Manual de Uso Omnicanalidad

Contenido

1.	Control de Cambios 3
2.	Introducción4
3.	Características y requerimientos del equipo de cómputo 5
4.	Cómo utilizar el portal 6
4.1.	Ingreso al Portal6
4.2.	Recuperar y Cambiar Contraseña 6
5.	Bienvenido al portal8
6.	Omnicanalidad9
6.1.	Acceso
6.2.	Carga la base de datos9
6.3.	Configuración de canales 14
6.3.1.	Configuración de SMS 15
6.3.2.	Configuración de Email 18
6.3.3.	Configuración de Voz 20
6.3.4.	Configuración de WhatsApp 24
6.4.	Configuración de eventos 25
6.4.1.	Eventos SMS 27
6.4.2.	Eventos Voz
6.4.3.	Eventos Email
6.4.4.	Eventos WhatsApp28
6.5.	Limpiar flujo
6.6. 6.7.	Guardar y enviar
7.	Salir

1. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Responsable(s)
1	Noviembre 2021	Creación del manual de uso	Juan Carrasco
2	Abril 2023	Actualización general del manual	Gicel Silva, Francisco Gómez, Alejandro Martínez

2. Introducción

Bienvenido a nuestro portal especializado en el envío de campañas de diversos productos y canales de comunicación corporativa.

A través de nuestra plataforma 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.

En este manual te mostraremos nuestro producto Omnicanalidad, donde podrás crear y diseñar flujos automatizados de manera efectiva y sencilla. Los canales permitidos son SMS, WhatsApp, Email y Voz.

3. Características y requerimientos del equipo de cómputo

Para utilizar la plataforma solo es necesario que cuentes con acceso a internet y que tengas instalado algún Google Chrome:



No se garantiza el funcionamiento de otro sistema operativo diferente a Microsoft Windows.

4. Cómo utilizar el portal

4.1. Ingreso al Portal

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

INICIO DE SESIÓN	1
Usuario	-
Contraseña	0
Ingresar	
Recuperar contraseña	1

Presiona el botón **Ingresar**.

4.2. Recuperar y Cambiar Contraseña

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

INGRESA TU NOMBRE	E DE USUARIO
Usuario	ø
No soy un robot	reCAPTCHA Princidad - Tárminas
Validar	

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



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

ING	RESA TU NUEVA CONTR	ASEÑA 🕄
		Θ
	•••••	0
	Guardar	

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.

5. Bienvenido al portal

Una vez hayas accedido al portal 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:



Recuerda que nuestra plataforma es en gran parte responsive; sin embargo, en algunos menús y pantallas (especialmente en las que se requiere cargar archivos), recomendamos el uso de PC o laptop, para una mejor visualización o carga de la información

6. Omnicanalidad

6.1. Acceso

La plataforma de Omnicanalidad permite configurar flujos basados en reglas o lógicas según eventos. Para acceder a este módulo, debes ingresar al siguiente logo:



6.2. Carga la base de datos

Para configurar un nuevo flujo, debes establecer el país al cual se quiere hacer el envío, seleccionando la bandera en la parte superior derecha de la pantalla.



Para crear una campaña de Omnicanalidad da clic en "crear nuevo flujo en blanco" y colócale un nombre a tu flujo:

≡	En 🗸 Centro d	e Ayuda			Ļ ļ	_ ~	٩	Salir 🕩
^* .∔.	Omnicanalidad							
&	Mis flujos Borradores							
2	Aún no haz creado ningún flujo, te ofrecemo	os las siguientes opciones para empeza	zar ¿Qué deseas hao	er primero?				
₿ (}	(+)	(+)						
:≡ 1 *	Crear nuevo flujo en blanco	Retomar último flujo enviado						
•								
•								

Bienvenido a Omnicanalidad

Crea y diseña flujos automatizados de manera efectiva y sencilla, ahorra tiempo, elimina errores y tareas repetitivas. Con **Omnicanalidad** tu gestión es más sencilla.

