

Manual CXConnect



Índice

- ¿Cómo enviar mensajes? Diapositiva 3
- ¿Cómo procesar el archivo CSV? Diapositiva 5
- Estadísticas y panel de resumen Diapositiva 12
- Verificar estado de número WhatsApp business en meta Diapositiva 13
- ¿Cómo hacer plantillas en meta? Diapositiva 14
- Mensajes de advertencia



Manual envío 1 a muchos

1. Entrar a la instancia de Zendesk
2. En el menú lateral izquierdo seleccionar la aplicación CXConnect
3. Seleccionar la plantilla

1 Entrar a instancia de Zendesk

Aplicaciones Importado desde... Importados Free .htaccess Re... Zend creatividad 37 Phenomenal JQ... FusionCharts v3 -... Tabla de caractere... Olark | Features Depa-Ajustes Selectores CSS3 ~... How to Build a Kic... Todos los favoritos

Pablitas x Campana nuevos curs... #45270 x Daniela Rivero x Incoming call from ne... #45716 x + Agregar

Conversaciones 0

CXConnect AWS

Mensajes proactivos Estadísticas

trial Paquete

991 / 1000 Mensajes

9 Enviados

0 No enviados

Panel CXConnect

Seleccione una plantilla 3 Seleccionar la plantilla a enviar

[¿Cómo crear plantillas?](#) | [Descargar formato plantilla.](#)

2 Seleccionar APP CXConnect AWS

4 Click para descargar plantilla CSV

5.- Llenar el documento CSV

Notas:

- La columna teléfonos no debe estar vacía los demás campos pueden ir vacíos siempre y cuando la plantilla no tenga variables
- Los números deben de tener la lada (formato internacional) ejemplo (525541442731)
- Si la plantilla (aprobada por meta) que se va a enviar contiene una imagen colocar la URL en la columna B y debe ser jpg o png exclusivamente, en las columnas siguientes se colocan las variables en caso de que corresponda (Se recomienda como máximo 1200px x 1200px con resolución para web de tamaño máximo 500KB.)
- En la columna B colocar la URL de la imagen con formato (jpg, png) o colocar la URL del PDF según corresponda en la plantilla
- Considerar costos extra por parte de meta

Autoguardado

plantilla (8)

Buscar (Cmd + Ctrl + U)

Inicio

Insertar

Dibujar

Disposición de página

Fórmulas

Datos

Revisar

Vista

Automatizar

Pegar

Aptos Narrow (Cue... 12 A A

N K S

General

\$ % ,

Formato condicional

Dar formato como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Comentarios

Compartir

Complementos

Analizar datos

Posible pérdida de datos Algunas características del libro se pueden perder si lo guarda como CSV (delimitado por comas). Para conservar estas características, guárdelo como archivo de Excel. Guardar como...

