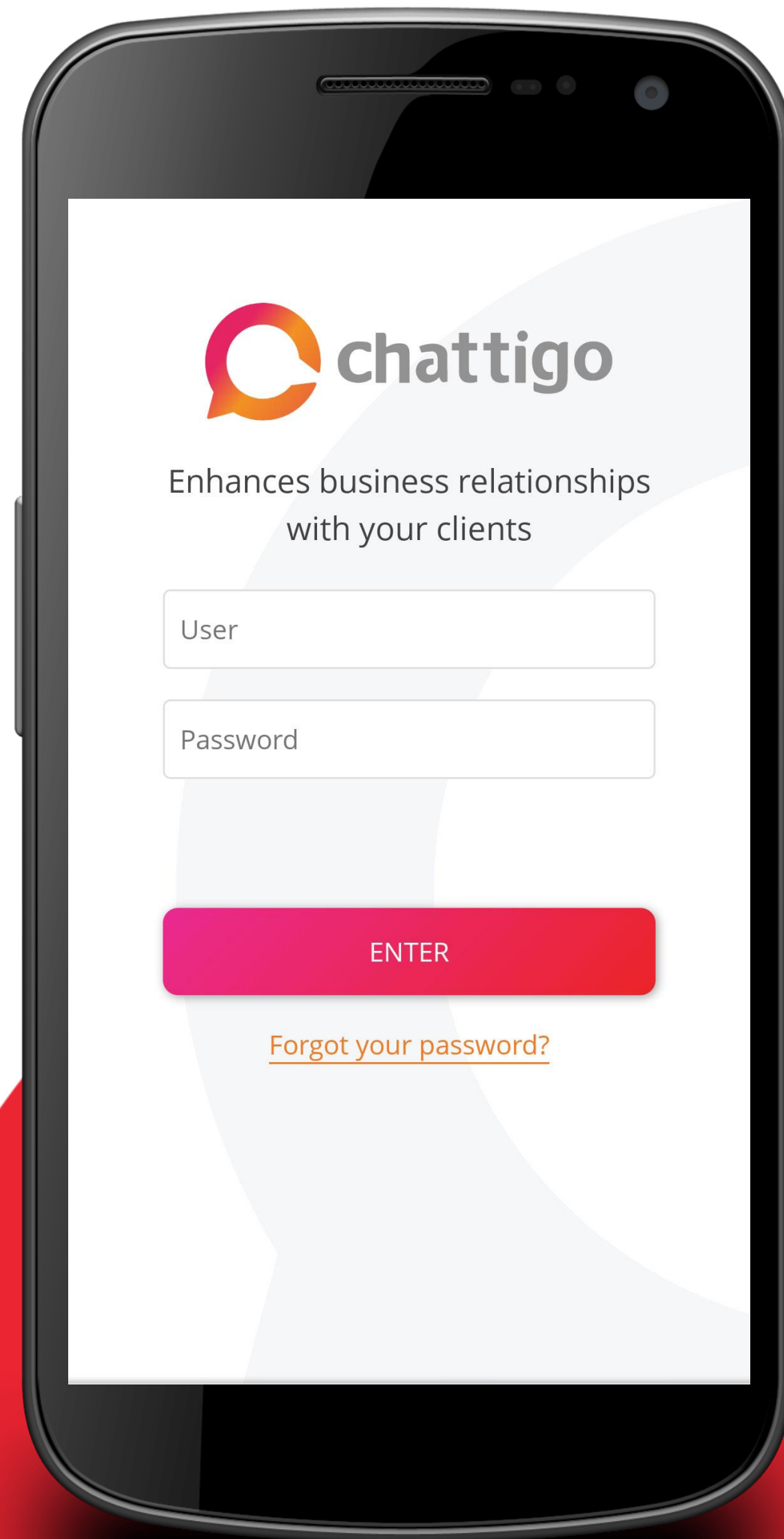


ENVÍOS SALIENTES



ÍNDICE

1. Declaraciones	3
2. Sobre Chattigo	3
3. Antes de comenzar.....	4
4. Ingreso al agente	5
5. Elegir el HSM	6
6. Selección de los contactos	7
6.1 Selección de contactos desde la libreta	7-8
6.2 Carga de base de datos	9-10
7. Resumen del envío	11
8. Programar envío	12-13
9. Envíos programados	14



1. DECLARACIONES

La información o material contenido en este documento, es propiedad privada de Chattigo, y no deberá ser divulgado directa o indirectamente sin la autorización del propietario.

