

Tell it

The logo for 'Tell it' features the word 'Tell' in a dark blue, cursive script font, followed by a red speech bubble that overlaps the letter 'l'. To the right of the speech bubble, the word 'it' is written in a dark blue, sans-serif font.

ALDEAMO

Documento Técnico - SMS

Contenido

1.	Control de Cambios.....	2
2.	Introducción.....	3
3.	Infraestructura	3
4.	Proceso de SMS Transaccional.....	4
5.	Proceso de envíos de mensajes de texto.....	5
6.	Especificación de conceptos y datos importantes:.....	7
6.1	Tipos de mensajes.....	7
6.2	Reportería	8
6.2.1	Estados de reportería.....	8
6.3	Otros conceptos.....	9

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 SMS	Alejandro Martínez Poloche

2. Introducción

Somos una empresa ubicada en 12 países de América Latina con más de 25 años de experiencia en el mercado, conectamos a personas y empresas a través de la tecnología para facilitarles la vida.

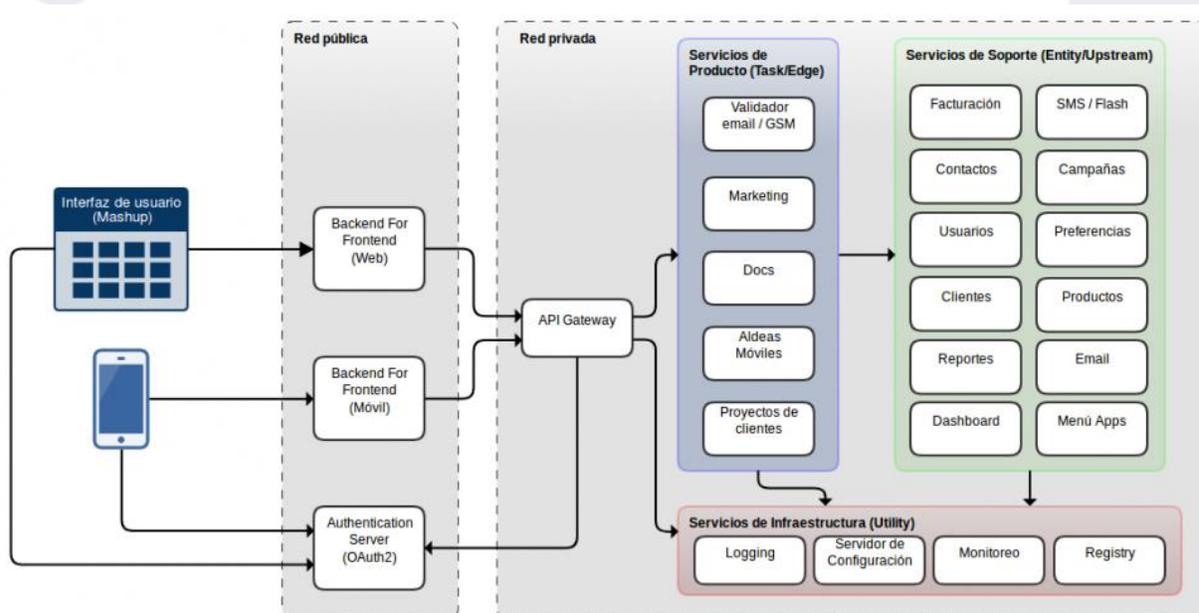
Contamos con más de 28 años de experiencia en creación y mantenimiento de Páginas Web, Intranets y servicios de mantenimiento móvil. Nos caracterizamos por ofrecer servicios oportunos para que las empresas puedan encontrar soluciones en la comunicación de sus audiencias.

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.

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 SMS Transaccional

Aldeamo está en la capacidad de suministrar infraestructura, servicios, interfaz, protocolos y recursos necesarios para el envío de mensajes de textos mediante una integración a través de GET, POST, SOAP Y SMPP

Aldeamo tiene integraciones con proveedores de diferentes servicios de comunicación, principalmente operadores móviles (SMS, Flash SMS), proveedores de servicios de correo electrónico (Gmail, Hotmail, Yahoo etc.) y proveedores de servicios de mensajería OTP (WhatsApp, Facebook Messenger, Twitter, RCS, etc.). La comunicación en cada una de estas integraciones está protegida por los mecanismos de seguridad que ofrezca cada canal, principalmente basados en TLS 1.2 (HTTPS, SMTPS, VPN).

