

MANUAL DE USUARIO



Usuario Final

Elaborado por
Equipo JOIN

Tabla de Contenido

1.	
Objetivos.....	2
2. Cómo procesar un flujo en JOIN?.....	3
2.1. Ingresar a JOIN.....	3
2.2 Pantalla Principal.....	4
2.2.1 Barra de Menú.....	4
2.2.2 Pestañas de Inicio de Flujo y Barra Vertical de Menú del Flujo.....	9
2.2.3 Pestaña de Bandeja Principal y Clientes.....	14
2.2.3.1 Iniciar Flujo.....	15
2.2.3.2 Suscriptores.....	17
2.2.3.3 Acción Procesar	18
2.2.3.4 Acción Devolver	20
2.2.3.5 Acción Anular	21
2.2.3.6 Acción Crear Contenido	22

OBJETIVO

Reconocer el mapa de JOIN para luego establecer los pasos específicos para el usuario del “proceso de usuario final” en el Sistema JOIN; con el fin de promover el fácil desarrollo de un flujo.

DEFINICIONES

Suscriptores: Accion que permite seleccionar colaboradores que se desea esten informados con el avance de la solicitud.

¿CÓMO PROCESAR UN FLUJO?

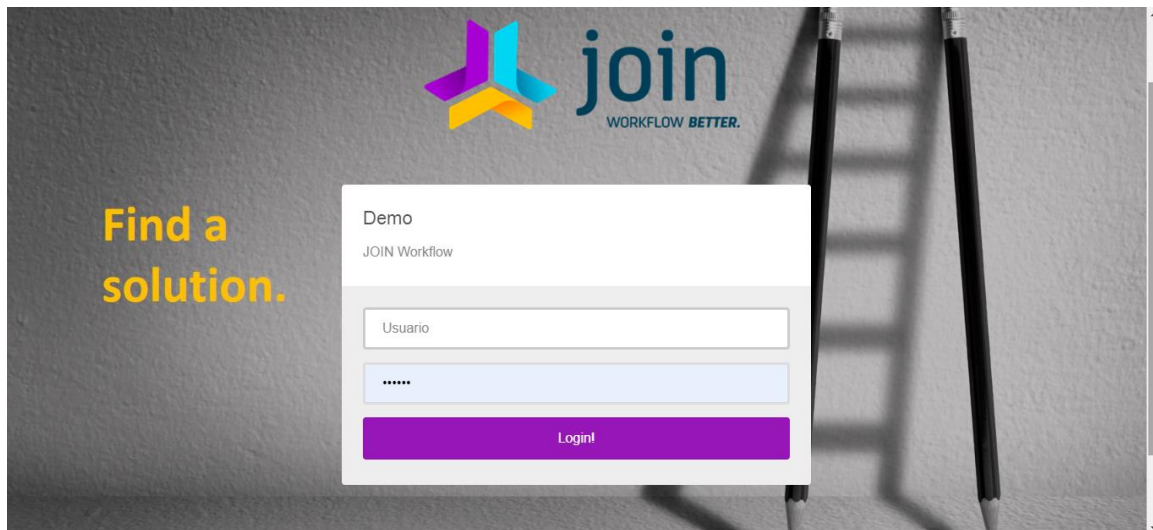
Esta guía rápida paso a paso le hará un recorrido a través JOIN y les ayudará a desarrollar de manera fácil un flujo; escogiendo en la pantalla principal la Pestaña “INICIO DE FLUJO” y desarrollándolo en la pestaña “BANDEJA PRINCIPAL”.

2.1. Ingresar a JOIN

Primero es necesario entrar en Sistema JOIN, ingresando su usuario y contraseña.



Con su usuario y contraseña



2.2 Pantalla Principal o Workflow

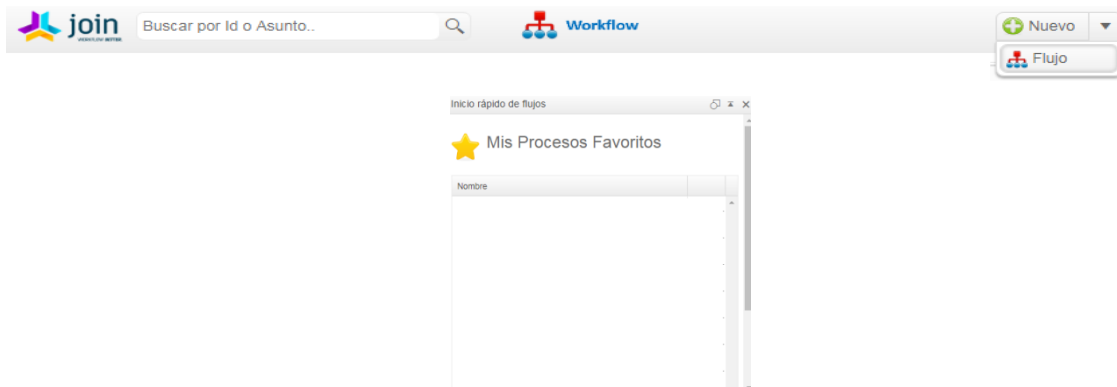
Podrá visualizar lo siguiente:

2.2.1 Barra de Menú:

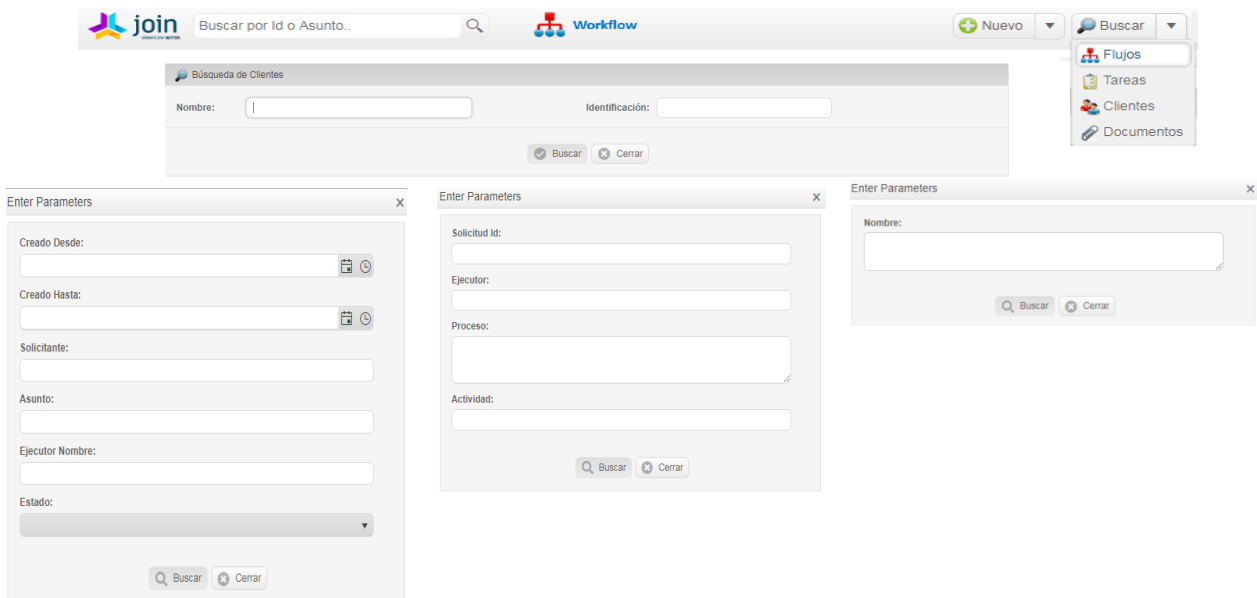


Donde se observaran una serie de pestañas o botones desplegable que contiene lo siguiente:

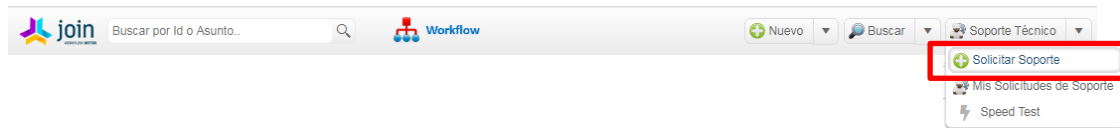
Pestaña “Nuevo”: para acceder a lista de flujos o procesos favoritos de manera más rapido.



Pestaña “Buscar” las opciones de Flujos, Tareas, Clientes, Documentos. (Donde se desplegara ventana para completar parámetros y así ubicar un flujo o proceso, clientes o documentos.



Pestaña “Soporte Técnico” Donde se tomara captura de pantallas y se enviara automáticamente al Soporte Join para su debido tratamiento.



Soporte

Solicitud Pantalla

Asunto:* Tipo:*

Descripcion:*

Creado En: 11/23/2020 20:25 Creado Por:

Crear Cerrar

Solicitud Pantalla

Asunto:* Soporte 1 Tipo:*

Descripcion:*

Creado En: 11/23/2020 20:26 Creado Por:

Crear Cerrar

¡Solicitud de soporte enviada! Tomamos una captura de pantalla y la hemos adjuntado a su solicitud. Pronto le responderemos.

También pude revisar el estatus de solicitud a Soporte Técnico. Así como también una prueba de velocidad internet en su equipo.

join Buscar por Id o Asunto.. Workflow Nuevo Buscar Soporte Técnico

Solicitar Soporte
Mis Solicitudes de Soporte
Speed Test

Mis Solicitudes de Soporte Técnico

Refresh

SOLICITUD				SOPORTE TECNICO			
Creado En	Usuario	Asunto	Tipo	Soporte Asig...	Compromiso	Estado	Finalizado En
11/23/2020 20:29	Usuario		Incidente			Enviado	

join Buscar por Id o Asunto.. Workflow Nuevo Buscar Soporte Técnico

Solicitar Soporte
Mis Solicitudes de Soporte
Speed Test

Prueba de velocidad de internet:

FAST

Tu velocidad de internet es de

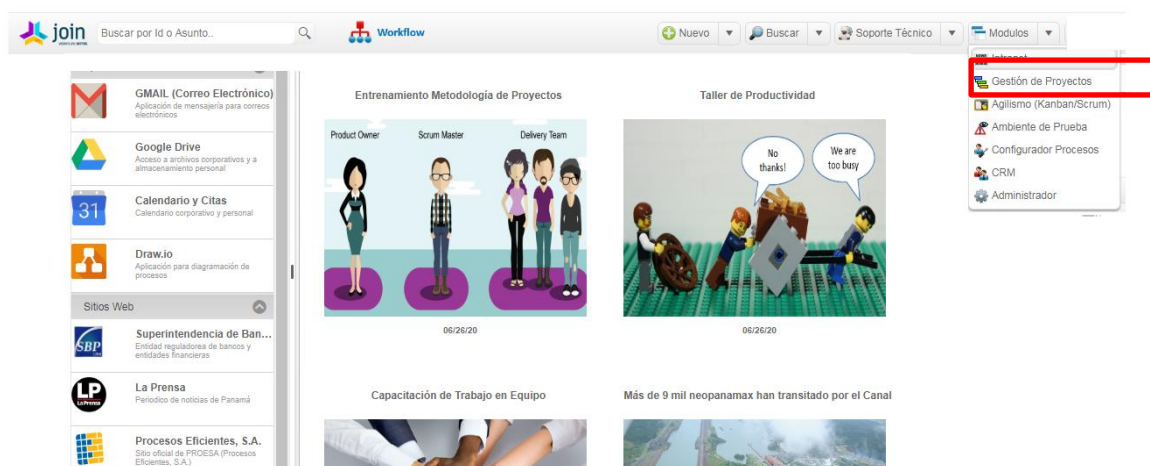
17 Mbps

Mostrar más información

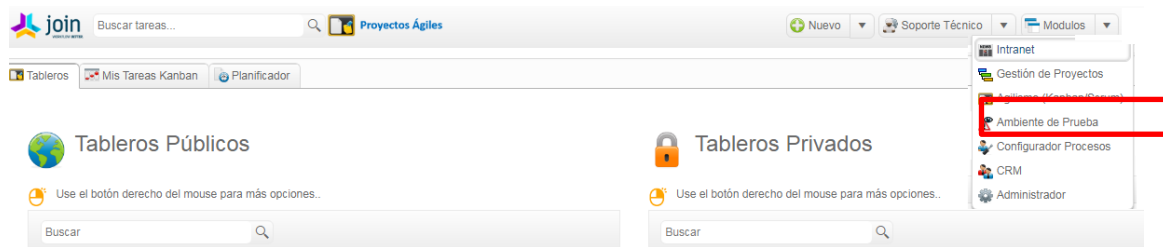
POWERED BY NETFLIX

Pestaña “Módulos” los cuales por nivel de aprobaciones serán autorizados; y se encuentran las siguientes funcionalidades.

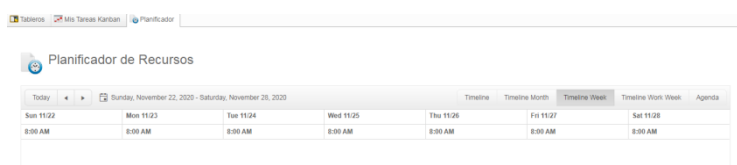
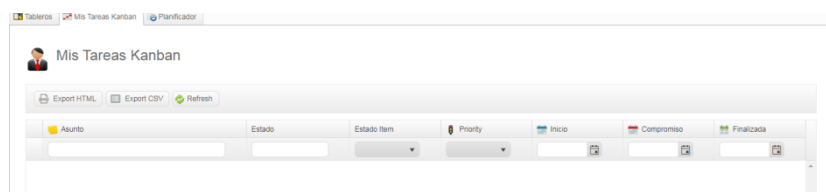
- ❖ **Intranet:** Función de comunicación entre departamentos o de su organización, donde se pueden vincular cuentas de correo, documentos, calendarios, Sitios Webs, Información mensual, etc.



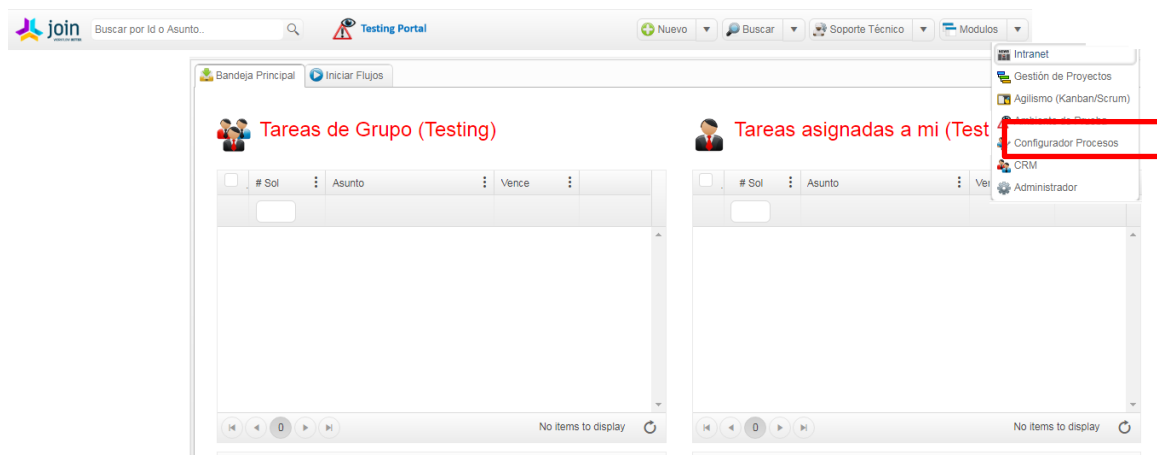
- ❖ **Agilísimo:** Modulo de Metodología Ágil con Kanban/Scrum donde podrá visualizar la productividad, avance, tiempos en sus Tableros de Proyectos. Los mismos pueden ser públicos o privados.



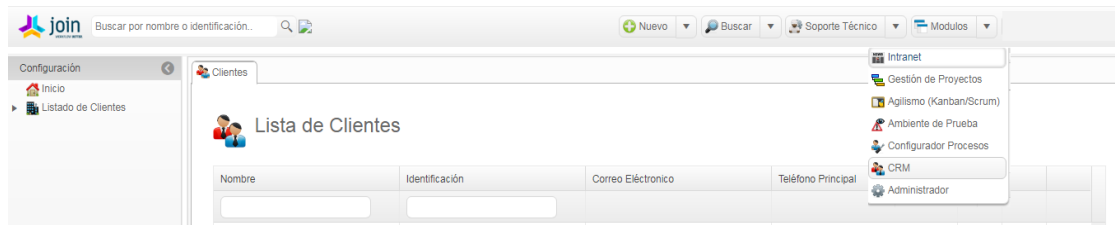
Y los mismos tienen la opción de calificar las tareas en Blogs, Sprint y ejecutar un planificador semanal de tareas con sus responsables asignados.



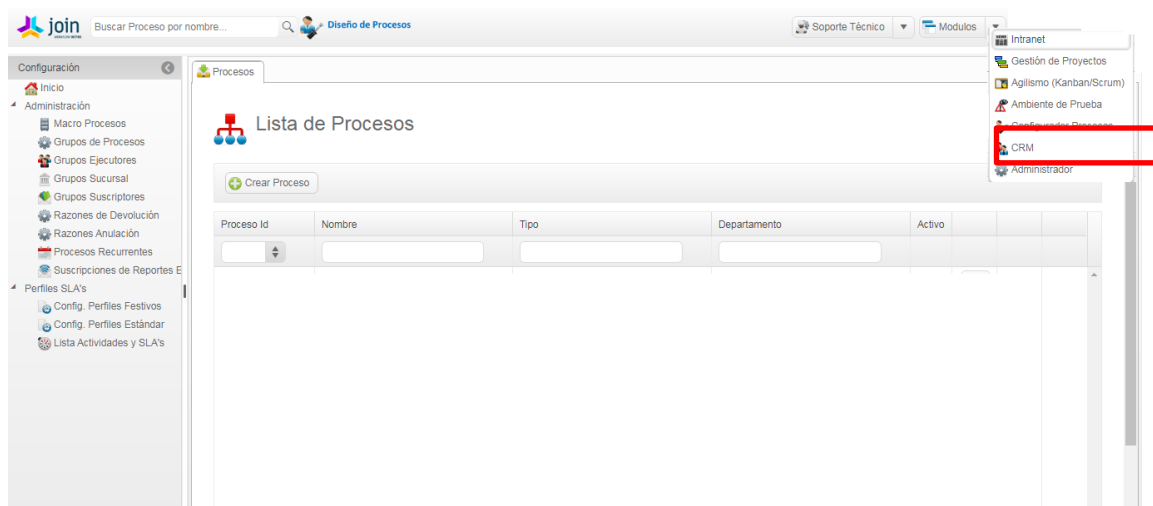
- ❖ Ambiente de Pruebas: El modo de calidad para probar cada uno de sus procesos o flujos antes de ser publicados.



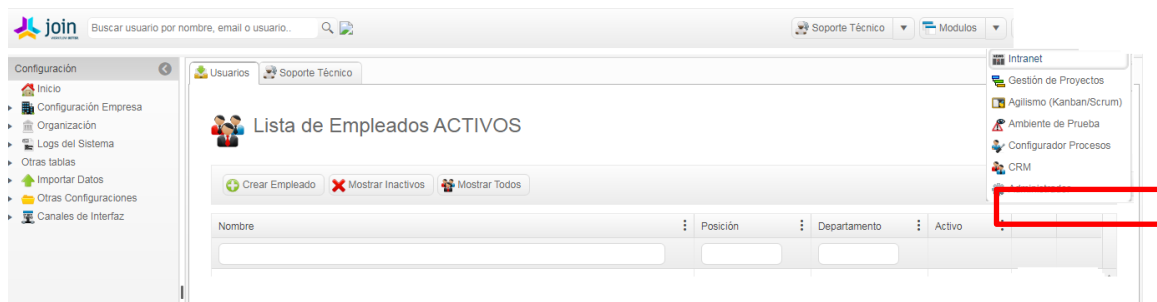
- ❖ CRM: Es la bandeja donde estarán configurados todos los clientes de su Organización. Con Nombre, Identificación, Correo Electrónico y Teléfono principal.



- ❖ Configurador de Procesos (Ver Manual de Usuario Configurador de Procesos)



- ❖ Administrador (Ver Manual de Usuario Administrador)



La Última pestaña es la de su **“Usuario”** donde se puede parametrizar las diferentes opciones: Datos personales, Roles y permisos, Contraseña, Opción Fuera de Oficina (App), Notificaciones del Sistema, Opción Refrescar Envíos, Mensajes recibidos, Opción SALIR.

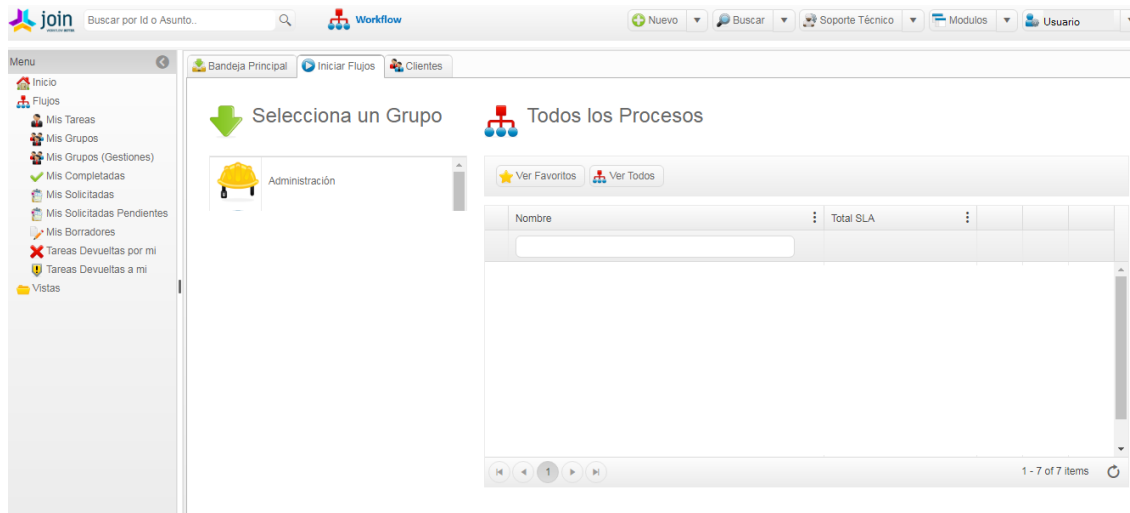


2.2.2 Pestañas de Inicio de Flujo y Barra Vertical de Menú del Flujo

Y debajo de la Barra Menú están las pestañas de

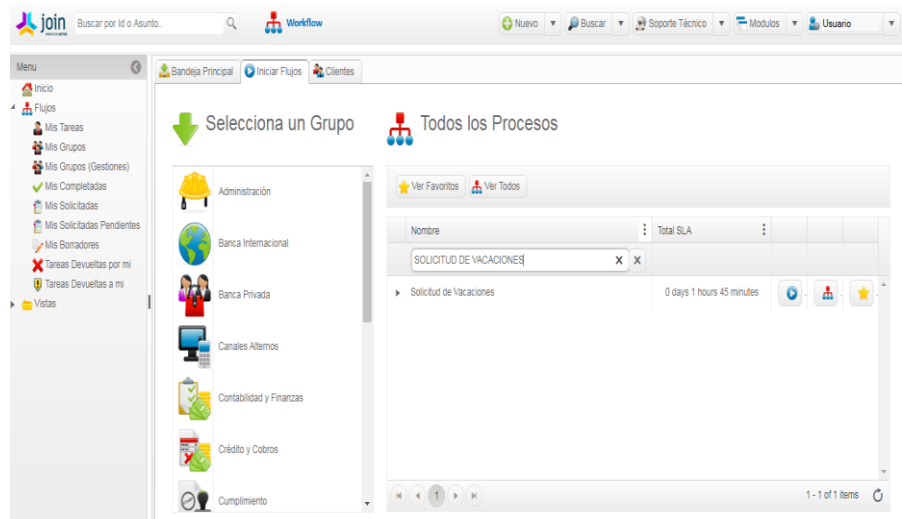
“BANDEJA PRINCIPAL”, “INICIAR FLUJO” y “CLIENTES”

Haga clic en la pestaña “INICIAR FLUJO”.



En “Iniciar Flujo” podrá observar “**Selección Grupo**” asociados en su Organización, también se visualizarán “**Todos los Procesos**” o flujos configurados (*Ver Manual de Usuario: Configuración de Procesos*).

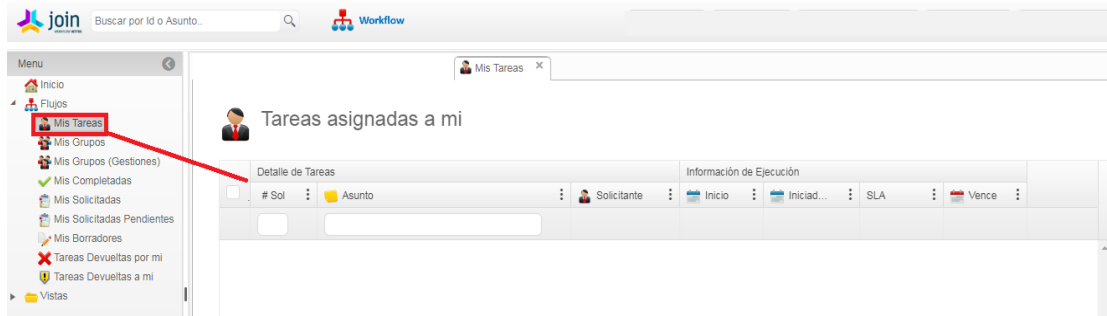
A la mano Izquierda de la pantalla encontrará la Barra de “**Menú**” de los Flujos con la lista desplegable de estatus.



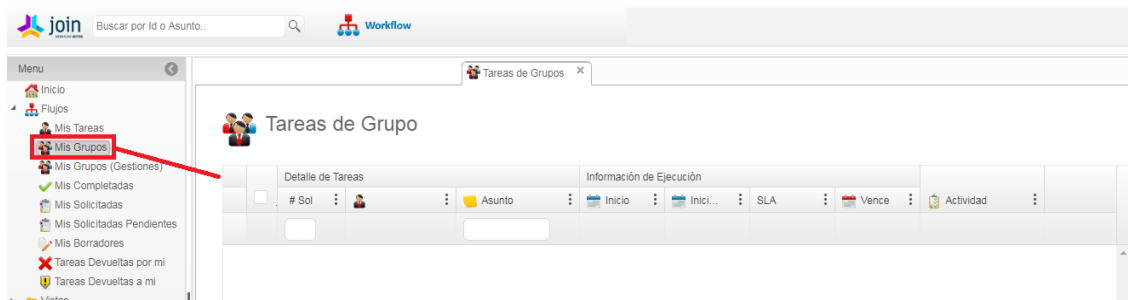
En este menú veremos dos listas desplegables con diferentes opciones que nos ayudaran a procesar nuestro flujo nuevo.

1. Lista desplegable “Flujos” se subdivide en:
 - a. Mis Tareas: Donde puede ver las tareas asignadas a usted, con número de solicitud (para control y seguimiento futuro), Asunto, Solicitante (la persona que se la asigno),

también el horario, tiempo de desarrollo de la misma actividad y vencimiento (para control de la productividad diaria). Y la actividad a desarrollar.



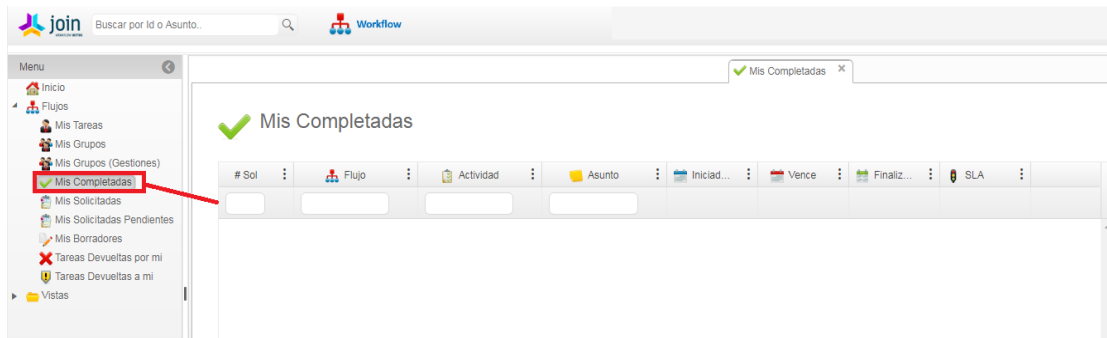
- b. Mis Grupos: Se refiere a los grupos a los que pertenece y las tareas relacionadas al Grupo. Con el mismo detalle anteriormente descrito en el apartado a.



- c. Mis Grupos (Gestiones): El cual detalla los flujos pendientes del Grupo con gestiones incluidas. **AÑADIR más información**



- d. Mis Completadas: Donde se detalla todas las actividades asignadas a usted y que usted ha procesado satisfactoriamente. Contiene número de solicitud, el Flujo relacionado, la actividad ejecutada, el asunto indicado, inicio de la actividad y vencimiento de la misma, así como el día en que fue finalizada (antes de su vencimiento o después) y los SLA's configurados.



e. Mis Solicitadas: Son aquellas tareas o actividades que usted configura y asigna a su grupo o a un compañero.



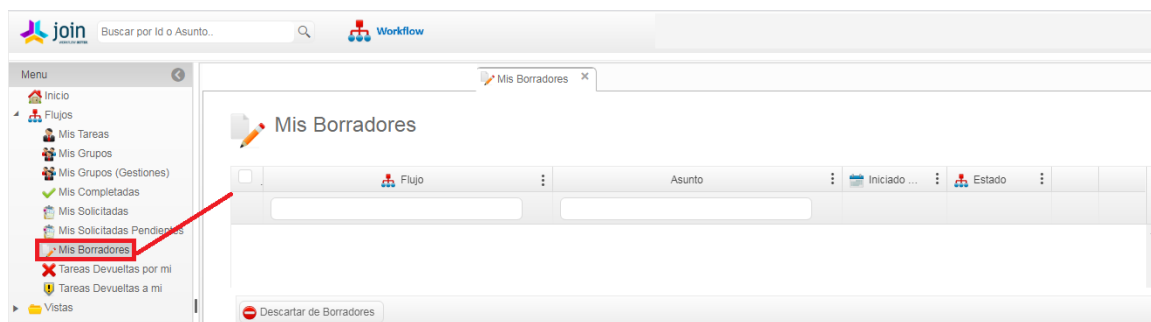
f. Mis Solicitadas Pendientes: Son aquellas actividades o tareas asignadas a su Grupo y donde se detalla numero de solicitud, Asunto indicado, Actividad , Ejecutor, Fecha iniciada y vencimiento (de la solicitud); y según el SLA configurado a la actividad el inicio y vencimiento de la misma.



g. Mis Borradores. La misma contendrá la información del flujo, asunto indicado, fecha de inicio y el estatus de la misma.



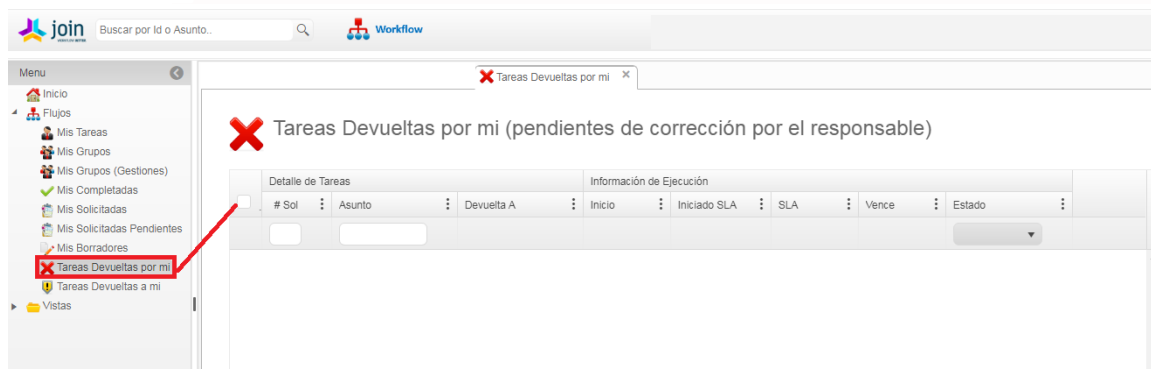
Esta bandeja es muy importante revisarla cuando iniciamos un flujo, debido a que si no se realiza la debida Asignación a su Grupo, la actividad se ira a esta bandeja.



- h. Tareas Devueltas por mi: Asi que en esta bandeja encontrara aquellas actividades que usted devuelve al solicitante y contine detalle de tarea como numero de solicitud, asunto indicado, devuelta a la persona solicitante o responsable, fecha de inicio, tiempo iniciado, el SLA, fecha de vencimiento y el estado de la misma.



JOIN tiene la particularidad de devolver actividades para su debida correccion.

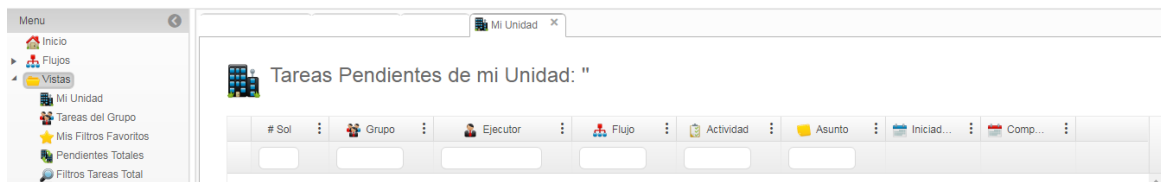


- i. Tareas Devueltas a mi: Asi como tenemos la bandeja Tareas devueltas por mi , tenemos esta, donde estan aquellas actividades que le devuelve su grupo para que se haga alguna correccion , a igual esta la opcion de asignar a otro usuario para su correccion.

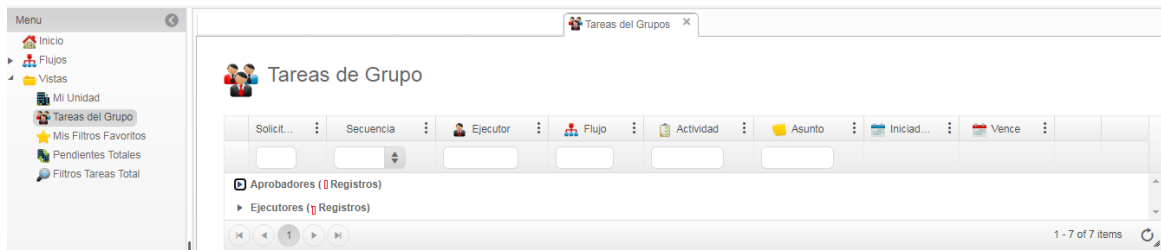


2. Lista desplegable “Vistas” se subdivide en:

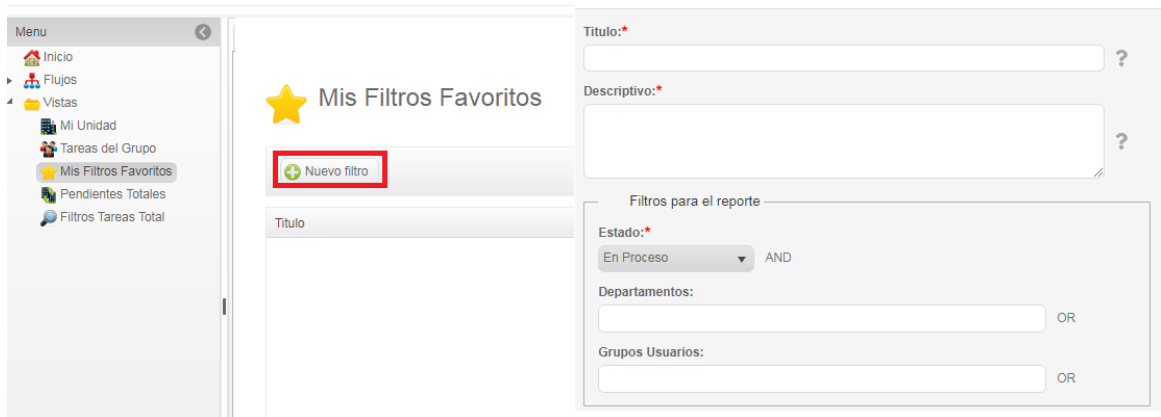
- Mi Unidad: En donde estarán todas las tareas pendiente de su Unidad. La misma contiene los detalles de número de solicitud, Grupos, Ejecutor, Flujo, Actividad, Asunto, Fecha iniciada y comentarios.



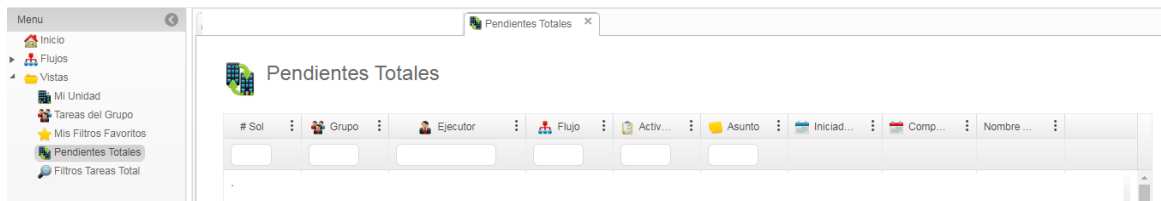
- b. Tareas del Grupo: Donde encontrara la lista de aprobadores y ejecutores de cada actividad con su secuencia , fecha de inicio y vencimiento.



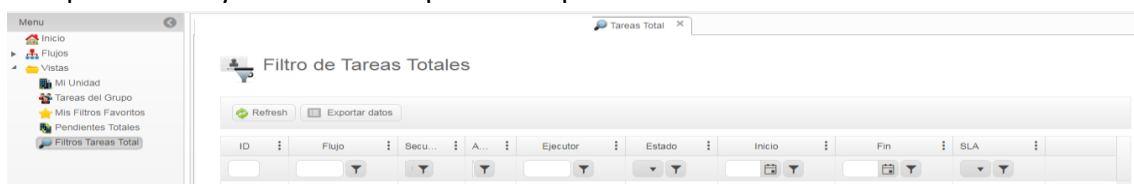
- c. Mis Filtros Favorito: Haciendo un match con lo que es la Metodologia Agil-Kanba/Scrum de JOIN, para darle un total seguimiento y control a las actividades.



- d. Pendientes Totales: Aquí estaran todas las actividades configuradas y pendientes de ejcucion detallada por Grupo, Ejecutor, Flujo, Actividad, etc

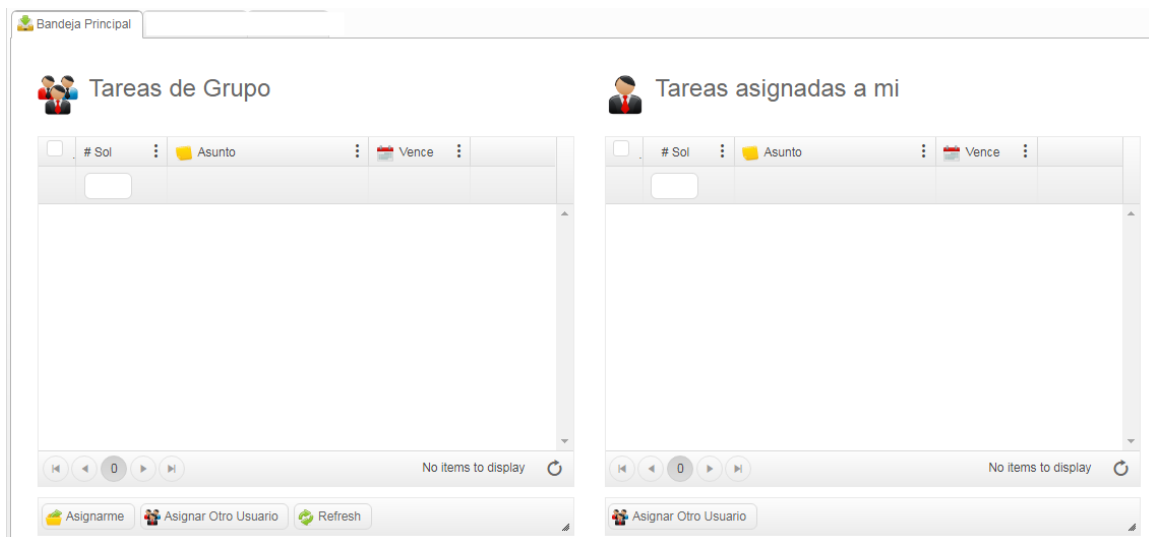


- e. Filtros Tareas Totales: En esta bandeja estaran todas las tareas cumplidas, finalizadas, pendientes y las mismas se pueden exportar en Texto o Excel.



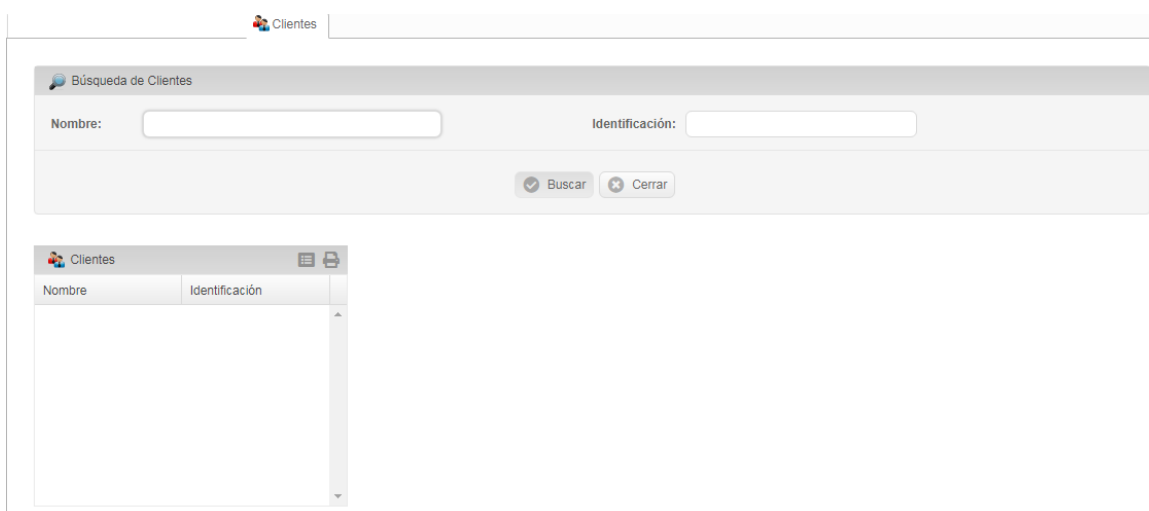
2.2.3 de Bandeja Principal y Clientes

En estas pestañas se mostraran las Tareas asignadas al grupo y que usted puede asignarse o asignar a otro usuario en la parte izquierda de la pantalla. En la parte derecha de la pantalla encontrara las tareas que le fueron asignadas a usted o auto asignadas. Y la opción de refrescar pantalla



Con los detalles: Número de Solicitud, Asunto indicado, Fecha de vencimiento.

En la **Pestaña Cliente** encontrar la opción de búsqueda de sus clientes ya sea por nombre o por identificación.

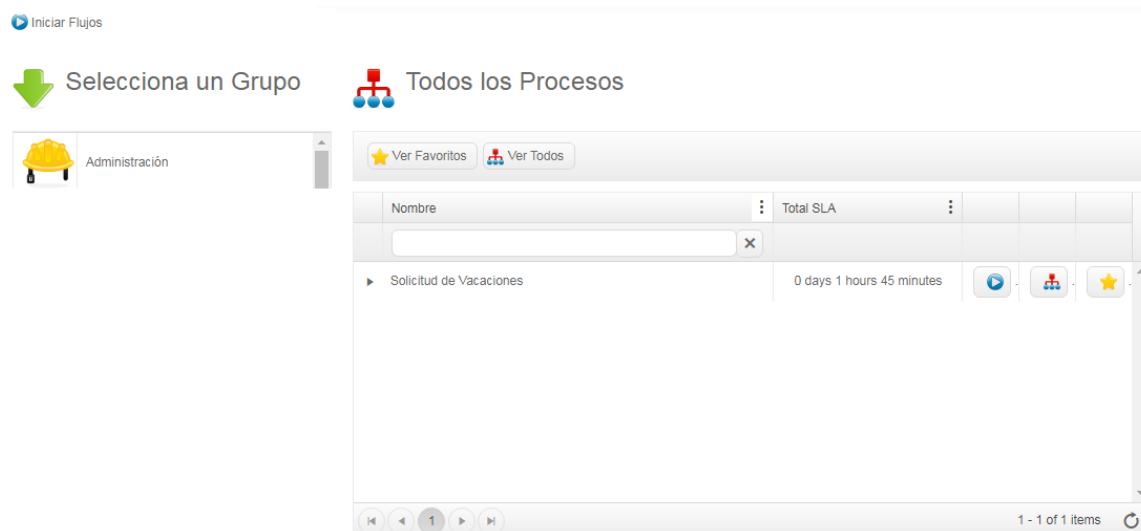


Adicional tendrá una carpeta arrojada de la búsqueda con datos del cliente, que puede descargar en opción PDF o Texto.

Luego que hemos reconocido todas las partes de nuestra plataforma, Ahora sí! Procesemos un Flujo

2.2.3.1 Iniciar Flujo

Para procesar un flujo primero debemos Iniciar un Flujo. Para ello es necesario irnos a la pestaña de "INICIAR FLUJO" donde encontraremos el Flujo ya creado (Ver Manual Usuario Configurator de Procesos).



Luego le da clic en el botón de Play para visualizar el formulario o solicitud a iniciar.

El mismo contendrá la Acciones de Procesar (luego que se completa la información) y la acción de Base de conocimiento (en caso de tener algún documento relacionado). En la segunda línea de pestañas podrá observar El Numero de la Solicitud (ID), Suscriptores al proceso (ver Capitulo de Suscriptores), el estado de la tarea, diagrama, comentarios que podrá configurar.

Tenemos dos acciones a completar los datos generales de la actividad, descripción; y la acción del Formulario Dinámico adjunto con condicionales (Ver Manual Usuario Formulario Dinámico) donde se nos solicita completar información de la misma solicitud en sí, en este caso Ejemplo Solicitud de Vacaciones.

Solicitud ID: Suscriptores Estado Tareas Diagrama Comentarios

Datos Generales

Asunto: ?

Descripción: ?

Caracteres Disponibles 2950

Cantidad: ?

Formulario Dinámico

Vacaciones (3 Registros)

Empleado	Desde	Hasta
Usuario Uno	01/01/2020	01/11/2020

Flujo enviado...

Luego que guardamos y procesamos el Iniciar Flujo, se nos enviara una notificación de Flujo enviado... que ira directamente a su bandeja principal.

Bandeja Principal

Tareas de Grupo

# Sol	Asunto	Vence
3182	Revisión	11/25/20 08:30

1 - 1 of 1 items

Asignarme Asignar Otro Usuario Refresh

Tareas asignadas a mi

# Sol	Asunto	Vence
-------	--------	-------

No items to display

Asignar Otro Usuario

2.2.3.2 Suscriptores.

Cuando se Inicia Flujo, uno de los siguientes pasos es completar los datos de suscriptor a la actividad. En Pantalla de Iniciar Flujo se puede observar la Pestaña “Suscriptores”.

Solicitud de Vacaciones | Procesar Base de Conocimiento

Solicitud ID: Suscriptores

Que permite seleccionar a los correos de colaboradores que desea estén informados del avance de la solicitud en Suscriptores. Y en el Apartado de Suscriptores por Grupo que permite seleccionar los grupos previamente configurados (Ver Manual de Usuario Administrador) que se desea estén informados del avance de la solicitud.

2.2.3.3 Acción Procesar

En Pestaña Bandeja Principal visualizara la tarea solicitada y lista para procesar.

Tareas de Grupo

<input type="checkbox"/>	# Sol	Asunto	Vence	
<input checked="" type="checkbox"/>	3182	Revisión	11/25/20 08:30	

1 - 1 of 1 items

Asignarme Asignar Otro Usuario Refresh

Tareas asignadas a mi

<input type="checkbox"/>	# Sol	Asunto	Vence	
<input type="checkbox"/>				

No items to display

Asignar Otro Usuario

Aquí pude auto asignarse la tarea o asignársela a otro usuario. Seleccionamos la tarea a procesar y en la barra inferior escoger Asignarme o Asignar a Otro usuario y dar clic.

Tareas de Grupo

<input type="checkbox"/>	# Sol	Asunto	Vence	
<input type="checkbox"/>				

No items to display

Asignarme Asignar Otro Usuario Refresh

Tareas asignadas a mi

<input type="checkbox"/>	# Sol	Asunto	Vence	
<input type="checkbox"/>	3182	Revisión	11/25/20 08:30	

1 - 1 of 1 items

Asignar Otro Usuario

Luego de asignada a usted, prosigue con la acción procesar. Para ello tenemos varios métodos de selección: Opción clic derecho (uno), opción TAB, Opción FORM.

Tareas asignadas a mi

<input type="checkbox"/>	# Sol	Asunto	Vence	
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	3182	Revisión	11/25/20 08:30	

Form
Tab

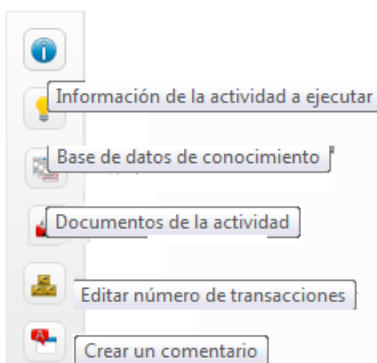
procesa la tarea.

La Opción **FORM** la escogemos para procesar varias tareas al mismo tiempo (ya que se despliegan varias ventanas).

La Opción **TAB** la escogemos para procesar varias tareas al mismo tiempo y esta se visualizan en varias pestañas. Y la Opción **Clic Derecho** para

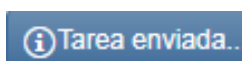
Al darle clic en la tarea cualquiera sea la opción, se desplegara la siguiente ventana. Donde se mostraran las siguientes pestañas: Acción “Procesar”, Acción “Devolver” y “Asignar a Otro Usuario”. Seguidamente estas las subpestañas de: Identificación de la solicitud: en la misma se encontrara la actividad a procesar, a que grupo va dirigida, Ejecutada por, Fecha de inicio de flujo, SLA y vencimiento o compromiso.

Adicional están los Datos Generales del flujo con Asunto y Descripción. Y las condicionales de Formulario.



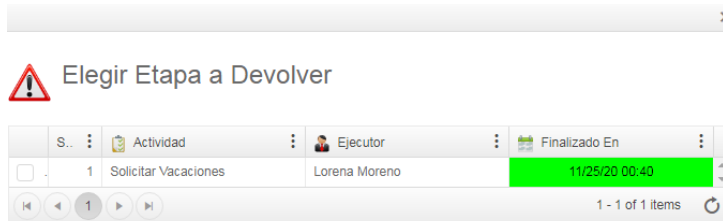
En la barra lateral izquierda encontrara un grupo de iconos tales como: Información de la actividad a ejecutar, Documentos relacionados o base de datos de conocimiento, Documentos de la actividad, Editar el número de transacciones, y Crear un comentario (Ver Capitulo Crear Comentario)

Quando ya todo está completo y debidamente revisado se da clic en Acción “Procesar”. Inmediatamente se le enviara una notificación en pantalla de “Flujo enviado...”



2.2.3.4 Acción Devolver.

Esta se encuentra al lado derecho de la pestaña Procesar. Al darle clic se abrirá una nueva ventana,



donde se le pide elegir a que etapa desea devolver la solicitud. Se selecciona la etapa y se continúa.



Acto seguido desplegará en la pantalla una nueva ventana que le solicita completar las razones (anteriormente configuradas), Comentarios y guardar.

La misma será devuelta al responsable o solicitante.



2.2.3.5 Acción Anular

La misma solicitud al regresar o ser devuelta al solicitante puede ser Anulada o Corregida.

En el **Caso** de ser Anulada. Puede observar la Acción “Anular” a lado derecho de la acción procesar. Para completar la acción se le desplegará una nueva ventana: Anular Flujo

Solicitud: 3218 | Aprobación del Formulario

✓ Procesar ✗ Anular + Asignar otro usuario

Solicitud ID: 3218 Suscriptores Estado Tareas Diagrama Comentarios

Información de Tarea en Ejecución

Actividad: Solicitar Vacaciones Inicializado: 11/25/20 00:46
 Grupo: Inicializado SLA: 11/25/20 08:00
 Ejecutor: Lorena Moreno Compromiso: 11/25/20 08:45

Datos Generales

Asunto: Aprobación del Formulario ?

Descripción: ajsa ?
 Caracteres Disponibles 2995

Cantidad: 1 ?

Anulación

✗ Anular Flujo

Asunto: Anulación

Razones Anulación: [dropdown]

Mensaje: *

Guardar Cerrar

En donde se escogerá el motivo o razón de la anulación (lista ya configurada) y el Mensaje adscrito a la misma. Guarda. Y nuevamente se le hace la pregunta Solicitud Anulada?

Information ✗

Solicitud Anulada

OK

Y la actividad será anulada.

2.2.3.6 Acción Crear Contenido

Esta acción se puede completar en la barra lateral izquierda en el icono de comentarios.

Solicitud ID: 3204

Comentario

+ Documentos

Asunto:

Mensaje: *

Documentos

Doc

No items to display

Para crear un comentario se debe completar la ventana de Comentario que contiene la opción de agregar algún Documento adjuntándolo, Su Asunto y Mensaje.

Con la Creación del Comentario hemos finalizado y con ello se cierra el Ciclo de Iniciar y procesar un flujo. Continúanos con el **Proceso de Usuario Administrador JOIN**.