Este manual está enfocado exclusivamente como guía de orientación para uso de la plataforma de atención al cliente para empresas vía chat, Chattigo,

Este manual tiene como objetivo ser una herramienta que ayude a los usuarios en la utilización de la herramienta Chattigo y todas sus funcionalidades.

2. SOBRE CHATTIGO

Chattigo es una plataforma 100% digital de Chat, integrada, controlada y eficiente que mejora la calidad de respuesta de las empresas a sus clientes por medio de atención humana y/o automatizada (Bots) con lenguaje natural.

3. ANTES DE COMENZAR

Envía los mensajes predeterminados (HSM) con los que deseas iniciar la conversación a nuestra mesa de ayuda: <https://chattigo.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>, indicando el nombre de tu campaña, el título del mensaje y el contenido.

Por ejemplo:

Título: Alerta de cambio de vuelo

Mensaje: Estimado usuario, le informamos que su vuelo ha sido cambiado para una nueva fecha.

Para incluir campos dinámicos, agrega números con corchetes donde debería ir el campo dinámico.

Por ejemplo:

“Estimado {1}, le informamos que su vuelo ha sido cambiado para el {2}”

Una vez aprobados por WhatsApp (1 o 2 días hábiles para ser aprobados), los mensajes estarán disponibles en el botón de outbound del agente.

A screenshot of the 'chattigo' login interface. At the top is the 'chattigo' logo, which consists of a stylized orange and yellow speech bubble icon followed by the word 'chattigo' in a bold, sans-serif font. Below the logo is the tagline 'Optimiza la relación con tus clientes'. There are two input fields: the first is labeled 'Usuario' and the second is labeled 'Contraseña'. Below these fields is a large, rounded rectangular button with a gradient from pink to red, containing the word 'INGRESAR' in white capital letters. At the bottom of the login area is a link that says '¿Olvidó su contraseña?' in a smaller, orange font. The entire login form is enclosed in a thin red border.

4. INGRESO AL AGENTE

Ingresa a través desde un computador <https://login.chattigo.com/pages/login> con tu usuario y contraseña, y presiona el botón “Ingresar”.

Si no recuerdas tu contraseña, haz clic en la opción ¿Olvidó su contraseña? para recuperar tu clave en el correo configurado en la plataforma. En caso que no tengas un correo registrado, contacta al administrador de tu campaña.

A screenshot of the Chattigo login interface. At the top is the Chattigo logo, which consists of a stylized orange and yellow speech bubble icon followed by the word "chattigo" in a sans-serif font. Below the logo is the tagline "Optimiza la relación con tus clientes". There are two input fields: the first is labeled "Usuario" and the second is labeled "Contraseña". Below these fields is a large red button with the text "INGRESAR" in white. At the bottom of the form is a link that says "¿Olvidó su contraseña?". The entire login form is enclosed in a white box with a thin red border, set against a background with a red abstract shape at the bottom right.

 **chattigo**

Optimiza la relación con tus clientes

Usuario

Contraseña

INGRESAR

[¿Olvidó su contraseña?](#)

5. ELEGIR EL HSM

1. Selecciona la campaña y el título del mensaje que deseas enviar.
2. Confirma que el contenido que se muestra en la vista preliminar sea el correcto.
3. Una vez confirmado, haz clic en el botón “Siguiente” para continuar

The screenshot displays a web interface for configuring an outbound message. It features a progress bar at the top with three steps, where the first step is active. The first step involves selecting a campaign and a message title from two dropdown menus. The second step shows a preview of the message content with placeholder variables. The third step is represented by a 'Siguiente' (Next) button.

OUTBOUND ①

Demo Multicanal ▼

pagobenefits - 56949321905 ▼

Previsualización HSM ②

Hola {{1}}, te informamos que tu pago por {{2}} ha sido realizado.

