

Tell it



ALDEAMO

**Documento Técnico**  
**Apple Business Chat**

# Contenido

1.	Control de Cambios .....	2
2.	Introducción.....	3
3.	Infraestructura .....	3
4.	Prerrequisitos de aplicación a Apple Business Chat.....	5
4.1	Tener un Apple ID .....	5
5.	Proceso de activación de una cuenta oficial de Apple Business Chat.....	5
5.1.	Completar el formulario de aplicación a Apple Business Chat.....	5
5.2.	Definición caso de uso .....	5
5.3.	Integración .....	6
6.	Activación de la plataforma de Apple Business Chat .....	6
7.	Elementos nativos de Apple Business Chat .....	6
7.1	Mensajería bidireccional.....	6
7.2	Enlace enriquecido – Rich Link.....	7
7.3	Selector de Lista – List Picker .....	8
7.4	Selector de Tiempo – Time Picker .....	8
7.5	Autenticación .....	9
7.6	Apple Pay .....	10
7.7	Extensión de aplicaciones móviles – iMessage Extension.....	10
8.	Proceso de interacción de Apple Business Chat.....	10

# 1. Control de Cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción de la Modificación</i>	<i>Responsable (s)</i>
1	16/12/2020	Creación del Documento Técnico para Apple Business Chat	Luis Eduardo Rodríguez

## 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. Nos caracterizamos por ofrecer servicios oportunos para que las empresas puedan encontrar soluciones en la comunicación de sus audiencias.

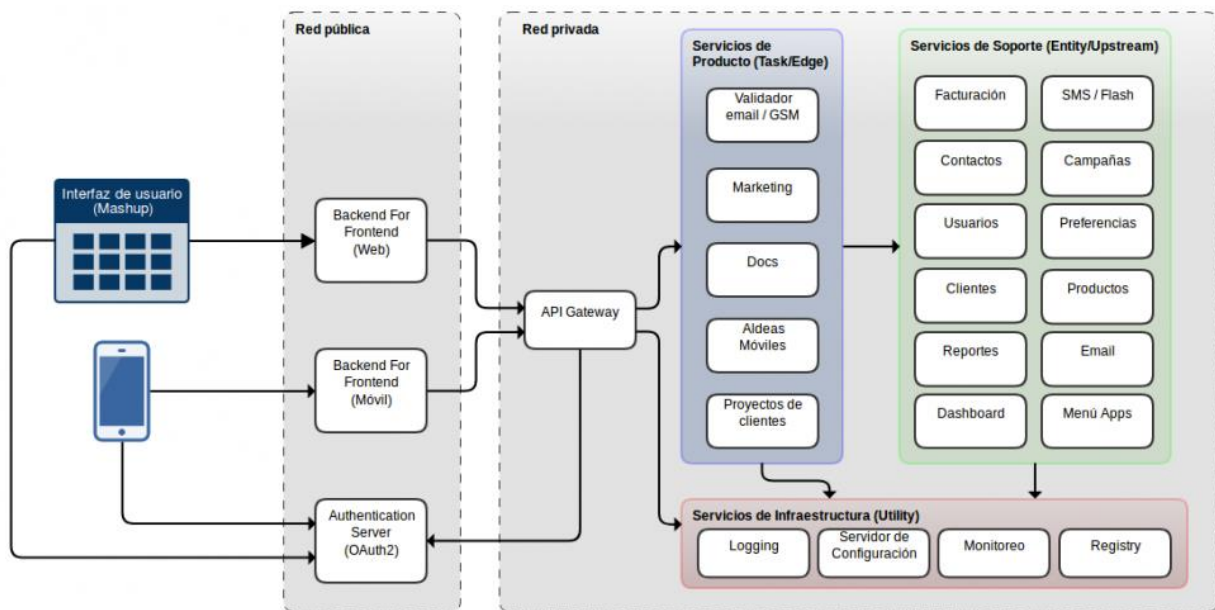
Los productos de Aldeamo son soluciones Cloud de la categoría "SaaS" o "Software como Servicio (Software as a Service)". Esto significa que Aldeamo no vende software que se instala en los equipos de cómputo o servidores del cliente, sino que construye aplicaciones que se ofrecen al cliente a través de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

Apple Business Chat es una nueva y poderosa tecnología que Aldeamo ofrece para empresas que quieren conectar con sus audiencias a través de un canal estratégico y segmentado. La conexión a través de Apple Business Chat puede ser generada a través de dispositivos iOS o macOS mediante la aplicación nativa de mensajería de Apple llamada iMessage. Aldeamo provee una plataforma web que permite la administración, asistencia e interacción con 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. Prerrequisitos de aplicación a Apple Business Chat

### 4.1 Tener un Apple ID

Apple ID es el método de autenticación usado por Apple para dispositivos iPhone, iPad, Mac. Este ID es utilizado para que su cuenta oficial de Apple Business Chat sea automáticamente asociada a la configuración establecida.

