



ALDEAMO

Manual de Usuario Voz

Contenido

1.	Control de Cambios	2
2.	Introducción	3
3.	Características y requerimientos del equipo de cómputo	4
4.	Requerimientos previos	6
5.	Cómo utilizar el portal	6
5.1.	Ingreso al Portal	6
5.2.	Recuperar y Cambiar Contraseña	7
6.	Bienvenido al portal de Tell it	9
7.	Voz	10
7.1.	Envío	10
7.1.1.	Envío Rápido	10
7.1.2.	Envíos Masivos	12
9	Estadísticas	21
10	Reportes	22
11	Salir	24

1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la modificación</i>	<i>Responsable(s)</i>
1	12/agosto/2021	Creación del manual de uso	Juan Carrasco

2. Introducción

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

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

Esta herramienta te garantiza que tus clientes recibirán exactamente la información que deseas transmitir a través de plantillas creadas por ti, las cuales podrás utilizar las veces que desees. Además podrás crear múltiples grupos de contactos y de esta forma realizar un envío más ágil y eficaz.

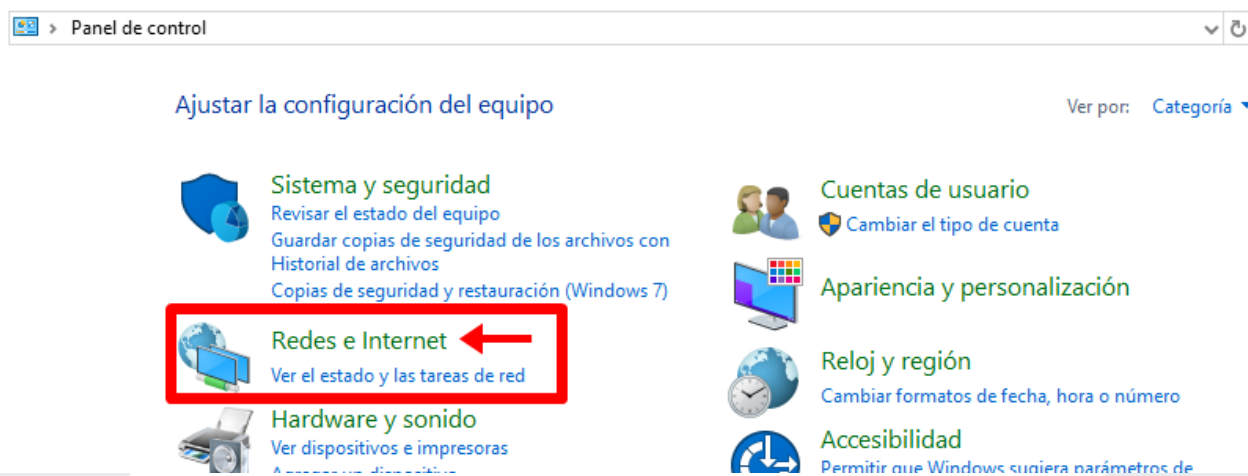
3. Características y requerimientos del equipo de cómputo

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

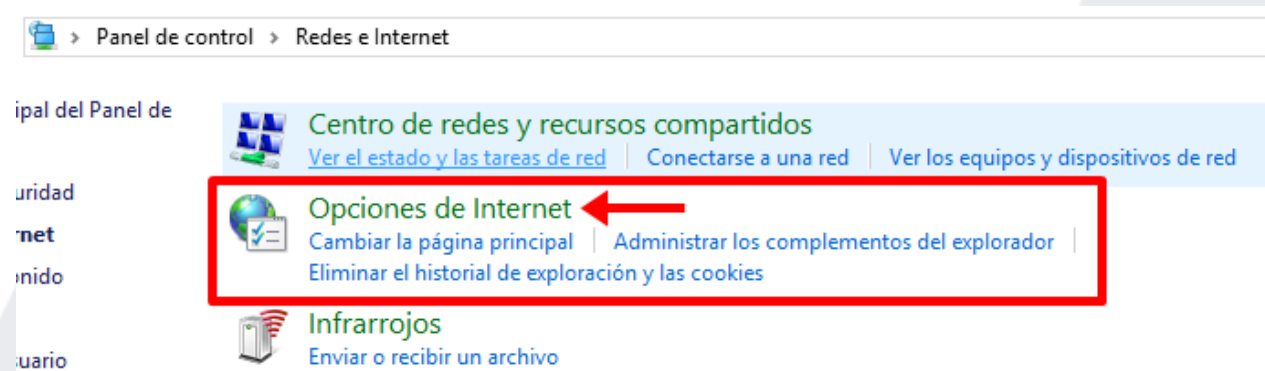


Para Firefox se recomienda versión igual o superior a 8 y para Internet Explorer/Edge puede requerirse la siguiente configuración:

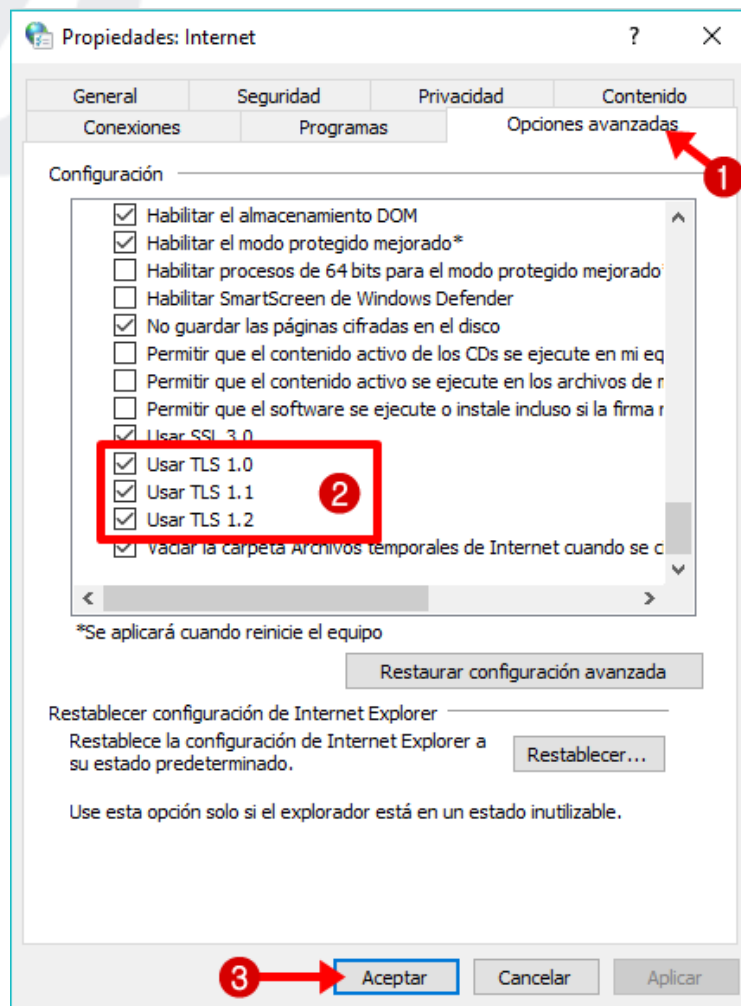
En panel de control, clic en Redes e Internet:



Luego clic en Opciones de Internet:



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



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

4. Requerimientos previos

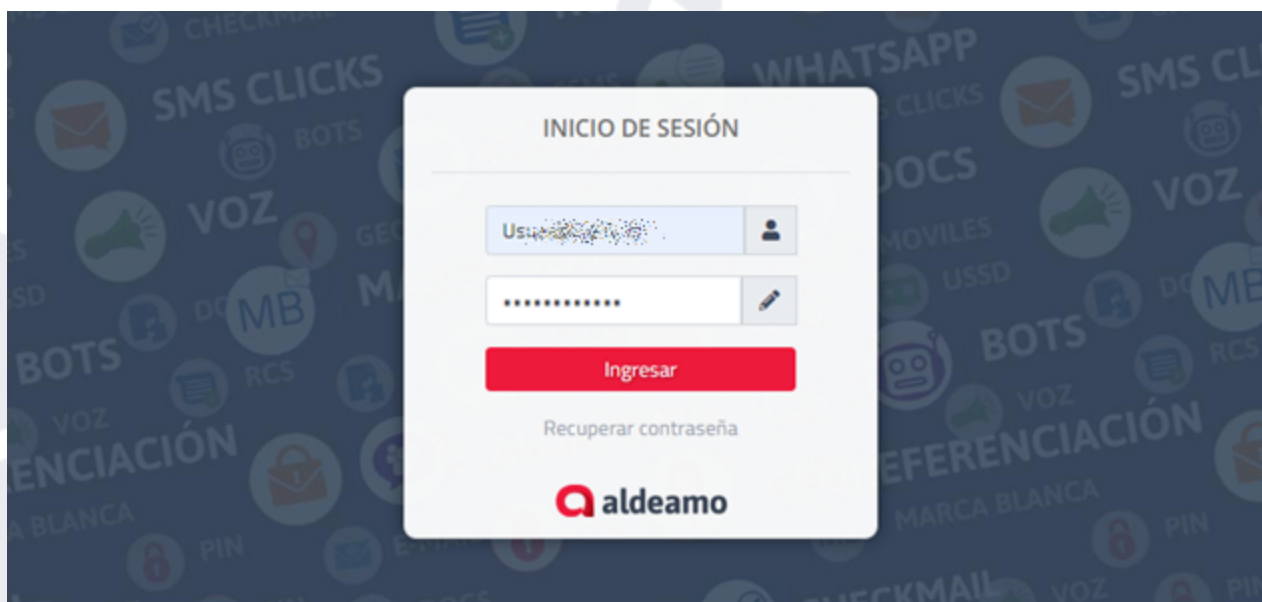
Para poder ingresar al portal debes contar con un nombre de usuario y una contraseña, datos que son entregados al adquirir alguno de los productos Tell it.

5. Cómo utilizar el portal

5.1. Ingreso al Portal

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

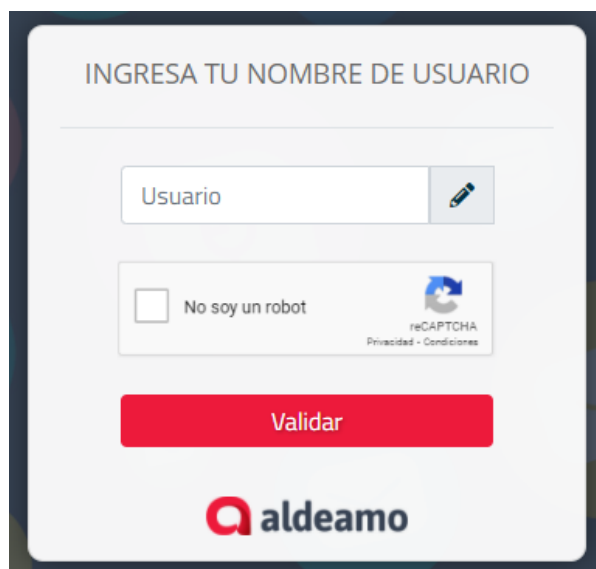
En la primera pantalla encontrarás el formulario de registro, ventana en la cual podrás ingresar al portal digitando el usuario y clave previamente compartidos por tu consultor comercial.



Presiona el botón **Ingresar**.

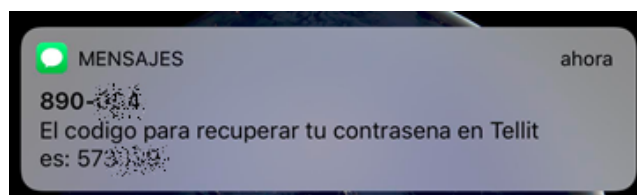
5.2. Recuperar y Cambiar Contraseña

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



The screenshot shows a web form titled "INGRESA TU NOMBRE DE USUARIO". It contains a text input field labeled "Usuario" with a pencil icon for editing. Below the input field is a checkbox labeled "No soy un robot" next to a reCAPTCHA logo and the text "reCAPTCHA Privacidad - Condiciones". At the bottom of the form is a red button labeled "Validar". The Aldeamo logo is visible at the bottom of the page.