Configuración inicial

Nombre del flujo / Referencia o Campaña ③

Nombre del flujo	
× Cancelar	Siguiente >

En la pantalla de "Destinatarios", carga o arrastra un archivo que contenga la base de datos a la que le vas a realizar el envío. Este archivo puede estar en formato Excel, CSV O TXT

≡	En 🌱 🛛 Centro de Ayuda		雄 💼 🗸 🙆 Salir 🔂
# #	Nombre Fecha de creación: 2023-01-31 12:21:56 Ú	Destinatarios	Guardar Enviar
=	Canales	Origen de datos 💿 Para realizar el flujo debe cargar la información (nombres de contactos, números de celular, Email, código del país, adjuntos, etc.) para que funcione con todos los canales. Descarga plantilla guía aquí	
6 6	Vaz SM5	El archivo contiene encabezados Arrastra tu archivo aguío cárgalo	
≅ ⊠	WhatsApp	Formatos seportados:	
● ● ■	Configuraciones	Peso máximo: 300Mb Ten en cuenta para los encabezados del archivo • No debe contener canactereis especiales. • No debe tener espacios en blanco. (Puedes separar con guión bajo)	
• •	Eventos Limpiar flujo	< Volver Cancelar	

En el caso de cargar un archivo CSV o TXT, indica el separador y el delimitador de datos (si es que existe). Posteriormente, da clic en el botón "Cargar"

≡			雄 🔜 🗸 🙆 Salir 🔂
*	Nombre 2 Fecha de creación: 2023-01-31 12:21:56 Ú	Destinatarios	Guardar Enviar
	Canales	Origen de datos ⊙ Para realizar el flujo debe cargar la información (nombres de contactos, números de celular, Ernail, código del país, adjuntos, etc.) para que funcione con todos los canales. Descarga plantilla guía aquí	
8 ¢	Voz SMS	El archivo contiene encabezados	
#= 2	WhatsApp	Prueba_omnicanalidad.xlsx	
		Peso máximo: 300Mb	
-	Configuraciones	No debe contener caracteres especiales. No debe tener espacios en blanco. (Puedes separar con guión bajo)	
	Eventos	<volver 2<="" cancelar="" cargar="" th=""><th></th></volver>	
•	Limpiar flujo		

Luego de que se complete la carga del archivo, **es necesario seleccionar** la columna del archivo que contiene **el indicador de correlación**. Este servirá para identificar a tu audiencia a través de nuestros canales. Puede ser el número de cédula, código de cliente, etc. Luego, se debe dar clic a "**Siguiente**" para continuar.

Destinatarios

Origen de datos 💿

Para realizar el flujo debe **cargar la información** (nombres de contactos, números de celular, Email, código del país, adjuntos, etc.) para que funcione con todos los canales. Descarga plantilla guía aquí

	- Suite
	nexito
Prueba_omnicanalidad.xlsx 9.44 KB	创
	100%
Peso máximo: 300Mb	
Peso máximo: 300Mb coge la columna con el identificador de correlación, este servirá para testros canales (ej: documento, nombre, etc). ⑦	identificar a tu audiencia a través de
Peso máximo: 300Mb coge la columna con el identificador de correlación, este servirá para restros canales (ej: documento, nombre, etc). ⑦	identificar a tu audiencia a través de

En la ventana principal de Omnicanalidad también te aparecen las siguientes opciones:

 Retomar último flujo enviado: Al dar clic en esta opción te aparece la última campaña de Omnicanalidad que enviaste, esta misma la podrías enviar o modificar

≡	En 🎽 Centro de A	lyuda		Ļ	-*	Salir 🕩
*						
	Omnicanalidad					- 11
20	Mis flujos Borradores					- 1
-						- 11
2	Aún no haz creado ningún flujo, te ofrecemos	las siguientes opciones para empe	ezar ¿Qué deseas hacer primero?			
Ē						- 11
(+	+				- 1
縉	Crear nuevo flujo en	Retomar último flujo				- 11
ľ	blanco	enviado				- 11
•						- 11
۶						
-						

• **Borradores:** si das clic en borradores, podrás ver todas las campañas de Omnicanalidad que has guardado, donde puedes editarlas para poder enviarlas, o eliminarlas:

•

de creación - 2023 11:14

6.3. Configuración de canales

Una vez cargada la base, puedes empezar a configurar el flujo. En esta pantalla puedes verificar en la parte superior el nombre que se le dio inicialmente al flujo y el archivo de destinatarios que cargaste.

