

Tell it

The logo consists of the word 'Tell' in a dark blue, cursive script font, followed by the word 'it' in a dark blue, sans-serif font. A large, solid red speech bubble shape is positioned behind the 'it', partially overlapping the 'T' and 'e' of 'Tell'.

ALDEAMO

**Documento Técnico - RCS**

# Contenido

1.	Control de Cambios .....	2
2.	Introducción.....	3
3.	Infraestructura .....	3
4.	Proceso de activación de una línea RBM Google .....	5
4.1	Completar formulario de activación.....	5
4.2	Verificación de la empresa.....	5
4.3	Lanzamiento.....	5
4.4	Integración .....	5
5.	Proceso de interacción de RCS .....	6
5.1	Empezando en el mundo de RCS .....	6
5.2	¿Qué es RCS?.....	7
5.3	Alcance de RCS.....	7
5.4	¿Por qué RCS es importante para las empresas? .....	8
5.5	¿Por qué usar RCS? .....	11

# 1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>	<i>Responsable (s)</i>
1	24/09/2020	Creación del Documento Técnico para RCS	Luis Eduardo Rodríguez

## 2. Introducción

Somos una empresa ubicada en 12 países de América Latina con más de 24 años de experiencia en el mercado, conectamos a personas y empresas a través de la tecnología para facilitarles la vida. Nos caracterizamos por ofrecer servicios oportunos para que las empresas puedan encontrar soluciones en la comunicación de sus audiencias.

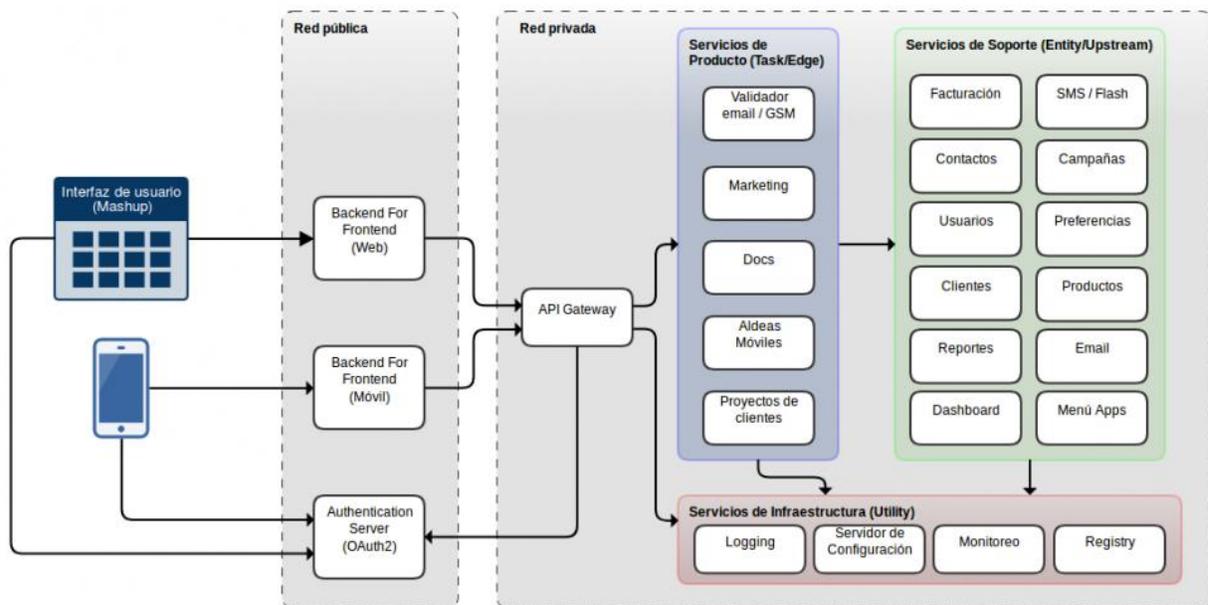
Los productos de Aldeamo son soluciones Cloud de la categoría "SaaS" o "Software como Servicio (Software as a Service)". Esto significa que Aldeamo no vende software que se instala en los equipos de cómputo o servidores del cliente, sino que construye aplicaciones que se ofrecen al cliente a través de Internet y Aldeamo cobra por la prestación de ese servicio y el acceso al mismo.

