

Manual de uso de Voz

Contenido

1.	Control de cambios.	3
2.	Introducción.	4
3.	Características y requerimientos del equipo de cómputo.	5
4.	Como utilizar el portal.	6
4.1.	Ingreso al portal.	6
4.2.	Recuperar y cambiar contraseña.	6
5.	¡Bienvenido a nuestro portal!	9
6.	Canales	10
6.1.	Voz	10
6.1.1.	Envío Rápido	10
6.1.2.	Envío Masivo	13
6.1.2.1.	Carga de contactos	13
6.1.2.2.	Envío masivo por archivo	14
6.1.2.3.	Envío masivo por grupos	15
6.1.2.4.	Tipo de campaña	16
6.1.2.5.	Información de la campaña	17
6.1.2.6.	Resumen de la campaña:	23
7.	Reportes	24
7.1.	Estadísticas	24
7.2.	Campañas	25
7.3.	Detallados	25
8.	Salir	29

1. Control de cambios.

Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Responsable (s)
1	12/08/2021	Creación del manual de uso	Juan Carrasco
2	27/12/2022	Actualización del manual en general	Joyland García, Alejandro Martínez
3	Abril 2023	Mención al Webhook de Voz. Como diferenciar si una variable en TTS necesita ser leída como cifra o dígito.	Alejandro Martínez
4	Mayo 2023	Se modificó el máximo de caracteres para TTS	Alejandro Martínez

2. Introducción.

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

A través del sitio web 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 la plataforma solo es necesario que cuentes con acceso a internet y que tengas instalado Google Chrome.



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

4. Como 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 por tu consultor comercial.



La imagen muestra una interfaz de usuario para el inicio de sesión. El título principal es "INICIO DE SESIÓN". Debajo del título, hay un formulario con dos campos de entrada: "Usuario" con un ícono de persona a la derecha, y "Contraseña" con un ícono de ojo a la derecha. Debajo de los campos, hay un botón de "Ingresar" en un recuadro oscuro. En la parte inferior del formulario, hay un enlace de texto que dice "Recuperar contraseña".

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 **Enviar**.

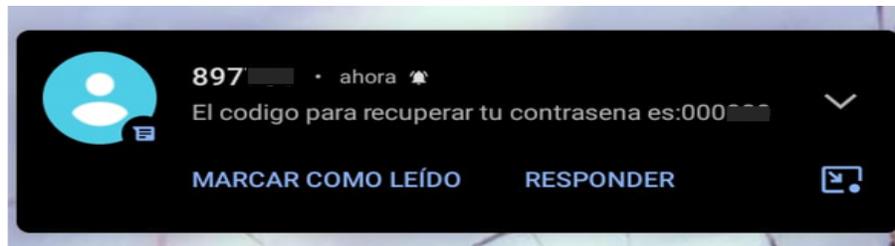
INGRESA TU NOMBRE DE USUARIO

Usuario 

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Validar

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 un código de verificación a tu número de celular registrado para recuperar la contraseña del usuario:

 **Usuario**

Ingresa el código

000000

Validar

[Volver](#)