③

Programados

Siguiente

6. SELECCIÓN DE LOS CONTACTOS

Para seleccionar los contactos que recibirán el mensaje tienes 2 opciones:

- 1. Escoger los contactos desde la lista de contactos
- 2. Cargar una base de datos

6.1 Selección de contactos desde la Libreta

Haz clic en los contactos a los que deseas enviar el mensaje saliente.; una vez seleccionados, se marcarán en naranja.

Para una búsqueda rápida, puedes usar la barra de buscador arriba de los contactos. También tienes la opción de seleccionar todos los contactos de la base en el check box de la derecha.

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola, tu pedido llegará el próximo {{1}}

Campos dinámicos : 1

Campaña

Demo Multicanal [WHATSAPP - 56949321905]

Listas

Coop	cont. 1
nombre lista	cont. 1
Campo de Nombre List	cont. 1
lista tigre	cont. 8
daasd	cont. 1

Selecciona los destinatarios [ó subir archivo](#)

1

Seleccionar todos ☐

Luana Santos

vfs2

Id: 569745

Johans Puigmarty

rp

Id: 56945713459

YOSSI MEIR

YOSSI MEIR

Id:

WILLIAM ALIAGA

WILLIAM ALIAGA

Virginia Faustino

Virgi

Virginia Faustino

vff2

Atrás

Siguiente

7

Si el mensaje a enviar cuenta con campos dinámicos, puedes personalizar el mensaje a cada cliente con el nombre, identificador o ID de cliente/Teléfono.

Debes seleccionar en los campos de la izquierda dónde ubicarás cada información en el texto.

En la columna derecha aparecerá la ubicación que seleccionaste para cada campo.

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola, tu pedido llegará el próximo {{1}}

Campos dinámicos : 1

Campos Dinámicos (Ingresa el texto en el campo)

{{1}}

Nombre

Identificador

Número

Personalizado

Atrás

Siguiente

Previsualización HSM

Hola, tu pedido llegará el próximo {{1}}

6.2 Carga de base de datos

1. Haz clic en *Subir Archivo*
2. Descarga la plantilla seleccionando el botón que destacamos a continuación.
3. Para llenar la plantilla toma en cuenta que la primera columna debe ser el número de teléfono del cliente. En las columnas sucesivas debes agregar de forma ordenada los campos personalizados que recibirá el cliente, y que tengas disponibles, en el mensaje.

NOTA: Recomendamos trabajar en formato .CSV y separar la información por comas (,).

4. Una vez llena la información en la plantilla, arrastra el archivo hacia el centro o haz clic en la nube.

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola, tu pedido llegará el próximo {{1}}

Campos dinámicos : 1

Demo Multicanal [WHATSAPP - 56949321905]

Listas

Coop	cont. 1	
nombre lista	cont. 1	
Campo de Nombre List	cont. 1	
lista tigre	cont. 8	
daasd	cont. 1	

Selecciona los destinatarios [ó subir archivo](#)

Envíe mensajes a múltiples contactos cargando un archivo .csv, .xlsx o .txt de hasta 15 MB con los teléfonos del contacto e información adicional para los campos dinámicos, o descarga [la plantilla.csv](#)

4

Arrastra y suelta tu archivo

Atrás

Siguiente

- 5. Una vez cargado el archivo, se mostrarán los campos dinámicos identificados en el documento.
- 6. Haz clic en siguiente para continuar.
- 7. Confirma los campos dinámicos dentro del HSM.
- 8. Una vez confirmada la información, haz clic en “Siguiente”

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola {{1}}, te informamos que tu pago por {{2}} ha sido realizado.

Campos dinámicos : 2

Campaña

Demo Multicanal [WHATSAPP - 56949321905]

Listas

Coop	cont. 1	
nombre lista	cont. 1	
Campo de Nombre List	cont. 1	
lista tigre	cont. 8	
daasd	cont. 1	

Selecciona los destinatarios [ó subir archivo](#)

Envíe mensajes a múltiples contactos cargando un archivo .csv, .xlsx o .txt de hasta 15 MB con los teléfonos del contacto e información adicional para los campos dinámicos, o descarga la [plantilla.csv](#).

