

Manual de Usuario Mensajería Negocios



Índice de contenidos

1	INTE	RODUCCIÓN	4
2	CON	NCEPTOS BÁSICOS	5
3	ACC	ESO A LA APLICACIÓN	7
	3.1	Primer acceso	7
	3.2	Usuarios autorizados	9
4	MEN	NU PRINCIPAL	10
5	ENV	ÍO DE MENSAJES	11
	5.1	Envío Libre	13
	5.2	Envío a Grupos de Contactos	14
	5.2.1	Envío Completo	15
	5.2.2	Envío a Grupos Filtrado	16
	5.3	' Envío Personalizado	19
	5.4	Envíos programados	22
6	REC	EPCIÓN DE MENSAJES	25
	6.1	Buzón de entrada	
7	AGE	NDA	
	7.1	De Contactos	
		7.1.1 Alta de contactos	28
		7.1.2 Baja de Contactos	34
		7.1.3 Descargar Contactos	35
	7.2	De Grupos de contactos	36
		7.2.1 Alta de un grupo de contactos	36
		7.2.2 Modificar un grupo de contactos	37
		7.2.3 Borrar grupo de contactos	38
8	OPC	IONES AVANZADAS	39
	8.1	Estadísticas de Mensajes - Resumen	39
	8.2	Estadísticas de Mensajes - Detalle	39
	8.3	Gestión de Encuestas	43
		8.3.1 Alta de Encuestas	44
		8.3.2 Ver Detalles de Encuestas	47
9	CON	NFIGURACIÓN	49
	9.1	Gestión de la Cuenta	49
	9.2	Gestión de Usuarios	50
		9.2.1 Alta de un Nuevo Usuario	51
		9.2.2 Modificación de un Usuario	53
		9.2.3 Borrado de un Usuario	53
		9.2.4 Configuración do Entrado	54
	9.3	Configuración Buzon de Entrada	54
	9.4	SMS Internacional	54
	9.5	Uestion de kemitentes	
	9.6	Usuario Ari	56
_	9.7	Campio de Clave	56
10	DOC		58
	10.1	Manual del Gestor	58



10.2	Manual del API	58
11 EN	VÍO DE MENSAJES A LA APLICACIÓN	
	11.1.1 Envío de mensajes desde teléfonos con numeración corporativa corta	59
11.2	Alta de un contacto en un grupo	
11.3	Baja de un contacto en un grupo	60
11.4	Responder a una encuesta	60
11.5	Enviar Mensajes al Buzón	60



1 INTRODUCCIÓN

Mensajería Negocios es una herramienta de envío y gestión de mensajes cortos (SMS) que permite a empresas, asociaciones, instituciones, organismos y entidades de todo tipo generar bases de datos con los números de teléfonos móviles de sus clientes, empleados y asociados (receptores de la comunicación) con los que desee contactar y enviar mensajes cortos a móviles en tiempo real, desde cualquier lugar de manera automatizada.

Adicionalmente, permite la recepción de mensajes en un buzón de mensajes, que permite las comunicaciones entre las empresas que contratan la solución y sus clientes finales. También proporciona servicios de encuestas.

Las facilidades de la aplicación se pueden utilizar a través del portal Web de Mensajería Negocios, o utilizando un API que permite utilizar las facilidades básicas del servicio desde los sistemas de la empresa que contrata la solución.



2 CONCEPTOS BÁSICOS

- **Gestor principal:** es el usuario administrador de la empresa que contrata Mensajería Negocios.
 - Las funciones propias del gestor principal son:
 - Creación de usuarios (usuarios autorizados) que pueden acceder al servicio.
 - Consulta de estadísticas de mensajes.

Adicionalmente, puede utilizar el resto de las funcionalidades del servicio como cualquier otro usuario del servicio.

 Usuario Autorizado: Cualquier usuario que no es el usuario gestor de la aplicación. Pueden existir tantos usuarios autorizados como cree el gestor de la aplicación.

Los usuarios autorizados pueden acceder a todas las funcionalidades que permite el servicio excepto las funciones propias del gestor principal.

 Contacto: Un contacto es cualquier persona con un dispositivo móvil, puede ser un abonado de cualquier operador móvil nacional.

Cada contacto ha de tener como campo obligatorio el número de móvil, adicionalmente podrá tener 5 campos más que serán optativos.

El número móvil puede indicarse en:

- **Formato nacional**: Debe comenzar por 6 ó 7 y tener una longitud de 9 cifras.
- Formato internacional: para enviar mensajes a esta numeración se debe incluir el prefijo internacional + o 00 (ej: +3519000000 ó 003519000000)
- **Grupo de contactos:** Entidad lógica bajo la cual se agrupan los contactos de la aplicación. Todo contacto que se define en la aplicación va asociado a un grupo de contactos.

Un contacto puede pertenecer a dos o más grupos de contactos.

- Mensaje Corto: unidad de comunicación entre los contactos y la empresa que contrata Mensajería Negocios. La longitud máxima del mensaje es de 459 caracteres de texto, es decir, si se exceden los 160 caracteres se enviarán SMS concatenados hasta un máximo de 3 SMS.
- Remitente: En los mensajes enviados desde la aplicación, representa la identidad del emisor del mensaje.
 Los envíos de mensajes a través del servicio permiten utilizar 2 tipos de remitentes:
 - Remitentes Numéricos: 217812 y 638444812 compartidos por todos los clientes del servicio.
 - Remitentes Alfanuméricos:
 - Remitentes de texto exclusivos elegidos por el cliente en la contratación del servicio, que identifican la empresa que envía el mensaje.
 - Remitente alfanumérico principal: Es obligatorio disponer al menos de un remitente de texto. Este remitente debe identificar a la empresa. Será utilizado como firma en los mensajes enviados con remitentes 217812 y 638444812, y será utilizado como palabra clave para enviar los mensajes al buzón de entrada del cliente.
 - Remitentes alfanuméricos secundarios: Hasta 5 remitentes de texto opcionales.



 Teléfono de atención – Es el teléfono de información del cliente al que Telefónica redirigirá las consultas y reclamaciones que se reciban respecto a sus obligaciones hacia los destinatarios de los mensajes.



3 ACCESO A LA APLICACIÓN

El **gestor principal** accede a la aplicación a través de Aplicateca, bastará con introducir en cualquier navegador la siguiente dirección URL <u>www.aplicateca.es/login.aspx</u>, e identificarse con el usuario correspondiente (formato "email", como <u>usuario@dominio.es</u>

Una vez en Aplicateca, la vista que aparece depende de si el usuario es administrador o no. En cualquiera de los dos casos, el acceso a Mensajería Negocios como administrador se realiza a través del icono Mensajería Negocios; en caso de estar disponibles muchas aplicaciones, puede ocurrir que el icono Mensajería Negocios no aparezca en la pantalla de inicio y deba accederse a través del enlace **'Todas mis aplicaciones'**.

Conozca la prime	eca era tienda de aplicaciones para p	profesionales y empresas >	M movistar	¿Quiere contratar?
	atención al cliente 🗸	área privada 🗸	Buscar	0 SI LO PREFIERE
	A Nor	larketing Digital	Usar credenciales Movistar.es Descone	LE LLAMAMOS GRATIS
Está en Inicio / Área Privada				
Mis Aplicaciones	s Asignadas			
	Mantis		LA FORMA MÁS FACIL DE HACER TUS FACTURAS Sage One	
Mensajería Negocios	Mantis	Upplication	Sage One con Movistar	
		Ordenar >	Todas mis aplicaciones >	
Aplicaciones des	stacadas		Todas las aplicacione	S

Figura 1. Botón de acceso a la aplicación MENSAJERÍA NEGOCIOS

3.1 Primer acceso

Antes del primer uso es necesario completar unos datos mínimos (ver ilustración 9) y aceptar las condiciones del servicio.





Figura 2. Página de inicio y activación

Sólo podrá ser contratada una licencia de este servicio, para un usuario gestor que accederá a través de <u>www.aplicateca.es</u> (no tiene porqué ser el usuario administrador que contrata).



3.2 Usuarios autorizados

Los **usuarios autorizados** deberán acceder a través de la URL <u>https://www.mensajerianegocios.movistar.es</u> con el usuario asignado (formato "nombre").

El usuario debe introducir el usuario de acceso proporcionado en el momento del alta (por el operador de TME o por el gestor principal de su empresa), y la clave asociada.

otra for	ma de comunicarse con sus clientes	
٥	ÁREA DE CLIENTE Login a tu cuenta.	
MNA	LERTAS	۵
••••	••	6
	Entrar	

Figura 3. Pantalla de Acceso al Servicio para Usuarios Autorizados



4 MENU PRINCIPAL

Una vez pasado con éxito el proceso de validación, se accede a la página principal de la aplicación recogida en la siguiente pantalla, que es el punto de entrada a todas las funcionalidades disponibles:



Figura 4.- Menú Principal Gestor Principal

Las funcionalidades y la documentación están organizadas en cinco módulos, accesibles a través del menú lateral izquierdo, y que se detallan en los apartados siguientes.

- 1. Envío de mensajes: módulo desde el que se puede realizar los envíos de mensajes en sus diferentes modalidades.
- 2. **Recepción de mensajes:** módulo desde el que se puede consultar los mensajes enviados por los usuarios a su buzón de mensajes entrantes.
- 3. Agenda: módulo desde el que se puede gestionar los contactos de la agenda.
- 4. **Opciones avanzadas:** módulo orientado a la obtención de estadísticas, a la gestión de mensajes programados y a la configuración a nivel de usuarios de la herramienta.
- 5. Configuración: módulo desde donde se gestionan todos los datos de la cuenta.
- 6. **Documentación**: módulo desde donde se puede acceder al manual del Gestor y al buzón de sugerencias.



5 ENVÍO DE MENSAJES

Este módulo permite la comunicación entre la empresa que ha contratado la solución y sus contactos (clientes, empleados, etc.) a través de mensajes cortos. Existen 4 formas de intercambiar mensajes con los clientes desde la aplicación:

- 1. Envío libre: Editor que permite enviar mensajes a cualquier número de teléfono, sin necesidad de estar incluidos en ningún grupo de contactos. El envío puede realizarse a tantos números como se desee, incluyéndolos de forma manual o importando una lista de distribución desde un fichero.
- 2. Envío a grupo de contactos: Editor que permite enviar mensajes a cualquier grupo de contactos. El envío puede realizarse a tantos grupos de contactos como se desee, o bien a un subconjunto de contactos de un grupo que cumplan el criterio de búsqueda definido por el usuario de la aplicación.
- 3. Envío personalizado: Editor que permite el envío de un mensaje diferente a cada destinatario del mensaje. Los mensajes tienen un patrón común a todos los destinatarios, pero con parte de la información personalizada para cada contacto.
- 4. Envíos programados: desde esta opción se podrá tener acceso al estado de los envíos pendientes de ejecutarse: envíos programados y envíos con ventana horaria que han sido reprogramados por finalización de ventana horaria; pudiendo reprogramarlos o cancelarlos.

Todos los envíos realizados desde la aplicación, excepto las encuestas, permiten indicar el **remitente del mensaje**, remitente numérico 217812, 638444812 o remitentes alfanuméricos asociados a la empresa:

- Si se elige la opción de enviar con remitente alfanumérico, no se incluye ninguna firma en el cuerpo del mensaje, puesto que el remitente alfanumérico identifica de forma unívoca a la empresa emisora del mensaje.
- Si se elige la opción de enviar con remitente numérico, 217812 o 638444812, se añadirá al contenido del mensaje una firma con el nombre del remitente alfanumérico principal, para facilitar al cliente final la identidad de la empresa que le envía el mensaje:

<Texto del mensaje><Fdo: MiRemitentePrincipal>

En este caso, el tamaño máximo del mensaje a enviar se ve reducido en el número de caracteres de la firma que se incluye en el mensaje.

También, cualquier tipo de envío de los anteriormente descritos, excepto las encuestas, permite definir el **momento en que se desea realizar el envío**:

- Envíos inmediatos: el envío se ejecuta en ese mismo instante. Este tipo de envío es el que utiliza la aplicación excepto que se indique lo contrario.
- Envíos planificados: son los envíos programados para su posterior ejecución. Un envío programado tiene asociada la fecha en la que deberá ser ejecutado. Dicha fecha podrá ser alterada de forma manual (ver apartado 5.3 Envío programado).



Cuando se ejecuta un envío programado se envían los mensajes programados y adicionalmente, unos mensajes de acuse de recibo que dependen del tipo de envío:

- Si el envío está programado para uno o varios grupos o es un envío a un grupo filtrado, el acuse de recibo se enviará a los gestores de cada grupo y al usuario que programó el envío.
- Si el envío programado es de otro tipo (libre o personalizado) el acuse de recibo será sólo para el usuario que programó el envío.

Realiz	ar el envío: hora mismo 🔘	ogramar para el c	lía:	
	20/05/2017	Ø	19:45	

Figura 5.- Operaciones de Configuración del Momento del Envío

Además, cualquier tipo de envío de los anteriormente descritos, excepto las encuestas, permite establecer una **ventana de envío** asociada al envío:

- La ventana de envío es la franja horaria durante la cual se enviarán los mensajes, transcurrida la cual el envío se interrumpirá hasta que se inicie de nuevo dicha franja horaria al día siguiente. Esta facilidad permite por ejemplo no enviar mensajes en horario nocturno indicando que el envío debe realizarse, de: 08:00 a 22:00.
- Si un envío se interrumpe porque finaliza la ventana horaria, los mensajes pendientes de envío se pueden consultar a través de la opción de Envíos Programados.
- Por defecto, la aplicación asigna una ventana de envío de todo el día, no añadiendo restricciones horarias a los envíos.

Ventar	na de envíos:		
Permit	ir enviar los SMS en la siguient	e franja:	
Ø	0:00	Ø	23:59

Figura 6.- Operaciones de Configuración de Ventana de Envío



5.1 Envío Libre

Desde esta opción se pueden enviar mensajes a cualquier número de teléfono (o grupo de teléfonos), sin necesidad de estar incluidos en ningún grupo de contactos.

La pantalla está dividida en cuatro partes bien diferenciadas, se describen en el mismo orden en que se muestran en pantalla:

1. Texto del mensaje a enviar:

El cuadro destinado a la introducción del texto admite 459 caracteres máximo. Si se exceden los 160 caracteres se enviarán SMS concatenados hasta un máximo de 3 SMS. Los caracteres consumidos y los restantes, y el número de SMS a enviar, se muestran mediante contadores. Remitente y destinatarios del mensaje:

A través del desplegable **'Remitente'** se debe seleccionar el remitente que deseamos que tenga dicho envío. El desplegable contiene los remitentes numéricos 217812 y 638444812, y el o los alfanuméricos asociados al cliente y que se pueden modificar o crear.

En la caja de texto de la parte izquierda de esta sección se debe introducir los destinatarios del mensaje. Existen dos formas de hacerlo:

- Introduciendo el número(s) de teléfono destino de forma manual en la columna de la izquierda, teniendo en cuenta que sólo puede haber un número por línea.
- Incorporar los números de teléfono a los que se va a enviar el mensaje mediante la importación de un fichero. Este fichero debe de estar en formato *.txt y debe contener un número de teléfono por línea.
 Para ello hay que pulsar en el botón [Subir Fichero].

En la caja de texto **'Teléfonos introducidos'**, el servicio muestra de forma automática el número de destinatarios del mensaje que se han introducido como destinatarios de dicho envío.

A través del botón **[Borrar números]**, se pueden eliminar la lista de destinatarios introducida.

- 2. Momento del envío del mensaje: Para programar el inicio del envío, en el apartado '**Realizar el envío**' hay que marcar:
 - El "check" 'Ahora mismo' para realizar un envío inmediato
 - El "check" '**Programar para el día'** y seleccionar la fecha y hora en la que desea se ejecute el envío.
- 3. Para asignar una ventana horaria al envío, en el apartado 'Ventana de Envíos':
 - Indicar la Hora de Inicio (horas:minutos)
 - Indicar la Hora de Fin (horas:minutos)



Una vez cumplimentadas las cuatro secciones, para realizar el envío hay que pulsar en el botón [Enviar Mensaje].

La pantalla se muestra a continuación:

¿Tienes alguna duda? llame gratis al 900 510 041.	
www.movistar.es / Inicio / Envío libre	
B ENVÍO LIBRE	
Desde esta opción se podrá enviar mensajes a cualquier número de télefono o grupo de teléfonos, sin necesidad de estar incluidos en ninguno de tus grup contactos. Para enviar tus mensajes puedes elegir entre el remitente numérico 217812 o el alfanumérico que se te ha asignado (ALERTAS) . En caso de utilizar el nur el SMS aparecerá firmado por defecto incluyendo al final del mensaje: " Fdo: ALERTAS" , razón por la cuál se descuentan 13 caracteres en el cuerpo del m	ios de mérico 217812 iensaje.
Selecciona el remitente:	
217812	-
Texto del mensaje que quieres enviar:	
	1
Carácteres restantes 446 , Num, SMS 0	
Numeros de telefonos moviles a los que deseas enviar el mensaje (un solo numero por linea): lelefonos introducidos: 0	
	1.
Si lo deseas, puedes subir un fichero con todos los números de teléfono a los que vas a realizar el envío. Dicho fichero debe tener formato *txt, y debe cont número de teléfono por línea:	tener un
numero de celetorio por ninea.	
Subir fichero	
Realizar el envío:	
Ahora mismo Programar para el día:	
Ventana de envíos:	
Permitir enviar los SMS en la siguiente franja:	
O:00 O	
Envi	iar mensaje
Aviso Legal Web protección de datos Telefónica en España Contáctenos	Telefin

Figura 7.- Pantalla de Envío Libre

5.2 Envío a Grupos de Contactos

Esta opción permite realizar el envío de mensajes exclusivamente a los contactos/grupos de contactos que el cliente tenga definidos en su agenda de contactos.

Cuando se selecciona esta opción se muestra un listado con todos los grupos de contactos definidos en la agenda, acompañado del número de contactos dados de alta en cada grupo. El usuario debe seleccionar el "check" del grupo o grupos de contactos al que desea enviar.



Para realizar un In envío Compl	envío a uno o varios grupos de contactos , selecci eto o Filtrado. Si seleccionas varios grupos solame	na en la columna Seleccionar los grupos elegidos. Si seleccionas un único grupo puedes elegir realiz e puedes realizar el envío completo.
	Nombre del grupo	Número de contactos
	LONG	9597
	NUEVO	9597
	NUMERO	2
	OTRO	1
	SDFSDAF	-
	SERGIO	2
	TEST	2
	TEST2	1668
	TEST99	167
		Envío filtrado Envío completo

Figura 8.-Pantalla de Envío a Grupos de Contacto

A través de esta pantalla se pueden llevar a cabo dos tipos de envío:

www.movistar.es / Inicio / Envío a grupos

- 1. **[Envío Completo]**.- Para realizar un envío a todos los contactos dados de alta en los grupos seleccionados. Esta opción requiere al menos un grupo seleccionado para estar habilitada.
- 2. [Envío Filtrado].- Para realizar un envío a un subconjunto de contactos de un grupo que cumplan el criterio de filtrado (por ejemplo, realizar una notificación únicamente a las mujeres de un grupo). Si antes de hacer el envío se desea hacer un filtrado previo de los contactos del grupo, para enviar el mensaje a un subconjunto de contactos del grupo de contactos que cumpla un determinado requisito. Para que este envío sea posible, es necesario que previamente se hayan dado de alta los contactos en el grupo con campos de información adicional. Esta opción se debe utilizar, por ejemplo, si en un grupo compuesto por hombres y mujeres, el envío se va a hacer solo a las mujeres. En el ejemplo anterior, se debería haber incluido como campo de información adicional, el sexo de los contactos.

Ésta opción permanecerá activa sólo en el caso en que haya un grupo seleccionado, pues solo se puede filtrar un grupo por vez. (Ver apartado 5.2.2 Envío a Grupos Filtrado)

5.2.1 Envío Completo

Pulsando el botón **[Envío Completo]** en la pantalla de la Figura 8, el envío se realiza a todos los contactos de todos los grupos seleccionados.



Se muestra el compositor de la Figura 9, donde se deben introducir, el texto del mensaje, el remitente, el momento del envío y la ventana horaria. Los destinatarios del mensaje se han seleccionado en el paso anterior. Para una descripción en detalle de este compositor, léase apartado 5.1.

ww	w.movistar.es / Inicio / Dashboard		
ŦÐ	ENVÍO A LOS CONTAC	TOS DEL GRUPO TEST	
	El mensaje se enviará a los 2 contactos Para enviar tus mensajes puedes elegir SMS aparecerá firmado por defecto inc Selecciona el remitente:	ue tiene en el grupo. Además se enviarán 3 mensajes a los gestores del grupo. entre el remitente numérico 217812 o el alfanumérico que se te ha asignado ALERTAS . En caso de utilizar el numéric uyendo al final del mensaje: " Fdo: ALERTAS" , razón por la cuál se descuentan 13 caracteres en el cuerpo del mensaje	o 217812 el 2.
	217812		-
	Texto del mensaie que quieres enviar		
	Carácteres restantes 446. Num. SMS 1 Realizar el envío: Ahora mismo Programar p Ventana de envíos: Permitir enviar los SMS en la siguiente	ra el día: ranja:	
	· [] 0:00	ලි 23:59	
		Enviarn	nensaje
mov	vistar	Aviso Legal Web protección de datos Telefónica en España Contáctenos	Telefònica

Figura 9.- Pantalla de Envío de un Grupo Completo

5.2.2 Envío a Grupos Filtrado

Pulsando el botón **[Envío Filtrado]** en la Figura 8, el servicio muestra una pantalla donde se deben introducir los criterios que deben cumplir los contactos destino del mensaje. La pantalla se muestra a continuación:

www.movistar.es / Inicio / Dash	board				
ENVÍO FILTRADO	A LOS CONTACTOS	DEL GRUPO TES	ST2		
Selecciona los criterios de filtrac Campo 1: (DIA)	lo que desees y pulsa el botón Ve	r resultados . A continuación p	oulsa el botón Enviar me	nsaje para proceder con el	envío.
todos	*				
Campo 2: (MES)					
todos	-				
Volver		Enviar mensaje	Ver resultados	Descargar fichero	Borrar datos
movistar	Aviso Legal Web	protección de datos Telefónio	ca en España Contácter	nos	Telefònica

Figura 10.- Opciones de Filtrado de Contenidos en un Grupo



A continuación de cada campo se muestra un desplegable acompañado de los posibles operadores a aplicar a dicho campo: Todos, Igual a, Contiene Texto, Mayor que, Mayor o igual a, Menor que, Menor o igual que. En la caja de texto a continuación se debe introducir el valor del campo sobre el que se aplicará el operador.

Para el grupo de contactos seleccionado, se muestran uno a uno los campos de información adicional asociados a los contactos.

Por ejemplo: En la Figura 11 los campos asociados al grupo JOVENES son NOMBRE, APELLIDO Y EDAD. Se introduce como criterios de búsqueda los contactos del grupo cuyo nombre contenga la letra C y que tengan 25 años de edad.

W	ww.movistar.es / Inicio / Dashboard						
Ħ	ENVÍO FILTRADO A LOS	S CONTA	CTOS D	EL GRUPO TES	T2		
	Selecciona los criterios de filtrado que de Campo 1: (DIA)	esees y pulsa el	botón Ver re	sultados. A continuación p	ulsa el botón Enviar me	e nsaje para proceder con el	envío.
	contiene texto	*	с				
	Campo 2: (MES)						
	igual a	-	12				
	Volver			Enviar mensaje	Ver resultados	Descargar fichero	Borrar datos
ma	vistar	Aviso Leg	gal <mark> </mark> Web pro	tección de dato <mark>s </mark> Telefónio	ca en España Contácte	nos	Telefônica

Figura 11.- Opciones de Filtrado de Contenidos en un Grupo

Una vez indicado el valor de comparación deberá pulsar en el botón **[Ver resultados]** que mostrará los contactos que cumplen los criterios de selección previamente indicados:

Selecciona los criterios de filtra	ado que desees y pulsa el botón	Ver resultados. A continuación	pulsa el botón Enviar m	ensaje para proceder con el	envío.
Campo 1: (DIA)					
todos	-				
Campo 2: (MES)					
todos	*				
Móvil		Campo 1		Campo 2	
34626360548		4.0		12.0	
34661637666		4.0		12.0	
		Enviormensaio	Verregultados	Decearger fichere	Permi dator

Figura 12.- Resultado de Filtrado de Contenidos



Con los resultados del filtro se debe pulsar el botón **[Enviar mensaje]** para enviar un mensaje de texto a los teléfonos resultantes del filtro realizado. Al pulsar este botón se mostrará el compositor de la Figura 13, donde se deben introducir, el texto del mensaje, el remitente, el momento del envío y la ventana horaria. Para una descripción en detalle de este compositor, léase apartado 5.1.

W	ww.mov	vistar.es / Ir	nicio / Dashboard										
7 0	EN\		OS CONTAG	CTOS	DEL GRUPO	TEST2							
	Teclea Para er SMS ap Selecc	el texto del i nviar tus me parecerá firr iona el rem i	mensaje que quiere nsajes puedes elegi nado por defecto in itente:	s enviar y r entre el i cluyendo	pulsa el botón [Enviar remitente numérico 2 al final del mensaje: " 	Mensaje] 17812 o el a Fdo: ALERT/	alfanumério [AS" , razón	co que se te por la cuál :	ha asignado AL se descuentan 1	ERTAS . En ca .3 caracteres	so de utiliza en el cuerpo	r el numérico 2 : o del mensaje.	17812 el
	2178	312											*
	Texto	del mensaje	e que quieres envia	r:									
	Carácte	res restantes	446. Num. SMS 1										h
	Realiza	ar el envío:											
	OA	hora mismo	Programar	para el día	:								
	Ventar	na de envío	s:										
	Permit	ir enviar los	SMS en la siguiente	franja:									
	Ø	0:00		Ø	23:59								
												Enviar mer	nsaje

Figura 13.- Envío Filtrado



Desde la pantalla inicial de envío filtrado (figura 10), también se pueden realizar dos acciones con los contactos con información adicional de ese grupo:

- [Borrar Datos] para borrar de la agenda de teléfonos de contactos con campos de información adicional incluidos en la aplicación para el grupo seleccionado. Una vez pulsado este botón aparecerá una ventana emergente solicitando el borrado de dichos datos.
- [Bajar Fichero] para descargarse en un fichero el listado completo de todos los contactos con Información adicional dados de alta en ese grupo.

5.3 Envío Personalizado

Desde esta opción se podrán realizar envíos personalizados, es decir, envíos de mensajes con parte del contenido personalizado para cada usuario. No es necesario que estos teléfonos móviles estén previamente dados de alta como contactos.

Al seleccionar esta opción, el servicio muestra la siguiente pantalla:

www.movistar.es / Inicio / Envío personalizado	
🖉 ENVÍO PERSONALIZADO	
Desde esta opción se podrán realizar envíos personalizados, con un mensaje diferente para cada móvil a quien se envía. Selecciona en primer lugar el fichero con los datos personalizados para el envío, el fichero ha de ser un fichero con columnas separadas por tabuladores, la prin columna contendrá siempre los teléfonos, las restantes columnas han de contener datos asociados a los teléfonos de la primera columna.	iera
Arrastra aquí el fichero o haz click para subirlo	
Ver ejemplo	tinuar

Figura 14.- Pantalla de Selección de Fichero en Envío Personalizado

Los pasos a realizar para hacer un envío personalizado son:

Este tipo de envío requiere como primer paso la carga de un fichero con la siguiente información: números de los destinatarios a los que se enviará la información, e información personalizada por cada destinatario.

Cada uno de los campos debe de estar separado con un tabulador:

- La primera línea debe de contener las cabeceras de los campos, es decir las descripciones de los campos de información personalizada. Los nombres de la cabecera solo pueden contener letras y el carácter de subrayado _ (no admite acentos, espacios ni caracteres extraños).
- El resto de líneas del fichero corresponderán a una línea por destinatario de mensaje.
- Siempre, la primera columna del fichero debe contener el número de teléfono del contacto.



- A partir de la segunda columna y siguientes aparecerán los datos correspondientes a cada campo de Información personalizada que se quiera enviar.
- Cada uno de los campos debe de estar separado con un tabulador.

Un ejemplo sería:

Form	nato del fichero)
Movil	Nombre	Nota
609880174	David	9
619060474	Juan	6
609090909	Maria	8
616397503	Ana	5
616397251	Maria	10

Figura 15.- Ejemplo de Fichero para Envío Personalizado

Al concluir la subida del fichero, se mostrará una pantalla de este tipo:



Escribe en el recuadro de texto el n de componer el mensaie puedes pu	nensaje que deseas enviar, y cada vez que desees intercalar un campo en el mens- ulsar el hotón Ver Resultado para visualizar cómo queda el primer mensaie antes	aje, pulsa el botón Insertar . Cuando hayas terminado de realizar el envío
Se enviarán 2 mensajes con el remi	tente que especifiques.	
Nombre del campo	Longitud del campo	
NOMBRE	9	Insertar
NOTA	2	Insertar
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en	viar:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en	viar:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en	viar:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0	viar:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0 Ver resultado	viar:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0 Ver resultado Realizar el envío:	viar:	
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0 Ver resultado Realizar el envío: Ahora mismo Program	viar: Nar para el día:	•
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0 Ver resultado Realizar el envío: Ahora mismo Program Ventana de envíos:	viar: Nar para el día:	
Selecciona el remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres en Carácteres restantes 446. Num. SMS 0 Ver resultado Realizar el envío: Ahora mismo Program Ventana de envíos: Permitir enviar los SMS en la siguie	viar: nar para el día: .nte franja:	•

Figura 16.- Pantalla de Envío Personalizado

Como se puede observar, cuando se sube el fichero, se realizan un análisis del mismo extrayendo los campos descriptivos incluidos en el mismo. Dichos campos se muestran en la primera sección de la página.

Al escribir un mensaje de texto, cada vez que se quiera intercalar un campo en el contenido del mensaje, se debe pulsar el botón **[Insertar]** que lo acompaña.

Tras seleccionar el remitente, el momento del envío y la ventana horaria de envío, se debe pulsar el botón **[Enviar Mensaje]** para que el servicio curse el envío.

La aplicación recorrerá uno a uno los destinatarios del mensaje, y sustituirá cada campo de información por el valor que cada contacto tenga en dicho campo.

Para comprobar cómo se sustituye la información adicional en el mensaje pulsar **[Ver Resultados]** y se visualizará como queda el primer mensaje antes de realizar el envío:



Hola, MN Alertas		Mensajeria Negocios	O
् ृTienes al Buenas tardes Manuel, le recordamos su C	:ITA en FJD para el día 9 de Mayo		
www.movistar.es / Inicio / Dashboard			
🖉 ENVÍO PERSONALIZADO			
Escribe en el recuadro de texto el mensaje que deseas en de componer el mensaje puedes pulsar el botón Ver Res Se enviarán 2 mensajes con el remitente que especifique	wiar, y cada vez que desees intercalar un campo en el mensaje ultado para visualizar cómo queda el primer mensaje antes de s.	, pulsa el botón Insertar . Cuando hayas terminado realizar el envío.	
Nombre del campo	Longitud dei campo		
NOMBRE	9	Insertar	
NOTA	2	Insertar	
Para enviar tus mensajes puedes elegir entre el remitent SMS aparecerá firmado por defecto incluyendo al final d Selecciona el remitente:	e numérico 217812 o el alfanumérico que se te ha asignado A el mensaje: " Fdo: ALERTAS" , razón por la cuál se descuentan	LERTAS. En caso de utilizar el numérico 217812 e 13 caracteres en el cuerpo del mensaje.	4
217812			
Texto del mensaje que quieres enviar:			
Buenas tardes [NOMBRE], le recordamos su CITA en FJ) para el <u>dia</u> [NOTA] de Mayo		
Carácteres restantes 381 . Num. SMS 1			

Figura 17.- Ejemplo de Mensaje Personalizado a un Cliente

5.4 Envíos programados

En esta opción se podrán consultar todos los envíos pendientes de ejecutarse:

- Envíos programados
- Envíos con ventana horaria que han sido reprogramados por finalización de ventana horaria.

Al acceder a esta opción aparecerá un listado con los envíos pendientes, Figura 18

- **Creado**: Fecha de creación del envío
- Tipo de Envío: Indica si el envío pendiente obedece a que es un envío programado o un envío con ventana horaria.
- Ejecución: Fecha en que está previsto realizarse el envío
- Estado: El estado 'Planificado' representa los envíos programando que todavía no han ejecutados y se mostrarán con texto oscuro. El estado 'Error' representa los envíos que han fallado en el momento de ejecutar el envío aparecerán en rojo, como señal de que no se ha resuelto de forma normal y requiere de la atención del usuario.



vío se ha programado con é	éxito.			
continuación se muestran elecciona el usuario del q	los envíos que se han programa ue quieres consultar los envío	ado y están pendientes de envío. s que tiene programados:		
MNALERTAS				
				ver programaciones
		Ejecución	Estado	
Creado	Tipo de envío	Ejecución	Estado	Configuración

Figura 18.- Pantalla de Envíos Programados

Cualquier envío podrá ser reprogramados o cancelados siempre y cuando su ejecución no sea inminente. Esto se podrá realizar pulsando en **[Detalles]**, donde se accede a una página con más detalles relativos al mensaje.

W	ww.movistar.es / Inicio / Dashboard		
}	ENVÍOS PROGRAMADOS		
	A continuación se pueden ver los detalles del envío programado, así como reprogra Usuario que lo ha programado: MNALERTAS Fecha de programación: 20/5/2017 20:18 Tipo de envío Libre Fecha actual de envío: 20/5/2017 21:30 Reprogramar:	amar la fe	cha de ejecución o cancelar el envío.
	Fecha de envío:	Hora	:
	iii 20/05/2017	Ø	20:30
	Remitente: 217812 Texto del mensaje que quieres enviar:		Reprogramar
	Le recordamos su cita para el 9 de Septiembre Fdo: ALERTAS		
	Se enviará a:		
	34650424244		
	Volver		Cancelar programación

Figura 19. Pantalla de Envíos Programados



En caso de que un envío haya sido reprogramado por finalización de ventana horaria, en la pantalla de **[Detalles]** del mensaje se mostrará la información de la ventana horaria que aplica a dicho envío.



6 **RECEPCIÓN DE MENSAJES**

Desde este módulo se pueden acceder a las siguientes funcionalidades:

 Buzón de entrada: desde esta opción se podrá tener acceso a los mensajes enviados por los usuarios a la aplicación.

6.1 Buzón de entrada

En esta opción se tendrá acceso al listado de mensajes enviados por los usuarios a la aplicación. Aparecerá un listado con todos los mensajes ordenados del más reciente al más antiguo.

La visualización de los mensajes se realiza en páginas, que contienen un máximo de 25 mensajes, pudiendo avanzar o retroceder entre ellas pulsando los botones de **[Siguiente]** y **[Anterior]**.

Los mensajes no leídos aparecerán resaltados en negrita.

www.movistar.es / Inicio / Buzón de e	entrada				
BUZÓN DE ENTRADA	N				
Desde esta opción podrás consultar la SMS al 217812 poniendo como prime Ej: ALERTAS Cuando empieza la pror Mensaje borrado correctamente.	os mensajes enviados al buzón era palabra ALERTAS . nocion de verano? Gracias	de entrada por cualquier usuari	o. Recuerda que puede	en enviarte mens	ajes a este buzón enviando un
Fecha y Hora	Texto	Móvil	Opciones		
10/01/2013 12:27:59	test	34650424244	Ver	Borrar	
22/12/2012 19:59:36	ALTA FFF	34650424244	Ver	Borrar	
04/12/2012 18:25:34	HOLA	34650424244	Ver	Borrar	
					Descargar Mensajes

Figura 20.- Pantalla de mensajes del Buzón de Entrada

En el buzón de entrada se pueden realizar las siguientes operaciones:

- Borrar mensajes pulsando sobre el botón [Borrar] perteneciente al mensaje que se desea borrar.
- Pulsando sobre el botón [Ver], la aplicación generará un fichero de texto plano con la información relativa a todos los mensajes del buzón, indicando Fecha y Hora, Texto y Móvil desde que se envió el mensaje.



www.movistar.es / Inicio / Dashboard		
DETALLES DEL MENSAJE RECIBIDO		
Fecha y hora: 22/12/2012 19:59:36 Móvil: 34650424244 Texto: ALTA FFF Grupos a los que pertenece: TEST		
Volver	Responder mensaje	Añadir contacto a grupo

Figura 21.- Ejemplo de visualización de los mensajes del buzón de entrada

Se podrán ver los detalles de cada mensaje recibido pulsando sobre [Detalles]. Una vez pulsado este mensaje pasará a marcarse como leído.

DETALLES DEL MENSAJE RECIBIDO	
Fecha y hora: 22/12/2012 19:59:36 Móvil: 34650424244 Texto: ALTA FFF Grupos a los que pertenece: TEST Volver Añadir contacto a grupo	

Figura 22.- Pantalla de Detalles del Mensaje Recibido

La información que se muestra en los detalles del mensaje es la siguiente (figura 28):

- Fecha y Hora, de la recepción del mensaje en el buzón.
- o Móvil, número desde el cual se ha enviado el mensaje
- o Texto del mensaje
- Grupos a los que pertenece el número de teléfono que envió el mensaje. Si el teléfono móvil emisor del mensaje pertenece a uno o varios grupos de contactos se indicará cuáles.

En la pantalla de detalla de mensajes se pueden realizar las siguientes operaciones:

 Pulsando el botón [Responder Mensaje] se podrá enviar un mensaje SMS al número de móvil que envió el mensaje al buzón de entrada. El servicio mostrará la pantalla de Envío Libre con el número de teléfono destino cumplimentado con el número de móvil del emisor del mensaje.



ra enviar tus mensajes puedes elegir entre el remitente numérico 217812 o el alfanumérico que se te ha asignado (ALERTAS). En caso de utilizar el numérico 2 SMS aparecerá firmado por defecto incluyendo al final del mensaje: "Fdo: ALERTAS", razón por la cuál se descuentan 13 caracteres en el cuerpo del mensaje.	217812
lecciona el remitente:	
217812	*
xto del mensaje que quieres enviar:	
	1.
rácteres restantes 446 . Num. SMS 0	
úmeros de teléfonos móviles a los que deseas enviar el mensaje (un solo número por línea): Teléfonos introducidos: 1	
34650424244	
	1,
lo deseas, puedes subir un fichero con todos los números de teléfono a los que vas a realizar el envío. Dicho fichero debe tener formato *txt, y debe contener ur mero de teléfono por línea:	n
Subir fichero	

Figura 23.- Pantalla de Envío de Mensaje Libre

Además, se podrá añadir el número de móvil emisor a un grupo de contactos pulsando [Añadir Contacto a grupo] o [Añadir datos adicionales].

Si se eligió Añadir a grupo de contactos, podrá seleccionar de una lista a qué grupo desea añadir el contacto, el móvil será añadido automáticamente a dicho grupo.

Si quiere incluir información adicional asociada al número de móvil pulsar sobre **[Añadir datos** adicionales], el número de móvil aparecerá debidamente cumplimentado en la página donde es redirigido para introducir la información adicional (esta opción sólo estará disponible si el grupo admite información adicional).

Si deseas guardar un contacto, recuerda que debes asignarlo a un grupo de contacto. Lo son agrupaciones de contactos. Basta con que selecciones el nombre del grupo y segui pulses el botón [Añadir a Grupo] Nombre Grupo Opciones Opciones Opciones	
Nombre Grupo Opciones	s grupos damente
MUSICOS Añadir a grupo Añadir datos adi	cionales
TIENDA Añadir a grupo	

Figura 24.- Añadir contacto a grupo



7 AGENDA

Desde este módulo se pueden realizar dos funcionalidades:

- Gestión de los grupos
- Gestión de los grupos de contactos

7.1 De Contactos

Desde esta página será posible gestionar los contactos de cada grupo. Al seleccionar esta opción se muestra una ventana con los grupos de contactos existentes. Para realizar cualquier operación sobre un contacto en particular se deberá seleccionar el grupo de contactos al que pertenece. Todo contacto definido en el sistema debe estar asociado, al menos, a un grupo de contactos.

Se podrán dar de alta nuevos contactos, borrar algunos o todos los contactos existentes o descargar la lista de contactos a un fichero.

www.movistar.es / Inicio / Contactos

AGENDA DE CONTACTOS

Los Contactos son los teléfonos móviles destinatarios de los mensajes enviados desde esta aplicación. Éstos se agrupan en grupos con un mismo nombre que denominamos **grupos de contactos**. Desde esta opción se podrán dar de alta o baja contactos en cada uno de los grupos de los que seas Gestor o Usuario Autorizado. Además, pulsando el botón **descargar**, puedes descargar en un fichero todos los contactos de un grupo.

Nombre del grupo	Número de contactos			
LONG	9597	Dar de alta	Borrar	Descargar
NUEVO	9597	Dar de alta	Borrar	Descargar
NUMERO	2	Dar de alta	Borrar	Descargar
OTRO	1	Dar de alta	Borrar	Descargar
SDFSDAF	-	Dar de alta	Borrar	Descargar
SERGIO	2	Dar de alta	Borrar	Descargar
TEST	2	Dar de alta	Borrar	Descargar
TEST2	1668	Dar de alta	Borrar	Descargar
TEST99	167	Dar de alta	Borrar	Descargar

Figura 25.- Pantalla de Configuración de Contactos

7.1.1 Alta de contactos

Los contactos deben asignarse obligatoriamente a un grupo de contactos, por lo que el grupo de contactos donde se vayan a asociar debe estar creado previamente.

Para dar de alta un contacto a través de la Web se deberá indicar al menos el número de teléfono móvil.



La forma que permite dar de alta contactos es pulsando el botón **[Dar de alta]** de la Figura 31. La pantalla en la que se muestra es la siguiente:

	ww.movistar.es / Inicio / Dashboard	
Ð	ALTA DE CONTACTOS PARA EL GRUPO NUEVO	
	Puedes introducir los contactos uno a uno de forma manual o utilizar un fichero con un conjunto de contactos. Este grupo tiene 9597 contactos. Para añadir un único contacto, introduce el nº móvil y agrégalo:	
	Campo requerido	Agregar número
	Para dar de alta varios contactos de forma automática, adjunta un fichero .txt con un número de teléfono por línea:	
	Arrastra aquí el fichero o haz click para subirlo	

Figura 26.- Pantalla principal de Alta de Contactos

El alta de contactos se puede realizar de diversas formas:

- Si queremos dar de alta contactos cuya única información es el número de móvil, existen tres maneras diferentes de darlos de alta:
 - 1. De manera manual, insertando número a número cada uno de los contactos.

Para introducir un contacto se debe teclear el número de teléfono en la caja de texto '**Teléfono**:' y a continuación pulsar el botón [**Agregar Número**].

2. De manera automática, mediante un fichero de texto que contenga los números de teléfono de los contactos a incluir.

El contenido del fichero de texto debe mostrar un número de teléfono por línea, a excepción de la primera línea del fichero que debe ser la palabra MOVIL.

Un ejemplo del fichero es:



×

Formato del fichero		
Movil		
609880	174	
619060	474	
609090	909	
616397	503	
616397	251	

Figura 27.- Ejemplo de Fichero de Contactos

Una vez definido el fichero con la estructura descrita, se cargará en la aplicación a través del botón **[Subir Fichero]**. Los contactos serán importados a la aplicación.

- 3. Además de poder realizar el Alta vía Web, existe la posibilidad de dar de alta un nuevo contacto enviando un mensaje corto a la aplicación, ver apartado 9.1 Envío de mensajes a la aplicación- Alta de un contacto en un grupo
- Si queremos dar de alta contactos con campos de información adicional:

Se podrá realizar manualmente, introduciendo de uno en uno cada contacto junto con su información adicional o bien automáticamente mediante un fichero.

Una vez que desde la ventana De Contactos se selecciona el botón **[Alta de Contactos con Información Adicional],** aparece la siguiente ventana:



wv	w.movistar.es / Inicio / Dashboard			
,	CONFIGURACIÓN DE GRUPOS DE CONTACTOS			
	Desde esta opción puedes dar de alta nuevos contactos con campos de información adicional en el gr Los campos con información adicional tienen que tener un tipo asociado. Este tipo puede ser texto, nú Para que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definidos. Indica el número de campos de información adicional del fichero: (Máximo 5 campos)	upo LONG . Imero o fecha (estrictamo	ente dd/mm/aaaa).	
	1			Expandir
	Movil:			
	1 - 1 (Texto):	dd/mm/yyyy		
	2 - 2 (Texto):	dd/mm/yyyy		
	3 - 3 (Texto):	dd/mm/yyyy		
	Insertar			
	Introduce el fichero con los números de teléfonos de los nuevos contactos junto con sus campos Arrastra aquí el fichero o haz click p	de información adicion: ara subirlo	al y pulsa el botón Su	bir Fichero:
	Volver		Ver ejemplo	Subir fichero

Figura 28.- Alta de contactos con Información Adicional

En primer lugar se debe indicar el número de campos de información adicional que va a tener el grupo y pulsar[Expandir](no se permiten más de 5 campos con información adicional).

A continuación, habrá que introducir cada nombre de campo con información adicional (longitud máxima 20 caracteres) y el tipo de dato que debe soportar. Existen 3 tipos de datos permitidos: Texto, Número y Fecha.



Desde esta opción puedes dar de alta nuevos contactos con campos de información adicional en el grupo LONG.
Los campos con información adicional tienen que tener un tipo asociado. Este tipo puede ser texto, número o fecha (estrictamente dd/mm/aaaa).
Para que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definidos.
Increase do accession and Teleform 24/00121201 0012 05 11 0:0012 05 10 0:0012 05 1/
Indiana Informana da antenana da información adicional dal factores (1977
indica el numero de campos de información adicional del richero: (Maximo 5 campos)
L Expa
I Expanded to the second secon
Movil:
Image: Constraint of the second se
Image: Constraint of the second sec
Image: Constraint of the second sec
Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2017-05-10 3: 2017-05-16
lefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2017-05-10 3: 2017-05-16
Para que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definidos.
Para que el filtrado se haga hien, estos campos han de estar hien definidos
Los campos con información adicional tienen que tener un tipo asociado. Este tipo puede ser texto, número o fecha (estrictamente dd/mm/aaaa).
Desde esta opción puedes dar de alta nuevos contactos con campos de información adicional en el grupo LONG.

Figura 29.- Definición de Campos de Información Adicional

Para concluir pulsar el botón **[Aceptar]**, y la pantalla se actualizará, confirmándonos que la descripción de los campos se ha hecho correctamente, de la siguiente manera:

CONFIGURACION DE GRUPOS DE CONTA	CTOS	
esde esta opción puedes dar de alta nuevos contactos con campos de ir	formación adicional en el grupo LONG.	
s campos con información adicional tienen que tener un tipo asociado.	Este tipo puede ser texto, número o fecha (estrictamente dd/mm/aa	aa).
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido	5.	
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2	s. 017-05-10 3: 2017-05-16	
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2 dica el número de campos de información adicional del fichero: (Má	s. 017-05-10 3: 2017-05-16 (imo 5 campos)	
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2 dica el número de campos de información adicional del fichero: (Má 3	s. 017-05-10 3: 2017-05-16 ximo 5 campos)	Expandi
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2 dica el número de campos de información adicional del fichero: (Má 3 Movil	s. 017-05-10 3: 2017-05-16 (imo 5 campos)	Expandir
ara que el filtrado se haga bien, estos campos han de estar bien definido Insertado correctamente.Telefono: 34600121212 1: 2017-05-11 2: 2 dica el número de campos de información adicional del fichero: (Má 3 Movil Nombre	s. 017-05-10 3: 2017-05-16 dimo 5 campos) numero texto	Expandir

Figura 30.- Pantalla de Definición de Contactos con Información Adicional



Una vez que el grupo tenga definidos los campos será posible insertar contactos con información adicional. Esta acción se puede realizar:

- Incluyendo los contactos de uno en uno: rellenando el formulario en los campos bajo la etiqueta
 Campos declarados y pulsando el botón [Insertar]. Es obligatorio cumplimentar el número de teléfono del contacto y al menos un campo más de información.
- o Importando varios contactos simultáneamente: especificando un fichero que verifique:
 - La primera línea debe contener los nombres de los campos: el teléfono móvil y tantas columnas adicionales como campos con información adicional se hayan definido.
 - Los nombres de los campos deben coincidir con los que se definan a través de la pantalla de la Figura 32.
 - El resto de líneas del fichero corresponderán a una línea por destinatario de mensaje y la información adicional que le acompaña.
 - Cada uno de los campos debe de estar separado con un tabulador.

Un ejemplo de fichero sería:

Formato de	e fich	ero		
Movil	Edad	Sexo	Provincia	Aficion
609090909	32	н	Madrid	Teatro
609090909	32	м	Madrid	Cine
609090909	32	н	Madrid	Teatro
609090909	32	м	Madrid	Moda

Figura 31.- Ejemplo de Fichero de Contactos con Información Adicional

Otro aspecto muy importante a tener en cuenta es que los datos que se incorporen a la aplicación se añadirán a los ya existentes. En caso de que el teléfono de un contacto ya exista, los nuevos datos sobrescribirán a los anteriores.

Al final de la operación se le presentará una pantalla resumen donde se le informará del número total de teléfonos de contactos y de campos de información que se han dado de alta en la aplicación.



P CONTACTOS DEL GRUPO TEST99

Móvil	NOMBRE	GRUPO
34606030225	ALONSO SALAZAR, EVA	FUNCIONARIOS PRI
34610821342	ALVAREZ RODRIGUEZ, ALICIA	FUNCIONARIOS PRI
34607144516	CALZADA MARTIN, ROBERTO	FUNCIONARIOS PRI
34607712610	CUESTA MARTINEZ, M CONCEPCION	FUNCIONARIOS PRI
34607450676	ERCILLA RODRIGO, MARTA MARIA	FUNCIONARIOS PRI
34607640536	FERNANDEZ FERRERAS, SILVIA	FUNCIONARIOS PRI
34605211350	GONZALEZ HERRERO, ANA MARIA	FUNCIONARIOS PRI
34600631773	GONZALEZ JUAREZ, MARTA MARIA	FUNCIONARIOS PRI
34600866610	GORDILLO MARTIN, PATRICIA	FUNCIONARIOS PRI
34605647281	GUICHO BAYON, YOSUNE	FUNCIONARIOS PRI
34609265171	GUTIERREZ GUTIERREZ, MARIA JESUS	FUNCIONARIOS PRI
34607517671	LEON HIDALGO, MARIA DEL ROCIO	FUNCIONARIOS PRI
34600872576	ROMAN ALONSO, ROCIO	FUNCIONARIOS PRI
34601280878	VERDUGO PASCUA, HENAR	FUNCIONARIOS PRI
34606768018	FRANCO CASTRO, VANESA	FUNCIONARIOS PRI

Figura 32.- Pantalla de Contactos de un grupo

Recordar que tanto en la inserción manual como en la automática habrá que tener en cuenta que si se introduce un número de teléfono junto con información adicional, si dicho número ya existía en el grupo de contactos, adquirirá automáticamente la nueva información adicional. Este sería el **método para realizar la modificación de la información adicional de los contactos.**

7.1.2 Baja de Contactos

Desde la ventana de Configuración de Contactos, Figura 31, se da la opción de borrar contactos.

Al pulsar el botón de **[Borrar]** se le mostrará un cuadro para buscar al contacto que se desea dar de baja, seguido de un listado de todos los contactos de ese grupo.



Buscar

BAJA DE CONTACTOS

Desde esta opción podrás dar de baja los contactos del grupo elegido, para ello selecciona los contactos que deseas dar de baja y pulsa el botón **Borrar seleccionados**. Si deseas borrar todos los contactos dados de alta en un grupo, pulsa el botón **Borrar números**. Ten en cuenta que esta opción eliminará definitivamente todos los contactos de tu grupo, por lo que te recomendamos que previamente te descargues el fichero de contactos a tu ordenador.

Buscar número de móvil del contacto:

Escribe el grupo de contacto a buscar

Contactos del grupo LONG.

	Teléfono	Fecha de alta
	34600001121	03/10/2012
	34600001191	03/10/2012
	34600001402	03/10/2012
	34600001754	03/10/2012
	34600002262	03/10/2012
	34600002338	03/10/2012
	34600002778	03/10/2012
	34600003305	03/10/2012
	34600003433	03/10/2012
	34600004636	03/10/2012
Volver		Siguiente Borrar todos Borrar seleccionados

Figura 33.- Pantalla de Borrado de Contactos de un Grupo

En la tabla se muestra el listado completo de los números del teléfono dados de alta en el mismo. Si se marca en la casilla situada delante de uno o de varios de los números de teléfono y se pulsa en el botón **[Borrar Contactos Seleccionados]** todos los teléfonos marcados serán eliminados.

Si se desea hacer un borrado completo de todos los contactos de este grupo, deberá pulsar el botón **[Borrar número].** Esta acción elimina definitivamente de la agenda todos los teléfonos móviles dados de alta en ese grupo hasta la fecha. Se recomienda antes de borrar todos los contactos de un grupo, hacer una copia de seguridad del mismo, mediante una descarga de todos sus contactos, funcionalidad accesible desde el Botón **[Descargar]** situado en la página de Configuración de Contactos, Figura 29.

Existe la posibilidad de que un usuario cuyo número de móvil pertenezca a un grupo de contactos quiera darse de baja de dicho grupo, para ello deberá enviar un mensaje corto a la aplicación indicando la baja, ver apartado **9.2 Envío de mensajes a la aplicación- Baja de un contacto en un grupo.**

7.1.3 Descargar Contactos

Desde la ventana de Configuración de Contactos, Figura 28, se da la opción de descargar los contactos d un grupo a un fichero. Al pulsar el botón de **[Descargar]** se descargará un fichero con información de todos los contactos dados de alta en ese grupo, incluyendo:

Teléfono Móvil del contacto.



• Fecha en que se dio de alta: fecha en que se dio de alta desde el interfaz WEB de la aplicación o fecha en la que se dio de alta el propio contacto vía móvil.

7.2 De Grupos de contactos

Un grupo de contactos es un conjunto de números de teléfono móvil almacenados bajo una misma denominación con el objeto de recibir una serie de comunicaciones enviadas por el gestor.

Los grupos son agrupaciones de contactos. Los contactos o números móviles de un grupo se pueden rellenar por el gestor desde el interfaz web o permi personas se apunten enviando un SMS al 217812 con el nombre del grupo. En tu caso el formato es ALTA ALERTAS.						
A continuación se muestra el correspondiente situado a la	continuación se muestra el listado de grupos de contactos que tienes disponibles. Si deseas cambiar alguno de los valores de un grupo o darlo de baj prrespondiente situado a la derecha del mismo. Para dar de alta un nuevo grupo pulsa el botón Alta de un nuevo grupo .					
Escribe el grupo de contacto	o a buscar			Buscar		
Nombre del grupo	Número de contactos	SMS enviados				
LONG	9600	0	Modificar	Borrar		
NEW	0	0	Modificar	Borrar		
NUEVO	9599	0	Modificar	Borrar		
NUMERO	2	0	Modificar	Borrar		
OTRO	1	3	Modificar	Borrar		
SDFSDAF	0	0	Modificar	Borrar		
SERGIO	2	3	Modificar	Borrar		
TEST	2	12	Modificar	Borrar		
TEST2	1668	0	Modificar	Borrar		
TEST99	167	0	Modificar	Borrar		
			Alta de un	nuevo grupo		

Figura 34.- Pantalla de Configuración de Grupos de Contactos

Desde esta pantalla será posible crear o borrar grupos de contactos y editar información de los que ya se tienen.

7.2.1 Alta de un grupo de contactos

Para dar de alta un nuevo grupo pulsar sobre [Alta de un nuevo grupo] se mostrará la siguiente ventana:



ALTA DE UN NUEVO GRUPO	
Para dar de alta el grupo de contactos deberás completar los siguientes campos: Nombre del nuevo grupo de contactos: máximo 8 caracteres, no admite espacios ni caracteres especiales, solo letras, números y el caracter de subrayado Mensaje de Bienvenida: será el mensaje que recibirán los contactos de este grupo cuando se den de alta en el mismo mediante su teléfono móvil. Al concluir deberás pulsar el botón alta de un nuevo grupo . Nombre del gestor: MNALERTAS Nombre del Nuevo grupo de contactos:	
Escribe el mensaje de bienvenida (máximo 160 caracteres) que deseas que reciban los contactos de este grupo cuando se den alta en el mismo.	

Figura 35.- Pantalla de recreación de Grupos de Contacto

Para dar de alta el nombre del grupo de contactos es necesario:

- 1. Asignarle un nombre, debe ser único, es decir, no debe existir otro grupo con el mismo nombre.
- 2. Se debe indicar un mensaje de bienvenida, de máximo 160 caracteres, para los usuarios que se den de alta en el grupo mandando un mensaje corto a la aplicación (ver apartado 9.1 Envío de mensajes a la aplicación Alta de un contacto en un grupo).

7.2.2 Modificar un grupo de contactos

Para poder modificar un grupo de contacto, se deberá pulsar el botón **[Modificar]** de la pantalla principal de agenda de grupo de contactos Figura 38, mostrándose la siguiente pantalla:



EDICIÓN DEL GRUPO TEST			
El estado actual del grupo es el siguiente:			
NUM. CONTACTOS	MENSAJES CONSUMIDOS		
2 2	✓ 12	2	
Usuarios autorizados			
MNALERTAS	SERGI	0	LEO

Figura 36.- Pantalla de Modificación Mensaje de Bienvenida de un Grupo de Contactos

La única opción que se puede modificar es el mensaje de bienvenida, para ello se deberá modificar el texto existente en el campo **Mensaje de Bienvenida** y seguidamente se deberá pulsar el botón **[Modificar]**.

7.2.3 Borrar grupo de contactos

Para poder borrar un grupo de contactos, se deberá pulsar el botón **[Borrar]** de la pantalla principal de agenda de grupo de contactos Figura 38.

Antes de proceder a eliminar el grupo de contactos, se pide una confirmación adicional.



Figura 37.- Ventana confirmación de Borrado de un Grupo de Contactos



8 OPCIONES AVANZADAS

Desde este módulo se pueden acceder a las siguientes funcionalidades:

- 1. **Estadísticas de mensajes Resumen:** desde esta opción se podrán realizar consultas tipo resumen, sobre los envíos realizados por la aplicación, pudiendo filtrar rango de fechas.
- 2. Estadísticas de mensajes Detalle: desde esta opción se podrán realizar consultas sobre los envíos realizados por la aplicación, pudiendo filtrar por grupo, por tipo de envío, etc.
- 3. Gestión de encuestas: desde esta opción se mostrará el listado de todas las encuestas activas y concluidas.

8.1 Estadísticas de Mensajes - Resumen

Desde la opción de estadísticas de mensajes – resumen se podrá obtener un resumen en tiempo real de todos los mensajes enviados entre un rango de fechas dado desglosado por tipo de tráfico; Nacional, Internacional, por Usuario, por tipo de envío y por remitente.

W	ww.movi	istar.es / Inicio / Estadísticas mensajes								
Ģ	EST	ESTADÍSTICAS DE MENSAJES								
	Desde esta opción podrás consultar estadísticas detalladas de todos los mensajes e el tipo de información que deseas consultar. Fecha de Inicio de la consulta:		es enviados por cada uno de los Usuarios. Para ello debes seleccionar el rango de fec Fecha de fin de la consulta:							
		20/05/2017	iii	20/05/2017						
Hora de inicio:		le inicio:	Hora	de fin:						
	Ø	0:00	Ø	23:59						
	A 000			Ver resultados						



8.2 Estadísticas de Mensajes - Detalle

Desde la opción de estadísticas de mensajes de la aplicación podrá consultar en tiempo real:

- Todos los envíos de mensajes que se hayan realizado a grupos de contactos o envíos libres diferenciando el canal de acceso al servicio desde el que se realizó el envío (API XML-RPC o acceso Web).
- Estadísticas asociadas a los envíos personalizados.
- Estadísticas asociadas a las aplicaciones de encuestas: encuestas creadas, mensajes enviados, etc.
- El número de mensajes recibidos en el buzón de mensajes.
- Resúmenes de envío de mensajes, es decir, estadísticas de tráfico acumuladas por tipo de envío y canal desde el que se ha realizado el envío.
- Consultar información detallada de los envíos: si se han entregado o no, si están pendientes de entrega, etc.
- El gestor de la aplicación, podrá consultar las estadísticas de tráfico propias y de los usuarios delegados. Los usuarios delegados únicamente podrán consultar estadísticas de su tráfico.



Sólo se podrán consultar las estadísticas de los mensajes cursados en los últimos 12 meses desde la fecha de la consulta, es decir, el histórico de los mensajes almacenados comprende un año.

elecciona remitente:	Sel	ecciona usuario:		
Todos 💌		Todos los Usuarios		
Fecha de inicio de la consulta:		Fecha de fin de la consulta:		
iii 24/04/2017	(ii	iii 20/05/2017		
lora de inicio:	Ho	ora de fin:		
O:00	Ę	합 23:59		

Figura 39.- Pantalla de Estadísticas de Mensajes

Se puede hacer un filtrado de los mensajes que se deseen consultar. Hay muchas posibilidades, pero básicamente se pueden consultar los mensajes que ha enviado un determinado usuario (o los que han enviado todos los usuarios) a lo largo de unos determinados días. Los mensajes pueden ser los originados por envío a grupo de contactos, por envío libre, por envío personalizado o incluso resúmenes de todos los envíos efectuados. Los campos a rellenar serán:

- Rango de fechas, y si se desea tramo horario.
- Tipo de Consulta: Envío a Grupos desde Web, Envío a Grupos desde API, Libre desde Web, Libre desde Web,
 Envío Personalizado, Encuestas, Alta en grupos de contacto, Recepción en el buzón y Resúmenes.
- Selecciona Remitente: Se seleccionaría "Todos" o uno de los remitentes asignados al gestor/usuario en concreto.
- Selecciona tipo de encuesta: Está opción estará disponible siempre y cuando se seleccione en el tipo de consulta "Encuestas" y se seleccionará "Envío de Encuestas" o "Envío Automático Participación Encuesta".
- Selecciona Grupo de contactos: Se seleccionaría el grupo de contactos al que se le han enviado los mensajes. Se pueden seleccionar todos los grupos. Esta opción sólo estará habilitada cuando Tipo de Consulta = Envío a Grupos.
- Selecciona Usuario: Se seleccionaría el usuario que ha enviado los mensajes. Se pueden seleccionar todos los usuarios.

Una vez cumplimentados todos los filtros, se debe pulsar el botón [Ver resultados].

Un *ejemplo* de consulta sería la que se muestra en la siguiente pantalla: Muestra los mensajes efectuados por envío libre por el usuario MNALERTAS (segunda columna de la tabla) desde el día 18/01/2012 hasta el día 18/01/2012.



RESULTADOS ESTADÍSTICAS DE MENSAJES

		MENS	SAJES SMS E	NVIAD	OS			
Remitente	Usuario	Mensaje	Fecha	Num. Dest.	Num. SMS	Tipo de envío		
217812	CARMENCR	Se ha creado el Gestor CARMENCR con la contrasena JUAN2008.	17/05/17 18:40	1	1	Mensaje de InformaciÃ ^ª n (GRATUITO)	Detalles	Descargar
217812	MNALERTAS	El envio programado para el 17/5/2017 a las 18:45 se ha realizado con exito a 1 telefonos.	17/05/17 18:45	1	1	Libre desde Web	Detalles	Descargar
MIX	MNALERTAS	Hola esto es una prueba	17/05/17 18:45	1	1	Libre desde Web	Detalles	Descargar

Figura 40.- Pantalla de ejemplo de Informes Estadísticos

La pantalla de resultados de una búsqueda estadística muestra la siguiente información:

- **Remitente:** Remitente con que se ha realizado el envío
- Usuario: Usuario que realizó el envío, el gestor o un usuario delegado.
- Texto del Mensaje: Texto del mensaje enviado.
- Fecha: Fecha y hora en que se realizó el envío.
- Número de Destinatarios (NUM. DEST.): Número de destinatarios o números de teléfono a los que se ha enviado el mensaje.
- Número de SMS (NUM.SMS.): Número de SMS enviados. El número de destinatarios y el número de SMS no coinciden en caso de que se realice un envío de más de 160 caracteres.

Pulsando el botón **[Detalles]** se puede consultar la información de estado de los mensajes enviados. Los posibles estados en que se puede encontrar un mensaje son:

- Mensajes entregados, son los que se han entregado correctamente al teléfono móvil del destinatario. De todos estos mensajes se ha recibido la correspondiente confirmación de entrega.
- Mensajes NO entregados, son los que no se han podido entregar al teléfono móvil del destinatario. Esto puede haberse debido a varias razones, siendo las más comunes, que el teléfono móvil se encuentra dado de baja. Estos mensajes no se facturan.
- Mensajes caducados, son los que no se han podido entregar al móvil del destinatario porque han caducado, posiblemente porque el teléfono ha estado apagado demasiado tiempo.



- Mensajes pendientes de confirmación de entrega, son los que se encuentran en proceso de ser entregados al teléfono móvil del destinatario. Estos mensajes seguirán en estado pendiente hasta que se reciba la correspondiente confirmación de entrega o de fallo.
- Mensajes que no se ha podido confirmar su entrega, la mayoría de estos mensajes se habrán entregado correctamente al teléfono móvil del destinatario, pero por causas ajenas al servicio no se ha recibido confirmación expresa de dicha entrega. Esto puede ser producido por diferentes motivos, como por ejemplo, problemas de congestión en la red de telefonía.





Figura 41.- Pantalla de Información de Estado de un Mensaje



Desde esta pantalla se puede consultar de modo general el estado de mensajes en cada uno de los estados descritos anteriormente. Si se desea comprobar específicamente los números de móviles a los que les ha llegado o no el mensaje, habría que pulsar el botón **[Descargar]** de la pantalla de informes estadísticos Figura 47. Esta opción permite descargar un fichero **.txt** con información detallada sobre el estado en el que se encuentra cada mensaje.

Siguiendo un ejemplo, si se ha enviado un mensaje a un grupo de usuarios (formado por dos usuarios) en el que uno de ellos tiene el móvil encendido y otro operativo, el contenido del fichero a descargar será el siguiente:

- MOVIL: número de móvil al que se le ha enviado el mensaje.
- o TEXTO: contenido del mensaje.
- o **REMITE: remitente del mensaje.**
- FECHA: fecha en la que se ha entregado el mensaje al móvil destino.
- ESTADO: Estado del mensaje.

🚨 datos_env	/io_100647.txt - Bloc de notas	
Archivo Edición	Formato Ver Ayuda	
MOVIL TEXTO 34600000006 34600000004	REMITE FECHA ESTADO apertura nueva tienda MNALERTAS apertura nueva tienda MNALERTAS	18/01/12 13:08 PENDIENTE 18/01/12 13:08 ENTREGADO
		~
<	Ш	

Figura 42.- Ejemplo de Fichero de Detalle de Mensaje

Siguiendo con el *ejemplo* anterior, si posteriormente el usuario que tenía apagado el móvil lo enciende y se consulta de nuevo la información detallada sobre los envíos de los mensajes, el contenido del fichero será:

🚨 datos_env	io_100647.txt - Bloc de notas	
Archivo Edición	Formato Ver Ayuda	
MOVIL TEXTO 34600000006 34600000004	REMITE FECHA ESTADO apertura nueva tienda MNALERTA apertura nueva tienda MNALERTA	AS 18/01/12 13:08 ENTREGADO AS 18/01/12 13:08 ENTREGADO
		\checkmark
<		>



8.3 Gestión de Encuestas

Esta funcionalidad permite la generación sencilla de encuestas, a través de las cuales se pueden lanzar preguntas a los clientes finales, y a su vez los clientes finales podrán contestar a dichas encuestas a través del envío de mensajes cortos. Existen dos tipos de encuestas:

- Encuesta con opciones: Los clientes finales contestan a la encuesta escogiendo una opción predefinida por el cliente.
- Encuesta libre: Los clientes finales pueden aportar cualquier respuesta al cliente.



Al entrar en la opción de gestión de encuestas, se presentará un listado con todas las encuestas que están en curso o activas en ese momento. Al lado de cada encuesta activa se verá el botón **[Ver Detalles]** para poder visualizar toda la información asociada a la encuesta.

A continuación se muestra el listado de t ver información más detallada de alguna	codas tus encuestas, tanto a de las encuestas, pulsa el	las que todavía están activ botón ver detalles situado	as como las que ya han concluido y no o a la derecha de la misma.	o se han borrado del sistema. Si desea
Nombre de la encuesta	Grupo	Fecha inicio	Fecha fin	
TEST1	TEST	22/09/2010	23/09/2010	Detalles
ENCUESTA1	TEST	22/09/2010	23/09/2010	Detalles

Figura 44.- Pantalla Principal de Gestión de Encuestas

Si se desea crear una encuesta nueva deberá pulsar el botón **[Alta de una Nueva Encuesta].** Para realizar una encuesta hay que seleccionar el grupo sobre el que se desea realizar y a continuación pulsar el botón **[Aceptar].**

8.3.1 Alta de Encuestas

Para realizar una encuesta hay que seleccionar el grupo sobre es que se desea realizar la encuesta.

ww.movistar.es / Inicio	o / Dashboard	
ALTA DE NUE	EVA ENCUESTA	
Marca la opción admite Para que los usuarios p inicio de la encuesta.	te nuevos contactos si deseas que los números de teléfono que respondan a la encuesta se incorporen al grupo como r puedan participar en la encuesta, recuerda que deben enviar el texto del mensaje al 217812 en mayúsculas. Puedes ind	nuevos contactos. licárselo en el mensaje de
Selecciona el grupo de	le contactos sobre el que vas a realizar la encuesta:	•
Nombre de encuesta:		
Nombre de encuesta:	c	

Figura 45.- Pantalla de Selección de Grupo de Contactos para la Encuesta

Una vez pulsado el botón [Aceptar] nos lleva a la pantalla de creación de la encuesta:



ww.movistar.es / Inicio / Dashboard	
ALTA DE NUEVA ENCUESTA	
Marca la opción admite nuevos contactos si deseas que los números de teléfono qu Para que los usuarios puedan participar en la encuesta, recuerda que deben enviar el inicio de la encuesta.	e respondan a la encuesta se incorporen al grupo como nuevos contactos. texto del mensaje al 217812 en mayúsculas. Puedes indicárselo en el mensaje de
Selecciona el grupo de contactos sobre el que vas a realizar la encuesta:	
LONG	-
Nombre de encuesta:	
✓ Admite nuevos contactos	
Fecha de comienzo:	Fecha de fin:
iii 20/05/2017	iii 20/05/2017
Encuesta libre Encuesta con opciones	
20uieres enviar un mensaie a los contactos del grupo cuando se inicie la encue	esta?
Carácteres restantes 160. Num. SMS 0	
Enviar mensaje de respuesta:	
Carácteres restantes 160. Num. SMS 0	
	Iniciar encuesta

Figura 46.- Pantalla de Creación de un Encuesta

Los parámetros a definir para la creación de una encuesta son los siguientes:

- Nombre de la encuesta.
- Si admite nuevos contactos: Al admitir nuevos contactos los números de teléfono que contesten a la encuesta serán añadidos automáticamente al grupo de contactos de dicha encuesta.
- Si es encuesta libre. Para una encuesta libre se podrá introducir como mensaje de respuesta un texto de hasta 160 caracteres. Para obtener más detalles sobre la creación de encuestas libres pulsar sobre el botón [Ver Ejemplo]
- Encuesta con opciones: En este tipo de encuesta el usuario determina mediante tres opciones las posibles respuestas a la encuesta. La asociación de una letra (A, B, C) con la respuesta es meramente informativa.
 Para lograr que los receptores conozcan las opciones disponibles se deberán indicar en el mensaje asociado a la encuesta (detallado a continuación). Para obtener más detalles sobre la creación de encuestas con opciones pulsar sobre el botón [Ver Ejemplo]
- Si hay que enviar mensaje asociado. Si se selecciona esta opción todos los usuarios del grupo de contactos sobre el cual se realiza la encuesta recibirán este mensaje. Es el mensaje donde se formulará la pregunta de



la encuesta, y si fuera una encuesta con opciones se indicarán las posibles opciones de respuesta. Tiene sentido cuando la encuesta no se publicita por otros medios.

• Si hay que cambiar el mensaje de respuesta. Si se selecciona esta opción se responderá, a cada número de teléfono que conteste a la encuesta, con el mensaje indicado en este apartado.

A continuación, se muestra un *ejemplo* de creación de **encuesta libre**:

ww	w.movistar.es / Inicio / Dashboard
	ALTA DE NUEVA ENCUESTA
	Marca la opción admite nuevos contactos si deseas que los números de teléfono que respondan a la encuesta se incorporen al grupo como nuevos contactos. Para que los usuarios puedan participar en la encuesta, recuerda que deben enviar el texto del mensaje al 217812 en mayúsculas. Puedes indicárselo en el mensaje de inicio de la encuesta.
-	Selecciona el grupo de contactos sobre el que vas a realizar la encuesta:
	LONG
	Nombre de encuesta:
	WEB
	Admite nuevos contactos
	Fecha de comienzo: Fecha de fin:
	iii 20/05/2017 iii 21/05/2017
	 Encuesta libre Encuesta con opciones ¿Quieres enviar un mensaje a los contactos del grupo cuando se inicie la encuesta?
	¿Te gusta la nueva WEB?
	// Carácteres restantes 137. Num. SMS 0
	Enviar mensaje de respuesta:
	Carácteres restantes 160. Num. SMS 0
	Iniciar encuesta

Figura 47.- Pantalla de Creación de una Encuesta Libre



A continuación, se muestra un *ejemplo* de creación de **encuesta con opciones**:

www.movistar.es / Inicio / Dashboard						
ALTA DE NUEVA ENCUESTA						
Marca la opción admite nuevos contactos si deseas que los números de teléfono que respondan a la encuesta se incorporen al grupo como nuevos contactos. Para que los usuarios puedan participar en la encuesta, recuerda que deben enviar el texto del mensaje al 217812 en mayúsculas. Puedes indicárselo en el men inicio de la encuesta.						
Selecciona el grupo de contactos sobre el que vas a realizar la encuesta:						
LONG Nombre de encuesta: WEB Admite nuevos contactos Fecha de fin:						
					iii 20/05/2017	iii 20/05/2017
					 Encuesta libre Encuesta con opciones ¿Quieres enviar un mensaje a los contactos del grupo cuando se inicie la en A-SI 	cuesta?
					B:No C:No sabe no contesta	
					Carácteres restantes 104. Num. SMS 0	
Enviar mensaje de respuesta:						
Gracias por darnos tu opinión						
Carácteres restantes 131. Num. SMS 0						
	Iniciar encuesta					

Figura 48.- Pantalla de Creación de Encuesta con Opciones

Tras cumplimentar todos estos campos, se debe pulsar el botón [Iniciar Encuesta].

El siguiente paso es la activación de la encuesta. Si la encuesta no está activa, no gestionará respuestas. Para ello se debe seleccionar el botón **[Activar]**.

Para ver el formato de los mensajes de respuesta a las encuestas consultar el apartado**9.3 Envío de mensajes a** la aplicación - Responder a una encuesta.

8.3.2 Ver Detalles de Encuestas

En la pantalla principal de encuestas, Figura 18, al lado de cada encuesta se muestra el botón **[Detalles]** para acceder en tiempo real a toda la información asociada a la encuesta.

Esta pantalla será diferente dependiendo del tipo de encuesta:

Si es una encuesta libre, la pantalla de detalles que aparece es la siguiente:



ódigo de a encuesta: NCUESTA1	Fecha de inicio: 22/09/2010	Fecha de fin: 23/09/2010	Activa:	
echa de activación:	Tipo de encuesta:	Total de votos:		
2/09/2010	Libre	0		
ensaje de respuesta:				

Figura 49.- Pantalla de Detalles de una Encuesta Libre Existente

El botón **[Descargar]** permite descargar a un fichero las respuestas enviadas por los clientes finales a la encuesta. Un ejemplo del fichero de descarga es el siguiente:

MOVIL	RESPUESTA	FECHA
34609654321	Londres	2007-11-07 11:11:01
34609123456	Venecia	2007-11-07 12:08:03

Figura 50.- Formato del Fichero de Respuesta de una Encuesta Libre

En las encuestas con opciones, no se da la opción de descargar el fichero de respuesta ya que al estar las respuestas previamente predefinidas se realiza automáticamente un procesamiento de las mismas y se representa mediante un gráfico de barras la distribución de respuestas recibidas para cada opción.

En las pantallas de detalles de las encuestas, tanto en encuestas libres (Figura 23) como en las encuestas con opciones (Figura 25), se muestran en su parte inferior una lista con los siguientes botones:

- [Activar/Desactivar]: Permite activar una encuesta que no está activa, o desactivar una encuesta que está activa.
- [Modificar Mensaje de Respuesta]: Permite modificar el mensaje que se enviará a los clientes finales que envíen mensajes de respuesta a la encuesta.
- [Borrar]: Permite dar de baja una encuesta en el sistema.



9 CONFIGURACIÓN

Desde este módulo se pueden acceder a las siguientes funcionalidades:

- 1. **Cuenta:** desde esta opción se podrá modificar los datos de contacto y el límite mensual de SMS.
- 2. **Usuarios:** desde esta opción se podrán visualizar el listado de los usuarios autorizados dados de alta en la aplicación, dar de alto nuevos usuarios y modificar datos relativos a un usuario.
- 3. Buzón de entrada: desde esta opción se podrá configurar el funcionamiento del buzón de entrada de mensajes.
- 4. **SMS Internacional:** desde esta opción se podrá activar o desactivar el envío de mensajes a numeración internacional.
- 5. Remitentes: desde esta opción se podrá modificar la lista de los remitentes alfanuméricos definidos.
- 6. Usuario API: desde esta opción de podrá modificar el usuario y contraseña de acceso por API, así como su envío al usuario gestor..
- 7. **Cambio de clave:** desde esta opción se podrá cambiar la contraseña de acceso al servicio (solo usuarios autorizados, ya que la clave del usuario gestor solo se puede modificar en Aplicateca.).

9.1 Gestión de la Cuenta

Desde aquí podemos modificar los datos de contacto como son:

- Teléfono móvil para las alertas SMS.
- Persona de contacto.
- Correo electrónico de contacto.
- Teléfono de atención Es el teléfono de información del cliente al que Telefónica redirigirá las consultas y reclamaciones que se reciban respecto a sus obligaciones hacia los destinatarios de los mensajes.
- Límite mensual de SMS Por motivos de seguridad y control de consumo se establece inicialmente un límite mensual de envío de SMS para cada cliente. Este límite puede ser variado por petición del cliente cambiando el valor en este formulario (el nuevo límite solicitado o es automático, por lo que puede tardar más de un día en estar disponible).

Al finalizar se pulsa el botón **Modificar** para efectuar los cambios.



ww.movistar.es / Inicio / Cuenta	
DATOS DE CONTACTO	
Desde esta opción podrás modificar tus datos de contacto y el limite mensual de SMS. Al finalizar pulsa el botón Modificar para efectuar los cambios. Teléfono Móvil para las alertas SMS:	
34650424244	
Persona de contacto:	
Correo electrónico de contacto:	
\$oporte.tecnico@uptiva.net	
Teléfono de contacto:	
Límite mensual de SMS:	
3	
Modific	ar

Figura 51.- Pantalla de Gestión de la Cuenta

9.2 Gestión de Usuarios

Esta opción sólo estará visible para el gestor principal. Al entrar, se presentará el listado de los usuarios (gestores principales y usuarios autorizados) que están dados de alta hasta ese momento en la aplicación. El usuario gestor es el que se representa en negrita y puede crear tantos usuarios autorizados como estime oportuno.

Se podrán realizar las siguientes operaciones:

- Dar de alta nuevos usuarios autorizados.
- Modificar datos relativos a un usuario: móvil, nombre y apellidos, nombre de empresa y grupos de contactos asignados.
- Borrar usuarios autorizados.

La pantalla principal de gestión de usuarios se muestra en la figura a continuación:



www.movistar.es / Inicio / Usuarios GESTIÓN DE USUARIOS Estos son los Usuarios que utilizan la aplicación de Mensajería de Negocios. Para modificar o dar de baja alguno de ellos pulsa en el botón que corresponde a cada uno. Puedes enviarte por SMS e Email la contraseña de alguno de ellos pulsando en el botón Enviar contraseña Usuario Nombre y apellidos Móvil CARMENCR 34609557676 Modificar Carmen cruz guerra Enviar contraseña Зогга LEO LEO 34650424246 Enviar contraseña Modificar MNALERTAS **MN** Alertas 34650424244 SERGIO SERGIO 34650424245 Enviar contraseña Modificar Añadir nuevo usuario autorizado El gestor principal tiene la posibilidad de elegir que todos los usuarios autorizados solamente puedan realizar envíos a los grupos de contactos asignados a ese usuario. Los usuarios autorizados pueden realizar todo tipo de envíos. ACTIVADO Los usuarios autorizados solamente pueden realizar envíos a sus grupos de contactos. Activar

Figura 52.- Pantalla de Gestión de Usuarios

Desde el apartado de configuración se podrá indicar si los usuarios autorizados pueden o no realizar envíos a todos los grupos de contactos o sólo a los asignados.

9.2.1 Alta de un Nuevo Usuario

El gestor de la aplicación puede crear tantos usuarios autorizados como se desee. Todos tendrán el mismo perfil en cuanto a funcionalidad se refiere.

Los datos que deberá introducir para dar de alta un nuevo usuario autorizado son los siguientes:

- Código de Usuario: Este será el código que utilizará el nuevo usuario autorizado para acceder a la aplicación, y puede tener como máximo 10 caracteres.
- Contraseña: será la clave que utilizará el usuario autorizado para validarse en el sistema. Esta contraseña podrá ser modificada por el propio usuario una vez que acceda a la aplicación.
- Móvil: Teléfono móvil del usuario autorizado.
- Nombre y Apellidos: Nombre y apellidos del usuario autorizado



Para dar de alta u	n Usuario introduce un Código, una Contraseña para él, sus datos personales y su número de teléfono móvil. Además puedes indicar los grupos	de
Código de usuar	a asignar a este Usuario. O (máximo 10 carácteres):	
Nombre y Apell	dos:	
Móvil:		
Contraseña (mín	mo 8 carácteres):	
Repita contrase	ia:	

Figura 53.- Pantalla de Alta de Usuario Autorizado

Una vez pulsado el botón **[Dar de Alta]** se presentará una segunda pantalla en la que se deben seleccionar los grupos de contactos que podrá gestionar el usuario autorizado que se acaba de dar de alta.



ww	ww.movistar.es / Inicio / Dashboard						
000	MODIFICAR USUARIO AUTORIZADO						
	Para cambiar alguno de los datos del Usuario, deberas posicionarte en la casilla adecuada y actualizar la información que se desees. Cuando hayas concluido, deberas nulsar el hotón modificar						
	La operación se ha realizado correctamente.						
	Cliente: MNALERTAS						
	Código de usuario: SOPORTEU						
	Namhrau Anallidag						
	Nombre y Apellidos:						
	Soporte Uptiva						
	Móvil:						
	34675466448						
	Nombre de empresa:						
	Sonda Alertas Uptiva						
	Seleccione grupos de contacto:						
	TEST						
	OTRO						
	LONG						
	NUMERO						
	SDFSDAF						
	SERGIO						
	NUEVO						
	NEW						
	TEST2						
	Volver Borrar Modificar						

Figura 54.- Pantalla de Asignación Grupos Contactos en Alta de Usuario Autorizado

9.2.2 Modificación de un Usuario

Desde la pantalla de Gestión de Usuario Figura 49, se da la opción de modificar un usuario existente. Al pulsar el botón [Modificar] aparece una ventana exactamente igual a la mostrada en la Figura 49.

Los datos que se pueden modificar son:

- Número de móvil del usuario.
- Nombre y apellidos del usuario.
- El nombre de la empresa.
- Los grupos de contactos a los que puede enviar mensajes.

Pulsando el botón [Modificar], se procederá a la actualización de los datos modificados.

9.2.3 Borrado de un Usuario

Desde la pantalla de Gestión de Usuarios Figura 49, se da la opción de borrar un usuario existente. Al pulsar el Botón **[Borrar]** aparecerá una ventana emergente solicitando el borrado de dichos datos.



9.2.4 Configuraciones opcionales

La segunda parte de la pantalla de Gestión de Usuarios, Figura 51, permite al gestor de la aplicación definir para cada usuario los tipos de envíos que podrá realizar a través del servicio.

El gestor principal tiene la posibilidad de elegir que todos los usuarios autorizados solamente puedan realizar envíos a los grupos de contactos asignados a ese	usuario.
Los usuarios autorizados pueden realizar todo tipo de envíos. ACTIVADO	
Los usuarios autorizados solamente pueden realizar envíos a sus grupos de contactos. Activar	

Figura 55.- Operaciones de Configuración de Usuarios

El usuario gestor de la aplicación puede configurar para cada usuario autorizado:

- Los usuarios autorizados pueden realizar todo tipo de envíos: El usuario podrá crear y gestionar su propia agenda de contactos y realizar cualquier tipo de envío a través del servicio.
- Los usuarios autorizados solamente pueden realizar envíos a sus grupos de contactos: El usuario únicamente podrá realizar operaciones sobre los grupos que el gestor de la aplicación le haya habilitado (Figura 51), es decir podrá gestionar los contactos de dichos grupos, así como realizar envíos a dichos grupos. El resto de las opciones del servicio no estarán disponibles para el usuario.

El gestor de la aplicación configura el comportamiento para cada usuario pulsando el botón **[Activar]**. La configuración asociada a un usuario es la que está acompañada por la etiqueta **Configuración Actual**. En la Figura 52, el usuario tiene activado que solamente puede realizar envíos a sus grupos de contactos.

9.3 Configuración Buzón de Entrada

Desde esta opción se podrá configurar si se desea enviar un mensaje automático de respuesta a los usuarios que envíen un mensaje al buzón de entrada, y en caso afirmativo, se podrá definir el texto que se desea enviar.

W	ww.movistar.es / Inicio / Configuración
	CONFIGURACIÓN BUZÓN DE ENTRADA
	Desde esta opción, puedes configurar el funcionamiento de tu Buzón de Entrada de Mensajes. Puedes configurarlo para enviar un mensaje de respuesta automático cuando se reciba un nuevo mensaje en el buzón de entrada. También puedes definir el texto del mensaje a enviar. Respuesta automática al recibir un nuevo mensaje en el buzón Mensaje de respuesta:
	Mensaje recibido correctamente. Gracias por tu colaboración.
	Guardar

Figura 56.- Pantalla de Configuración del Buzón de Entrada

9.4 SMS Internacional

Desde aquí se puede activar o desactivar el envío de mensajes a numeración internacional. Se debe incluir el prefijo internacional + o **00**.



Con el fin de asegurar la recepción de los sms en cualquier destino internacional y la posible respuesta, en estos envíos no se utilizan nunca remitentes alfanuméricos ni el remitente 217812, sino que se sustituye automáticamente al remitente original por el remitente **638444812** para los envíos internacionales.

CONFIGURACIÓN SMS INTERNACIONAL Desde esta opción, puedes activar o desactivar el envio de mensajes a numeración internacional. Recuerda que para enviar mensajes a esta numerac prefijo internacional + o 00 (ej: +3519000000 ó 003519000000) El remitente 638444812 sustituye automáticamente al remitente original para lo internacionales. Pulse en el boton "Detalles" para ver la cobertura Internacional disponible.		www.movistar.es / Inicio / SMS internacional
Desde esta opción, puedes activar o desactivar el envio de mensajes a numeración internacional. Recuerda que para enviar mensajes a esta numerac prefijo internacional + o 00 (ej: +3519000000 ó 003519000000) El remitente 638444812 sustituye automáticamente al remitente original para lo internacionales. Pulse en el boton "Detalles" para ver la cobertura Internacional disponible.		CONFIGURACIÓN SMS INTERNACIONAL
Detalles	in debes incluir el envíos <mark>Guardar</mark>	Desde esta opción, puedes activar o desactivar el envio de mensajes a numeración internacional. Recuerda que para enviar mensajes a esta numeración prefijo internacional + o 00 (ej: +3519000000 ó 003519000000) El remitente 638444812 sustituye automáticamente al remitente original para los en internacionales. Pulse en el boton "Detalles" para ver la cobertura Internacional disponible.

Figura 57.- Pantalla de SMS Internacional

Mensajería Negocios permite enviar SMS a cualquier destino internacional por la herramienta Web o utilizando el API, por un precio único e independiente de cada destino, y está garantizado a cualquiera de los 63 destinos de la <u>tabla de destinos garantizados</u>

El envío al resto de países es posible con sólo utilizar el prefijo adecuado, pero se advierte que se realiza por conexiones no garantizadas y que no devuelven confirmación sobre la entrega. El precio es el mismo que para los destinos garantizados.

9.5 Gestión de Remitentes

Desde aquí podemos crear, cambiar o modificar el remitente de nuestros envíos.

W	ww.movistar.es / Inicio / Remitentes
3	CONFIGURACIÓN REMITENTES
	Desde esta opción podrás modificar tus remitentes , para ello deberás introducir los remitentes, hasta cinco, y al finalizar pulsar el botón Modificar para efectuar los cambios. Remitente de texto principal:
	ALERTAS
	Remitente de texto auxiliar 1:
	CAROL
	Remitente de texto auxiliar 2:
	MIX
	Remitente de texto auxiliar 3:
	M_NEGOCIOS
	Remitente de texto auxiliar 4:
	Remitente de texto auxiliar 5:
	Modificar

Figura 58.- Pantalla Gestión de Remitentes



9.6 Usuario API

Desde esta opción se podrá cambiar su contraseña de acceso a la aplicación. Para ello deberá introducir en el campo contraseña actual, la contraseña que utilizó para identificarse en la página principal del servicio. A continuación, en el campo **Nueva contraseña**, escribirá la nueva contraseña que elegida el Usuario.

Por último, deberá confirmar la nueva contraseña, para asegurar que no se equivocó al escribirla y pulsar el botón **[Cambiar Contraseña]**, para que los cambios se lleven a efecto.

w	ww.movistar.es / Inicio / Usuario API		
Q	CAMBIO DE CLAVE USUARIO API		
	Desde esta opción podrás cambiar tu usuario y tu contraseña de acceso por API , para ello deberás introducir tu Contraseña Actual, el usuario de API y la nueva contraseña que quieres utilizar. Deberás confirmar la nueva contraseña y al finalizar pulsar el botón Modificar para efectuar los cambios. Usuario de API:		
	MNALERTAS		
Contraseña actual:			
	Nueva contraseña: (mínimo 8 caracteres)		
	Repite nueva contraseña:		
	Modificar		
	Recordar contraseña		

Figura 59.- Pantalla Cambio de Contraseña

9.7 Cambio de Clave

Desde esta opción se podrá cambiar su contraseña de usuario, introduciendo tu contraseña actual y la nueva contraseña.

La nueva contraseña debe de cumplir los siguientes requisitos de seguridad:

- No coincide con anteriores contraseñas ya utilizadas.
- Incluye al menos 1 dígito (0-9).
- Incluye al menos un carácter en minúsculas.
- Incluya al menos un carácter en mayúsculas.
- Incluye al menos un símbolo especial de la lista "@#\$%".
- La longitud es mayor que 8 y menor que 20.



Cambiar contraseña

www.movistar.es /	Inicio /	Dashboard

CAMBIO DE CLAVE

Desde esta opción podrás cambiar tu contraseña de usuario, para ello deberás introducir tu contraseña Actual y la nueva contraseña, deberás confirmar la nueva contraseña y al finalizar pulsar el botón cambiar Contraseña para efectuar los cambios.

La nueva contraseña debe de cumplir los siguientes requisitos de seguridad:

- No coincide con anteriores contraseñas ya utilizadas.
 Incluye al menos 1 dígito (0-9)
 Incluye al menos un caracter en minúsculas.
 Incluye al menos un símbolo especial de la lista "@#\$%".
 La longitud es mayor que 8 y menor que 20.

Contraseña actual:

Nueva contraseña: (mínimo 8 caracteres)

Repite nueva contraseña:

Figura 60.- Pantalla Cambio de Clave



10 DOCUMENTACIÓN

10.1 Manual del Gestor

Desde esta opción se podrá descargar la última versión de este manual (manual del gestor).

10.2 Manual del API

Desde esta opción se podrá descargar la última versión del manual del API.



11 ENVÍO DE MENSAJES A LA APLICACIÓN

La aplicación está preparada para recibir mensajes de texto con una sintaxis especificada que permite a los clientes finales que envían los mensajes al servicio:

- Darse de alta (con y sin información adicional) en un grupo de contactos.
- Darse de baja de un grupo de contactos.
- Responder a encuestas.

Basta con enviar el mensaje con el formato adecuado al 217812 o al 638444812 siempre en mayúsculas.

Para enviar mensajes basta con saber el remitente alfanumérico principal elegido en el momento del alta del servicio y el nombre del grupo de contactos al que se desea enviar el mensaje.

11.1.1 Envío de mensajes desde teléfonos con numeración corporativa corta

Si el teléfono desde el que se quiere enviar un mensaje a la aplicación dispone de numeración corporativa corta (tienen habilitado el uso de 5 dígitos para llamadas internas de la empresa), para enviar a la aplicación deberán anteponer un 0 al número (0217812) para que sea reconocido correctamente.

Otra opción es utilizar el remitente numérico largo 638444812 en los envíos para que estas respuestas no requieran manipular el número, que por otra parte es complicado en los smartphones más habituales.

11.2 Alta de un contacto en un grupo

Un cliente que desee darse de alta en un grupo de contactos (para recibir notificaciones, información, etc.) debe enviar el siguiente mensaje:

ALTA <remitente alfanumérico principal> <nombre de grupo>¹

Por ejemplo, si la empresa MIB S.A. al darse de alta ha elegido como remitente "MIBSA" y ha creado un grupo de contactos llamado "CLIENTES", para darse de alta en el grupo de contacto, un usuario debe enviar el siguiente mensaje al 217812:

ALTA MIBSA CLIENTES

Si el alta es con información adicional, el mensaje deberá ser:

ALTA <remitente alfanumérico principal> <nombre de grupo> <valor campo 1> <...>

En el caso de que el grupo de contactos tenga definidos los campos nombre y edad, el texto que un usuario debe enviar en el SMS es el siguiente:

¹ El separador a emplear es el espacio en blanco. Aplica a la sintaxis de todos los mensajes a enviar por el cliente final a la aplicación.



ALTA MIBSA CLIENTES CARMEN 28

11.3 Baja de un contacto en un grupo

Un cliente que desee darse de baja en un grupo de contactos debe mandar el siguiente mensaje:

BAJA <Remitente alfanumérico principal> <nombre de grupo>

En el *ejemplo* el comando a enviar al 217812 es:

BAJA MIBSA CLIENTES

11.4 Responder a una encuesta

Un cliente que desee participar en una encuesta libre debe enviar el siguiente mensaje:

<Remitente alfanumérico principal > <nombre de grupo> <código de encuesta> <respuesta libre>

Si hay una encuesta de respuesta libre y de nombre "COLOR" el comando a enviar al 217812 es:

MIBSA CLIENTES COLOR ROJO

Para responder a una encuesta con opciones:

< Remitente alfanumérico principal> <nombre de grupo contactos> <nombre de encuesta> <A, B o C>

En el *ejemplo*, si hay una encuesta de respuesta con opciones y de nombre "FIESTA" el comando a enviar es:

MIBSA CLIENTES FIESTA B

11.5 Enviar Mensajes al Buzón

Un cliente que desee enviar mensajes al buzón de la aplicación debe enviar al teléfono 0217812 o al 638444812 el siguiente texto:

<Remitente alfanumérico principal> <texto a enviar>

Por *ejemplo*:

MIBSA Me gustaría recibir información sobre promociones.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para consultas o atención telefónica puedes hacerlo llamando al número 900 510 041 desde cualquier teléfono, donde te atenderán en horario de lunes a viernes entre las 8h y las 20h y remitirán al teléfono propio de asistencia técnica del servicio Mensajería Negocios en caso necesario.