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

INGRESA TU NUEVA CONTRASEÑA 



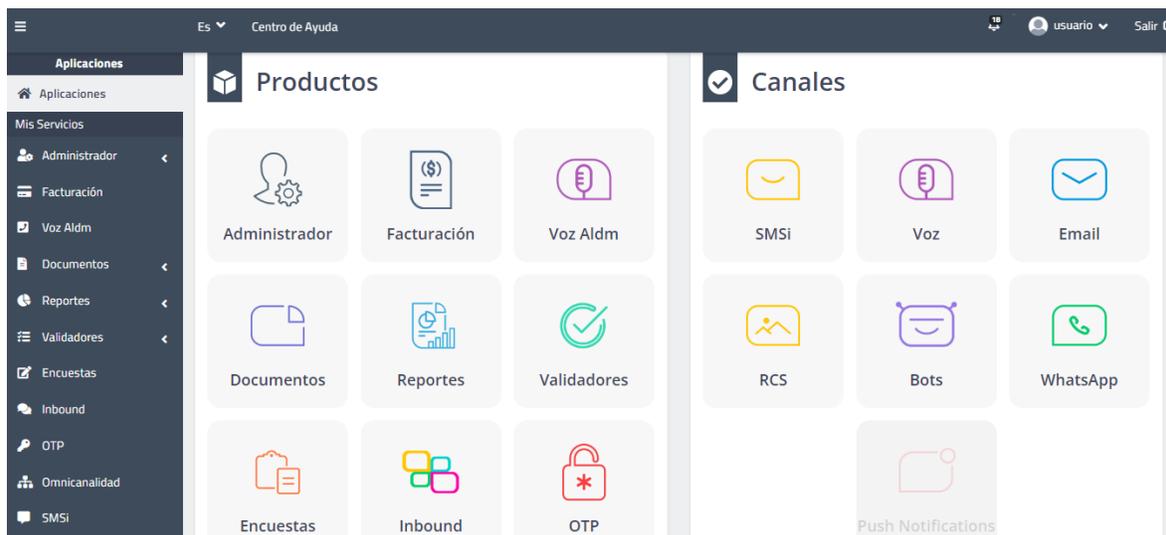


NOTA: Es importante que la nueva contraseña asignada tenga entre 8 y 16 caracteres que incluyan letras, números y al menos un carácter especial. Adicionalmente que la contraseña ingresada no haya sido usada antes.

Ingresa al portal con tu usuario y la nueva clave.

5. ¡Bienvenido a nuestro 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:

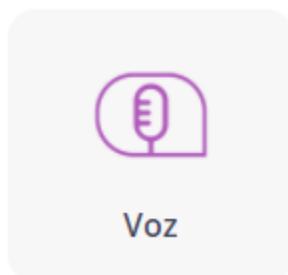


Recuerda que nuestra plataforma es en gran parte responsive, sin embargo; en algunos menús y pantallas (especialmente en las que se requiere cargar archivos), recomendamos el uso de PC o laptop, para una mejor visualización o carga de la información.

6. Canales

6.1. Voz

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



Si requieres que tus mensajes de plataforma (es decir, no transaccionales) no se envíen después de un horario en específico, puedes solicitar la configuración de dicho horario a nuestra área de servicio.

Ejemplo: Haces un envío a las 8:15 pm, pero previamente te comunicaste con nuestra área de servicio, para qué te configurará un horario de 8 pm a 8 am, y así los envíos realizados en ese intervalo de tiempo no se realicen, por lo tanto, ese mensaje se enviará al día siguiente, o si no, no se enviará, dependiendo de cómo solicites el ajuste

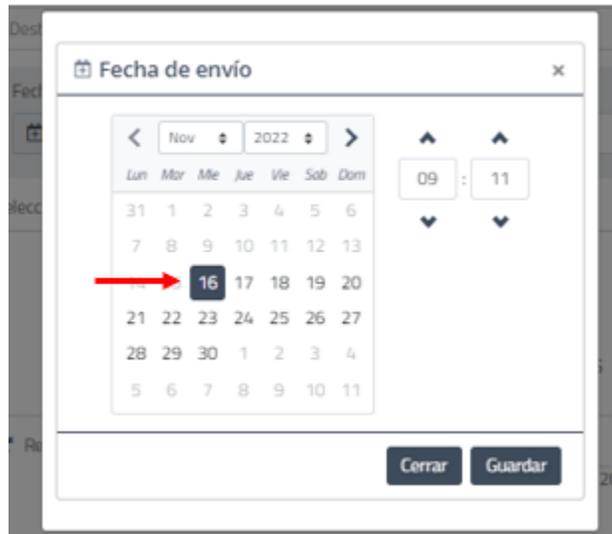
6.1.1. Envío Rápido

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

Una captura de pantalla de la interfaz de usuario para el envío rápido de mensajes de voz. En la parte superior, hay una pestaña "Campaña Rápida" y otra "Campaña Masiva". Debajo, hay un icono de "Voz" con una flecha roja que apunta a él. El formulario contiene un campo para ingresar los números de celular, un campo para la fecha de envío (2023-11-16 09:11:07), un selector de tipo de mensaje con opciones "Grabar", "Subir", "Texto a voz TTS" y "Plantillas", un control de reproducción (0% a 100%) y un botón "Procesar" al final. Hay un aviso de privacidad en la parte inferior.