La plataforma de SMS de Aldeamo permite la integración con las siguientes tecnologías (API):

Web Service Rest tipo GET

Este API está basado en llamados HTTP GET ideales para transacciones básicas y rápidas hechas por el cliente a una URL. Bajo este esquema los parámetros de la solicitud de envío se adjuntan a la petición HTTP vía GET

Web Service Rest tipo POST

Este api está basado en llamados HTTP POST hechos por el cliente a una URL, bajo este esquema se encuentran varias funcionalidades adicionales como:

Envíos por lotes de mensajes: Posibilidad de enviar el mismo mensaje a una lista de destinatarios en una misma petición, la respuesta de la petición retorna la información de cada mensaje por lo que se recomiendan lotes de hasta 50 SMS. Permite también el envío de mensajes personalizados por cada destinatario de la petición.

Envíos Tipo Flash: Previa configuración y de acuerdo a la disponibilidad de la tecnología por operador/país, podrá realizar envío de peticiones tipo Flash.

Programación de envíos: Podrá realizar peticiones con un parámetro de fecha/hora en la que realizarán el envío.

URLs Cortas: este servicio permite el envío de URL corta, al usarse en batches podrá enviar el mismo vínculo a todos los destinatarios o una diferente a cada contacto.

CorrelationLabel: Permite añadir un identificador de mensajes que podrá consultar en reportes para agrupar peticiones.

MT: Web Service tipo SOAP

Este API está basado en la comunicación de servicios web a través de SOAP, permite además realizar envío de peticiones con las siguientes funcionalidades:

Envíos por lotes de mensajes: Posibilidad de enviar el mismo mensaje a una lista de destinatarios en una misma petición, la respuesta de la petición retorna la información de cada mensaje por lo que se recomiendan lotes de hasta 50 SMS. Permite también el envío de mensajes personalizados por cada destinatario de la petición.

Envíos Tipo Flash: Previa configuración y de acuerdo a la disponibilidad de la tecnología por operador/país, podrá realizar envío de peticiones tipo Flash.

Programación de envíos: Podrá realizar peticiones con un parámetro de fecha/hora en la que realizarán el envío.

URLs Cortas: este servicio permite el envío de URL corta, al usarse en batches podrá enviar el mismo vínculo a todos los destinatarios o una diferente a cada contacto.

CorrelationLabel: Permite añadir un identificador de mensajes que podrá consultar en reportes para agrupar peticiones.

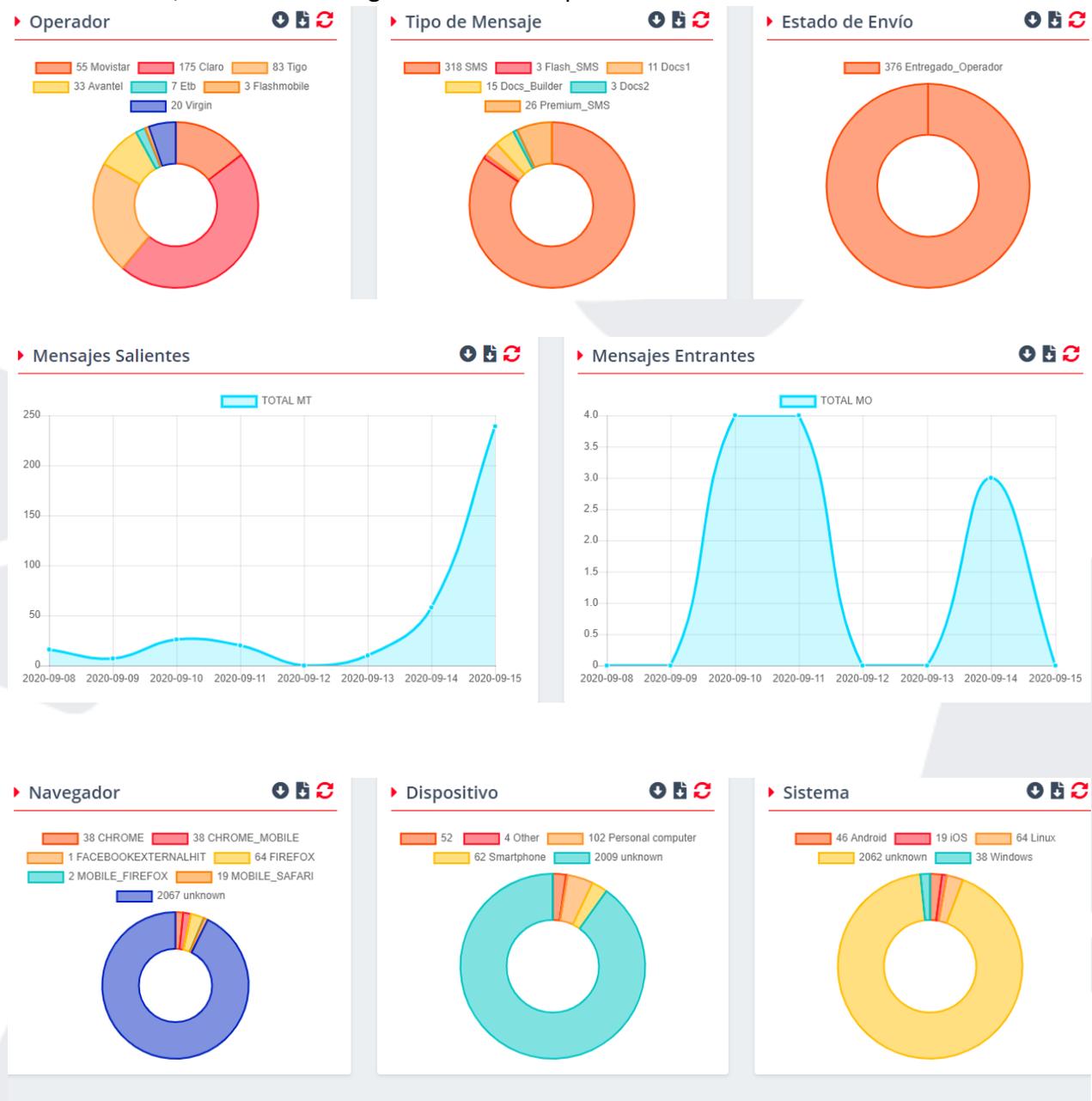
5. Proceso de envíos de mensajes de texto

El proceso comienza con la creación de una base de datos en un archivo de Excel, CSV o TXT. El archivo debe tener relacionados los números celulares en una de las columnas y puede llevar variables personalizadas. Esta base es cargada en la plataforma

Seguido de esto, a través de la aplicación web ofrecida por Aldeamo, el usuario puede crear una campaña en la que debe establecer datos generales de la campaña y construir el cuerpo del mensaje.

La plataforma permite: el envío de documentos generales o documentos personalizados, programación de envíos, mensajes Flash, mensajes con URLs cortas, mensajes con URLs cortas que direccionan al una línea de WhatsApp que se desee, descargar reportes en Excel y diferentes funcionalidades proporcionadas por la herramienta.

A continuación, encontrarás imágenes de nuestra plataforma



Fecha: Hoy
 Usuario: TellitComercial
 Columna(s): Tipo Referencia

Id Envío	Destino	Mensaje	Fecha Procesado	Estado	Referencia
1046130	3144631176	test 😊	15-Sep-2020 12:01	Entregado Al Operador	Fast Send 2020-09-15 12:01

Ocultar Filtros
 Columna(s) +2
 Estado

6. Especificación de conceptos y datos importantes:

A continuación, se especifican algunos conceptos propios del canal de SMS

6.1 Tipos de mensajes

- **Envío Normal:** como su nombre lo indica son mensajes de texto que llegan a la bandeja de entrada como cualquier otro
- **Envío Flash:** muestra el contenido de un SMS como una notificación en la pantalla celular sin necesidad de ingresar al inbox de mensajería, el SMS Flash se abre automáticamente y muestra el mensaje sobre otras aplicaciones abiertas, lo que garantiza su lectura.
- **Envío Premium:** son mensajes de texto normales, pero a estos se les pueden agregar emojis.
- **Envío con doc adjunto:** la plataforma permite hacer envíos con documentos adjuntos, puede ser el mismo documento adjunto para cada destinatario o un documento personalizado, este último con contraseña si así lo desea
- **Envío SMS to WhatsApp:** son mensajes de texto con URLs cortas que redirigen al usuario a la aplicación de WhatsApp en una conversación con un mensaje predeterminado. El número de WhatsApp y el mensaje predeterminado los configura usted

Nota: Todos los mensajes constan de 160 caracteres, a excepción del mensaje premium, este consta de 70 caracteres