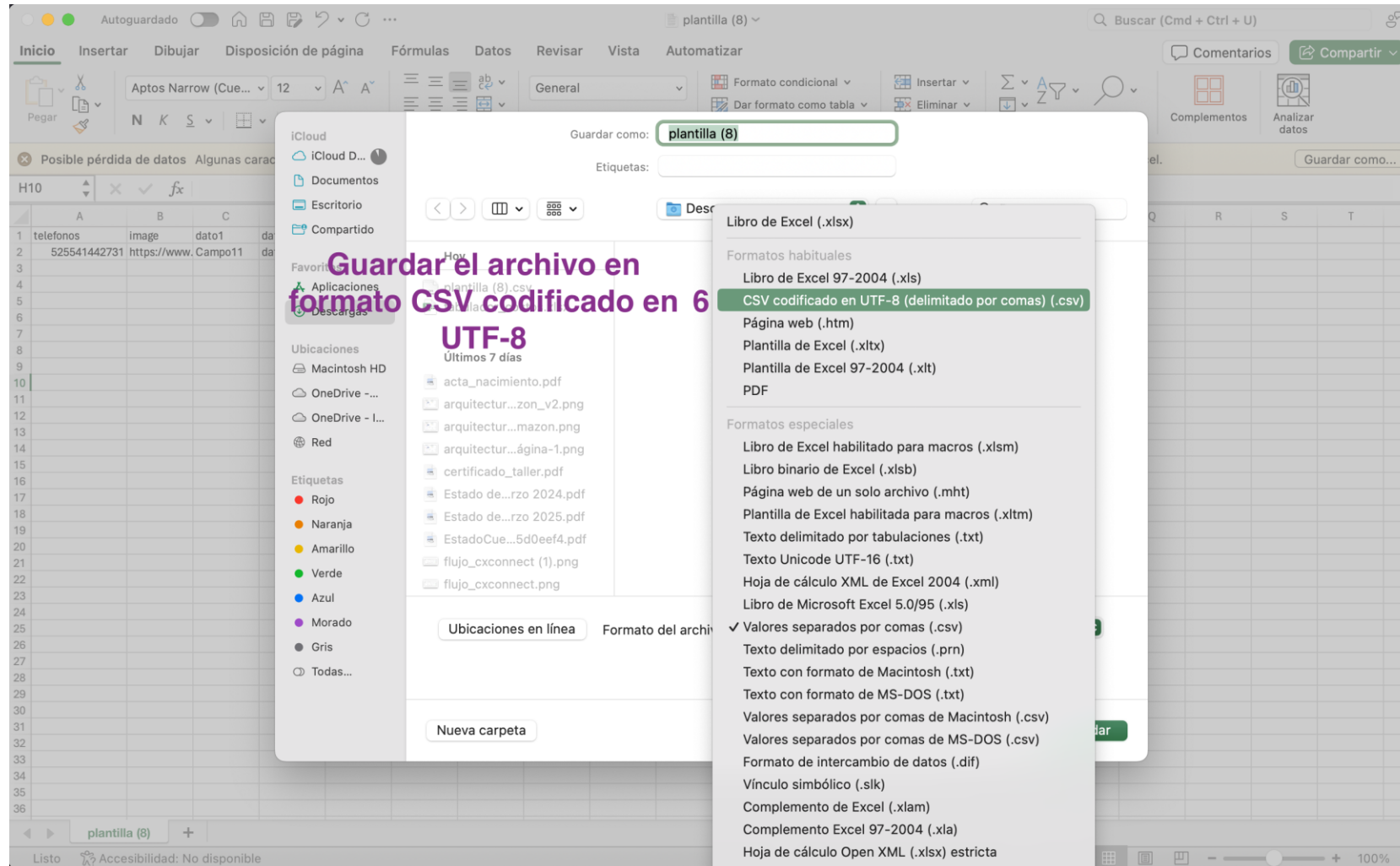
H10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7											
2	525541442731	https://www.	Campo11	dato21	Campo31	Campo41	Campo51	Campo61	Campo71											
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				

5 Llenar el CSV como el ejemplo

Manual envío 1 a muchos

6.- Guardar el archivo en formato UTF-8 para que permita el envío de caracteres espaciales tipo (ñ, acentos)



Manual envío 1 a muchos

7 y 8.- Seleccionar el archivo y agregarlo

9.- Dar click en Procesar

Pablitas

Campaña nuevos curs...
#45270

Daniela Rivero

Incoming call from ne...
#45716

+ Agregar

Conversaciones 0

CXConnect AWS

Mensajes proactivos

Estadísticas

trial

Paquete

991 / 1000

Mensajes

9

Enviados

0

No enviados

Panel CXConnect

corte_fibra_cxc

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

Idioma

es_MX

HEADER

Estatus de servicio

BODY

Corte de fibra
¡Existe un corte de fibra en tu sector!

Ya nuestro personal está atendiendo el problema

FOOTER

Este es un mensaje proactivo generado por CXC

Seleccionar archivo

plantilla (8).csv

Procesar.