Si la empresa no cuenta con un Apple ID, deberá crear uno utilizando el siguiente [enlace](#).

## 5. Proceso de activación de una cuenta oficial de Apple Business Chat

### 5.1. Completar el formulario de aplicación a Apple Business Chat.

Si ya completaste todos los puntos anteriores de “Prerrequisitos” y tienes toda la información requerida disponible, por favor llena el siguiente formulario para compartir esta información con el equipo de Apple Business Chat de Aldeamo. Esto nos permite con seguridad empezar el proceso de incorporación y monitorear la implementación.

[Aldeamo: Formulario de Aplicación a Apple Business Chat](#)

### 5.2. Definición caso de uso

Una vez que hayas completado el Formulario de Aplicación, podemos crear tu cuenta de Apple Business Chat.

Después de haber creado la cuenta, es necesario definir un caso de uso para la marca con una interacción establecida. Todos los casos de uso e interacciones posibles con los usuarios serán revisadas y sometidos a aprobación por parte de Apple. Para Apple la **experiencia de usuario** es lo más importante y por eso deberán revisar detalladamente el proceso de comunicación que tendrán tus usuarios.

Dentro del caso de uso de Apple Business Chat se pueden realizar interacciones con ChatBots y Agentes humanos. Para las cuentas de Apple Business Chat es mandatorio que se otorgue al usuario la posibilidad de hablar con un agente humano.

Una vez que el caso de uso sea aprobado por Apple, es posible realizar el lanzamiento de la cuenta.

### 5.3. 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. La posibilidad de realizar una integración con el API de Apple sólo es posible cuando el cliente tenga un sistema de atención al cliente que cumpla con todos los elementos y desarrollos exigidos por Apple.

## 6. Activación de la plataforma de Apple Business Chat

Aldeamo ofrece diferentes alternativas para la gestión del canal de Apple Business Chat dentro de la plataforma. Al acceder al servicio de Apple Business Chat podrás utilizar una o más alternativas de uso, entre las cuales se encuentran:

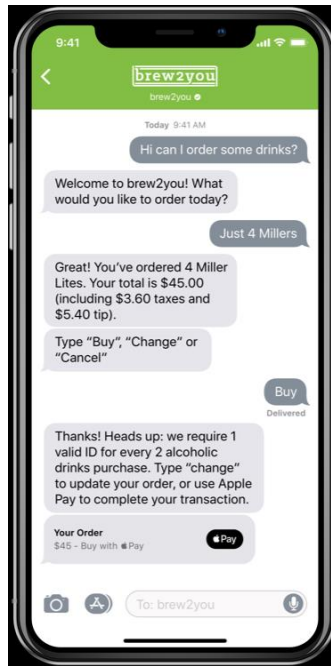
- Módulo de atención al cliente con atención de ChatBots o Agentes.
- Integración con otro sistema a través del API de WhatsApp (sujeto a aprobación).

## 7. Elementos nativos de Apple Business Chat

Apple Business Chat es un servicio que permite a su empresa comunicarse directamente con sus clientes a través de la plataforma de Aldeamo utilizando la aplicación nativa de mensajería iMessage. Aldeamo ha implementado soluciones API REST de servidor a servidor en su plataforma, lo que hace posible enviar y recibir elementos multimedia propios de Apple que se explican a continuación:

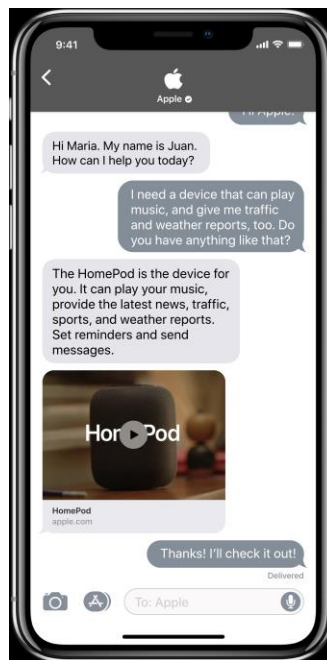
### 7.1 Mensajería bidireccional

Aldeamo permite el envío y recepción de diferentes tipos de mensajes simples entre los cuales se encuentran: Texto, enlaces (URL), imágenes, vídeos, emoticones y archivos. Cuando un usuario envía un mensaje a la marca, el dispositivo envía un mensaje al servidor de Apple Business Chat a través de Aldeamo y el proceso se repite en sentido contrario.



