

Guía Rápida Touch Keeper



soluciones multicanal

INDICE

1. Introducción	3
1.1. Objetivo	3
1.2. Alcance.....	3
1.3. Manuales Relacionados.....	3
2. Inicio de Touch Keeper	4
3. Envíos.....	6
3.1. Informes de Envíos	8
3.1.1. Gráficos.....	8
3.1.2. Detalles	10
4. Agendas	11
4.1. Parámetros	11
4.2. Crear nueva agenda.....	12
5. Plantillas	13
5.1. Bienvenida/Despedida	15
6. Recargas (Pendiente)	17
7. ¿Cómo hacer un envío unitario?	18
7.1. Datos.....	18
7.2. Contenido	19
7.3. Resumen	19
8. ¿Cómo hacer un envío múltiple?.....	20
8.1. Destinatario	20
8.2. Contenido	21
8.3. Programación	21
8.4. Opciones	21
8.5. Resumen	22

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETIVO

El objeto del presente documento consiste en acercar al usuario el modo de funcionamiento de Touch Keeper, descripción y uso.

1.2. ALCANCE

La audiencia de este documento es para cualquier usuario de Touch Keeper.


1.3. MANUALES RELACIONADOS

No se conoce ningún manual relacionado.

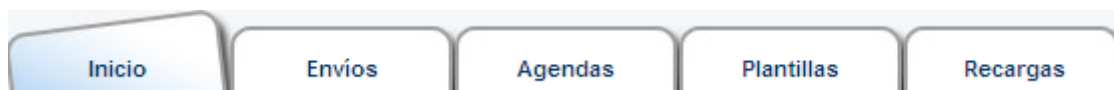
2. INICIO DE TOUCH KEEPER

Entramos al administrador de Touch Keeper con ayuda de IExplorer o Firefox. A continuación veremos el siguiente formulario:



Introducimos el usuario y contraseña correspondiente, y hacemos clic en el botón .

Al entrar al administrador, se nos presentará las siguientes opciones:

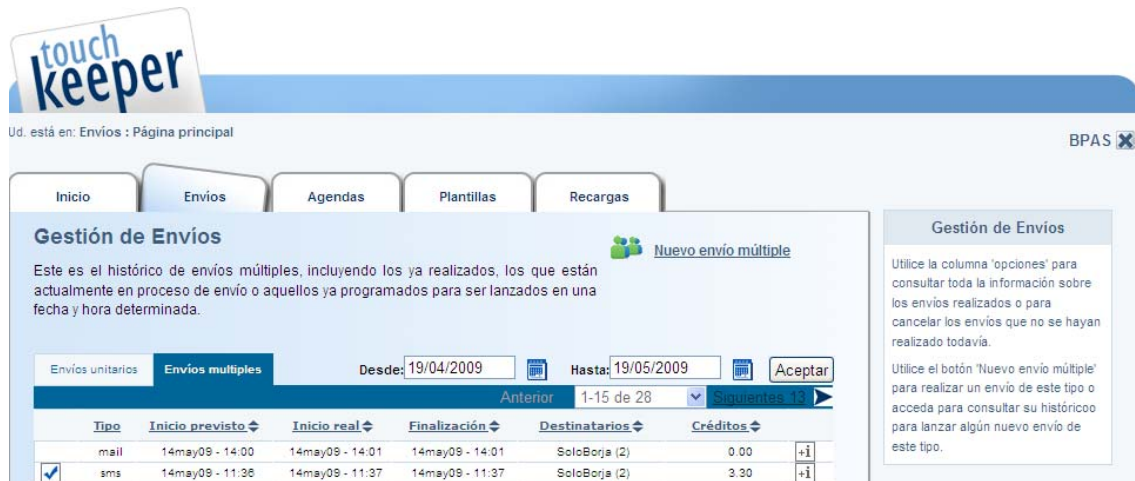


- *Inicio*: es la página principal de Touch Keeper. Desde aquí podremos acceder de una forma rápida e intuitiva a *Envíos*, *Agendas* y *Plantillas*.
- *Envíos*: gestión de envíos. Este es el histórico de envíos unitarios y múltiples incluyendo los ya realizados, los que están actualmente en proceso de envío o aquellos programados para ser lanzados en una fecha y hora determinada.

- *Agendas:* mediante esta opción podremos ver todas las agendas creadas, editarlas, borrarlas o crear nuevas.
- *Plantillas:* en esta sección aparecen las plantillas disponibles para realizar los envíos. Podremos utilizar cualquiera de los ejemplos ya definidos como base para familiarizarse con la edición de plantillas, crear nuevas o modificar las existentes.
- *Recargas:* es el apartado donde podremos recargar los créditos para realizar toda clase de envíos que nos permite hacer Touch Keeper.

3. ENVÍOS

Al seleccionar la opción de envíos podremos observar la siguiente pantalla de presentación:



Ud. está en: Envíos : Página principal BPAS X

Inicio **Envíos** Agendas Plantillas Recargas

Gestión de Envíos

Nuevo envío múltiple

Este es el histórico de envíos múltiples, incluyendo los ya realizados, los que están actualmente en proceso de envío o aquellos ya programados para ser lanzados en una fecha y hora determinada.

Envíos unitarios **Envíos múltiples** Desde: 19/04/2009 Hasta: 19/05/2009

Anterior 1-15 de 28 Siguientes 13

	Tipo	Inicio previsto	Inicio real	Finalización	Destinatarios	Créditos	
<input type="checkbox"/>	mail	14may09 - 14:00	14may09 - 14:01	14may09 - 14:01	SoloBorja (2)	0.00	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	14may09 - 11:36	14may09 - 11:37	14may09 - 11:37	SoloBorja (2)	3.30	+i

Utilice la columna 'opciones' para consultar toda la información sobre los envíos realizados o para cancelar los envíos que no se hayan realizado todavía.

Utilice el botón 'Nuevo envío múltiple' para realizar un envío de este tipo o acceda para consultar su histórico para lanzar algún nuevo envío de este tipo.

Como podemos ver en la parte inferior de la pantalla, se muestran todos los envíos unitarios o múltiples realizados, programados o en proceso:




Envíos unitarios **Envíos múltiples** Desde: 19/04/2009 Hasta: 19/05/2009

Anterior 1-15 de 28 Siguientes 13

	Tipo	Inicio previsto	Inicio real	Finalización	Destinatarios	Créditos	
<input type="checkbox"/>	mail	14may09 - 14:00	14may09 - 14:01	14may09 - 14:01	SoloBorja (2)	0.00	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	14may09 - 11:36	14may09 - 11:37	14may09 - 11:37	SoloBorja (2)	3.30	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	14may09 - 11:15	14may09 - 11:15	14may09 - 11:15	SoloBorja (2)	2.20	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	13may09 - 19:10	13may09 - 19:11	13may09 - 19:11	SoloBorja (2)	0.40	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	13may09 - 16:54	13may09 - 16:54	13may09 - 16:54	SoloBorja (2)	0.40	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	13may09 - 09:34	13may09 - 09:35	13may09 - 09:35	SoloBorja (2)	2.20	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	12may09 - 18:00	12may09 - 18:01	12may09 - 18:01	SoloBorja (2)	2.00	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	12may09 - 17:55	12may09 - 17:56	12may09 - 17:56	SoloBorja (2)	2.00	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	sms	12may09 - 17:40	12may09 - 17:40	12may09 - 17:40	SoloBorja (2)	2.20	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 16:44	12may09 - 16:45	12may09 - 16:45	SoloBorja (2)	0.20	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 15:56	12may09 - 15:56	12may09 - 15:56	SoloBorja (2)	0.20	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 15:10	12may09 - 15:10	12may09 - 15:10	Borja1 (3)	0.60	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 14:57	12may09 - 14:58	12may09 - 14:58	Borja1 (8)	1.60	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 15:30	12may09 - 15:31	12may09 - 15:31	Borja1 (8)	1.60	+i
<input checked="" type="checkbox"/>	mail	12may09 - 14:35	12may09 - 14:35	12may09 - 14:35	SoloBorja (2)	0.20	+i

Total 28 envíos

Veamos que significan cada una de las segmentaciones:

- *Tipo*: nos informará que clase de envío hemos realizado: sms, mail, fax...
- *Inicio previsto*: es la hora en la que queremos hacer el envío.
- *Inicio real*: es la hora exacta en la que se realiza el envío.
- *Finalización*: el momento en que el destinatario recibe el envío.
- *Destinatarios*: podremos ver a que agenda le hemos hecho el envío.
- *Créditos*: se visualizarán los créditos que nos ha costado el envío.
- : al dar a este icono, podremos ver en una pequeña emergente toda la información sobre el envío:



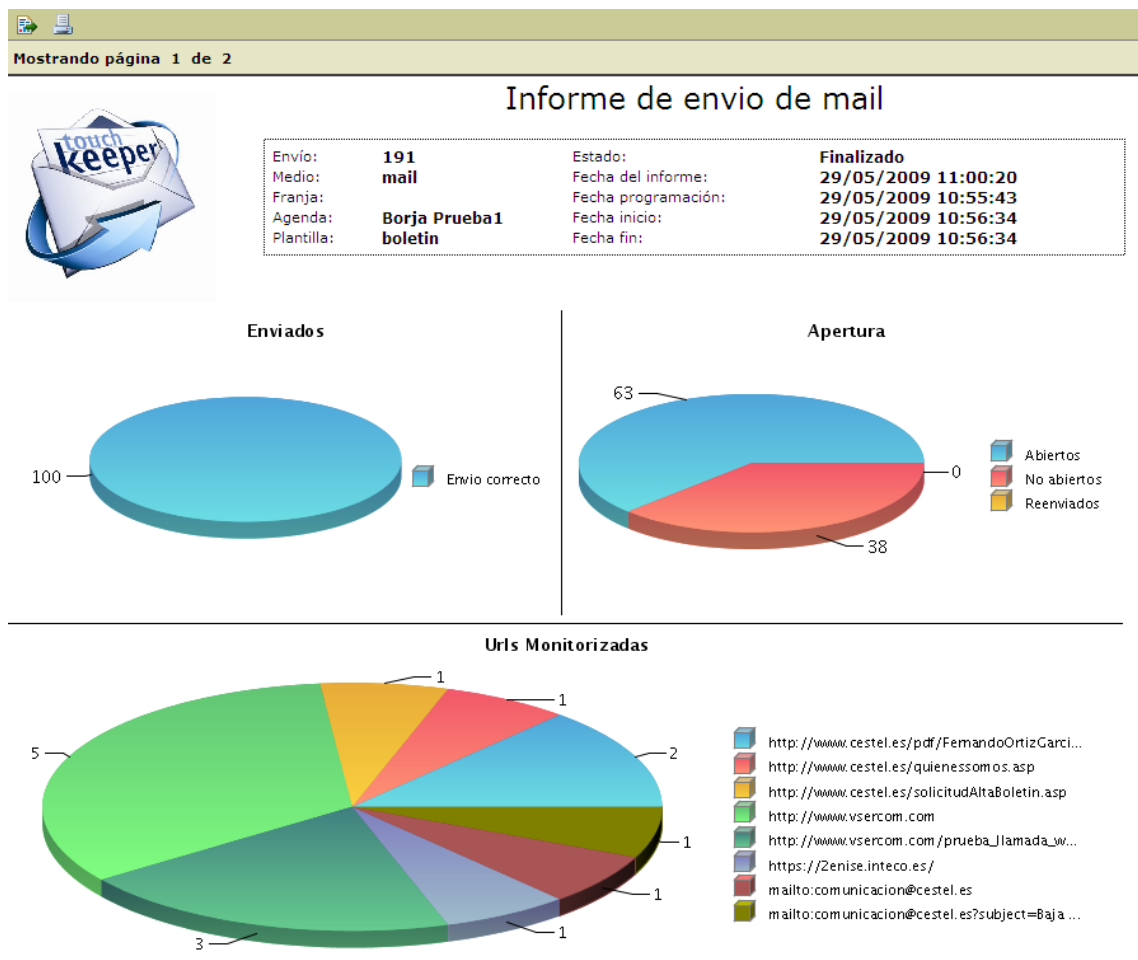
- Filtro: podremos filtrar los envíos según las fechas que queramos:

Desde:  Hasta: 

3.1. INFORMES DE ENVÍO

3.1.1. Gráficos

En la pestaña de envíos, una vez damos al icono se nos abre la siguiente ventana de Detalles del Envío. Si queremos ver el informe del envío, pulsamos sobre el botón y tendremos la siguiente pantalla:



Aquí tenemos varios gráficos sobre la información del envío:

	Cestel	Touch Keeper
--	--------	--------------

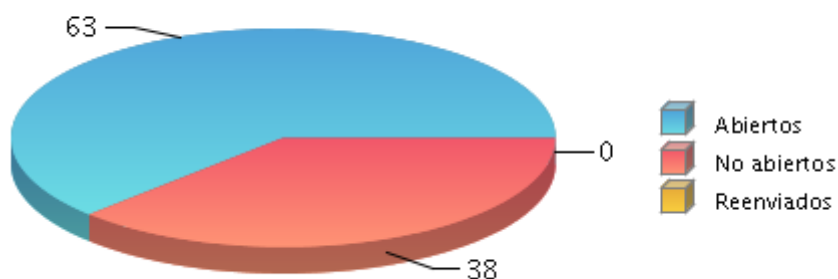
- *Enviados*: aparece el porcentaje de envíos realizados correctamente y de los que ha habido algún error.

Enviados



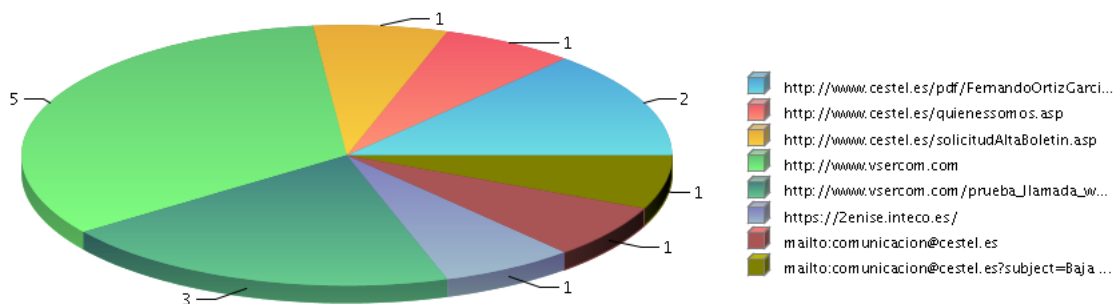
- *Apertura*: podemos ver el porcentaje de gente que ha abierto o no el mail y los reenvíos:

Apertura




- *URLs Monitorizadas*: nos muestra el número de clics que han tenido las URLs que contenía nuestro mail:

Urls Monitorizadas



3.1.2. Detalles

En la parte superior derecha, si pulsamos sobre el icono  no dirigiremos a la página 2 del informe donde podremos analizar todos los detalles del envío:

ID	Email	Estado	ID Apertura	Fecha Apertura	Link Abierto	Fecha Link
11	bpsucal@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 10:56:56		
			80.81.122.114	29/05/2009 10:56:57	http://www.vsercom.com	29/05/2009 10:57:09
			80.81.122.114	29/05/2009 10:58:40	http://www.vsercom.com/prueba_llamada_web.asp?n=0	29/05/2009 10:57:27
			80.81.122.114	29/05/2009 10:58:41	https://Zenise.inteco.es/	29/05/2009 10:57:51
12	jblanco@cestel.es	Envío correcto				
3	vcintas@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 10:57:23	http://www.vsercom.com/prueba_llamada_web.asp?n=0	29/05/2009 10:57:33
					http://www.cestel.es/quienesomos.asp	29/05/2009 10:57:38
					http://www.vsercom.com	29/05/2009 10:57:41
					http://www.cestel.es/pdf/FernandoOrtizGarciaCEOdeCESTEL.pdf	29/05/2009 10:58:28
					http://www.cestel.es/solicitudAltaBoletin.asp	29/05/2009 10:58:47
					mailto:comunicacion@cestel.es	29/05/2009 10:59:30
					mailto:comunicacion@cestel.es?subject=Baja del servicio de Boletin	29/05/2009 10:59:33
4	szarza@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 12:08:00	http://www.vsercom.com/prueba_llamada_web.asp?n=0	29/05/2009 12:07:59
					http://www.vsercom.com	29/05/2009 12:08:04
					http://www.cestel.es/quienesomos.asp	29/05/2009 12:08:08
					mailto:comunicacion@cestel.es	29/05/2009 12:08:09
					http://www.cestel.es/solicitudAltaBoletin.asp	29/05/2009 12:08:10
					mailto:comunicacion@cestel.es?subject=Baja del servicio de Boletin	29/05/2009 12:08:11
					https://Zenise.inteco.es/	29/05/2009 12:08:12
5	dtallada@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 10:58:52	http://www.vsercom.com	29/05/2009 10:59:27
6	mahibuya@cestel.es	Envío correcto				
8	jlopez@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 11:00:18	http://www.cestel.es	29/05/2009 11:00:36
					http://www.vsercom.com	29/05/2009 11:00:46
7	jmorales@cestel.es	Envío correcto	80.81.122.114	29/05/2009 10:57:10	http://www.vsercom.com	29/05/2009 10:57:16
					http://www.vsercom.com/prueba_llamada_web.asp?n=0	29/05/2009 10:57:24
					http://www.vsercom.com	29/05/2009 10:57:33
					http://www.cestel.es/pdf/FernandoOrtizGarciaCEOdeCESTEL.pdf	29/05/2009 10:57:53

4. AGENDAS

Pulsando en la pestaña de Agendas podremos ver la siguiente pantalla:



Ud. está en: Agendas : Página principal BPAS

Inicio Envíos **Agendas** Plantillas Recargas

Gestión de agendas

Estas son las agendas que tiene actualmente. Puede crear nuevas utilizando el botón "Nueva agenda" o editar y borrar las existentes mediante los iconos en los extremos de cada fila.

 [Nueva agenda](#)

Nombre ↕	Descripción ↕	Creación ↕	Seq. ↕	Ctos ↕	Mail ↕	SMS ↕	Fax ↕
 Agenda vic	Prueba vic	14may08	1	 4	 4	 0	 0
 Borja1	Esto es una prueba	11may08	3	 8	 8	 8	 8
 SoloBorja	agenda solo borja	11may08	0	 2	 2	 2	 2






Total 3 agendas




Gestión de agendas

Utilice los enlaces en las columnas "Segmentaciones" y "Contactos" para gestionar estos elementos o directamente realice envíos a los contactos


4.1. PARÁMETROS

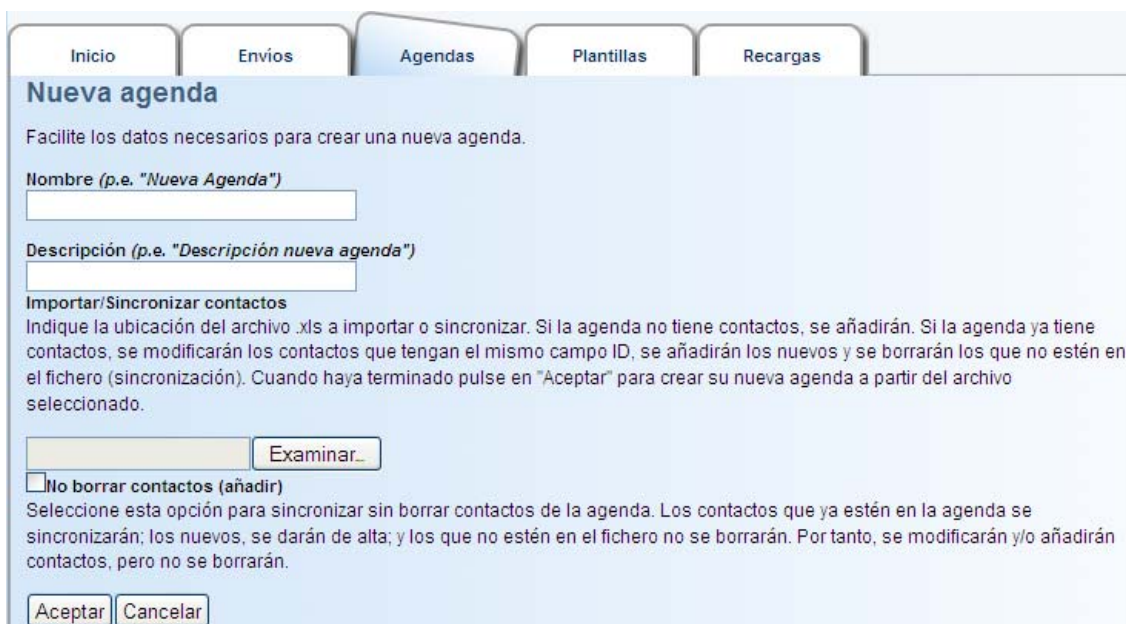
La información que podemos ver y editar en este cuadro es la siguiente:

- *Nombre:* es el nombre que asignamos a una agenda determinada.
- *Descripción:* aquí se ven los detalles de la agenda.
- *Creación:* es la fecha en la que se hizo la agenda.
- *Seq.:* son las segmentaciones asociadas a la agenda. Si pulsamos sobre el icono , podremos editar la segmentación o crear una nueva. Para ello pulsamos el icono  [Nueva segmentación](#) y elegimos la segmentación que deseamos realizar.
- *Ctos.:* son los contactos asociados a dicha agenda. Si pulsamos sobre el icono , podremos editar los contactos o crear nuevos. Para ello pulsamos el icono  [Nuevo Contacto](#) y editamos los datos del nuevo contacto.
- *Mail:* nos indica el número de mails que se han enviado a esa agenda. Pulsando sobre el icono , podremos enviar directamente un mail a esa agenda.


- **SMS:** nos indica el número de SMS que se han enviado a esa agenda. Pulsando sobre el icono , podremos enviar directamente un SMS a esa agenda.
- **Fax:** nos indica el número de Fax que se han enviado a esa agenda. Pulsando sobre el icono , podremos enviar directamente un Fax a esa agenda.
- **MDM:** nos indica el número de MDM que se han enviado a esa agenda. Pulsando sobre el icono , podremos enviar directamente un Fax a esa agenda.

4.2. CREAR NUEVA AGENDA

Para crear una nueva agenda, tendremos que pulsar sobre el botón  Nueva agenda y aparecerá la siguiente pantalla:



Como nos indica la pantalla, deberemos introducir el nombre de la agenda, su descripción e importar el documento de Excell con los contactos que queremos introducir. Antes de aceptar, podemos seleccionar marcando la casilla, si deseamos que al importar la nueva agenda se borren los contactos ya existentes.

Al pulsar el botón , aparecerá nuestra nueva agenda en la página principal de Agendas.

5. PLANTILLAS

Al pulsar en la pestaña Plantillas, se nos abrirá la siguiente página:

	Nombre	Agenda	Tipo
	bolllletín	Todas	mail
	Borja2	Todas	mail
	movilvariables	SoloBorja	sms
	PConcampos	SoloBorja	mail
	Poonvariabletodos	Borja1	mail
	Prueba	Todas	sms
	prueba	Borja1	mail

Total 7 plantillas

Aquí podremos editar, visualizar y borrar las plantillas existentes o crear una nueva plantilla.

Para ello seleccionamos Nueva Plantilla y tendremos la siguiente pantalla:

Nueva Plantilla

Indique el tipo de plantilla que va a crear teniendo en cuenta el medio que utilizará para su envío y en el casos de plantillas de correo electrónico, también su finalidad.

Tipo de plantilla

- Mail (Correo electrónico)
 - Genérico (Para mensajes de uso general)
 - Bienvenida y confirmación de alta (para listas de correo)
 - Desdedida y confirmación de baja (para listas de correo)
- Fax (Envío de faxes)
- SMS (Mensajes a móviles)

Cancelar Siguiente

Tendremos que seleccionar que tipo de plantilla queremos: mail, fax o SMS y pulsar en siguiente. Una vez hecho esto, tendremos que elegir la complejidad de la plantilla entre sencilla o avanzada. Esta segunda opción significa que contendrá campos de una misma agenda, por tanto deberemos seleccionar que agenda queremos asociar a esta plantilla.

A continuación podremos escribir nuestra plantilla en el siguiente procesador de texto:

Una vez rellena, aceptamos y ya la tendremos en nuestra página principal de Plantillas para utilizarla cuando queramos.

5.1. PLANTILLAS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA

Las plantillas de email pueden ser genéricas o de Bienvenida/Despedida. Para crear una nueva plantilla de Bienvenida/Despedida, tendremos que elegir la opción de bienvenida o despedida en el tipo de plantilla

Las plantillas de Confirmación de Alta y Bienvenida y Confirmación de Baja y Despedida se utilizan para las altas y bajas automáticas por pasarela, (Ver manual de pasarelas).

El usuario puede crear un formulario web para facilitar el alta de contactos de manera automática en una agenda.

Ejemplo de formulario para alta automática:

```

<form name="form" action="http://tk.touchkeeper.com/TKWTG/GestionServlet"
method="post">
  <input type="hidden" name="idagenda" value="151">
  <input type="hidden" name="idplantilla" value="94">
  <input type="hidden" name="tipo" value="3"><br />

  <span class="fTitles">NOMBRE: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="NOMBRE" size="20"><span class="marks">*</span></span><br /><br />

<span class="fTitles">APELLIDOS: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="APELLIDOS" size="20"><span class="marks">*</span></span><br /><br />

<span class="fTitles">CARGO: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="CARGO" size="20"></span><span class="marks2">*</span><br /><br />

<span class="fTitles">EMPRESA: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="EMPRESA" size="20"><span class="marks">*</span></span><br /><br />

<span class="fTitles">MAIL: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="MAIL" size="20"><span class="marks">*</span></span><br /><br />

<span class="fTitles">TELÉFONO MÓVIL: </span><span class="ipBox"><input type="text"
name="MOVIL" size="20"><span class="marks2">*</span></span><br /><br />

<span class="fTitles">FAX: </span><span class="ipBox"><input type="text" name="FAX"
size="20"><span class="marks2">*</span></span><br /><br />

<div class="instruction"><span class="marks3">*</span> Campos obligatorios</div><br
/>

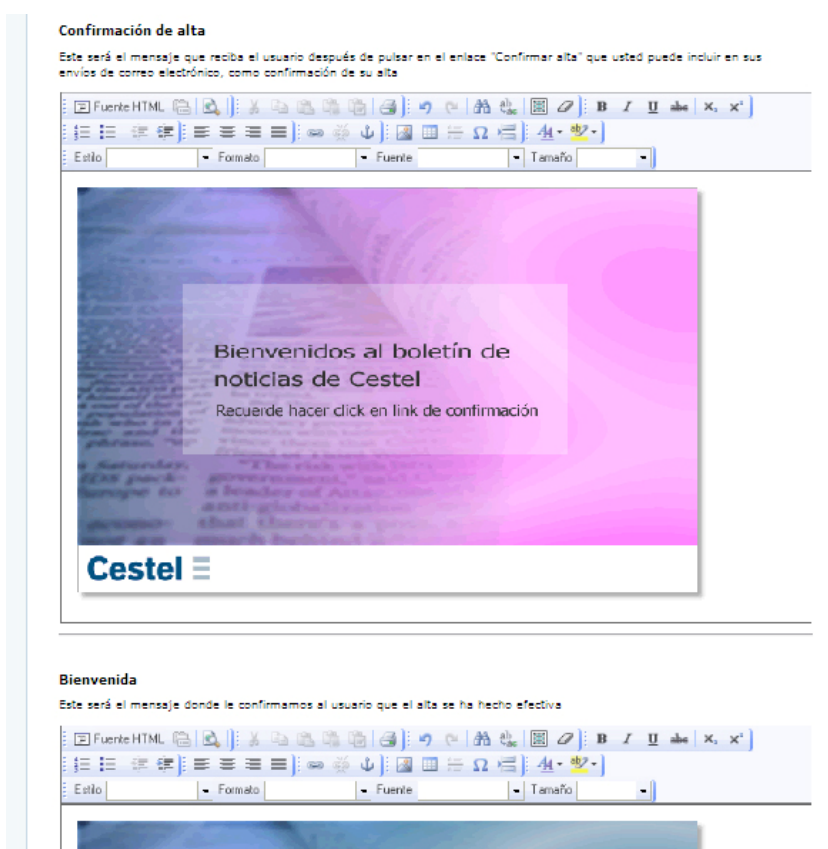
<span class="altaBoton"><input type="button" name="enviar" value="Enviar Alta"
onClick="javascript:form.submit()"></span><br /><br />

</form>
    
```

Cuando un contacto rellena sus datos en el formulario web, estos son introducidos de manera automática en la agenda pero con el campo de no permitir envíos activado.

Al contacto le llega la plantilla de confirmación de Alta con un link que deberá pinchar para activar su alta .

Cuando el contacto pincha el link, activa su cuenta desactivando el campo de no recibir envíos y recibe el contenido de la plantilla de bienvenida.



Para la Confirmación de Baja y Despedida podemos crear también un formulario web que permita la baja automática con confirmación.

La Baja también puede añadirse al envío de email con un botón automático que genera el editor de plantilla. Cuando un contacto recibe un mensaje y quiere darse de baja, sólo debe pinchar el link que aparece en el mismo y recibirá un email donde deberá confirmar la baja.

6. RECARGAS

Al pulsar en la pestaña de Recargas, nos aparecerá la siguiente pantalla.

Gestión de Recargas

Estas son las recargas que tiene disponibles. Pulse sobre la recarga para proceder a ella.

<u>Descripción</u>	<u>Precio</u>	<u>Créditos</u>
OfertaPrueba	1.00	10.00
OfertaPrueba	9.75	100.00
Total 2 ofertas		

En este espacio de la aplicación podremos recargar créditos para poder realizar nuestros envíos. Aparecerán las ofertas que haya en ese momento al igual que los paquetes estandar que siempre encontrará.

Si queremos realizar una recarga podremos ver el precio y los créditos relacionados con el paquete elegido. Pulsaremos en el paquete que queramos, tendremos que rellenar los datos, pulsar y ya dispondremos de nuestros créditos.

INTRODUZCA SUS DATOS X

Número de tarjeta:

Fecha de Caducidad:

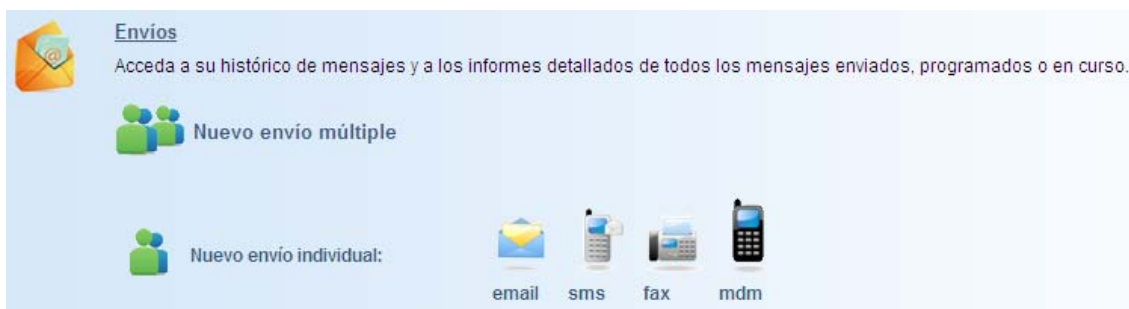
 /

cvc2:

Total: 9.75 €

7. ¿CÓMO HACER UN ENVÍO INDIVIDUAL?

En la página Inicio tenemos la opción de realizar un envío individual de email, sms, fax o mdm. Seleccionamos una de las cuatro opciones:



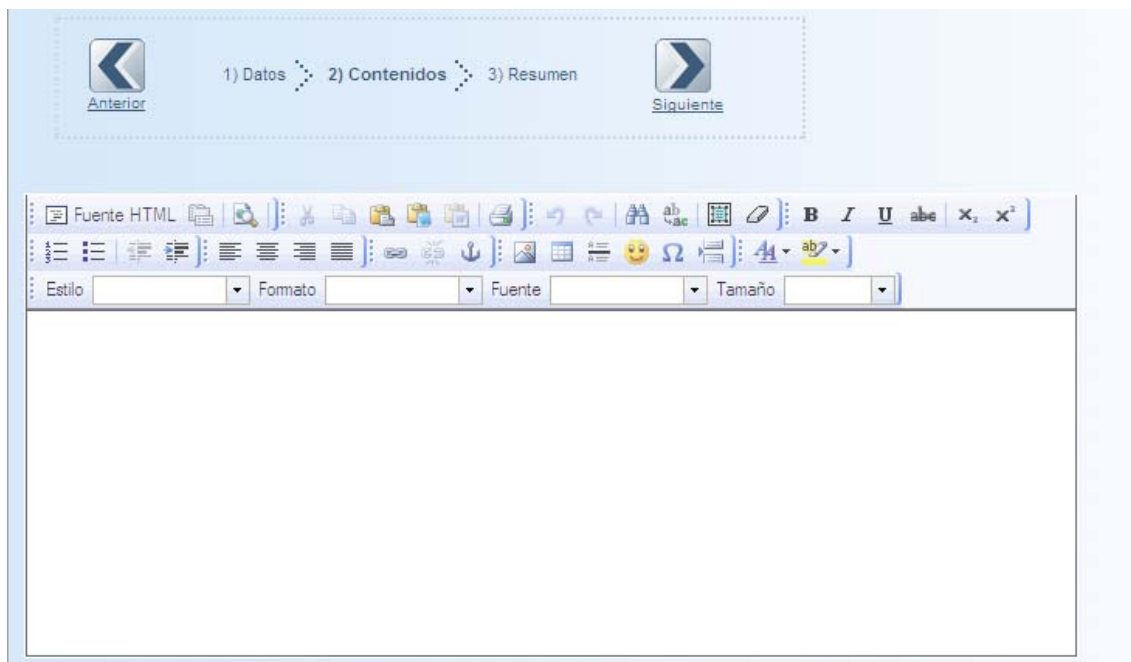
En la parte central de la pantalla tenemos los tres pasos que vamos a tener que seguir para realizar el envío y en la parte derecha tenemos un cuadro con el coste del envío junto con otro de información.

1. Datos: Tendremos que rellenar los campos que aparecen: destinatario, mail del remitente, nombre del remitente y asunto (en el caso de mail solo es obligatorio el destinatario).

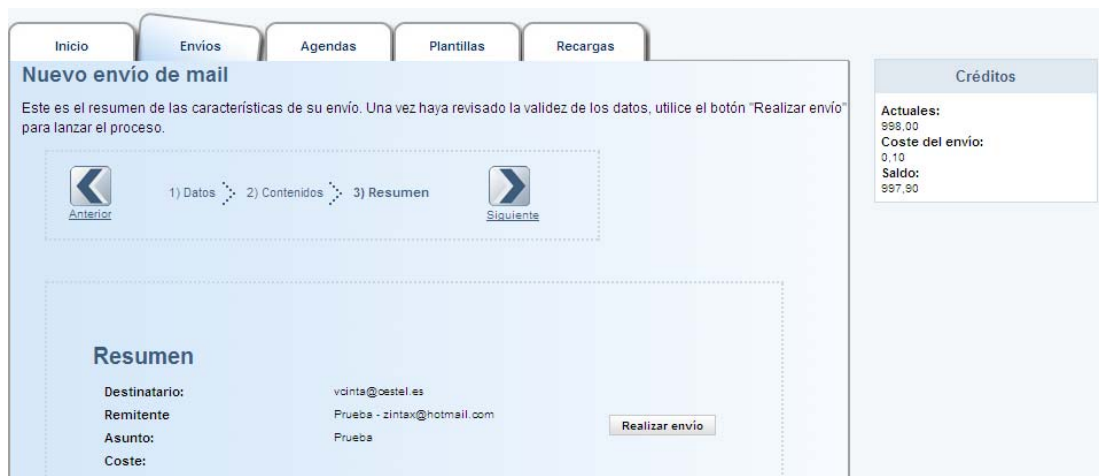
En la parte inferior tenemos la casilla de *Seguimiento de Efectividad*: al activar esta casilla podremos obtener una completa información sobre la efectividad del envío, incluyendo el número de aperturas de los mensajes y su distribución temporal, tanto a nivel general como por destinatario, además de poder contabilizar el número de clics en los enlaces que contenga el mensaje.

Una vez finalizado, pulsamos siguiente

2. Contenido: tendremos un completo procesador de texto para redactar nuestro mensaje o código fuente. Este último aspecto es muy útil para copiar un boletín ya hecho en una web:



3. Resumen: una vez redactado el mensaje, nos aparecerá una pantalla de resumen con todos los datos que anteriormente hemos indicado. A la derecha de esta información veremos un pequeño cuadro donde se nos informará acerca de los créditos actuales, el coste del envío y el saldo después del envío. Simplemente le tendremos que dar al botón **Realizar envío** para finalizar. Podremos llevar el seguimiento del envío a través de la página principal de envíos.



8. ¿CÓMO HACER UN ENVÍO MÚLTIPLE?

En la página de Inicio o en Envíos, en la parte superior de la derecha encontraremos el siguiente icono: [Nuevo envío múltiple](#). Si pulsamos en él aparecerá la siguiente pantalla:

Ud. está en: [Envíos : Página principal](#) > Nuevo envío múltiple BPAS

Inicio **Envíos** Agendas Plantillas Recargas

Selección de destinatarios

Utilice los datos de la columna mail, sms o fax para seleccionar los destinatarios según los tres medios de envío posibles por agenda o pulse sobre la columna "segmentaciones" si desea utilizar alguna de las segmentaciones definidas.

Destinatarios > Contenidos > Programación > Opciones > Resumen

Seleccione canal: Mail Fax Sms Mdm

Resumen

Programación:
Envío inmediato

Créditos

Su saldo actual es de 998 créditos

En la parte central podremos ver los pasos a seguir para realizar un envío múltiple y en la parte de la derecha, un cuadro resumen de las operaciones que estamos realizando junto a los créditos que disponemos para realizar el envío.

Vamos a ver los pasos que tendremos que seguir para realizar un envío masivo:

1. Destinatarios: en este primer paso tendremos que seleccionar el tipo de canal por el cual queremos transmitir el envío, a continuación elegir la agenda que queremos utilizar y pulsar siguiente

Inicio **Envíos** Agendas Plantillas Recargas

Selección de destinatarios

Utilice los datos de la columna mail, sms o fax para seleccionar los destinatarios según los tres medios de envío posibles por agenda o pulse sobre la columna "segmentaciones" si desea utilizar alguna de las segmentaciones definidas.

Destinatarios > Contenidos > Programación > Opciones > Resumen

Seleccione canal: Mail Fax Sms Mdm

Detalles	Nombre	Seq.	Destinatarios
<input type="checkbox"/> Mostrar	SoloBorja	0	2
<input type="checkbox"/> Mostrar	Borja1	3	8
<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar	Agenda vic	1	0

Total 3 agendas

Resumen

Agenda seleccionada:
Agenda vic

Destinatarios:
0

Medio:
sms

Programación:
Envío inmediato

Créditos

Su saldo actual es de 998 créditos

2. **Contenido:** una vez elegido el destinatario, es el momento de elegir el contenido seleccionando una plantilla anteriormente creada. Cuando este marcada la casilla de la plantilla elegida, pulsamos siguiente

3. **Programación:** En esta fase deberemos seleccionar si queremos realizar el envío inmediatamente, o por el contrario programarlo. Si elegimos la segunda opción, tendremos que seleccionar la fecha y la hora concreta que queremos hacer el envío y restringir el envío en una franja horaria determinada como se muestra en la siguiente imagen:

4. **Opciones:** Ahora tendremos que indicar el nombre del remitente, si deseamos recibir confirmación de que el envío ha sido entregado al destinatario correctamente y si queremos utilizar exclusivamente periodos valle.

5. **Resumen:** Por último, podremos ver un resumen de todos los pasos anteriores. Si vemos que queremos modificar algún dato, solo tenemos que darle a Anterior y cambiarlo. Cuando esté todo correcto, le damos al botón **Realizar envío** y nuestro mensaje se enviará. Podremos llevar el seguimiento del envío a través de la página principal de envíos.