WhatsApp es un servicio que Aldeamo ofrece hace varios años y que nace con el propósito de conectar a empresas y personas a través del canal de mensajería instantánea más utilizado en el mundo. Específicamente, la conexión a través de WhatsApp puede dar por líneas de WhatsApp Messenger, WhatsApp Business y WhatsApp Business Verificado. Aldeamo provee una plataforma web que permite la administración e interacción de sus clientes.

## 3. Infraestructura

El estilo de arquitectura usado en las plataformas de Aldeamo se conoce como "Arquitectura de microservicios" y por sus características, permite una gran flexibilidad (adaptación al cambio), escalabilidad (capacidad de crecimiento) y tolerancia a fallos. Es un estilo de arquitectura de vanguardia e implementa las tendencias más recientes en diseño de soluciones distribuidas de alto rendimiento.

Por definición, la arquitectura de Microservicios tiende a tener gran número de componentes de software y hardware. Actualmente las plataformas de Aldeamo suman más de 180 componentes, por lo que no es práctico ilustrarlos detalladamente en un mismo diagrama, sin embargo, el concepto se puede apreciar en un alto nivel en el siguiente diagrama que incluye la taxonomía de servicios:



Por utilizar una arquitectura de microservicios, la mayoría de nuestros componentes tienen su propio modelo de datos, exponiendo únicamente interfaces para comunicarse con otros componentes. De esta forma podemos evolucionar partes del sistema con pocas limitaciones por las interdependencias que impone un modelo canónico o modelo único tradicional.

Las soluciones informáticas de Aldeamo se encuentran instaladas en un cloud híbrido, es decir, mezcla nube pública y nube privada en un datacenter que nos permite conectividad multicloud mediante un hub de alta velocidad por el que podemos acceder a nubes como AWS, GCP y Azure y usarlas como una extensión de nuestro datacenter on-premise.

Este datacenter se encuentra ubicado en Ashburn, Virginia (USA) y está contratado con un tercero reconocido mundialmente por la alta calidad de sus servicios y seguridad, por lo que cuenta con certificaciones internacionales como [ISO/IEC 27001](#) e [ISO 9001](#) y cumple con mecanismos de control internacionales como SOC 2/3, [PCI-DSS](#) y Tier II, además pertenece desde el año 2009 a la CSA (Cloud Security Alliance).

Es importante aclarar que, aunque el datacenter cumple con PCI-DSS, éste estándar no es requerido para las operaciones de la plataforma de Aldeamo pues no almacenamos ni manipulamos información de tarjetas de crédito ni tokenización de sus números.

## 4. Proceso de activación de una línea RBM Google

### 4.1 Completar formulario de activación

Para iniciar el proceso de activación por favor completar el siguiente formulario para compartir esta información con Google. Esto nos permite con seguridad empezar el proceso de activación.

[Aldeamo: Formulario de aplicación a RCS](#)

### 4.2 Verificación de la empresa

Para verificar tu agente, Google necesita que la marca confirme la información y entregue aprobación para generar una cuenta verificada en el entorno RCS de Android. Para eso, Google enviará un correo al encargado de la cuenta solicitando el permiso para configurar el agente de RBM Google.

### 4.3 Lanzamiento

Llegó la hora del lanzamiento. En esta etapa Aldeamo confirmará con la marca el caso de uso e implementación para que pueda ser aprobada por Google.

En caso de requerir más información, Aldeamo se contactará con la empresa solicitante para completar los datos necesarios.

Después de completar este paso, tu agente estará listo para el envío de mensajes a través de RBM Google.

**\*Los tiempos de aprobación y generación de interacciones puede variar dependiendo de las validaciones que Google pueda requerir sobre la marca.**

### 4.4 Integración

Si tu solución requiere la interfaz de Aldeamo, nosotros nos encargaremos de realizar la integración y entregarte nuestra solución (Tellit) para que empieces a usar el servicio.

Si tu solución requiere integración con sistemas externos o será sólo transaccional (integrado con el API), todos los costos y tiempos de desarrollo estarán por tu cuenta.

# 5. Proceso de interacción de RCS

## 5.1 Empezando en el mundo de RCS

Millones de empresas confían en los **SMS** para comunicarse con los consumidores móviles. Las alertas de fraude con tarjeta de crédito, las actualizaciones del estado del vuelo y las notificaciones de entrega de paquetes son ejemplos comunes de SMS de empresa a consumidor.

