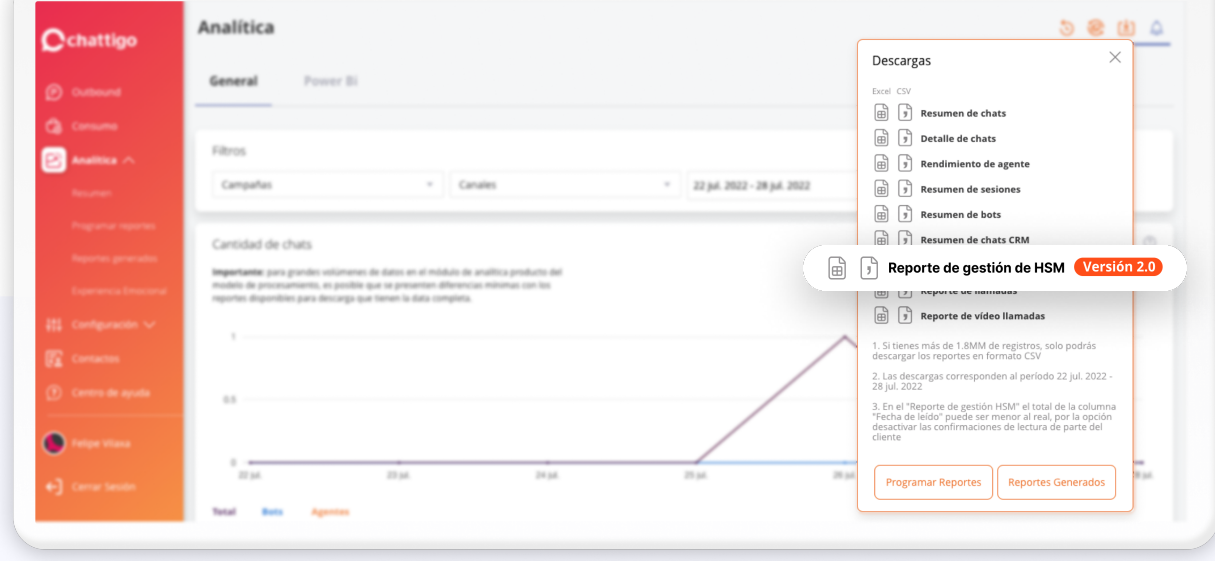


Descarga el nuevo reporte de gestión HSM 2.0

¡Lo que tanto esperabas, en un solo click! **Analiza todos tus envíos** de HSM y **optimiza tu atención** con el nuevo sistema de reportería.



Obtén información importante sobre tus envíos de HSM. Ahora, podrás identificar números inválidos, ver el estado de envío de tus mensajes, programar las descargas de tus reportes ¡y más!



Para tener en cuenta

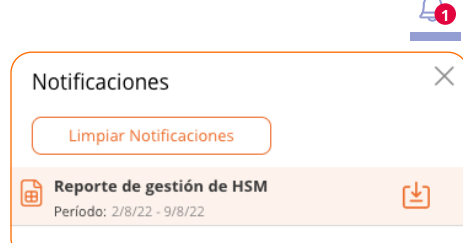
Este nuevo reporte de gestión de HSM reemplaza al anterior de la plataforma.

Descargar reportes

- En el módulo Analítica, accede al submódulo Resumen.
- Aplica los filtros para elegir las campañas, canales y fechas que quieras ver en tu reporte.
- En la barra de la parte superior derecha, clickea el ícono para acceder al menú de Descargas.
- Selecciona el reporte que quieras generar.

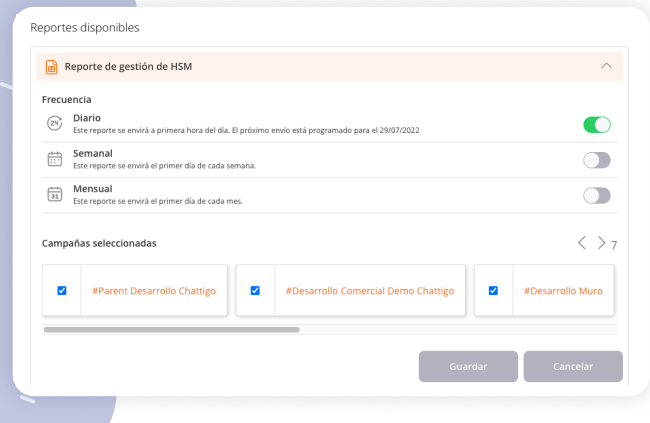


- Cuando tu reporte esté listo para descargar, verás la notificación .
- Haz click en el ícono de la campana para acceder al reporte generado y descargarlo.



Programar descargas

- Puedes programar descargas según la frecuencia que desees desde el botón **Programar Reportes** del menú Descargas.
- Programa reportes **diarios, semanales y mensuales** para un mejor monitoreo de tus campañas.



¡Importante!