Archivo seleccionado.

pruebademo2a.csv

Campos Dinámicos

5

destination	nombre	valor
-------------	--------	-------

Atrás

6

Siguiente

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola {{1}}, te informamos que tu pago por {{2}} ha sido realizado.

Campos dinámicos : 2

Campos Dinámicos (Ingresa el texto en el campo)

{{1}}

{{2}}

Previsualización HSM

7

Hola {{nombre}}, te informamos que tu pago por {{valor}} ha sido realizado.

Atrás

8

Siguiente

7. RESUMEN DEL ENVIO

1. Revisa la información del resumen de envío.
 - El canal a enviar
 - La cantidad de destinatarios
 - La campaña
 - La fecha y hora de envío
2. Confirma que el mensaje saliente a enviar esté correcto
3. Escoge quién atenderá las respuestas, si el agente que envía o si pasa directo cualquier agente.
4. Una vez confirmada la información, haz clic en “Enviar outbound”.

OUTBOUND

Programados

HSM seleccionado : Hola {{1}}, te informamos que tu pago por {{2}} ha sido realizado. Campos dinámicos : 2

Resumen envío 1

Canal (es) : WHATSAPP

Cantidad Destinatarios : 1

Campaña : DEMO MULTICANAL

Fecha / Hora : 28 AUGUST 2020 15:36

Configuración de respuestas 3

☒ Quiero atender yo
*opción valida solo con estado ONLINE

☐ Quiero que atienda la plataforma

Previsualización HSM 2

Hola {{nombre}}, te informamos que tu pago por {{valor}} ha sido realizado.

Atrás

4

ENVIAR OUTBOUND

8. PROGRAMAR ENVÍO

Al ingresar en la flecha del lado del botón “Enviar outbound”, te da la opción de hacer click en “Programar envío”, el cual da inicio al flujo de esta etapa.

1. Elegir fecha para programar el envío:

El sistema da tres opciones para un envío rápido sin tener que elegir manualmente la fecha y hora, las cuales son:

Mañana am
Mañana pm
Proxima semana Am.

Si ningún horario le acomoda al agente, se puede configurar manualmente en el calendario haciendo click a “Elegir fecha y hora”

OUTBOUND Programados

HSM seleccionado : Hola {{1}}, te informamos que tu pago por {{2}} ha sido realizado. Campos dinámicos : 2

Resumen envío

- Canal (es) : WHATSAPP
- Cantidad Destinatarios : 1
- Campaña : DEMO MULTICANAL
- Fecha / Hora : 28 AUGUST 2020 16:03

Previsualización HSM

Hola {{nombre}}, te informamos que tu pago por {{valor}} ha sido realizado.

Configuración de respuestas

- ☒ Quiero atender yo
*opción válida solo con estado ONLINE
- ☐ Quiero que atienda la plataforma

Atrás Programar envío ENVIAR OUTBOUND

Programar envío

Mañana AM	29 ago. 08:00
Mañana PM	29 ago. 13:00
Próxima semana AM	31 ago. 08:00

☒ Elegir fecha y hora

* Recuerda que si deseas retomar una conversación, luego de 24 horas se cobrará como un nuevo HSM.

Para seleccionar la fecha personalizada, se debe hacer clic en el día dentro del calendario, luego elegir una hora presionando las flechas que se encuentran arriba y abajo del horario que viene por defecto.

Confirma que el contenido que se muestra en la vista preliminar sea el correcto.

Una vez confirmado, presiona el botón “Programar” para finalizar la acción.

The screenshot shows a scheduling interface with two main sections: "Día" (Day) and "Horario" (Time). The "Día" section features a calendar for August 2020. The days of the week are abbreviated as LU, MA, MI, JU, VI, SA, and DO. The date 28 is highlighted in orange, with a red arrow labeled "Fecha" pointing to it. The "Horario" section has two input fields for the time, with the value 17:20 displayed. Above each field are orange up arrows and below are orange down arrows. A red arrow labeled "Hora" points to the 20 in the minutes field. Below the time fields, a summary text states: "El envío será programado para el 28 ago. a las 17:20 Hrs". At the bottom of the "Horario" section is an orange button labeled "Programar".

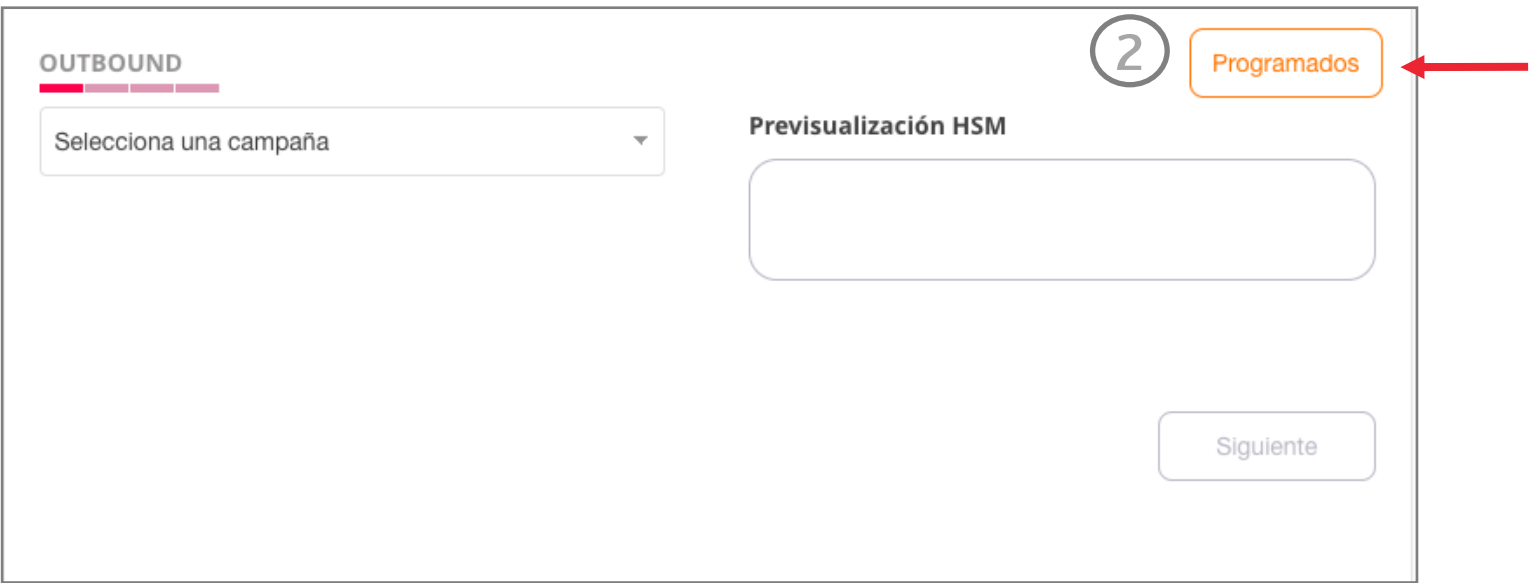
Día		Horario																																																		
< ago. 2020 > <table><thead><tr><th>LU</th><th>MA</th><th>MI</th><th>JU</th><th>VI</th><th>SA</th><th>DO</th></tr></thead><tbody><tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr><tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr><tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr><tr><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr><tr><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></tbody></table>		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	27	28	29	30	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	31	1	2	3	4	5	6	17 : 20 El envío será programado para el 28 ago. a las 17:20 Hrs Programar	
LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO																																														
27	28	29	30	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																																														
31	1	2	3	4	5	6																																														

9. ENVIOS PROGRAMADOS

Al ingresar al botón “Programados”, se muestra una lista con el resumen de cada outbound programado en el futuro.

Los envíos se pueden editar, reprogramar y cancelar haciendo click en los tres puntos que se encuentran en el lado derecho superior de cada ítem de la lista.

Para programar un nuevo envío de outbound se debe hacer click en el botón “Programar nuevo” que se encuentra en la esquina derecha superior de la pantalla y repetir el flujo mencionado anteriormente..





Ante cualquier duda, contáctanos a través de soporte@chattigo.com