**RCS (Rich Communication Services)** actualiza SMS con branding, rich media, interactividad y análisis. Con RCS, las empresas pueden brindar experiencias móviles interactivas de marca, directamente a la aplicación de mensajería predeterminada.

**La nueva generación de SMS está aquí.** RCS es un nuevo canal de mensajería visualmente atractivo que ofrece ricas funcionalidades para permitir más efectividad en los mensajes de los clientes. Las empresas están utilizando RCS para construir relaciones sólidas con sus audiencias a través de la comunicación bidireccional de marca. Los bancos, las empresas de consumo masivo, las principales aerolíneas y el sector de salud son sólo algunas de las industrias que ya utilizan RCS y que están obteniendo resultados impresionantes para la experiencia del cliente.

Este documento técnico lo ayudará a comenzar a maximizar las oportunidades de RCS para su marca.

Una encuesta de 2019 realizada por [Harvard Business Review](#) encontró que la mensajería en dispositivos móviles es una de las más exitosas maneras de comunicación electrónica, y que las empresas generan mejores estadísticas con datos de apertura asociados a las aplicaciones de mensajería móvil. La encuesta también demostró que los especialistas en marketing empresarial confían más en las aplicaciones de mensajería que en las aplicaciones móviles en cada categoría de comunicación que incluye:



## 5.2 ¿Qué es RCS?

RCS es un servicio de mensajería basado en IP que se proporciona a los usuarios de teléfonos móviles a través del operador de telefonía móvil redes. Se utiliza tanto para comunicaciones de persona a persona (P2P) como de aplicación a persona (A2P) e incorpora el alcance global de SMS con las funciones avanzadas de las aplicaciones de chat (como WhatsApp, Viber y Facebook Messenger) para ofrecer experiencias más interactivas y atractivas a los usuarios.

La comunicación A2P habilitada con RCS se conoce como mensajería empresarial RCS, y se utiliza para entregar experiencias móviles interactivas de marca que mejoran y potencian la forma en que las personas y las empresas comunican. Para el resto de este documento, cuando nos referimos a RCS, nos referimos a mensajería con contenido enriquecido a través de un conjunto de características que permiten la creación de mensajes de marca para desarrollar relaciones a través de la comunicación bidireccional.

## 5.3 Alcance de RCS

### Mejor mensajería del operador para todos

Los mensajes de texto cambiaron la forma en que nos comunicamos, pero esta se ha desactualizado. Hoy queremos mensajes que nos permitan hacer cosas como compartir fotos de alta resolución y archivos más grandes, chatear con un grupo, saber cuándo se leen los mensajes o hacer videollamadas.

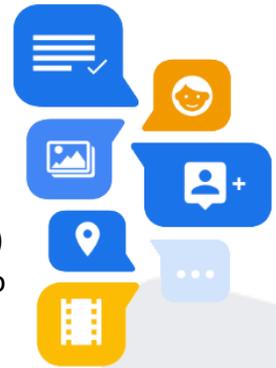
Rich Communication Services – Servicios de comunicación enriquecidos (RCS) hace todo esto posible, y ahora la industria móvil se está uniendo para llevarlo a los usuarios de todas partes.

### El perfil universal RCS



Si bien la mensajería RCS se diseñó para mover las redes móviles más allá de los mensajes de texto, los diferentes enfoques dificultaron y costo a los operadores llevarlo a los usuarios.

Al alinearse en el perfil RCS universal de GSMA, con la aplicación de clientes Mensajes RCS, los operadores ahora pueden proporcionar mensajes RCS en todo el ecosistema Android.



## 5.4 ¿Por qué RCS es importante para las empresas?

86 %

El 86% de los teléfonos inteligentes estarán habilitados para RCS en 2020 – GSMA inteligencia

2.7  
billones

Las empresas enviarán aproximadamente 2,7 billones de mensajes SMS para 2022 – Investigación de eNeuro

74 MIL  
millones

Se proyecta que el mercado de mensajería empresarial alcanzará los \$74 mil millones para 2021 – GSMA

Hipervínculo en “Mensajería RCS” hacia

<https://www.youtube.com/watch?v=kxC0a3wwiOE>

La mensajería de RCS puede alcanzar el 100% de usuario móviles dividiéndolos en tres grupos.

