



BE AWARE OUTBOUND

Documentación

Versión 2.0



Tabla de contenido

1	Descripción de la Solución	4
2	Be Aware Outbound	5
3	Flujo estándar de notificación.....	6
4	Módulos	7
5	Implementación	8
6	Receptor de Peticiones	9
6.1.1	Crear Notificación	9
6.1.2	Traer Notificación	14
6.1.3	Obtener Estado de Notificación.....	16
6.1.4	Características Adicionales	17
7	Orquestador de Interacciones	17
8	Plantillas de mensajes	18
9	Revisión y aprobación de plantillas.....	24
10	Despacho de Mensajes y Canales	25
11	Log de Interacciones	25
12	Métricas y Control de Costos	26

Copyright 2018 In Motion. Todos los derechos reservados

Confidencialidad: El material contenido en este documento representa información propietaria pertinente a las políticas y metodologías que In Motion ha adoptado para la realización exitosa de todos sus proyectos.

Este documento incluye información confidencial que no deberá ser difundida fuera de In Motion, a menos que explícitamente sea requerida como parte del contrato con algún cliente. En dicho caso, el cliente tendrá la autorización de duplicar, utilizar o difundir la información sólo al nivel provisto en el contrato resultante.

La restricción anterior, también limita los derechos del cliente de utilizar la información contenida en este documento si es obtenida de otras fuentes.

Por último, bajo ningún contexto, el cliente podrá entregar antecedente alguno de este documento, a empresas del rubro de Asesoría Informática y Proveedores de Soluciones Tecnológicas, que participen como competencia directa o indirecta de In Motion.

IDENTIFICACIÓN

Módulo	Be Aware Outbound
---------------	--------------------------

1 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Be Aware Outbound es una solución SaaS que forma parte del ecosistema Be Aware, formado por:

- Be Aware 360: Solución del tipo CRM donde sus principales características corresponden a:
 - Gestión de contactos y cuentas.
 - Gestión de casos.
 - Creación y mantenimiento de flujos de trabajo.
 - Gestión de SLA/SLO.
 - Reportería estándar y base de solo lectura para conexión a otras plataformas con Power BI o Tableau.
 - Portales de atención al cliente.
 - Portales Custom.
- Be Aware Social: Solución de omnicanalidad que permite tanto la atención con agentes como automatizada a través de bots a través de distintos canales utilizados actualmente en el mercado. Siendo sus principales características:
 - Integración Omnicanal.
 - Consola de Agente.
 - Bots de atención.
 - Bots con IA Generativa.
- Be Aware Outbound: Solución de outbound que permite centralizar y estandarizar los canales y formatos de comunicación saliente a través de una única plataforma controlando los costos y volumen por canal. Sus principales características son:
 - Gestión de canales salientes.
 - Gestión de plantillas de mensajes.
 - Gestión de reglas de envío de mensajes, franjas horarias, aparcado de mensajes, etc.
 - Log de interacciones.
 - Reportería y métricas por canal.
 - Control de consumos y volúmenes por canal.
- Be Aware IA: Es una suite de soluciones basadas en inteligencia artificial que evoluciona y crece continuamente potenciando al ecosistema, al momento de la última actualización de este documento, Be Aware IA cuenta con los siguientes elementos:

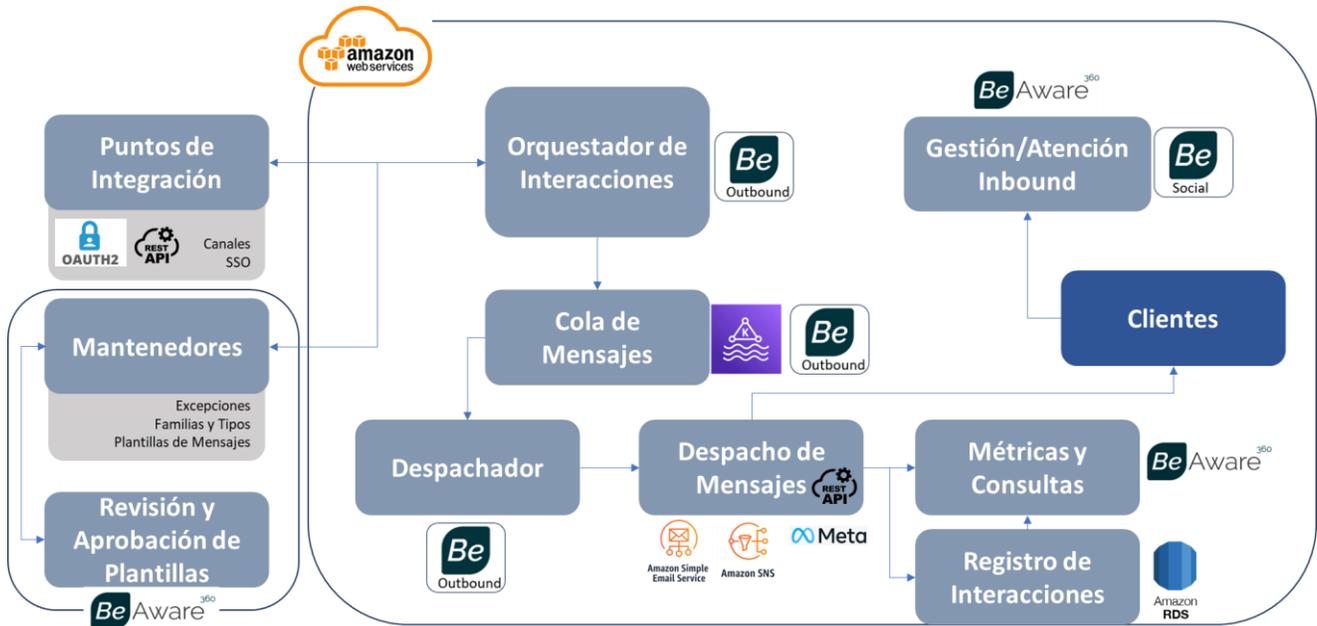
- IA Expert: Mesa de Ayuda autónoma, por defecto utiliza el canal E-Mail de forma automatizada y actividades 100% autónomas de escalamiento, asignación y supervisión.
- IA Knowledge Hub: Base de conocimiento inteligente basada en IA generativa que puede ser utilizada como soporte para los agentes de atención o como recurso para la autoatención de clientes.

2 BE AWARE OUTBOUND

Be Aware Outbound es una solución SaaS que se encuentra en la nube de AWS, dicha solución está formada por una serie de componentes o funcionalidades estándar y por otro conjunto de funcionalidades que deben ser personalizadas de acuerdo con las particularidades de cada cliente y/o industria.

- Funcionalidades estándar:
 - Orquestador de Interacciones.
 - Cola de Mensajes.
 - Despachador.
 - Registro de Interacciones.
 - Métricas Estándar por canal.
 - Revisión y Aprobación de Plantillas.
 - Mantenedores.
- Funcionalidades personalizadas:
 - Petición de Notificación: Es un punto de integración que se ajusta a los requerimientos del cliente para que sus sistemas puedan gatillar solicitudes de notificación para ser gestionar por Be Aware Outbound.
 - Puntos de Integración: De acuerdo con los requerimientos del cliente/industria Be Aware Outbound puede integrar a su flujo de operación distintos elementos que se obtienen desde integraciones con sistemas propios del cliente, los más habituales son:
 - Maestro de Clientes.
 - Repositorio de Documentos.
 - SSO/Autenticación de Usuarios.
 - Datos particulares que deben incluirse en los mensajes a notificar.
 - Canales que serán utilizados.

Arquitectura Conceptual de la Solución:



Be Aware Outbound es una solución que resuelve la complejidad que enfrentan las diversas industrias al momento de estandarizar de forma transversal todas las comunicaciones salientes y gestionar los costos de cada uno de los canales utilizados.

3 FLUJO ESTÁNDAR DE NOTIFICACIÓN

Con el objetivo de entender detalladamente como opera Be Aware Outbound a continuación se describe el flujo estándar de una notificación:

1. Recepción petición de notificación: Las peticiones de notificación son gatilladas desde distintos sistemas del cliente, los cuales hacen uso del punto de integración que Be Aware Outbound dispone para ello.
2. Orquestador procesa la petición: El orquestador de mensajes es quien realiza todas las validaciones y aplicación de reglas de negocio para componer el mensaje que se debe notificar y enviarlo a la cola correspondiente.
3. Cola de Mensajes: De acuerdo con la composición del mensaje realizada por el orquestador el mensaje se despacha o se aparca:
 - a. Se despacha de forma inmediata si el tipo de mensaje así indica, en este caso el mensaje se coloca en la cola de salida del canal definido.