8 Seleccionar el archivo CSV

9 Dar click en Procesar



10. - Dar click en continuar

Pablotas

x

Campaña nuevos curs...
#45270

x

Daniela Rivero

x

Incoming call from ne...
#45716

x

+ Agregar

Conversaciones 0

5

CXConnect AWS

Mensajes proactivos

Estadísticas

trial

Paquete

991 / 1000

Mensajes

9

Enviados

0

No enviados

Panel CXConnect

Se procesaran: 1 mensajes con la Plantilla.: corte_fibra_cxc

Continuar

10 Por ultimo dar click en continuar

ear plantillas? | Descargar formato plantilla.

Customer Experience Crew · Propiedad y uso confidencial

www.cxclatam.com

Verificar que el perfil de usuario tenga la lada

2. - Seleccionar la plantilla

2.1.- La aplicación toma en automático el número del perfil del usuario

Organización (crear)

Daniela Rivero

Abierto Ticket #45716

Conversaciones secundarias

+

Marca

CXC-Educación

Solicitante

Daniela Rivero

Agente asignado*

Reclamos/Pablo Bejarano

asignármelo

Seguidores

seguir

Formulario

Formulario Educación

Etiquetas

Trámite a realizar*

-

Tipo de problema de acceso

-

Habilidades

Incoming call from new user at +525541442731

-297d

A través de la API

Queue Name: BasicQueue

Agent Name: AIDARYGYOZKD7ZKU4DNYM

Agent Routing Profile: Basic Routing Profile

Contact Trace Record URL: [view](#) (available within a few minutes after the contact)

Agent Extension: Softphone

Recording file: [download](#) (available within a few minutes after the call)

Amazon Connect Contact Attributes

greetingPlayed: true

Pablo Bejarano

Asignar

15 jun. 13:03

Ticket created by an incoming call from new user at +525541442731

Pablo Bejarano

Asignar

15 jun. 13:04

Para

Grabación de llamadas

La grabación no está disponible

Mostrar detalles de la llamada

Resposta pública

Para Daniela Rivero

CC

2 Seleccionar plantilla

2.1 La aplicación toma en automatico el numero del perfil del usuario

Aún no hay notas de audio. Empezarás a verlas aquí a medida que las recibas.

Tymeshift Workforce Management

User Data

CX CXConnect AWS

Seleccione una plantilla

Telefono.:

+525541442731

Aplicar macro

Cerrar pestaña

Enviar como Abierto

3 Dar click en procesar

CXConnect

Mensajes proactivos Estadísticas Suscripción Logs

Cxconnect

Reinicio.: Dec 10, 2024

25996 / 2600

Mensajes disponibles.

Resumen de envíos.

Download XLSX

Fecha	Estado	Telefono	Plantilla	Origen
11-11-2024 17:59	Enviado		101_aol_pos_rt_permanencia_bienvenida_n...	Zendesk
11-11-2024 17:59	Enviado		101_aol_pos_rt_permanencia_bienvenida_n...	Zendesk
11-11-2024 17:59	Enviado		101_aol_pos_rt_permanencia_bienvenida_n...	Zendesk
11-11-2024 18:10	Enviado		apertura	Zendesk
11-11-2024 18:32	Enviado			
11-11-2024 18:34	Enviado			
11-11-2024 18:48	Enviado			
11-11-2024 19:50	Enviado			

Showing 6976-6983 of 6983 rows

Mensajes no enviados.

Fecha	Mensaje	Telefono	Plantilla
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago
01-11-2024 22:11	should have required property 'message'		301_aol_pre_rt_rematriculacion_success_invitacionpago

El resumen de envíos se divide en dos paneles:

El primero muestra los mensajes enviados, con la fecha, el estado, el número, la plantilla y el origen del envío junto con el agente lo realizó.