Si deseas modificar estos parámetros, lo puedes realizar dando **clic al símbolo de lápiz** que tiene cada uno al lado. También están los botones "**Guardar**" y "**Enviar**" para guardar o realizar el envío del flujo, según sea requerido.

En el menú lateral, en la parte de "**Canales**", puedes ver los canales que tienes disponibles para configurar el flujo y en la parte de "**Configuracione**s" se puede configurar los eventos según la lógica que se desee establecer.

Para iniciar la configuración del flujo, **arrastra uno de los canales hacia el centro de la pantalla**.

≡	En 👻 Centro de Ayuda	雄 🔜 v 🍥 Salir 🕞
Omnichannel		
Applications	Prueba 1 2 Fecha de creación: 2023-01-31 12:25:43 Última edición: 2023-01-31 12:25:43 Prueba o mnicanalidad visu Reeistros	Guardar Enviar
Mis Servicios	válidos: 3 ⑦	
🕂 Omnichannel		
🚑 Administrator <	Canales Inicia el flujo arrastrando un canal aquí.	
Invoicing		
Voice Aldm		
Documents <	Voz SMS	
🕒 Reports 🖌 🖌		
🚝 Validators <	WhatsApp	
🕑 Surveys		
💫 Inbound	Configuraciones	
🔎 Otp		
📮 Smsi		
Email	Eventos	
Rcs	Limpiar fluio	
Reference Bots		

Al hacer esto, el canal quedará situado en el tablero, Se **debe dar clic** para configurar el canal. Una vez configurado en canal, desaparecerá el mensaje de alerta y se podrá continuar con el flujo.

=	En 🗸 Centro de Ayuda	🤌 🔜 v 💩 Salir 🔂
Omnichannel		
Applications	Prueba 1 Prueba 1 Destinatarios Destinatarios Prueba 1 P	Guardar Enviar
Mis Servicios	 Found de doubleme zous of sit failures endeme una concentration of sit failures Válidos: 3 (2) 	
🚓 Omnichannel		
🛃 Administrator 🧹	Canales SMS	
= Invoicing		
Voice Aldm		
🖹 Documents 🛛 🖌	Voz SMS	
🔶 Reports 🛛 🖌		
行 Validators 🕻	WhatsApp	
🗹 Surveys		
🔩 Inbound	Configuraciones	
🔑 Otp		
📮 Smsi		
Email	Evenus	
Rcs	Limplar flujo	

6.3.1. Configuración de SMS

Cuando das clic al botón de SMS luego de haberlo arrastrado al tablero, se abrirá el siguiente modal:





Aquí debes configurar los siguientes parámetros:

-**Nombre del nodo**: Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero este puede ser modificado.

-**Columna con teléfonos móviles**: Debes elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los teléfonos móviles de los destinatarios.

-**Enviar URL corta (Opcional)**: Aquí puedes activar o no la función de enviar una URL acortada. Es importante indicar que si colocas la URL como parte del texto, no se podrá tener la trazabilidad del clic, mientras que si la colocas como URL acortada, sí se podrá tener esta información. Luego de activar esta función puedes indicar la URL en un campo de texto o la columna del archivo cargado en la que se encuentran las URL.

-**Tipo de mensaje**: Aquí se puede seleccionar si el mensaje SMS que se desea enviar es normal, flash o Premium (contiene emojis)

SMS normal y Flash: Un mensaje contiene 160 caracteres

SMS Premium: Un mensaje contiene 70 caracteres

Recuerda que, si la longitud del texto es más larga que 1 mensaje, se restarán 7 caracteres por mensaje para concatenación y que el destinatario reciba un solo bloque de texto ordenado

-**Seleccionar plantilla (Opcional)**: Aquí puedes seleccionar, si lo deseas, la plantilla de envío que quieres usar para esta campaña.

-**Mensaje**: Aquí redactas el mensaje, si es que has seleccionado una plantilla, el texto de esta plantilla aparecerá en este campo.

- Una vez realizada la configuración del canal, da clic en Guardar. Luego de Guardar, la plataforma te preguntará si deseas enviar una muestra. Esta muestra sirve para revisar en un dispositivo de prueba como se ve el mensaje enviado. Si no quieres enviar la muestra, da clic en "No" y el canal quedará configurado. Si das clic en "si", se despliega una ventana para ingresar la información de: Total muestras: Cuantas muestras enviar
- **Tipo:** En caso de que el mensaje contenga variables, esta opción es muy útil para que definas como te llegara el mensaje de la muestra. Si teniendo en cuenta las variables de la primera fila del Excel que subiste, si prefieres mejor la última fila, o si deseas que te llegué la muestra con las variables de cualquier contacto de la base de datos, en este caso seleccionas "manera aleatoria".
- **Destinatarios:** celular de destinatario, hasta 10 números de teléfono separado por coma

Total Muestras (?) Tipo (?) 1 Seleccionar Destinatarios (?) Ej: 3001112552,3501114884 Tipo de mensaje: Carácteres: Mensajes: Mensajes:	isajes
Destinatarios (?) Ej: 3001112552,3501114884 Tipo de mensaje: Carácteres: Mensajes:	Hola
Tipo de mensaje: Carácteres: Mensajes:	
invío premium 4 1	

6.3.2. Configuración de Email

El canal de Email se activa igual que el de SMS, arrastrando el ícono hacia el tablero.

Al dar clic en el ícono que encuentras dentro del tablero, se abre un modal de configuración:



Cerrar

Guardar

En este modal se puede configurar los siguientes parámetros:

-**Nombre del nodo**: Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero puedes modificarlo.

-**Columna con las direcciones de correo**: Debes elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los correos electrónicos de los destinatarios.

-**Columna con el archivo adjunto (Opcional)**: Aquí puedes elegir la columna de la base cargada que contendrá la dirección URL donde se encuentre el archivo que quieras adjuntar.

-Asunto de envío: Aquí debes colocar el Asunto como lo quieras tener al momento del envío

-Nombre del remitente: Es el nombre del remitente como requieras que aparezca en el envío

-Dirección del remitente: Colocas la dirección del remitente. Para esto, se debe contar con el dominio ya configurado en nuestra plataforma.

-Dirección de respuesta: es la dirección de respuesta del correo que vas a enviar

-Plantilla Email: Ten en cuenta que aquí debiste crear una plantilla previamente

- Del administrador: Son las plantillas configuradas dentro del módulo administrador de la plataforma.
- Del módulo de Email: Son las plantillas creadas dentro del canal de email Una vez realizada la configuración del canal, debes dar clic en Guardar. Luego de Guardar, la plataforma te preguntará si deseas enviar una muestra. Esta muestra sirve para revisar como se ve el email enviado. Si no quieres enviar la muestra, da clic en "No" y el canal quedará configurado. Si das clic en "si", se despliega una ventana para ingresar la información de:
- Total muestras: Cuantas muestras enviar
- Tipo: En caso de que el Email contenga variables, esta opción es muy útil para que definas como te llegara el Email de la muestra. Si teniendo en cuenta las variables de la primera fila del Excel que subiste, si prefieres mejor la última fila, o si deseas que te llegué la muestra con las variables de cualquier contacto de la base de datos, en este caso seleccionas "manera aleatoria".
- Destinatarios: correo de destinatario, hasta 10 correos electrónicos separados por coma



6.3.3. Configuración de Voz

El canal de Voz lo activas igual que los anteriores, arrastrando el ícono hacia el tablero.

