

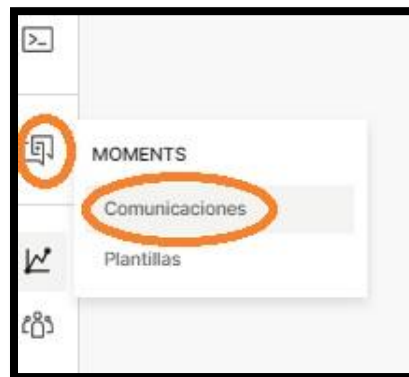
## COMUNICACIONES MASIVAS – ENVÍO MASIVO DE MENSAJES DE VOZ O LLAMADAS PREGRABADAS

### Cómo Crear Una Campaña de VOZ

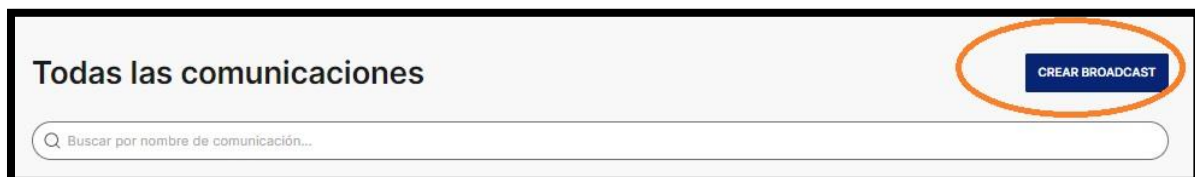
1. Ingrese a la plataforma a través del portal web
2. Seleccione el idioma de su preferencia e Ingrese su nombre de usuario y su contraseña.



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



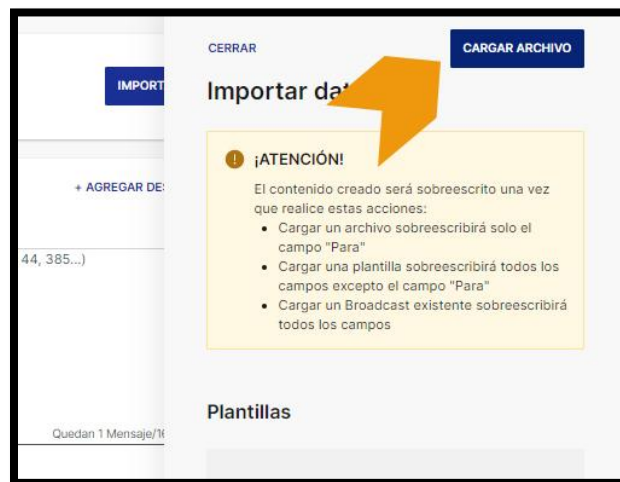
4. Click en CREAR BROADCAST



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 IMPORTAR DATOS y posteriormente en CARGAR ARCHIVO



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	<a href="mailto:sandra@gmail.com">sandra@gmail.com</a>	
3	3157654321	Andres	<a href="mailto:andres@yahoo.com">andres@yahoo.com</a>	

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

**Cargar archivo**

EJEMPLO

Saltar filas  
1

**Mapear su información de contacto**  
Todas las otras columnas pueden ser usadas como marcadores personalizables sin necesidad de mapearlas.

Columna de archivo	Vista previa de archivo	Destino	Opciones
Celular	3185381990	Number	AGREGAR UN PREFIJO DE PAÍS
Nombre	Sandra	No es un contacto	
Email	sandra@gmail.com	No es un contacto	

CANCELAR CARGAR

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 tísulos 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:

**De**

Remitente

No hay resultados

Agregar "Remitente"

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: **Usar carga de archivo**

**Contenido**

Comience a escribir un mensaje { }

**USAR CARGA DE ARCHIVO**

**Idioma**  
Seleccionar idioma ▼

**Voz**  
Seleccionar voz ▼

**Velocidad de voz**  
1.00

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

9. Si el contenido lo hizo de la forma Text to speech, puede elegir **idioma** y una **voz** para su mensaje

**Lenguaje**  
Spanish ▼

**Voz**  
Femenino, Penelope ▼

**Velocidad del discurso:**  
1

## 10. OPCIONES AVANZADAS.

### Avanzado(s) ▲

Detectar máquina contestadora ⓘ

Periodo de validez	Velocidad de envío de ...	Unidad de velocidad
<input type="text" value="Escriba la cantidad"/> horas	<input type="text" value="Escriba la cantidad"/>	<input type="text" value="Seleccione una u..."/> ▼

Carga útil de datos ⓘ

▼

### Reintento personalizado

Número de reintentos	Periodo mínimo de reint...	Periodo máximo de rein...
<input type="text" value="Escriba la cantidad"/>	<input type="text" value="Escriba la cantidad"/> Minutos	<input type="text" value="Escriba la cantidad"/> Minutos

### Opciones de llamada

Duración de la pausa	Duración máxima de la l...
<input type="text" value="Escriba la cantidad"/> Segundos	<input type="text" value="Escriba la cantidad"/> Segundos

- 10.1. **DETECCIÓN DE 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
- 10.2. **PERIODO DE VALIDEZ.** El período de validez define por cuánto tiempo será válida esta transmisión en la plataforma. Luego de vencido este período, la plataforma no volverá a intentar enviar la transmisión.
- 10.3. **CARGA UTIL DE DATOS.** Configure la carga útil de datos y almacene datos adicionales que luego se pueden conectar a contactos almacenados o importados. Utilice estos datos para enviar información útil a sus clientes, pero también le proporciona información adicional sobre sus clientes. Si usa esta opción, también podrá ver los datos transmitidos en los informes.
- 10.4. **REINTENTOS PERSONALIZADOS.** La opción Período 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.

Custom Retry			
Number of retries	Minimal retry period		Maximum retry period
4	2	Minutes	10 Minutes

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.

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.

#### 10.5. OPCIONES DE LLAMADA.

- Duración de la pausa: define el período de silencio antes de que su mensaje de voz de audio se reproduzca al usuario final.
- Duración máxima de la llamada: esto le permite limitar la duración de la llamada. Conveniente si desea administrar los costos.

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

Opciones de Programación ▲

Comienzo de la comunicación

Seleccione fecha      Seleccione hora ▼      Zona horaria

Seleccione zona horaria ▼

Ventana de horario de entrega

Hora de inicio      Hora de finalización      Días

Seleccione hora ▼      Seleccione hora ▼      Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, +2 más ▼

12. CÓDIGOS DE RESPUESTA. Usted puede agregar códigos de respuesta a su mensaje para cualquiera de las dos opciones: Importar sonido pregrabado o Text to Speech.

Los códigos de respuesta, también conocidos como códigos 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 celulares, y nuestra plataforma ejecutará las acciones de acuerdo con cómo se hayan definido en la creación de la campaña.

Códigos de respuesta ▲

**Acciones**

Código	Acción
Cualquier/a	Seleccionar ▼

+ AGREGAR

Longitud máxima de códigos de respuesta

Escriba la cantidad

Espera los códigos de respuesta

Escriba la cantidad      Segundos

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 +ADD 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.

Longitud máxima del código de respuesta: 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.

Tiempo de espera para el código de respuesta: 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.

13. Asigne un nombre a la campaña, en este caso vamos a llamarla PRUEBA Voz 1
14. 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 y si todo está ok, haga click en **LANZAR**