En la caja de destinatarios ingresa los números celulares sin prefijos y separados por coma (de tener conexiones para más de un país, selecciona 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 modificas el envío se procesará de inmediato; da clic en guardar:



Ingresa el contenido del mensaje utilizando algunas de nuestras opciones:

Grabar: Captura sonidos desde tu dispositivo, grabando un mensaje de voz en tiempo real.

Subir: Carga un archivo con el mensaje de voz que deseas para tu campaña.

Texto a voz TTS: Ingresa un texto para que la plataforma pueda convertirlo en voz y pueda ser enviado a tus destinatarios.

Plantillas: Usa audios previamente configurados en el módulo administrador seleccionando una plantilla.

Selecciona un tipo de mensaje ?



Ten 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 765.
- 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, da clic en "Procesar" y se mostrará el resumen del envío:



Si estás de acuerdo con la información, finaliza haciendo clic en enviar.

6.1.2. Envío Masivo

En la opción de Voz > Campañas, encontrarás 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.

The screenshot shows the 'Campaña Masiva' interface. At the top, there are tabs for 'Campaña Rápida' and 'Campaña Masiva', with a red arrow pointing to the latter. Below the tabs is a 'Voz' icon. 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 and contains a dropdown menu for 'Por favor seleccione fuente de destinatarios' (set to 'Archivo'), a checkbox for 'El archivo contiene encabezados' (checked), a 'Cargar Archivo' button, and two dropdown menus for selecting columns: 'Seleccione la columna que contiene los teléfonos móviles' (set to 'Seleccionar') and 'Seleccione la columna con el identificador de correlación' (set to 'No aplica'). A 'Siguiente >' button is at the bottom right.

Los envíos masivos están diseñados para realizarse en tres pasos:

- Selección de archivos
- Información de envío
- Resumen del envío

6.1.2.1. 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, da clic en: “Seleccione fuente de destinatarios”:



6.1.2.2. 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 debes ubicar tu archivo. Si vas a cargar un archivo de texto plano como CSV o TXT debes confirmar los separadores usados para las columnas:

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

Por favor seleccione el tipo de campaña [?](#)

El archivo contiene encabezados

Seleccione el separador para archivos csv y txt

Seleccione las comillas para archivos csv y txt



Cargar Archivo

→ test_1.csv 0.25 KB

También puedes arrastrarlo aquí

Seleccione la columna que contiene los teléfonos móviles

Seleccione la columna con el identificador de correlación [?](#)

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

Seleccione la columna que contiene los teléfonos móviles

Seleccione la columna con el identificador de correlación [?](#)

Seleccionar

Seleccionar

[NOMBRECOMPLETO]

[NOMBREEMPRESA]

[NUMEROCELULAR]

[CEDULA]

[NOMBREEMITENTE]

6.1.2.3. Envío masivo por grupos

Si se selecciona la opción de carga por "Grupos", a continuación, se listan los "Grupos" previamente cargados en el módulo administrador, para incluirlos en

la campaña, da clic o arrastra el grupo a la columna de "Grupos Seleccionados" y luego clic en "Cargar" y "Siguiete":

Voz

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 ↔ Grupos seleccionados

Siguiete >

6.1.2.4. Tipo de campaña

Puedes elegir que la campaña sea informativa o interactiva.

- **Informativas:** son las que únicamente envían un mensaje de voz con opción de un SMS Post llamada a toda la base, o a los que presionen una tecla en el teléfono
- **Interactivas:** a diferencia del anterior, este tipo de campaña se puede personalizar con las siguientes acciones dependiendo la tecla que marque el usuario en la llamada de voz:
 - Enviar un mensaje de texto,
 - Colgar
 - Reproducir otro audio.

6.1.2.5. Información de la campaña

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

Voz

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

Total de destinatarios	Total	Válidos	Inválidos	Duplicados
	5	5	0	0

Nombre de la campaña o referencia ?