Los estados del mensaje son:

Enviado: Indica que ha sido procesado exitosamente por CXConnect

Entregado: Indica que el mensaje ha llegado al dispositivo móvil.

Leído: Indica que el usuario final accedió al mensaje.

El resumen de envíos se divide en dos paneles:

El segundo muestra los mensajes NO enviados, con la fecha, mensaje que describe el error y la plantilla hacia donde se había intentado enviar.

Consideraciones técnicas - CXConnect



Plantillas para el envío de mensajes masivos:

- ✓ Validar que el número a emplearse esté habilitado y la cantidad de mensajes por día esté acorde con el plan de CXConnect contratado. (Por parte del cliente)
- ✓ Se requiere credenciales del administrador en meta.

<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/cloud-api/phone-numbers#phone-number-status>

The screenshot shows the 'Administrador de WhatsApp' interface, specifically the 'Números de teléfono' section. The left sidebar contains navigation options: Información general, Plantillas de mensajes, Herramientas de la cuenta, and Opciones de configuración. The main content area displays a table of phone numbers with columns for 'Número de teléfono', 'Nombre', 'Estado', 'Calificación de calidad', and 'Límite de mensajes'. Two numbers are listed: one with status 'Conectado' and a limit of 250 clients/24h, and another with status 'Pendiente' and 'No disponible'.

Número de teléfono	Nombre ↑↓	Estado ↑↓	Calificación de calidad	Límite de mensajes
Mexico	fractales	Conectado	Alta	250 clientes/24 h ⓘ
Mexico	fractales	Pendiente		No disponible

Como crear una plantilla en META, para el envio de mensajes proactivos



Facebook Creator Studio es una herramienta en línea que permite a los usuarios crear plantillas personalizadas para sus publicaciones en Facebook e Instagram. Los usuarios pueden agregar texto, imágenes, videos y otros elementos multimedia, así como personalizar la apariencia de la plantilla. Una vez creada la plantilla, los usuarios pueden guardarla y usarla para futuras publicaciones. Esto ayuda a mantener una imagen coherente en la página de Facebook y a ahorrar tiempo al no tener que diseñar cada publicación individualmente.

URL PARA CREAR TEMPLATES FACEBOOK

<https://business.facebook.com/wa/manage/message-templates/>

- ✓ Obtener espacio de nombres o Namespace
- ✓ Para obtener el campo "namespace" damos clic en la opción "Espacio de nombres", aquí veremos el campo disponible para poder ser utilizado, al mismo tiempo en el botón color azul en la parte superior derecha tenemos la opción "Crear plantilla"

Plantillas de mensajes

Se actualizaron como utilidad algunas plantillas de marketing

Ya se completaron las actualizaciones a la categoría de plantillas de marketing aprobadas que cumplen con una de nuestras normas actualizadas para utilidad (p. ej., encuestas de opinión). Si consideras que se debería categorizar una de tus plantillas de marketing como utilidad según las [normas actualizadas para plantillas](#), tienes tiempo hasta el 28 de febrero de 2024 para solicitar una revisión de la categoría. Para ello, haz clic en el nombre de la plantilla de marketing, selecciona el menú desplegable de las categorías y elige Utilidad. Dentro de las 24 horas se te notificará el resultado a través del método descrito en la [documentación para desarrolladores](#).

Ver todas las actualizaciones

Buscar Categoría Idioma 8 opciones se... Últimos 30 días

Espacio de nombres de la plantilla de mensaje

Espacio de nombres Mostrar solo las plantillas actualizadas Comparar Crear plantilla

Nombre de la plantilla ↑↓	Tipo de plantilla ↑↓	Idioma ↑↓	Estado ↑↓	Mensajes entregados	Índice de lectura de mensajes	Motivo principal del bloqueo	Última actualización ↓
sample_issue_resolution	Marketing	Portuguese (BR) Oi, {{!}}. Nós conseguimos resolver o probl...	Activa: calidad pendiente	0	0	—	18 nov 2023
sample_happy_hour_announcement	Marketing	English (US) Happy hour is here! 🍷🍹 Please be merr...	Activa: calidad pendiente	0	0	—	18 nov 2023