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



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

xxxxxxx90

Ingresa el código

Validar

[Generar nuevo código](#)

aldeamo

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

INGRESA TU NUEVA CONTRASEÑA

Guardar

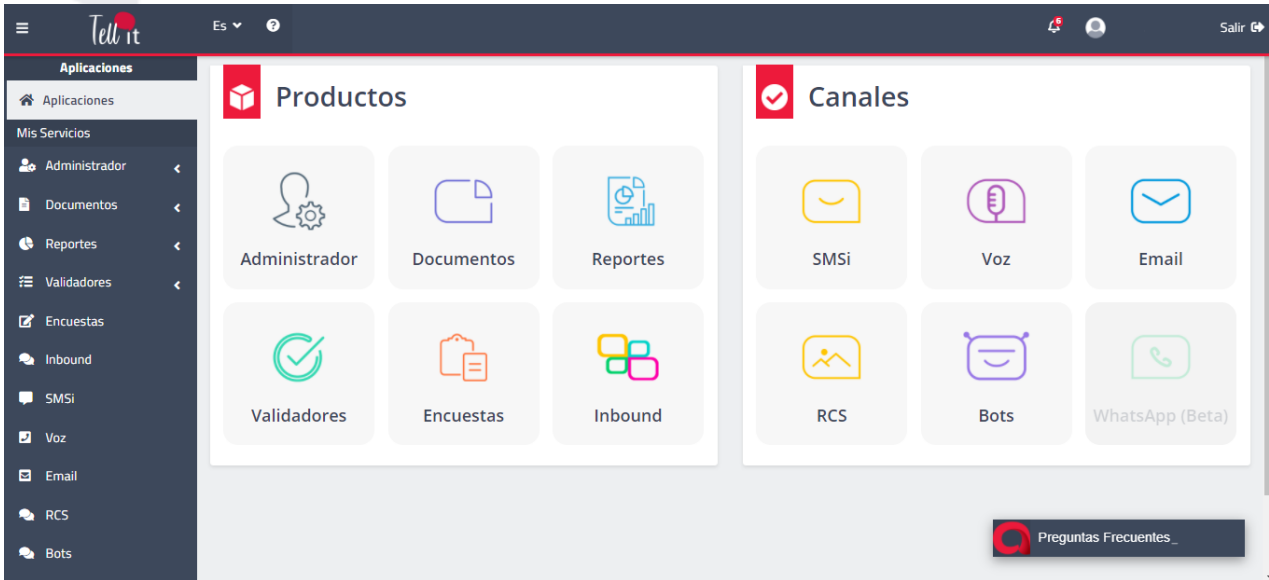
aldeamo

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

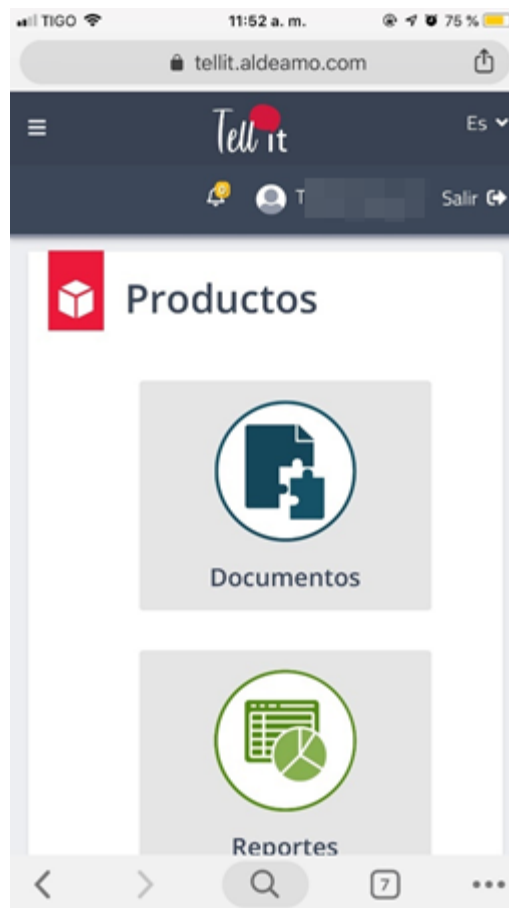
Ingresa al portal con tu usuario y la nueva clave.

6. Bienvenido al portal de Tell it

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



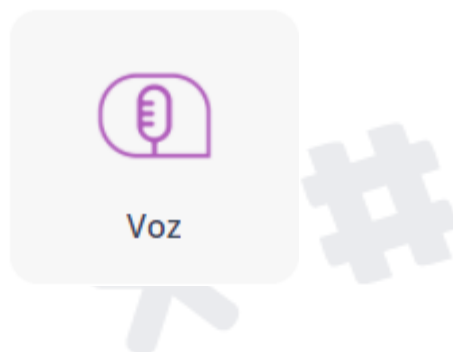
Recuerde que Tell it es completamente Responsiva y podrá realizar acciones de envío y reportes desde cualquier dispositivo con acceso a internet como smartphones o tabletas:



7. Voz

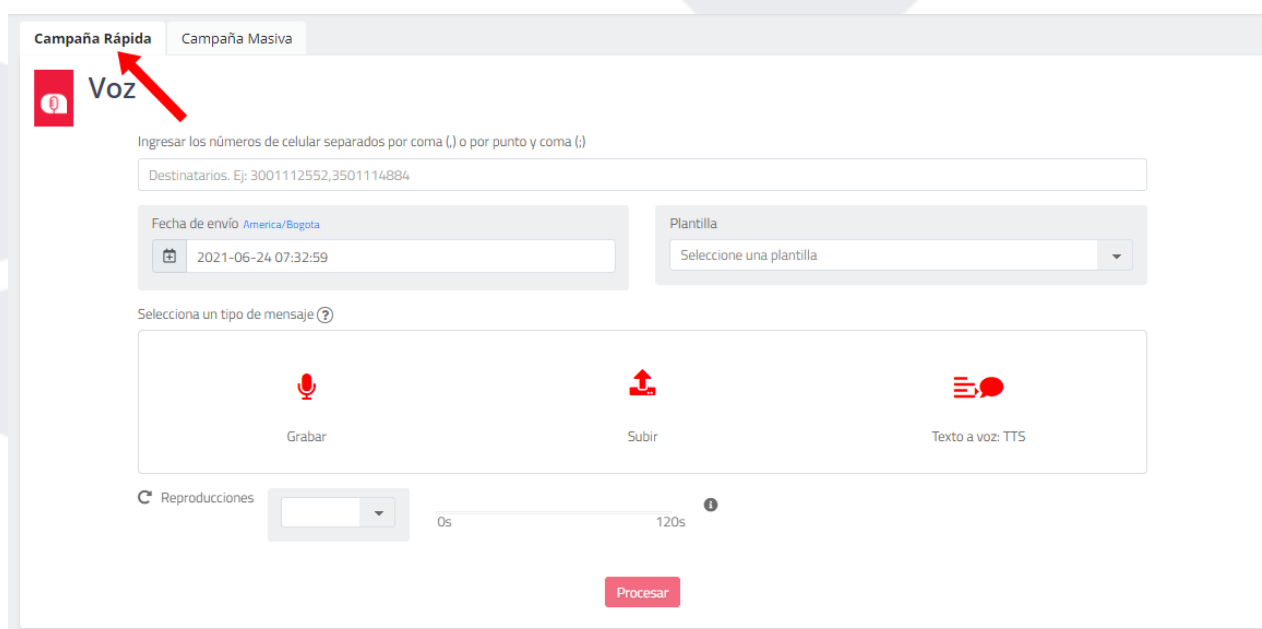
7.1. Envío

Permite el envío de campañas a través de llamadas de voz a uno o múltiples destinatarios. Se accede por el menú Voz:



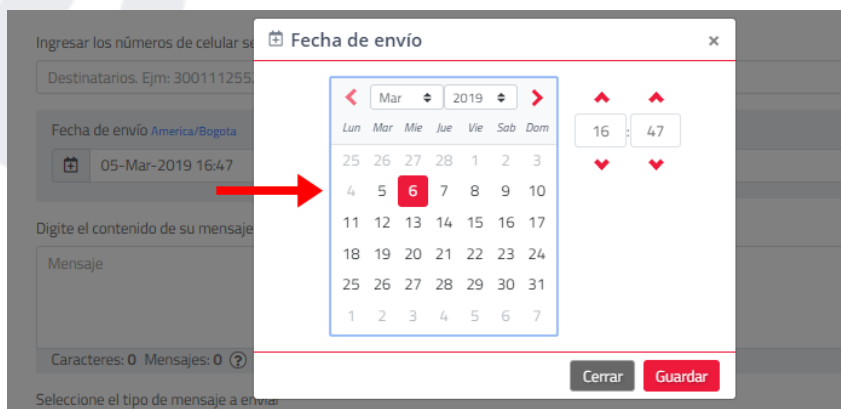
7.1.1. Envío Rápido

Permite el envío de hasta 10 mensajes, ingresando manualmente los números en la siguiente interfaz:



En la caja de destinatarios ingrese los números celulares sin prefijos y separados por coma (de tener conexiones para más de un país, seleccionar la bandera del país en la parte superior).

Programa la campaña rápida a través del calendario en “Fecha de Envío” seleccionando mes, día, hora y minuto de salida, si no lo modifica el envío se procesará de inmediato; de clic en guardar:



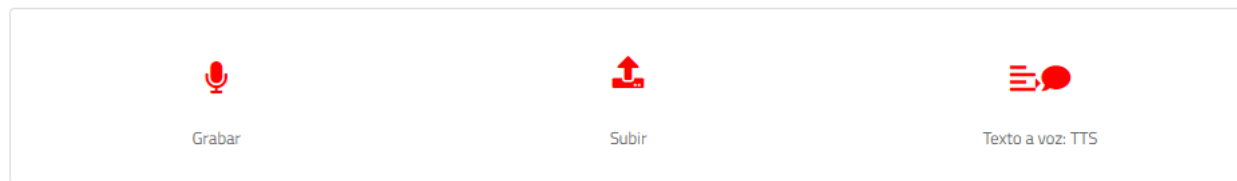
Ingrese el contenido del mensaje utilizando algunas de nuestras opciones:

Grabar: Capture sonidos desde su dispositivo, grabando un mensaje de voz en tiempo real.

Subir: Cargue un archivo con el mensaje de voz que desea para su campaña.

Texto a voz TTS: Ingrese un mensaje de texto para que la plataforma pueda convertirlo en voz y pueda ser enviado a sus destinatarios.

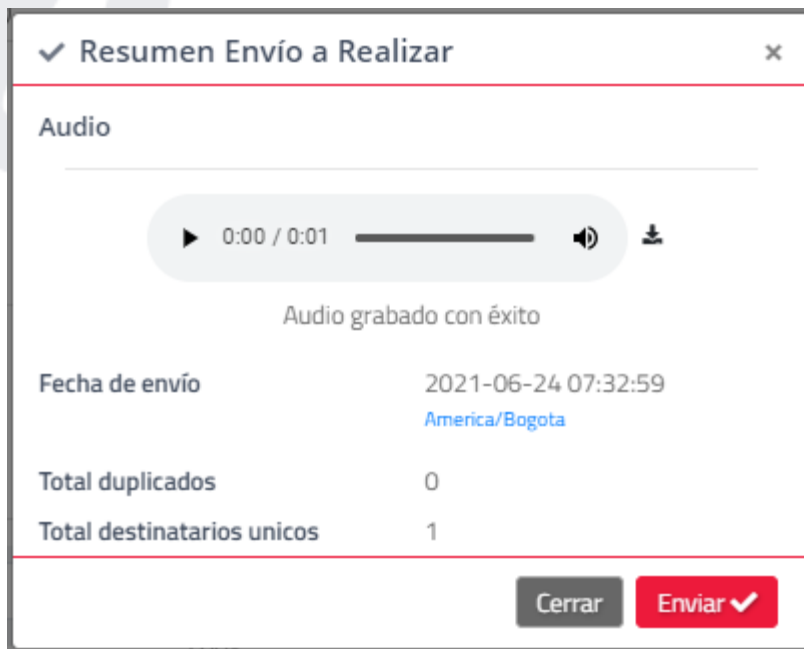
Selecciona un tipo de mensaje (?)



Tenga en cuenta que:

- Los formatos disponibles para enviar un audio son .ogg, .wav y .mp3.
- El texto máximo de caracteres para conversión de Texto a Voz es de 1500.
- La duración máxima del audio es de 120 segundos.