Al dar clic en el ícono que se encuentra dentro del tablero, se abre un modal de configuración:



ombre del nodo ②	Mensaje 🍞			
lige la columna con los teléfonos móviles ③ Seleccionar	Grabar	Cargar archivo	F® Texto a voz: TTS	Plantilla
	Reproduccione	s 🕐 🔍 🔻 Os		120s
	Número de intentos	⑦ Tiempo entre i	ntentos ⑦ Tiemp	oo Max. de timbrad
	3	▼ 30 MI	NUTO(S) - 20	

En este modal puedes configurar los siguientes parámetros:

Ver

-**Nombre del nodo**: Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero este lo puedes modificar.

-**Columna con teléfonos**: Debes elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los teléfonos móviles de los destinatarios.

-**Mensaje**: El archivo de audio lo puedes generar de 4 maneras: grabando el audio directamente desde la plataforma, cargando un archivo de audio, generando un audio a partir de un texto (text to speech) o seleccionando la plantilla de envío que se quiere usar para esta campaña (esta plantilla la debiste crear previamente en el módulo administrador)

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

	🏶 Etiquetas 🔻 🕐
	Q
	[NOMBRECOMPLETO]
ł	[NOMBREEMPRESA]
	[NUMEROCELULAR]
	[CEDULA]

En cuanto a las variables que contengan números, tenemos las siguientes opciones para que el usuario final escuche el audio. Escoge la que más se acomode a tu caso de uso:

ex	to que se convertirá en voz ♥ Etiquetas ▼ ?
	([COBRO]) ✓ × Leer como texto Leer como cifra

Leer como texto: El usuario final escuchará el número uno por uno. Ejemplo; 150 se escuchará como: uno cinco cero

Leer como cifra: El usuario final escuchará el número completo Ejemplo; 150 se escuchará como: ciento cincuenta Ten en cuenta:

-Si no le haces ninguna modificación a la etiqueta, esta quedará predefinida como: Leer como texto

-Esta funcionalidad no afecta a variables que contengan texto.

-**Reproducciones**: Indica la cantidad de veces que se reproducirá el archivo durante la llamada.

-Número de intentos: Indica la cantidad de veces que se intentará contactar al destinatario

-Tiempo entre intentos: Indica el tiempo que transcurrirá entre un intento y otro

-Tiempo máximo de timbrado: Indica el tiempo de timbrado que tendrá la llamada.

Una vez realizada la configuración del canal, da **clic en Guardar**. Luego de Guardar, la plataforma te preguntará si deseas **enviar una muestra**. Esta muestra sirve para revisar en un dispositivo de prueba como se ve el mensaje enviado. Si no quieres enviar la muestra, da clic en "No" y el canal quedará configurado. Si das clic en "si", se despliega una ventana para ingresar la información de:

- Tipo: En caso de que el audio contenga variables, esta opción es muy útil para que definas como te llegara el audio de la muestra. Si teniendo en cuenta las variables de la primera fila del Excel que subiste, si prefieres mejor la última fila, o si deseas que te llegué la muestra con las variables de cualquier contacto de la base de datos, en este caso seleccionas "manera aleatoria".
- **Destinatarios:** celular de destinatario, hasta 10 números de teléfono separado por coma

Muestra	ul ⊕ ∞ Vista previa del mensaje
Tipo 🕐	
Seleccionar 👻	ද
Destinatarios ③	
Ej: 3001112552,3501114884	01
4.11 Seg	
Cerrar	A Enviar muestra

6.3.4. Configuración de WhatsApp

El canal de WhatsApp lo activas igual que los anteriores, arrastrando el ícono hacia el tablero.

Al dar clic en el ícono que encuentras dentro del tablero, se abre un modal de configuración:



En este modal puedes configurar los siguientes parámetros:

-Nombre del nodo: Se refiere al nombre que tendrá esta campaña. Por defecto aparecerá el nombre del canal, pero puedes modificarlo.

-Elige la columna con los teléfonos móviles: Debes elegir la columna del archivo cargado que contenga la información de los teléfonos móviles de los destinatarios.

-Línea de atención: En esta opción deberás seleccionar el número de origen dónde serán enviados los mensajes.