MKT-18/11/2022

Selecciona un tipo de mensaje ?

Grabar Subir Texto a voz: TTS Plantillas

Fecha de campaña: [Ayuda/Regista](#)

2022-11-18 11:13:38

Fecha de finalización

Campaña dependiente ?

Velocidad de campaña ?

Intentos ?

SMS Post llamado ?

Los que presionan una tecla ?

Etiquetas ?

SMS post llamado. Máximo 160 caracteres.

Caracteres: 0

[Volver](#) [Siguiente](#)

- **Nombre de la Campaña o Referencia:** Pon un nombre para agrupar tus mensajes, marca tu campaña con una breve descripción de esta. Ejemplo: MKT-DDMMAAA

Nombre de la campaña o referencia ?

MKT-18/11/2022

- **Tipo de mensaje:** Selecciona el tipo de mensaje de voz que deseas tener para tu campaña.

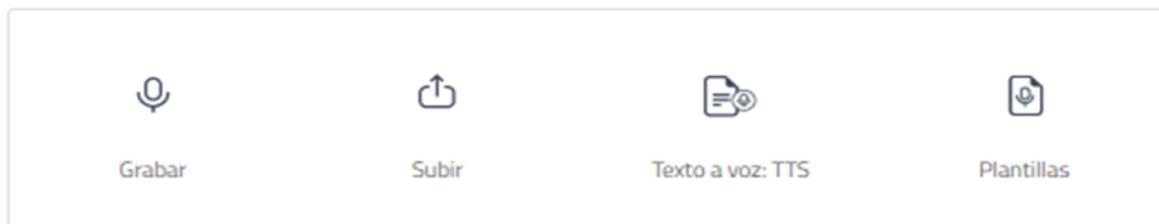
Grabar: Captura sonidos desde tu dispositivo, grabando un mensaje de voz en tiempo real.

- **Subir:** Carga un archivo con el mensaje de voz que deseas para tu campaña. Los formatos disponibles para enviar un audio son .ogg, .wav y .mp3.

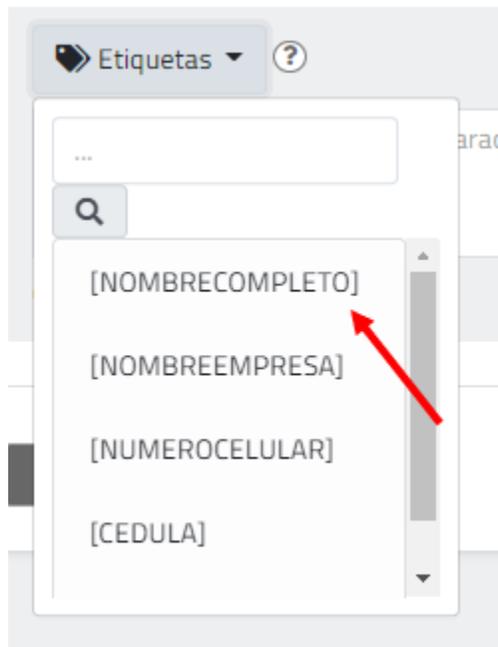
Texto a voz TTS: Ingresa un texto para que la plataforma pueda convertirlo en voz y pueda ser enviado a tus destinatarios.

Plantillas: Usa audios previamente configurados en el módulo administrador seleccionando una plantilla.

Selecciona un tipo de mensaje (?)

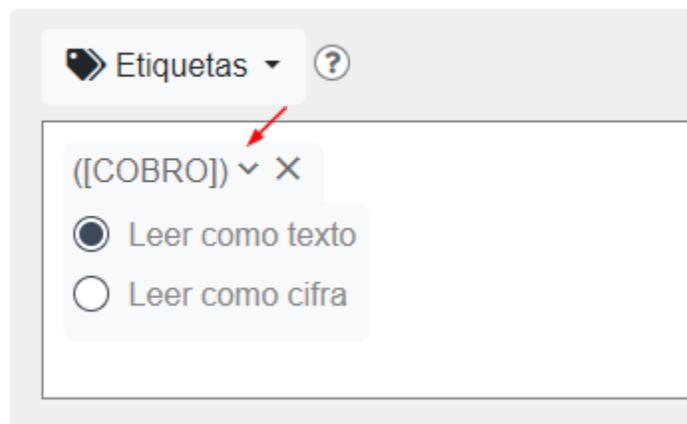


- **Etiquetas (Solo en opción TTS):** Contiene los encabezados de las columnas del archivo de contactos cargado en la plataforma, selecciona el encabezado para personalizar el mensaje de voz.



