

## Índice

1.	Paso 1: Ingresar a la plataforma:.....	2
2.	Paso 2: Ingresar BD de contactos.....	2
2.1.	Crear “Grupo de Contactos” .....	2
2.2.	Agregar un contacto al “Grupo de Contactos” creado: .....	3
2.3.	Agregar contactos a una “lista negra” (opcional). .....	6
2.4.	Verificar contactos y aplicar filtro previo de “Lista Negra”:.....	7
3.	Paso 3: Crear plantilla del SMS:.....	7
4.	Paso 4: Crear la campaña de envío masivo de SMS:.....	8
5.	Paso 5: Ver el resultado del envío de SMS de la campaña creada:.....	12
5.1.	Las estadísticas de la campaña al detalle:.....	12

## Procedimiento para el envío masivo de SMS

El siguiente procedimiento explica cómo hacer uso de nuestra plataforma de envío masivo de SMS:

### 1. Paso 1: Ingresar a la plataforma:

Para ingresar a la plataforma de envío masivo de SMS se tiene que hacer uso de un navegador web (recomendamos el uso del navegador Mozilla Firefox) e ingresar el URL <http://broadcast.itelvox.com/login.php> con el usuario y la clave que le fue asignado tal como se muestra a continuación:

Iniciar Sesion

\* Username

\* Password

Ingresar usuario y contraseña

### 2. Paso 2: Ingresar BD de contactos

#### 2.1. Crear “Grupo de Contactos”

Para ingresar la BD de contactos primero debemos de crear un “Grupo de Contactos” seleccionando la opción **/Contactos/Grupo de Contacto/** y hacerle clic en el boton “Añadir Nuevo” para luego ingresar los siguientes campos:

- **Título:** Nombre del grupo de contactos. **(campo obligatorio)**
- **Descripción:** Breve descripción del grupo. (campo opcional)

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Grupos de contacto](#) | [Contactos](#) | [Contactos de lista negra](#) | [Números entrantes](#)

Iniciar sesión como : itelvox español

Acción: Guardar Restablecer Cancelar

Grupo de contactos :: Añadir

Descripción

\* Título

Descripción

Luego de llenado los campos solicitados damos clic en el botón “Guardar”.

## 2.2. Agregar un contacto al “Grupo de Contactos” creado:

Para cargar un solo contacto se tiene que ingresar primero en la opción /Contactos/Contactos.

Panel de control | Campañas | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Grupos de contacto](#) | [Contactos](#) | [Contactos de lista negra](#) | [Números entrantes](#)

Iniciar sesión como : itelvox español

Acción: Añadir nuevo Actualizar Importar Exportar Aplique DNC

Contacto :: Lista

Configuración del filtro

Grupo de contactos

Nombre

Teléfono

Filtro

Buscar
Restablecer

Luego se tiene que dar clic al boton “Añadir Nuevo” en donde aparecerá una nueva pagina con campos obligatorios y opcionales que deberán de ser llenados con información del contacto a quien enviaremos la locución IVR.

Los campos de contacto que pueden usarse son los siguientes:

Información personal	
Nombre	<input type="text" value="Jose"/>
Apellidos	<input type="text" value="Torres"/>
Direcciones de contacto	
• Número de Teléfono	<input type="text" value="51987763010"/>
Email	<input type="text" value="jtorres@itelvox.com"/>
Dirección	<input type="text"/>
Grupos	
Grupos relacionados	
Disponibile	Seleccionado
<input type="text" value="grupo_prueba"/>	<input type="text" value="grupo_prueba"/>
<a href="#">seleccionar todo</a>	<a href="#">eliminar todos</a>
Datos del Cliente	
Valor del Cliente #1	<input type="text" value="deuda"/>
Valor del Cliente #2	<input type="text" value="100"/>
Valor del Cliente #3	<input type="text" value="200"/>