## 7.2 Enlace enriquecido – Rich Link

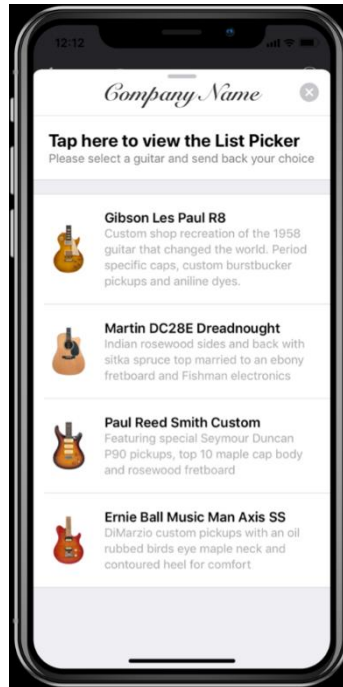
Cuando una empresa envía una URL con una imagen o un video en línea a un cliente, el cliente recibe un mensaje "Tocar para cargar vista previa" que el cliente debe tocar para cargar el contenido. Para permitir que los clientes obtengan una vista previa del contenido en línea sin cargar primero una vista previa, puede enviar un mensaje de enlace enriquecido.





### 7.3 Selector de Lista – List Picker

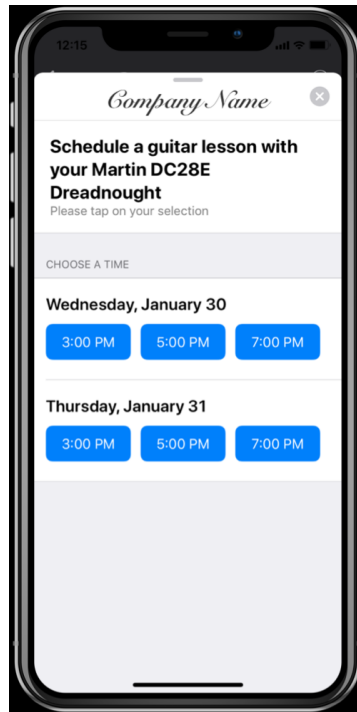
Un selector de listas muestra una lista de elementos e información sobre los elementos, como el nombre del producto, la descripción y la imagen, en la aplicación Mensajes en el dispositivo del cliente. El cliente puede elegir uno o más elementos de la lista para enviar con una respuesta.



### 7.4 Selector de Tiempo – Time Picker

Para permitir que el cliente elija un intervalo de tiempo al programar una reunión o cita, envíe un mensaje interactivo de selector de tiempo. El mensaje interactivo muestra los conflictos encontrados en el calendario local del cliente para que el cliente pueda tomar una decisión informada.

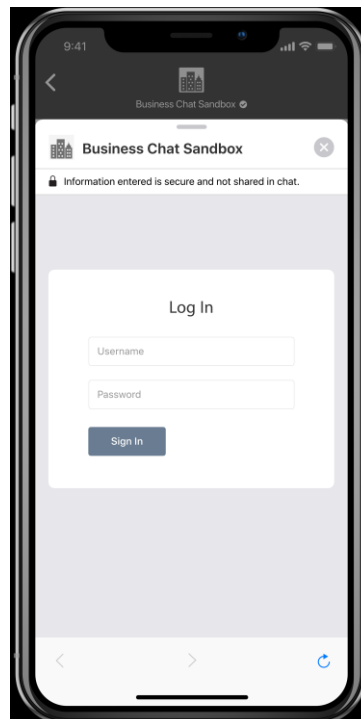
Después de enviar la respuesta, el cliente puede tocar la burbuja del mensaje de respuesta para ver la información de ubicación, si está disponible. El cliente también puede obtener direcciones a la ubicación o agregar el evento a su calendario tocando Obtener direcciones o Agregar al calendario.