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:

Texto que se convertirá en voz



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

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

Fecha de campaña *America/Bogota*

Campaña dependiente ?

Fecha de envío

< Nov 2022 >

Lun Mir Me Jue Vie Sab Dom

31	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	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

09 : 11

Cerrar Guardar

- **Fecha de finalización de campaña:** Selecciona en el calendario la fecha y hora de finalización de la campaña, si no se modifica, la finalización será después de cumplimiento de esta.

Fecha de campaña *America/Bogota*

Campaña dependiente ?

- **Campaña dependiente:** esta opción te permite programar nuestra campaña para que se ejecute después de que se finalice una que ya esté previamente programada.

✓ Iniciar mi campaña despues de: ✕

Elija de la siguiente lista la campaña que al terminar, permitirá iniciar la que está creando. Recuerde, sólo puede seleccionar una campaña dependiente de otra en estado... X o Y

Buscar campaña 🔍

ID	Campaña	Fecha Inicio	Estado
----	---------	--------------	--------

Cancelar Guardar

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

📁 Campaña progresiva

Personalizar la velocidad de campaña

Cada 1 MINUTO(S)

Enviar 10 Mensajes

Cancelar Guardar

Velocidad de campaña ?

Intentos ?

- **Intentos:** esta acción permite configurar la cantidad de veces que deseamos que se intente la llamada en caso el usuario no conteste. En este ejemplo, vamos a timbrarle al usuario 3 veces en un intervalo de 30 minutos, y el tiempo máximo de timbrado será de 20 segundos. Si el usuario contesta en la primera llamada, no se le seguirá timbrando, es decir, solo aplica para los que no contesten.

- **SMS post llamada (disponible en campaña informativa):** 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

- **Acciones (disponible en campaña interactiva):** Permite configurar acciones según la interacción del usuario final. Las acciones pueden ser: Colgar, Reproducir un nuevo audio y SMS post llamada. Para configurar una acción, solo selecciona la opción "Agregar acción"

Mensaje Post - Respuesta

Tecla	Acción	Resumen	Opciones
2	SMS Post llamada	Saludo	 

Agregar Acción 

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

6.1.2.6. Resumen de la campaña:

Contiene un resumen de la configuración de la campaña, rectifica y si estás de acuerdo, clic en Enviar, si requieres 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

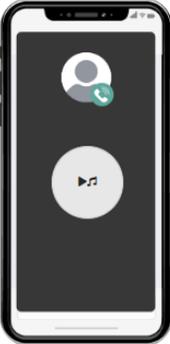
No. total de destinatarios	5 
Tiempo entre intentos	30 m 
Duración del audio en segundos	6.32s 

- ✓ Archivo seleccionado
test_1.csv
- ✓ Nombre de la campaña o referencia
Envío 2022-11-21 15:11:49
- ✓ Fecha y hora de envío
2022-11-21 15:07:11 America/Bogota
- ✓ Tipo de campaña
Interactiva

Al enviar esta campaña **certifico que la información proporcionada ha sido obtenida cumpliendo con políticas de datos personales** y se cuenta con la autorización de tratamiento de datos personales de los destinatarios.