Como crear una plantilla en META, para el envio de mensajes proactivos



1

Dar click en crear plantilla

normas actualizadas para unidad (p. ej., encuestas de opinión). Si consideras que se debería categorizar una de tus plantillas de marketing como n de la categoría. Para ello, haz clic en el nombre de la plantilla de marketing, selecciona el menú desplegable de las categorías y elige Utilidad.

0 días ▾	 Espacio de nombres	☐ Mostrar solo las plantillas actualizadas	Comparar	Crear plantilla
	Mensajes entregados	 ↑↓ Índice de lectura de mensajes	 ↑↓ Motivo principal del bloqueo	 Última actualización ↓
pendiente	0	0	---	18 nov 2023
pendiente	0	0	---	18 nov 2023

Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



2 Seleccionar la categoría Marketing > Personalizado

3 Escribir el nombre de la plantilla (sin espacios)

4 Elegir idioma

5 Continuar

Nueva plantilla de mensaje [Servicio de ayuda](#) [Cancelar](#) [Continuar](#)

Categoría
Elige la categoría que mejor describa tu plantilla de mensaje. [Más información sobre las categorías](#)

- Marketing**
Promociones o información sobre tu negocio, productos o servicios, o cualquier mensaje que no sea de utilidad o autenticación.
 - ☒ **Personalizado**
Envía ofertas promocionales, anuncios y más para aumentar el reconocimiento y la interacción.
 - ☐ **Mensajes de productos**
Envía mensajes de todo el catálogo o de varios de sus productos.
- Utilidad**
Mensajes sobre una transacción, cuenta, pedido o solicitud de cliente en particular.
- Autenticación**
Contraseñas de un solo uso que utilizan tus clientes para autenticar una transacción o un inicio de sesión.

Nombre
Asigna un nombre a la plantilla de mensaje.

14/512

Idiomas
Elige idiomas para la plantilla de mensaje. Puedes eliminar o agregar idiomas más adelante.

Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



6

Seleccionar encabezado

6.1

Opcionalmente puede ser (texto) o imágenes*

7

Agregar el contenido en el cuerpo este puede tener variables como se muestra en la imagen

7.1

Se debe colocar ejemplos del contenido de las variables, para que META verifique lo que va a contener

- ✓ La imagen que se pone al crear la plantilla es de ejemplo, cuando se envíe se debe poner la URL completa en formato JPG o PNG
- ✓ El texto en el encabezado no debe tener variables por ejemplo {{1}}, {{2}}

Editar plantilla Enviar

Encabezado Opcional
Agrega un título o elige el tipo de contenido multimedia que usarás para este encabezado.

Mensaje de texto ▾ Este es un mensaje de Encabezado 32/60

+ Agregar variable ⓘ

Cuerpo
Ingresa el texto del mensaje en el idioma que seleccionaste.

Este es un mensaje de ejemplo con variables {{1}} 214/1040
Puede tener diferentes variables {{2}}
Estas variables se utilizan para personalizar el mensaje {{3}}

Dentro de CXConnect se hace el envío de estas variables {{4}}

Caracteres: 198de 1024 😊 B I S </> + Agregar variable ⓘ

Ejemplos de contenido del cuerpo
Agrega un ejemplo en cada variable del texto del cuerpo para que podamos revisar tu plantilla de mensaje. No uses información verdadera de clientes. La API de la nube, alojada por Meta, revisa las plantillas y los parámetros de las variables para garantizar la seguridad e integridad de nuestros servicios.
Cuerpo

{{1}}

{{2}}

{{3}}

{{4}}

Pie de página Opcional
Agrega una breve línea de texto en la parte inferior de la plantilla de mensaje. Si agregas el botón para no recibir mensajes de marketing, el pie del mensaje asociado se mostrará aquí de forma predeterminada.