1. Usuario con móviles que no soportan contenido de internet y deben ser alcanzados a través de un SMS (Mensaje de Texto).
2. Usuarios con móviles inteligentes de sistema operativo Android para los cuales se ha desarrollado [aplicaciones de mensajería construidas Google](#).
3. Usuarios con móviles inteligentes de sistema operativo iOS para los cuales Apple ha diseñado una solución denominada [Apple Business Chat](#).

### Mensajes que llevan tu marca a otro nivel

La Mensajería Móvil en plataformas avanzadas, con una gran cantidad de capacidades interactivas, ofrecen una gran cantidad de importantes ventajas sobre SMS / MMS tradicionales para marketing de consumo. Por ejemplo, estos son algunos de los servicios prestados por Rich Communication Services (RCS):

### 10 razones por las que la mensajería empresarial RCS es mejor



#### Más conversacional

- Respuesta sugerida
- Acciones sugeridas
- Introducción de Inteligencia Artificial



#### Mejores métricas

- Recibo de entrega comprobado
- Leer los recibos, incluido el tiempo disponible



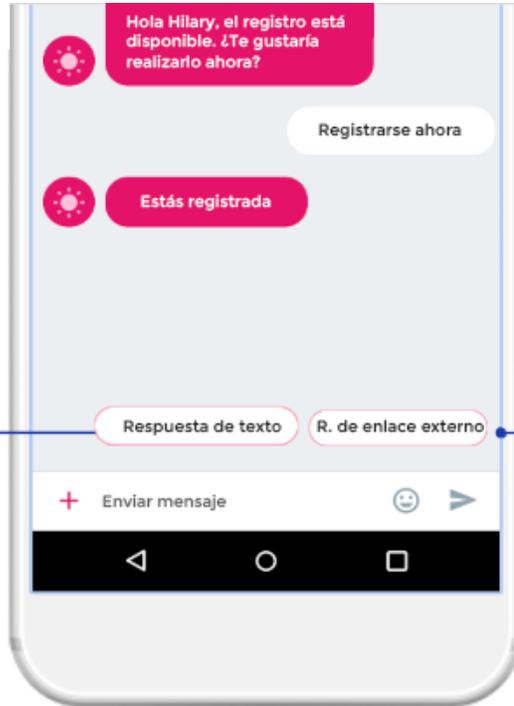
#### Comunicación enriquecida

- Fotos de alta resolución
- Videos, GIF, audio
- Resolver incompatibilidad MMS



## Mensajes confiables

- Marca de verificación comercial
- Nombre completo de la marca en lugar de identificación aleatoria
- Personalización de color/ logo para marca
- Bloquear conversaciones no deseadas/ marcas no deseadas



### Acción sugerida:

enlaces fuera de la conversación, por ejemplo, al marcado del teléfono con un número especificado previamente

### Repuesta sugerida:

Respuestas a la conversación con el mismo texto exacto



## Página web

**abrir Url** abre el enlace en el navegador web o, si hay un controlador de aplicación predeterminado, enlaces profundos a esa aplicación (y usa el icono de esas aplicaciones en el botón)



## Ver mapa

Abre en maps una ubicación previamente especificada.



## Calendario

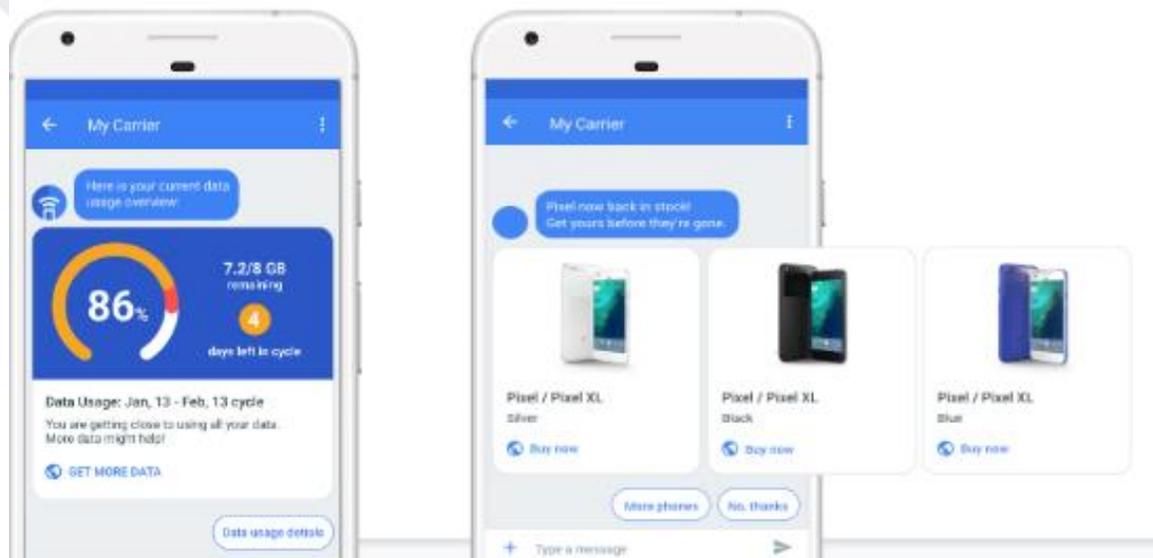
**Crear calendario de eventos:** abre la creación de eventos en calendario. Flujo con detalles preespecificados.



## Contacto

**Marcar número de teléfono:** Abre el marcador con un número previamente especificado

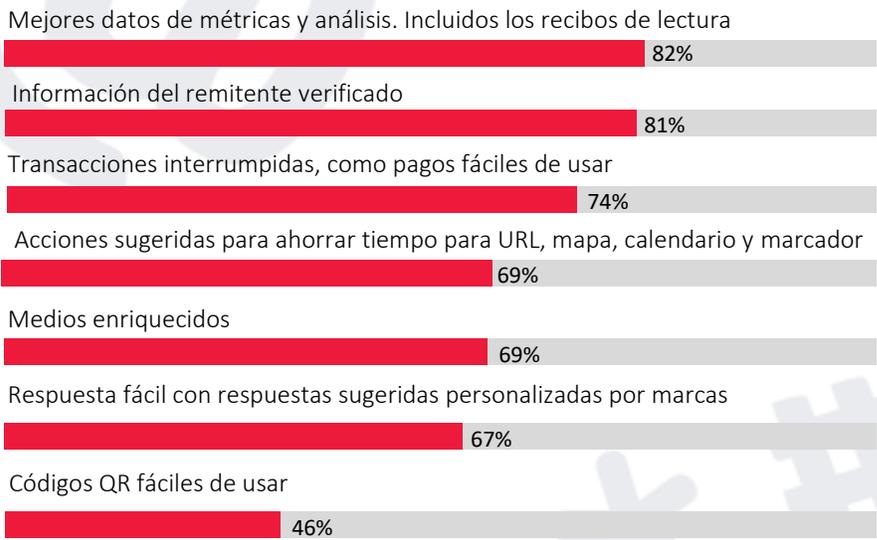
El estudio también encontró que las capacidades que más valoran los profesionales de marketing empresarial con Las aplicaciones de mensajería son:



Nombre de la marca

Color único en la conversación

Logo de la marca



## 5.5 ¿Por qué usar RCS?

La asociación entre proveedores de sistema operativo de dispositivos móviles con operadores y fabricantes de equipos originales para ofrecer un cliente de mensajería nativo, Mensajes, para mensajes RCS, SMS y MMS admite el Perfil Universal de GSMA para la interoperabilidad entre redes y dispositivos de operadores.

Fácilmente actualizable desde la tienda Google Play, el cliente actualizado ofrecerá una experiencia de mensajería unificada en todo el ecosistema de Android.

Con una infraestructura global confiable y una experiencia de usuario consistente, la tecnología RCS ayuda a la comunidad móvil a entregar mejores mensajes en todas partes.

**Mejora tus conversaciones con funciones de chat:** Comparta medios de alta calidad sin cargos adicionales, envíe mensajes de texto a través de Wi-Fi, vea cuando sus amigos están escribiendo y disfrute de mejores chats grupales.

**Comunicarse simplemente:** Los mensajes de RCS son simples y efectivos. Envíe mensajes de texto a cualquier persona desde su teléfono o computadora, en cualquier momento.

**Ponerse manos a la obra:** Vea información útil de las empresas y haga más cosas, todo desde su cuenta verificada de RCS.

**Más visual, menos clics:** Siempre útil, Mensajes que le permite hacer más cosas. Como encontrar y compartir cosas fácilmente, responder con solo un toque o incluso enviar un pago directamente desde un chat.