3 Resumen del envío

Vista previa



[← Volver](#) [Muestra ↗](#)

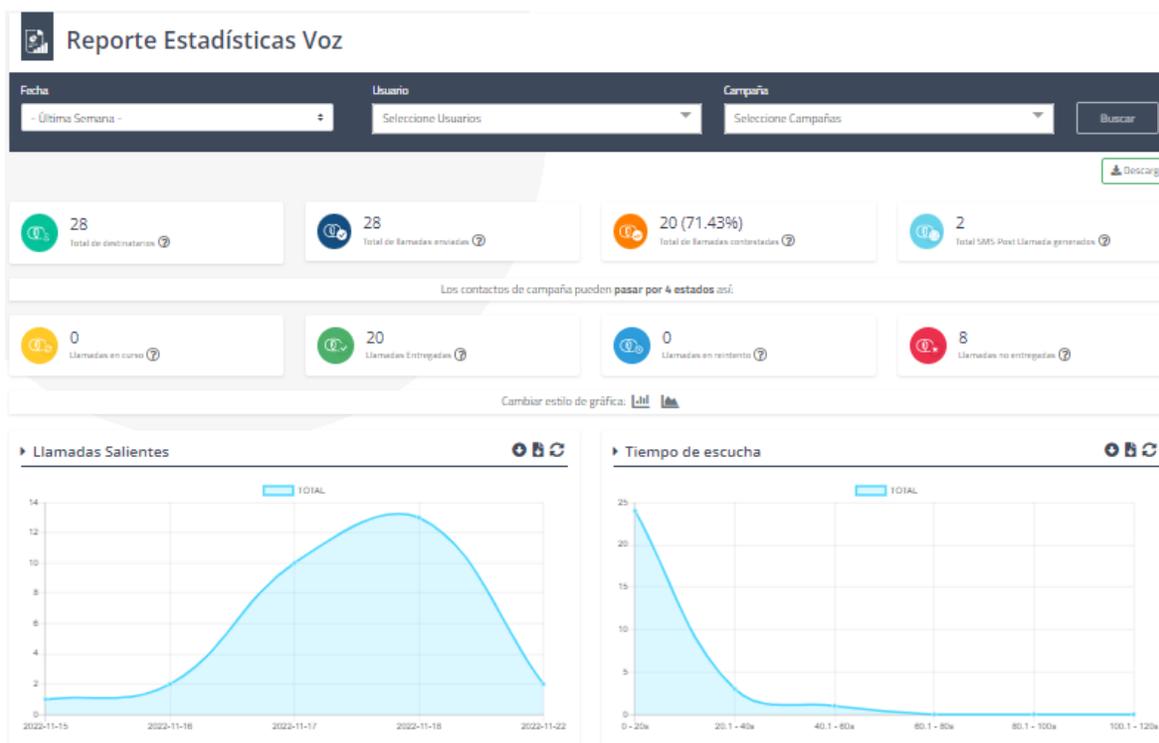
[Enviar ✓](#)

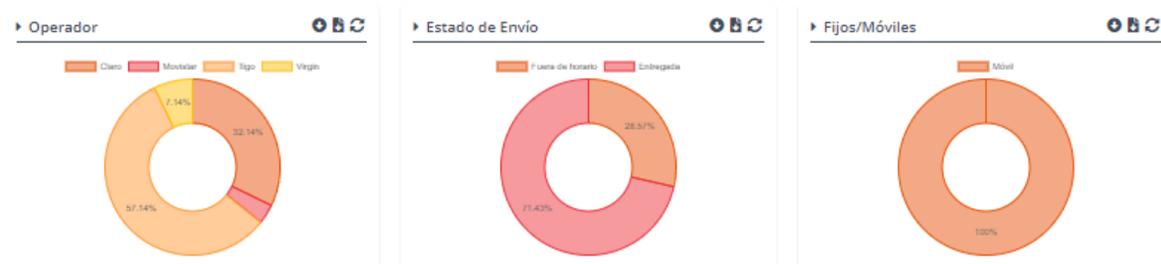
7. Reportes

7.1. Estadísticas

El portal ofrece el Producto "Reportes" donde puedes exportar y visualizar la información relacionada con tus campañas generadas desde cada Producto o Canal, solo da clic en el menú Reportes/Estadísticas.