6.2 Reportería

- **Campañas:** En el modulo de campañas podrá ver información general del envío que ha realizado, como el mensaje de texto que envió, la hora en que realizo el envío, si el envío ya termino, entre otras cosas.
- **Detallados:** En este menú encuentra un reporte mas especifico, es decir, podrá ver por número telefónico a quien le llego o no el mensaje, cuales destinatarios le hicieron clic al mensaje (en dado caso que lleve una URL), y demás cosas.
- **Interacciones:** Este reporte es más que todo cuando se invita al usuario a interactuar, en otras palabras, se envía un mensaje de texto, esperando respuesta del usuario final

6.2.1 Estados de reportería

- **Recibido:** SMS recibido por parte de Aldeamo exitosamente para iniciar su enrutamiento hacia los respectivos operadores.
- **Por defecto:** Cuando no se encuentra operador valido para el envío.
- **Listo para procesar:** Campaña SMS que inicia su enrutamiento hacia los respectivos operadores una vez finaliza su construcción.
- **Encolado:** Campaña SMS en construcción, este estado aparece hasta que el proceso finalice correctamente.
- **Entregado al operador:** Transacción SMS entregada exitosamente al operador, lo cual quiere decir que el operador nos responde que la recibió exitosamente y YA ES RESPONSABILIDAD DE CADA OPERADOR ENTREGARLA de acuerdo a condiciones particulares de cada línea
- **NO enviado:** SMS No enviado por algún fallo interno de los sistemas de Aldeamo
- **Cancelado:** SMS que fueron programados para enviar a futuro y que se procedieron a su cancelación antes de la programación hecha
- **Expirado:** Estado que responde el operador cuando nos recibe una transacción SMS, pero que ellos después de múltiples intentos de entrega descartan por fallo en la línea destino a enviar (cobertura, facturación de línea, entre los más comunes como causales)
- **Operador fallido:** Falla en la entrega de los SMS de parte y responsabilidad del operador una vez que ALDEAMO entrega correctamente
- **Lista Negra:** Líneas celulares que solicitaron ante su operador no recibir ningún tráfico de tipo SMS a pesar de ser números válidos y activos, se marca la transacción SMS así cuando el operador nos indica esto
- **Número Inválido:** Números incorrectos
- **Operador NO disponible:** Indisponibilidad del operador temporalmente por problemas internos, encolamiento y demás
- **Fallido por enrutamiento con operador NO disponible:** Se detecta un operador valido de envío en cada transacción donde al momento de enviarla se presenta indisponibilidad del lado del operador
- **Ruta NO configurada:** Envío de SMS a números celulares no validos

- **Reintento a otra ruta por servicio:** Fallo en la ruta principal de envío, por lo que se genera un reintento por una ruta alterna de envío a este operador (depende de que operador tenga configurado este servicio)
- **Horario no permitido operador:** SMS limitados por el operador por envío en un horario no válido
- **Mensaje limitado operador:** Mensaje restringido por el operador por su contenido, SPAM, sexual, phishing u otros que vulneren la integridad de los destinatarios
- **Entregado al operador, espera por confirmación:** SMS entregado al operador, pendiente de que el mismo confirme la entrega exitosa al dispositivo

6.3 Otros conceptos

- **URLs Cortas:** Son URLs que acorta la plataforma. Podemos acortar un URL a 22 caracteres. En un mensaje de texto podemos enviar hasta tres URLs cortas y en reportería usted puede ver quien le dio clic a esa URL
- **Concatenación:** Es la unión de mensajes. Cada concatenación costa de 7 caracteres, es decir, si la longitud del texto es más largo que un mensaje, se restarán 7 caracteres por mensaje para concatenación, con el fin de que el destinatario reciba un solo bloque de texto ordenado.
- **Grupos:** Son contactos que usted puede guardar en la plataforma de Aldeamo, con el fin de que a estos contactos, se les realice el envío, sin necesidad de estar cargando una base de datos
- **Plantillas:** Son textos almacenados de uso recurrente que usted puede guardar en la plataforma de Aldeamo, para que no tenga la necesidad de estar redactando siempre el mismo mensaje
- **Borradores:** Son campañas que aún usted no ha terminado de configurar, en dado caso que usted salga de la plataforma por algún motivo, tiene la opción de ingresar al módulo de borradores y continuar la campaña en cualquier momento