



MANUAL DE USUARIO CCOMM/ECOMM

Manual de usuario

Presentación

Ccomm es una aplicación de gestión de comunicaciones, con ella podemos reunir diferentes medios como sean FAX, correo electrónico y otros, en una sola ventana, y trabajar con ellos en esta ventana sin importar cual fue el medio por el cual llegaron. Además permite enviar por estos medios, y estos envíos también aparecen en esta ventana, con lo que tenemos todas las comunicaciones reunidas en una sola ventana.

Uso de la aplicación

Las ventanas mas importantes son “Mapa” y “Comunicaciones”. En el mapa tenemos una visión global del numero y tipo de comunicaciones pendientes. En la de comunicaciones se listan las comunicaciones, y podemos gestionarlasy. Por ejemplo podemos etiquetarlas, o moverlas a otro canal.El programa cuenta con diferentes plugins, para concentrar en esta ventana mas y mas comunicaciones de distintos medios. Además cuenta con un sistema de filtros que permiten preetiquetar comunicaciones, y organizar las comunicaciones en canales (ventas, pedidos, etc..).

El programa es multi-propósito, y no esta limitado a un uso determinado, como podría ser pedidos, o quejas, etc.. sino que puede servir para cualquier tipo de comunicaciones.

Login

Desde la ventana de login se entra en la aplicación. Hay que proporcionar un nombre usuario (ajustado por el administrador) y una contraseña. Se recomienda contraseñas formadas por una combinación de números y letras.



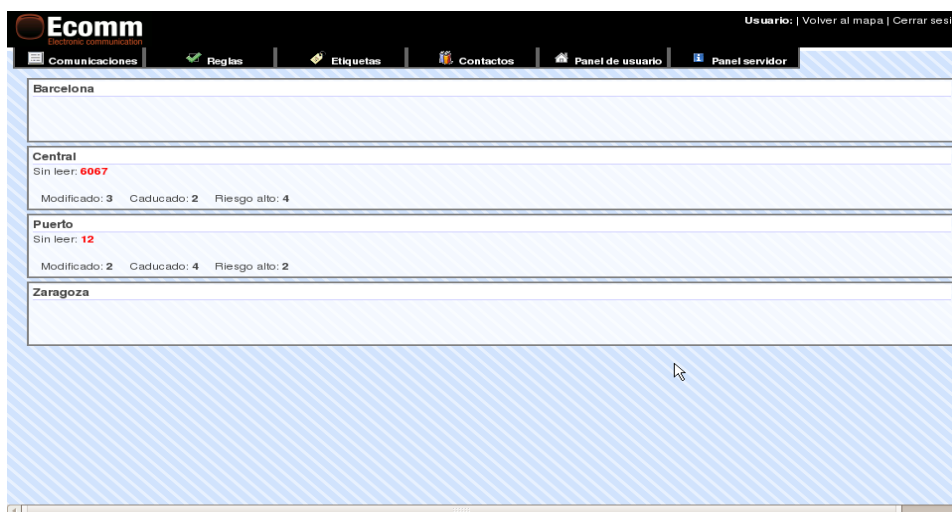
Entre su nombre de usuario y contraseña

Usuario

Contraseña

Ventana mapa

Esta ventana ha sido diseñada para permanecer abierta y actualizarse automáticamente. Las comunicaciones están divididas en centros (o delegaciones, ciudades, departamentos... dependiendo de nuestras necesidades). El administrador puede ajustar en el panel de control que tipo de comunicaciones aparecen aquí. Seleccionando que etiquetas son relevantes.



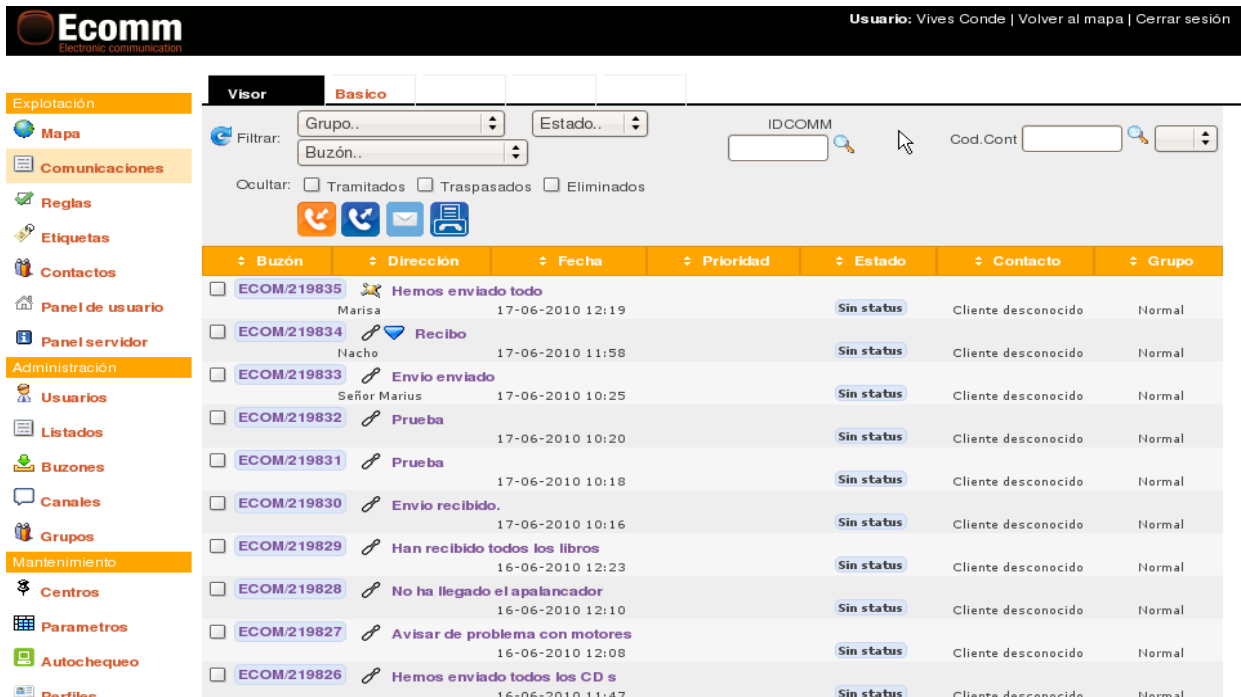
Ventana comunicaciones

Este es el listado de las ultimas comunicaciones recibidas. Arriba podemos cambiar el canal que estamos visualizando. Por defecto se muestra un canal que muestra todas las comunicaciones (de todos los canales). Dependiendo los permisos que nos haya ajustado el administrador, aparecerán mas o menos opciones. El administrador también puede haber ocultado canales de los que no deberíamos preocuparnos.

Pinchando en el nombre de una comunicación se despliegan sus datos, además aparecen opciones extra como traza, visualizar el documento, o etiquetar.

Seleccionando una comunicación, o varias, podemos realizar operaciones sobre estas comunicaciones, como es mover la comunicación a otro canal, o cambiar su estado.

En la parte superior tenemos filtros que nos permiten mostrar solamente el tipo de comunicados que queremos ver, o encontrar uno concreto (sabiendo su id, o bien el código de cliente).



The screenshot shows the Ecomm web application interface. At the top, there's a header with the Ecomm logo and user information: "Usuario: Vives Conde | Volver al mapa | Cerrar sesión". Below the header is a sidebar with navigation menus: "Explotación" (Mapa, Comunicaciones, Reglas, Etiquetas, Contactos, Panel de usuario, Panel servidor), "Administración" (Usuarios, Listados, Buzones, Canales, Grupos), and "Mantenimiento" (Centros, Parametros, Autochequeo, Perfil). The main content area is titled "Visor" and "Basico". It features a search bar with filters for "Grupo" and "Estado", and a "Filtrar" button. Below the search bar are checkboxes for "Ocultar: Tramitados, Traspasados, Eliminados". The main table displays a list of communications with columns: Buzón, Dirección, Fecha, Prioridad, Estado, Contacto, and Grupo. The table contains several rows of data, including messages like "Hemos enviado todo", "Recibo", "Envío enviado", "Prueba", "Envío recibido", "Han recibido todos los libros", "No ha llegado el apalancador", "Avisar de problema con motores", and "Hemos enviado todos los CD s". Each row has a checkbox and a link to view the message details.

La pantalla de comunicaciones no se autoactualiza como el mapa, esto significa que si debemos pulsar el botón refrescar para revisar si hay comunicaciones pendientes. También podemos volver al mapa, y dejar el programa así, para volver a otra tarea, esperando a que en el mapa aparezca una comunicación pendiente.



Regresar

Etiquetas

Contactos

Panel de usuario

Panel servidor

Administración

Usuarios

Listados

Buzones

Canales

Grupos

Mantenimiento

Centros

Parametros

Autochequeo

Perfiles

Pasarelas

Usuario

Salir

Buzón	Dirección	Fecha	Prioridad	Estado	Contacto	Grupo
<input type="checkbox"/> ECOM/219835	Hemos enviado todo Marisa	17-06-2010 12:19		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219834	Recibo Nacho	17-06-2010 11:58		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219833	Envio enviado Señor Marius	17-06-2010 10:25		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219832	Prueba	17-06-2010 10:20		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219831	Prueba	17-06-2010 10:18		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219830	Envio recibido.					
<div>Datos Documento Traza Etiquetas Riesgo Responder</div> <div>Asunto: Envio recibido. Buzón: Fecha: 17-06-2010 10:16</div> <div>Quien llama: Marcos Salduba A quien llama: ECOMM:Óscar Vives Telefono: 90331222 Cod. Cliente: 050111 Motivo: Envio recibido. Notas: Los doscientos libros que se esperaban, han llegado correctamente.</div>						
<input type="checkbox"/> ECOM/219829	Han recibido todos los libros	16-06-2010 12:23		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219828	No ha llegado el apalancador	16-06-2010 12:10		Sin status	Cliente desconocido	Normal
<input type="checkbox"/> ECOM/219827	Avisar de problema con motores	16-06-2010 12:08		Sin status	Cliente desconocido	Normal

Al desplegar una comunicación, las opciones mas habituales son las siguientes:

Datos : una revisión de los datos conocidos para la comunicación.

Documento : aquí podemos ver el documento, o cuando no hay documento disponible, un resume o extracto del mismo.

Traza: un historial de la vida del documento, que nos dice que cambios de estado ha sufrido, por quien, y cuando.

Etiquetas: todas las etiquetas que se le han aplicado, y un sistema para aplicar nuevas.

Riesgo : un informe del riesgo financiero del contacto.

Responder: Si la comunicación requiere una respuesta, con esta opcion podemos enviar una inmediatamente.

Descripción de la pantalla de comunicaciones:

Busqueda y filtrado

Parte de arriba, solapas: Cada solapa representa un canal de comunicaciones. Además podemos tener un canal único donde estarían todas las comunicaciones.

Seccion de filtros: Tenemos un boton con un dibujo de una flecha en remolino, este boton recarga la pantalla, sirve para ver si hay nuevas comunicaciones. A continuacion le siguen una serie de filtros. Eligiendo opciones de ellos, restringimos el resultado a aquellas comunicaciones que coinciden con el filtro. Podemos por ejemplo restringir las comunicaciones a las de un estado determinado. Filtrar por el sentido de llegada de los mensajes (salida, entrada, ambos).

Seguidamente tenemos la posibilidad de filtrar para mostrar una sola comunicación de id conocida, o todas las comunicaciones referidas a un contacto en particular.

En la misma fila aparece un combo que nos permite elegir cuantas comunicaciones por defecto aparecerán en la pantalla.

En la siguiente fila tenemos unos checkbox que permiten ocultar las comunicaciones con un estado determinado, por ejemplo podemos querer filtrar que no aparezcan las comunicaciones eliminadas. Estas opciones se añaden a todas las demas y son multiples, podemos ocultar los tramitados y los eliminados a la vez.

En la siguiente fila tenemos los accesos rapidos a comunicaciones locales.

Estas comunicaciones son:

- Llamada recibida. Sirve para anotar llamada telefónicas recibidas por un operador delante del programa.
- Llamada realizada. Sirve para anotar llamadas telefónicas que ha iniciado un operador.
- Enviar mensaje por correo. Permite enviar un mensaje por correo electrónico a través de la plataforma. Este mensaje quedara registrado como una comunicación en la plataforma.
- Enviar fax. Permite enviar un fax a través de la plataforma. Este mensaje quedara registrado como una comunicación en la plataforma.

Filas de comunicaciones

La primera fila de las comunicaciones (cabecera), muestra el tipo de información que aparecerá en esa columna. Por ejemplo: Buzón, Dirección, Fecha, Prioridad, Estado, Contacto, Grupo..

Las filas en si de comunicaciones cuentan con dos filas. En la primera aparece el idcomm de la comunicación, las etiquetas (en forma de icono) y el titulo del mensaje. Cuando un mensaje no tenga un titulo de por si, como titulo puede aparecer el teléfono llamante, un texto resultado de aplicar OCR sobre el documento, o cualquier otra información relativa que nos ayuden a identificar la comunicación. .

Cerrar sesión

Es conveniente que los usuarios al terminar de utilizar el programa utilicen la opción “cerrar sesión” de la esquina superior derecha.

Tambien tienen disponible un pequeño panel de control personal, accesible pulsando en su nombre, en la esquina superior derecha, que les permite ver algunos datos relativos a su cuenta, asi como modificar sus datos personales.