-Elige la plantilla: Selecciona el tipo de plantilla que quieres usar (recuerda crearla previamente en el módulo administrador y que haya sido aprobada por Meta)

Hay diferentes tipos de plantilla de acuerdo a la que te haya aprobado Facebook:

- Solo texto
- Texto con imagen
- Texto con video
- Texto con adjunto

En estos últimos tres tipos de plantilla, al ser contenido multimedia se te habilita la opción de cargar un adjunto, relacionar una URL, o seleccionar una columna de la base de datos que subiste, la cual contenga las URLs del archivo que quieras enviar:

Selecciona una opción	0
Selecciona una opción	
[PREFIJO]	
[NUMERO]	
[EMAIL]	
[NOMBRE]	
Cargar archivo	
URL adjunto	

Adicionalmente, puedes personalizar el mensaje (aplicable para todos los tipos de plantillas) dando clic en la opción de etiquetas, colocando los encabezados del archivo que subiste. En caso de tener muchas variables a personalizar, coloca las etiquetas en orden de acuerdo al mensaje que deseas enviar

6.4. Configuración de eventos



La opción de eventos te permite configurar el flujo de acuerdo a lo ocurrido en el canal anterior.

NOTA: Siempre es necesario que coloques un evento antes de seguir añadiendo canales por alguna de las rutas.

Para colocar un evento, **es necesario que lo arrastres** desde el panel lateral (sección Configuraciones) hacia el tablero en el que se encuentra tu árbol y **ubicarlo bajo el canal** donde trabajará.

Voz SMS	
Email WhatsApp	_
Entregado Error C Error C Error C Error	clic
Image: Configuraciones Image: Option of the second secon	Email

Luego de colocarlo, al **dar clic**, se abre un modal de configuración:

😥 Eventos			
Canal: Voz			
Tiempo			
¿En cuánto ti eventos?	empo se evaluară	si se cumplen o no lo	DS
Días	Horas	Minutos	
٥	0	0	
Cantidad máxima	de eventos permi	tidos por canal: 4	
Evento A			
¿Qué evento	deseas agregar?	9	
Selecciona	ll.		-
Cerrar			Continuar

En la parte superior del modal, se indica el canal sobre el cual se va a evaluar los eventos. Debajo, en la sección "**Tiempo**", se debe configurar el tiempo en el cual se evaluará si se cumplen los eventos.

Posteriormente, debes **indicar cuáles serán los eventos** que se evaluarán luego del tiempo indicado. Estos eventos varían dependiendo del canal que se haya configurado previamente (SMS, Email, Voz o WhatsApp).

Los eventos por cada canal son los siguientes:

6.4.1. Eventos SMS

Nombre del	Descripción	
evento		
Entregado	El mensaje fue entregado al operador	
No entregado	El mensaje no pudo ser entregado al	
	operador	
Le dio clic	El destinatario dio clic en la URL acortada	
	enviada	
Error	Hubo un error en el procesamiento	
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas	
	las	
	opciones que no fueron configuradas	

6.4.2. Eventos Voz

Nombre del	Descripción	
evento		
Contestado	El destinatario contestó la llamada	
No contestado	El destinatario no contestó la llamada	
	dentro del	
	tiempo de timbrado	
Error	La llamada no pudo ser procesada	
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas	
	las	
	opciones que no fueron configuradas	

6.4.3. Eventos Email

Nombre del	Descripción		
evento			
Entregado	El mensaje de correo fue entregado		
No entregado	El mensaje de correo no pudo ser		
	entregado		
Leído	El mensaje de correo fue abierto por el		
	destinatario		
Le dio clic	El destinatario dio clic en alguno de los		
	enlaces del		
	correo		
Error	El mensaje de correo no pudo ser		
	procesado		

Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas
	las
	opciones que no fueron configuradas