Dentro de las estadísticas ofrecidas, puedes hacer el filtro por fechas y tienes gráficas del total de llamadas enviadas, el tiempo de escucha, operador que recibe la llamada, el estado de envío, si se envió la llamada a un teléfono fijo o móvil y más información de importancia para tus campañas:





7.2. Campañas

En el reporte de Campañas, puedes ver la información de los envíos agrupados por campañas. Podrás 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 e Id de campaña

Reportes > Voz > Campañas

Reporte Campañas voz

Fecha: Última Semana

Usuario: joylandgarcia

Estado	Cantidad
Finalizada	3
EnProceso/Pendiente	0
Programada	0
Cancelada	0
Fallida	0
Total	3

Id Campaña	Usuario	Referencia	Fecha Creación	Fecha Envío	Mensaje	Estado	Total Destinatarios	Tipo	Acciones
2066508	usuario	Envío 2022-11-22 09:11:04	22-Nov-2022 09:31	22-Nov-2022 09:31	usuario esto es una prueba	Finalizada	1	Informativa	
2066471	usuario	Envío 2022-11-22 09:11:99	22-Nov-2022 09:25	22-Nov-2022 09:25	esta campaña es de prueba	Finalizada	1	Interactiva	
2066457	usuario	Fast Send 2022-11-22 09:23:25	22-Nov-2022 09:23	22-Nov-2022 09:23	Esto es una prueba	Finalizada	1	Rápida	

Buscar

7.3. Detallados

En el caso de los envíos detallados, cuentas con información de cada uno de tus envíos realizados. Puedes revisar la información de Id de envío, destino, audio, fecha de envío, estado, referencia, usuario que realiza el envío, operador, duración de la llamada y cantidad de intentos.

Reporte Detallados Voz

Fecha: Última Semana

Usuario: jayland.garcia

Referencia:

Tipo: Seleccionar

[Cargar más filtros](#)

Buscar

[Descargar](#)

Id de envío	Destino	Audio	Fecha de envío	Estado	Referencia	Usuario	Operador	Duración de la llamada (seg)	Intentos
2066508	3128031489		22-nov-2022 09:31	Entregada	Envío 2022-11-22 09:11:84	usuario	Claro	7,36	1
2066471	3128031489		22-nov-2022 09:25	Entregada	Envío 2022-11-22 09:11:99	usuario	Claro	7,12	1
2066457	3128031489		22-nov-2022 09:23	Entregada	Fast Send 2022-11-22 09:23:25	usuario	Claro	5,38	1

Adicionalmente, cuentas con filtros de columna, destino, estado de envío, Id de envío e Id de transacción para una búsqueda más detallada.

[Ocultar Filtros](#)

Columna(s) [?](#)

Seleccionar

Destino [?](#)

Estado [?](#)

Seleccionar

Id Envío [?](#)

Id Transacción [?](#)

Buscar

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
Configuración no encontrada	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.

Para un mayor detalle, también puedes revisar el detalle de finalización de la llamada, que indica la razón por la cual la llamada concluyó. Puede tener los siguientes valores:

Traducción	Descripción
Contestada	Indica que la llamada terminó de manera normal, se terminó a causa del destino o del remitente.
Usuario ocupado	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	Se utiliza cuando una de las partes no responde la llamada durante el período de tiempo prescrito asignado.

No hay respuesta	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	Indica que no se puede localizar el destino, aunque el número esté en un formato válido, el número actualmente no está asignado.
Llamada rechazada	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	Indica que actualmente no hay ningún circuito/canal apropiado disponible para manejar la llamada.

*Si tienes un webhook y quieres allí recibir información de tus llamadas sin ingresar a tell it y en tiempo real, puedes solicitarlo a nuestra área de servicio, brindando la URL del webhook donde quieres dicha información. En caso de que el webhook lo tengas con autenticación, brindarías adicionalmente el usuario y la contraseña. La información que recibirías sería la siguiente:

```
{
  "senderId": "12345678910",
  "campaignId": "123456",
  "status": "FINISHED",
  "event": "POST_CALL",
  "transactionId": "1234567voice",
  "details": {
    "duration": 8.72229,
    "retry": 1
  },
  "destination": 123456789,
  "eventDate": "2023-03-24T14:43:35.000-0500"
}
```

8. 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:

