


|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como finalidad describir de manera detallada el procedimiento para la gestión integral de la correspondencia masiva, cubriendo desde la extracción y estructuración de la data, hasta la correcta implementación de los filtros necesarios y el envío de las bases para su ejecución en la plataforma **Masivian** (<https://init.oceanplatform.io>).


Se especifican los lineamientos para garantizar que el proceso se realice conforme a las pautas definidas, optimizando el uso de la plataforma y asegurando que el flujo de trabajo se alinee con la estrategia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se centra exclusivamente en el proceso de ejecución del envío de correos masivos, utilizando la plataforma Masivian.com y abarca las siguientes etapas:

- 1. Descarga del Archivo Principal:** Obtención de la data necesaria para el envío de correos, asegurando que la información esté actualizada con la asignación.
- 2. Transformación y Aplicación de Filtros:** Procesamiento de la data descargada para adaptarla a la estructura requerida por el proveedor, incluyendo la aplicación de filtros necesarios para estar en lineamiento con la estrategia de la Dirección.
- 3. Cargue de Bases:** Envío de la información procesada a la plataforma Masivian para su posterior procesamiento, asegurando que la base esté disponible para la ejecución de la campaña de correos masivos.
- 4. Parametrización de las Bases y Envío:** Configuración de los parámetros necesarios para que los correos se envíen según los formatos y condiciones preestablecidas por el cliente. Esto incluye la validación de los detalles de personalización y la correcta asignación de variables.
- 5. Reportería:** Validación de reportes detallados sobre los resultados de la campaña de correos, incluyendo métricas clave como el número de correos enviados, correos diferidos, bajas, tasas de apertura, clics y otras métricas relevantes.

Este informe tiene como finalidad asegurar la transparencia y efectividad del proceso, facilitando la toma de decisiones informadas y el mejoramiento continuo en la gestión del correo con Masivian.

|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |  |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |  |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |  |

## 1. Descarga del Archivo Principal

### 1.1. Descarga de la Base de Datos

Para procesar la información de la asignación del día, se utiliza el reporte **clientes2**, una vez todos los archivos se han cargado a Control Next:

1. Desde la barra lateral, seleccionar el ícono de **Reportes**.
2. Elegir la opción **ReporteClientes2**.
3. Configurar los filtros necesarios, tales como rango de mora o fecha, para la consulta.
4. Descargar el archivo resultante.

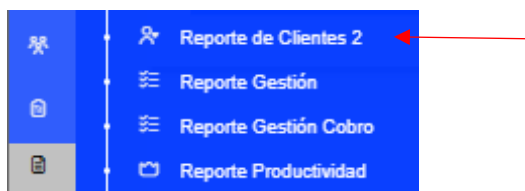


Figura 1: Módulo "ReporteClientes2".

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Selección Filtro

Selección Marca: 0, 30, 60, 90, 120

Ultimo Perfil: Nothing selected

Mejor Perfil: Nothing selected

Buscar

Reportes

Mostrar 10 registros

| Cuenta           | Cédula     | Ciudad                              | Asesor                | Ultimo Usuario Gestión | Fecha de Ultima Gestión | Mayor Perfil        | Ultimo Perfil | Fecha Promesa | Valor Promesa | Fecha Agendada | Total Gestión |
|------------------|------------|-------------------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|
| 170510030        | 1070618386 | MICHAEL ALEXIS ORTEGON CASTAÑEDA    | GIRARDOT/CUNDINAMARCA | alejandra.hidalgo282   | 2025-02-04              | Mensaje Con Tercero |               |               |               |                |               |
| 189270362        | 1002361126 | YISSET PAOLA HERAZO CABARCAS        | COROZAL/SUCRE         | margarita.carpa425     | 2025-02-04              | Interesado en Pagar |               |               |               |                |               |
| 151801040        | 1002361126 | YISSET PAOLA HERAZO CABARCAS        | COROZAL/SUCRE         | margarita.carpa425     | 2025-02-04              | Interesado en Pagar |               |               |               |                |               |
| 9878520017762840 | 38270020   | SR IMELDA MOLINA AVILES             | COYAMA                | leider.melendez713     | 2025-02-04              | Mensaje Con Tercero |               |               |               |                |               |
| 110900651        | 38270020   | SR IMELDA MOLINA AVILES             | COYAMA                | leider.melendez713     | 2025-02-04              | Mensaje Con Tercero |               |               |               |                |               |
| 110591067        | 38270020   | SR IMELDA MOLINA AVILES             | COYAMA                | leider.melendez713     | 2025-02-04              | Mensaje Con Tercero |               |               |               |                |               |
| 153581703        | 1020731837 | ISAAC PRIETO CORTES                 | BOGOTÁ/CUNDINAMARCA   | geraldin.rodriguez352  | 2025-02-04              | Promesa             |               | 2025-02-03    | 48113         | 2025-02-03     |               |
| 9878520022054045 | 11357042   | SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN | MADRID/CUNDINAMARCA   | orlando.villafane426   | 2025-02-04              | Colgo               |               |               |               |                |               |
| 145110901        | 11357042   | SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN | MADRID/CUNDINAMARCA   | orlando.villafane426   | 2025-02-04              | Colgo               |               |               |               |                |               |
| 9099128          | 1088013448 | JHON JAIME VELASQUEZ ZAPATA         | DOS QUEBRADAS         | lyerra.vargas990       | 2025-02-04              | No Contestan        |               |               |               |                |               |

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 4.684.635 registros

Anterior

12345...


468464

Siguiente

Figura 2: Consulta sobre el módulo "ReporteClientes2".



Figura 3: Notificación para descarga del archivo resultante.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

## 2. Transformación y Aplicación de Filtros

Una vez descargado el reporte de clientes desde Control Next, se procederá de la siguiente manera:

### 2.1. Procesamiento en el Aplicativo

Para exportar el archivo CSV:

1. Entrar al aplicativo en la pestaña “Claro”, subpestaña “Envío Recursos”.
2. Seleccionar el botón “Seleccionar Archivo” y cargar el archivo CSV del reporte.

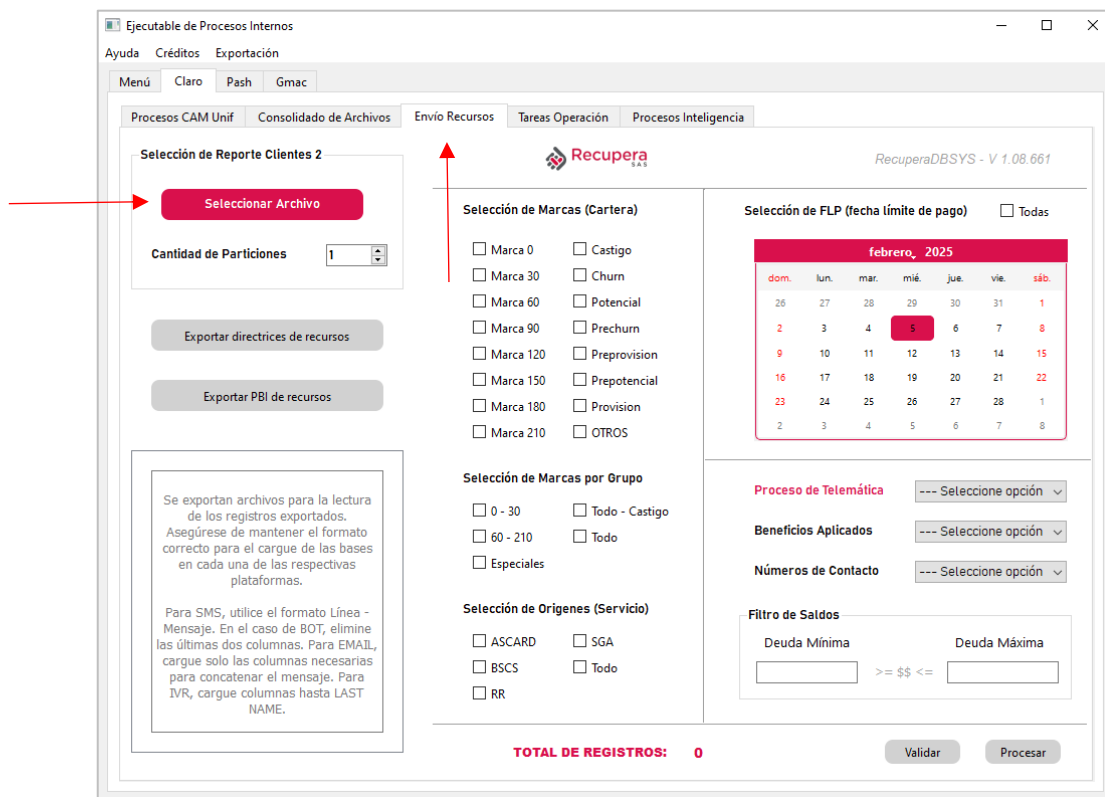



Figura 4. Interfaz del aplicativo para seleccionar el archivo de reporteclientes2.