- b. Se aparca, en caso que sea un mensaje con envío programado según fecha y hora específica o rangos de tiempo definidos. En esta situación el mensaje no será enviado hasta tanto se cumplan las condiciones temporales para su salida.
4. Despacho: El mensaje es enviado a través del canal determinado, creándose el registro de interacción correspondiente.
 - a. En caso que el canal no pueda enviar la notificación, se genera una alerta respecto de la notificación.
5. Una vez enviado el mensaje, es posible consultar el status de la notificación, la cual mostrará información disponible según el canal, y utilizar las métricas y dashboards de la plataforma.
6. Es importante recordar que cada canal posee sus particularidades, y para que el canal esté activo debe contar con una bolsa con mensajes disponibles que permita su utilización.

4 MÓDULOS

Be Aware Outbound está compuesto por los siguientes módulos:

- Receptor de Peticiones.
- Orquestador de Interacciones.
- Manejo de Excepciones.
- Tipos de Mensajes.
- Plantillas de Mensajes.
- Revisión y Aprobación de Plantillas.
- Despacho de Mensajes.
- Log de Interacciones.
- Canales.
- Métricas

5 IMPLEMENTACIÓN

Be Aware Outbound es una solución SaaS que requiere de un proceso de implementación para adecuar sus partes personalizables a las necesidades del cliente e industria en la que opera. Estas partes que deben ajustarse a la realidad de cada cliente están relacionadas principalmente con los puntos de integración que son necesarios para el funcionamiento de la plataforma.

Los puntos que deben adecuarse a cada cliente son los siguientes:

- Receptor de Peticiones:
 - Es necesario ajustar las estructuras de datos que serán utilizadas para solicitar desde los sistemas del cliente una petición de notificación. La plataforma cuenta con una estructura base, la cual se modifica según particularidades del cliente.
- Orquestador de Interacciones:
 - Para lograr la composición del mensaje en la mayoría de los casos es necesario completar los datos definidos en la plantilla de mensaje con datos que deben ser obtenidos de sistemas propios del cliente ya que son datos que por política de seguridad o definiciones de arquitectura no están almacenados en Be Aware Outbound, estos datos corresponden a:
 - Maestro de Clientes: Aquí es donde habitualmente se almacenan datos que deben incluirse en la composición del mensaje, preferencias de uso de canal, preferencias de horarios de recepción de mensajes, identificadores para notificaciones push, entre otros.
 - Gestor Documental empresarial: En aquellos casos de notificaciones que deben incluir archivos o acceso a archivos, estos se encuentran habitualmente en gestores documentales corporativos.
- Autenticación de usuarios/SSO: El acceso a la plataforma por parte de los usuarios que realizarán la administración de esta se realiza a través de los mecanismos corporativos definidos.
- Repositorio de Interacciones: Si bien Be Aware Outbound cuenta con un repositorio de interacciones y un conjunto de reportes y métricas, habitualmente es necesario registrar estos datos en sistemas o repositorios propios del cliente.

- Por último, los requisitos de seguridad del cliente son otro factor que potencialmente puede generar alguna adecuación a la estructura base de Be Aware Outbound.
-

6 RECEPTOR DE PETICIONES

El módulo de recepción de peticiones es una API con una estructura base para su uso el cual puede ser adecuado a necesidades particulares, a través del llamado al endpoint correspondiente se crea un petición o solicitud de notificación, la cual inicia la ejecución del flujo operativo de Be Aware Outbound para finalmente entregar una notificación por medio de un canal específico.

La estructura base se detalla a continuación:

6.1.1 CREAR NOTIFICACIÓN

Endpoint:

POST /api/outbound/v2/send/queue

Solicitud (Request):

POST /api/outbound/v2/send/queue HTTP/1.1

Host: beaware360.com

Content-Type: application/json

Authorization: Bearer YOUR_ACCESS_TOKEN

```
{
  "notificacion": {
    "linea": "Salud",
    "sublinea": "Emisión Póliza",
    "codigo": "SALUD_EMISION_RENOVACION",
    "canal": "email",
    "usuario": "",
    "sistemaId": "", "UUID": "0cf8c0f4-633b-449f-b0e1-5e7a91cc21fd",
    "fechaHora": "2023-08-02T18:40:37-05:00" /
```

```
    },
    "notificacionData": [
      {
        "destinatario": {
          "email": "",
          "phone": "",
          "countryCode": "",
          "cc": "correo_de_copia",
          "tipoDestinatario": "Cliente",
          "rfc": "11",
          "CURP": "11",
          "poliza": "1111111",
          "resguardo": false,
          "projectNameResguardoECM": "",
          "metadatosResguardo" : [
            {
              "name": "",
              "value": ""
            }
          ]
        },
        "claveAgente": "11",
      },
      "messageData": {
        //Datos del usuario que reemplazaran los merge_tags
      },
      "attachments": [
        {
          "tipoAdjunto": "Base64",
          "content": "",
          "filename": "docbase64",
        }
      ]
    ]
  }
}
```

```
    "type": "application/pdf",
    "disposition": "attachment",
    "projectNameECM": "",
    "cifrarAdjunto" : true,
    "claveCifrado" : "****"
  },
  {
    "tipoAdjunto": "ECM",
    "content": "uuid_ecm",
    "filename": "documento_ecm",
    "type": "application/pdf",
    "disposition": "attachment",
    "projectNameECM": "project_name_ecm",
    "cifrarAdjunto" : false,
    "claveCifrado" : ""
  },
  {
    "tipoAdjunto": "URL",
    "content": "url",
    "filename": "doc_jpeg_url",
    "type": "image/jpeg",
    "disposition": "attachment",
    "projectNameECM": "",
    "cifrarAdjunto" : false,
    "claveCifrado" : ""
  }
]
}
```

```
}
```

Respuesta (Response):

```
json
```

```
{
```

```
  "Notificacion": {  
    "linea": "",  
    "sublinea": "",  
    "codigo": "",  
    "canal": "",  
    "rol": "",  
    "resultado": {  
      "idNotificacion": "uuid_de1_request",  
      "status": "RECEIVED",  
      "fechaHora": "2024-11-01T14:43:02.057976400"  
    }  
  },
```

```
},
```

```
"Mensajes": [  
  {
```

```
    {
```

```
      "attachments": {  
        "content": "",  
        "filename": "documento1.pdf",  
        "type": "application/pdf",  
        "disposition": "attachment"
```

```
      },
```

```
      "resultado": {  
        "fechaHora": "2024-11-01T14:43:04.647697600",  
        "messageId": "uuid_mensaje",  
        "status": "RECEIVED"
```

```
    },
```

```
"destinatario": {  
  "personaID": "PERSONAID1",  
  "email": "",  
  "phone": "",  
  "countryCode": "",  
  "cc": ""  
},  
"messageData": {  
  //Merge tags enviados en el request  
}  
}  
]  
}
```

6.1.2 TRAER NOTIFICACIÓN

Endpoint:

```
GET /api/outbound/v2/send/queue/{notificacionID}
```

Solicitud (Request):

```
GET /api/outbound/v2/send/queue/{notificacionID} HTTP/1.1
```

```
Host: beaware360.com
```

```
Authorization: Bearer YOUR_ACCESS_TOKEN
```

Respuesta (Response):

```
json
```

```
{
  "Notificacion": {
    "line": "",
    "subline": "",
    "tplCode": "",
    "channel": "",
    "transaction": null,
    "event": null,
    "segment": null,
    "user": "",
    "systemId": "",
    "version": null,
    "externalId": null,
    "dateTime": "2023-08-02T18:40:37-05:00",
    "uuid": "aaaaaaaa-bbbb-cccc-dddd-eeeeeeeeeeee"
  },
  "Data": {
    "destinatario": {
```

```
        "curp": null,  
        "personaID": "",  
        "email": "",  
        "phone": "",  
        "countryCode": null,  
        "cc": "",  
        "tipoDestinatario": null,  
        "rfc": null,  
        "CURP": null,  
        "poliza": null,  
        "claveAgente": null,  
        "resguardo": null,  
        "projectNameResguardoECM": null,  
        "metadatosResguardo": null  
    },  
    "messageData": {  
    },  
    "attachments": []  
},  
"Estado": {  
    "fechaHora": "2023-08-02T18:40:37-05:00",  
    "messageId": "3e69ce00-4305-5873-b2a4-fe77606136ba",  
    "status": "SENT"  
}  
}
```

6.1.3 OBTENER ESTADO DE NOTIFICACIÓN

Endpoint:

```
GET /api/outbound/v2/send/queue/messagesBySenderId/{notificacionID}
```

Solicitud (Request):

```
GET/api/outbound/v2/send/queue/messagesBySenderId/{notificacionID}
```

```
HTTP/1.1
```

```
Host: beaware360.com
```

```
Authorization: Bearer YOUR_ACCESS_TOKEN
```

Respuesta (Response):

```
json
```

```
{  
  "Estado": [  
    {  
      "fechaHora": "2023-08-02T18:40:37-05:00",  
      "messageId": "5a9295d8-fa43-5d03-834c-8f7145f47117",  
      "proximoEnvio": null,  
      "status": "SENT"  
    }  
  ]  
}
```

6.1.4 CARACTERÍSTICAS ADICIONALES

- **Autenticación:** Se deben incluir un token de acceso válido en el header `Authorization` para todas las solicitudes.
- **Reemplazo de Valores:** Sustituye `{notificacionID}` con el identificador real de la notificación que deseas consultar o anular.
- **Formato de Fechas:** Verifica el formato de las fechas en tus solicitudes y respuestas de la API.
- **Errores:** mensajes de error en la respuesta JSON.

7 ORQUESTADOR DE INTERACCIONES

Este es el corazón de la solución, aquí es donde se compone el mensaje desde la petición de notificación como origen de este. El orquestador recibe una petición de notificación a través de la cual se definen ciertas características clave para la composición del mismo, en la estructura de datos de la petición existen datos estándar y datos variables que corresponden a estructuras personalizables según cada cliente y que permiten darle gran flexibilidad a la solución. Tomando esos datos comienza la composición del mensaje, la cual también considera:

- **Puntos de Integración:** Llamados a los distintos puntos de integración correspondientes a sistemas del cliente desde los cuales se obtienen datos para la composición del mensaje y datos para definir casuísticas específicas, por ejemplo:
 - Validar preferencias de comunicación del contacto.
 - Validar uso de canales por defecto.
 - Validar horarios de notificación.
- **Manejo de Excepciones:** El orquestador se apoya en las definiciones establecidas en el módulo de manejo de excepciones en el cual se establecen reglas de operación que permite justamente gestionar excepciones a las reglas de notificación preestablecidas, por ejemplo si se establece que los mensajes se envían por el canal indicado en las preferencias de comunicación del contacto, y estas preferencias se obtienen desde un punto de integración con un sistema del cliente, pero al momento de obtener dichos datos, estos no se encuentran especificados, la plataforma debe contar con una definición para manejar dicha situación, por lo tanto en el manejo de excepciones se establecen canales por defecto para tipo de mensaje a enviar.
- **Tipos de Mensajes:** Los tipos de mensajes corresponden a una entidad que puede definir condiciones particulares para ciertos mensajes, y esta

característica en conjunto con los puntos de integración, el manejo de excepciones y las estructuras de datos variables de la petición de notificación forman un conjunto muy potente de herramientas para darle flexibilidad al comportamiento de Be Aware Outbound y adaptarse a las casuísticas de notificación de cada cliente.

8 PLANTILLAS DE MENSAJES

El módulo de plantillas de mensajes es el módulo que permite configurar una o más plantillas por cada uno de los canales operativos en Be Aware Outbound, estas plantillas son las que permiten adoptar el estilo, imagen y características esperadas por el cliente para llegar a sus contactos respetando la imagen de marca deseada.

Para cada canal las plantillas pueden ser creadas, editadas, clonadas o eliminadas, al momento de la creación de una nueva plantilla, esta es sometida a un proceso de revisión y aprobación previo a su uso productivo.

La funcionalidad de clonación permite crear más fácilmente nuevas plantillas a partir de tomar una existente y modificarla. Además, en cada plantilla es posible previsualizar el mensaje final tal como lo vería el contacto de la notificación.

Cada plantilla posee un log de auditoría, el cual permite visualizar el historial de cambios.

SMS:

Plantilla de SMS

código	NOMBRE	CAMPAÑA	SMS	ESTADO	
codigo_sms	TEMPLATE_SMS_02	Opcion2	Hola {{contact.first_name}}, tenemos algo para vos! 🍷	RECHAZADO	
template_codigo_11	TEMPLATE_PERSONAL	Opcion2	Hola, como estas hoy? con {{org.company_name}} tenemos...❤️	VALIDACION	
codigo_sms_template_2025	template_sms_3	Opcion1	Hola, como te fue el día de hoy! 🍷 {{contact.last_name}}	BORRADOR	
1	TEMPLATE_NUEVO	Opcion1	Con {{org.company_name}} tenemos {{data}} para vos!	BORRADOR	
	template_sms_2	Usuario	Hola, como te fue?	BORRADOR	
11	template temporal	Opcion1	Hola {{contact.first_name}}, {{org.company_name}}.	VALIDACION	
	template_sms_2	Usuario	Hola, como te fue?	VALIDACION	
	template_sms_2	Usuario	sms_test	VALIDACION	
codigo_sms	nuevo_sms	Opcion1	{{contact.first_name}}	ELIMINADO	
codigo_sms_cambio	TEMPLATE_SMS_2_CLONE	Contacto	🍷 Hola {{contact.first_name}}, tenemos algo para vos!	BORRADOR	

10 página ▾ Anterior [Siguiente](#)

Página 1 de 7

Plantilla de Edición de SMS

Log de auditoría e historial de versiones:

Plantilla de Edición de SMS

FECHA Y HORA	ACTIVIDAD	USUARIO
	Log In	Nicolas
	Log Out	Nicolas
	Cambio Contraseña	Nicolas

Plantilla de Edición de SMS

FECHA Y HORA	ACTIVIDAD	USUARIO	VERSION
09/08/2024	Modificacion campos	Nicolas	0.1
09/08/2024	Modifica	Nicolas	0.1
09/08/2024	Test	Nicolas	0.1
09/08/2024	Random	Nicolas	0.1
09/08/2024	Algo	Nicolas	0.1
09/08/2024	Campos	Nicolas	0.1

Previsualización del mensaje según la plantilla:

Revisión de Plantilla de SMS

[Mensaje](#) [Comentario](#) [Log Auditoria](#) [Historial de Versiones](#)

Redacta Tu Mensaje

Total de caracteres **0/160** disponibles

Hola {{contact.first_name}}, tenemos algo para vos!

Type a message

Correo Electrónico:

Plantilla de Email

CÓDIGO	NOMBRE	CAMPAÑA	ASUNTO	ESTADO	
21	Juan	Opcion1	Correo nuevo # de prueba	VALIDACION	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
001_nuevo	template general		Hola, como estas?	VALIDACION	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
1	template	Opcion1	asunto_03	ELIMINADO	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
1	Marcos	Opcion1		VALIDACION	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
	test			ELIMINADO	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
1	TEMPLATE_GENERICA	Opcion1		VALIDACION	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
codigo_random	Alvaro	Opcion1		ACTIVO	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
	1	Opcion1		ACTIVO	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
1	test_CLONE	Opcion1	Hola	VALIDACION	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>
222	Nicolas			APROBADO	<input type="button" value="C"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="D"/>

Página 1 de 4

Plantilla de Creacion de Email

Plantilla de Edición de Email Guardar

Código * 21 Nombre * Juan Campaña * Opción 1 Estado VALIDACION Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta * dd/mm/aaaa --:-- Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envíos * 0 Requiere Links

Mensaje Comentario Log Auditoria Historial de Versiones

Asunto

Mi mensaje Guardar mensaje Merge Tags Emojis Asortar URL Mi URL

Correo nuevo de prueba

Total de caracteres 0/100 disponibles

Body

Hola, estoy probando este componente: {{contact.first_name}}

Agradecería

Cambio importante en este componente: {{contact.first_name}}

Content

Blocks

Body

- COLUMNS
- BUTTON
- DIVIDER
- HEADING
- TEXT
- IMAGE
- MENU
- HTML

by Unlayer Editor

Log de autoría e historial de versiones:

Plantilla de Edición de Email Guardar

Código * 21 Nombre * Juan Campaña * Opción 1 Estado VALIDACION Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta * dd/mm/aaaa --:-- Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envíos * 0 Requiere Links

Mensaje Comentario **Log Auditoria** Historial de Versiones

FECHA Y HORA ACTIVIDAD USUARIO

10/página

Página 1 de

Plantilla de Edición de Email Guardar

Código * 21 Nombre * Juan Campaña * Opción 1 Estado VALIDACION Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta * dd/mm/aaaa --:-- Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envíos * 0 Requiere Links

Mensaje Comentario Log Auditoria **Historial de Versiones**

FECHA Y HORA ACTIVIDAD USUARIO VERSIÓN

10/página

Página 1 de

WhatsApp:

Plantilla de WhatsApp

CÓDIGO	NOMBRE	MENSAJE	ESTADO	
cod_gen_02	template generica_010	PROMOCION PARCIAL	VALIDACION	👁 🗑 🔄 🔍
1	template_WSP_2	PROMOCION TOTAL	VALIDACION	👁 🗑 🔄 🔍
codigo_nuevo_wsp	tpl_nuevo	[[contact.first_name]], en [[org.company_name]] tenemos un nuevo pack para vos! 📄 [[org.company_address]] [data]	VALIDACION	👁 🗑 🔄 🔍
1	whatsapp_template_1	[[contact.first_name]], en [[org.company_name]] tenemos un nuevo pack para vos! 📄 [[org.company_address]]	APROBADO	👁 🗑 🔄 🔍
	name		RECHAZADO	👁 🗑 🔄 🔍
	Nicolas		ACTIVO	👁 🗑 🔄 🔍
	Nicolas		DESCARTADO	👁 🗑 🔄 🔍
creacion_wsp	template_2024		ACTIVO	👁 🗑 🔄 🔍
cod_gen	template generica_CLONE	🔥 PROMOCION TOTAL 🔥	ACTIVO	👁 🗑 🔄 🔍
	template_sms_2	PROMOCION TOTAL	VALIDACION	👁 🗑 🔄 🔍

10 páginas | Página 1 de 3 | Anterior | Siguiente

Plantilla de Edición de WhatsApp

Guardar

Código * Nombre * Campaña * Estado Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta * Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envíos * Requiere Links

Mensaje Comentario Log Auditoría Historial de Versiones

Redacta Tu Mensaje

Encabezado Pie de página Botón

Respuesta

PROMOCION PARCIAL

¡Muchas Gracias!

Log de auditoría e historial de versiones:

Plantilla de Edición de WhatsApp

Guardar

Código * Nombre * Campaña * Estado Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta * Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envíos * Requiere Links

Mensaje Comentario **Log Auditoría** Historial de Versiones

FECHA Y HORA ACTIVIDAD USUARIO

10 páginas | Página 1 de | Anterior | Siguiente

PROMOCION PARCIAL

¡Muchas Gracias!

Plantilla de Edición de WhatsApp

Nombre Campaña Estado Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envios

FECHA Y HORA	ACTIVIDAD	USUARIO	VERSIÓN
10 página			

Anterior Siguiente

PROMOCION PARCIAL

¡Muchas Gracias!

Type a message

Notificaciones Push:

Plantilla de Notificación Push

código	NOMBRE	CAMPAÑA	TITULO	MENSAJE	ESTADO
10	TEMPLATE_01		Nuevo título	Hola {{contact.first_name}}, tenemos una oferta para vos. {{contact.last_name}}	VALIDACION
	template generico		Nuevo mensaje	En {{org.company_name}} tenemos esto para vos. {{contact.first_name}}	VALIDACION
01	Template verano 2025			Hola {{contact.first_name}} {{contact.last_name}}	APROBADO
	TEMPLATE_NOT_PUSH		titulo	Mensaje	VALIDACION
21	Nicolas				VALIDACION
342	Juan			Hola como estas	VALIDACION
	cualquier_codigo	template_random	Hola {{contact.first_name}}, con nosotros puedes contar!	{{org.company_name}} te ayuda con todo, tienes nuevos beneficios!	APROBADO
100	TEMPLATE_CLONE		titulo cambiado	Hola {{contact.first_name}}, tenemos una oferta para vos. {{contact.last_name}}	ELIMINADO
22	test				ACTIVO
222	Juan				ACTIVO

10 página

Página 1 de 3

Anterior Siguiente

Plantilla de Edición de Notificación Push

Código Nombre Estado Versión

Fecha Desde - Fecha Hasta Usuario Asignado Usuario Aprobador Cantidad de Envios

Titulo

Nuevo título

Total de caracteres 85 disponibles

Mensaje

Hola {{contact.first_name}}, tenemos una oferta para vos. {{contact.last_name}}

Total de caracteres 111 disponibles

11:24

viernes, septiembre 11

Nuevo título

Hola {{contact.first_name}}, tenemos una oferta para vos. {{contact.last_name}}

9 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE PLANTILLAS

Todas las plantillas luego de su creación deben pasar por un proceso de revisión y aprobación para que estas sean validadas por las áreas correspondientes de la organización que garanticen el adecuado lenguaje, tono del mensaje, imagen de marca y cualquier otro protocolo o política de comunicaciones.

Los usuarios que cuenten con el perfil para aprobar o rechazar plantillas, podrán acceder a revisar o rechazar la plantilla correspondiente, también puede acceder a los comentarios que se han ido acumulando y dejando por otros usuarios respecto a este proceso para que pueda tomar la mejor decisión.

Canales

- Email
- SMS
- WhatsApp
- Notification Push

Filtrar por:

- Validación
- Aprobado
- Rechazado

Bandeja de Templates de Email

código	NOMBRE	CAMPAÑA	ASUNTO	ESTADO
21	Juan	Opcion1	Correo nuevo @...	VALIDACION
001_nuevo	template general		Hola, como esta...	VALIDACION
1	Marcos	Opcion1		VALIDACION
1	TEMPLATE_GENERICA	Opcion1		VALIDACION
1	test_CLONE	Opcion1	Hola	VALIDACION

Anterior Página 1 de 0 Siguiente

Revisión de Plantilla de Email

Código *
222
Nombre *
Nicolas
Estado
VALIDACION
Version

Fecha Desde - Fecha Hasta *
dd/mm/aaaa ----
Usuario Asignado
Selecciona una opción
Cantidad de Envíos *
0
Requiere Links

Email Comentario Log Auditoría Historial de Versiones

Asunto

Mis mensajes Guardar mensaje Merge Tags Emojis Ajuste URL Mis Utilis

Escribe aquí tu mensaje, tienes 160 caracteres disponibles y no debes usar acentos ni signos. Puedes usar saltos de línea, así como insertar algunas de nuestras herramientas para mejorar el desempeño de tus campañas.

Total de caracteres **0/160** disponibles

Body

No content here. Drag content from right.

COLUNNS

BUTTON

DIVIDER

HEADING

TEXT

IMAGE

MENU

HTML

By Mailjet Editor

10 DESPACHO DE MENSAJES Y CANALES

Los mensajes por Be Aware Outbound son despachados básicamente en tres modalidades:

- Despacho Inmediato: En este caso luego que el orquestador de mensajes compone el mismo, el mensaje se coloca en la cola correspondiente y se envía utilizando el canal que se haya definido, los tiempos de envío del mensaje dependen de los tiempos de respuesta de envío de cada canal ya que estos son puntos de integración con cada uno de los proveedores correspondientes.
- Despacho Programado: A diferencia del caso anterior, luego de componer el mensaje el orquestador aparca en mensaje para ser despachado según la programación definida para el tipo de mensaje, esta puede ser:
 - En fecha y hora específica: En este caso la hora, es la hora en la que se despachará el mensaje.
 - En un rango de días y horas específicas, por ejemplo, de lunes a viernes de 6pm a 9 pm.
- Despacho de Prueba: Son mensajes que se utilizan para realizar pruebas del flujo completo sin que sean entregados a destinatarios reales.

Los canales utilizados para despachar los mensajes actualmente son los siguientes:

- Correo Electrónico: Para este canal se utiliza un servicio de AWS.
- WhatsApp: Se utiliza el servicio de Meta.
- SMS: Se utilizan servicios locales de acuerdo con el país en que se utilizará Be Aware Outbound.
- Notificaciones Push: Para este canal se utiliza un servicio de AWS.

Por la naturaleza de la solución es posible agregar nuevos canales a medida que estos sean de utilidad para los clientes/industrias del ecosistema Be Aware.

11 LOG DE INTERACCIONES

El log de interacciones es un registro de todas las interacciones realizadas por la plataforma, en dicho log se almacenan datos para permitir la trazabilidad de los mensajes, determinar la cantidad de mensajes enviados a cada contacto, etc., pero es importante destacar que no se almacenan datos considerados sensibles.

En caso de utilizar Be Aware y Be Aware Outbound, es posible visualizar en la vista 360 del contacto de Be Aware el log de interacciones correspondiente al contacto, ya que

esta información es importante para las áreas de atención al cliente o que realicen procesos de diversa índole con contactos registrados en la plataforma.

12 MÉTRICAS Y CONTROL DE COSTOS

Be Aware Outbound posee las siguientes alternativas para consultar y explotar la información generada por la plataforma:

- Reportes y Dashboards Estándar: Son un conjunto de reportes por canal disponibles de caja en la plataforma.
- Reportes y Dashboards Personalizados: Son reportes específicos que pueden ser construidos en etapa de implementación para situaciones particulares del cliente.
- Registro de datos en repositorios del cliente: Adicionalmente la plataforma puede realizar a través de un punto de integración el registro de datos en repositorios del cliente según una especificación determinada para que la explotación de datos quede completamente del lado del cliente fuera de Be Aware Outbound.

El Control de Costos y consumo de bolsas es un tema muy importante ya que Be Aware Outbound opera en base a bolsas de mensajes prepagadas las cuales poseen una cantidad definida de mensajes y cuando estas bolsas se agotan, no es posible despachar mensajes.

Por lo tanto y debido a que cada cliente tiene distintos procesos internos para la compra de las bolsas, la buena práctica que se aplica habitualmente es definir en etapa de implementación además de los reportes para el control de consumos, las alertas correspondientes que notifiquen con el suficiente tiempo de antelación a las áreas correspondientes de la necesidad de adquirir nuevas bolsas para el o los canales determinados.

En el caso que el cliente disponga de Be Aware 360, también es posible crear un caso que sea tratado en un proceso de Be Aware para que se autorice y realice la compra de acuerdo con un SLA estipulado que garantice la trazabilidad del proceso y la ocurrencia en tiempo y forma.

 **in motion**