**Nombre:** Nombre del contacto (campo opcional).

**Apellidos:** Apellido del contacto (campo opcional).

**Número de Teléfono:** Numero del contacto que incluya el código de país (**campo obligatorio**).

**Email:** Correo electrónico del contacto (campo opcional).

**Dirección:** Dirección del contacto (campo opcional).

Adicionalmente se pueden ingresar hasta 3 variables que luego pueden ser invocadas al momento de personalizar el mensaje:

**Valor del Cliente #1:** Valor que puede ser invocada (campo opcional).

**Valor del Cliente #2:** Valor que puede ser invocada (campo opcional).

**Valor del Cliente #3:** Valor que puede ser invocada (campo opcional).

Finalmente procederemos a hacerle clic en el “Grupo de Contactos” al cual queremos que pertenezca el contacto a crear y luego le hacemos clic en el botón “Guardar”.

En caso se requiera ingresar una cantidad grande de contactos es preferible usar la opción de “Importar” a través de un archivo .csv (limitado por comas) por lo que primero crearemos un archivo .csv con las siguientes columnas:

**Número, Nombre, Apellido, Email, Dirección, Valor del Cliente #1, Valor del Cliente #2, Valor del Cliente #3**

En caso no se quiera cargar algún valor de alguna columna esta tiene que ser dejada en blanco tal como se muestra a continuación:

A	B	C	D	E	F	G	H
51987763010	Jose	Torres	<a href="mailto:jtorres@itelvox.com">jtorres@itelvox.com</a>		Deuda	100	200
51989450371	Jannet	Quintana	<a href="mailto:jquintana@itelvox.com">jquintana@itelvox.com</a>		Deuda	300	400

**Importante:** Los numeros tienen que incluir el código de país (para el caso de Perú se debe de anteponer el código 51).

Luego de creado el archivo .csv ingresamos nuevamente a la página **/Contactos/Contactos/** y damos clic en el botón “Importar”, luego de ello nos aparecerá una nueva página en donde nos pedirá que subamos el archivo .csv previamente creado y que seleccionemos el Grupo de Contactos.

Panel de control	Campañas	<b>Contactos</b>	Mensajes	Mi cuenta	Reportes		
Grupos de contacto		<u>Contactos</u>		Contactos de lista negra		Números entrantes	
Iniciar sesión como : itelvox						español	▼

Acción:

**Contacto :: Importar**

---

Importar contactos desde

Tipo de fuente Subir contacto a través de un archivo ▼

Subir archivo del contacto  contactos.csv

Archivo de ejemplo [contact\\_sample.csv](#)

---

Importar Contactos a

Grupo objetivo grupo\_prueba ▼

Finalmente, damos clic en el boton “Guardar”.

### 2.3. Agregar contactos a una “lista negra” (opcional).

Para cargar contactos a la lista negra que se van a aplicar a todas las campañas se tiene que ingresar primero en la opción **/Contactos/Contactos de lista negra/** y seguir el mismo procedimiento que se indica en el punto 2.2.

Panel de control	Campañas	<b>Contactos</b>	Mensajes	Mi cuenta	Reportes		
Grupos de contacto		Contactos		<u>Contactos de lista negra</u>		Números entrantes	
Iniciar sesión como : precyso						español	▼

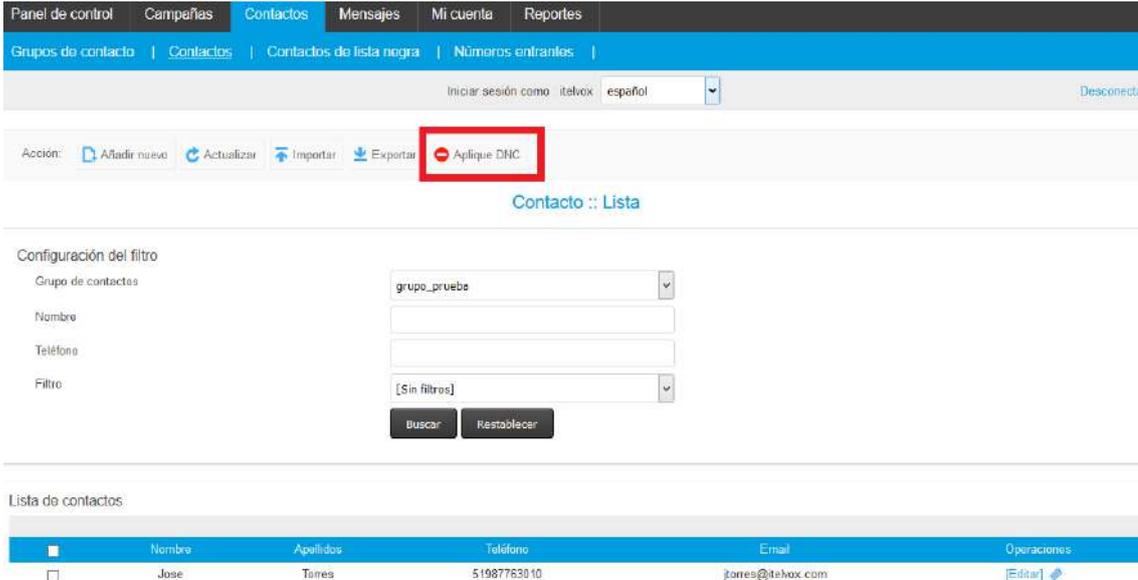
Acción:

**Lista negra :: Lista**

**Importante:** Los intentos de envíos de SMS que sean a numeros ingresados en la lista negra no podran ser enviados y se mostraran en el reporte de la campaña como “Ignorado (Lista Negra)”.

## 2.4. Verificar contactos y aplicar filtro previo de “Lista Negra”:

A fin de corroborar que los contactos han sido creados o importados de manera correcta se sugiere que los busquemos usando el filtro por grupo de contacto seleccionando el grupo y dando clic en el botón “Buscar” de la pagina **/Contactos/Contactos** y en la parte inferior aparecerán todos los contactos creados en donde se tendrá que verificar que los campos y los valores sean los correctos. También podrá editarlos.



Panel de control | Campañas | **Contactos** | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

Grupos de contacto | **Contactos** | Contactos de lista negra | Números entrantes

Iniciar sesión como itelvox | español | Desconectar

Acción: [Añadir nuevo](#) [Actualizar](#) [Importar](#) [Exportar](#) **Aplique DNC**

Contacto :: Lista

Configuración del filtro

Grupo de contactos: grupo\_prueba

Nombre:

Teléfono:

Filtro: [Sin filtros]

Buscar Restablecer

Lista de contactos

	Nombre	Apellidos	Teléfono	Email	Operaciones
<input type="checkbox"/>	Jose	Torres	51987763010	jtorres@itelvox.com	[Editar]

En caso de que se quiera retirar previamente los números que coincidan con los números ingresados en la lista negra para que no salga como ignorado en el reporte de la campaña, se tiene que dar clic en el botón “Aplique DNC”.

## 3. Paso 3: Crear plantilla del SMS:

Para crear el mensaje del SMS primero debemos de crear una “Plantilla de SMS” seleccionando la opción **/Mensajes/Plantillas de SMS/** y hacerle clic en el botón “Nuevo Texto” para luego ingresar los siguientes campos:

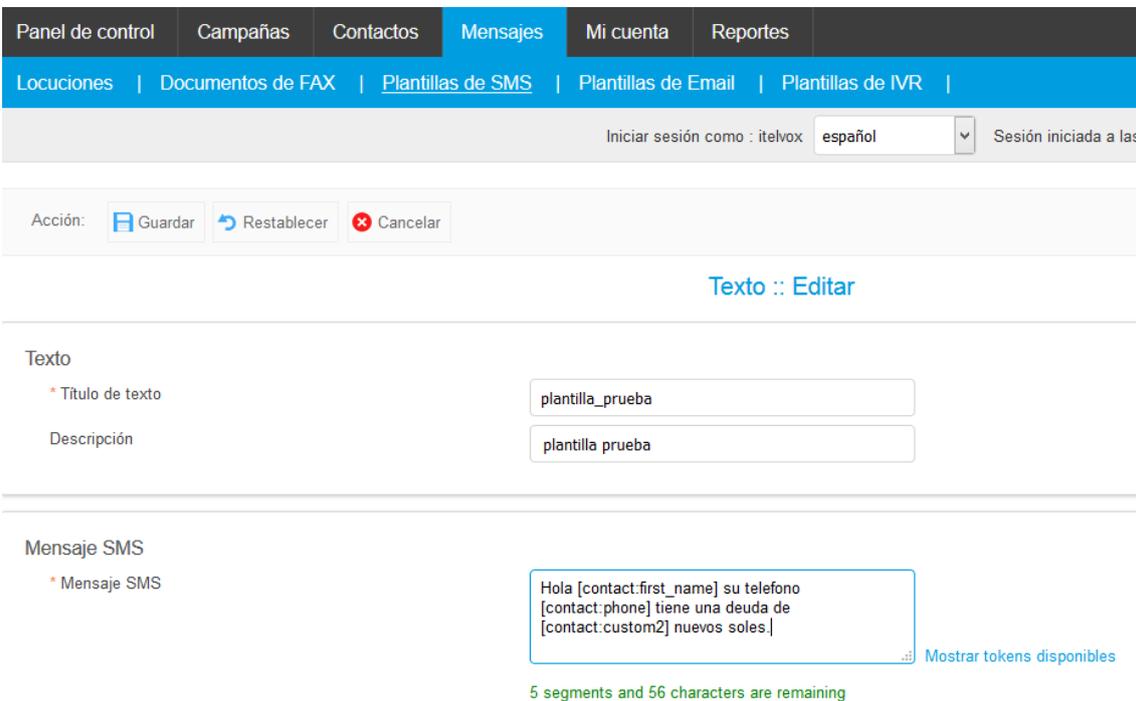
**Título del Texto:** Nombre de la plantilla del mensaje a crear (**campo obligatorio**).

**Descripción:** Descripción del mensaje (campo opcional).

**Mensaje SMS:** Es el mensaje que será enviado al contacto que no debe exceder los 160 caracteres (al exceder los caracteres se cobra como otro SMS) y que puede ser personalizado de manera dinámica ingresando los tokens disponibles que hacen referencia a los campos de las columnas creadas al momento de crear o importar los contactos. (campo obligatorio).

### Consideraciones Importantes para el texto del SMS:

- Los caracteres especiales permitidos para un SMS son: ¡ # \$ % ^ & ( ) - = + { } [ ] ¿ < > /
- No se permiten palabras con tilde y tampoco la letra Ñ.
- Al enviar caracteres especiales que no están considerados o palabras con tilde y la Ñ el SMS será considerado con otro formato y el cobro será de más de 1 mensaje.
- Existen palabras restringidas como por ejemplo BCP y de empresas que tiene su marca registrada como Apple. Al enviar estos SMS se cobrará por el envío debido a la respuesta del operador, pero quedaran bloqueados debido a que las palabras son reservadas. En caso requieran realizar envíos con estas palabras consultar a [soporte@itelvox.com](mailto:soporte@itelvox.com)



Panel de control | Campañas | Contactos | **Mensajes** | Mi cuenta | Reportes

Locuciones | Documentos de FAX | Plantillas de SMS | Plantillas de Email | Plantillas de IVR

Iniciar sesión como : itelvox español Sesión iniciada a las

Acción:

[Texto :: Editar](#)

**Texto**

\* Título de texto

Descripción

---

**Mensaje SMS**

\* Mensaje SMS

[Mostrar tokens disponibles](#)

5 segments and 56 characters are remaining

Luego damos clic en el boton “Guardar”

#### **4. Paso 4: Crear la campaña de envío masivo de SMS:**

Para crear una campaña de envío masivo de SMS primero debemos de seleccionar la opción **/Campañas/Gestor de Campaña/**.

Panel de control | **Campañas** | Contactos | Mensajes | Mi cuenta | Reportes

[Gestor de campaña](#) | [Resumen de la campaña](#) | [Configuración de la campaña](#) |

Iniciar sesión como : itelvox español ▼

Acción: [Añadir nuevo](#) [Actualizar](#)

**Campaña :: Lista**

Lista de campañas

	Nombre de la campaña	Tipo	Estado	Modificar
No hay registros encontrados				

Luego le damos un clic en el boton “Añadir Nuevo”.

Acción: [Cancelar](#) [Actualizar](#)

**Campaña :: Añadir**

Envío de voz



Campaña de IVR



Campaña con agentes



Campaña interactiva

---

Envío de FAX, SMS, email y vídeo



Campaña de SMS



Campaña de email

Despues elegimos la opcion “Campaña de SMS” y en la nueva pagina ingresamos los siguientes campos:

- **Nombre:** Nombre de la campaña
- **Modo de campaña:** Existen 2 opciones:
  - i) Modo Normal: En este caso, la campaña se termina una vez que se envíen los SMS a todos los contactos del “Grupo de Contacto” asignado a la campaña.
  - ii) Modo Permanente: En este caso, la campaña no se finaliza así no hayan contactos por enviar y se enviarán SMS de manera automática cada vez que cargemos nuevos contactos al Grupo de Contacto de la campaña.
- **Grupo de contactos:** Nombre del “Grupo de Contacto” asignado a la campaña.
- **Mensaje de texto:** Nombre de la Plantilla creada que la campaña.
- **Tipo de Identificador de llamada:** Usar el identificador por defecto “User CallerID”.

Acción:  Guardar  Restablecer  Cancelar

Campaña :: Añadir

---

**Campaña**

\* Nombre

Modo de campaña ⓘ

---

**Contactos de la campaña**

\* Grupo de contactos

---

**Plantillas de SMS**

\* Mensaje de texto

---

**ID del emisor de la llamada**

Tipo de identificador de llamada

\* ID del emisor de la llamada

Nombre del emisor de la llamada

---

**Agendar campaña**

Iniciar campaña

Finalizar campaña

- **Iniciar campaña:** Existen 2 opciones:

- i) Inmediatamente: La campaña se inicia de manera inmediata
- ii) En el horario agendado: La campaña se inicia en un día y hora determinado tal como se muestra en la siguiente imagen en donde a modo de ejemplo la campaña se iniciara todos los días de la semana (Lunes a Viernes) a las 10:05 horas.

Agendar campaña

Iniciar campaña En el horario agendado

Domingo

Lunes

Martes

Miércoles

Jueves

Viernes

Sábado

A las 10 05

○ **Finalizar campaña: Existen 2 opciones:**

- i) Al finalizar: La campaña finaliza cuando se terminan de enviar se inicia de manera inmediata.
- ii) En el horario agendado: La campaña finaliza en una hora determinada tal como se muestra en la siguiente imagen en donde a modo de ejemplo la campaña finalizara a las 11:45 horas todos los días de la semana (Lunes a Viernes) en concordancia a lo agendado en el inicio de la campaña.

Finalizar campaña En el horario agendado

A las 11 45

Luego le damos un clic en el boton “Guardar” y el sistema iniciara o agendará la campaña creada según sea el caso elegido al momento de su creación.

El estado de las campañas creadas pueden ser visualizadas en la columna “Estado” de la pagina **/Campaña/Gestor de Campaña/** tal como se muestra a continuación:

Campaña :: Lista

Lista de campañas							
Mostrando resultados 1 20 desde decenas 1   2   siguiente»							
Nombre de la campaña	Tipo	Estado	Modificar	Acción	Monitorear	Resultados	
<input type="checkbox"/>	Prueba_SMS_01	Sms	Active (inicializando)	[Editar]	[Cancelar]	[Monitorear]	[Resultados]

Campaña :: Lista

Lista de campañas							
Mostrando resultados 1 20 desde decenas 1   2   siguiente»							
Nombre de la campaña	Tipo	Estado	Modificar	Acción	Monitorear	Resultados	
<input type="checkbox"/>	Prueba_SMS_01	Sms	Completado	[Editar como nuevo]	-	[Monitorear]	[Resultados]

## 5. Paso 5: Ver el resultado del envío de SMS de la campaña creada:

El resultado del envío masivo de SMS de la campaña creada puede ser visualizada haciendo clic al boton “Resultados” que se muestra en la columna “Resultados” de la pagina /Campaña/Gestor de Campaña/ que muestra al listado de campañas creadas o ingresando a

Campaña :: Lista

Lista de campañas

Mostrando resultados 1 20 desde de inicio 1 | 2 siguientes

Nombre de la campaña	Tipo	Estado	Modificar	Acción	Monitorear	Resultados
Prueba_SMS_01	Sms	Running (procesados)	[Editar]	[Parar]	[Monitorear]	[Resultados]

la pagina /Campaña/Resumen de la Campaña/ y realizando el filtro respectivo tal como se muestra a continuación:

Resumen de la campaña :: Ver

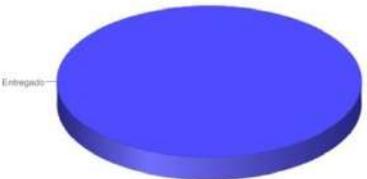
Configuración del filtro

Campaña:

[Mostrar reporte] [Mostrar informe de los medios] [Restablecer]

---

Estadísticas de la campaña



Entregado

Resultados de la campaña

No Data

Resultados de la campaña al detalle

Estado	Total	%
Confirmado	0	0%
Rechazado	0	0%

---

Estadísticas de la campaña al detalle

Estado	Total	%	Precedente
Enviado	1	100%	1
Entregado	1	100%	0
Aceptado	0	0%	0
Expirado	0	0%	0
Rechazado	0	0%	0
Sin respuesta	0	0%	0
Desconectado	0	0%	0
Fallidos	0	0%	0
Ignorado	0	0%	0
Bloqueado (Lista Negra)	0	0%	0
Agendado expirado	0	0%	0
Número no válido	0	0%	0
Pendiente	0	0%	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

### 5.1. Las estadísticas de la campaña al detalle:

Se dividen en 4 grupos:

**Enviados:** Son mensajes que fueron enviados y son cobrados.

El total de mensajes Enviados = Entregado + Aceptado + Expirado + Rechazado

- o Aceptado: Significa que el mensaje ya ha sido recepcionado por el operador movil.

- Entregado: Significa que el mensaje ya ha sido recepcionado por el operador movil y ademas ha sido confirmado que el mensaje ya ha sido recibido por el telefono movil destino.
- Expirado: El mensaje ha sido recepcionado por el operador movil pero expiro por alguna imposibilidad de llegar al telefono movil.
- Rechazado: El mensaje fue rechazado por el operador movil por indiponibilidad para enviar el mensaje hacia el telefono movil.

**Fallados:** Son mensajes que fallaron y no fueron enviados por lo que no son cobrados.

**Ignorado:** Son mensajes que fueron ignorados por la plataforma de envio y no fueron enviados por lo que no son cobrados.

Total de mensajes ignorados = Bloqueado (Lista Negra) + Agendado expirado + Numero no valido

- Bloqueado (Lista Negra): El mensaje fue ignorado porque esta ingresado en la Lista Negra del sistema.
- Agendado Expirado: El mensaje fue ignorado porque no pudo ser enviado por la plataforma durante el periodo agendado.
- Numero no valido: El mensaje fue ignorado porque tiene algun formato invalido o no esta habilitado en la plataforma.

**Pendiente:** Son mensajes que aun no son ingresados a la cola de envio por lo que no son cobrados.