## 7.5 Autenticación

Apple Business Chat permite que los datos de autenticación pasen entre clientes y empresas en la plataforma de servicio al cliente (CSP) utilizando este envío de mensaje de autenticación.

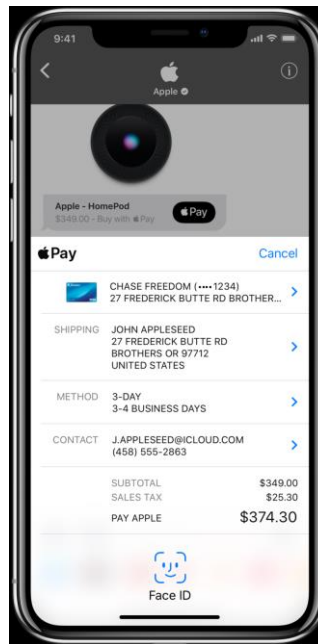
Una vez que el usuario está autorizado, el sistema envía una respuesta de OAuth y el dispositivo del usuario recibe un formulario de inicio de sesión. El usuario ingresa su nombre de usuario y contraseña en el formulario de inicio de sesión para continuar con el proceso de autorización.



## 7.6 Apple Pay

Cuando una empresa solicita el pago a un cliente que compra bienes y servicios a través de Business Chat, el cliente puede usar Apple Pay para realizar el pago.

Apple Pay está habilitado solamente en algunos países. Este servicio podrá ser desarrollado por Aldeamo siempre y cuando esté habilitado en el país de prestación del servicio.



## 7.7 Extensión de aplicaciones móviles – iMessage Extension

Apple Business Chat provee una extensión de iMessage que hace simple para las marcas enviar mensajes interactivos a sus usuarios. Si la marca quiere entregar una experiencia interactiva única se puede crear una aplicación iMessage independiente o ampliar su aplicación iOS para que interactúe dentro de los mensajes. Cualquier interacción especial que se quiera entregar a través de Apple Business Chat y que no esté cubierta dentro de los elementos nativos entregados podría ser desarrollada desde esta extensión.

# 8. Proceso de interacción de Apple Business Chat

El proceso comienza con la activación de una cuenta de Apple Business Chat dentro de la plataforma de Aldeamo, esta cuenta debe ser verificada y aprobada por Apple. Nuestra plataforma

permite la interacción a través del canal de Apple Business Chat junto a otros canales que pueden ser incluidos dentro de la herramienta como Facebook, WhatsApp, Messenger, LiveChat e Instagram.

La plataforma de Inbound de Aldeamo está diseñada para gestionar interacciones que inicia el usuario que desea la atención. Adicional, la plataforma no permite el envío de mensajes masivos a través de Apple Business Chat.

Seguido de esto, a través de la aplicación web ofrecida por Aldeamo, las empresas pueden tener licencias para agentes que den respuesta a las solicitudes que administra la plataforma. Estas solicitudes llegan a la plataforma cuando un usuario decide empezar una conversación con el canal habilitado en la herramienta.

Para la prestación de este servicio, Aldeamo provee las siguientes funcionalidades:

- ✓ **Activación de un canal:** La plataforma ofrecida por Aldeamo permitirá la activación de una cuenta de Apple Business Chat y otros canales para interacción con clientes.
- ✓ **Tablero de Control:** Aldeamo ofrece una sección dentro de la herramienta que permite la visualización en tiempo real de las conversaciones abiertas, en cola, transferidas con tiempos y estados de los agentes.
- ✓ **Administración:** Aldeamo ofrece administración dentro de su herramienta web en la cual se puede manejar los siguientes elementos: Información de la cuenta, Clientes, Proyectos, Campañas, Canales, Usuarios, Tipificaciones, Roles, Estados, Redes Permitidas Puntos de Entrada y Horarios.
- ✓ **Interacción:** Nuestros clientes tendrán acceso a un panel administrador de conversaciones. Desde este panel se responde y se interactúa con todas las conversaciones que llegan a la plataforma.
- ✓ **Auditoría:** Permitimos la visualización y descarga de reportería detallada de la gestión realizada desde la aplicación.
- ✓ **Contactos:** Desde nuestra herramienta puede administrar sus contactos, importarlos, exportarlos, editarlo y consultarlos. Este módulo permite iniciar conversaciones con usuarios de WhatsApp no masivas y controladas.
- ✓ **Reportes:** Aldeamo ofrece reportes específicos aplicados a las interacciones que se han dado desde la plataforma. Adicional, usted podría incluir bots o encuestas que mejoren sus servicios a través de los canales habilitados en la aplicación.