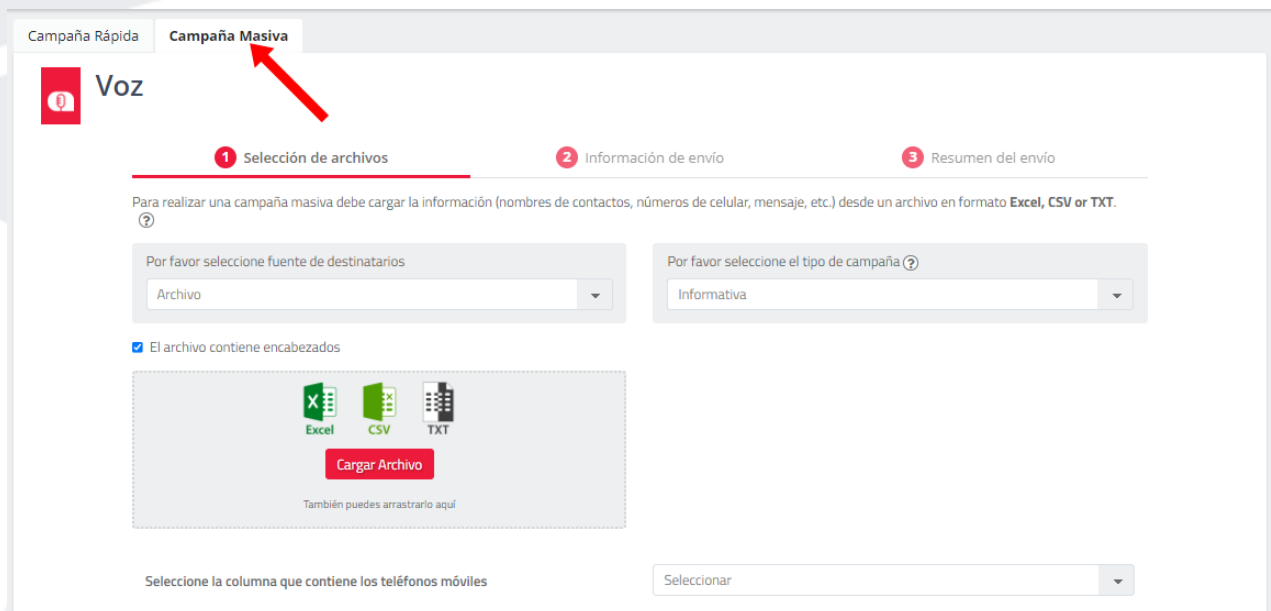
Una vez ingresados los números celulares, seleccionada la fecha de salida de la campaña, e introducido el mensaje de voz, de clic en “Procesar” y se mostrará el resumen del envío:



Si está de acuerdo con la información, finalice haciendo clic en enviar.

7.1.2. Envíos Masivos

En la opción de Voz > Campañas, encontrará la pestaña de “Campaña Masiva”, la cual está orientada al envío de mensajes de voz por carga de archivo o por grupos cargados previamente con la información de los destinatarios de la campaña.



Los envíos masivos están diseñados para realizarse en tres pasos:

- Selección o carga de la información de los contactos
- Información del contenido y configuración de la campaña
- Vista previa.

8.1.4 Carga de Contactos

La carga de contactos puede ser por un archivo en que se contenga el contacto e información para personalización de los mensajes de texto o por grupos de contactos en los que se pueden almacenar datos básicos para uso recurrente.

Para seleccionar alguna de las opciones haga clic en: Seleccione fuente de destinatarios:

The screenshot shows the 'Voz' interface for a 'Campaña Masiva'. The interface is divided into three steps: 1. Selección de archivos, 2. Información de envío, and 3. Resumen del envío. The first step is active. A red box highlights the 'Por favor seleccione fuente de destinatarios' dropdown menu, which is open to show 'Archivo' and 'Grupos' options. A red arrow points to the 'Archivo' option. Below the dropdown menu, there are icons for 'Excel', 'CSV', and 'TXT' files, and a 'Cargar Archivo' button. To the right, there is a 'Por favor seleccione el tipo de campaña' dropdown menu with 'Informativa' selected. At the bottom, there is a 'Selección de columnas' dropdown menu with 'Seleccionar' selected.

5.1. Envío Masivo por archivo

Si se selecciona la opción de carga de destinatarios por archivo, es requerido construir previamente un archivo en formato Excel, csv o txt con la información necesaria para el mensaje por columnas, debe contener una columna de números celulares y puede contener columnas para personalización, a continuación, un ejemplo del archivo en Excel:

	A	B	C	D
1	Destinatario	Nombre	Apellido	Cuenta
2	3 [redacted]	Daniel	G [redacted]	98 [redacted]
3	3 [redacted]	Luis	C [redacted]	45 [redacted]
4	3 [redacted]	Eduardo	A [redacted]	12 [redacted]

Al seleccionar esta opción de carga por archivo se habilitará un área de selección o arrastre en la cual debe ubicar su archivo. Si va a cargar un archivo de texto plano como CSV o TXT debe confirmar los separadores usados para las columnas:

Campana Rápida **Campana Masiva**

Voz

1 Selección de archivos 2 Información de envío 3 Resumen del envío

Para realizar una campaña masiva debe cargar la información (nombres de contactos, números de celular, mensaje, etc.) desde un archivo en formato **Excel, CSV or TXT**.

Por favor seleccione fuente de destinatarios: Archivo

Por favor seleccione el tipo de campaña: Informativa

El archivo contiene encabezados

Excel CSV TXT

Cargar Archivo

separado_por_comas.c... 0.09 KB

También puedes arrastrarlo aquí

Seleccione el separador para archivos csv y txt: Coma (,)

Seleccione las comillas para archivos csv y txt: Sin delimitador

Seleccione la columna que contiene los teléfonos móviles: Seleccionar

Una vez cargado el archivo, seleccione la columna que contiene los números de teléfono de los destinatarios. Opcionalmente puede elegir un identificador de correlación para mejor manejo de la información en reportes. Luego dar clic en siguiente:

Seleccione la columna que contiene los teléfonos móviles

Seleccione la columna con el identificador de correlación

Seleccionar

- Seleccionar
- [NOMBRE_COMPLETO]
- [CODIGO]
- [CELULAR]
- [EMAIL]

5.2. Envío Masivo por Grupos

Si se selecciona la opción de carga por grupos, a continuación se listan los Grupos previamente cargados, para incluirlos en la campaña, haga clic o arrastre el grupo a la columna de “grupos Seleccionados” y luego clic en Cargar y siguiente:

1 Selección de archivos 2 Información de envío 3 Resumen del envío

Para realizar una campaña masiva debe seleccionar uno o más grupos; también puede seleccionar contactos que no se encuentren en ninguno.

Por favor seleccione fuente de destinatarios
Grupos

Por favor seleccione el tipo de campaña ?
Informativa

Seleccione los grupos a los cuales desea enviar el mensaje

Grupos

Grupos disponibles

TestVoz (1)

↔

Grupos seleccionados

BLVoice (1)

Cargar

Siguiente >

5.3. Tipo de campaña

Puede elegir que la campaña sea informativa o interactiva.

- **Informativas:** son las que únicamente envían un mensaje de voz.
- **Interactivas:** permiten al usuario del teléfono dar clic en alguna tecla que el mensaje le indique, esto puede generar el envío de un SMS post llamada u otras acciones como colgar o reproducir otro audio.

5.4. Información de la Campaña

En el segundo paso de configuración de una campaña, personalice y configure las características de los mensajes a ser enviados. Se encuentran los siguientes campos de configuración:

Campaña Rápida **Campaña Masiva**

Voz

1 Selección de archivos 2 Información de envío 3 Resumen del envío

Total de destinatarios ⓘ

Total	Válidos	Inválidos	Duplicados
1	1	0	0

Nombre de la campaña o referencia ⓘ

Nombre de la campaña o referencia

Plantilla

Seleccione una plantilla

Selecciona un tipo de mensaje ⓘ

Grabar
 Subir
 Texto a voz: TTS

Fecha de campaña *America/Bogota*

2021-06-24 07:50:40

Fecha de finalización

Campaña recurrente ⓘ
 Campaña dependiente ⓘ

Velocidad de campaña ⓘ
 Intentos ⓘ

SMS Post llamada ⓘ
 Los que presionan una tecla ⓘ

Etiquetas ⓘ

SMS post llamada. Máximo 160 caracteres.

Caracteres: 0

[← Volver](#) [Siguiente →](#)

- **Nombre de la Campaña o Referencia:** Ponga un nombre para agrupar sus mensajes, marque su campaña con una breve descripción de la misma. Ejemplo: MKT-DDMMAAA

Total de destinatarios ⓘ

Total **3**

Nombre de la campaña o referencia ⓘ

MKT-27/05/2019

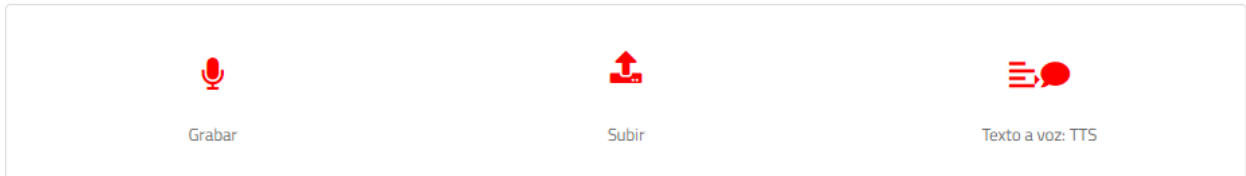
- **Plantilla (Opcional):** Use audios previamente configurados de uso recurrente seleccionando una plantilla.

Plantilla

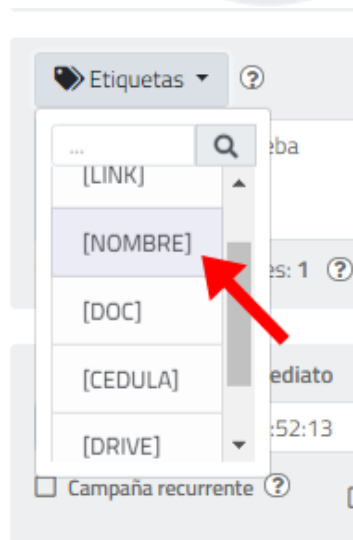
test

- Tipo de mensaje: Seleccione el tipo de mensaje de voz que desea tener para su campaña.
 - Grabar:** Capture sonidos desde su dispositivo, grabando un mensaje de voz en tiempo real.
 - **Subir:** Cargue un archivo con el mensaje de voz que desea para su campaña. Los formatos disponibles para enviar un audio son .ogg, .wav y .mp3.
 - Texto a voz TTS:** Ingrese un texto para que la plataforma pueda convertirlo en voz y pueda ser enviado a sus destinatarios.

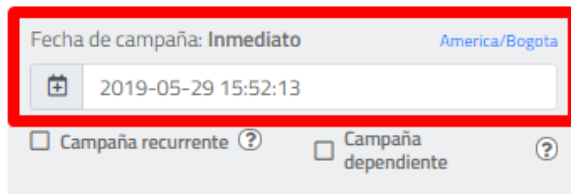
Selecciona un tipo de mensaje ?



- **Etiquetas (Solo en opción TTS):** Contiene los encabezados de las columnas del archivo de contactos cargado en la plataforma, seleccione el encabezado para personalizar el mensaje de voz.

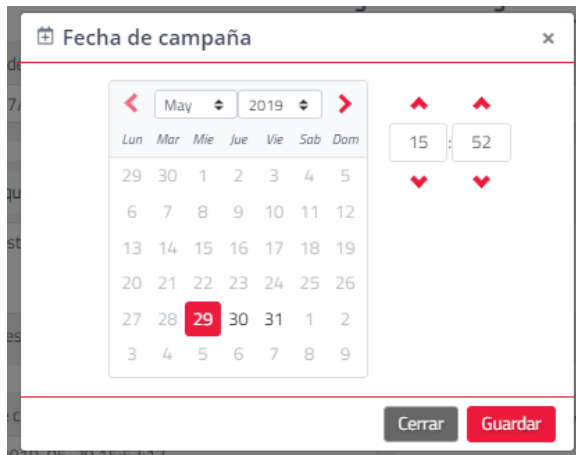


- **Fecha de Campaña:** Seleccione en el calendario la fecha y hora de salida de la campaña, si no se modifica, el envío es inmediato.



Fecha de campaña: Inmediato America/Bogota

Campaña recurrente ? Campaña dependiente ?



Fecha de campaña

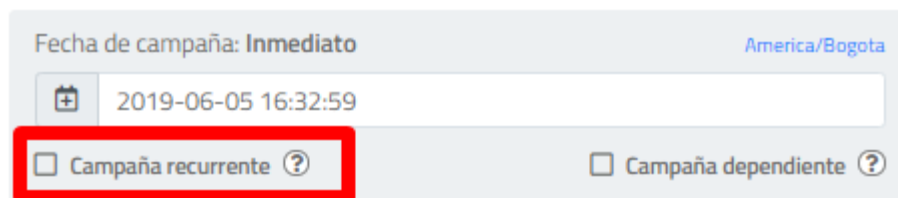
May 2019

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

15 : 52

Cerrar Guardar

- **Campañas Recurrentes:** Configure campañas que se repitan periódicamente a través de una Campaña Recurrente, en el paso de Información de Campaña, seleccione la opción Campaña Recurrente en el cuadro de programación de la campaña:



Fecha de campaña: Inmediato America/Bogota

Campaña recurrente ? Campaña dependiente ?

Posteriormente se desplegará una pantalla donde debe indicar la periodicidad de la repetición de la campaña y la finalización de las repeticiones. Al alcanzar dicho número de repeticiones, la recurrencia de envíos finalizará:

Continúe la configuración de la campaña de forma normal.

- **Velocidad de la campaña (Opcional):** Permite reducir la velocidad de salida de los mensajes de la campaña para controlar las acciones de sus destinatarios que puedan perjudicar sus procesos, ejemplo: invitaciones a llamar a un PBX o Call Center o invitarlos a ingresar a sitios de internet.

- **SMS post llamada:** Permite enviar un SMS luego del envío del mensaje de voz. Para esto, se puede construir el mensaje en el cuadro de texto incluyendo las variables (etiquetas) del archivo

SMS Post llamada ?
 Los que presionan una tecla ?

Etiquetas ?

SMS post llamada. Máximo 160 caracteres.

Carácteres: 0

- Acciones:** Permite configurar acciones según la interacción del cliente. Aplica solo a las campañas de tipo Interactiva. Las acciones pueden ser Colgar/Reproducir/SMS post llamada o Plantilla. Para configurar una acción, solo hay que darle clic a la opción “Agregar acción”

Mensaje Post - Respuesta

Tecla	Acción	Resumen	Opciones
2	SMS Post llamada	Saludo	 

Agregar Acción +

Una vez configurados todos los campos, dar clic en siguiente.

5.5. Resumen de la Campaña:

Contiene un resumen de la configuración de la campaña, rectifique y si está de acuerdo, clic en Enviar, si requiere modificar algo, clic en Volver.

Adicionalmente, la plataforma permite el envío de muestras. Para esto, es necesario indicar un número de destino, la cantidad de muestras a enviar y seleccionar el orden de los registros a tomar de muestra (si se quiere enviar la información de los primeros registros, los últimos o elegidos aleatoriamente).



Voz

1 Selección de archivos

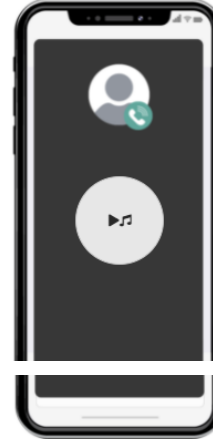
2 Información de envío

3 Resumen del envío

No. total de destinatarios	1
Tiempo entre intentos	30m
Duración del audio en segundos	1.62s

- ✓ Archivo o grupo seleccionado
env?o_3U3777Rfr6uaPcsweb.csv
- ✓ Nombre de la campaña o referencia
Envío 2021-06-24 07:06:84
- ✓ Fecha y hora de envío
2021-06-24 07:55:19 America/Bogota
- ✓ Entrega de campaña recurrente
0 Día(s)
Ending
America/Bogota
- ✓ Tipo de campaña
Informativa

Vista previa



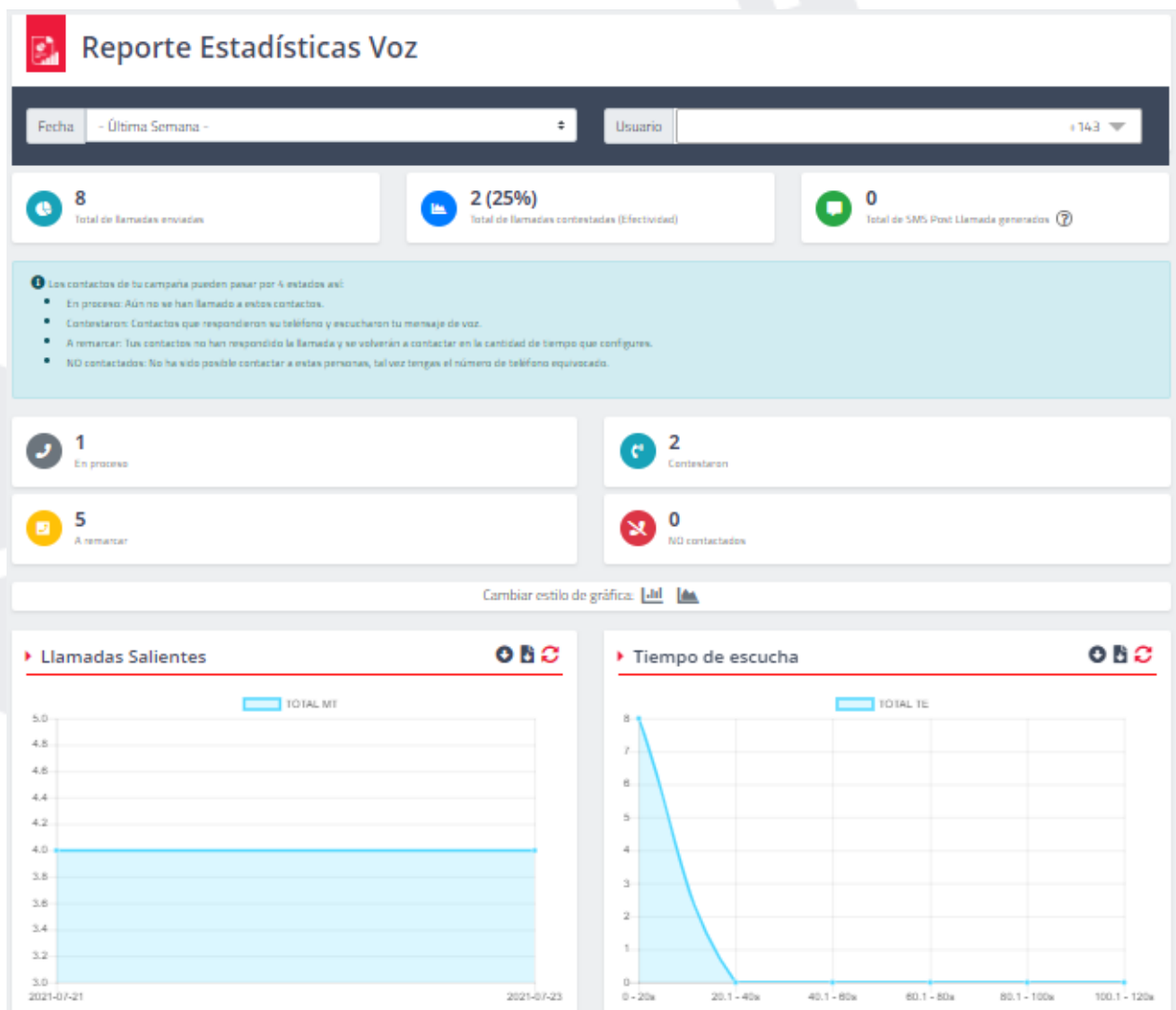
[← Volver](#) [Muestra](#)

[Enviar](#)

9 Estadísticas

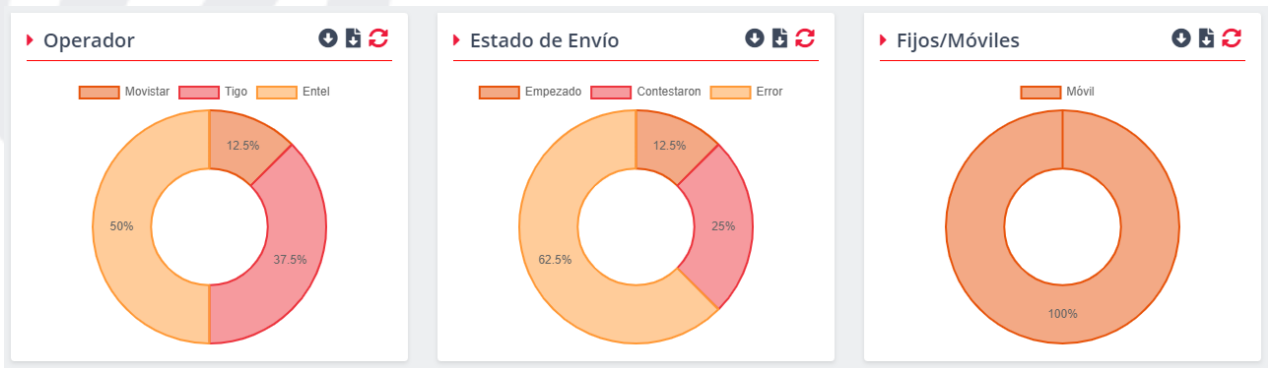
Tell it ofrece el Producto Reportes donde se puede exportar y visualizar la información relacionada con las campañas generadas desde cada Producto o Canal, solo haga clic en el menú Reportes/Estadísticas.

Dentro de las estadísticas ofrecidas, se puede hacer el filtro por fechas y tiene información del total de llamadas enviadas, el total de llamadas contestadas y el total de SMS post llamada generados. De igual manera, se tiene acceso a información de llamadas en proceso, a remarcar, llamadas contestadas y no contactadas.



Adicionalmente, se puede ver información de manera gráfica de las llamadas salientes y el tiempo de escucha.

También se tiene acceso a gráficos sobre el Operador por el que se envió la llamada, el estado del envío y la cantidad de fijos y móviles dentro de la audiencia



10 Reportes

En el módulo de reportes, además de Estadísticas, existen los reportes de Campañas y Detallados

En el reporte de Campañas, se puede ver la información de los envíos agrupados por campañas. Se podrá hacer el filtro por fecha de creación o de envío (muy útil para el caso de campañas programadas), Usuario que realizó el envío, referencia, estado, tipo y Id de campaña

Reporte Campañas voz

Fecha: Última Semana

Filtrar por

Fecha creación

Fecha

Última Semana -

Usuario

Referencia

Referencia

Estado

Tipo

Todas

Id Campañas

Ejem: 456321,123456

Buscar

Id Campaña	Usuario	Referencia	Fecha Creación	Fecha Envío	Mensaje	Estado	Total Destinatarios	Tipo	Acciones
1294335	luis.rodriguez	Fast Send 2021-07-21 17:05:13	21-Jul-2021 17:05	21-Jul-2021 17:05		Finalizada	1	Informativa	

En el caso de los envíos detallados, se cuenta con información de cada uno de los envíos realizados. Se puede revisar la información de Id envío, Mensaje, Destino, Fecha de procesado, referencia, usuario que realiza el envío, operador, duración de la llamada, Estado, Detalle de finalización y cantidad de intentos.



Reporte Detallados Voz

Fecha
Última Semana

Usuario

Referencia

Tipo

+ Filtros Detallado

Buscar

Fecha: Última Semana

Id Envío	Mensaje	Destino	Fecha Procesado	Referencia	Usuario	Operador	Duración Llamada	Estado	Detalle de finalización	Intentos
1294355		969422111	21-jul.-2021 17:05	Fast Send 2021-07-21 17:05:13		Entel	0,00	Error		1
0		3138596887	23-jul.-2021 09:26	WS Send 2021-07-23		Movistar	0,00	Iniciado		1
0		969422111	23-jul.-2021 09:31	WS Send 2021-07-23		Entel	0,00	Error		1
0		969422111	23-jul.-2021 10:11	WS Send 2021-07-23		Entel	0,00	Error		1
0		969422111	23-jul.-2021 15:06	WS Send 2021-07-23		Entel	0,00	Error		1

Adicionalmente, se cuenta con filtros de columna, destino, estado de envío, Id de envío y Id de transacción para una búsqueda más detallada.

+ Ocultar Filtros

Columna(s)

Destino ?

Estado

Id Envío ?

Id Transacción ?

Buscar

El detalle de **finalización de la llamada** puede tener los siguientes valores:

Traducción	Descripción
Contestada	Esta causa indica que la llamada terminó de manera normal, se terminó a causa del destino o del remitente.
Usuario ocupado	Esta causa se utiliza para indicar que el destino no puede aceptar otra llamada porque la línea se encuentra ocupada. Este valor de causa puede ser generado por el usuario llamado o por la red. En el caso de usuario ocupado determinado por el usuario, se observa que el equipo de usuario es compatible con la llamada.
Usuario no responde	Esta causa se utiliza cuando una de las partes no responde la llamada durante el período de tiempo prescrito asignado.
No hay respuesta	Esta causa se utiliza cuando el destinatario de la llamada ha sido alertado, pero no responde dentro de un período de tiempo prescrito.
No se puede localizar el número	Esta causa indica que no se puede localizar el destino, aunque el número esté en un formato válido el número actualmente no está asignado.
Llamada rechazada	Esta causa indica que el equipo del destino no desea aceptar la llamada. La red también puede generar esta causa, indicando que la llamada fue liberada debido a una restricción del servicio suplementario.
No hay canal disponible	Esta causa indica que actualmente no hay ningún circuito/canal apropiado disponible para manejar la llamada.

El detalle de **estados de la llamada** puede tener los siguientes valores:

Estado	Descripción
Entregada	Se entregó mensaje a buzón o a llamada y finalizó
Fallida	Falló en el procesamiento o la conexión.
En curso	La llamada está siendo atendida.
No contestada	El destinatario no contestó la llamada
Conexión no configurada	La conexión no ha sido configurada en el administrador.
Blacklist	El destinatario se encuentra en lista negra.
Restricción por toques	El destinatario alcanzó el número máximo de toques.
Fuera de horario	La llamada cayó fuera del horario configurado.
En reintento	La llamada no fue contestada o falló, quedan reintentos pendientes.

11 Salir

Una vez terminada de usar la plataforma Tell it, realice su salida segura del sistema a través del botón “salir” en la parte superior derecha de la herramienta junto a su nombre de usuario:

