

COMUNICACIONES MASIVAS – ENVÍO MASIVO DE MENSAJES DE VOZ O LLAMADAS PREGRABADAS

Cómo Crear Una Campaña de VOZ

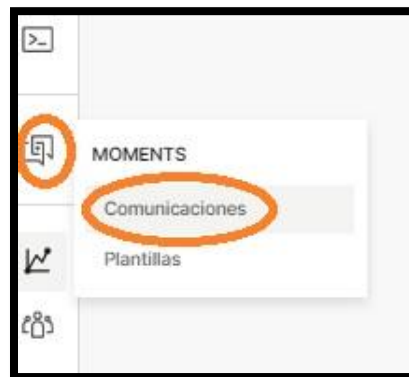
1. Ingrese a la plataforma a través del portal web
2. Seleccione el idioma de su preferencia e Ingrese su nombre de usuario y su contraseña.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- Title: **Inicie sesión en su cuenta**
- Field: **NOMBRE DE USUARIO** with a placeholder "Introduzca su nombre de usuario".
- Field: **CONTRASEÑA** with a placeholder "Introduzca la contraseña de su cuenta" and a visibility toggle icon.
- Link: [¿Olvidó su contraseña?](#)
- Button: **INICIAR SESIÓN**
- Footer: **Español (América Latina) -**

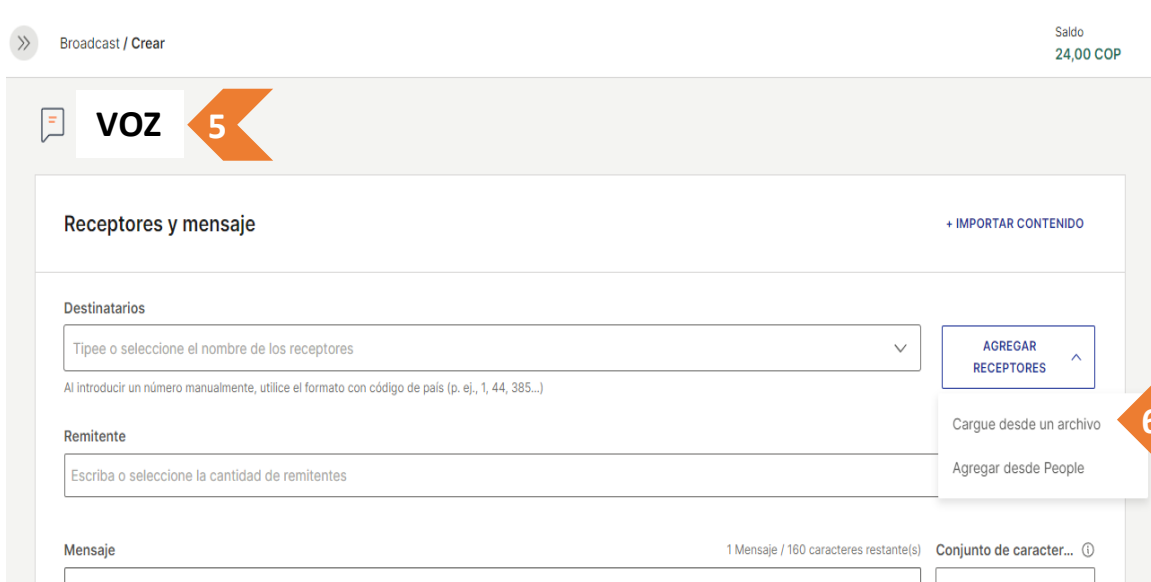
3. Vaya al Menu MOMENTS/COMUNICACIONES, en la barra vertical a la izquierda de su pantalla:



4. Click en CREAR BROADCAST

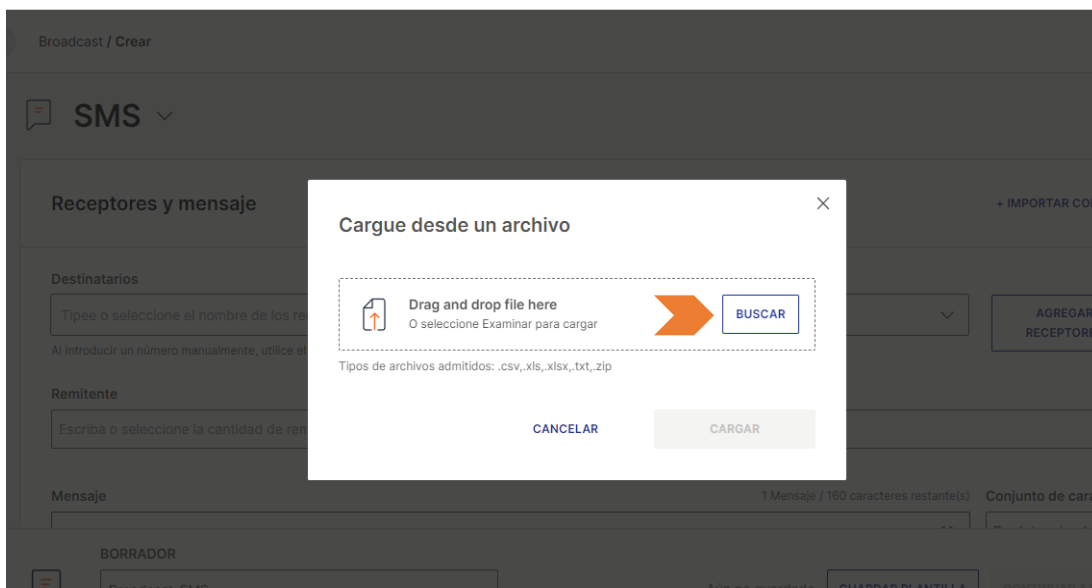


5. En la pantalla de creación del mensaje, asegúrese de que el canal para la campaña que va a crear sea de **VOZ**.



6. Ingrese los destinatarios importando el archivo con su base de datos en Excel, haciendo click en el botón **AGREGAR RECEPTORES** y posteriormente seleccionamos Cargue desde un archivo o agregar desde people.

Para la opción **CARGUE DESDE UN ARCHIVO**, arrastre y suelte el archivo a la ventana o haga click en el botón **BUSCAR** y ubíquelo y haga click en **CARGAR**.



Ejemplo de Archivo de Excel: Usted puede agregar las casillas que considere necesarias, ya que los mensajes pueden personalizarse con dicha información.

	A	B	C	D
1	Telefono	Nombre	Email	
2	3213213210	Sandra	sandra@gmail.com	
3	3157654321	Andres	andres@yahoo.com	

Al cargar el archivo nos muestra un mapeo de la base de datos así:

Columna de archivo	Vista previa de archivo	Destino	Opciones
Celular	3165381990	Number	AGREGAR UN PREFIJO DE PAIS
Nombre	Sandra	No es un contacto	
Email	sandra@gmail.com	No es un contacto	

Asegúrese que el campo en el que están los números de contacto digan **NUMBER**, y en **OPCIONES**, seleccione el código del país (En este caso Colombia (57) unicamente si en la base de datos no se ha antepuesto este indicativo). En la opción **SALTAR FILAS** seleccione 1 si su archivo contiene títulos en la primera fila

7. Ingrese un remitente, puede ser cualquier número o palabra (ejemplo: 1234), pues no es posible personalizar el remitente por ahora, pero si es obligatorio agregar algo en este campo para poder seguir:

Broadcast / Crear Saldo 24,00 COP

Destinatarios

Tippee o seleccione el nombre de los receptores

Al introducir un número manualmente, utilice el formato con código de país (p. ej., 1, 44, 385...)

Remitente

Escriba o seleccione la cantidad de remitentes

8. Contenido. Usted tiene 2 opciones para agregar el contenido del mensaje de voz, por favor elija una de ellas:

8.1. Importar un sonido pregrabado por usted en formato mp3, para lo cual debe utilizar el botón: **Carga de archivo**

Al introducir un número manualmente, utilice el formato con código de país (p. ej., 1, 44, 385...)

RECEPTORES

Remitente

Escriba o seleccione la cantidad de remitentes

Texto a voz Carga de archivo

Introduzca su mensaje {}

Idioma Voz Velocidad de voz

Seleccionar idioma Seleccionar voz 1 MENSAJE DE PRUEBA

BORRADOR

Broadcast_Voz

Guardado por última vez ahora

GUARDAR PLANTILLA CONTINUAR A VISTA PREVIA

8.2. Escribir el **texto** para que nuestra plataforma lo convierta en voz (Text to speech). Este contenido ser **personalizado** seleccionando en los corchetes de la parte superior derecha, los marcadores que necesite de su base de datos

Contenido

Hola **NOMBRE**, te invitamos a ponerte al día con tu obligación número **#OBLIGACION**

Usar Carga de Archivo

puede elegir idioma y una voz para su mensaje

Idioma	Voz	Velocidad de voz	MENSAJE DE PRUEBA
Seleccionar idioma	Seleccionar voz	1	

9

Programación de mensajes
Programe su campaña para una fecha y una hora específicas.

Rastreo e informes
Rastree las acciones de los clientes y genere informes para conocer más sobre sus clientes.

10

Configuraciones avanzadas
Configure la velocidad de envío y el período de validez del mensaje para optimizar la entrega.

9. Usted puede programar el envío de su campaña para una fecha y hora específica en **OPCIONES DE PROGRAMACIÓN**.

Programación de mensajes
Programe su campaña para una fecha y una hora específicas.

Inicio de la comunicación

Fecha de inicio	Hora de inicio	Huso horario
Seleccionar fecha	Seleccionar hora	Seleccione el huso horario

Ventana de horario de envío

Hora de inicio	Hora de finalización	Días
Seleccionar hora	Seleccionar hora	Lunes X Martes X Miércoles X Jueves X Viernes X Sábado X Domingo X

Optimización de hora de envío
Elige el mejor momento de envío en función de las interacciones anteriores de la persona mediante mensajes. Esto ayuda a optimizar la tasa de clics. [Más información](#)

VENTANA DE HORARIO DE ENVÍO. La hora del día en que se entregarán los mensajes a los destinatarios se puede configurar para cualquier transmisión. Esta función es útil cuando no desea molestar a sus clientes durante la noche o desea enviar mensajes solo durante un período específico para una conversión óptima.

La ventana de tiempo de entrega tiene los siguientes parámetros:

- Hora de inicio
- Hora de finalización
- Días de la semana

10. CONFIGURACION AVANZADA.

Configuraciones avanzadas
Configure la velocidad de envío y el período de validez del mensaje para optimizar la entrega.

Velocidad de envío de mensajes
Limite la cantidad de mensajes enviados en el tiempo. Establezca la velocidad que su servicio de atención al cliente puede soportar para evitar caídas.

Unidad de tiempo Número de mensajes

Seleccione una unidad de veloci... Escriba la cantidad

Período de validez
El período en el que la plataforma intentará entregar el mensaje.

Período

Horas

10.1. La velocidad de envío se puede configurar para cada transmisión. Por ejemplo, si está enviando una campaña de promoción y el objetivo es que los clientes realicen pedidos a través de su centro de llamadas, esto puede provocar copias de seguridad y largos tiempos de espera de llamadas. Para evitar esto, envíe una transmisión con tantos mensajes como su centro de llamadas pueda administrar dentro de un período de tiempo determinado.

La velocidad de envío se puede configurar y periódicamente se enviará una cantidad limitada de mensajes. Por ejemplo, 1000 mensajes por hora.

Las unidades de tiempo disponibles son: Minutos, Horas, Día.

También existe la posibilidad de configurar el **PERÍODO DE VALIDEZ** de los mensajes. Existe un período de tiempo específico para los mensajes, independientemente del canal, durante el cual el sistema intentará entregarlos. Por ejemplo, cuando desea enviar una transmisión a su audiencia y algunos usuarios tienen sus teléfonos celulares apagados, el sistema volverá a intentar la entrega a estos usuarios hasta que pase el período de validez.