A continuación, se muestran algunas imágenes de la aplicación web proveída por Aldeamo

aldeamo

Inicio

**Tablero de control**

Administración

Interacción

Auditoría

Contactos

Reportes

Integración

aldeamo

Tablero de control

Tempo de conexión 00:00:50 ONLINE TellitComercial

Cliente: Proyecto: Campañas:

Seleccione un cliente Seleccione un proyecto Seleccione campañas Agregar

Campaña: Aldeamo campaña Proyecto: Aldeamo proyecto Cliente: Aldeamo

+573206265451

Total de capacidad En cola Promedio de espera Mensajes hoy Cerradas hoy Transferidas hoy

3/6 0 00:00:00 0 0 0

Agente	Capacidad	Cerradas hoy	Transferidas hoy	Inactivas	Estado	Duración
TellitComercial	3/6	0	0	0	ONLINE	13:35:50

aldeamo

Administración / Campañas

Tempo de conexión 00:42:24 ONLINE TellitComercial

Administración

Info. de la cuenta

Clientes

Proyectos

**Campañas**

Canales

Usuarios

Tipificaciones

Roles

aldeamo

Campañas

Fecha Inicial: Fecha Inicial

Cliente: Seleccione cliente

Campaña: Aldeamo campaña

**Crear campaña**

Detalle de la campaña Canales Horario Tipificaciones

\* Cliente: Seleccione cliente

\* Proyecto: Seleccione proyecto

\* Nombre: Nombre de la campaña

¿Permitir recursos externos?: Si

Cancelar Guardar

aldeamo

Administración / Campañas

Tempo de conexión 00:45:33 ONLINE TellitComercial

Administración

Info. de la cuenta

Clientes

Proyectos

**Campañas**

Canales

Usuarios

Tipificaciones

Roles

aldeamo

Campañas

Fecha Inicial: Fecha Inicial

Cliente: Seleccione cliente

Campaña: Aldeamo campaña

**Crear campaña**

Detalle de la campaña **Canales** Horario Tipificaciones

Selecciona al menos un canal.

\* Canal Whatsapp: Seleccione canal

\* Canal Facebook: Seleccione canal

\* Canal Instagram: Seleccione canal

Cancelar Guardar

**aldeamo** Interacción / Inbound Tempo de conexión 01:07:04 OFFLINE TellitComercial

**Conversaciones hoy** Abiertas: 2 Cerradas: 0 Transferidas: 0

**Miguel Mendez** + 573162327349 **Campaña:** Aldeamo campaña **Proyecto:** Aldeamo proyecto **Ciente:** Aldeamo Finalizar i

**Fecha de asignación:** 6/13/19, 4:34 PM

**Miguel Mendez** 11:42 AM  
Hola

**Ana** 5:21 PM  
Hola Ana

14 DE JUNIO DE 2019

Buenas Tardes 4:34 PM

Hola 11:42 AM













Escribe un mensaje

**aldeamo** Auditoría Tempo de conexión 01:31:52 OFFLINE TellitComercial

Contacto:  Número de contacto:  In/Out:  Tipo de contacto:

Tipo de canal:  Canal:

Consultar Limpiar

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

**aldeamo** Contactos Tempo de conexión 01:39:26 OFFLINE TellitComercial


**Contactos** Iniciar conversación Exportar

Nombre:  Número de contacto:  Cliente:


Consultar Limpiar

**Número de contacto**

- 573107856908
- 573134120126
- 573014431076
- 573213578319
- 5215559093431
- 573192307678



- Inicio
- Tablero de control
- Administración
- Interacción
- Auditoría
- Contactos
- Reportes
- Integración



Tiempo de conexión  
01:49:37

OFFLINE

TellitComercial

## Reporte ASA

Exportar

Fecha inicial:  Fecha Final: 
 Agente:  Cliente:

Proyecto:  Campaña:

Consultar
Limpiar

Nombre	Cliente	ASA	SLA Optimo	SLA Bajo	Cumplimiento	Conversaciones	Ideal	Optimo	Bajo
TellitComercial	Aldeamo	17849.86	15	20	BAJO	38	15	3	20

1
10/ página