Escribir texto en Spanish 0/60

Como crear una plantilla en META, para el envío de mensajes proactivos



Adicional:

Hay opción para crear plantillas con botones

Una vez estando en la opción de crear plantilla, en la última sección después de Pie de Página:

- ✓ Dar click en agregar botón
- ✓ Seleccionar botón personalizado (como se muestra en la imagen)
- ✓ Agregar el texto del botón

Botones Opcional

Crea botones que permitan a los clientes responder a tu mensaje o realizar una acción.

 **Te recomendamos agregar el botón "Desactivar marketing"**

Permite que los clientes soliciten desactivar todos los mensajes de marketing. Esto puede ayudar a reducir la calidad. [Más información.](#)

+ Agregar un botón ▾

 Si agregas más de tres botones, aparecerán en una lista.

Botones de respuesta rápida

Desactivar marketing
Recomendado

Personalizado 0/60

Botones de llamada a la acción

Ir al sitio web
2 botones como máximo

Llamar al número de teléfono
1 botón como máximo

Copiar código de oferta
1 botón como máximo

+ Agregar un botón ▾

 Si agregas más de tres botones, aparecerán en una lista.

Respuesta rápida

Tipo	Texto del botón	
Personalizado ▾	Nombre de Boton 1	17/25 ×
Personalizado ▾	Nombre de Boton 2	18/25 ×

Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estamos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

¿Cómo resolver?

Generalmente verificando que nuestro archivo no contenga líneas vacías o saltos de línea.
Ejemplo, si deseamos enviar una notificación a 10 número telefónicos el archivo debe contener solo 10 líneas

CX CXConnect

Mensajes proactivos Estadísticas Suscripción Logs

Cxconnect
Reinicio.: Dec 10, 2024

25985 / 26000
Mensajes disponibles.

15
Enviados.

3040
No enviados.

Panel CXConnect

[¿Cómo crear plantillas?](#) | [Descargar formato plantilla.](#)

Existen valores incorrectos en la plantilla, por favor revise!
Luego presione, **Continuar**

Continuar

Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estemos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

¿Cómo resolver?

En el caso de que la plantilla requiera un determinado número de variables y el archivo .CSV no los contenga CXConnect señala el número de la línea donde está el dato errado.

CXConnect

Mensajes proactivosEstadísticasSuscripciónLogs

Cxconnect

Reinicio.: Dec 10, 2024

25985 / 26000

Mensajes disponibles.

15

Enviados.

3040

No enviados.

Panel CXConnect

¿Cómo crear plantillas? | Descargar formato plantilla.

No se han detectado variables en la plantilla **buttons_cxc_con_integration** en la línea Nro.: 5.El Nro. de variables a incluir es: 1
Por favor revise y presione, **Continuar**

Continuar

Mensajes de Advertencia

En caso de que el archivo .csv que estamos intentando enviar contenga valores incorrectos o no procesables por CXConnect el sistema arrojará mensajes similares a este.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
3	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato8
4	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato9
5	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato10
6	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato11
7	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato12
8	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato13
9	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato14
10	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato15
11	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato16
12									
13									

Correcto

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	telefonos	image	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato7
2	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato7
3	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3		dato5	dato6	dato8
4	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato9
5									
6	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato11
7	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato12
8	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato13
9	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato14
10	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato15
11	999999999	https://i.ibb.co/ZHRKd6B/images.jpg	dato1	dato2	dato3	dato4	dato5	dato6	dato16
12									
13									

Incorrecto: No deben existir líneas en blanco

Incorrecto: No deben existir celdas en blanco

Incorrecto: No deben existir líneas en blanco

Bienvenidos a la
experiencia



CUSTOMER XPERIENCE CREW

CUSTOMER XPERIENCE CREW -