### 2.2. Selección de Filtros

Según la estrategia o necesidad

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

📌 Seleccionar por marcas o por agrupación de las mismas, según sea el caso.

**Selección de Marcas (Cartera)**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Marca 0   | <input type="checkbox"/> Castigo             |
| <input type="checkbox"/> Marca 30  | <input type="checkbox"/> Churn               |
| <input type="checkbox"/> Marca 60  | <input type="checkbox"/> Potencial           |
| <input type="checkbox"/> Marca 90  | <input checked="" type="checkbox"/> Prechurn |
| <input type="checkbox"/> Marca 120 | <input type="checkbox"/> Preprovision        |
| <input type="checkbox"/> Marca 150 | <input type="checkbox"/> Prepotencial        |
| <input type="checkbox"/> Marca 180 | <input type="checkbox"/> Provision           |
| <input type="checkbox"/> Marca 210 | <input type="checkbox"/> OTROS               |

**Selección de Marcas por Grupo**

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 0 - 30                | <input type="checkbox"/> Todo - Castigo |
| <input type="checkbox"/> 60 - 210              | <input type="checkbox"/> Todo           |
| <input checked="" type="checkbox"/> Especiales |   |

**Figura 4.** Interfaz del aplicativo para seleccionar marcas.

📌 Seleccionar por orígenes o CRM's.

**Selección de Orígenes (Servicio)**

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> ASCARD | <input type="checkbox"/> SGA  |
| <input checked="" type="checkbox"/> BSCS   | <input type="checkbox"/> Todo |
| <input checked="" type="checkbox"/> RR     |                               |

**Figura 5.** Interfaz del aplicativo para seleccionar orígenes.


📌 Seleccionar por todas las FLP o en el calendario, seleccionar la fecha de la FLP que se filtrará.

**Selección de FLP (fecha límite de pago)**
☐ Todas

**febrero, 2025**

| dom. | lun. | mar. | mié. | jue. | vie. | sáb. |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 26   | 27   | 28   | 29   | 30   | 31   | 1    |
| 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    |
| 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |
| 16   | 17   | 18   | 19   | 20   | 21   | 22   |
| 23   | 24   | 25   | 26   | 27   | 28   | 1    |
| 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    |

**Figura 6.** Interfaz del aplicativo para seleccionar FLP.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

✚ En el siguiente campo, elegir "BOT" de la lista desplegable.

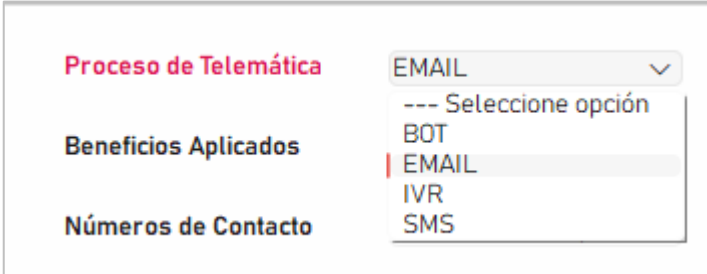


Figura 7. Interfaz del aplicativo para seleccionar proceso.

✚ Seleccionar entre las 3 opciones disponibles de **Beneficios Aplicados**:

- Con Descuento.
- Sin Descuento.
- Todo


✚ Filtros de Saldo: Rellenar los dos campos vacíos con valores numéricos según la estrategia. Si no se coloca nada en el filtro de saldos, el aplicativo automáticamente asignará 1 y 999999999. Si hay un dato erróneo no numérico, el sistema limpiará el campo y solicitará un nuevo valor.



Figura 8. Interfaz del aplicativo para seleccionar beneficios, números y asignar rango de saldos.

### 2.3. Procesamiento

Dar clic en "Procesar" y esperar a que se generen los archivos según la cantidad de particiones.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

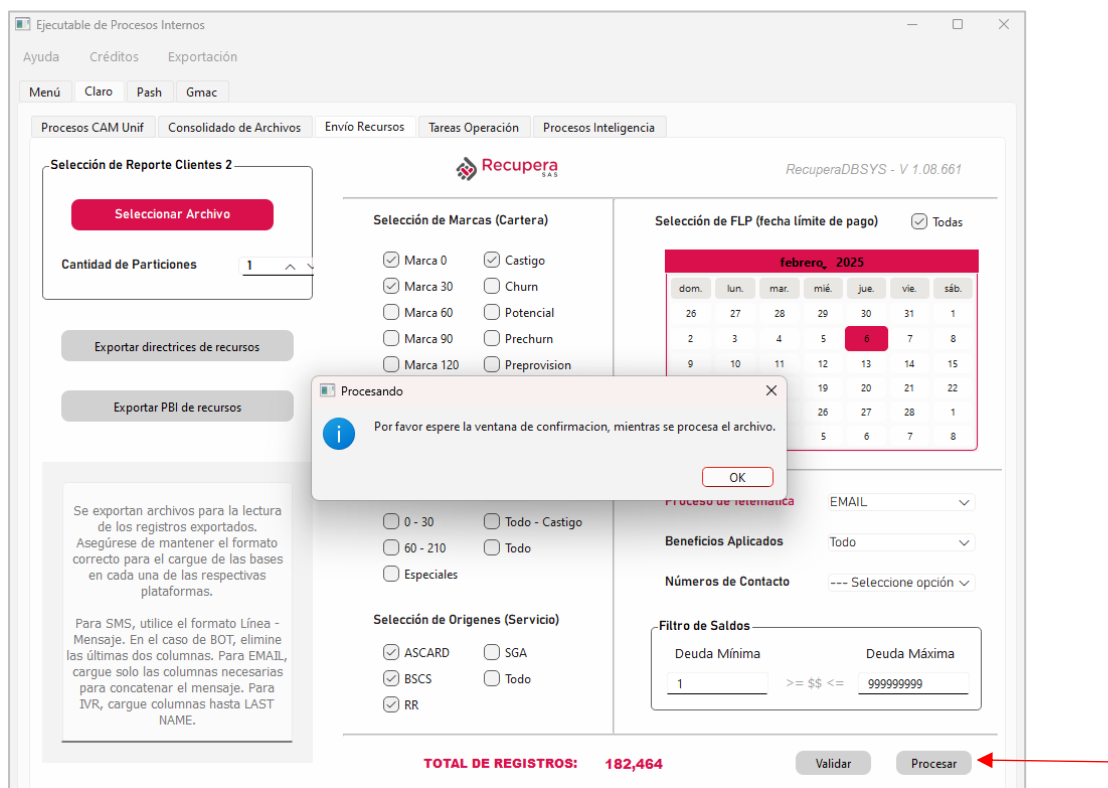


Figura 9. Interfaz del aplicativo al procesar los filtros sobre el archivo de reporteclientes2.

## 2.4. Filtros Manuales

Validar la carpeta que tiene la siguiente nomenclatura: *EMAIL\_Multimarca\_YYYYMMDD\_HHMM*, e ingresar a los archivos alojados internamente.

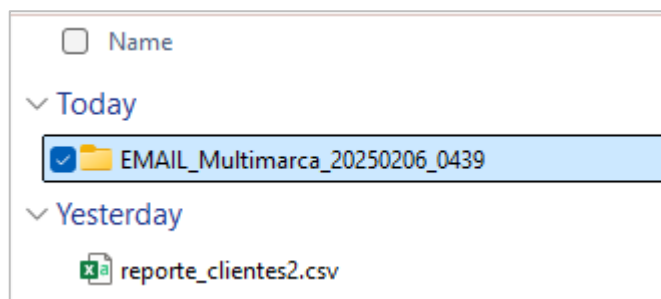

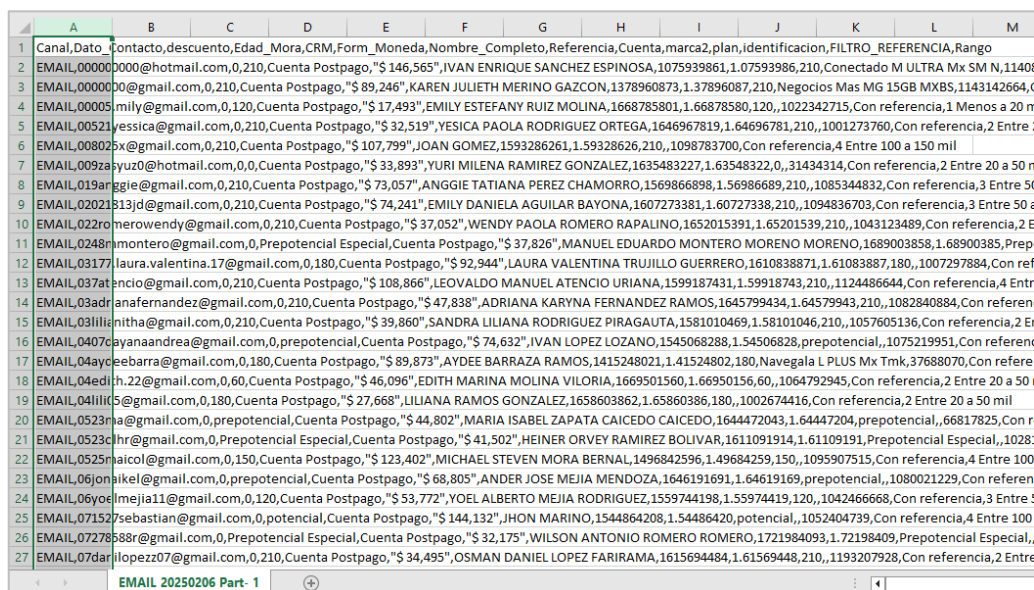


Figura 10. Exportación de archivos para gestión de correspondencia.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

### 2.4.1. Apertura del Archivo

Abrir el archivo en la aplicación de hoja de cálculo (Microsoft Excel). Si la configuración predeterminada de Windows está establecida para usar punto y coma (;), los valores aparecerán en la primera columna.




| A  | B           | C   | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M |
|----|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Canal,Dato  | Contacto,descuento,Edad_Mora,CRM,Form_Moneda,Nombre_Completo,Referencia,Cuenta,marca2,plan,identificacion,FILTRO_REFERENCIA,Rango                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2  | EMAIL,00000 | 0000@hotmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 146,565",IVAN ENRIQUE SANCHEZ ESPINOSA,1075939861,1.07593986,210,Conectado M ULTRA Mx SM N,11406       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3  | EMAIL,00000 | 000@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 89,246",KAREN JULIETH MERINO GAZCON,1378960873,1.37896087,210,Negocios Mas MG 15GB MXBS,1143142664,C      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4  | EMAIL,00005 | mily@gmail.com,0,120,Cuenta Postpago,"\$ 17,493",EMILY ESTEFANY RUIZ MOLINA,1668785801,1.66878580,120,,1022342715,Con referencia,1 Menos a 20 m   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5  | EMAIL,00521 | yessica@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 32,519",YESICA PAOLA RODRIGUEZ ORTEGA,1646967819,1.64696781,210,,1001273760,Con referencia,2 Entre 2  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6  | EMAIL,00802 | 5x@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 107,799",JOAN GOMEZ,1593286261,1.59328626,210,,1098783700,Con referencia,4 Entre 100 a 150 mil             |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7  | EMAIL,0092a | syuz0@hotmail.com,0,0,Cuenta Postpago,"\$ 33,893",YURI MILENA RAMIREZ GONZALEZ,1635483227,1.63548322,0,,31434314,Con referencia,2 Entre 20 a 50 n |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | EMAIL,019a  | ggie@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 73,057",ANGGIE TATIANA PEREZ CHAMORRO,1569866898,1.56986689,210,,1085344832,Con referencia,3 Entre 50    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | EMAIL,02021 | 813jd@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 74,241",EMILY DANIELA AGUILAR BAYONA,1607273381,1.60727338,210,,1094836703,Con referencia,3 Entre 50 a  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | EMAIL,022r  | omerowendy@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 37,052",WENDY PAOLA ROMERO RAPALINO,1652015391,1.65201539,210,,1043123489,Con referencia,2 E       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | EMAIL,0248r | monterero@gmail.com,0,Prepotencial Especial,Cuenta Postpago,"\$ 37,826",MANUEL EDUARDO MONTERO MORENO MORENO,1689003858,1.68900385,Prep           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | EMAIL,03177 | laura.valentina.17@gmail.com,0,180,Cuenta Postpago,"\$ 92,944",LAURA VALENTINA TRUJILLO GUERRERO,1610838871,1.61083887,180,,1007297884,Con ref    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | EMAIL,037a  | tencio@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 108,866",LEOVALDO MANUEL ATENCIO URIANA,1599187431,1.59918743,210,,1124486644,Con referencia,4 Entr    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | EMAIL,03ad  | ranafernandez@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 47,838",ADRIANA KARYNA FERNANDEZ RAMOS,1645799434,1.64579943,210,,1082840884,Con referen        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | EMAIL,03lil | ianitha@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 39,860",SANDRA LILIANA RODRIGUEZ PIRAGAUTA,1581010469,1.58101046,210,,1057605136,Con referencia,2 Er  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | EMAIL,0407  | ayanaandrea@gmail.com,0,prepotencial,Cuenta Postpago,"\$ 74,632",IVAN LOPEZ LOZANO,1545068288,1.54506828,prepotencial,,1075219951,Con referen     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 17 | EMAIL,04ay  | cebarra@gmail.com,0,180,Cuenta Postpago,"\$ 89,873",AYDEE BARRAZA RAMOS,1415248021,1.41524802,180,Navegala L PLUS Mx Tmk,37688070,Con refere      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 18 | EMAIL,04ed  | ith.22@gmail.com,0,60,Cuenta Postpago,"\$ 46,096",EDITH MARINA MOLINA VILORIA,1669501560,1.66950156,60,,1064792945,Con referencia,2 Entre 20 a 50 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 19 | EMAIL,04lil | ilias@gmail.com,0,180,Cuenta Postpago,"\$ 27,668",LILIANA RAMOS GONZALEZ,1658603862,1.65860386,180,,1002674416,Con referencia,2 Entre 20 a 50 mil |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 20 | EMAIL,0523  | rna@gmail.com,0,prepotencial,Cuenta Postpago,"\$ 44,802",MARIA ISABEL ZAPATA CAICEDO CAICEDO,1644472043,1.64447204,prepotencial,,66817825,Con r   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 | EMAIL,0523  | chr@gmail.com,0,Prepotencial Especial,Cuenta Postpago,"\$ 41,502",HEINER ORVEY RAMIREZ BOLIVAR,1611091914,1.61109191,Prepotencial Especial,,1028  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 22 | EMAIL,0525  | maicol@gmail.com,0,150,Cuenta Postpago,"\$ 123,402",MICHAEL STEVEN MORA BERNAL,1496842596,1.49684259,150,,1095907515,Con referencia,4 Entre 100   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 23 | EMAIL,06j   | onikael@gmail.com,0,prepotencial,Cuenta Postpago,"\$ 68,805",ANDER JOSE MEJIA MENDOZA,1646191691,1.64619169,prepotencial,,1080021229,Con referen  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 24 | EMAIL,06yoe | lmejia11@gmail.com,0,120,Cuenta Postpago,"\$ 53,772",YOEL ALBERTO MEJIA RODRIGUEZ,1559744198,1.55974419,120,,1042466668,Con referencia,3 Entre 5  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 25 | EMAIL,0715  | 27sebastian@gmail.com,0,potencial,Cuenta Postpago,"\$ 144,132",JHON MARINO,1544864208,1.54486420,potencial,,1052404739,Con referencia,4 Entre 100 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 26 | EMAIL,0727  | 888r@gmail.com,0,Prepotencial Especial,Cuenta Postpago,"\$ 32,175",WILSON ANTONIO ROMERO ROMERO,1721984093,1.72198409,Prepotencial Especial,,     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 27 | EMAIL,07dar | iloopez07@gmail.com,0,210,Cuenta Postpago,"\$ 34,495",OSMAN DANIEL LOPEZ FARIRAMA,1615694484,1.61569448,210,,1193207928,Con referencia,2 Entre    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Figura 11. Apertura del archivo exportado.