- **La información de los estados “Enviado”, “Entregado” y “Leído”, es proporcionada por Meta.**
 - La **actualización de estos estados no es inmediata**. Te recomendamos **esperar al menos 1 hora a partir del envío** de tu mensaje para ver los cambios reflejados en el reporte. Esto puede variar según la cantidad de destinatarios del mensaje.
 - Pueden existir casos de mensajes que sean respondidos y que, por cuestiones operativas, todavía no tengan información sobre las etapas de lectura o entrega.
- Los mensajes a **números inválidos son informados de manera inmediata** en tu reporte.
- Este nuevo sistema de reportería **solo tendrá información desde el 30 de septiembre hacia adelante**, por lo que todos tus reportes se verán afectados. Por ejemplo:
 - Si solicitas un reporte desde el 25 de septiembre al 5 de octubre, solo verás la información del 30 de septiembre al 5 de octubre.
- Los **estados de tu mensaje pueden actualizarse** hasta 30 días después de realizado el envío. Por ejemplo:
 - Descargas un reporte del envío realizado el 1 de octubre, en donde el estado de un mensaje enviado al usuario está en “entregado”.
 - El usuario responde el mensaje el día 2 de octubre.
 - El día 7 de octubre, vuelves a descargar el reporte del envío realizado el 1 de octubre. El estado del mensaje ahora se verá como “leído”.

Contenido del reporte

En los reportes descargados, encontrarás lo siguiente:

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
Nombre del agente	Nombre de la persona que envió el HSM.	Diana Huapaya
Nombre de campaña	Nombre que tiene la campaña.	Campaña chattigo
ID del HSM	Identificador del HSM.	1795801177
Nombre del HSM	Nombre de la plantilla (template).	chattigo_bienvenida
ID mensaje	Identificador del mensaje.	1795830683
Contenido del mensaje	Texto (cuerpo) del mensaje.	Te damos la bienvenida a la demo multicanal de chattigo 🙌
Destino	Número al que se envió el mensaje.	51977452931
Estados del mensaje*	Estado general del HSM enviado, el último estado informado por Meta.	Entregado.
Comentario*	Descripción del estado del mensaje.	Mensaje entregado. A la espera de confirmación de lectura.
Salida*	Situación del mensaje en la etapa de salida.	Exitosa
Envío*	Situación del mensaje en la etapa de entrega.	Exitoso
Entrega*	Situación del mensaje en la etapa de entrega.	Exitosa
Lectura*	Situación del mensaje en la etapa de lectura.	Pendiente
Fecha de salida	Fecha en la que el mensaje salió de chattigo .	1/10/2022
Fecha de envío	Fecha en la que Meta envió el mensaje.	1/10/2022
Fecha de entrega	Fecha en que se entregó el mensaje.	2/10/2022
Fecha de lectura	Fecha en que se leyó el mensaje.	-

* Para conocer más detalles sobre los estados, comentarios y etapas del mensaje, revisa nuestro Glosario HSM, ubicado en la parte inferior.



Para tener en cuenta

En el contenido del mensaje sólo aparecerá el texto del HSM, incluso si tu plantilla tiene encabezado o botones.

Glosario HSM

1 Estados del mensaje y comentario

A continuación, se detallan los **7 estados** posibles del envío de HSM y sus comentarios.

En bandeja de salida	El mensaje será enviado pronto.
Salió	Enviamos el mensaje. A la espera de confirmación por parte de Meta.
Enviado	Mensaje enviado a su destino. A la espera de confirmación de entrega.
Entregado	Mensaje entregado. A la espera de confirmación de lectura.
Leído	Mensaje leído.
Salida fallida - Son las causas de fallo en la salida desde Chattigo	Error interno. Por favor, vuelve a enviar el mensaje.
	El encabezado del mensaje es muy largo. No debe superar los 60 caracteres.
	Número inválido. Comprueba si lo ingresaste correctamente.
	El cuerpo del mensaje es muy largo. No debe superar los 1024 caracteres.
	Saldo insuficiente. Realiza una carga y vuelve a enviar el mensaje.
Envío o entrega fallida - Son las causas de fallo tipificadas de Meta	Error en la configuración. Las variables tienen parámetros sin asignar.
	Ejemplo: "408 - Message is not valid"

2 Etapas

En el reporte se detalla una columna por etapa: salida, envío, entrega y lectura. Cada etapa puede estar en pendiente, exitoso/a, fallido/a y N/A. Los N/A solo aparecerán luego de una etapa fallida.

Ejemplos:

- 1 El estado del mensaje es **entregado**: el mensaje se entregó, pero el usuario no lo ha leído aún. Las etapas de salida, envío y entrega son exitosas, pero la etapa de lectura aún está pendiente.

Estado del mensaje	Comentario	Salida	Envío	Entrega	Lectura
Entregado	Mensaje entregado. A la espera de confirmación de lectura.	Exitosa	Exitoso	Exitosa	Pendiente

- 2 El mensaje **falló en la salida**: el mensaje no llegó a destino porque el número ingresado es inválido. La etapa de salida se muestra como fallida y el flujo no continúa, por lo que las etapas de envío, entrega y lectura no aplican.

Estado del mensaje	Comentario	Salida	Envío	Entrega	Lectura
Salida fallida	Número inválido. Comprueba si lo ingresaste correctamente.	Fallida	N/A	N/A	N/A

Para tener en cuenta

La etapa de lectura no se modificará en la reportería si los **usuarios** tienen desactivada la confirmación de lectura en su configuración de privacidad.

- Si tienes más de 1.8MM de registros, solo podrás descargar los reportes en formato CSV.
- Las descargas corresponden al período 22 jul.2022 - 28 jul. 2022.
- En el "Reporte de gestión HSM" el total de la columna "Fecha de lectura" puede ser menor al real, por la opción desactivar las confirmaciones de lectura de parte del cliente.
- En el "Rendimiento de agente", los tiempos de sesión muestran el tiempo total de los agentes. No es posible filtrar los tiempos por campaña.

[Programar Reportes](#)

[Reportes Generados](#)

Próximamente

Muy pronto podrás ver en los reportes si tus mensajes fueron respondidos y las fechas de respuesta. ¡Estate atento a las notificaciones!