El período de validez predeterminado y también máximo es de 48 horas. No es necesario configurarlo para cada comunicación. Si desea establecer un período más corto, debe definirlo.

Reintento de llamada
Defina el número de reintentos y el período entre reintentos cuando no se responda la llamada inicial.

Opciones de llamadas respondidas

Grabar llamada
La herramienta de grabación tendrá un costo adicional. Puede que la grabación esté sujeta a requisitos legales adicionales según el mercado.

Detectar máquina contestadora
Averigüe si la llamada pasó al correo de voz o si una persona la respondió. Esta función se cobrará adicionalmente.

Duración de pausa y llamada
Defina la duración de la pausa silenciosa antes de que comience a reproducirse el mensaje y establezca la duración máxima de la llamada.

Códigos de interacción (DTMF)
Defina códigos para que los clientes interactúen con su campaña mediante dígitos en el teclado de sus dispositivos.

10.2. **REINTENTOS DE LLAMADA.** La opción de reintento le permite definir la cantidad máxima de rellamadas a un solo usuario final si la llamada inicial aún no se entregó. Utilice los parámetros mínimo y máximo para configurar cuántas veces desea volver a marcar y el período de tiempo entre rellamadas. Actualmente, puede configurar el número para que se vuelva a marcar 4 veces.

Reintento de llamada
Defina el número de reintentos y el período entre reintentos cuando no se responda la llamada inicial.

Número de reintentos:

Período mínimo de reintentos: en minutos

Período máximo de reintentos: en minutos

Por ejemplo, el número se volverá a marcar cuatro veces en 10 minutos. La primera rellamada es después de 2 minutos.

El patrón de rellamada es de 1 min, 2 min, 5 min, 10 min, 20 min, 30 min, 1 hora, 2 horas, 4 horas, 8 horas, 16 horas, etc., o hasta alcanzar el período máximo de reintentos.

10.3. **DETECTAR MÁQUINA CONTESTADORA.** Nuestra plataforma puede detectar si las llamadas son contestadas por un buzón de voz o por un humano. Active esta opción para hacerlo y elija la acción que desee entre **COLGAR (Hang uP)** o dejar su mensaje grabado (**CONTINUE**) en el buzón de su cliente. *Este servicio tiene un costo adicional

10.4. **DURACIÓN DE LA PAUSA:** define el período de silencio antes de que su mensaje de voz de audio se reproduzca al usuario final.

10.5. **DURACIÓN MÁXIMA DE LA LLAMADA:** esto le permite limitar la duración de la llamada. Conveniente si desea administrar los costos.

CÓDIGOS DE INTERACCIÓN (DTMF): Códigos duales de multifrecuencias, pueden utilizarse en las campañas de voz para interactuar con sus clientes durante la llamada. Sus usuarios finales necesitarán ingresar códigos de respuesta en sus dispositivos, y nuestra plataforma ejecutará las acciones de acuerdo con cómo se hayan definido en la creación de la campaña.

Códigos de interacción (DTMF)
Defina códigos para que los clientes interactúen con su campaña mediante dígitos en el teclado de sus dispositivos.

Número máximo de dígitos de los códigos
1

Espere los códigos de interacción
15

Código	Acción	Valor
1	Repetir mensaje	

+ AGREGAR CÓDIGO DE INTERACCIÓN

Puede escoger uno o más de los siguientes códigos de respuesta:

- El audio del mensaje será repetido (Repeat message)
- La llamada actual puede ser desviada a un número de teléfono (Transfer call)
- El usuario final puede ser agregado a eliminado en una etiqueta (Add / Remove tag)
- El usuario final puede ser agregado a la lista negra (Add to black List)

Navegue entre los códigos de respuesta y haga clic en +AGREGAR CODIGO DE INTERACCION para habilitar campos adicionales.

Ingrese uno o más números para definir el valor del código de respuesta que usted quiere se utilice para una acción en particular. Luego seleccione una de las acciones disponibles del menú desplegable.

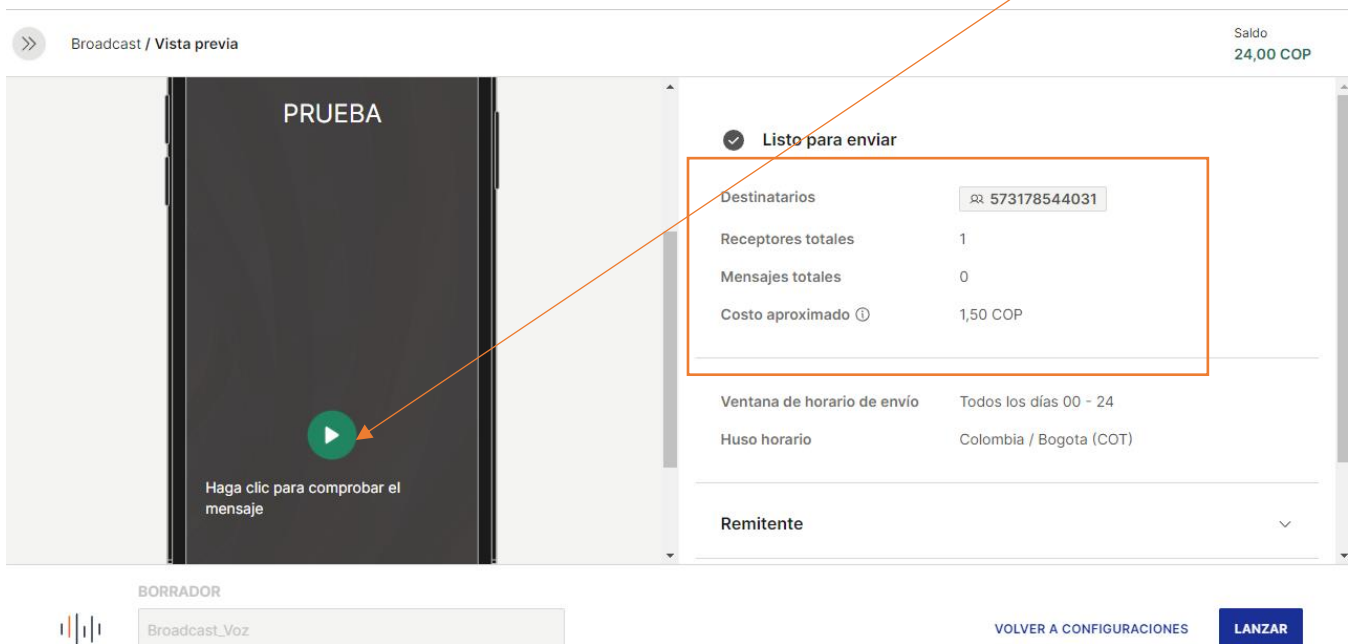
Número máximo de dígitos de los códigos: especifique la longitud máxima del código de respuesta. Esto es en caso de que se suponga que un cliente debe ingresar varios códigos para realizar una determinada acción.

Espere los códigos de interacción: defina cuánto tiempo esperará el sistema para que el usuario final ingrese estos códigos después de que el mensaje de audio haya terminado de reproducirse. Si ha pasado el tiempo predefinido y el cliente no proporcionó ninguna entrada, la llamada terminará.

11. Asigne un nombre a la campaña, en este caso vamos a llamarla PRUEBA Voz 1



12. Para continuar, haga clic en **CONTINUAR A VISTA PREVIA**. En este paso usted podrá escuchar un ejemplo de mensaje de voz para uno de sus contactos. Revise el **Resumen**.



Receptores Totales nos dice la cantidad de destinatarios a los que se le va a enviar el mensaje (según la base de datos importada).

Mensaje Totales. Nos deja ver la cantidad de mensajes que me van a cobrar.

Costo aproximado. Nos informa el costo aproximado que tendrá la campaña.

16. Finalmente haga clic en el botón **LANZAR**.