### 2.4.2. Delimitar Valores

- Seleccionar la columna A
- Ir a la pestaña "Datos" en la barra de herramientas.
- Seleccionar el delimitador ";".
- Aplicar el formato Texto a todas las columnas.
- Finalizar la importación, haciendo clic en Siguiente → Siguiente → Finalizar.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

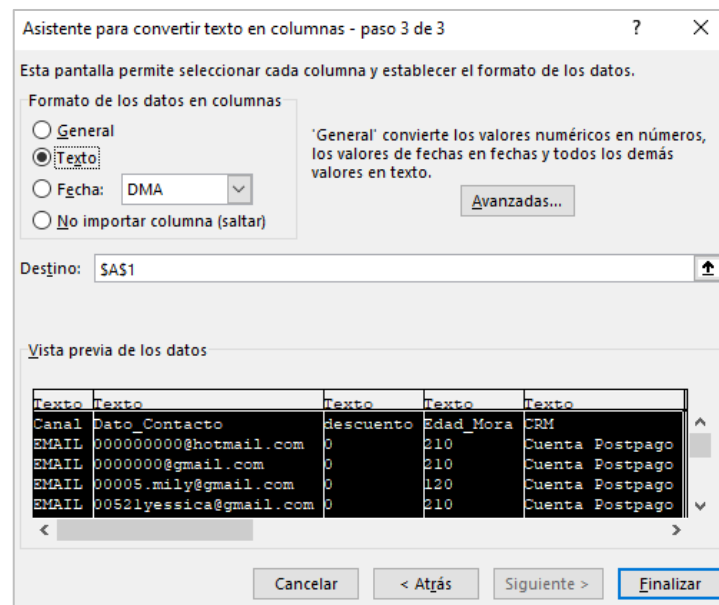


Figura 12. Configuración de delimitadores en Excel para leer los valores.

### 2.4.3. Filtro de Agrupación por Referencias en la Columna M

La columna que contiene la agrupación por cuentas con referencia o sin las mismas, se le aplicará un filtro para separar las bases y usar las plantillas sin usar la variable de referencia.

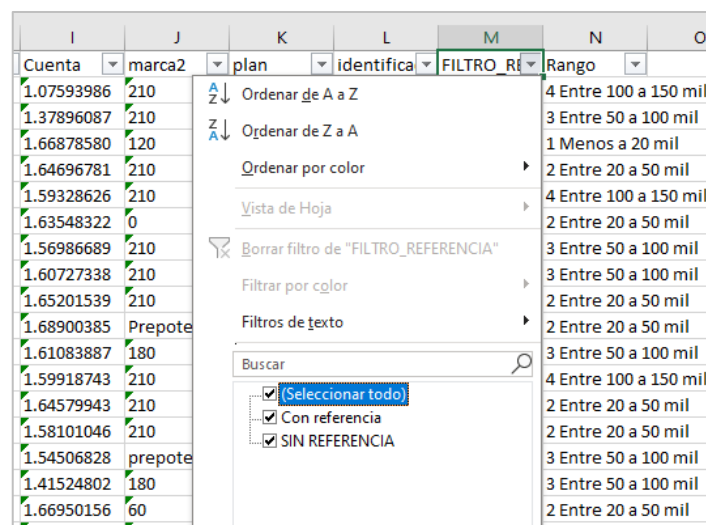



Figura 13. Filtro de cuentas con y sin referencia.



|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |  |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |  |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |  |

#### 2.4.4. Filtro de Agrupación por Canal en la Columna A

La columna que contiene los atributos “DELIMITAR” e “EMAIL” indica si los registros de la columna B, denominada “Dato\_Contacto”, presentan más de un símbolo de arroba (@) en las direcciones de correo electrónico. Esto sugiere que dichos registros pueden interpretarse como múltiples correos, ya sea debido a delimitadores variados o a la falta de los mismos. Generalmente, estos casos son poco frecuentes y se eliminan; sin embargo, es posible proceder a una limpieza manual si es necesario.

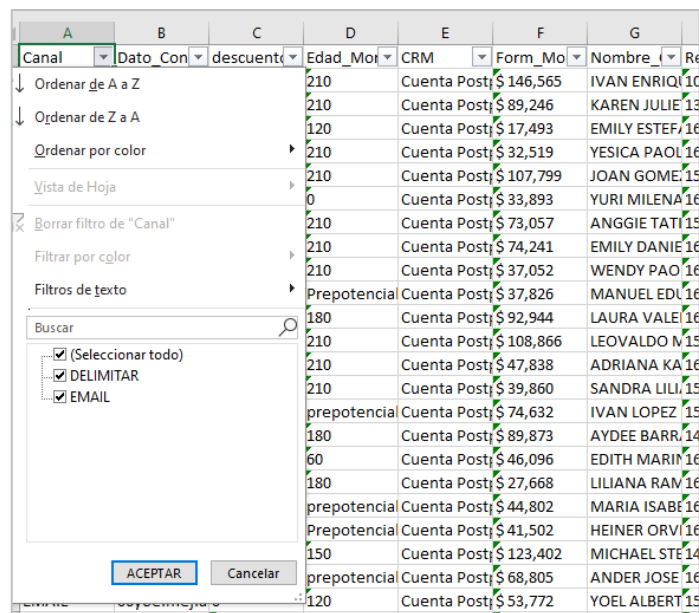



Figura 14. Filtro de valores agrupados, según la cantidad de arrobas sobre una misma celda.

#### 2.4.5. Filtro de Registros sin Nombre Válido en la Columna G

La columna que contiene los nombres, se le aplicará un filtro para eliminar o separar en una nueva base cualquier valor que sea nulo. Dado que la variable se considera sobre las plantillas personalizadas existentes en Masivian.

#### 2.4.6. Aplicación de Filtros Adicionales

Si se requiere depurar aún más la información, se pueden aplicar filtros adicionales en otras columnas según los criterios establecidos.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

#### 2.4.7. Guardado en la Compartida de las Bases de Telemática

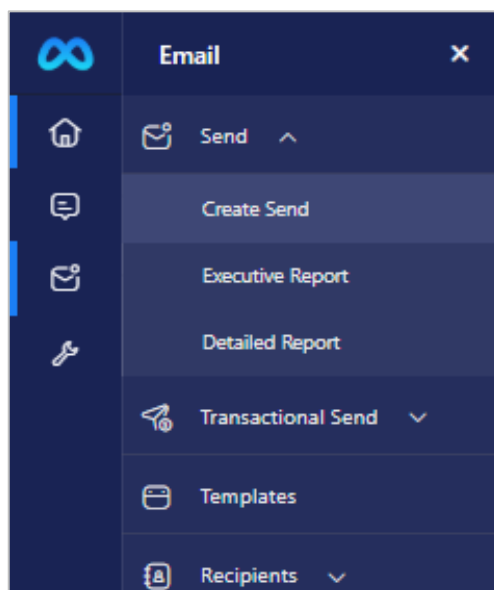
Luego de aplicar los filtros y eliminar las filas no necesarias, se debe almacenar en la ruta compartida correspondiente a las bases de telemática, con la estructura tenida en cuenta hasta este punto, según el periodo en el que se ejecuta el proceso.

#### 2.4.8. Selección de Columnas para Procesamiento


Una vez que la base de datos ha sido almacenada en la carpeta compartida, se puede depurar la información, conservando únicamente las columnas necesarias para el envío de cada base, de acuerdo con la plantilla o el contenido del correo personalizado que se enviará (por ejemplo, con descuento, sin descuento, sin referencias, con referencias, sin nombre, con nombre). Aunque este paso no es obligatorio, se considera una buena práctica para evitar la carga de variables o columnas innecesarias en cada tarea ejecutada sobre la plataforma.

### 3. Cargue de Bases

Una vez finalizado el proceso de depuración y segmentación de las bases, se ingresaremos con las credenciales correspondientes a <https://frontend.masivapp.com>. Sobre el sidebar de la izquierda, desplegar el menú, seleccionar el ícono de correo, seleccionar la opción "Envío" y "Crear Envío".



**Figura 15.** Selección de módulo para crear un envío de correo.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

Se procederá con el cargue y envío de las mismas, definiendo los siguientes parámetros:

- ✚ **Nombre de la campaña:** Puede ser personalizado o reutilizar uno del historial. Se recomienda utilizar una nomenclatura que facilite la validación y búsqueda. Así mismo, es aconsejable que el nombre coincida con el del archivo exportado por la aplicación. Luego, se debe hacer clic en "Continuar".

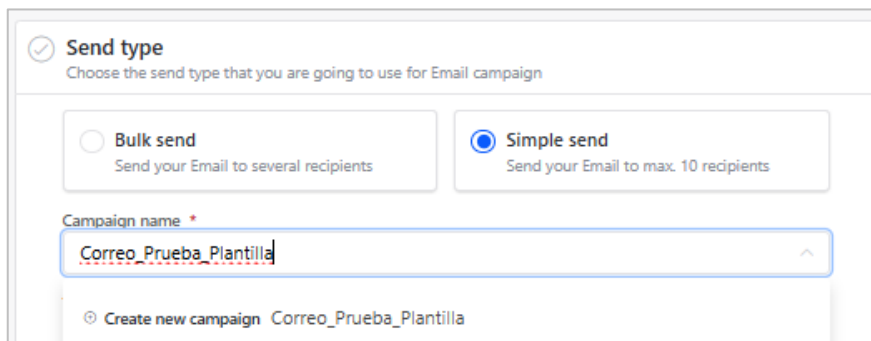


Figura 16. Selección de nombre de campaña.

- ✚ **Tipo de Envío en el Módulo de Remitentes:** Se debe seleccionar la opción "Otros" en función del tipo de contenido que se va a enviar.

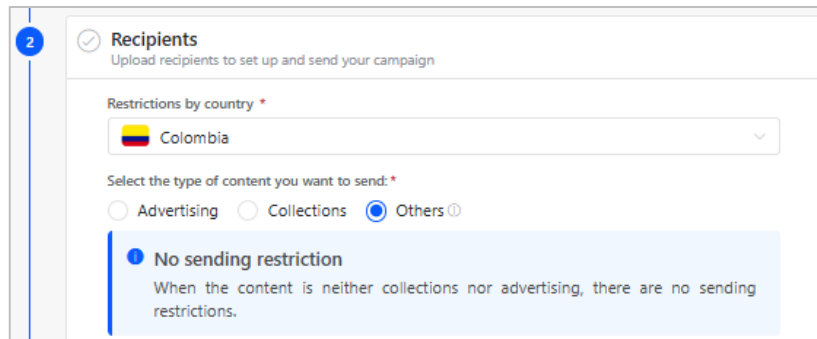

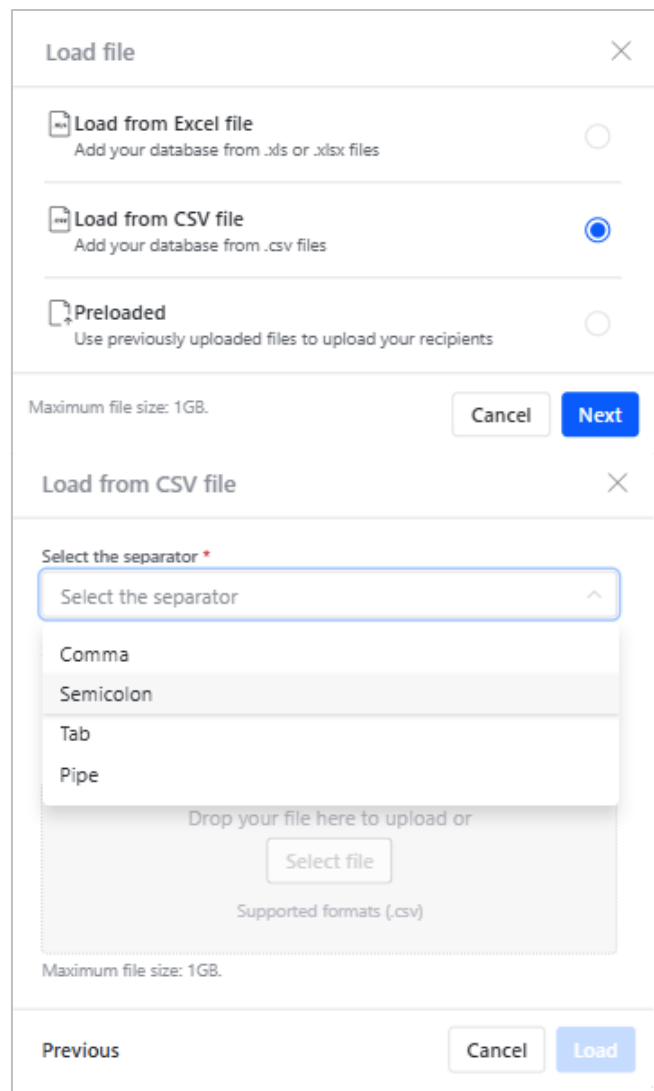



Figura 17. Módulo de remitentes.


- ✚ **Cargar Archivo:** Se elige el tipo de archivo que se subirá a la plataforma. En el caso de un archivo en formato CSV, como se ha trabajado en este documento, se seleccionará la opción "Cargar desde archivo CSV". Luego, se hará clic en "Siguiente", eligiendo el separador adecuado, que en este caso es punto y coma (;), y se hará clic en "Cargar".

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |



**Figura 18.** Módulo de selección de tipo de archivo.

-  **Elección de Remitentes:** Después de cargar el archivo, se mostrará una previsualización con los primeros registros. Se habilitará otro módulo en el que se podrá seleccionar la columna de la cual se tomarán los correos. Se enlistarán las opciones bajo "Selecciona el campo de Email". En este caso, los correos electrónicos se encuentran en la columna "Dato\_Contacto". Para procesar, se debe hacer clic en "Cargar", y la plataforma indicará cuántos registros contienen correos no válidos.

|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |  |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |  |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |  |

Load from CSV file

Select the separator \*

Semicolon

Suggestions

- Please note that in a .csv file the message text cannot contain separator characters, even if it is enclosed in quotation marks.
- Maximum file size: 1GB.
- Blank records are not allowed in the validation field.

Enable record counting

Allows you to accurately count the records in your file by separating the content of calls that may have more than one at a time.

File

EMAIL\_20250123\_Part-1.csv

Select the fields in your file where the recipients are.