6.4.4. Eventos WhatsApp

Nombre del	Descripción		
evento			
Enviado	El mensaje fue enviado, pero el usuario		
	final no tiene internet para verlo (en el chat		
	de WhatsApp se representa como: \checkmark)		
Entregado	El mensaje fue entregado, ya que el usuario		
	final tiene internet, pero no lo ha leído (en		
	el chat de WhatsApp se representa como		
	dos chulitos grises: √√)		
Leído	El mensaje fue leído por el usuario final (en		
	el chat de WhatsApp se representa como		
	dos chulitos azules ✓✓)		
No entregado	El mensaje no pudo ser entregado por		
	alguna razón (ej: El número al que le ibas a		
	enviar el mensaje está en lista negra)		
Error	Hubo un error en la elaboración de la		
	campaña: (ej: La plantilla no coincide con		
	la que aprobó Meta)		
Todos los demás	Esta opción se utiliza para referirse a todas		
	las		
	opciones que no configuraste		

6.5. Limpiar flujo



Este botón sirve para borrar todo el tablero, de esta manera se puede configurar un nuevo flujo. Lo encuentras en "configuraciones"

6.6. Guardar y enviar

Una vez que has terminado de configurar el flujo, lo puedes enviar con el botón verde de la parte superior derecha

Al momento de dar clic a "Enviar", se enviará el flujo y se activarán las lógicas durante el tiempo de vigencia configurado inicialmente.

6.7. Reportes

Para ingresar al reporte de Omnicanalidad tienes dos opciones:

1. Ingresar al módulo de reportes que se encuentra en la parte lateral izquierda y dando clic en Omnicanalidad:



2. En el inicio de la plataforma das clic en el icono de reportes, y posteriormente a Omnicanalidad:



Las dos opciones te llevarían al filtro de búsqueda de la reportería:

ltro de	búsqueda
	Flujo, camapaña o referencia
\mathbf{V}	Fecha de creación 👻
Ноу	1 Sem 1 Mes Otro
	19/4/2023 - 19/4/2023

Filtras a tu gusto, das clic en buscar y verás todas las campañas que has generado con las siguientes columnas:

								🛓 Exportar	🛓 Exportar Detalle
Acciones	Campaña	Fecha de creación	Estado	i) Total destinatarios	 Total Canales 	Número de nodos	 Registros erróneos 	Fecha de inicio	Fecha de cierre
0	Prueba Ale	2023-04-19 14:27:28	• Finalizado	1	🏮 0 🖵 1 🔦 0 🌱 0	4	0	2023-04-19 14:33:17	2023-04-19 15:54:52

En la parte superior te aparecen dos opciones:

🛓 Exportar	🛓 Exportar Detalle
------------	--------------------

Exportar: Aquí verás todas las campañas que has enviado

Exportar detalle: Aquí visualizarás el detalle de los mensajes que se han enviado por cada canal para todas las campañas

Si deseas ver el detalle de una campaña en específica, das clic en "Acciones":



Y te muestra lo siguiente:



Si quieres ver a mayor detalle algún ítem, selecciona las ayudas:

Por último, en la parte inferior te aparece una representación gráfica del flujo que creaste, lo cual te permite un mayor entendimiento de la información para que realices seguimiento a las campañas de envío

8



Al dar clic en cualquier producto:



La plataforma te da la opción de armar tu propio reporte, mira:

Detalle envio SMS

Construye tu tabla	En tu tabla
Selecciona los recuadros para definir las columnas de tu tabla. Recuerda que los campos disponibles cambian de acuerdo con la información que necesitas.	1) ld transacción 🗙 2) Teléfono 🗙
Seleccionar todos Tipo Id transacción Id correlación Fecha de envio Teléfono Estado del nodo Mensaje Nombre de nodo Nombre de flujo	

Vista previa

•	id transacción	Teléfono
		Cancelar Guardar

En el caso anterior estoy armando un reporte con las columnas "Id transacción" y "teléfono", al dar clic en "Guardar" aparece el reporte con los datos de las columnas seleccionadas, y con la opción de descargarlo en el botón "exportar"



7. Salir

Una vez terminada de usar la plataforma, realiza tu salida segura del sistema a través del botón "salir" en la parte superior derecha de la herramienta junto a tu nombre de usuario:

