externo	Tiempo de conexión 00:00:56	OFFLINE V R TellitComercial	v
â Inicio	Api externo			
R Tablero de control	% App ID: 942			
圏 Administración ~		'api_external/		
	Clave secreta del App: e5d2c348-e8a7-4	009-a941-3ad7a82d0e54 @ Generar nueva		
⊖ Interacción ∨	Canales (9			
🖞 Auditoría				
El Contactos	ID canal	Número	Estado	
g condetos	5cf82f00bae0c900011e981e	573206265451@c.us	UNAUTHENTICATED	
Reportes				
PIntegración 🔺				
Ani externo				
- Aprication				
<b>Q</b> aldeamo				

# 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
3:12 🕫	••• LTE 🚺	Movistar & ☐ @ Ѣ Ҳ … ೫३⊡ € つ . แม่ 📧 3:12 p. m.
3:12 -7 Centre Centr	LTE C GUAGE SIZE TN 33.4 glish 33.4 MB 9:22 Pize Pize Pise Respuesta 1 Respuesta 1 Pisen Toto 1 Toto 1 Toto 1 Toto 1 Toto 1 Toto 2	$(\mathbf{w}, \mathbf{w}, w$
	Texto 9.16 PM	Escribe una opinión
Today Games Apps	Arcade Search	

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.

3	::20	•••• LTE	
	Conversations	•••	
		online 🗸	
Q	Luis Eduardo Rodriguez Brin Se ha asignado un agente con	1 <b>ez</b> 2:35 PM no tu	



## 12.2 Transferir conversación

Puede transferir una conversación de la siguiente manera:

www.aldeamo.com

Ø	Luis Eduardo 🧼 🗸		<	Transfer conversation	
i			Transf	erencia	
35 PM			Campaig	ans	
	Hola bienvenido a Aldeam 2:35 PM v	0			
	Debes escoger una opción del menú 1. TellitPyD 2. Lina Pineda 3. Leidy Hernandez 4. Paola Laverde 5. Paola Chacon 6. Sandra Quintero 7. Erika Rincon 8. Jorge Torrico 9. Luis Rodriguez 10. Carola Miranda 11. Lisette Cevallos 12. Nelson Delgado 13. Raquel quintana 14. Mónica Neira 15. Ana Cadillo 16. Mateo Malpica 17. Javier Duran 18. Ronny Quintana 19. Luisa Garcia 20. Backoffice	:	Notes		
	2:35 PM •	//			
35 PM					
	Se ha asignado un agente como tu asesor				
	2:35 PM 🗙				
				Transfor	

## 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:



Contact Additional Data	
Contact Additional Data	
Nombre de contacto	
Luis Eduardo Rodriguez Brinez 🛛 😵	
Documento de contacto	
Cédula	
F 😵	
Género	
Estrato	
ID	
Centro de atención	
Ourse Electrónica	
Correo Electronico	
Numero Radicado	

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