Select the email field \*

Select an option

- Canal
- Dato\_Contacto
- descuento
- Edad\_Mora
- CRM
- Form\_Moneda
- Nombre\_Completo
- Referencia
- Cuenta
- marca2
- plan
- Identificación
- FILTRO\_REFERENCIA

Previsualization | EMAIL\_20250123\_Part-1.csv

Rows: 61,775 Size: 10,10MB

| Canal | Dato_Contacto                     | descuento | Edad_Mora    | CRM             | Form_Moneda | Nombre_Completo                      | Referencia | Cuenta     | marca2       | plan         | Identificación |
|-------|-----------------------------------|-----------|--------------|-----------------|-------------|--------------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|----------------|
| EMAIL | arondavidavilapatino123@gmail.com | 60        | prepotencial | Cuenta Postpago | \$ 34,320   | AARON DAVID AVILA PATIO              | 1682049496 | 1.68204949 | prepotencial |              | 1080046539     |
| EMAIL | aarondejesusmaldonado@gmail.com   | 0         | potencial    | Cuenta Postpago | \$ 74,787   | AARON DE JESUS MALDONADO ARRIETA     | 1681276482 | 1.68127648 | potencial    |              | 1001876343     |
| EMAIL | huesito199717@gmail.com           | 0         | 30           | Cuenta Hogar    | \$ 261,798  | AARON SIDN FONSECA PALACIOS          | 90862539   | 90862539   | 30           |              | 1120383112     |
| EMAIL | abadysmaria@hotmail.com           | 0         | 30           | Cuenta Hogar    | \$ 333,890  | ABADYS MARIA MORENO CASTAEZ CASTANEZ | 75914248   | 75914248   | 30           |              | 26671723       |
| EMAIL | trabajo.social.cucuta@gmail.com   | 0         | 30           | Cuenta Hogar    | \$ 247,635  | ABDEMARO ARIAS NAVA                  | 9402198    | 9402198    | 30           |              | 1090466848     |
| EMAIL | trabajo.social.cucuta@gmail.com   | 0         | prechurn     | Cuenta Hogar    | \$ 145,662  | ABDEMARO ARIAS NAVA                  | 9575027    | 9575027    | prechurn     |              | 1090466848     |
| EMAIL | abdiarasango495@gmail.com         | 60        | prepotencial | Cuenta Postpago | \$ 57,502   | ABDIAS ARANGO                        | 1433400107 | 1.43340010 | prepotencial |              | 6287829        |
| EMAIL | abdonherranoo29@gmail.com         | 60        | prechurn     | Cuenta Postpago | \$ 78,722   | ABDON SERRANO                        | 73190118   | 73190118   | prechurn     | TV DIGITAL 8 | 16268797       |

Cancel Load

Figura 19. Módulo de previsualización de remitentes.

**Ajustes Generales:** Continuando con los módulos de la primera página, se deberá ingresar el remitente (el correo configurado en la cuenta de Masivian, como [envios@recuperasas.com](mailto:envios@recuperasas.com) o [infopuntored@recuperasas.com](mailto:infopuntored@recuperasas.com)), el correo al que se pueden replicar o responder, y el asunto, que también puede personalizarse en función de las variables utilizadas en las columnas de la base. Posteriormente, se hará clic en "Continuar" hasta llegar al módulo de "Contenido".

3

Setting

Setting the sender and the subject line, among other parameters

Sender \*

Claro ; envios@recuperasas.com

Reply to

coordinador.operativo2@recuperasas.com


Subject \*

Fields


ASUNTO DEL CORREO DE PRUEBA

27/140

Figura 20. Módulo de ajustes generales.

|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |  |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |  |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |  |

#### 4. Parametrización de las Bases y Envío:

- 
**Agregar Contenido:** En este módulo, se hace clic en "Agregar contenido" y se abrirá una nueva ventana. En esta ventana, se debe desplazar a la pestaña "Plantillas", donde se encontrarán definidas las plantillas creadas hasta el momento. Actualmente, hay plantillas para diferentes campañas que pueden ajustarse según el mensaje; estas incluyen un saludo personalizado, banners, variables y mensajes específicos, así como información de chatbot, líneas de atención e hipervínculos a las páginas de cada cliente.

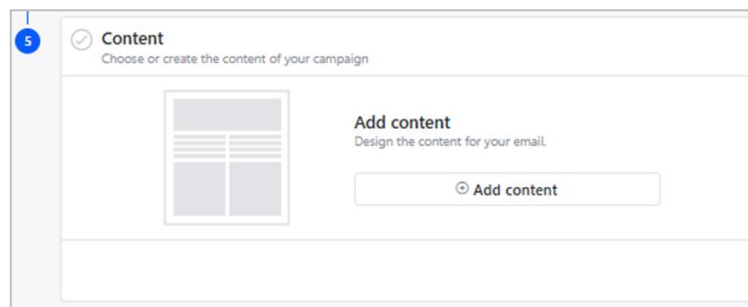


Figura 21. Ventana de creación y edición del cuerpo del correo.

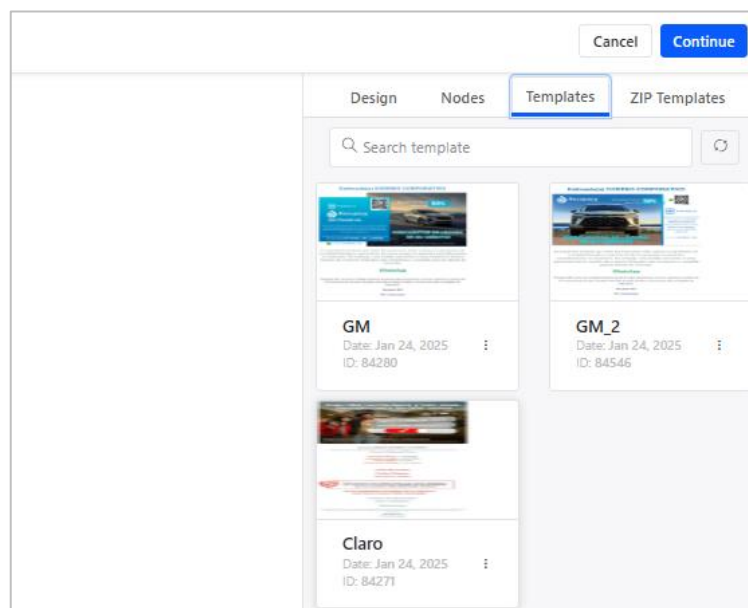


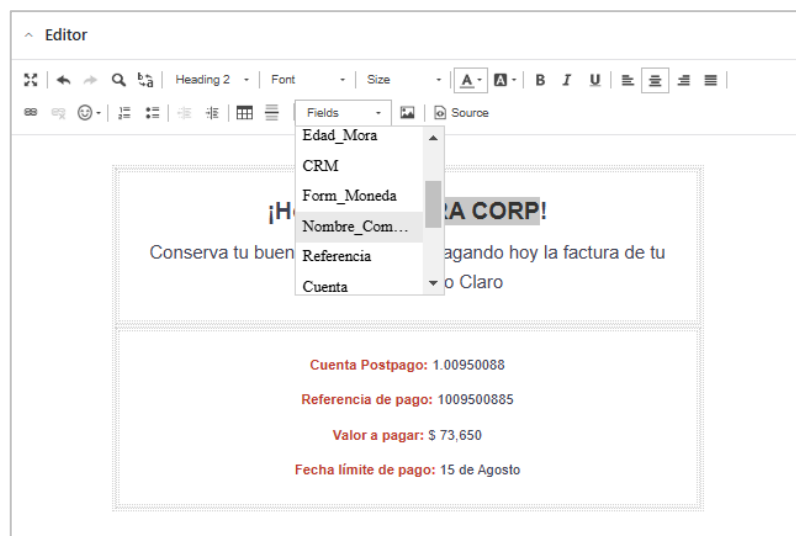


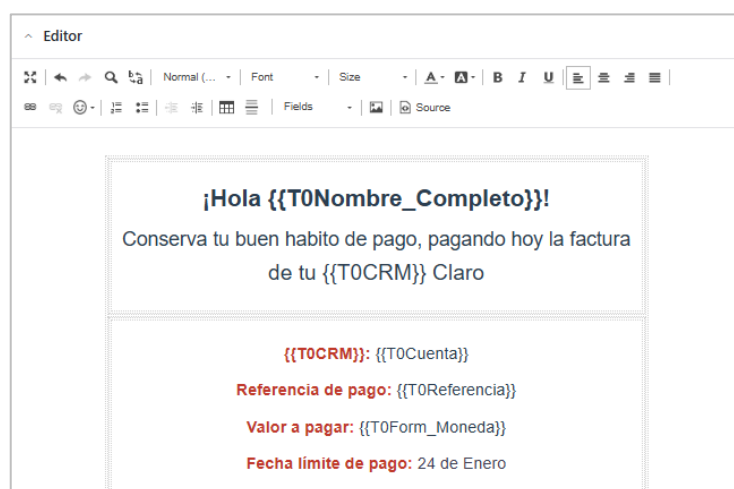
Figura 22. Ventana de muestra para arrastre de plantillas.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |


 **Edición de Contenido:** Se podrá elegir cada parte de la plantilla para ajustar las variables, seleccionando cada valor de una sección. Luego, se elegirá el botón "Campos" del cual se proporcionarán las variables de la base de datos. Una vez asignada, el nombre de la columna aparecerá entre corchetes sobre el texto seleccionado. Se debe aplicar el formato de color, tipo de fuente y tamaño según el área editada del cuerpo del correo, asegurando que la información sea visualmente adecuada. Además, cualquier información ajustada manualmente, como fechas o mensajes, debe coincidir con el envío. Una vez finalizada la parametrización, se hará clic en la parte superior derecha para avanzar.



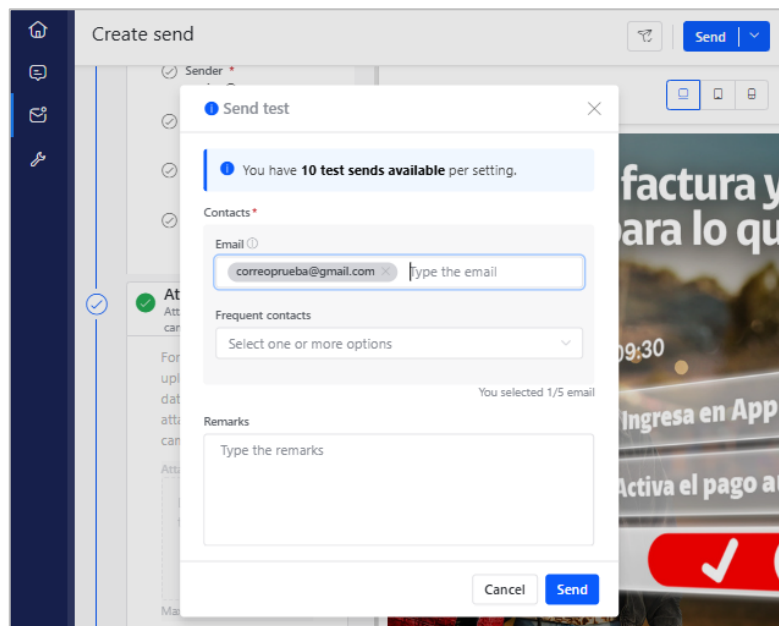
**Figura 23.** Edición de correo



**Figura 24.** Plantilla correo de Claro con todas las variables editadas.

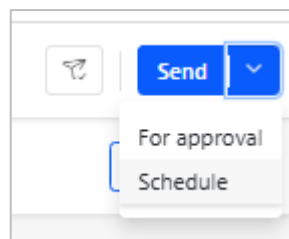
|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

- Envío de Prueba:** Se podrá programar una prueba de la plantilla o el correo previamente configurado, permitiendo hasta 10 pruebas. En la parte superior derecha, se hace clic en "Envío de Prueba" y se ingresan los remitentes a los cuales llegará. Si se requiere realizar ajustes, se podrá editar cada módulo nuevamente, repitiendo los pasos necesarios.




**Figura 25.** Opción para envío de Pruebas

- Ejecución de Envío:** Una vez validado el envío de prueba, en la misma ubicación se podrá programar el envío o enviarlo de manera inmediata. En cualquier caso, al enviar la solicitud, comenzará a cargarse una barra de progreso. Es muy importante esperar a que esta finalice y se muestre una ventana emergente con el estado del envío, ya que pueden presentarse errores o anomalías. Si se presenta algún inconveniente, será necesario identificar el problema y replicar el proceso.



**Figura 26.** Opción para envío real o programado.

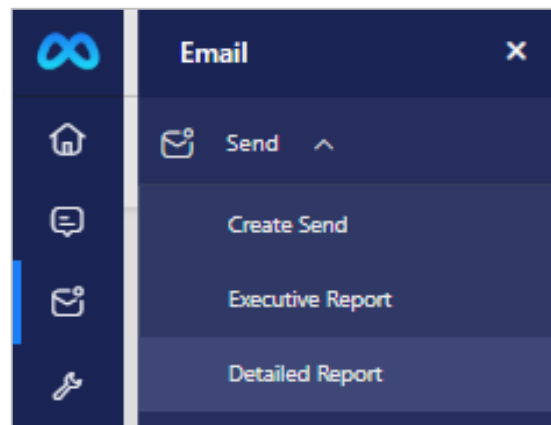


|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

Para el proceso mencionado, se recomienda realizar el envío antes del mediodía, ya que la ejecución de las bases no es inmediata.

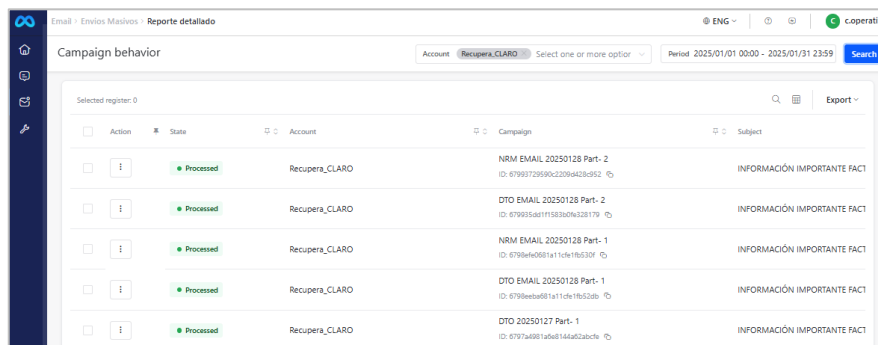
## 5. Reporteria

La plataforma cuenta con un módulo de reportería, que se encuentra en el mismo menú al seleccionar la opción "Envío" y luego "Reporte Detallado".




**Figura 27.** Selección de módulo para consultar reportería de envíos.

En este módulo, se podrá realizar la consulta por fechas para descargar la información resumida a través del botón “Exportar” y luego, “Exportar Sumatoria”. Además, es posible validar el detalle de cada base enviada a nivel interno. Para ello, se debe hacer click en los tres puntos que aparecen al inicio de cada base y seleccionar “Ver Detallado”. Esto abrirá un panel estilo Dashboard donde se mostrará la información, y se habilitará un botón de descarga en la parte superior derecha.



| Action                   | State     | Account        | Campaign  | Subject                     |
|--------------------------|-----------|----------------|---|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Processed | Recupera_CLARO | NRM EMAIL 20250128 Part- 2<br>ID: 67998729695c22094d38d952  | INFORMACIÓN IMPORTANTE FACT |
| <input type="checkbox"/> | Processed | Recupera_CLARO | DTO EMAIL 20250128 Part- 2<br>ID: 679955a611f1583a07a328179 | INFORMACIÓN IMPORTANTE FACT |
| <input type="checkbox"/> | Processed | Recupera_CLARO | NRM EMAIL 20250128 Part- 1<br>ID: 6799a6a0801a11c4e1b530f   | INFORMACIÓN IMPORTANTE FACT |
| <input type="checkbox"/> | Processed | Recupera_CLARO | DTO EMAIL 20250128 Part- 1<br>ID: 6799a6a0801a11c4e1b530f   | INFORMACIÓN IMPORTANTE FACT |
| <input type="checkbox"/> | Processed | Recupera_CLARO | DTO 20250127 Part- 1<br>ID: 6797a4881a4ed1a4a02a0c4e        | INFORMACIÓN IMPORTANTE FACT |

**Figura 28.** Consulta de reportes por rango de fechas.

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |

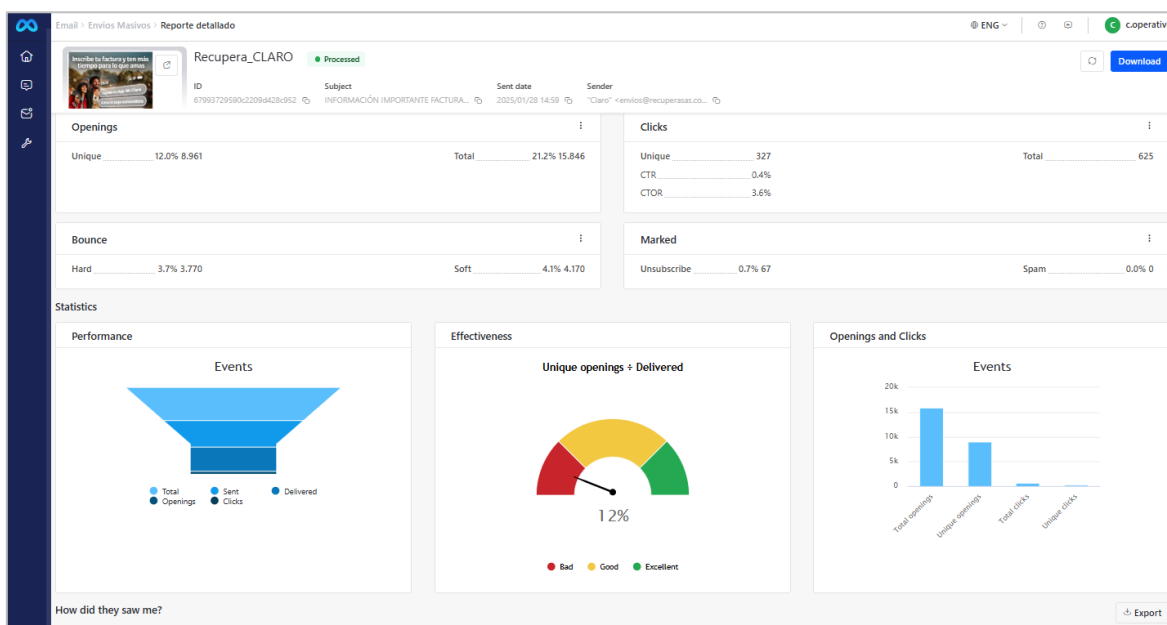


Figura 29. Detalle de reportes por base seleccionada.

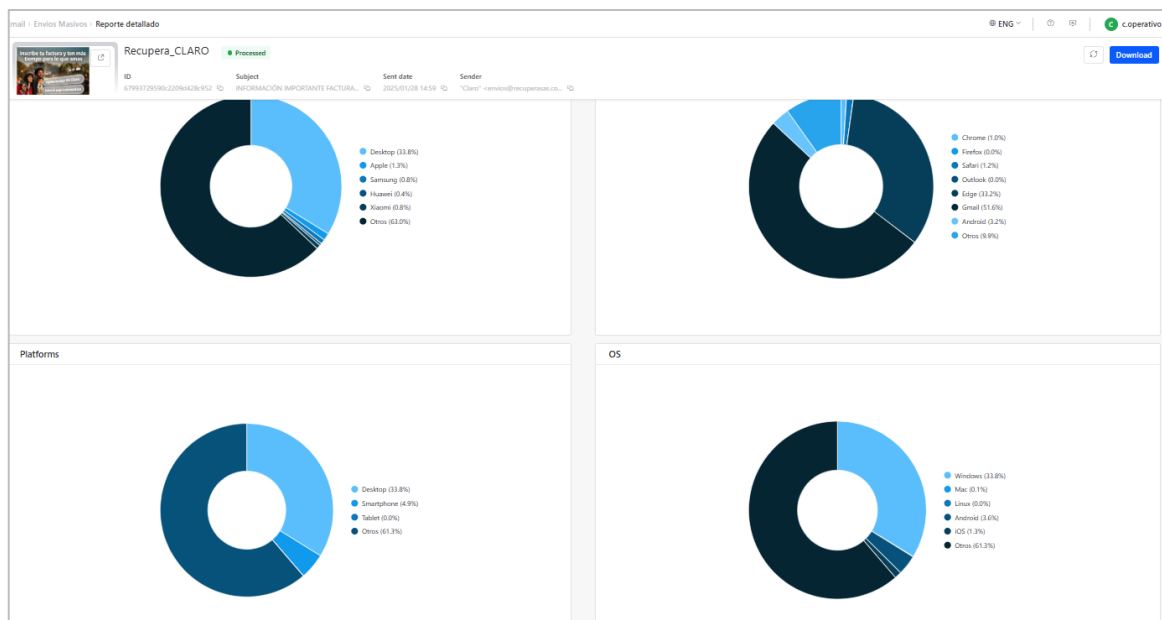



Figura 30. Detalle de reportes por base seleccionada.

|   |              |   |  |
|---|--------------|---|--|
|  |              | COORDINACIÓN DE OPERACIONES                         |  |
|   |              | EJECUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON PROVEEDOR MASIVIAN |  |
| FECHA<br>03/02/2025   | VERSIÓN<br>1 |   |  |

La información resumida que sea descargada, se podrá visualizar en un informe diseñado en Power BI, que permite ver los resultados obtenidos en función de la información interna manejada, facilitando un análisis más profundo y personalizado.

- El archivo de resultados debe guardarse en la ruta compartida correspondiente (<\\172.128.10.200\4. Gestión de Operaciones\2. Claro\>).
- Una vez actualizado en el visualizador, los indicadores del reporte se ajustarán automáticamente según los filtros aplicados.

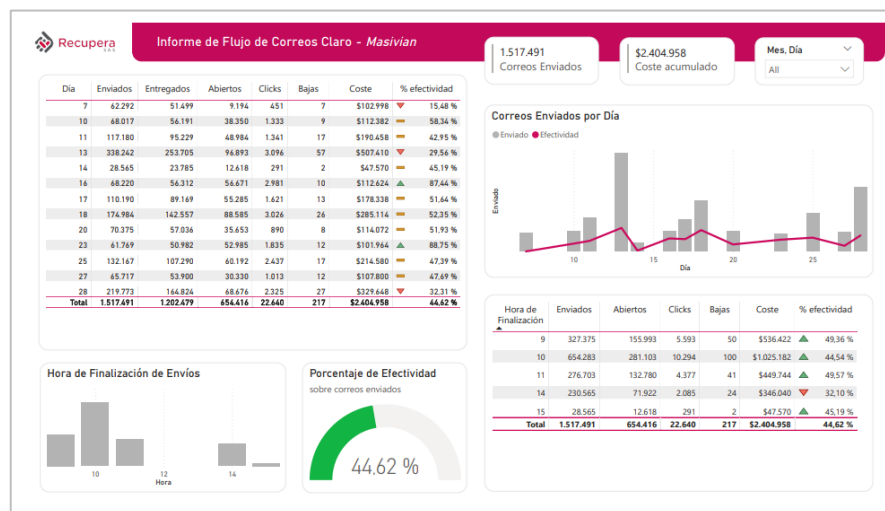


Figura 31. Informe de Power BI con resultados del correo

**Nota Final:** En caso de cualquier solicitud, ajuste o anomalía en el proceso, se puede reportar por el grupo de WhatsApp habilitado, o a los remitentes actuales:

- [sosporte@masivian.com](mailto:sosporte@masivian.com)
- [pamela.hernandez@masiv.com](mailto:pamela.hernandez@masiv.com)