

# **CIM Center 3.5**



**Manual de usuario**

**Versión de Manual: 00**

## Introducción

El programa **CIM Center** permite administrar y gestionar las relaciones con los clientes.

Es una aplicación unificada para la administración y consulta en tiempo real de todas las interacciones con clientes, y de las estadísticas de los Indicadores de Negocios asociados.

Está concebido como un Gerenciador unificado destinado a Gerentes y Administradores sin conocimientos de informática, por lo que todas sus interfaces presentan un entorno amigable e intuitivo de tipo “Windows-like” con menús de contexto e iconos de uso más frecuente para acceder a las herramientas de diseño, administración o estadísticas.

**CIM Center** puede estar integrado a una central telefónica.

La función de CIM Center es poder crear, mantener y administrar las siguientes funciones:

- *Enrutamiento de llamadas entrantes (sólo con integración con la central telefónica)*  
Mediante el módulo opcional “enrutador”, es posible enrutar ( o dirigir) las llamadas entrantes a distintos internos, habilidades o servicios, en función del DNIS, Caller ID, horarios, fechas, etc.  
CIM Center también permite bloquear llamadas maliciosas (reconocidas por Caller ID) antes de ser atendidas.
- *Mantenimiento de “formularios de negocio”*  
CIM Center permite disponer de “formularios” o “planillas” de diversos tipos (información, encuestas, toma de pedidos, mantenimiento de agendas). Los formularios son administrados desde CIM Center
- *Estadísticas de interacciones y resultados de negocio*  
CIM Center dispone de herramientas para consultar las estadísticas y detalles de las interacciones realizadas (tanto por las correspondientes a llamadas atendidas por los representantes, por los I.V.R. o sistemas de atención automática como por las interacciones personales), así como también de los resultados de los datos ingresados en los formularios propios de CIM Center
- *Campañas salientes*  
CIM Center permite administrar las campañas salientes, de vista previa, de fax o de email y automática y perdictiva, en caso de tener integración con la central telefónica.
- *Servicios automáticos de IVR (sólo con integración con la central telefónica)*

Mediante el módulo opcional de “servicios automáticos”, CIM Center permite administrar los servicios automatizados brindados por un IVR (sistema de respuesta vocal interactiva). Estos servicios incluyen facilidades de “DISA” (discado directo entrante), “Menúes de IVR”, y “correos de voz y fax”

## **Modelo del Cliente**

Los clientes de la empresa, que tiene el software CIM, se denominan “empresas”, los clientes de dichas empresas “clientes” y las personas que son contactos en esas empresas se denominan “contactos”. También está la posibilidad de que el “cliente” de la empresa sea una persona y el “contacto” sea anónimo, en éste caso, la “empresa” será la definida por defecto, la empresa que tiene CIM.

## **Multisitio**

FORWARD puede funcionar en más de un sitio:

- Existe una única base de datos, compartida y accesible desde todos los sitios.
- Sistema distribuido: se prestan servicios similares en todos los sitios, y los representantes se puedan registrar, indistintamente, en cualquiera de ellos. Los servicios, usuarios, categorías, etc. son comunes a todos los sitios.
- Cada sitio tiene su propia licencia
- Cada sitio puede llegar a funcionar de forma independiente del otro, si fuera necesario.

En caso de tener integración con la central telefónica:

- Cada sitio tiene su propia PBX
- Las llamadas pueden ser transferidas de un sitio a otro. En este caso, los datos adjuntos se transfieren entre sitios.

## **Chat**

Usuarios de diferentes sitios pueden chatear entre sí.

No podrán loguearse usuarios con el mismo identificador en más de un sitio.

## **Recorder**

Los directorios de grabaciones son comunes a todos los sitios. Entonces, desde cualquier sitio se puede reproducir las grabaciones hechas en cualquiera de todos los sitios.

## **Campañas**

Las campañas son comunes a todos los sitios.

## Login a CIM Center

Para acceder al software CIM Center:

1. Desde el escritorio realizar doble clic sobre el ícono de CIM Center, o ejecutar Inicio – Programas – CIM Center



2. Escribir su nombre de usuario y la contraseña, y presionar Aceptar. Si el usuario y/o la contraseña no son válidos, no se indicará ningún error, pero no será posible acceder al programa. Debe ingresarse nuevamente los datos.



### Nota:

La instalación del programa crea automáticamente el usuario Admin con clave admin. Este usuario tiene “nivel administrador”. Por razones de seguridad es aconsejable cambiar la clave de este usuario.

## Mantenimiento de Empresas

Id Empresa	Nombre	Tipo Comunicación
1	ISBEL	Consulta SQL

100 %

Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

Todo

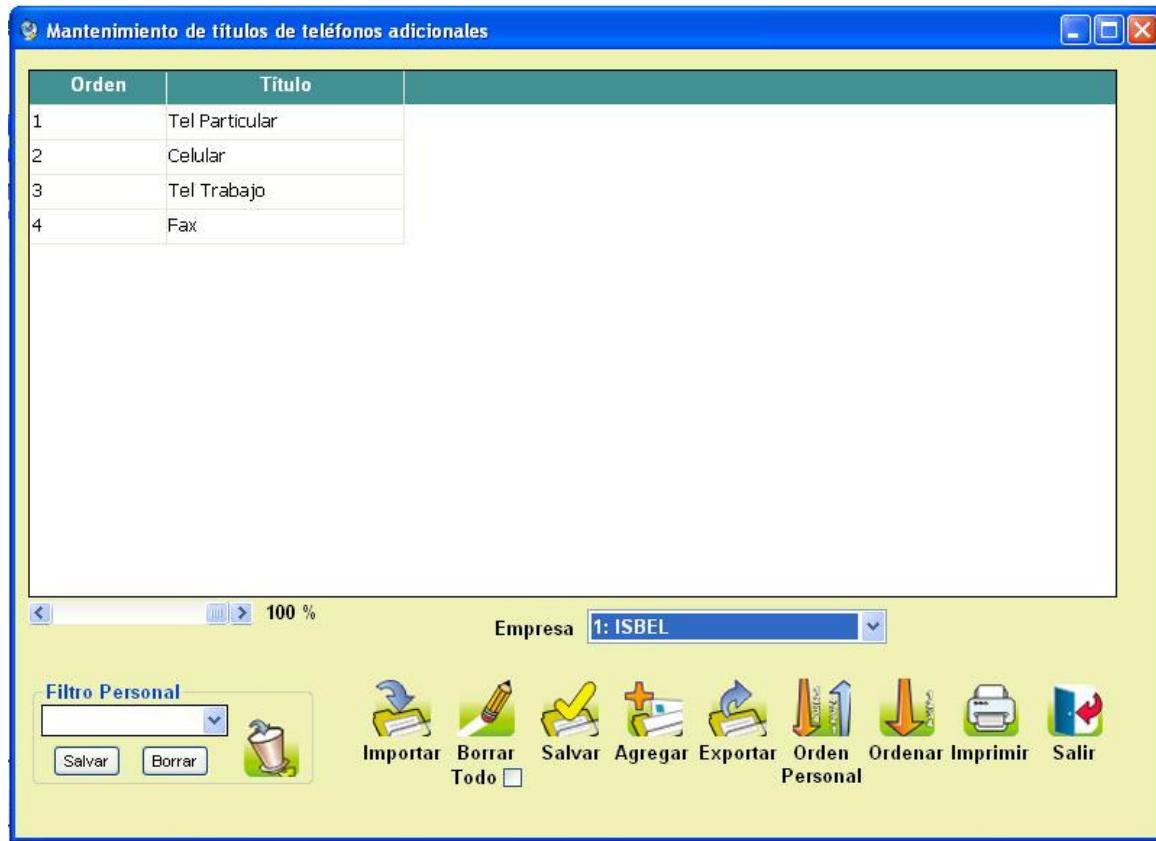
La pantalla de “Mantenimiento de Empresas” permite definir las empresas que formarán parte del sistema, aquellas empresas que son clientes del Call Center.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Lista de Empresas”.

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Empresas”:

Campo	Valores posibles	Descripción
IdEmpresa	Alfanumérico	Es el Identificador de la empresa.
Nombre	Alfanumérico	Nombre de la empresa.
Tipo de Comunicación	Consulta SQL Petición MW	Indica si los datos se obtienen por medio de consulta SQL.

## Mantenimiento de Títulos de Teléfonos Adicionales



La pantalla de “Mantenimiento de títulos de teléfonos adicionales” permite definir títulos para los teléfonos adicionales que aparecen en “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Lista de Clientes de Empresas”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Títulos de teléfonos adicionales”.

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de títulos de teléfonos adicionales”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Orden	Numérico	Es el orden en que aparecerá el título.
Título	Alfanumérico	Es el título que aparecerá en vez del título “Teléfono Orden”, siendo Orden un número.

## Mantenimiento de Clientes de Empresas

The screenshot shows a Windows application window titled "Mantenimiento de Clientes de Empresas". The main area is a grid table with columns: Cliente, Nombre, Dirección 1, Código Postal 1, Dirección 2, and Código Postal 2. The data in the grid is as follows:

Cliente	Nombre	Dirección 1	Código Postal 1	Dirección 2	Código Postal 2
1	Isbel				
10	Banco Santander				
100	Emporio De Los Sandwich				
1001	Piramide Ltda.				
1002	Sira Ltda S.A.				
1003	Palladium S.A.				
1004	Arteplas S.A.				
1005	Inmobiliaria Lars Ltda.				
1006	Cibeles S.A.				
1007	Ice Palmar				
1008	Infobase S.R.L.				
101	Riogas				
1010	Saugus S.A.				

Below the grid are several buttons: Filtro Personal, Importar, Borrar, Salvar, Agregar, Exportar, Orden Personal, Ordenar, Imprimir, and Salir. There is also a zoom control (100%) and a dropdown for "Empresa" set to "1: ISBEL".

La pantalla de "Mantenimiento de Clientes de Empresas" permite definir los clientes de las empresas definidas en "Administración"- "Mantenimiento de Empresas"- "Lista de Empresas".

A esta ventana se accede a través del menú "Administración"- "Mantenimiento de Empresas"- "Lista de clientes de Empresas".

Detalle de los campos de la pantalla "Mantenimiento de Clientes de Empresas":

Campo	Valores posibles	Descripción
Cliente	Alfanumérico	Es el Identificador del cliente.
Nombre	Alfanumérico	Es el nombre del cliente.
Dirección 1..5	Alfanumérico	Son las direcciones del cliente.
Código Postal 1..5	Alfanumérico	Son los respectivos códigos postales a las direcciones del cliente.
Email	Alfanumérico	Email del cliente.
Auxiliar 1..5	Alfanumérico	Campo Auxiliar.
Teléfono 1..30	Alfanumérico	Son los teléfonos del cliente.

## Mantenimiento de Contactos de Empresas

Mantenimiento de Contactos de Empresas

Cliente	Contacto	Nombre	Apellido	Dirección
1	2	Carla	Facal	Av Uruguay 807
100	100	Juan	Perez	Benito Banco 5684
100	111	Andres	Pazos	Pedro Berro 1254

< > 100 % Consultar Empresa 1: ISBEL

Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

La pantalla de “Mantenimiento de Contactos de Empresas” permite definir los contactos en las empresas definidas en “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Lista de clientes de Empresas”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Lista de contactos”.

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Contactos de Empresas”:

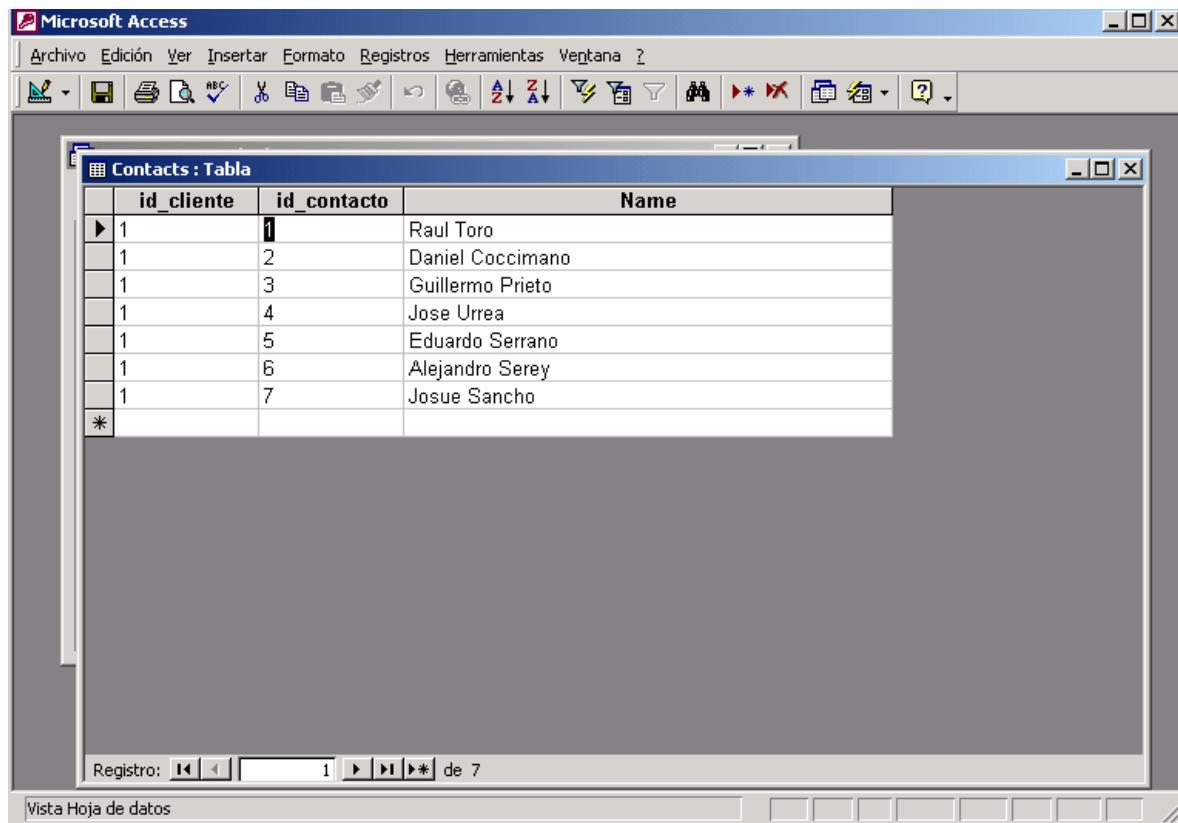
Campo	Valores posibles	Descripción
Cliente	Alfanumérico	Es el Identificador del cliente.
Contacto	Alfanumérico	Es el Identificador del contacto.
Nombre	Alfanumérico	Es el nombre del contacto.
Apellido	Alfanumérico	Es el apellido del contacto.
Dirección	Alfanumérico	Es la dirección del contacto.
Teléfono 1..3	Alfanumérico	Son los teléfonos del contacto.
Fax	Alfanumérico	Es el fax del contacto.
Celular	Alfanumérico	Es el celular del contacto.
Email	Alfanumérico	Es el email del contacto.

Código Postal	Alfanumérico	Es el código postal del contacto.
Cargo	Alfanumérico	Es el cargo que el contacto ocupa en la empresa.

A modo de ejemplo, se presenta un escenario dónde los datos de contactos se encuentran en una base de datos Microsoft Access (“contacts.mdb”). Esta base de ejemplo, contiene dentro de ella tres campos en su tabla “Contacts”, el “id\_cliente” (identificación del cliente), id\_contacto (identificación del contacto), y el Name (nombre) del contacto.

Utilizando el manual de “Instalación y Configuración Inicial de CIM”, se debe crear un ODBC (acceso a la base de datos por Windows) para la base de datos “Contacts”.

La siguiente imagen muestra esta base de datos de ejemplo en Microsoft Access. (“Contacts” es, además del nombre de la base de datos, el nombre de la tabla que contiene los campos id\_cliente, id\_contacto, y Name).



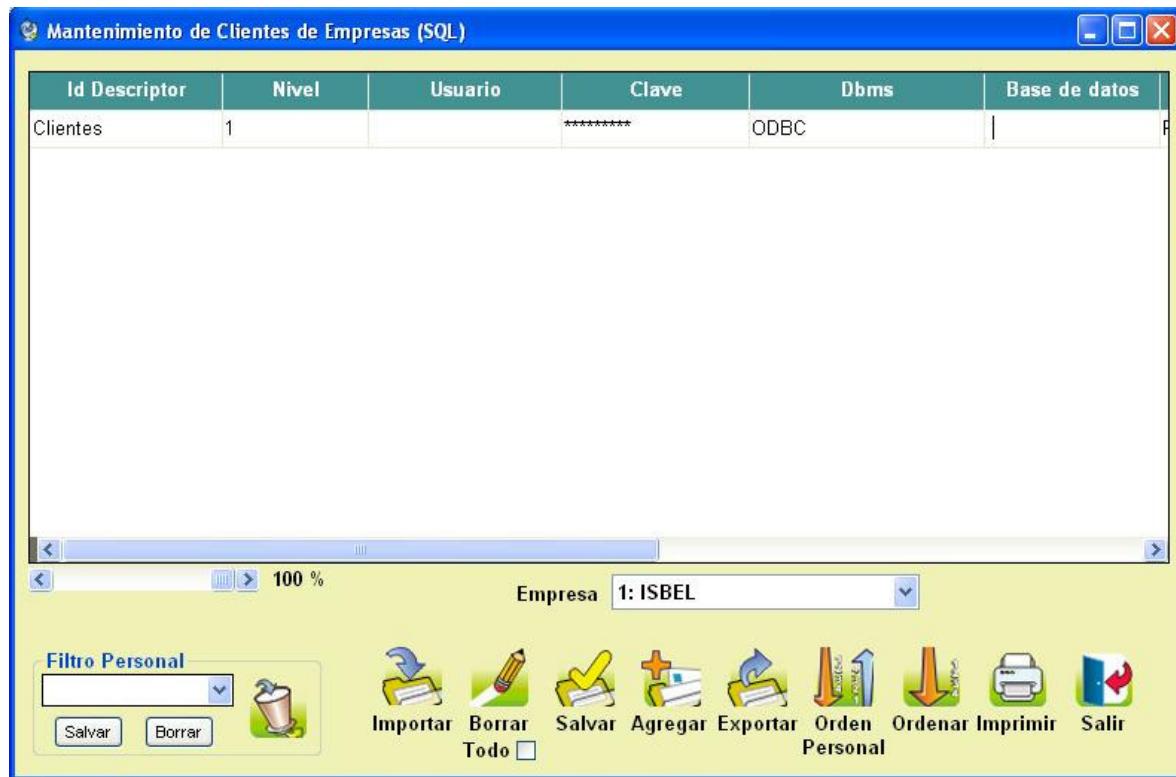
The screenshot shows the Microsoft Access application window. The title bar says "Microsoft Access". The menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Insertar", "Formato", "Registros", "Herramientas", and "Ventana". The toolbar has various icons for file operations, search, and data manipulation. A sub-menu window titled "Contacts : Tabla" is open, displaying a table with three columns: "id\_cliente", "id\_contacto", and "Name". The data is as follows:

	id_cliente	id_contacto	Name
▶	1	1	Raul Toro
	1	2	Daniel Coccimano
	1	3	Guillermo Prieto
	1	4	Jose Urrea
	1	5	Eduardo Serrano
	1	6	Alejandro Serey
*	1	7	Josue Sancho

At the bottom of the sub-menu window, there is a status bar with "Registro: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 de 7". Below the sub-menu window, the main Access window shows a "Vista Hoja de datos" (View Sheet) with several empty cells.

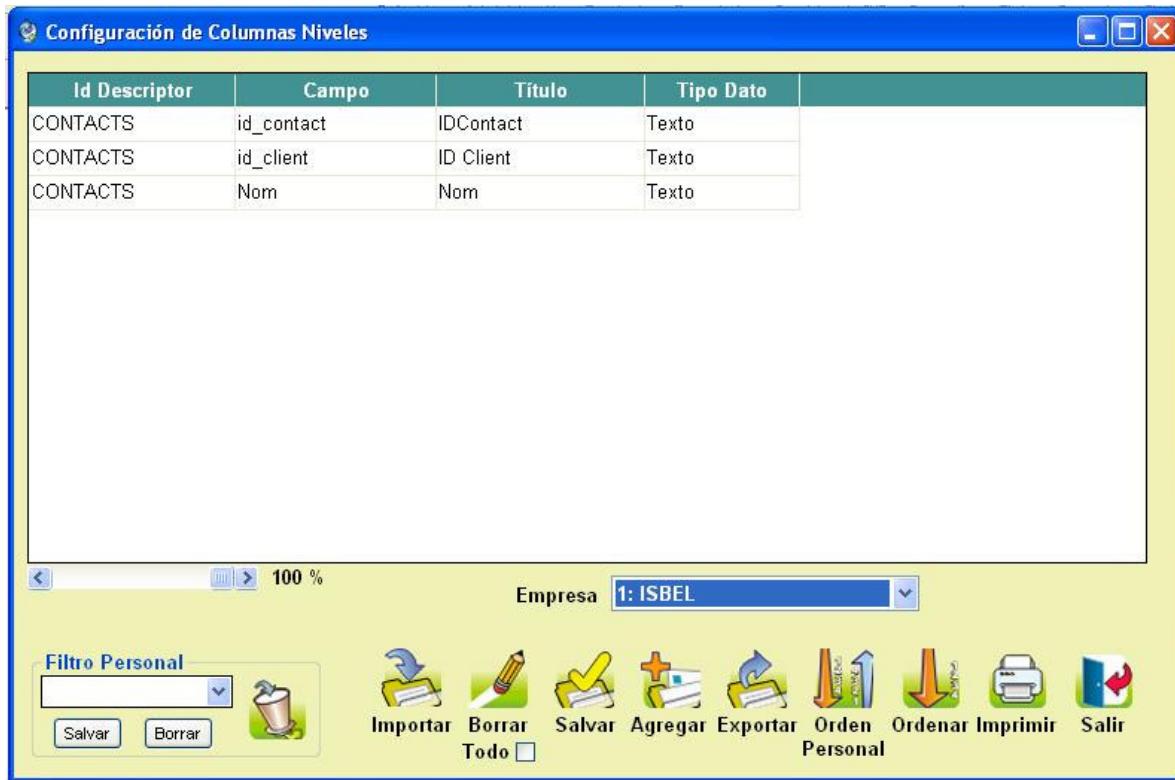
A continuación se muestra la configuración en CIM para acceder a los campos de la base de datos “Contactos” mencionada.

1. Acceder a la pantalla “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Niveles de Empresa (SQL)” y configurar el “Descriptor”. Este “Descriptor” contiene la información necesaria para realizar la conexión a la base de datos corporativa, y el nombre de la tabla a acceder.



Campo	Significado
Id Descriptor	Identificador que será usado luego en el campo de la pantalla de parámetros de incidentes para identificar la base de datos de contactos de clientes.
Nivel	
Usuario	Identifica al usuario de la base de datos de contactos.
Clave	Clave de acceso a la base de datos correspondiente al Usuario.
Dbms	Indica cual va a ser el medio de conexión a la base. En general será ODBC.
Base de Datos	Se puede indicar el nombre de la base de datos externa a donde debe conectarse CIM.
Server Name	Indica el nombre del servidor donde se encuentra la base de datos externa.
Tabla	Tabla dentro de la base de datos de los contactos que contiene la información. Cada tabla contiene campos de datos (por ejemplo id del cliente, id del contacto, nombre del contacto).
Parámetro	Parámetro de acceso de CIM a la base de datos, por ejemplo, ConnectString='DSN=contacts;

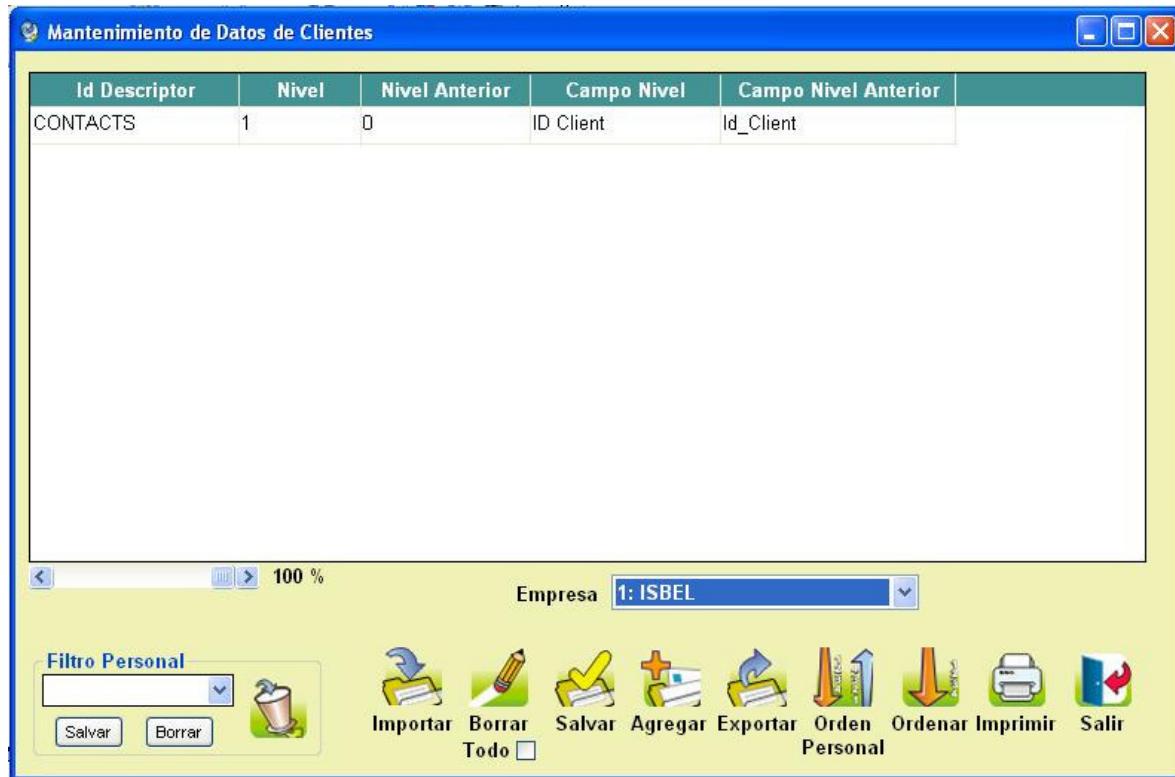
2. Acceder a la pantalla “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Configuración de Columnas Niveles”. Esta configuración permite definir los campos dentro de la tabla relacionada al “Descriptor”



Campo	Significado
Id Descriptor	Identificador que será usado luego en el campo de la pantalla de parámetros de incidentes para identificar la base de datos de contactos de clientes. Es el mismo que el utilizado en la pantallas anteriores.
Campo	Identifica los campos dentro de la tabla de la base de datos de los contactos que está identificada en el ejemplo por CONTACTOS.
Título	Es el título descriptivo que se le asigna a los campos anteriores.
Tipo Dato	Es el tipo de dato del campo de la base. Los posibles valores son: Texto, Fecha, Número, u Hora.

3. Acceder a la pantalla “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Lista de Datos de Empresas”

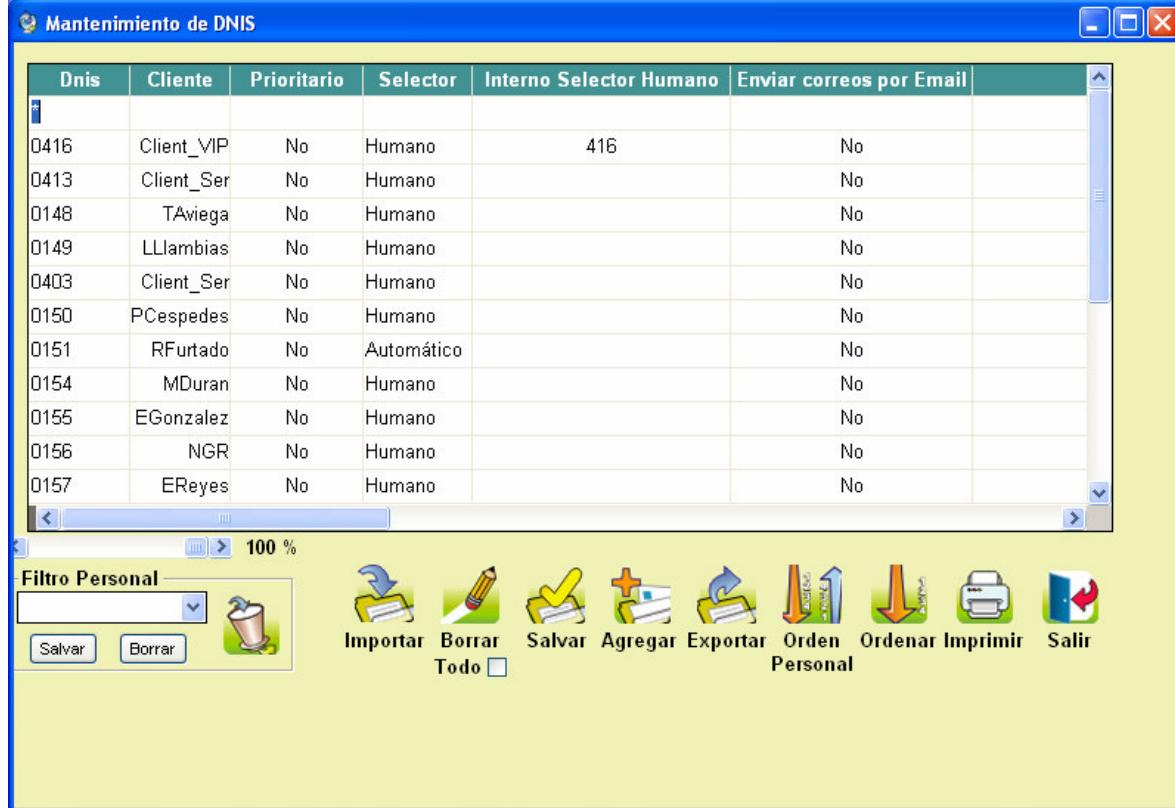
Esta pantalla permite relacionar los identificadores internos de CIM con los identificadores propios de las bases corporativas. El “nivel 0” indica el nivel de “CIM”, y el identificador interno del cliente es id\_cliente.



Campo	Significado
Id Descriptor	Identificador que será usado luego en el campo de la pantalla de parámetros de incidentes para identificar la base de datos de contactos de clientes. Es el mismo que el utilizado en la pantalla de Clientes de Empresas (SQL).
Nivel	1 o superior. Los Descriptores pueden estar "anidados", en varios niveles
Nivel Anterior	0 es el "nivel de CIM"
Campo Nivel	Nombre del campo dentro de la tabla del Id Descriptor
Campo Nivel Anterior	Id_cliente es el identificador interno del cliente en CIM

La configuración anterior es necesario realizarla porque CIM podría acceder a cualquier campo de cualquier base de datos a buscar la información de contactos

## Mantenimiento de DNIS



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de DNIS”:

Campo	Valores posibles	Descripción
DNIS	Alfanumérico	Terminación del número discado por el cliente para acceder al sistema. Identifica al servicio asociado a el número discado.
Cliente	Alfanumérico	Identificación del “cliente” asociado a este DNIS. No es el “cliente” externo que llama, sino el “cliente interno” asociado a este DNIS.
Prioritario	Si/No	Indica que el DNIS debe ser ruteado por las habilidades prioritarias de cada servicio.
Selector	Alfanumérico	<p>Si este DNIS tiene asociado más de un servicio, la llamada es ruteada a un “selector de servicio”. Este selector puede ser Automático o Personalizado.</p> <p>Si este DNIS tiene asociado más de un servicio, y se indicó “Selector Humano”, la llamada es dirigida a al interno selector, definido para ese sitio y DNIS, en Mantenimiento de dns - Internos por sitio.</p>
Enviar correos por Email	Si/No	Enviar email notificando mensajes de Correo de Voz/Fax
Email	Alfanumérico	Dirección de email (aplica a los servicios de Correo de Voz/Fax)

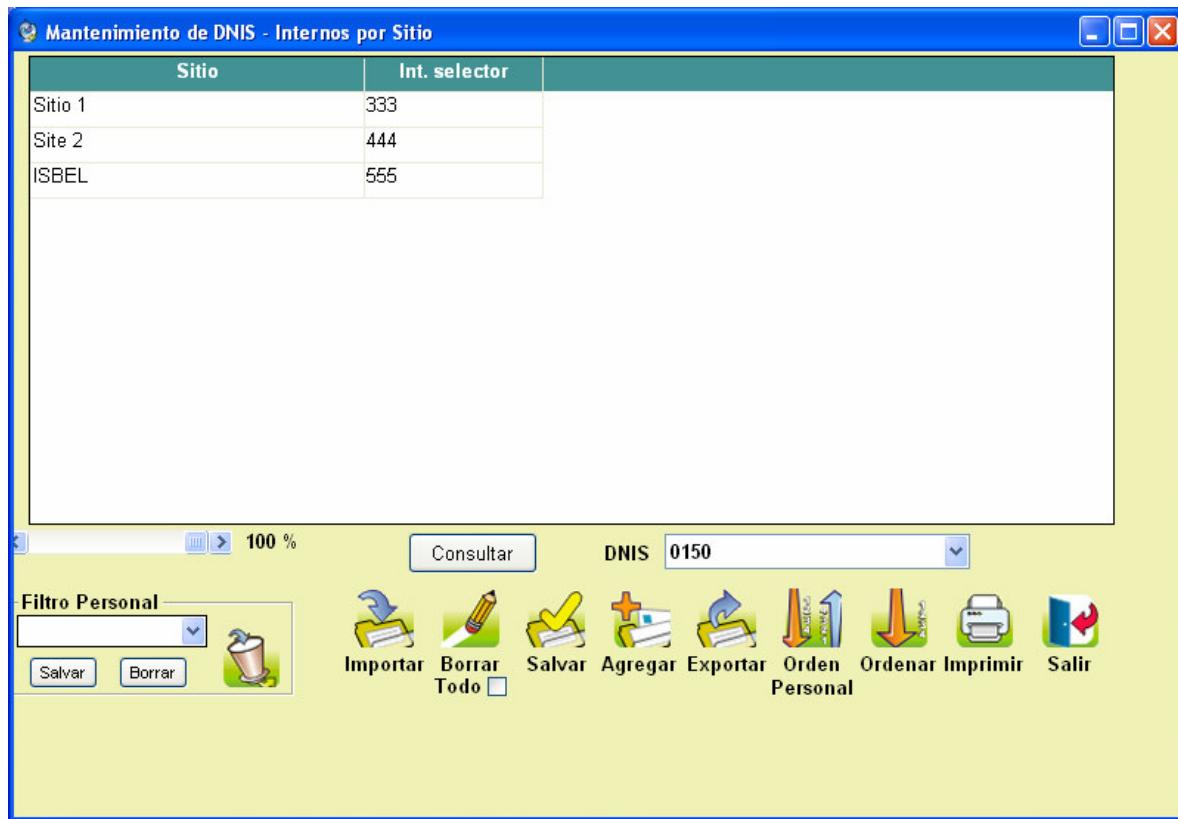
Borrar luego de email	Si/No	Indica si deber borrar voice mail luego de enviar el email
Notificar correos por beeper	Si/No	Enviar beeper en caso de recibir voice mail
Beeper	Alfanumérico	Numero del beeper a llamar para enviar notificación de Correo de voz/fax.
Tipo de beeper	A: Alfanumérico, N: Numérico	Tipo de beeper: A: Alfanumérico, N: Numérico
Speech	Alfanumérico	Diálogo que le aparece al representante cuando recibe una llamada proveniente de este DNIS.
Grabar voz(%)	Numérico	Indica el % de llamadas a grabar para este DNIS.

La pantalla de “Mantenimiento de DNIS” permite mantener un registro de los identificadores de servicio (DNIS) y de las propiedades que tiene asociado cada uno.

A ésta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de DNIS”.

Las configuraciones de los DNIS hechas desde ésta pantalla afectarán el ruteo de las llamadas entrantes.

## Mantenimiento de DNIS – Internos por sitio



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de DNIS – Internos por sitio”:

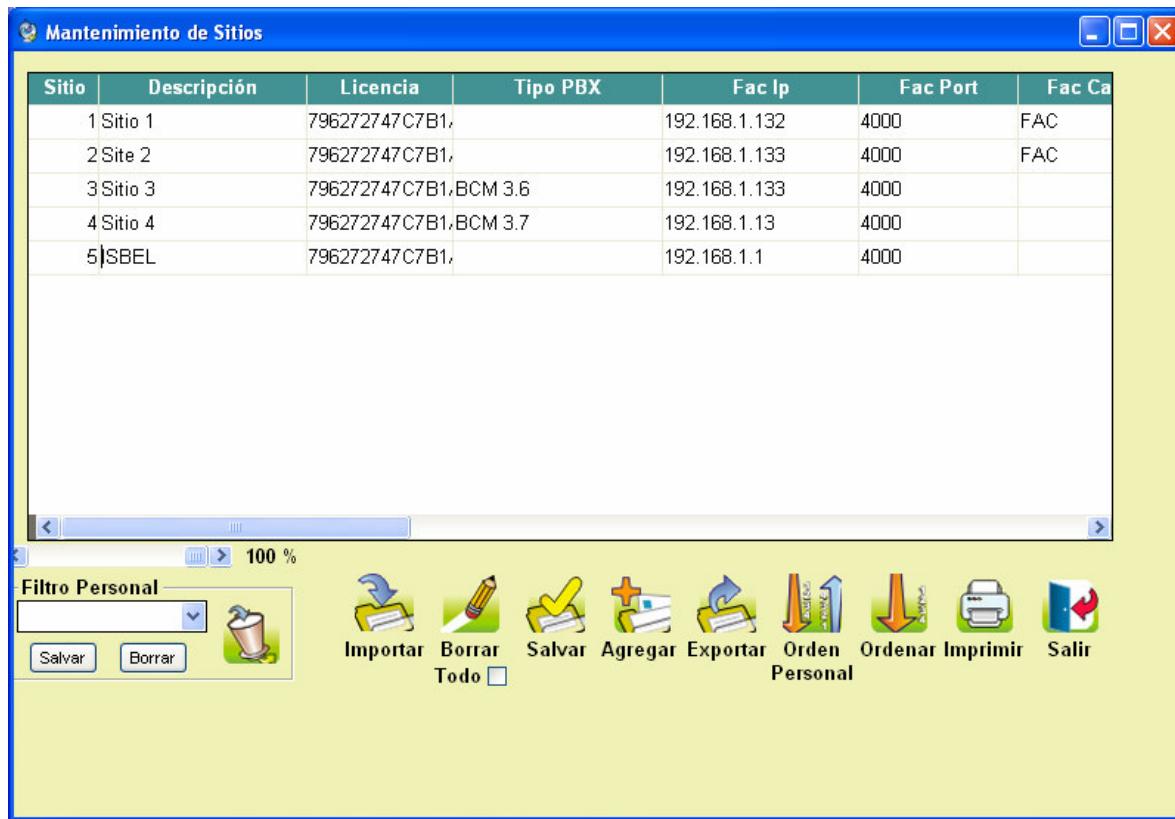
Campo	Valores posibles	Descripción
Sitio	Numérico	Identificador del sitio.
Int. selector	Alfanumérico	Si en “Mantenimiento de DNIS” se indicó, para el DNIS seleccionado, “Selector Humano”, la llamada se dirige a éste interno del sitio especificado.

La pantalla de “Mantenimiento de DNIS – Internos por sitio” permite asignar, para cada DNIS y sitio, un interno selector.

Para cada DNIS, no se permite tener más de un interno asociado en un mismo sitio.

A ésta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de DNIS – Internos por sitio”.

## Mantenimiento de Sitios



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Sitios”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Sitio	Numérico	Identificador del sitio.
Descripción	Alfanumérico	Descripción del sitio
Licencia	Alfanumérico	Licencia del sitio
Tipo PBX	Alfanumérico	Tipo de PBX que se utilizará en ese sitio
Fac Ip	Alfanumérico	Dirección IP del FAC para ese sitio
Fac Port	Numérico	Puerto desde donde el FAC espera las conexiones
Fac Calldata	Alfanumérico	Indica el criterio para adoptar para adjuntar datos
Int. A Transferir Tapi Mal	Alfanumérico	Numero al que se transfiere la llamada en caso de errores de TAPI.
Int. Dnis Sin Servicios	Alfanumérico	Numero al que se transfiere la llamada cuando no existen servicios habilitados .
Int. Servicio Fax	Alfanumérico	Numero cabecera de las líneas de FAX del IVR
Int. Servicio Voz	Alfanumérico	Numero cabecera de las líneas de VOZ del IVR
Int. Telefonista	Alfanumérico	Interno de la telefonista
Int. Correo De Voz	Alfanumérico	Numero cabecera de los internos de correo de voz

Código para tomar Línea	Alfanumérico	Prefijo para tomar línea para llamadas salientes
Tomar Línea Fax	Alfanumérico	Prefijo para tomar línea para llamadas salientes de fax.

La pantalla de “Mantenimiento de Sitios” permite definir los sitios del sistema.

A ésta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Sitios”.

## Mantenimiento de Usuarios

Desde el CIM Center se deben crear los usuarios que tendrán acceso al My CIM y al propio “CIM Center”.

Los usuarios se crean y mantienen desde la pantalla “Mantenimiento de Usuarios”, la que se accede con las opciones “Administración” – “Seguridad” – “Mantenimiento de Usuarios” desde el menú principal.



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Usuarios”

Campo	Valores posibles	Descripción
Usuario	Alfanumérico de hasta 20 caracteres.	Es el identificador del usuario. En el “login” del My CIM, se verifica si el usuario registrado en la red Microsoft está también registrado como un usuario en esta tabla. Si lo está, el My CIM no solicita usuario y contraseña. Si no está, el My CIM solicita usuario y contraseña. El CIM Center siempre solicita usuario y contraseña
Nombre	Alfanumérico de hasta 30 caracteres.	Nombre del usuario
Descripción	Alfanumérico de hasta 50 caracteres.	Descripción del usuario
Categoría	Valores definidos en “Mantenimiento de Categorías”. Por ejemplo: Administrador Alto Medio Bajo	Nivel de acceso del usuario en el CIM Center. Los permisos de cada nivel se pueden configurar en la pantalla “Mantenimiento de Permisos” y “Mantenimiento de Categorías”

Link al atender	Links definidos en la pantalla "Mantenimiento de Link"	Permite definir, a nivel de un usuario, que al atender se ejecute de manera automática un "Link", para llamar otra aplicación, realizar funciones telefónicas, etc.
Email	Alfanumérico de hasta 50 caracteres.	Dirección de correo electrónico del usuario.
Login Id	Alfanumérico	Identificador de login de la central telefónica.
Grabar Voz	Porcentaje %	Porcentaje de llamadas a grabar
Grabación de Demanda	Si/No	Si el usuario tiene permisos para grabar llamadas a demanda
Reproducir Voz	Si/No	Si el usuario tiene permisos para reproducir llamadas

**Nota:**

La instalación del programa crea automáticamente los siguientes usuarios:

Admin con clave admin

Alto con clave alto

Medio con clave medio

Bajo con clave bajo

**Agendar Respaldos de Base de Datos** (sólo si el manejador de base de datos es SQL Server o MSDE)



La pantalla de “Agendar Respaldos” permite agendar respaldos de la base de datos diariamente, semanalmente o mensualmente, en un destino especificado. La opción por defecto es la de no respaldar la base de datos.

El campo “Hora” puede ser cambiado por medio del teclado, pero también seleccionando con el Mouse la hora, los minutos o los segundos y haciendo clic sobre las flechas (arriba, aumenta y abajo, disminuye).

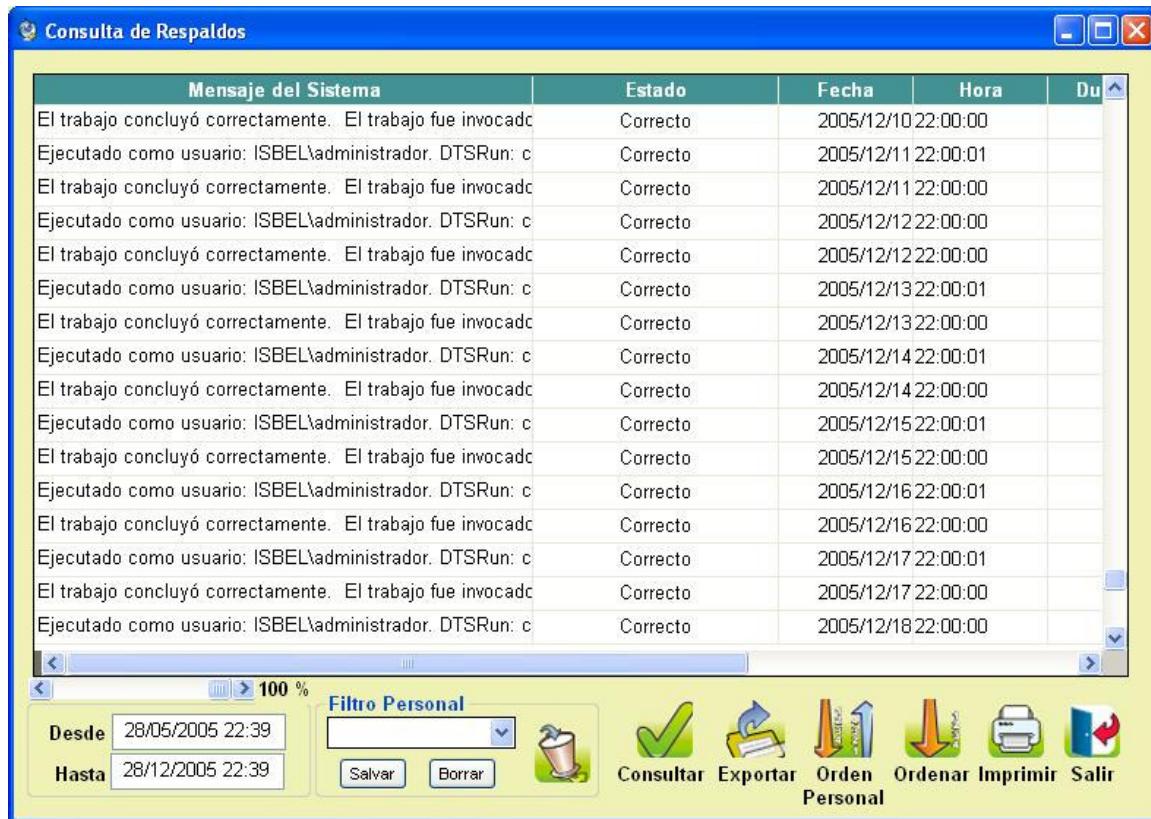
A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Agenda de respaldo de la Base de Datos”.

Detalle de los campos de la pantalla “Agendar Respaldos”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Hora		Es la Hora en la cual se hará el respaldo de la base de datos.
Días de la semana	De Lunes a Domingo	En caso que el respaldo sea semanal, indica el día de la semana en el cual se hará el respaldo de la base de datos.
Día del mes	Del 1 al 31	En caso que el respaldo sea mensual, indica el día del mes en que

		se hará el respaldo de la base de datos.
Destino	Alfanumérico	Es la ruta del archivo donde se guardará el respaldo de la base de datos. El botón Examinar permite obtener la ruta del archivo.

**Consulta de Respaldos de Base de Datos** (sólo si el manejador de base de datos es SQL Server o MSDE)



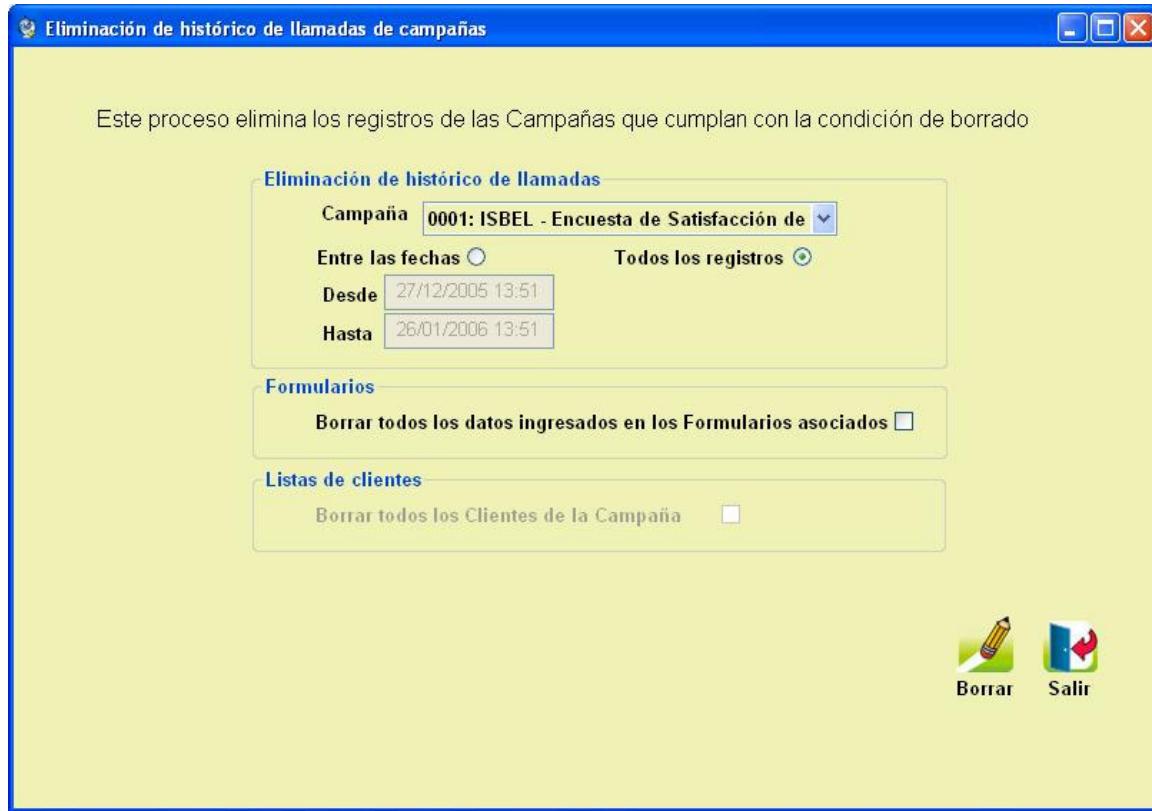
La pantalla de “Consulta de Respaldos” permite visualizar los respaldos de base de datos realizados en el período de tiempo especificado.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Consulta de Respaldos”.

Detalle de los campos de la pantalla “Consulta de Respaldos”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Mensaje del sistema	No editable	Es el mensaje resultado de respaldar, informa de los pasos realizados al respaldar la base de datos.
Estado	Correcto/Error, No editable	Indica si hubo algún error al respaldar o si se respaldó con éxito.
Fecha	No editable	Es la fecha en la cual se hizo el respaldo de la base de datos.
Hora	No editable	Es la hora en la cual se hizo el respaldo de la base de datos.
Duración	No editable	Es el tiempo que se demoró en hacer el respaldo de la base de datos.
Reintentos	No editable	Es la cantidad de intentos que se realizaron para poder hacer el respaldo.
Servidor	No editable	Es el nombre del servidor.

## Eliminación de histórico de llamadas de campañas



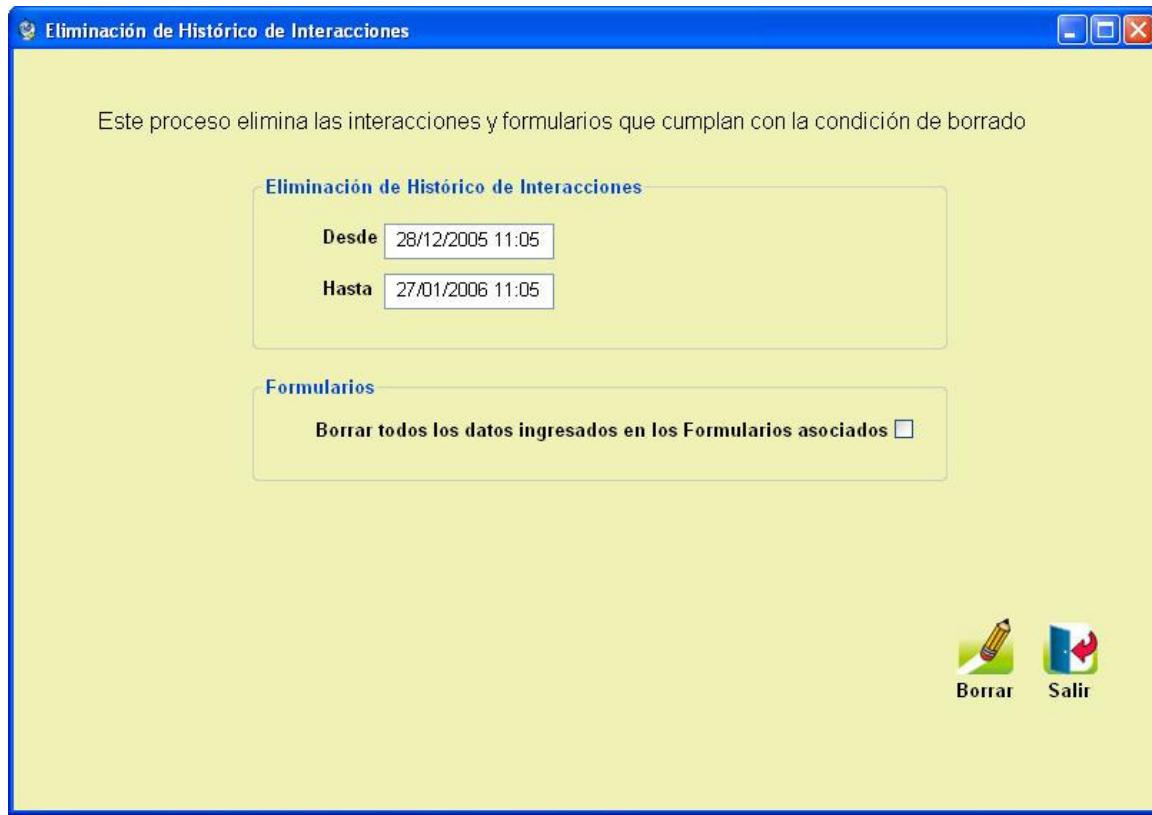
La pantalla de “Eliminación de histórico de llamadas de campañas” permite eliminar los registros de las llamadas de una campaña, previamente seleccionada, en un período dado o todos los registros que existan. Si se elige la opción de borrar todos, adicionalmente se pueden borrar todos los datos ingresados (por el representante) en los formularios asociados, y si se elige ésta, adicionalmente se pueden borrar todos los clientes de la campaña para la cual se están borrando los registros.

Las llamadas de campañas se pueden consultar desde “Campañas”-“Estadísticas”-“Detalle de llamadas realizadas”.

La eliminación de histórico de llamadas de campaña es un “suceso” del sistema, por lo tanto puede ser consultado a través del menú “Accesorios”-“Visor de Sucesos”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Depuración de la Base de Datos”-“Campañas”.

## Eliminación de Histórico de Interacciones



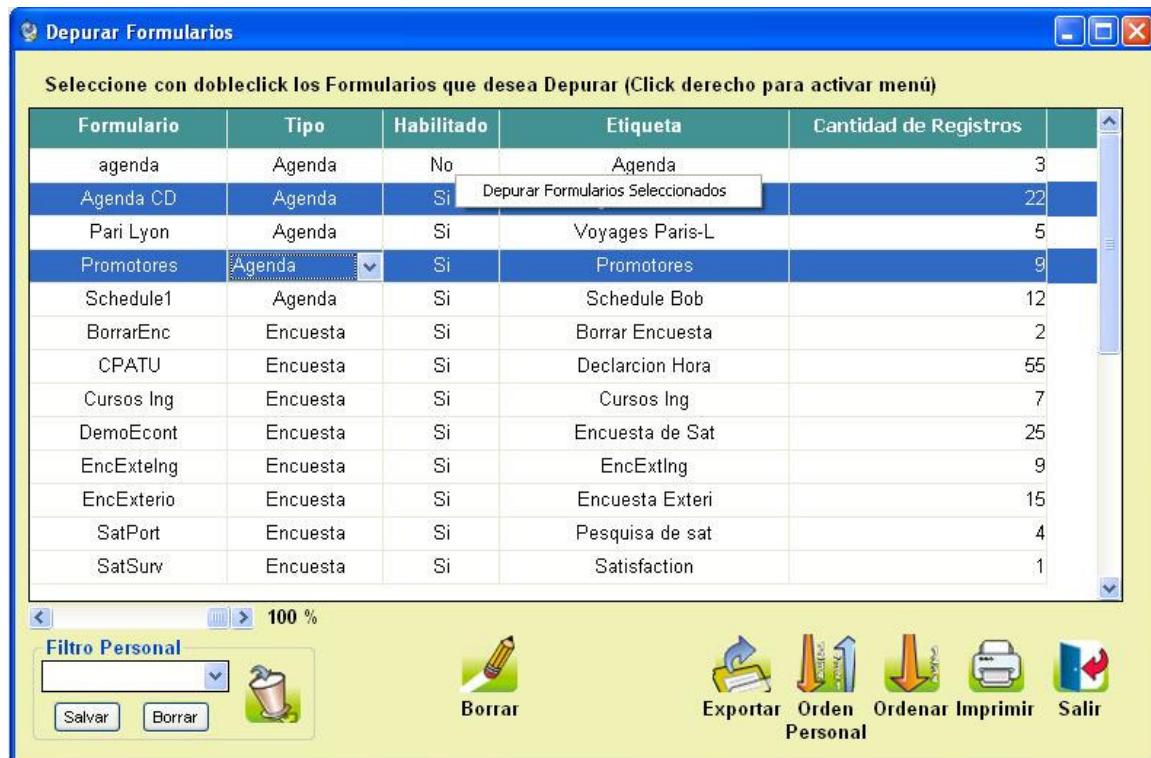
La pantalla de “Eliminación de Histórico de Interacciones” permite eliminar interacciones y opcionalmente eliminar todos los datos ingresados en los formularios asociados a dichas interacciones, en el período de tiempo especificado.

Las interacciones se pueden consultar desde “Accesorios”-“Consulta de Interacciones”.

La eliminación de histórico de interacciones es un “suceso” del sistema, por lo tanto puede ser consultado a través del menú “Accesorios”-“Visor de Sucesos”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Depuración de la Base de Datos”-“Interacciones”.

## Depurar Formularios



La pantalla de “Depurar Formularios” permite eliminar los registros de los formularios seleccionados haciendo doble clic y luego presionando el botón “Borrar” o haciendo clic derecho (en cualquier parte de la ventana) y eligiendo “Depurar formularios seleccionados”.

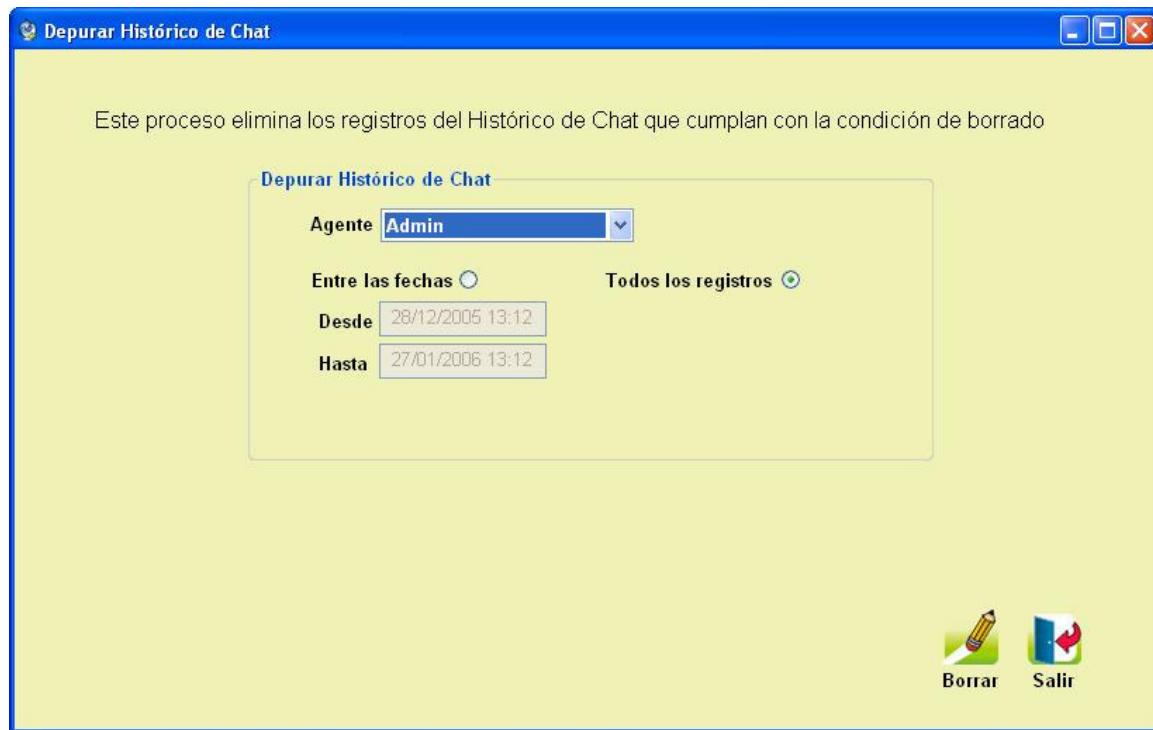
La depuración de formularios es un “suceso” del sistema, por lo tanto puede ser consultado a través del menú “Accesorios”-“Visor de Sucesos”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Depuración de la Base de Datos”-“Depurar Formularios”.

Detalle de los campos de la pantalla “Depurar Formularios”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Formulario	No editable	Es el identificador del formulario.
Tipo	Pedido, Información, Encuesta, Agenda, Consultas, Incidentes e Email. No editable.	Es el tipo de formulario.
Habilitado	SI/NO. No editable.	Indica si el formulario “Formulario” puede ser visualizado por el representante desde My CIM.
Etiqueta	No editable	Es la etiqueta que describe al formulario.
Cantidad de Registros	No editable	Es la cantidad de instancias de formularios “Formulario” que se salvaron.

## Depurar Histórico de Chat



La pantalla de “Depurar Histórico de Chat” permite eliminar los registros del histórico de Chat, sobre un período dado o todos los registros existentes, de un representante previamente seleccionado.

Los registros de Chat se pueden consultar desde “Chat”-“Consulta de Logs”.

La depuración de histórico de Chat es un “suceso” del sistema, por lo tanto puede ser consultado a través del menú “Accesorios”-“Visor de Sucesos”.

A esta ventana se accede a través del menú “Administración”-“Mantenimiento de Base de Datos”-“Depuración de la Base de Datos”-“Depurar Histórico de Chat”.

## **Llamadas entrantes (sólo con integración con la central telefónica)**

Las llamadas entrantes son aquellas realizadas por los clientes directamente. Las llamadas entrantes deben ser atendidas con el servicio adecuado, el que puede depender del número discado por el cliente (DNIS), del número de teléfono desde donde llama el cliente (Caller ID), de la fecha y hora a la que se recibe la llamada, etc.

La decisión del servicio que debe atender cada llamada entrante (enrutamiento) puede ser realizado de diversas maneras, entre las que resaltamos las siguientes:

- 1. Directamente por la Central Telefónica o sus aplicaciones asociadas*

En este caso, la administración del enrutamiento no es realizada por el CIM Center ni sus módulos, por lo que no es necesaria ninguna configuración en éstos.

- 2. Con el módulo Enrutador*

El módulo opcional “Enrutador” permite dirigir cada llamada al lugar indicado, en base los parámetros de la misma (DNIS, Caller ID, etc.). Para ello, analiza en tiempo real y antes de que la llamada sea atendida, los parámetros de la llamada y del entorno horario. En base a estos datos y a la configuración, realizada en el CIM Center, “enruta” o “redirige” la llamada a dónde corresponda (una habilidad, un servicio automático del IVR, etc.).

Ver [Mantenimiento del Enrutador](#)

- 3. Con un IVR*

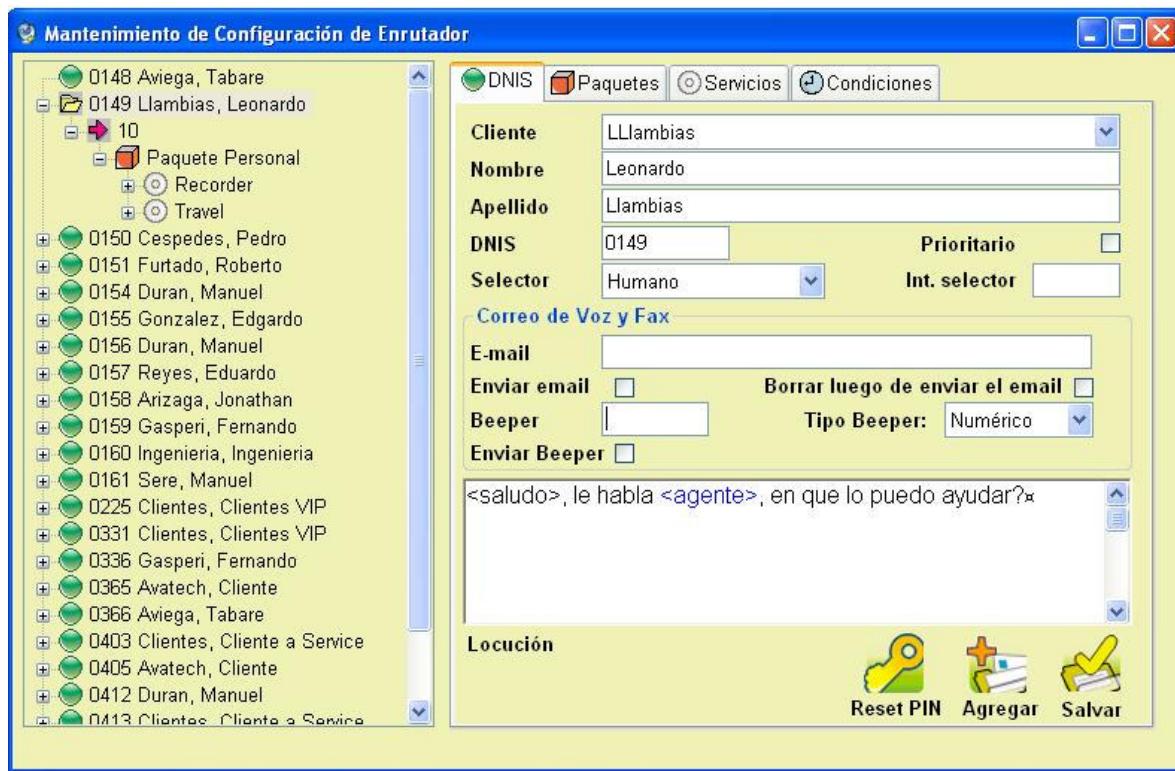
Una aplicación de IVR puede enrutar la llamada en base a los datos ingresados por el cliente, y los parámetros de la llamada (DNIS, Caller ID, etc.). En este caso, la manera de realizar el enrutamiento depende de la aplicación específica de IVR, que no es realizada desde el CIM Center.

## Mantenimiento del Enrutador (sólo con integración con la central telefónica)

El módulo opcional “Enrutador” permite dirigir cada llamada al servicio indicado, en base los siguientes parámetros:

- DNIS
- CallerID
- Hora del dia
- Dia de la semana
- Dia del mes
- Dias Feriados
- Etc.

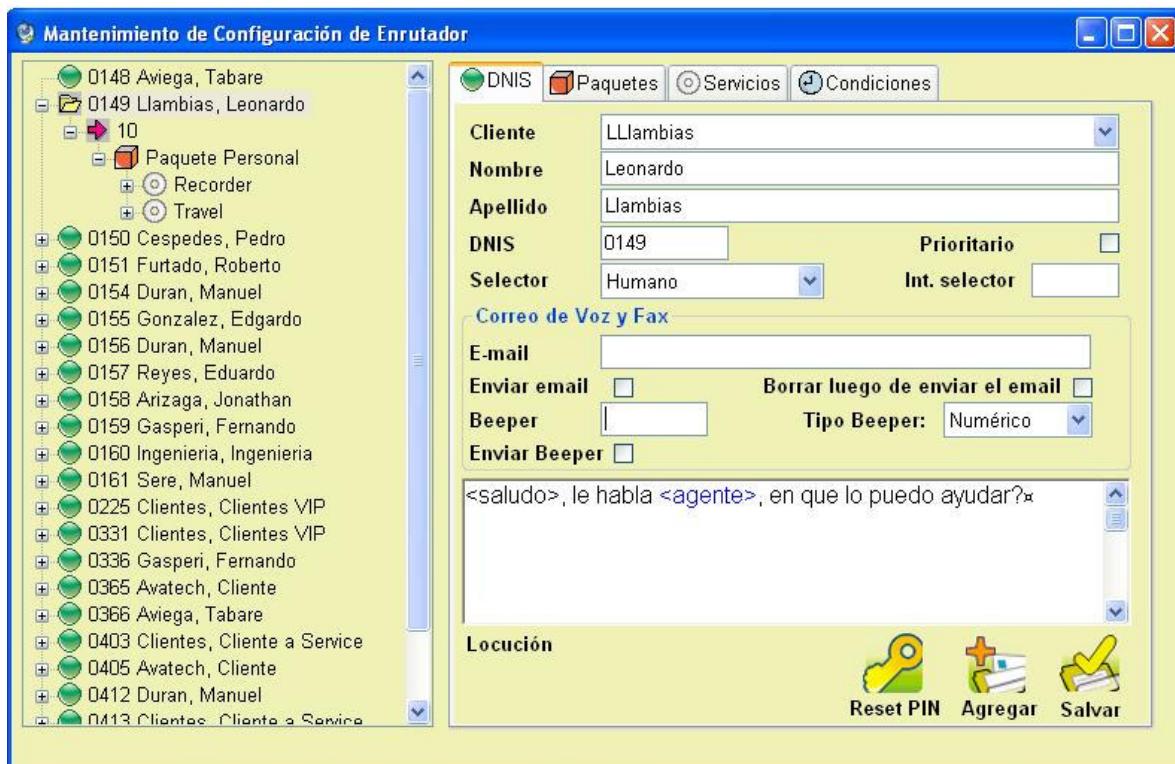
La configuración del Enrutador se accede desde la pantalla “Mantenimiento de Configuración de Enrutador”, la que se accede con la opción “Enrutador” desde el menú principal.



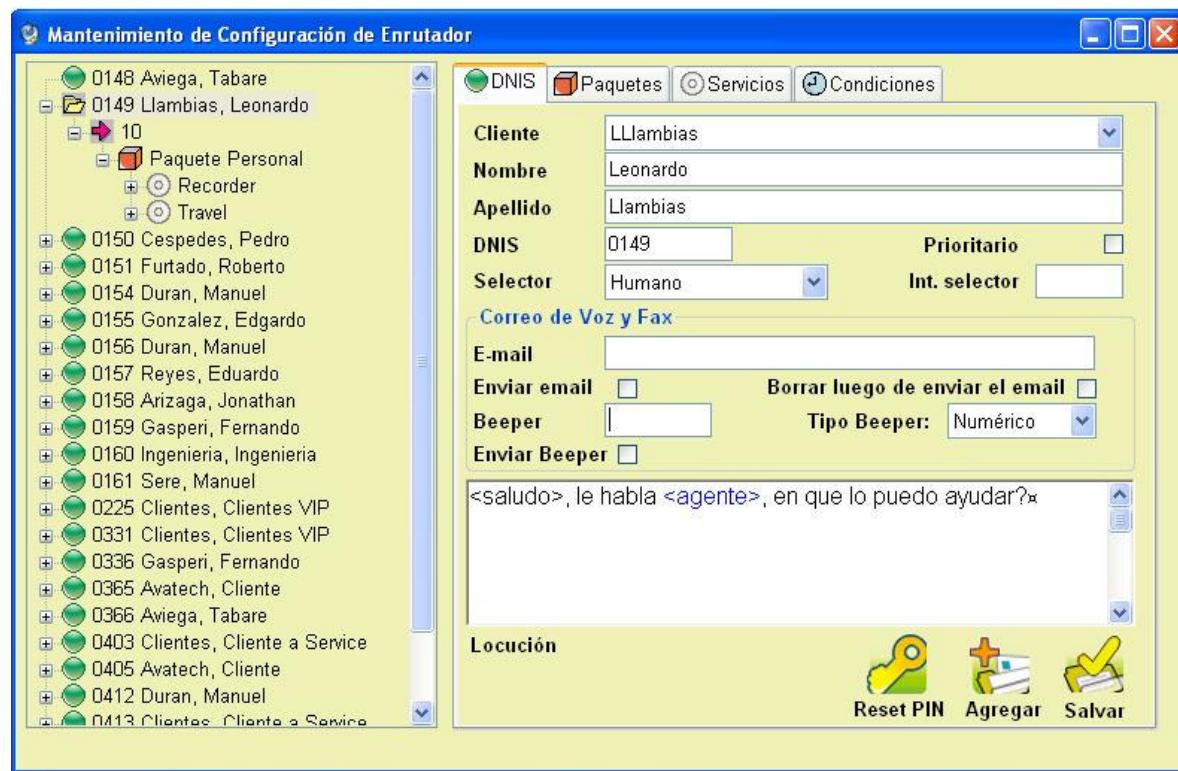
### Para crear un nuevo enrutamiento

1. El primer nivel de enrutamiento es basado en el número discado por el cliente (DNIS). En la pantalla “Mantenimiento de Configuración de Enrutador”, sobre la carpeta “DNIS”, oprimir el botón “Agregar”.

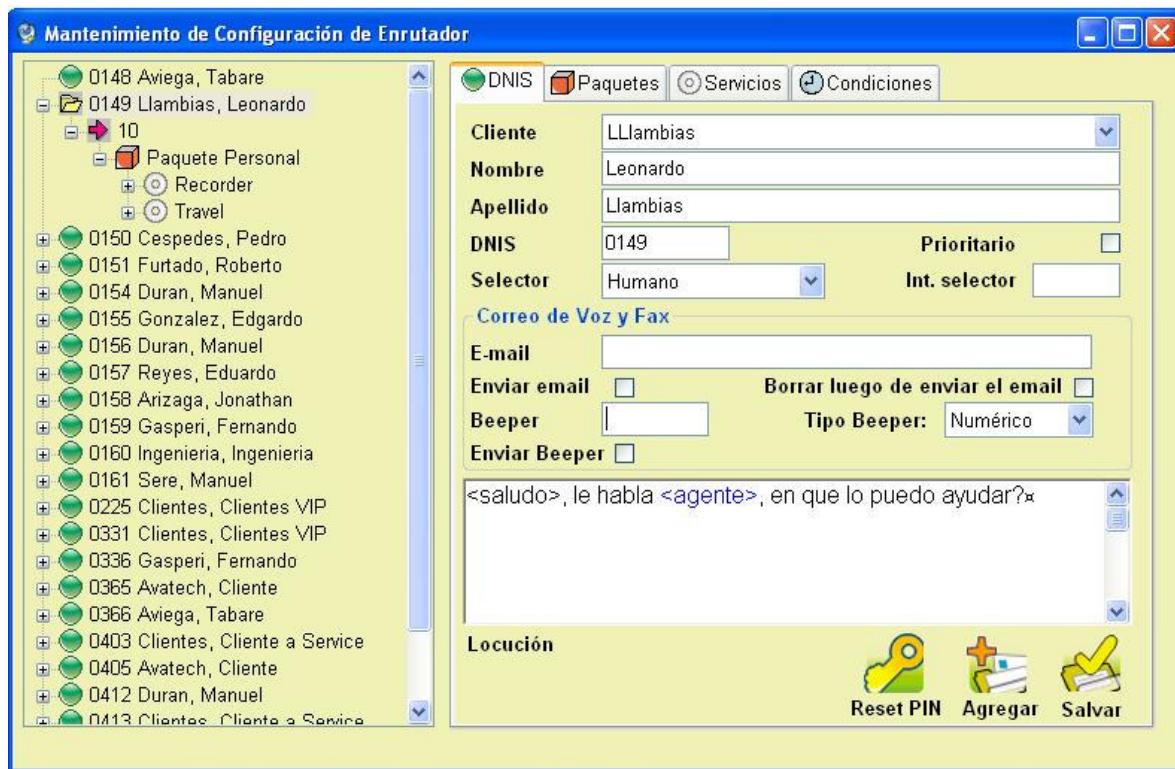
2. Completar los datos de la carpeta “DNIS”, en especial el campo DNIS, que corresponde a la terminación del número marcado por el cliente. Notar que el largo de este campo es configurable a nivel central en el sistema, y depende de la configuración de la Central Telefónica.
  3. Oprimir el botón “Salvar”. La nueva entrada es creada en el panel izquierdo de la pantalla.
  4. Sobre la nueva entrada del panel izquierdo, realizar clic derecho con el mouse. Aparece un menú flotante que indica “Aregar Prioridad” o “Borrar DNIS”. Seleccionar “Aregar Prioridad”
  5. Se despliega un diálogo de pregunta que indica “Desea agregar una prioridad al DNIS xxxx? Contestar que Si.
- Más adelante se explican como funcionan las “prioridades” en el enrutamiento
6. Si sobre la izquierda del DNIS creado aparece un símbolo de “+”, oprímallo. Se desplegará la nueva prioridad creada debajo del DNIS
  7. Seleccione la carpeta “Paquetes” en la parte derecha de la pantalla. Seleccione el paquete de servicios que desea agregar a la nueva entrada de DNIS, y “arrástrelo” hasta que quede encima de la prioridad creada. Una vez encima de la prioridad creada, “suelte” el paquete.
- Ver “[Mantenimiento de paquetes](#)” para la creación de nuevos paquetes.



8. Si el paquete seleccionado no es el “Paquete Personal”, la configuración está completa.  
Si el paquete seleccionado es el “Paquete Personal”, continuar con el paso 9.
9. Seleccione la carpeta “Servicios” en la parte derecha de la pantalla. Seleccione el servicio que desea agregar al nuevo “Paquete Personal”, y “arrástrelo” hasta que quede encima del mismo. Una vez encima, “suelte” el servicio. Ver “[Configuración de servicios](#)” para la creación de nuevos servicios.



10. Seleccione la carpeta “Condiciones” en la parte derecha de la pantalla. Seleccione la “condición” que desea agregar al servicio que acaba de insertar, y “arrástrelo” hasta que quede encima del mismo. Una vez encima, “suelte” la condición.  
Si no hay condiciones que apliquen, es posible crear una nueva. Ver “[Para Crear una nueva condición](#)”.
11. Repetir el paso 10 todas las veces que sea necesario, para cubrir las necesidades horarias.
12. Se desea agregar servicios al Paquete Personal, repetir desde el paso 9 en adelante.
13. La configuración está terminada



### Cómo funciona el enrutamiento

El módulo “Enrutador” realiza la siguiente rutina para decidir a dónde enrutar una llamada:

1. Recoge el DNIS de la llamada.
2. Selecciona todos los servicios que cumplan las condiciones (horarias, listas de Caller ID, etc.) y que tengan la menor prioridad numérica.
3. Si solo un servicio cumple las condiciones anteriores, la llamada es enrutada al “interno prioritario” o al “interno no prioritario” del servicio, de acuerdo a si el DNIS está marcado como “prioritario” o como “no prioritario”.
4. Si más de un servicio cumplen las condiciones, la llamada es enrutada al “interno selector” o al IVR, de acuerdo a la configuración del tipo de selector (Humano, Automático).

*Ejemplo:*



1. Se recibe una llamada al DNIS 4321 un lunes a las 10:00 AM.

Los servicios “Ventas1”, “Ventas2” y “Reclamos” cumplen las condiciones horarias. Sin embargo, los servicios “Ventas1” y “Ventas2” tienen prioridad 10, mientras que el servicio “Reclamos” tiene prioridad 20. La llamada es enrutada al selector (humano o automático, de acuerdo a la configuración en la carpeta “DNIS” del enrutador, con los servicios “Ventas1” y “Ventas2” como servicios seleccionables.

2. Se recibe una llamada al DNIS 4321 un sábado a las 10:00 AM.

Los servicios “Ventas2” y “Reclamos” cumplen las condiciones horarias. Sin embargo, el servicio “Ventas2” tiene prioridad 10, mientras que el servicio “Reclamos” tiene prioridad 20. La llamada es enrutada al interno prioritario o no prioritario del servicio “Ventas2”, según el DNIS esté marcado como “prioritario” o no en la carpeta “DNIS” del enrutador.

3. Se recibe una llamada al DNIS 4321 un domingo a las 10:00 AM.

Solo el servicio “Reclamos” cumple las condiciones horarias, y tienen prioridad 20. La llamada es enrutada al interno prioritario o no prioritario de este servicio, según el DNIS esté marcado como “prioritario” o no en la carpeta “DNIS” del enrutador.

## Campañas salientes

### Creación de Campañas Salientes

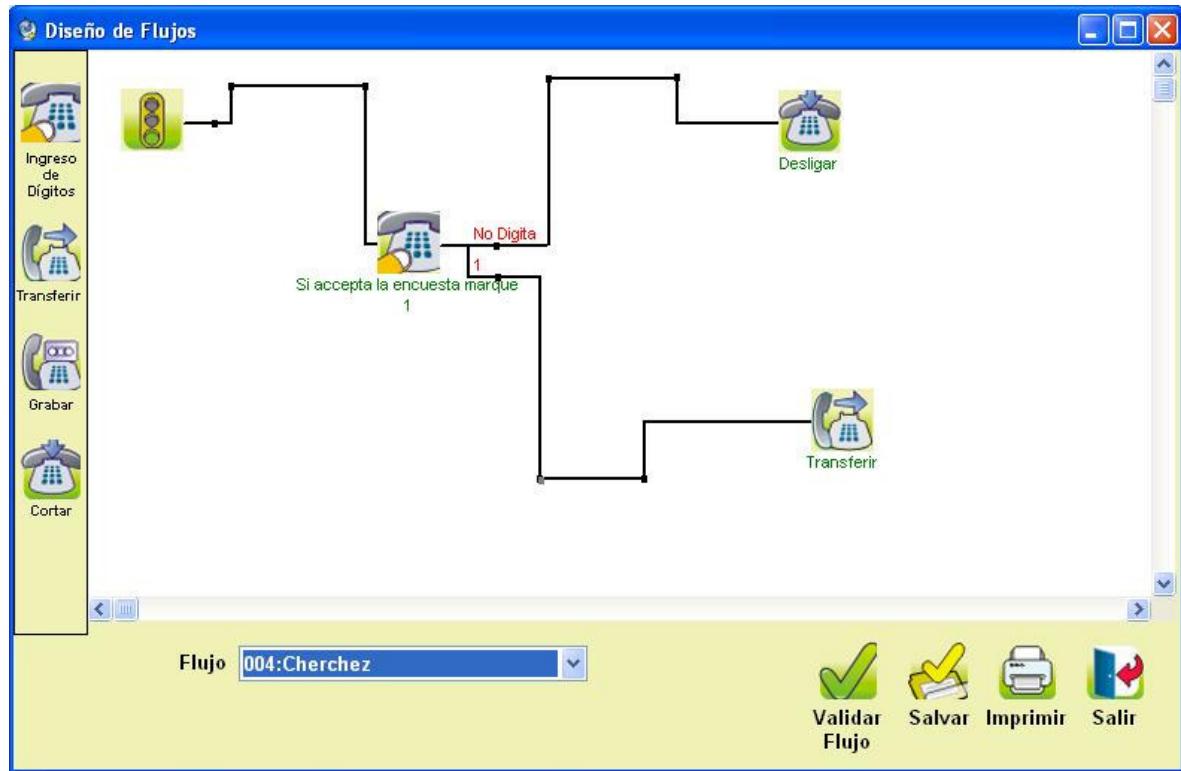
La creación de una campaña saliente consiste en los siguientes pasos:

1. Crear un “servicio” para la campaña, con su formulario asociado. Ver [Configuración de Formularios](#) y [Configuración de Servicios](#)
2. En caso de ser una campaña automática, crear un “flujo” para la campaña. Ver [Diseño de Flujos](#)
3. Crear la campaña. Ver [Mantenimiento de Campañas](#)
4. Cargar la lista de clientes a llamar. Ver [Mantenimiento de listas de campañas salientes](#)
5. En caso de existir datos adicionales, configurar los títulos de los datos adicionales. Ver [Mantenimiento de títulos de Datos Adicionales](#)
6. Para las campañas de Vista Previa, asignar los representantes que trabajarán en la campaña. Ver [Asignación de representantes a campañas](#)
7. En caso de ser necesario, agregar Resultados de Llamadas. Ver [Mantenimiento de Resultados de Llamadas de Campañas](#)
8. Para las campañas de fax e email, puede ser necesario definir documentos a enviar, a nivel de la campaña, o del cliente.

## Diseño de Flujos (sólo con integración con la central telefónica)

Los Flujos se crean desde la pantalla “Diseño de Flujos”, la que se accede con las opciones “Flujos” – “Mantenimiento de Flujos de IVR” desde el menú principal.

Los Flujos son diseñados desde la pantalla “Diseño de Flujos”, la que se accede con las opciones “Flujos” – “Diseño de Flujos” desde el menú principal.



Los “Flujos” son las acciones que se deben realizar en los servicios de Menú de IVR (automáticos) y en las campañas automáticas. Mediante los “flujos” es posible “programar” las acciones que debe realizar el IVR (o discador). Por ejemplo, brindar un anuncio pregrabado, solicitar el ingreso de dígitos u opciones, transferir la llamada, etc.

Los “Flujos” disponen de 4 tipos de bloques:

- Tipo de Bloque Transferir: Permite hablar una locución y transferir la llamada
- Tipo de Bloque Cortar: Permite hablar una locución y cortar la llamada
- Tipo de Bloque Ingreso de dígitos: Permite hablar una locución y recoger los dígitos marcados por el cliente. En base a estos dígitos se pueden tomar acciones, como por ejemplo, ir a otro bloque
- Tipo de Bloque Grabar: Permite hablar una locución y grabar un mensaje del cliente.

De esta manera, se dispone de una estructura flexible, que permite realizar tanto campañas automáticas como menús de atención. Esta estructura permite confeccionar dinámicamente diagramas de flujo en forma de “árboles”. En cada punto del árbol, se puede definir el tipo de acción a ejecutar, según el tipo de bloque seleccionado

Cada acción tiene asociado un mensaje de voz que es reproducido previo a ejecutar la acción. Por ejemplo, la acción “Permitir el ingreso de dígitos” podrá tener el siguiente mensaje de voz asociado “Por favor, digite 1 para dejarnos un mensaje o 0 para tener atención personalizada”.

Cada acción tomada durante el curso de la llamada saliente es registrada en la tabla “campanas\_traza”. De esta manera se pueden obtener estadísticas de las opciones seleccionadas por las personas llamadas. Las interpretaciones de éstas estadísticas serán diferentes para cada campaña / Menú de atención, ya que las opciones significarán situaciones distintas.

La creación de un flujo consiste en los siguientes pasos:

1. Crear el flujo desde la pantalla “Mantenimiento de Flujos de IVR”.

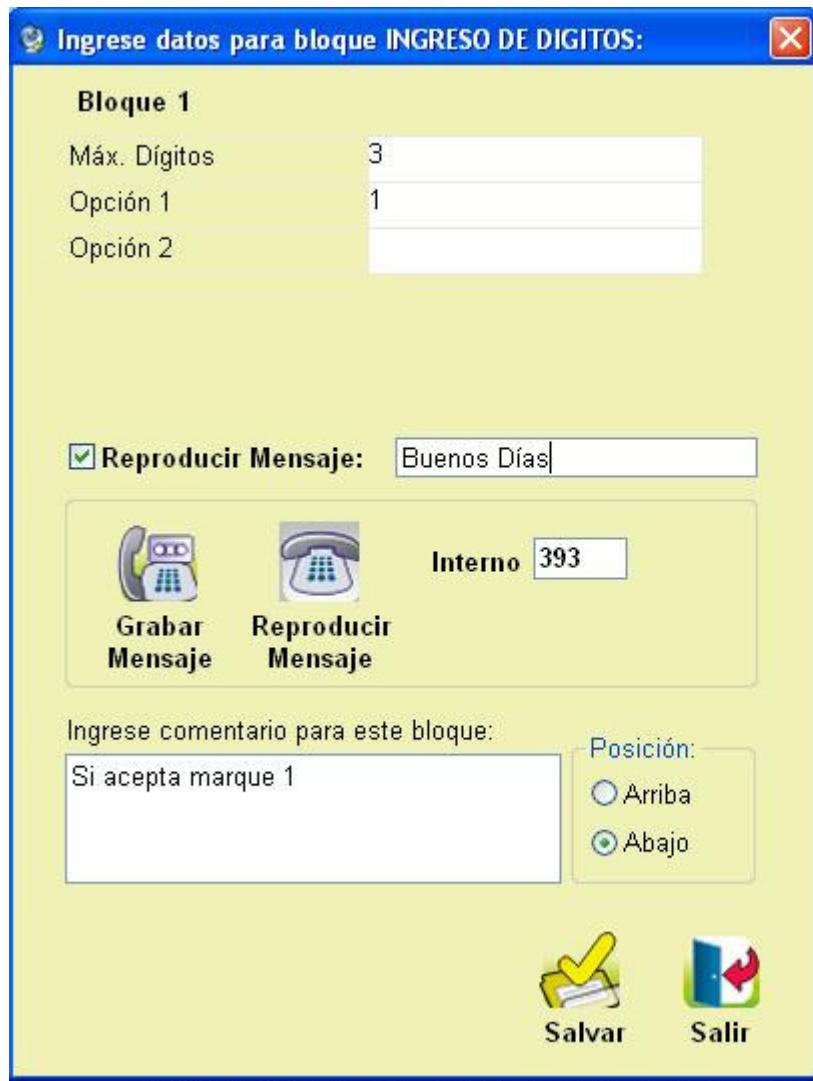
Para esto:

- a. Presionar el botón “Agregar”.
- b. Completar los datos correspondientes. Se debe indicar el número de flujo y su descripción.
- c. Presionar el botón “Salvar”.

2. Diseñar el flujo desde la pantalla “Diseño de Flujos”

Para ello:

- a. clic en el bloque deseado de la barra vertical de botones ubicada a la izquierda de la pantalla y luego arrastrar cada bloque hasta la posición que se desee en el área de dibujo
- b. Unir los bloques realizando clic sobre el punto de unión mantener el botón apretado, mover el mouse hasta el bloque de destino y soltar el botón.
- c. Para cada bloque configurar sus parámetros particulares presionando el botón derecho del mouse y seleccionando la opción propiedades del menú contextual. Luego completar los datos correspondientes:

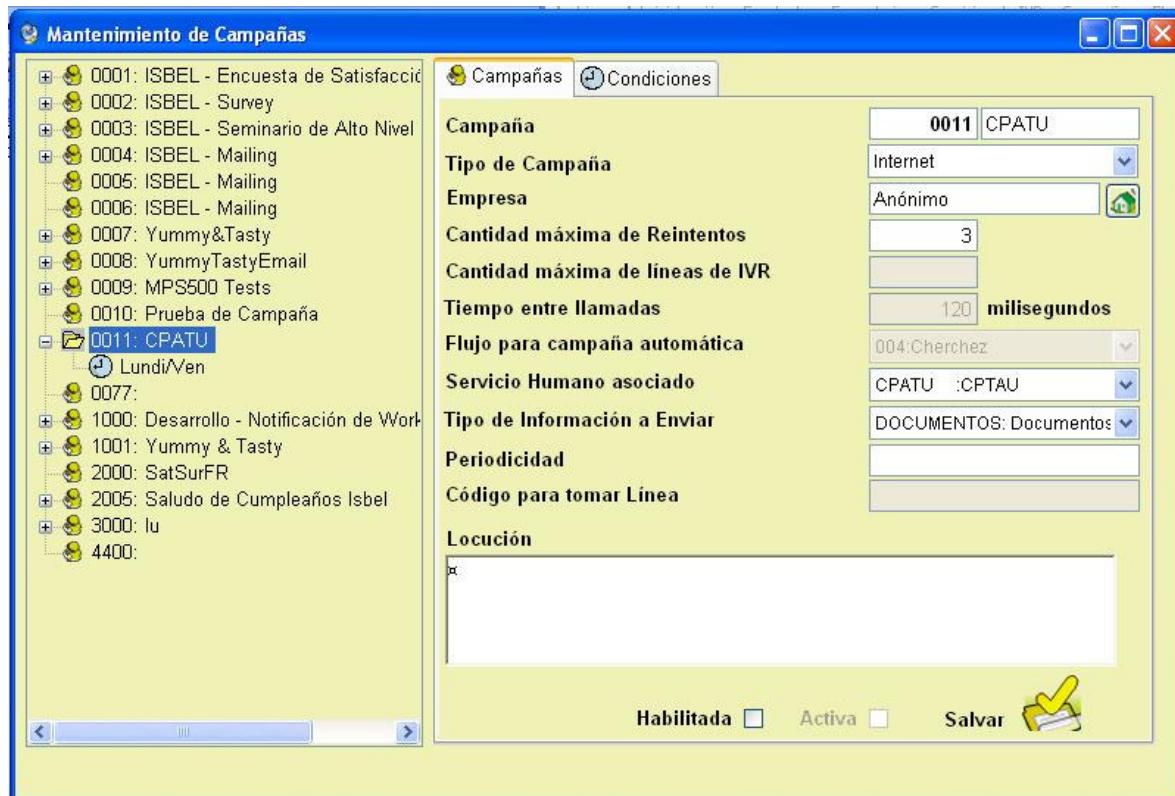


Todos los bloques tienen los siguientes datos comunes:

- Reproducir Mensaje: Indica si se debe reproducir un mensaje cuando se accede al bloque. Se debe especificar el nombre completo del archivo a reproducir (visto desde el IVR)
  - Comentario: Comentario que aparece en la pantalla de diseño del flujo
  - Posición: Indica la posición del comentario
3. Validar el flujo, mediante el botón "Validar Flujo". Notar que los bloques incompletos quedan rodeados de una línea roja.
  4. Una vez que el flujo fue validado, guardar el flujo, mediante el botón "Guardar".

## Mantenimiento de Campañas

Las Campañas se crean desde la pantalla “Mantenimiento de Campañas”, la que se accede con las opciones “Campañas” – “Mantenimiento de Campañas” desde el menú principal.



Para crear una nueva campaña:

1. En el campo CAMPAÑA indicar el número de campaña y su descripción
2. Completar el resto de los campos, que se describen a continuación:

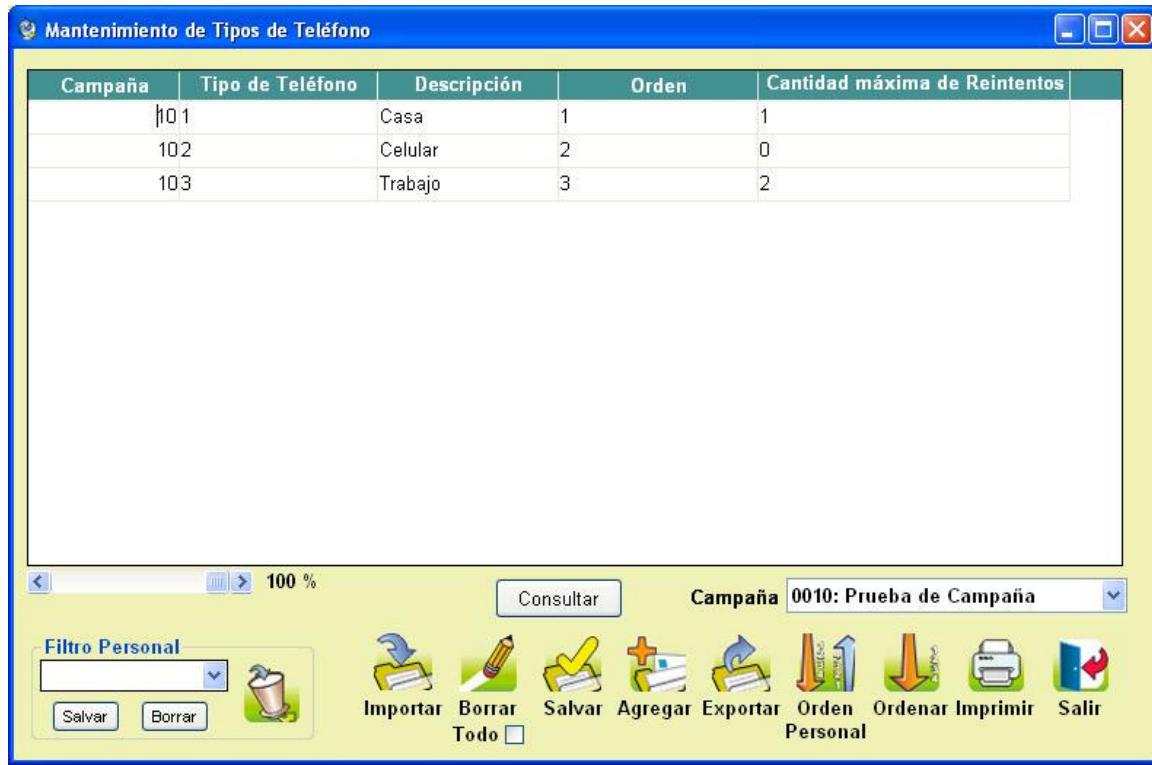
Campo	Valores posibles	Descripción
Tipo de Campaña	Preview (Vista Previa) Fax Email Internet  sólo con integración con la central telefónica: Automática Predictiva	Las llamadas de campañas de Vista Previa son iniciadas por los representantes, luego de ver los datos del cliente a llamar.  Las campañas de Fax e email no tienen intervención de los representantes. Los faxes son enviados por el IVR, mientras que los emails son enviados por la aplicación “Monitor de IVR”.  Las llamadas de campañas automáticas son realizadas por un “discador” o IVR.
Empresa	Las definidas en “Administración”-“Mantenimiento de Empresas”-“Lista de Empresas” más el valor Anónimo.	El identificador de la Empresa.
Cantidad máxima de reintentos	Numérico	Cantidad máxima de intentos que se deben realizar para contactar a los clientes en esta campaña.
Cantidad máxima	Numérico	Sólo aplica a campañas automáticas. Es la cantidad

de líneas de IVR		máxima de líneas de IVR que se pueden utilizar para el discado saliente de esta campaña. En casos en que el IVR es utilizado también para llamadas entrantes, este parámetro permite restringir la cantidad de líneas por las que se realizan llamadas salientes, de manera de reservar algunas para las llamadas entrantes.
Tiempo entre llamadas	Numérico	Sólo aplica a campañas automáticas. Es el tiempo en segundos entre dos intentos consecutivos de llamadas salientes realizadas por el IVR.
Flujo para campaña automática	Flujo válido definido en el "Diseño de Flujos"	Es el flujo que debe ejecutarse para la llamada.
Servicio Humano asociado	Servicio definido en "Mantenimiento de servicios"	Es el servicio humano que debe brindarse para esta campaña. En las llamadas de Vista Previa. A través del servicio, queda definido el formulario que se le presentará a los representantes para las llamadas de campañas.
Tipo de Información	DOCUMENTOS Tipos particulares de cada instalación	Aplica a las campañas de FAX e Email.  Identifica el "tipo de información" a enviar por fax o email. DOCUMENTOS es el tipo por defecto, y se aplica para el envío de documentos con un cuerpo que puede contener "variables de entorno" y archivos fijos.  Cada instalación puede tener sus tipos de documentos particulares, generalmente "dinámicos" (por ejemplo estados de cuenta, listas de precios, confirmaciones de pedidos o solicitudes, etc.)
Periodicidad	Numérico	Las campañas pueden ser periódicas o repetitivas. Esto permite enviar información mensual, o llamar en forma periódica a los clientes de las campañas.  Si el campo se deja vacío o en 0, indica que la campaña no es periódica.  Si se indica un valor diferente de 0, dicho valor indica la cantidad de días de periodicidad.  La "próxima llamada" (para el caso de periodicidad mayor que 0 y "llamada completada"), se calcula como la fecha actual más los días de periodicidad, truncando las horas. En estos casos, el sistema vuelve a 0 la cantidad de intentos y deja el estado de la llamada en "A llamar".  Esto debe utilizarse en conjunto con las condiciones horarias asignadas a la campaña. Por ejemplo, para enviar información o llamar a los clientes en los primeros 5 días del mes, se debe: <ul style="list-style-type: none"><li>Configurar una condición que esté activa los primeros 5 días del mes</li><li>Definir una periodicidad de, por ejemplo, 25 días. La próxima llamada se agendará para 25 días luego de realizado el último contacto, pero la campaña no estará activa hasta el primer día del mes siguiente.</li></ul>
Código para tomar Línea	Texto	Prefijo para tomar linea para llamadas salientes

3. Completar la locución asociada a la Campaña. La locución puede incluir textos en colores, o resaltados. Están disponibles las "variables de entorno", las que son sustituidas por sus valores al ser presentadas en el My CIM.
4. Si se desea, habilitar la campaña, marcando el campo "Habilitada". Si se desea, esto puede realizarse luego, cuando esté la lista de clientes a llamar ya cargada.

5. Salvar la campaña, con el botón “Salvar”. Al oprimir “Salvar”, la campaña es presentada en el cuadro de la izquierda.
6. Agregar las condiciones horarias a la Campaña
  - a. Seleccionar en el panel derecho la hoja “[Condiciones](#)”
  - b. Seleccionar la condición horaria que se ajusta a las necesidades. Si ninguna condición horaria se ajusta, crear una nueva condición (Ver “[Para crear una nueva Condición](#)”)
  - c. Manteniendo seleccionada la condición (manteniendo el botón izquierdo del mouse presionado), desplazar la condición hacia la campaña en el panel izquierdo. Soltar el botón izquierdo cuando la condición se encuentre sobre la campaña.
  - d. Se presenta un cuadro de diálogo, preguntando si se desea insertar la condición a la campaña. Contestar “[Sí](#)”.
  - e. Repetir el paso 6 tantas veces como sea necesario, para cubrir en su totalidad las necesidades horarias de la campaña

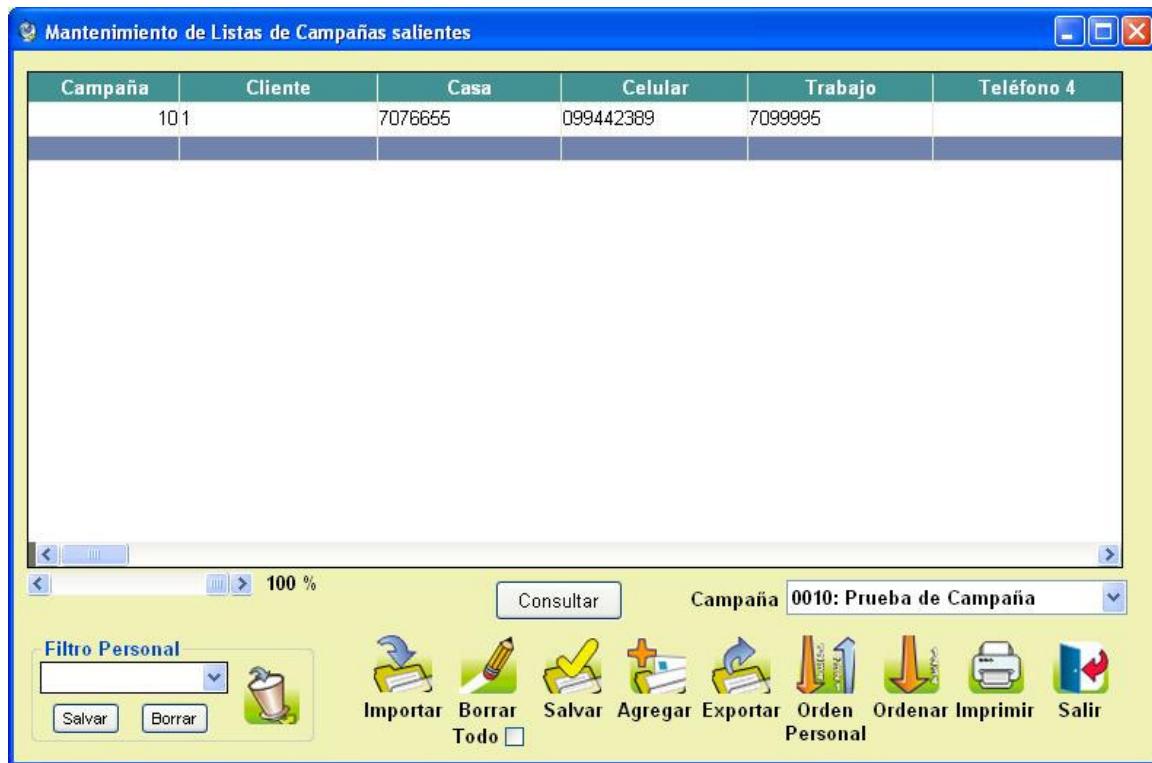
## Mantenimiento de Tipos de Teléfono



La pantalla de “Mantenimiento de Tipos de Teléfono” permite mantener un registro de los tipos de teléfonos que tiene el cliente. Tener varios tipos de teléfono para un cliente permite llamarlo, en orden, a otros tipos de teléfono en caso de que no conteste.

A ésta ventana se accede a través del menú “Campañas”-“Mantenimiento de Tipos de Teléfono”.

Las configuraciones hechas desde aquí afectarán los títulos de los campos “Teléfono” de la ventana “Campañas”-“Mantenimiento de Listas de Campañas”-“Lista de clientes”.



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Tipos de Teléfono”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Campaña	Alfanumérico.	Es el identificador de la campaña.
Tipo de Teléfono	Numérico.	Es el identificador del tipo de teléfono.
Descripción	Alfanumérico.	Es la descripción del tipo de teléfono, la misma se visualizará como el título del campo “TeléfonoOrden”, desde la ventana “Campañas”-“Mantenimiento de Listas de Campañas”-“Lista de clientes”.
Orden	Numérico.	Especifica el orden en que será presentado el número de teléfono al Representante, para realizar la llamada, también especifica el orden de los campos “Teléfono” de la ventana “Campañas”-“Mantenimiento de Listas de Campañas”-“Lista de clientes” que afectará ésta configuración.
Cantidad Máxima de Reintentos	Numérico.	Especifica la cantidad máxima de reintentos que se pueden realizar para llamar al cliente a éste tipo de teléfono.

**Ejemplo de uso de los tipos de teléfonos(ver la configuración hecha en las dos pantallas anteriores):**

1. Se comienza llamando a la casa.
2. Si no se logra la comunicación, se reagenda para llamar nuevamente a la casa, según el tiempo del evento telefónico.

3. Si no se logra la comunicación, al primer reintento, se pasa inmediatamente al segundo teléfono. Es decir, no se reagenda y se intenta inmediatamente con el celular.
4. Si no se logra la comunicación con el celular, se pasa inmediatamente al tercer teléfono (0 reintentos en este ejemplo).
5. Si no se logra la comunicación con el trabajo, se reagenda para llamar nuevamente al trabajo, según el tiempo del evento telefónico.
6. Si no se logra la comunicación con el trabajo (1er reintento), se reagenda para llamar nuevamente al trabajo, según el tiempo del evento telefónico.
7. Si no se logra la comunicación con el trabajo (2do reintento), se reagenda para llamar al primer tipo de teléfono, según el tiempo del evento telefónico. Si bien en este caso se llegó al máximo número de reintentos, como es el último teléfono de la lista, se reagenda en vez de pasar inmediatamente, como es en el resto de los casos.

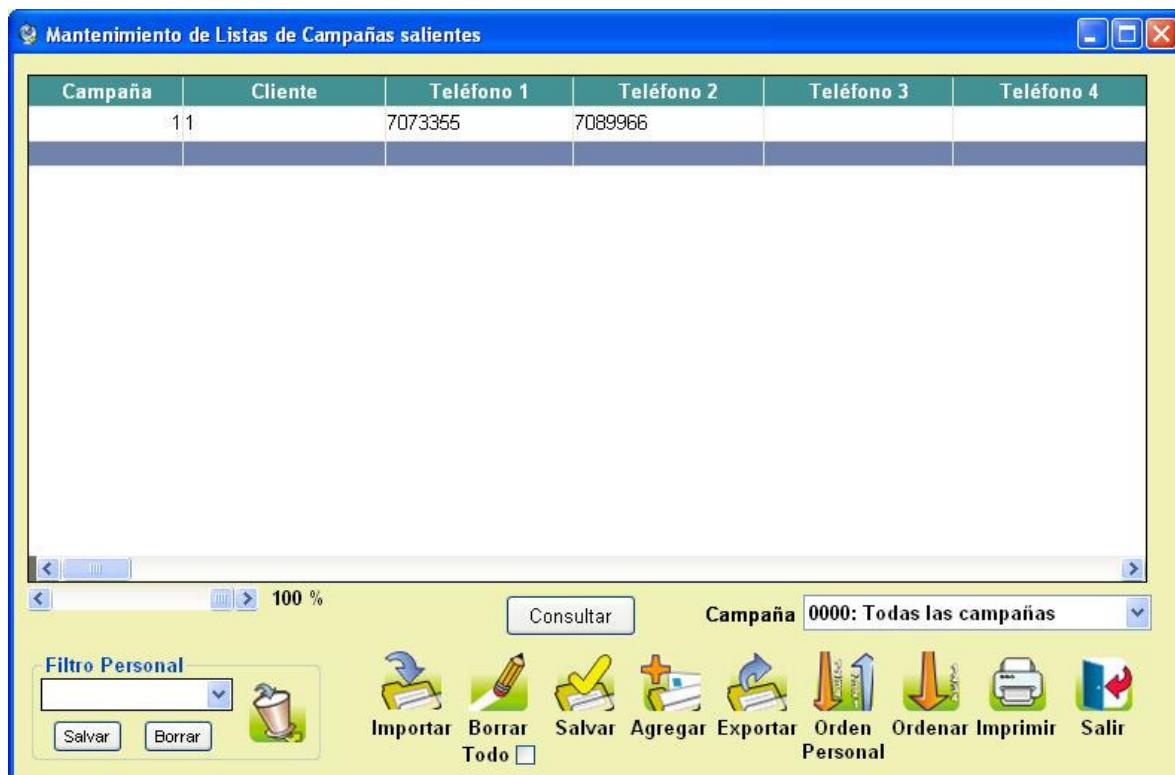
Esta configuración permite, entre otras cosas:

- Poder intentar con todos los teléfonos de un cliente en forma consecutiva e inmediata:  
Se configura en 0 el parámetro “Cantidad Máxima de Reintentos” para todos los tipos de teléfono.
- Poder intentar varias veces con un teléfono antes de pasar al siguiente. Por ejemplo, intentar 3 veces a la casa antes de pasar al celular que puede tener un costo mayor.

## Mantenimiento de listas de Campañas Salientes

Las campañas salientes tienen asociadas listas de clientes a llamar. Estas listas de clientes deben ser proporcionadas al sistema, mediante el Mantenimiento de listas de campañas salientes

Las listas de campañas salientes se crean desde la pantalla “Mantenimiento de Listas de Campañas Salientes”, la que se accede con las opciones “Campañas” – “Mantenimiento de Listas Campañas” – “Lista de Clientes” desde el menú principal.



Campo	Valores posibles	Descripción
Campaña	Numérico	identificador de la campaña
Cliente	Alfanumérico de hasta 15 caracteres	Identificador del cliente
Teléfono(1..5)	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Teléfonos a llamar para campañas Preview ,Automáticas y de FAX. Ver Mantenimiento de Tipos de Teléfono. Dirección de email para campañas de E-mail.
Nombre	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre del cliente a llamar.
Auxiliar	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Este campo puede ser completado con cualquier dato relevante del cliente. Es presentado en las pantallas de campañas de vista previa en el “My CIM”, debajo del nombre del cliente
Prioridad	Numérico	Prioridad del cliente para realizar la llamada en la campaña. 1 indica la prioridad más baja. Al momento que el sistema selecciona la próxima llamada, lo hace por orden de prioridad. Los reagendamientos de llamadas automáticamente aumentan en 1 la

		prioridad.
Intentos	Numérico	Cantidad de veces que se intentó contactar al cliente en esta campana. Se incrementa en uno con cada intento de contacto.
Teléfono	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Próximo teléfono al cual se llamará.
Próximo Contacto	Fecha – hora	Fecha y hora a partir de la que se realizará la próxima llamada. Se actualiza automáticamente con los reagendamientos de llamadas
Llamar Hasta	Fecha – hora	Fecha y hora que especifican hasta cuando llamar.
Última Llamada	Fecha – hora	Fecha – hora que especifican cuando fue la última llamada.
Estado		Estado del contacto dentro de la campaña: A: A llamar    I: Intentando    L: llamada realizada    T: Transferida
Modificado	Si/No	Indica si el teléfono o los datos adicionales del cliente fueron modificados
Dato01 – Dato30	Alfanumérico de hasta 100 caracteres	Datos adicionales del cliente. Puede ser cualquier dato relevante para la campaña
Asignada a	Usuario	Usuario al que está asignado este contacto. Solo aplica a campañas Preview
Fecha Hora Carga	Fecha – Hora	Fecha y hora a la que fue cargado el registro del cliente en esta tabla
Usuario	Alfanumérico	Usuario que ingresó al cliente en la campaña
Modalidad Discado	Preview Automático - Predictivo	Modalidad del discado para este contacto. Aunque la campaña sea automática o predictiva, si está marcado como "Preview", el contacto debe ser efectuado por un representante
Tipo de Teléfono	Numérico	Indica un tipo de teléfono de los definidos en "Campañas" - "Mantenimiento de Tipos de Teléfono", para la campaña especificada.
Intentos por Tipo	Numérico	Indica la cantidad de intentos de llamado que hubieron para el tipo de teléfono especificado.

La lista de clientes puede ser ingresada manualmente o mediante un "archivo de texto".

Para agregar un cliente a la lista en forma manual:

1. Oprimir el botón "Agregar"
2. Completar los datos del registro

Para cargar un archivo de texto con el listado de clientes:

1. El archivo debe tener un renglón por cada registro, con los siguientes campos, separados por tabuladores:

```

campana
cliente
telefono
nombre
auxiliar
prioridad
intentos
proxima_llamada
llamar_hasta
ultima_llamada
estado
modificado
dato01
dato02
dato03
dato04
dato05
dato06
dato07

```

dato08

```
dato09
dato10
dato11
dato12
dato13
dato14
dato15
dato16
dato17
dato18
dato19
dato20
dato21
dato22
dato23
dato24
dato25
dato26
dato27
dato28
dato29
dato30
```

Los campos que no se deseen ingresar pueden dejarse en blanco, siempre manteniendo el carácter “tabulador” como separador.

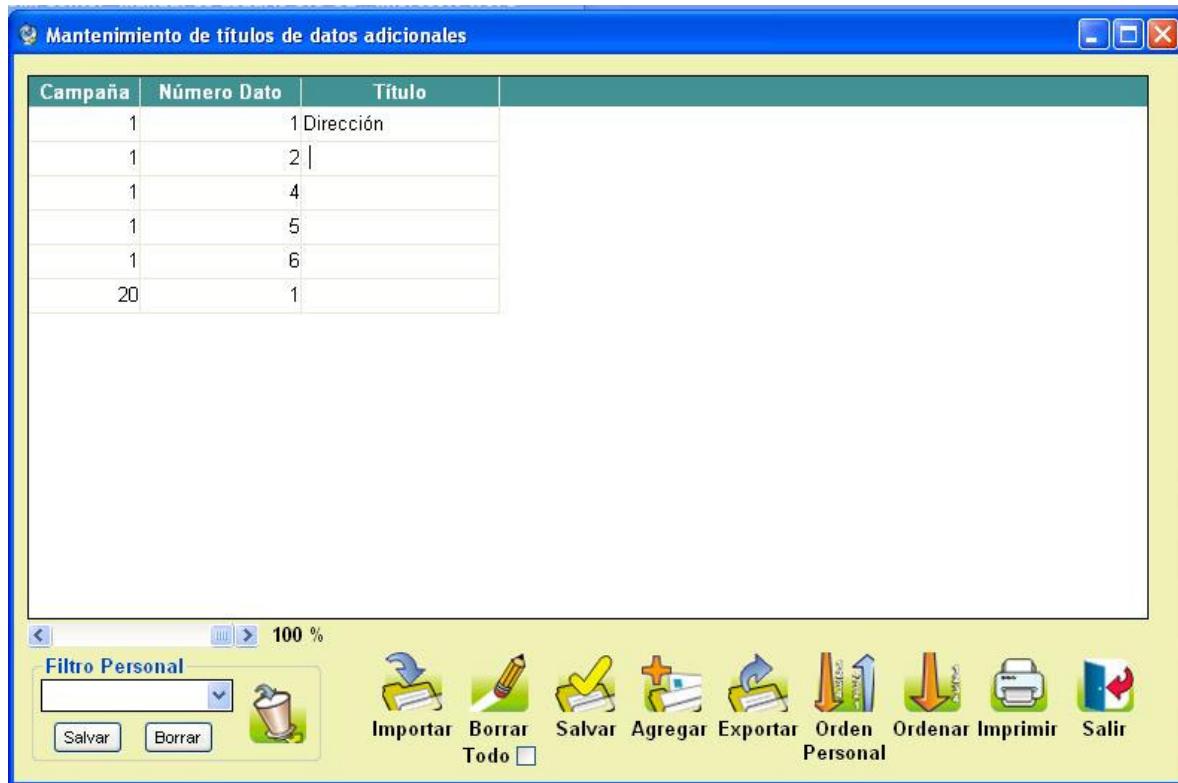
2. Oprimir el botón “importar” y seleccionar el archivo a cargar
3. Oprimir el botón “salvar”.

**NOTA:** Si existen registros con el número de campaña y cliente duplicados en el mismo archivo de importación, no se podrán salvar los registros. El error será indicado y quedará resaltado el registro duplicado.

## Mantenimiento de Títulos de Datos Adicionales

Para cada campaña puede ser necesario disponer de datos específicos de los clientes. Estos datos específicos son llamados “datos adicionales”.

Los títulos de los datos adicionales de Campañas se crean desde la pantalla “Mantenimiento de títulos de datos adicionales”, la que se accede con las opciones “Campañas” – “Mantenimiento de Listas Campañas” – “Títulos de los datos adicionales” desde el menú principal.



En esta pantalla, para cada dato adicional de cada campaña, se especifica el título que se presentará en el My CIM al presentar los datos adicionales.

## Asignación de representantes a campañas

La asignación de representantes a campañas se realiza desde CIM Center, desde la pantalla “Asignación de representantes a Campañas”, la que se accede con las opciones “Campañas” – “Asignación de representantes a Campañas” desde el menú principal.

En caso de tener integración con la central telefónica, hay que tener en cuenta, que en el caso de campañas automáticas o predictivas, las llamadas son realizadas por el discador, y eventualmente, de acuerdo al flujo diseñado, la llamada es transferida a un interno o habilidad. Se debe tener la precaución de asignar en forma coherente los representantes en CIM y en las habilidades.



Para asignar los representantes a una campaña de vista previa:

1. Seleccionar la campaña deseada, de la lista de campañas en la parte superior de la pantalla
2. Seleccionar el representante que desea agregar a la campaña, haciendo “clic” sobre su nombre en la lista “Representantes no asignados”
3. Oprimir la “flecha hacia la derecha”
4. Repetir los pasos 2 y 3 tantas veces como sea necesario.

Para desasignar los representantes a una campaña de vista previa:

1. Seleccionar la campaña deseada, de la lista de campañas en la parte superior de la pantalla

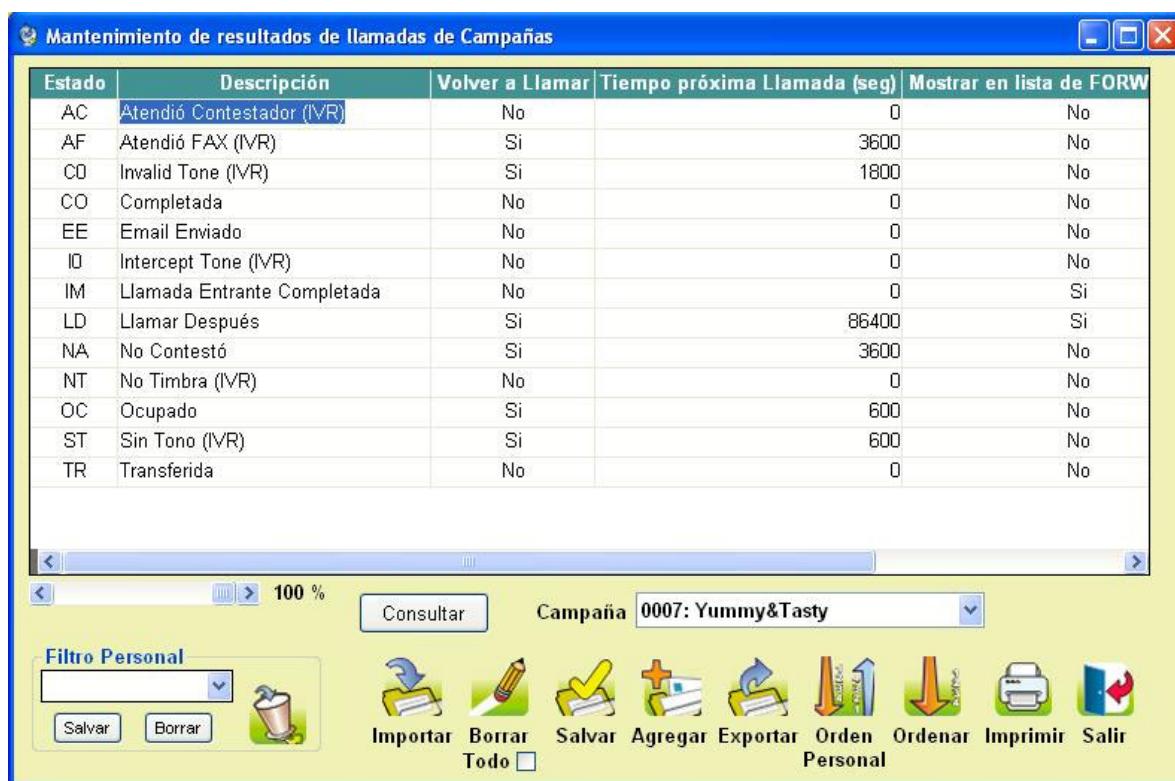
2. Seleccionar el representante que desea agregar a la campaña, haciendo “clic” sobre su nombre en la lista “Representantes asignados”
3. Oprimir la “flecha hacia la izquierda”
4. Repetir los pasos 2 y 3 tantas veces como sea necesario.

## Mantenimiento de resultados de llamadas de Campañas

Cada interacción que se realiza por una campaña es registrada, con su correspondiente “resultado” (columna estado). Este resultado puede ser, por ejemplo, “Ocupado”, “No contesta”, “Atendió un contestador”, etc. En base a estos resultados, el sistema decide si es necesario volver a intentar la interacción, y luego de cuanto tiempo.

Los resultados son configurables por campaña, esto significa que cuando se crea una campaña (desde el menú *Campañas/Mantenimiento de Campañas*) se asignan automáticamente los resultados que están almacenados como genéricos (opción “0000: Todas las campañas” de la lista desplegable *Campaña*).

Si se selecciona una campaña específica de la lista desplegable *Campaña* y se agrega un resultado, el mismo estará asignado únicamente a dicha campaña.



Campo	Valores posibles	Descripción
Estado	Alfanumérico de 2 caracteres	Código del resultado de la interacción
Descripción	Alfanumérico de hasta 30 caracteres	Descripción del resultado de la interacción, tal cual es presentado a los representantes y tal cual aparece en los reportes
Volver a llamar	Si/No	Indica si es necesario realizar un nuevo intento de la interacción.
Tiempo próxima llamada	Numérico	Si es necesario volver a realizar la llamada, se reagenda la llamada para dentro de “Tiempo próxima llamada” segundos
Mostrar en lista de My CIM	Si/No	Algunos de los resultados de las interacciones, solo aplican al IVR, y no deben ser mostradas a los representantes. Este campo indica si el resultado debe ser mostrado o no en la “lista de resultados” de My CIM

Modificable	Si/No	Algunos resultados son fijos en el sistema, y no pueden ser cambiados por los usuarios
Costear	Si/No	Indica si las llamadas con este resultado deben ser costeadas o no. Esta opción tiene sentido, si se dispone del módulo de costeos.

## Campañas de Fax / E-mail

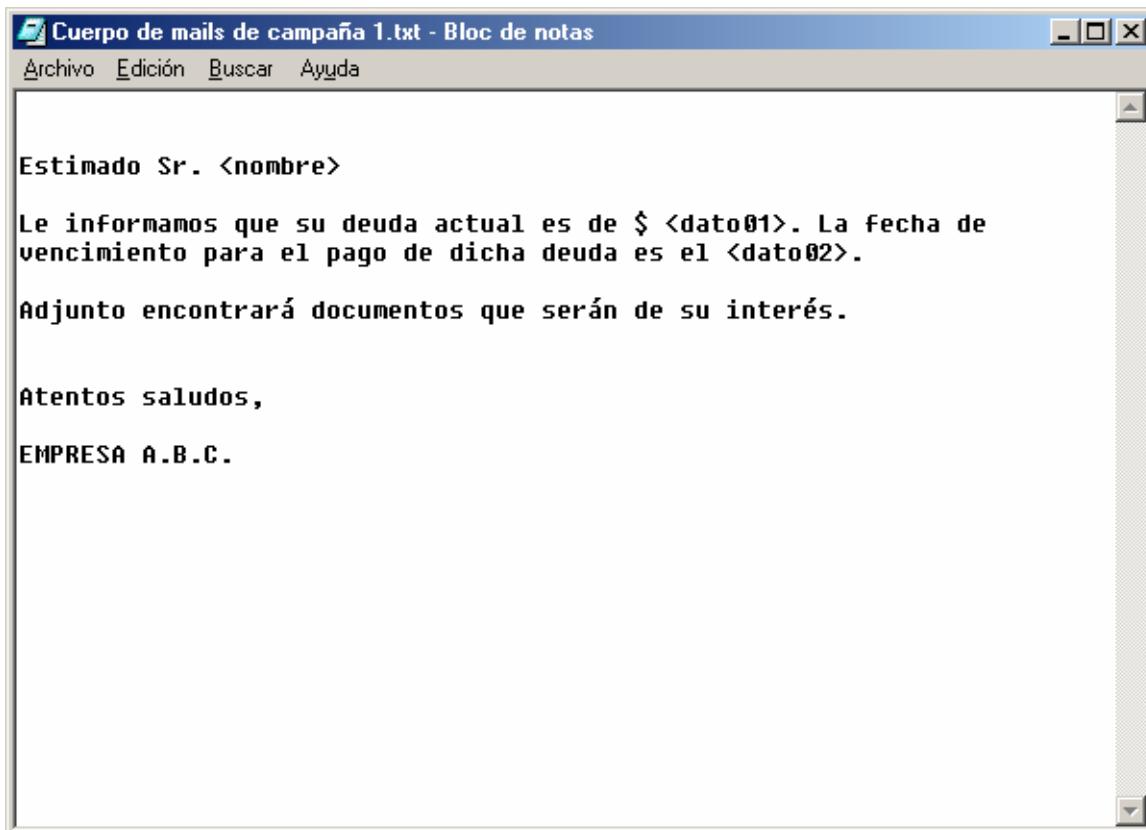
Las campañas de fax o E-mail consisten en el envío de información escrita a la lista de clientes definida en la “**lista de campañas salientes**”.

En cada Campaña de Fax o E-mail se especifica el “tipo de información” a enviar (Ver “**Mantenimiento de Campañas**”). El tipo “DOCUMENTOS” permite incluir el envío de documentos generales (de la campaña) y particulares (de cada cliente). Los otros tipos de documentos son particulares de cada instalación, y generalmente se utilizan para el envío de documentos dinámicos.

Para el tipo “DOCUMENTOS” es posible enviar tanto por fax o email, un “cuerpo” de “texto con variables”, y un listado de documentos.

## Cuerpo del Fax / E-mail

El cuerpo consiste en un archivo de texto, el que puede contener **variables de entorno**. Este archivo de cuerpo, en caso de existir, debe ser especificado en el campo “auxiliar” de la lista de clientes. Para las campañas de fax, el archivo debe ser del tipo “texto plano” (por ejemplo, escrito con NOTAPAD). Para las campañas de E-mail, el archivo puede ser de “texto plano”, o HTML, pudiendo contener en éste ultimo caso imágenes y diversos formatos.



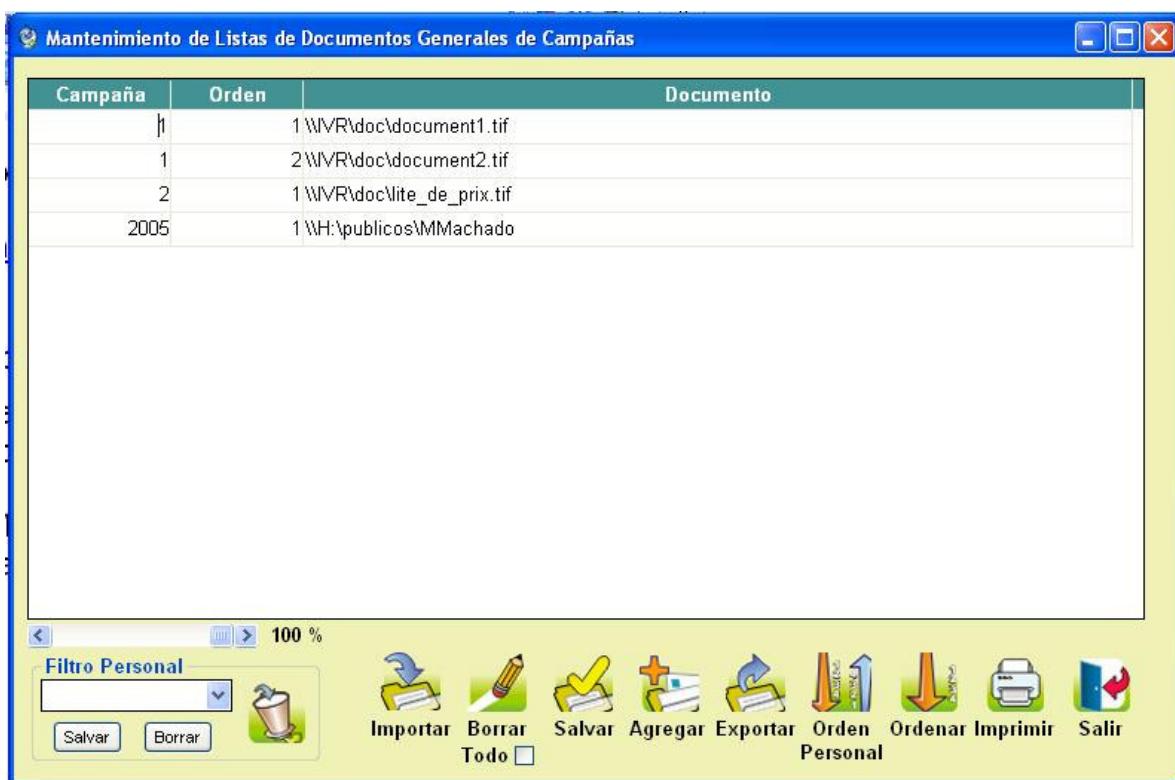
Antes de enviar el Fax o E-mail, las variables de entorno son reemplazadas por sus valores. En forma adicional a las variables detalladas en “**variables de entorno**”, en el texto

del cuerpo es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables <datoXX> siendo XX el número de dato.

El nombre del archivo de cuerpo especificado en el campo “auxiliar” debe incluir la ruta completa. Esta ruta debe ser accesible desde el IVR y desde el “Monitor de Call Center” (Servicio.exe). Para ello, es recomendable especificar el nombre del archivo de la forma <\\nombre de servidor\\path completo\\archivo.txt>

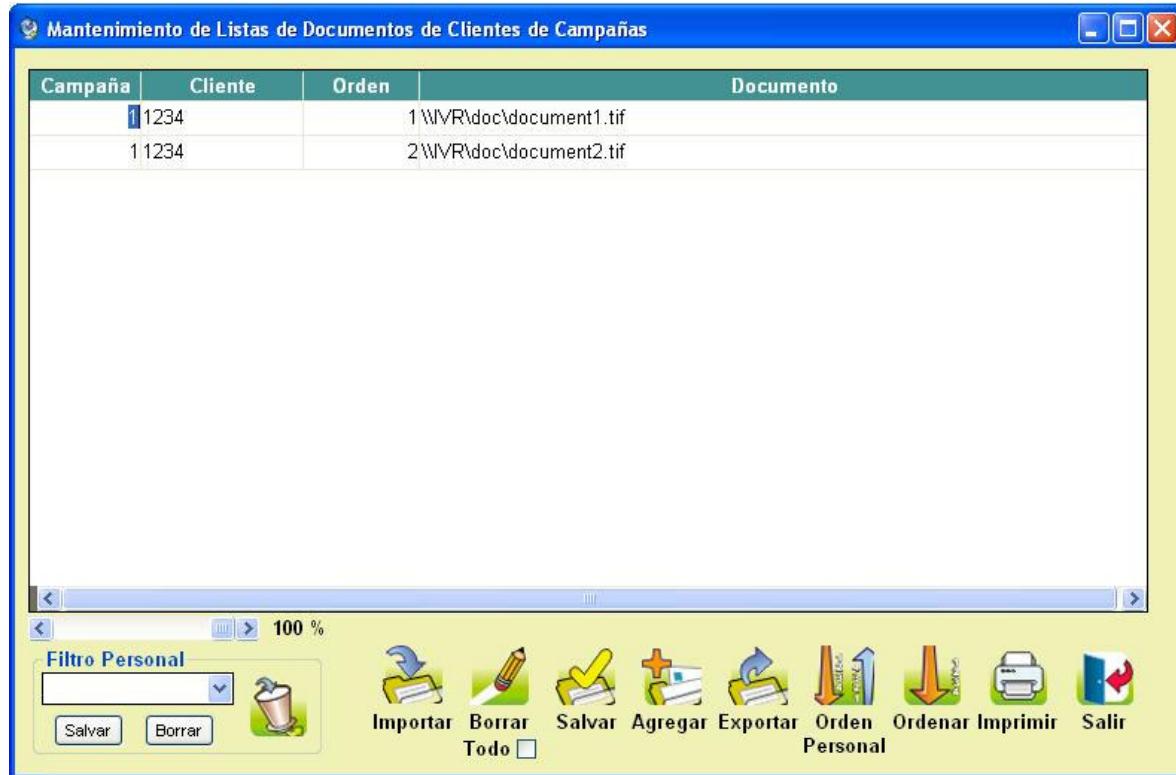
### Documentos de Fax / E-mail

Se pueden incluir archivos a enviar a nivel de la Campaña. Éstos documentos se deben incluir en la pantalla “Mantenimiento de Listas de Documentos Generales de Campañas”, a la que se accede desde el menú principal con las opciones: “Campañas” -> “Mantenimiento de Documentos de Campañas” -> “Lista de Documentos Generales de Campañas”



Campo	Valores posibles	Descripción
Campaña	Identificador de la campaña (Numérico)	Número de la campaña
Orden	Numérico	Orden en el que debe ser enviado (por fax) o adjuntado (en el email) el documento
Documento	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre del archivo de documento, incluyendo el ruteo completo. Debe ser accesible desde el IVR y el “Monitor de Call Center”. Para las campañas de fax, el documento a enviar debe ser del tipo TIFF-F. (extensión .tif)

Es posible también incluir documentos particulares para ciertos clientes. Éstos documentos se deben incluir en la pantalla “Mantenimiento de Listas de Documentos de Clientes de Campañas”, a la que se accede desde el menú principal con las opciones: “Campañas” -> “Mantenimiento de Documentos de Campañas” -> “Lista de Documentos de Clientes de Campañas”



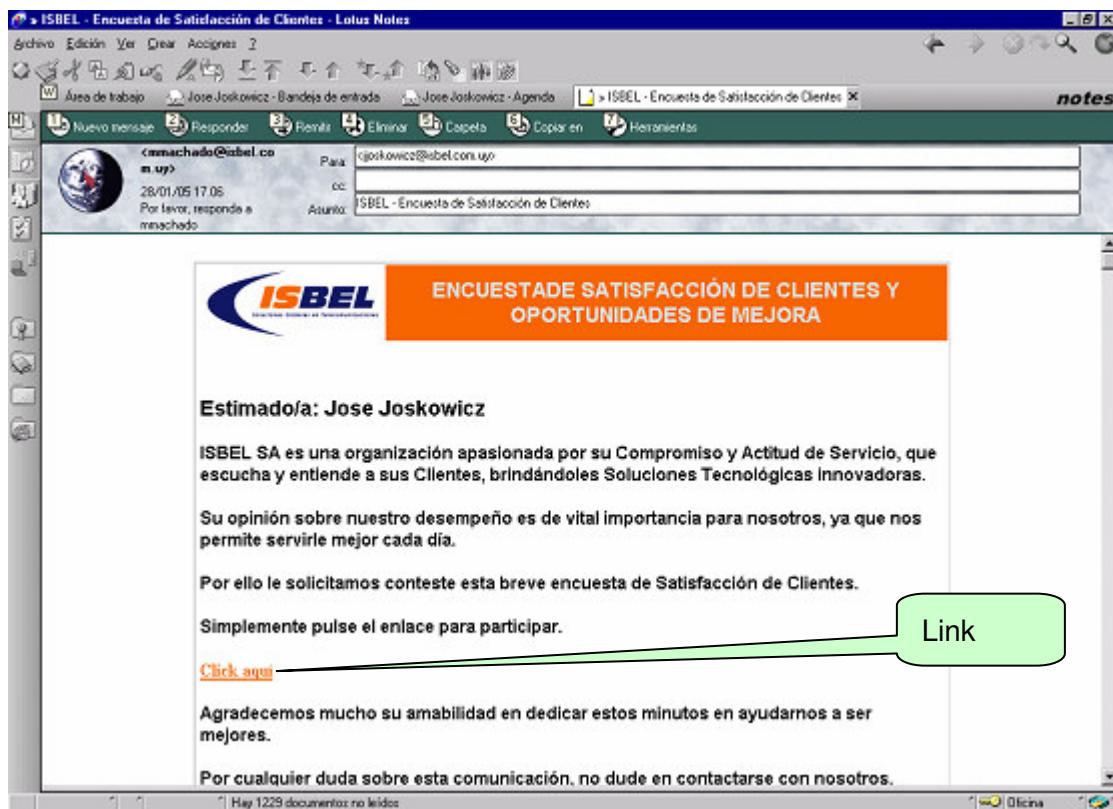
Campo	Valores posibles	Descripción
Campaña	Identificador de la campaña (Numérico)	Número de la campaña
Cliente	Alfanumérico de hasta 15 caracteres	Identificador del Cliente
Orden	Numérico	Orden en el que debe ser enviado (por fax) o adjuntado (en el email) el documento
Documento	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre del archivo de documento, incluyendo el ruteo completo. Debe ser accesible desde el IVR y el “Monitor de Call Center”. Para las campañas de fax, el documento a enviar debe ser del tipo TIFF-F. (extensión .tif)

## Campañas de Internet

Las Campañas de Internet permiten realizar una campaña de e-mail asociada a una encuesta web.

En una campaña de Internet, los clientes reciben e-mails con links a páginas que contienen encuestas personalizadas por el supervisor desde CIM Center.

En la figura siguiente se muestra, a modo de ejemplo, la apariencia que podría tener un mail generado con las campañas de Internet. Este mail contiene un “link” a una página de Internet, dónde se presentará una encuesta a completar por el cliente.



Cuando el cliente hace clic en el link, es direccionado a una página web, dónde se le presenta una encuesta, configurada previamente en CIM. La siguiente figura muestra, a modo de ejemplo, una encuesta Web configurada en CIM.

Encuestas Forward Thin Client - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atas. Atrás Atrás Detener Actualizar Índice Búsqueda Favoritos Históral Correo Imprimir Editar Conversar

Dirección: [http://www.isbel.com.uy/WARFormas/campañaEncuestaAction.do?campaña=1&cliente=1&fecha\\_hora\\_carga](http://www.isbel.com.uy/WARFormas/campañaEncuestaAction.do?campaña=1&cliente=1&fecha_hora_carga)

**ISBEL** SISTEMAS INTEGRADOS DE PRODUCCIÓN

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA**

**Estimado/a: Jose Joskowicz,**

Nos gustaría saber su opinión sobre nuestro desempeño y para ello le solicitamos su satisfacción de Clientes.

Agradecemos la deferencia de tomarse unos minutos en contestar la presente encuesta y su opinión.

Basándose en la siguiente escala (1 al 5), donde el punto más bajo (1) es muy baja y el punto más alto, por favor indique su Satisfacción en los siguientes puntos:

**PREGUNTAS** **RESPUESTAS**

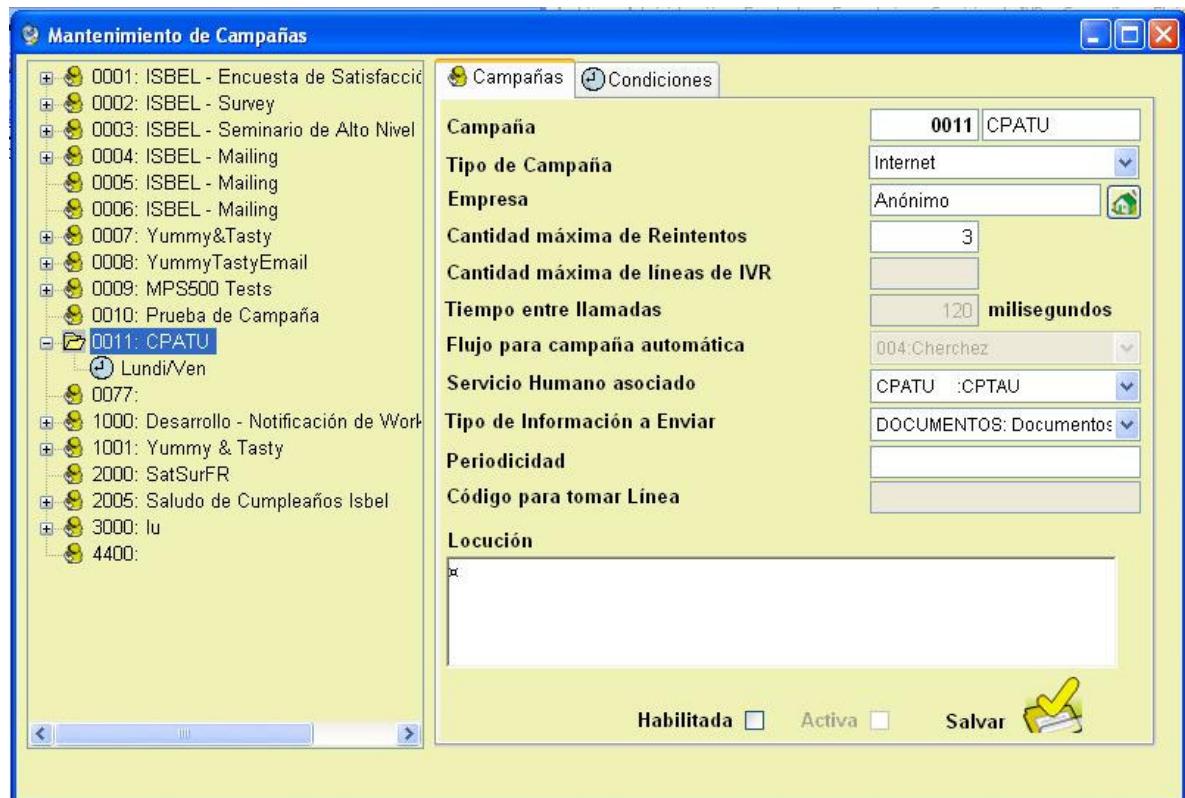
**PERSONAL DE CONTACTO (Ejecutivo de Canales)**

Amabilidad	-
Facilidad para contactarlo	5
Conocimiento de los productos ofrecidos	2
Proactividad en búsqueda de nuevas oportunidades o seguimiento	3
Conocimiento de la competencia	4
Brinda recomendaciones para mejorar el negocio del Partner	5
Colaboración con el Partner por medio de conferencias y presentaciones al Cliente Final	-
Comprensión de las necesidades del Cliente Final	-
COMENTARIOS	comentario 1

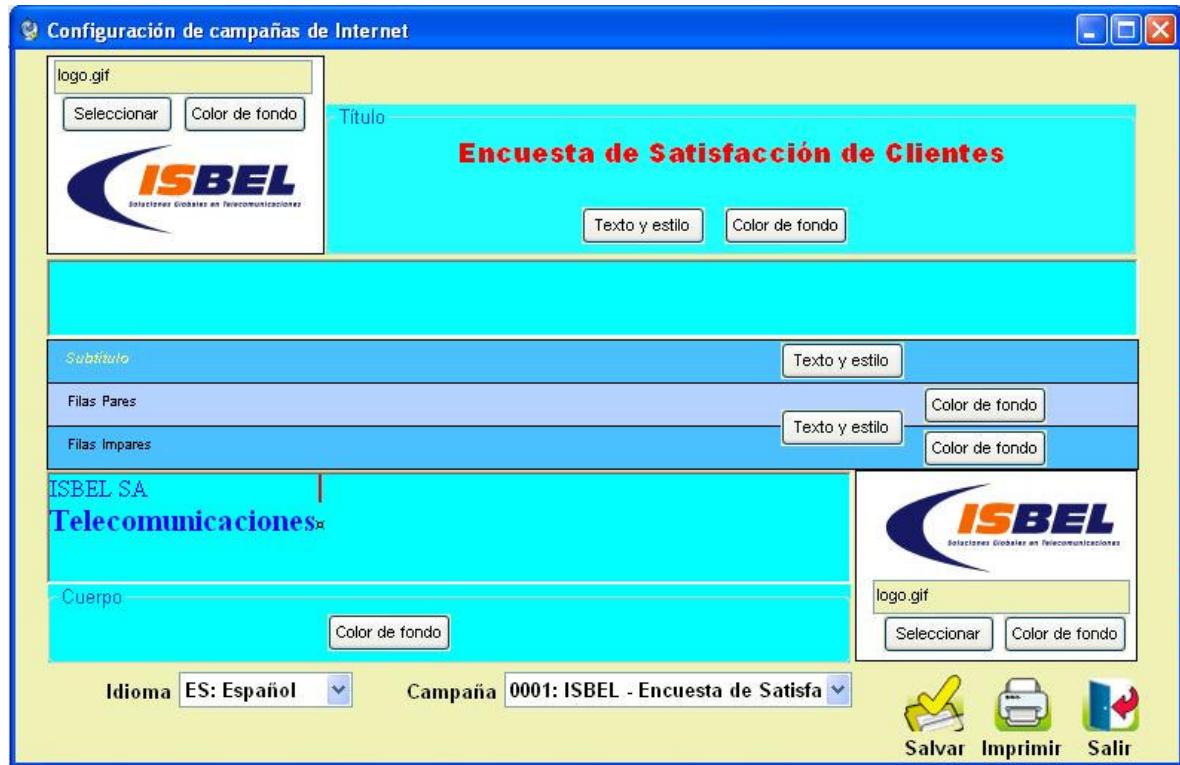
Internet

Para crear una nueva campaña de Internet:

1. Al igual que el resto de las campañas, las Campañas de Internet se crean desde la pantalla “Mantenimiento de Campañas”, la que se accede con las opciones “Campañas” – “Mantenimiento de Campañas” desde el menú principal.
  - a. En el campo CAMPAÑA indicar el número de campaña y su descripción
  - b. Completar el resto de los campos (ver “Mantenimiento de Campañas”)
    - i. En “Tipo de campaña” indicar “Internet”
    - ii. Para cada campaña de Internet, es necesario crear un servicio con un formulario de Encuesta asociado. Ver “Configuración de Formularios y Configuración de Servicios”.
    - iii. La encuesta que será presentada a los clientes que accedan a ésta campaña será la asociada al servicio indicado en “Servicio Humano Asociado”



2. Configurar el “look & feel” de la encuesta web: Desde “Campañas” – “Configuración de Campañas de Internet”, abrir la pantalla “Configuración de campañas de Internet”



Ésta pantalla permite diseñar el aspecto que tendrá la página web que se le presentará al cliente (Look &Feel).

La configuración del formato general de la página web donde se publicará la encuesta incluye la personalización de

- Imagen superior izquierda
- Imagen inferior derecha
- Título de la encuesta
- Texto descriptivo
- Subtítulos
- Filas impares
- Filas pares
- Pie de página
- Color de fondo
- Idioma de los botones y textos del sistema

Para las Imágenes Superior Izquierda e inferior derecha se pueden seleccionar figuras JPG o GIF

Asimismo es posible en cada campo definir tanto el color que presentará el fondo como el tipo de letra. Para ello, se debe presionar el botón "Texto y Estilo" o "Color de fondo" del ítem que se desee configurar. Se presentará una pantalla donde se

podrá indicar el estilo del texto (negrita, itálica, subrayado), la posición (izquierda, derecha, centrado), el tipo de letra (Arial, etc.) y el color del texto.

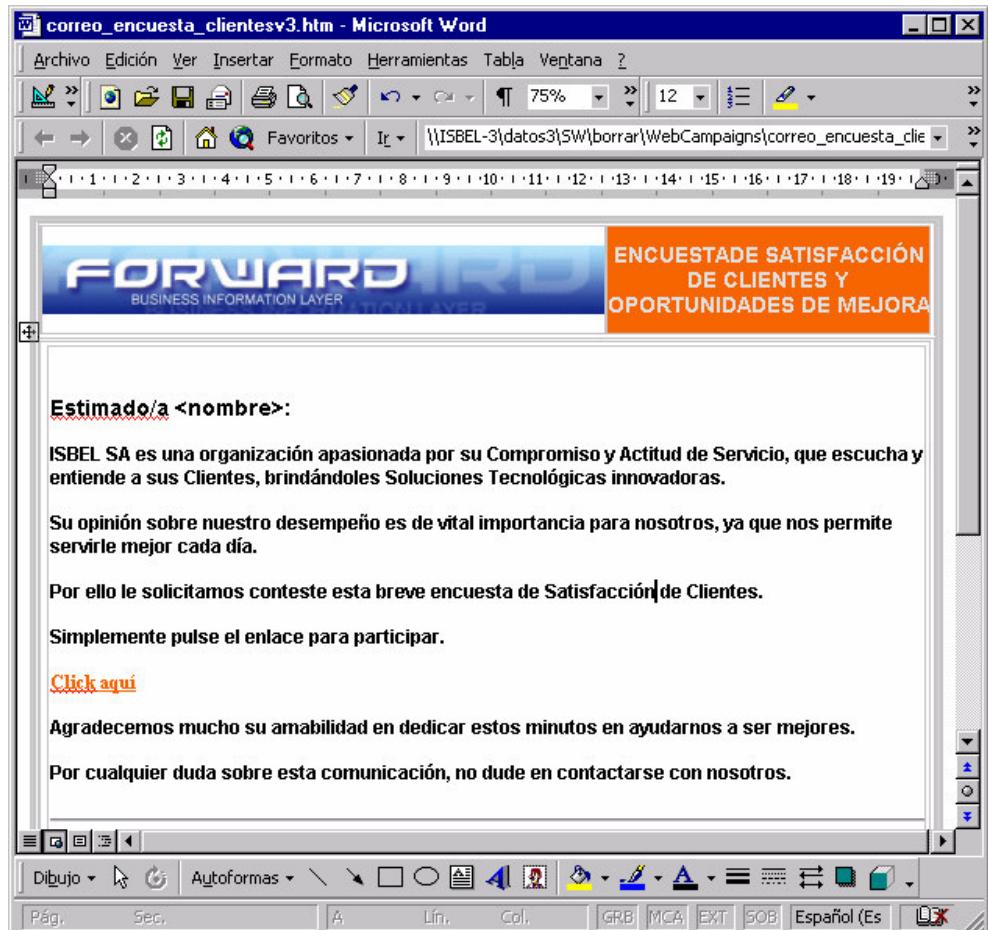


Para cada campaña web es posible indicar el idioma en que serán presentados los diálogos del sistema (botones y mensajes fijos).

### 3. Crear un documento para enviar por mail

Los documentos que se enviarán por mail pueden contener un cuerpo de “texto plano” o un “cuerpo con formato HTML”. Para generar éste cuerpo, basta crear un documento (por ejemplo con Microsoft Word) y salvarla como “solo texto” para el caso de texto plano o “página Web (\*.html)” para salvarlo con formato HTML. El texto puede contener “variables de entorno”, las que serán sustituidas en cada envío por su correspondiente valor.

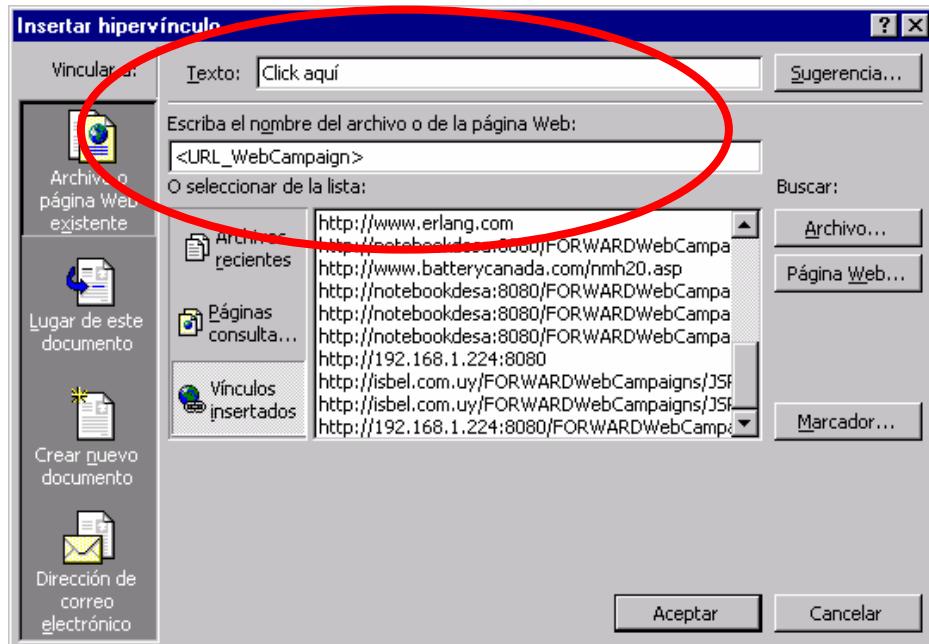
Antes de enviar el e-mail, las variables de entorno son reemplazadas por sus valores. En forma adicional a las variables detalladas en “variables de entorno”, en el texto del cuerpo es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables <datoXX> siendo XX el número de dato.



El cuerpo del e-mail debe contener el link a la página de la campaña web. Este link se puede especificar con la variable de entorno **<URL\_WebCampaign>**. Dicho link indicará a CIM de que cliente se trata y de que campaña y por lo tanto la encuesta a presentarle.

Por ejemplo, si el documento es realizado en Microsoft Word, éste link se puede incluir mediante las opciones "Insertar" – "Hipervínculo"

Los datos completados por el cliente serán almacenados en la Base de Datos de CIM, siendo accesibles mediante reportes generados por el Supervisor a través del CIM Center.



El documento debe ser guardado en una carpeta compartida que sea “vista” por el Servidor de CIM (en particular, por el servidor dónde esté instalado el componente “FORWARD Call Center Monitor”)

4. Crear la lista de clientes a los que les será enviado el e-mail

Ver “**Mantenimiento de listas de Campañas Salientes**”

El archivo correspondiente al cuerpo del mail debe incluirse, en cada registro de ésta lista, en el campo “auxiliar”. Este nombre de archivo de cuerpo (especificado en el campo “auxiliar”) debe incluir la ruta completa. Esta ruta debe ser accesible desde la aplicación “FORWARD Call Center Monitor” (Servicio.exe). Para ello, es recomendable especificar el nombre del archivo de la forma [\\nombre\\_de\\_servidor\\path\\_completo\\archivo.txt](\\nombre_de_servidor\\path_completo\\archivo.txt)

5. La campaña está pronta.

**NOTA:**

Un cliente que ya haya completado la encuesta, en caso de ingresar nuevamente, observará los datos ingresados por él previamente y tendrá la opción de modificarlos.

**NOTA:**

En la tabla de parámetros (“Administración” – “Parámetros”), deben estar configurados:

- a. **Dir\_Images\_WebCampaign**

Para poder poner imágenes en las encuestas web, es necesario tener un directorio compartido en la red, que debe ser visto por CIM Center y por el servidor de Web (tomcat). Se sugiere crear un directorio en el propio servidor tomcat, por ejemplo:

**{TOMCAT\_HOME}/Images**

y compartir este directorio con permiso de lectura / escritura por los supervisores que ejecuten CIM Center.

En el valor del parámetro **Dir\_Images\_WebCampaign** se sugiere poner una referencia al servidor (por ejemplo `\<tomcatserver>\images` )

b. **<URL\_WebCampaign>**

Esta variable debe conter el siguiente texto:

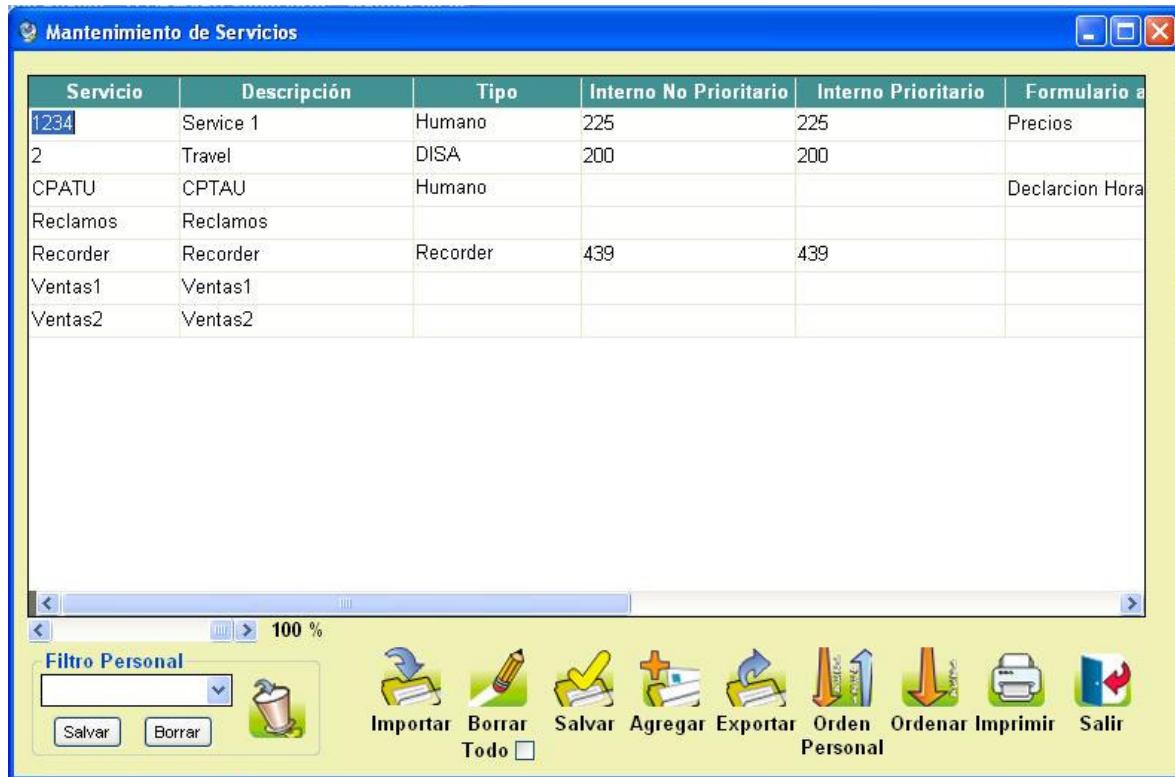
`http://[ServidorTomcat]:8080/FORWARDWebCampaigns/JSP/webcampaign.jsp?campana=<campana>&cliente=<clienteid>&fechaHoraCarga=<fechahoracarga>`

[ServidorTomcat] se debe de sustuir por la URL del servido (x ej. [www.isbel.com.uy](http://www.isbel.com.uy)) En el caso de una Demo, puede ser el nombre del servidor donde corre Tomcat. Las variables <campana>, <cliente> y <fechaHoraCarga> deben ponerse exactamente como ser muestra en el link anterior. Notar que se deben respetar las mayúsculas y minúsculas.

Es de hace notar que estos dos parámetros son genéricos para todas las campañas de Internet. Por lo que deben ser configurados una única vez en el sistema (Ver manual de Instalación y Configuración Inicial de CIM).

## Configuración de Servicios

Los servicios se crean desde la pantalla “Mantenimiento de Servicios”, la que se accede con las opciones “Administración” – “Mantenimiento de Servicios” desde el menú principal.



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Servicios”

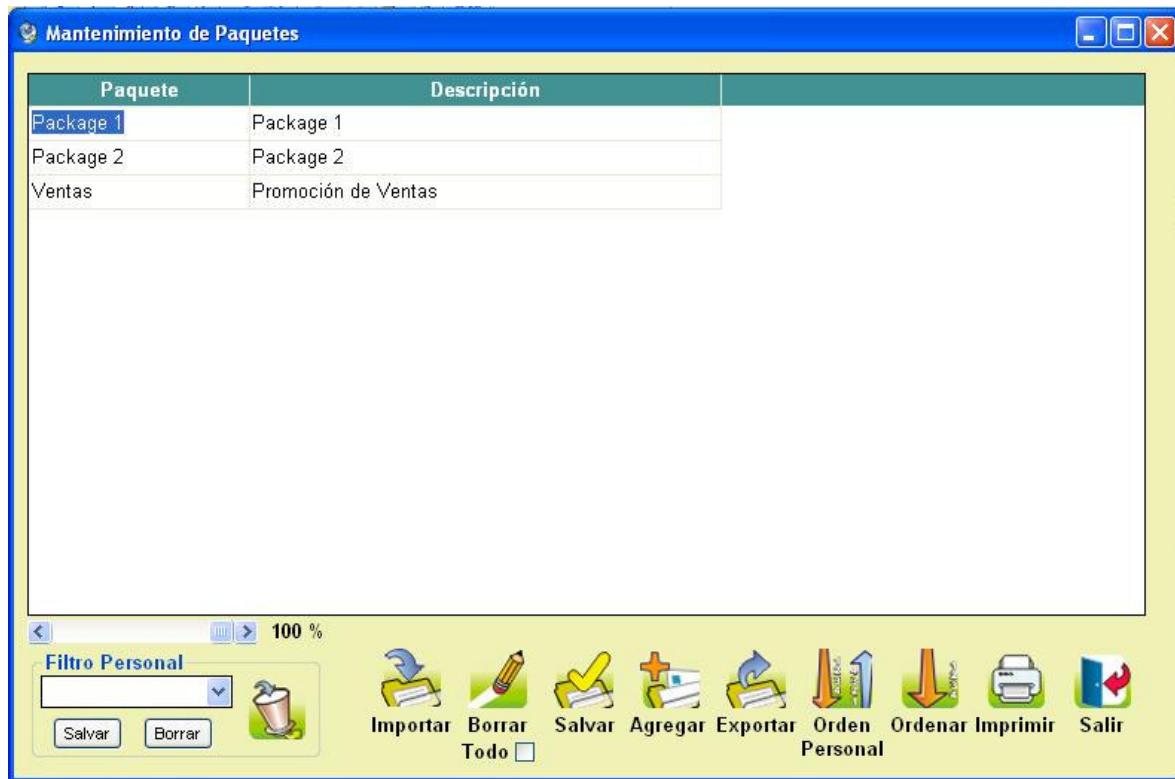
Campo	Valores posibles	Descripción
Servicio	Alfanumérico de hasta 10 caracteres.	Es el “identificador único” del servicio.
Descripción	Alfanumérico de hasta 20 caracteres	Descripción del servicio.
Tipo de servicio	Los tipos de servicios son: Humano Correo de Voz Correo de Fax Menú de IVR DISA  Sólo con integración con la central telefónica: Recorder	Los Servicios de tipo Recorder son los que utilizará el IVR para realizar las grabaciones.  Los servicios del tipo Humano son servicios brindados en forma personalizada, por representantes u operadores “humanos”
Interno no prioritario	Numérico	Sólo con integración con la central telefónica:  Número al que se transfiere la llamada de los DNIS que están marcados como “no prioritarios”
Interno prioritario	Numérico	Sólo con integración con la central telefónica:  Número al que se transfiere la llamada de los DNIS que están marcados como “prioritarios”
Formulario al timbrar	Formularios previamente definidos	Sólo con integración con la central telefónica:  Los servicios del tipo “Humano” deben tener un “formulario al atender” asociado. Es el formulario que se despliega en forma automática cuando los

		representantes reciben una llamada de este servicio.
Formulario al cortar	Formularios previamente definidos	Sólo con integración con la central telefónica:  Los servicios del tipo “Humano” pueden tener un “formulario al cortar” asociado. Es el formulario que se despliega en forma automática cuando los representantes cortan una llamada de este servicio. El campo puede quedar vacío, si no se requiere un formulario al cortar
Link al timbrar	Links definidos en la pantalla “Mantenimiento de Link”	Permite definir, a nivel de un servicio, que al timbrar una llamada se ejecute de manera automática un “Link”, para llamar a otra aplicación, realizar funciones telefónicas, etc.
Link al atender	Links definidos en la pantalla “Mantenimiento de Link”	Permite definir, a nivel de un servicio, que al atender se ejecute de manera automática un “Link”, para llamar a otra aplicación, realizar funciones telefónicas, etc.

Los servicios pueden ser agrupados en “paquetes de servicios”, para facilitar su asignación en el enrutador. Esto se realiza desde las pantallas “Mantenimiento de paquetes” y “Mantenimiento de relación Paquetes – Servicios”.

## Configuración de paquetes de servicios

Los servicios pueden agruparse en “paquetes”, los que facilitan la administración del Enrutador. Los paquetes se crean desde la pantalla “Mantenimiento de Paquetes”, la que se accede con las opciones “Administración” – “Mantenimiento de Paquetes” desde el menú principal.



Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Paquetes”

Campo	Valores posibles	Descripción
Paquete	Alfanumérico de hasta 10 caracteres.	Es el “identificador único” del paquete
Descripción	Alfanumérico de hasta 20 caracteres	Descripción del paquete

La asignación de los servicios a los paquetes se realiza desde la pantalla “Mantenimiento de Relación Paquetes - Servicios”, la que se accede con las opciones “Administración” – “Relación Paquetes - Servicios” desde el menú principal.

Mantenimiento de Relación Paquetes - Servicios

Paquete	Servicio	Condición
Package 1	Service 1	12 a 14
Package 2	Service 1	Condición 10
Promoción de Ventas	Ventas1	LaVde9a21
Promoción de Ventas	Ventas2	LAS 9a21

Condición	Descripción
10	Condición 10
11	Condición 11
12	Condición 12
13	LaVde9a21
14	LAS 9a21

100 %

**Filtro Personal**

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal

Todo

Salvar Borrar

Detalle de los campos de la pantalla “Relación Paquetes - Servicios”

Campo	Valores posibles	Descripción
Paquete	Paquetes definidos en Mantenimiento de paquetes	Es el “identificador único” del paquete
Servicio	Servicios definidos en Mantenimiento de servicios	Es el “identificador único” del servicio
Condición	Condiciones definidas en el sistema	Condición horaria para el servicio dentro del paquete.

## Configuración de Formularios

### Creación de Formularios

Los formularios se crean desde la pantalla “**Mantenimiento de Formularios**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios” desde el menú principal.

Una vez creado el formulario, se debe configurar los parámetros específicos, de acuerdo al tipo de formulario. Cada tipo de formulario tiene su forma de configuración.

La configuración de los formularios de pedidos, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Pedidos**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Pedidos” – “Configuración”

La configuración de los formularios de encuestas, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Encuestas**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Encuestas” – “Configuración”

La configuración de los formularios de agendas, se realizar mediante la pantalla “**Mantenimiento de Agendas**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Agendas” – “Configuración”

La configuración de los formularios de información, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Información**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Información” – “Configuración”

La configuración de los formularios de consultas, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Consultas**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Diseño del formulario de consultas”

La configuración de los formularios de E-Mail, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Email**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Email” – “Configuración de formulario de email”

La configuración del formulario de WorkFlow, se realiza mediante la pantalla “**Mantenimiento de Formularios de Incidentes**”, la que se accede con las opciones “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Configuración de Incidentes”

### VER:

- Para crear un nuevo formulario de pedidos
- Para crear un nuevo formulario de encuesta
- Para crear un nuevo formulario de agendas
- Para crear un nuevo formulario de información
- Para crear un nuevo formulario de consulta
- Para crear un nuevo formulario de email
- Para crear un nuevo formulario de workflow

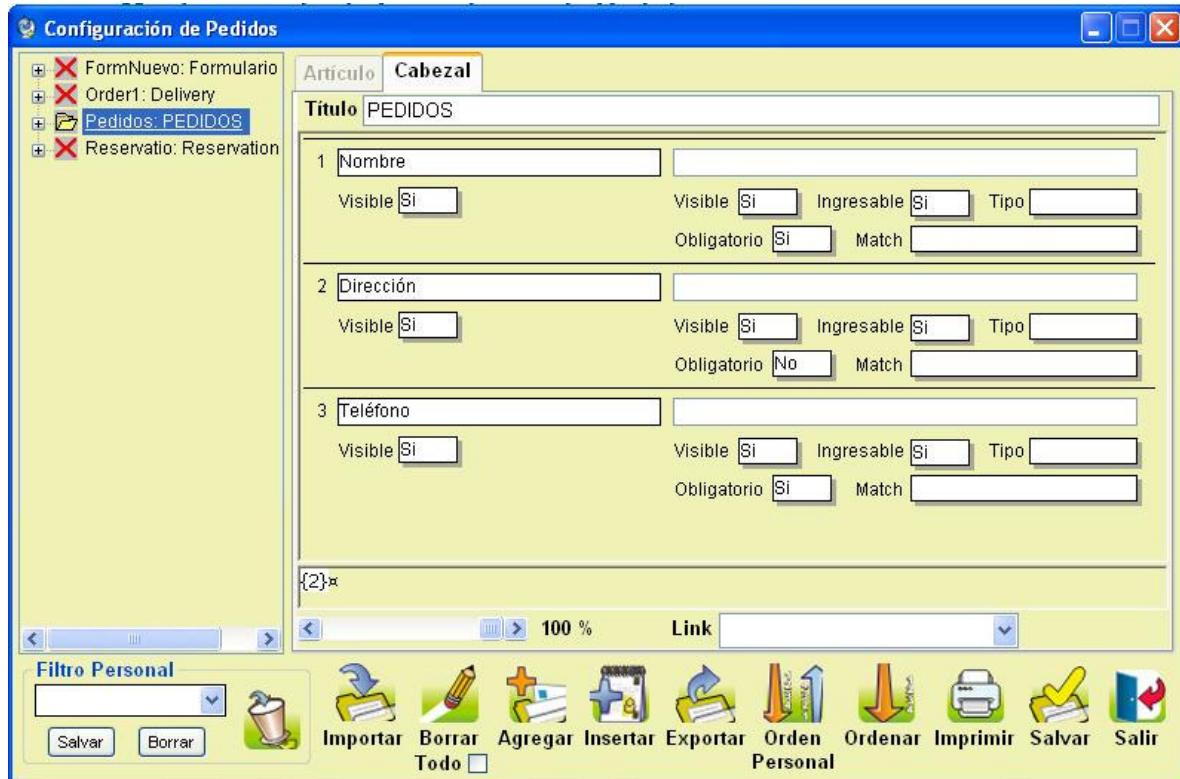
## Mantenimiento de Formularios

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Formularios”

Campo	Valores posibles	Descripción
Formulario	Alfanumérico de hasta 10 caracteres.	Es el “identificador único” del formulario.
Tipo	Los tipos de Formularios son: Información Pedidos Encuesta Agenda Consulta Workflow Email	Indica de qué tipo es el formulario.
Habilitado	Si / No	Indica si el formulario está habilitado para ser utilizado desde el Popup. Si este campo está en No, el formulario no es presentado en el Popup
Etiqueta	Alfanumérico de hasta 15 caracteres.	Es el nombre que identifica al formulario en el Popup. Se recomienda una descripción “amigable”.
Exportación Automática	Si / No	Indica si los resultados del formulario deben ser automáticamente exportados, a intervalos periódicos. Aplica a todos los formularios que tienen ingresos en el Popup (Encuesta, Pedidos, Agenda).  La exportación se realiza a un directorio predefinido, y el nombre del archivo exportado contiene el identificador del formulario y la fecha y hora de exportación.  El formato de este archivo es TSV (Tab Separated Values)
Período entre Exportaciones (seg)		Si “Exportación Automática” fue puesto en “Si”, indica cada cuanto tiempo se deben realizar las exportaciones automáticas
Beeper	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	En algunas implementaciones, los resultados de los formularios deben ser exportados y enviados a un beeper. Este campo indica el número de beeper al que deben ser enviados.
Fecha última Exportación	Fecha y hora	Fecha y hora a la que se realizó la última exportación del formulario
Fecha próxima Exportación	Fecha y hora	Fecha y hora a partir de la que se realizará la próxima exportación

En caso de que un formulario esté asociado a una operación de un incidente, no se podrá borrar hasta que se borre dicha configuración.

## Mantenimiento de Formularios de Pedidos



Los formularios de pedidos tienen dos partes: La “cabecera”, dónde se pueden ingresar datos del cliente, comunes a todo el pedido y el área de “detalle del pedido”, donde se ingresan los ítems comprados por el cliente, con sus cantidades y precios.

La configuración de la “cabecera” se realiza mediante la pantalla “Mantenimiento de Formularios de Pedidos” que se presenta en la figura de arriba. En la cabecera se pueden configurar la cantidad de campos necesarios, a los que se les puede configurar si son o no visibles, ingresables, un nombre, un tipo de dato, y el formato que debe cumplir (match).

El tipo de dato especifica el formato del campo ingresable. Los tipos posibles son:

Tipo de dato	Formato
Fecha	dd/mm/aaaa
Fecha-Hora	dd/mm/aaaa hh:mm
Hora	hh:mm
Texto	Xxxxxxxxxxxxxx
Número	###,###
Decimal	###,###.00

El diseño de la parte de la pantalla dedicada al “detalle del pedido” es fija, y no requiere de configuración.

Para cada formulario de pedidos se requiere configurar una lista de artículos, con sus parámetros relaciones. Esto se realiza con clic derecho sobre un determinado Pedido y

seleccionar la opción “Agregar artículo”. El artículo cuenta a su vez con propiedades configurables desde la solapa “Artículo” de la pantalla “Configuración de Pedidos”

También es posible realizar dicha acción desde la pantalla “Mantenimiento de artículos”

Al igual que en todos los formularios, es posible incluir un área de texto de ayuda, con “Links”. El texto de ayuda puede tener el formato y los colores deseados. También pueden incluir **variables de entorno**.

En forma adicional a las **variables de entorno**, en el área de ayuda es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables **<datoXX>** siendo XX el número de dato.

Para cambiar el formato o color del texto:

1. Marcar el texto a cambiar el formato.
2. Realizar clic derecho.
3. Seleccionar “Properties” del menú de selección
4. Seleccionar la solapa “Font”, y realizar los cambios deseados.

Para insertar Links en el área de ayuda (Ver “**Creación de Links**”):

1. Seleccionar el link a insertar, de la lista de valores “Link”
2. Posicionar el cursor dónde quiera insertar el Link
3. Oprimir la tecla “Insert”
4. Opcionalmente puede marcar el link, y cambiar su formato o color (típicamente los links se indican en azul negrita y subrayado)

Configuración de Pedidos

+ FormNuevo: Formulario
+ Order1: Delivery
+ Pedidos: PEDIDOS
+ Hot dog-Con salsa o
+ Salada-Vegetales co
+ Reservatio: Reservation

Artículo	Cabezal		
Código	Hot dog	Descripción	Con salsa o mostaza
Precio	12,00		
IVA	0		
Stock	,00		
Stockable	No		

Filtro Personal

+ Salvar
+ Borrar
+ Importar
+ Borrar Todo
+ Agregar
+ Insertar
+ Exportar
+ Ordenar Personal
+ Ordenar
+ Imprimir
+ Salvar
+ Salir

## Mantenimiento de artículos

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de artículos”

Campo	Valores posibles	Descripción
Formulario	Alfanumérico de hasta 10 caracteres.	Es el “identificador único” del formulario.
Código	Alfanumérico de hasta 15 caracteres	Código del artículo o servicio. Notar que dentro de un mismo Formulario no se pueden repetir los códigos de artículos
Descripción	Alfanumérico de hasta 30 caracteres	Descripción del artículo o servicio
Precio	Decimal	Precio unitario
IVA	Porcentaje (0 – 100)	Porcentaje de impuesto aplicable al artículo
Stockable	Si / No	Indica si con cada venta se debe descontar las unidades vendidas del stock.
Stock	Numérico	Stock actual del artículo. Se actualiza con cada venta, siempre que el campo Stockables se haya configurado en “Si”

## Para crear un nuevo formulario de pedidos

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
  - b. Oprimir el botón “Aregar”
  - c. Indicar los campos obligatorios (Formulario, Tipo, Habilitado, Etiqueta, Exportación automática) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos Formulario y Etiqueta no pueden repetirse.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar los parámetros del cabezal del pedido
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Pedidos” – “Configuración”
  - b. Seleccionar el formulario creado, de la lista de valores que se despliega bajo el título “formulario”
  - c. Completar el título del formulario, en la parte superior de la pantalla
  - d. Para cada uno de los nueve campos indicar si son o no visible, los textos descriptivos, y el tipo de datos.
  - e. Configurar el texto de ayuda y los links
  - f. Oprimir el botón “Salvar”
3. Configurar los artículos para este formulario
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Pedidos” – “Mantenimiento de artículos”
  - b. Oprimir el botón “Aregar”
  - c. Completar cada uno de los campos: Seleccionar el formulario creado en el campo Formulario, ingresar código, descripción, previo, IVA, stockeable y stock
  - d. Repetir los pasos b y c para cada artículo que se desee agregar
  - e. Oprimir el botón “Salvar”

### NOTA:

Es posible importar el listado de los artículos a partir de un archivo de texto, con formato TSV (“Tab Separated Values”). Este archivo debe tener todos los campos necesarios, en el mismo orden en que se presentan en la pantalla.

#### Ejemplo de formato del archivo:

25	2345	Lata de arvejas	2,5000	23	S	30,0000
25	1234	Lata de sardinas en agua	8,0000	23	S	33,0000

Para ello, oprimir el botón “Importar” y seleccionar el archivo a importar.

4. El formulario de pedidos ha sido configurado!

## Mantenimiento de Formularios de Encuesta

**Mantenimiento de Formularios de Encuesta**

Título: Encuesta acerca CURSOS DE INGLÉS

1	Nombre y Apellido	<nombre>
	Visible <input type="checkbox"/> Sí	Visible <input type="checkbox"/> Sí Ingresable <input type="checkbox"/> Sí
2	Teléfono	<telefono>
	Visible <input type="checkbox"/> Sí	Visible <input type="checkbox"/> Sí Ingresable <input type="checkbox"/> No
3	Como se enteró del curso	Por Internet
	Visible <input type="checkbox"/> Sí	Visible <input type="checkbox"/> Sí Ingresable <input type="checkbox"/> Sí

Formulario: Cursos Ing: Cursos Ing

Link: 1 : Info1

Filtro Personal

Salvar Borrar

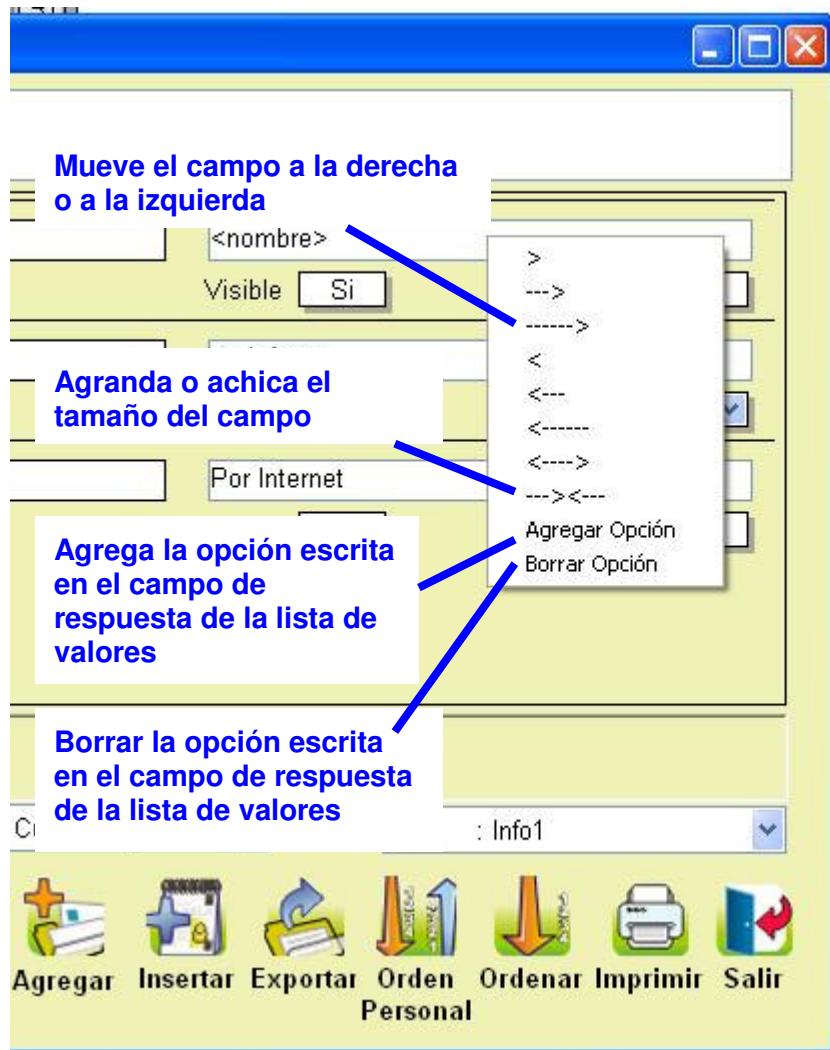
Importar Borrar Salvar Agregar Insertar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

Los formularios de Encuesta consisten en una serie de preguntas preconfiguradas, las que pueden tener respuestas preestablecidas, o de ingreso libre.

En la pantalla de configuración de los formularios de encuesta, cada renglón puede contener una pregunta y el campo para su respuesta. Tanto la pregunta, como el campo para la respuesta pueden ser o no visibles. Esto permite dejar renglones sin “pregunta”, para, por ejemplo, continuar la respuesta de la pregunta anterior, o renglones sin campo de respuesta, para, por ejemplo, dejar títulos o separadores.

Haciendo “clic derecho” sobre las preguntas o los campos para las respuestas, se presenta un menú de opciones, que permite:

Opción del menú	Acción
>	Mueve el campo hacia la derecha una unidad
->	Mueve el campo hacia la derecha dos unidades
---->	Mueve el campo hacia la derecha tres unidades
<	Mueve el campo hacia la izquierda una unidad
<->	Mueve el campo hacia la izquierda dos unidades
<--->	Mueve el campo hacia la izquierda tres unidades
<- ->	Agranda el campo una unidad
-> <-	Achica el campo una unidad
Agregar opción	Solo aplica al campo de respuesta. Agrega la opción escrita en el campo a la lista de valores de posibles respuestas
Borrar opción	Solo aplica al campo de respuesta: Borra la opción escrita en el campo de la lista de valores de posibles respuestas



Debajo de cada pregunta y campo de respuesta se indica si es o no visible. Debajo de cada campo para respuesta, se indica, además, si dicho campo es o no ingresable por el representante. Los campos que no son ingresables deben tener predefinidas listas de valores.

Al igual que en todos los formularios, es posible incluir un área de texto de ayuda, con “Links”. El texto de ayuda puede tener el formato y los colores deseados. También puede contener **variables de entorno**.

En forma adicional a las **variables de entorno**, es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables <datoXX> siendo XX el número de dato. Esto es posible hacerlo tanto en el área de ayuda como en el texto correspondiente a las preguntas o a las respuestas de la encuesta.

Para cambiar el formato o color del texto:

1. Marcar el texto a cambiar el formato.

2. Realizar clic derecho.
3. Seleccionar “Properties” del menú de selección
4. Seleccionar la solapa “Font”, y realizar los cambios deseados.

Para insertar Links en el área de ayuda (Ver “[Creación de Links](#)”):

1. Seleccionar el link a insertar, de la lista de valores “Link”
2. Posicionar el cursor dónde quiera insertar el Link
3. Oprimir la tecla “Insertar”
4. Opcionalmente puede marcar el link, y cambiar su formato o color (típicamente los links se indican en azul negrita y subrayado)

## Para crear un nuevo formulario de encuesta

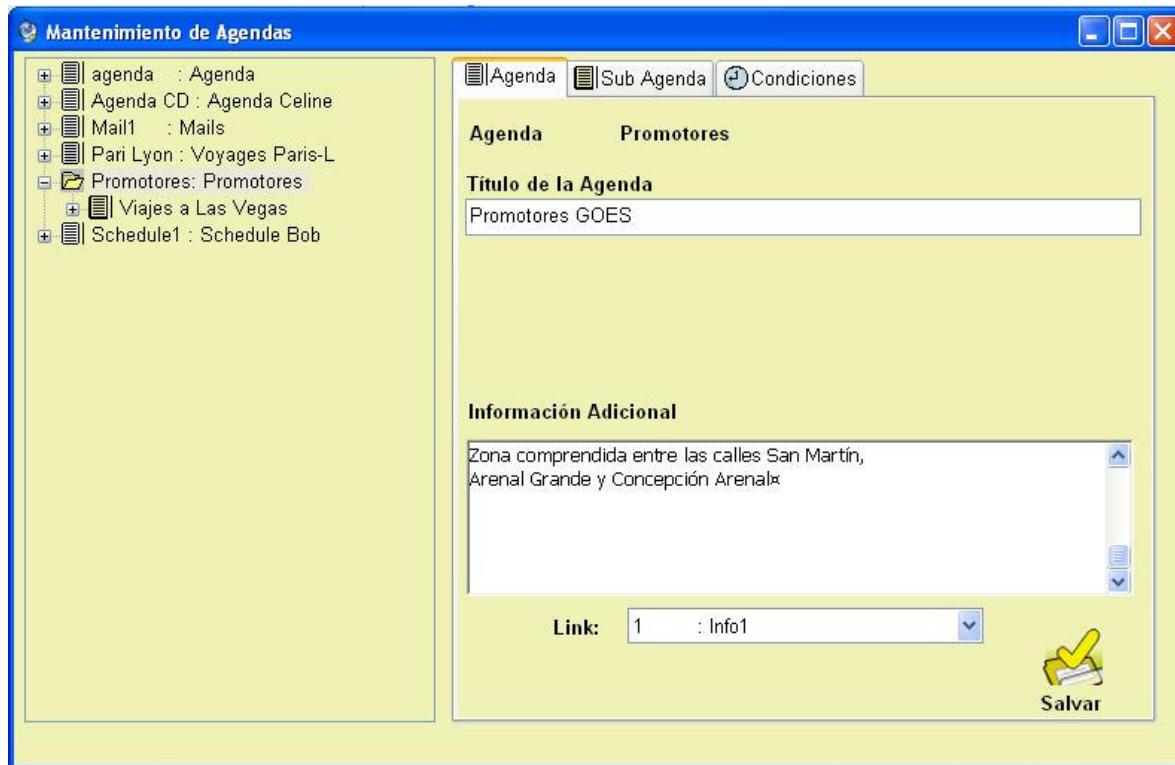
1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
  - b. Oprimir el botón “Aregar”
  - c. Indicar los campos obligatorios (**Formulario**, **Tipo**, **Habilitado**, **Etiqueta**, **Exportación automática**) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos **Formulario** y **Etiqueta** no pueden repetirse.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar las preguntas de la encuesta
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Encuesta” – “Configuración”
  - b. Seleccionar el formulario creado, de la lista de valores que se despliega bajo el título “formulario”
  - c. Completar el título del formulario, en la parte superior de la pantalla
  - d. Oprimir el botón “**Insertar**” para crear una nueva pregunta
  - e. En el cuadro de la izquierda indicar si la pregunta es visible
  - f. En caso de que sea visible, escribir el texto de la pregunta.
  - g. En el cuadro de la derecha, indicar si el campo para la respuesta es visible. En caso de ser visible, indicar si la respuesta debe poder ser ingresable por el representante o no.
  - h. En caso de ser necesario configurar una lista de valores para las respuestas:
    - i. Escribir el texto que se quiere ingresar en la lista de valores en el campo de la respuesta
    - ii. Oprimir “clic derecho” sobre el campo de la respuesta
    - iii. Seleccionar “Aregar opción” del menú desplegado
    - iv. Repetir desde el paso i para agregar otras respuestas a la lista de valores.
  - i. Desplazar o cambiar el tamaño de los campos de pregunta y respuesta, de acuerdo al diseño deseado:
    - i. Oprimir “clic derecho” sobre el campo que se desea mover, agrandar o achicar.
    - ii. Seleccionar la acción deseada del menú desplegado
    - iii. Repetir desde el paso i para el otro campo.
  - j. Repetir desde el paso d. para cada nueva pregunta.
  - k. Configurar el texto de ayuda con sus links
  - l. Oprimir el botón “Salvar”

### **NOTA:**

El botón “Insertar” siempre inserta la pregunta al final del formulario. El botón “Aregar” puede ser utilizado para incorporar una pregunta entre dos existentes.

3. El formulario de encuesta ha sido configurado!

## Mantenimiento de Agendas



Los formularios de agendas permiten que los representantes realicen citas para terceras personas (por ejemplo vendedores, promotores, etc.). Cada formulario de agenda tiene un título, información adicional de guía para el representante, y una o varias “sub-agendas”.

En el área de Información adicional pueden incluirse **variables de entorno** y Links.

En forma adicional a las **variables de entorno**, en el área de Información adicional es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables **<datoXX>** siendo XX el número de dato.

Para cambiar el formato o color del texto:

1. Marcar el texto a cambiar el formato.
2. Realizar clic derecho.
3. Seleccionar “Properties” del menú de selección
4. Seleccionar la solapa “Font”, y realizar los cambios deseados.

Para insertar Links en el área Información adicional (Ver “**Creación de Links**”):

1. Seleccionar el link a insertar, de la lista de valores “Link”
2. Posicionar el cursor dónde quiera insertar el Link
3. Oprimir la tecla “Insert”

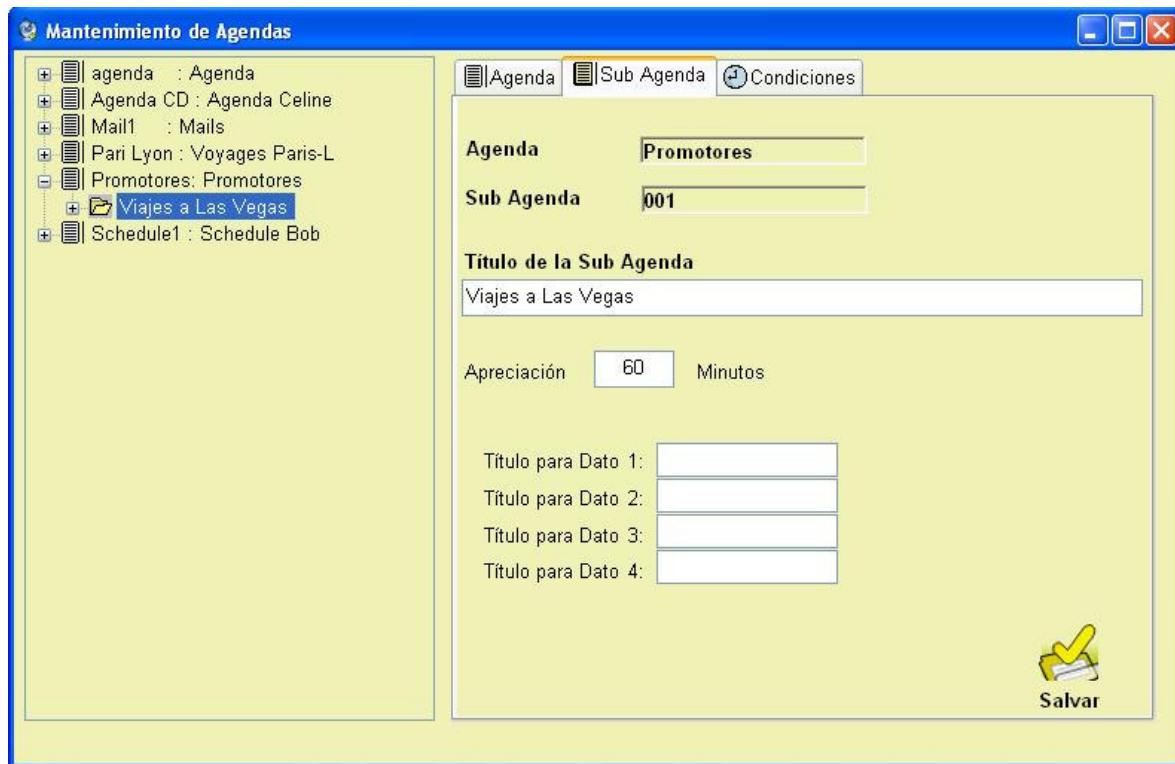
4. Opcionalmente puede marcar el link, y cambiar su formato o color (típicamente los links se indican en azul negrita y subrayado)

Para cada sub-agenda es posible configurar

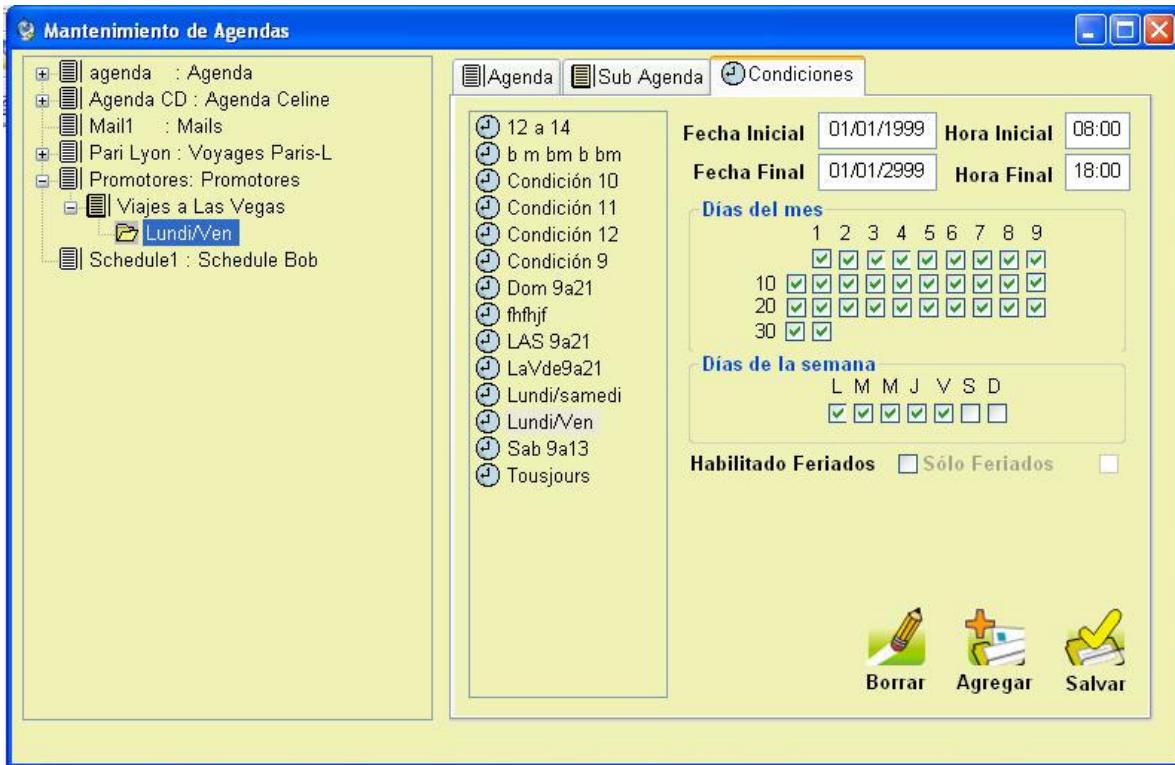
Parámetro	Significado
Título de la subagenda	Permite asignar un título para cada subagenda, independiente del título general de la agenda
Apreciación	Indica cada cuanto tiempo es posible agendar una cita.
Título para dato 1 – Título para dato 4	Para cada cita, el representante puede ingresar hasta 4 campos con datos de la cita. El significado de estos cuatro campos puede variar para cada subagenda, y se identifican mediante los "títulos" configurados.

A su vez, cada subagenda tiene sus propias “condiciones horarias”, las que indican en qué momentos (fechas, horarios, días del mes, días de la semana, etc.) es posible realizar las citas. Los representantes solo podrán agendar citas en los horarios que cumplan con las condiciones horarias asignadas a las subagendas.

Las agendas que aparecen en el cuadro de la izquierda de la pantalla son las configuradas en el “**Mantenimiento de Formularios**”. Realizando “clic derecho” sobre una agenda es posible agregar una sub-agenda.



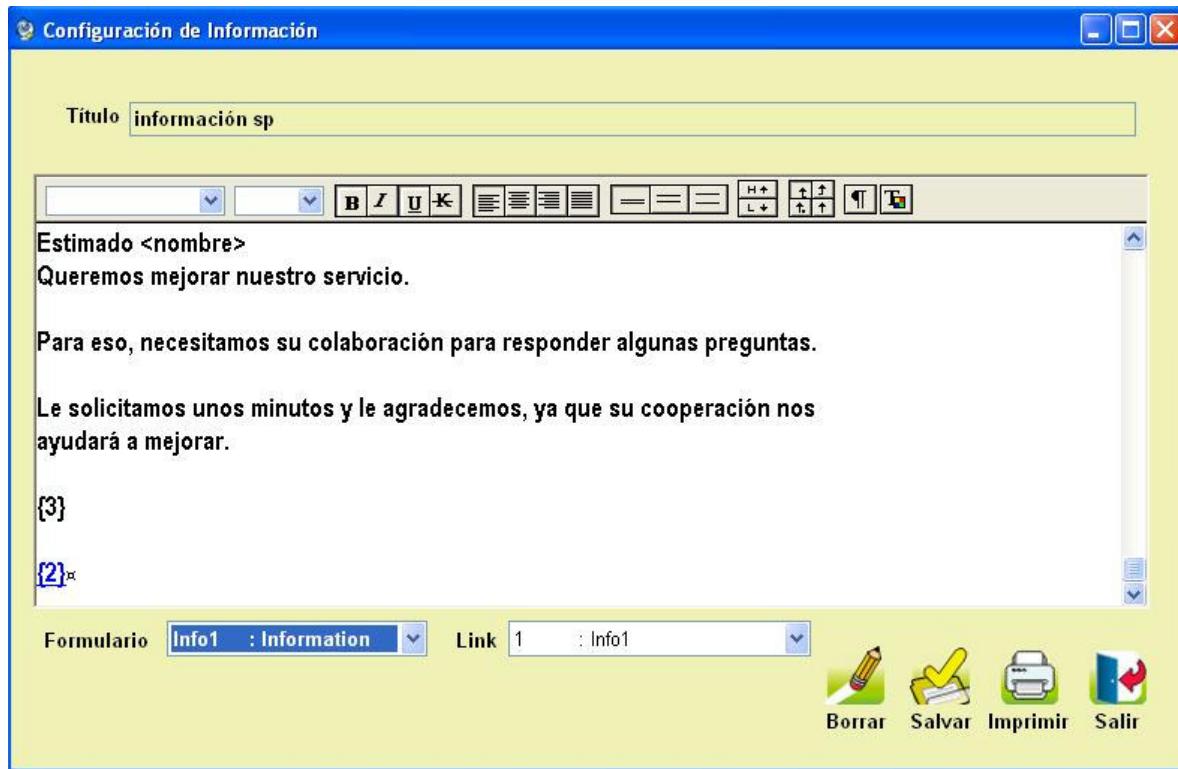
Las condiciones pueden ser asignadas a las subagendas, “pinchando” la condición deseada y “arrastrándola” hasta la subagenda.



## Para crear un nuevo formulario de agenda

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
  - b. Oprimir el botón “Agregar”
  - c. Indicar los campos obligatorios (Formulario, Tipo, Habilitado, Etiqueta, Exportación automática) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos Formulario y Etiqueta no pueden repetirse.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar los parámetros de la agenda
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Agenda” – “Configuración”
  - b. En el panel izquierdo aparecen las agendas configuradas. Seleccionar mediante un clic la nueva agenda creada.
  - c. Verificar que en el panel de la derecha, en la hoja “agenda”, aparezca el identificador de la agenda seleccionada.
  - d. Completar los campos “título” e “información adicional”. Recordar que mediante un “clic derecho” sobre el campo “información adicional” es posible cambiar el tipo de letra, los colores y el tamaño del texto. También mediante la tecla “Insert” es posible insertar Links.
  - e. Oprimir el botón “Salvar”
3. Agregar una subagenda
  - a. Realizar “clic derecho” en el panel izquierdo, sobre la agenda creada. En el menú que se presenta, seleccionar “Agregar subagenda”
  - b. Se presenta un cuadro de diálogo, preguntando si se desea agregar una subagenda a la agenda. Contestar “Sí”.
  - c. En el panel derecho se presenta la hoja “Sub Agenda”. Completar los campos “Título de la Sub Agenda”, “Apreciación”, y “Títulos para Dato 1 a 4”.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
4. Agregar las condiciones horarias a la subagenda
  - a. Seleccionar en el panel derecho la hoja “Condiciones”
  - b. Seleccionar la condición horaria que se ajusta a las necesidades. Si ninguna condición horaria se ajusta, crear una nueva condición (Ver “Creación de Links”)
  - c. Manteniendo seleccionada la condición (manteniendo el botón izquierdo del mouse presionado), desplazar la condición hacia la subagenda en el panel izquierdo. Soltar el botón izquierdo cuando la condición se encuentre sobre la subagenda.
  - d. Se presenta un cuadro de diálogo, preguntando si se desea insertar la condición a la subagenda. Contestar “Sí”.
  - e. Repetir el paso 4 tantas veces como sea necesario, para cubrir en su totalidad las necesidades horarias de la subagenda
5. Si es necesario, agregar nuevas subagendas, repitiendo del paso 3 en adelante.
6. Las agendas y subagendas han sido configuradas!

## Mantenimiento de formularios de Información



Los formularios de información le permiten al representante disponer de información en pantalla para brindarle al cliente.

El formulario de información consiste en un título y un texto, el que puede tener distintos tipos y tamaños de letras, colores, etc. También puede contener **variables de entorno** y Links.

En forma adicional a las **variables de entorno**, en el texto es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables <datoXX> siendo XX el número de dato.

Para cambiar el formato o color del texto:

1. Marcar el texto a cambiar el formato.
2. Realizar clic derecho.
3. Seleccionar “Properties” del menú de selección
4. Seleccionar la solapa “Font”, y realizar los cambios deseados.

Para insertar Links (ver más adelante “*Creación de Links*”):

1. Seleccionar el link a insertar, de la lista de valores “Link”
2. Posicionar el cursor dónde quiera insertar el Link
3. Oprimir la tecla “Insert”
4. Opcionalmente puede marcar el link, y cambiar su formato o color (típicamente los links se indican en azul negrita y subrayado)

Para insertar variables de entorno:

1. Simplemente incluirlas en el texto, entre los símbolos < y >.

## Para crear un nuevo formulario de información

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
  - b. Oprimir el botón “Aregar”
  - c. Indicar los campos obligatorios (**Formulario**, **Tipo**, **Habilitado**, **Etiqueta**, **Exportación automática**) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos **Formulario** y **Etiqueta** no pueden repetirse.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar los parámetros de la información
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Información” – “Configuración”
  - b. Completar el campo “**título**”
  - c. Completar el cuerpo del formulario de información. Recordar que mediante un “clic derecho” sobre el cuerpo del formulario es posible cambiar el tipo de letra, los colores y el tamaño del texto. Los links pueden ser insertados con la tecla “Insert”.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”

### NOTA:

Es posible importar un archivo del tipo .rtf al formulario de información. Para ello, presionar “clic derecho” sobre el cuerpo del formulario, y seleccionar la opción “Insert file” del menú desplegado. Los archivos .rtf puede ser generados con Microsoft Word, o cualquier otro procesador de texto.

3. El formulario de información ha sido configurado!

## Mantenimiento de formularios de Consulta



Los formularios de Consultas permiten definir vistas de consulta y actualización desde el Popup a cualquier fuente de datos. Un formulario de consulta contiene una o varias “Ventanas de Datos”. Cada “Ventana de Datos” puede ser configurada en forma independiente, y puede acceder a información residente en bases de datos, o en cualquier otro repositorio de datos, mediante “peticiones de MiddleWare”.

Al igual que todos los formularios, dispone de un área de ayuda, el que puede incluir **variables de entorno** y Links.

En forma adicional a las **variables de entorno**, en el área de ayuda es posible incluir los “datos adicionales” de la lista de clientes, mediante las variables <datoXX> siendo XX el número de dato.

Para incluir una “Ventana de Datos”:

1. Seleccionar la ventana de datos de la lista de valores “Ventana”
2. Oprimir el botón “Insertar”
3. Posicionar la ventana de datos en la pantalla: Oprimir clic izquierdo sobre el título de la ventana. Con el botón oprimido, puede mover la ventana y ubicarla donde desee.
4. Ajustar el tamaño de la ventana de datos: Oprimir clic izquierdo sobre alguno de los bordes o esquinas de la ventana. Con el botón oprimido, puede ajustar el tamaño de la ventana.

Para quitar una “Ventana de Datos”:

1. Seleccionar la ventana de datos de la lista de valores “Ventana”
2. Oprimir el botón “Quitar”

Para cambiar el formato o color del texto del área de ayuda:

1. Marcar el texto a cambiar el formato.
2. Realizar clic derecho.
3. Seleccionar “Properties” del menú de selección
4. Seleccionar la solapa “Font” ,y realizar los cambios deseados.

Para insertar Links en el área de ayuda:

1. Seleccionar el link a insertar, de la lista de valores “Link”
2. Posicionar el cursor dónde quiera insertar el Link
3. Oprimir la tecla “Insert”
4. Opcionalmente puede marcar el link, y cambiar su formato o color (típicamente los links se indican en azul negrita y subrayado)

## Mantenimiento de Ventanas de Datos

Mantenimiento de Ventanas de Datos

Ventana	Título	Tipo	Actualizable
Fenetre 1	France	Consulta SQL	Si
Fenetre2	Europe	Consulta SQL	Si
Fenetre3	Monde	Petición MW	Si
Consulta	Consulta de Clientes	Consulta SQL	Si
Contactos	Contactos	Consulta SQL	Si

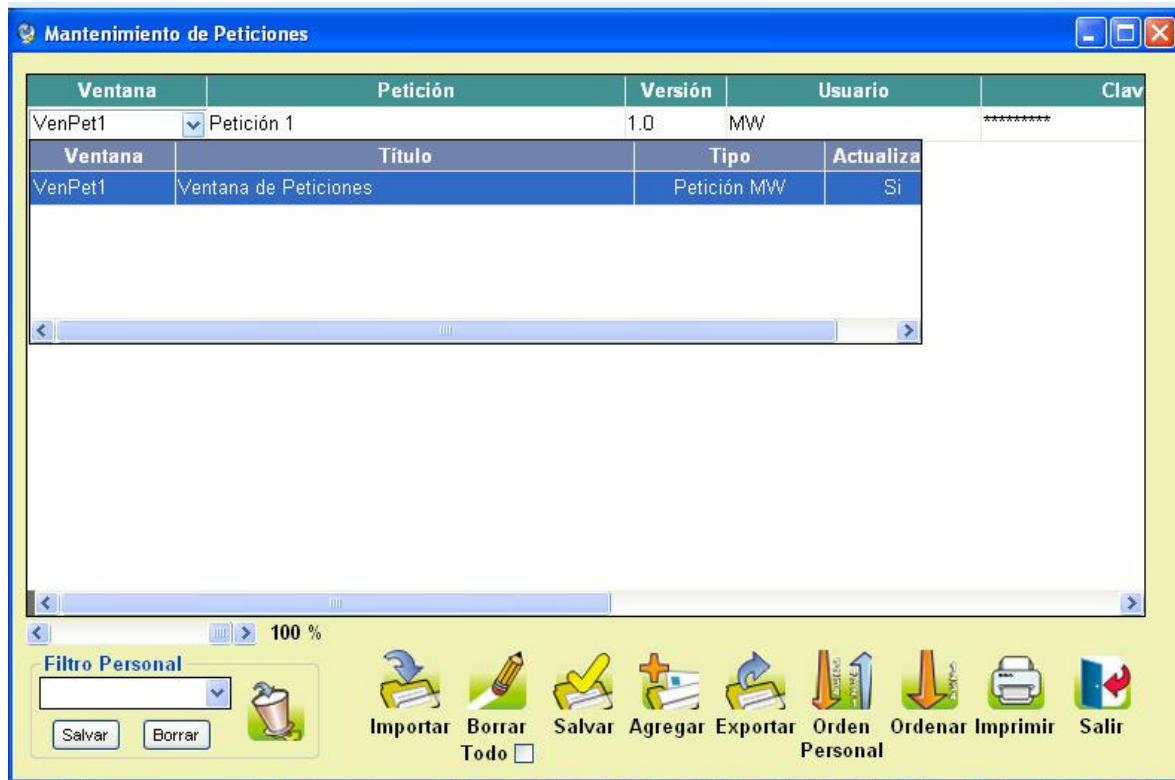
Las ventanas de datos permiten acceder a información por medio de dos mecanismos:

- Accesos a bases de datos
  - “Peticiones” de Middleware

## Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Ventanas de Datos”

Campo	Valores posibles	Descripción
Ventana	Alfanumérico de hasta 10 caracteres.	Es el “identificador” de la “Ventana de Datos”
Título	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Título de la Ventana de Datos, tal cual se mostrará en el My CIM
Tipo	Petición MW Consulta SQL	Tipo de acceso a la información
Actualizable	Si No	Indica si la información en la ventana de datos es o no actualizable. Solo aplica a las ventanas del tipo “Consulta SQL”. Si la ventana de datos no es actualizable, en el My CIM no se mostrarán los botones “Agregar”, “Borrar” y “Salvar”

## Mantenimiento de Peticiones

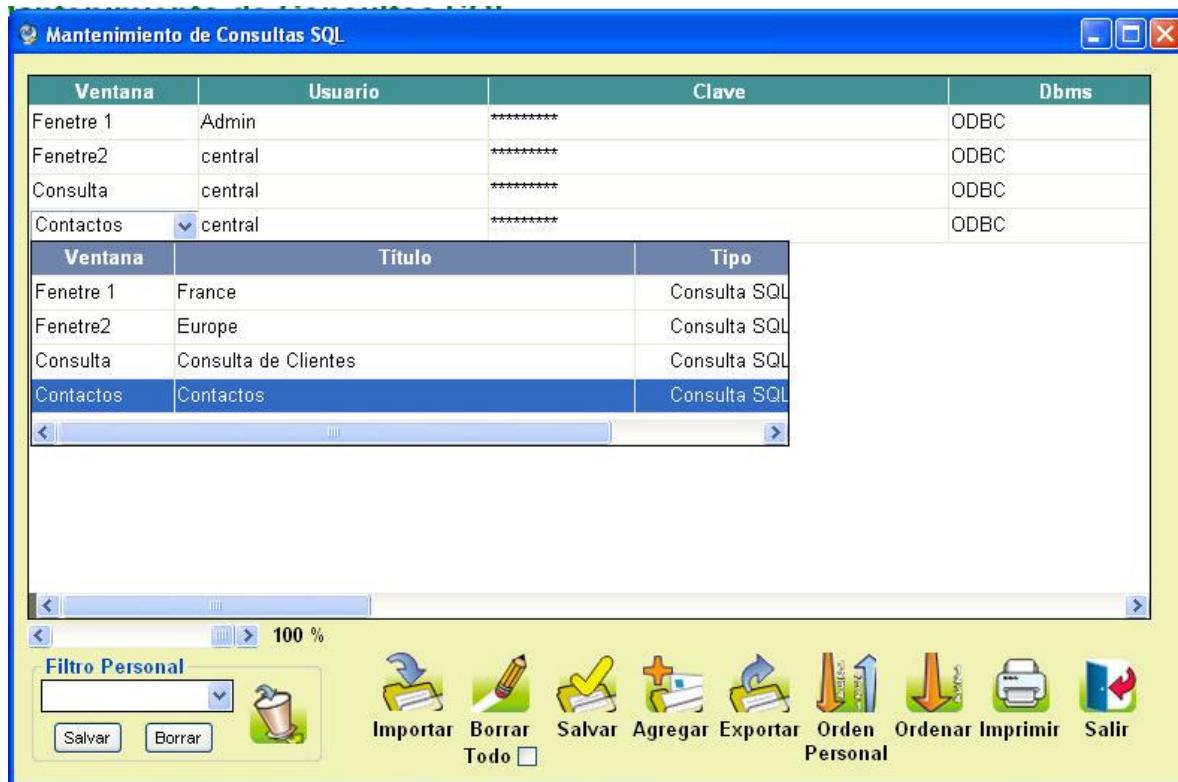


La pantalla de “Mantenimiento de Peticiones” permite definir los parámetros necesarios para acceder a la información mediante “Peticiones de MiddleWare”. Para las ventanas de datos del tipo “Peticiones MW”, se deben especificar los valores que se detallan a continuación:

### Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Peticiones”

Campo	Valores posibles	Descripción
Ventana	Ventana de tipo “Peticiones MW”	Es el “identificador” de la “Ventana de Datos”
Petición	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre de la Petición a ejecutar
Versión	Alfanumérico de hasta 10 caracteres	Versión de la Petición a ejecutar
Usuario	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Usuario con el que se debe realizar la conexión al MiddleWare para ejecutar la petición
Clave	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Clave del usuario
Parámetros	Alfanumérico de hasta 200 caracteres	Parámetros con los que se debe llamar a la petición, separados por punto y coma (;). Los parámetros pueden incluir <b>variables de entorno</b> . El último parámetro debe terminar con punto y coma (;).

## Mantenimiento de Consultas SQL



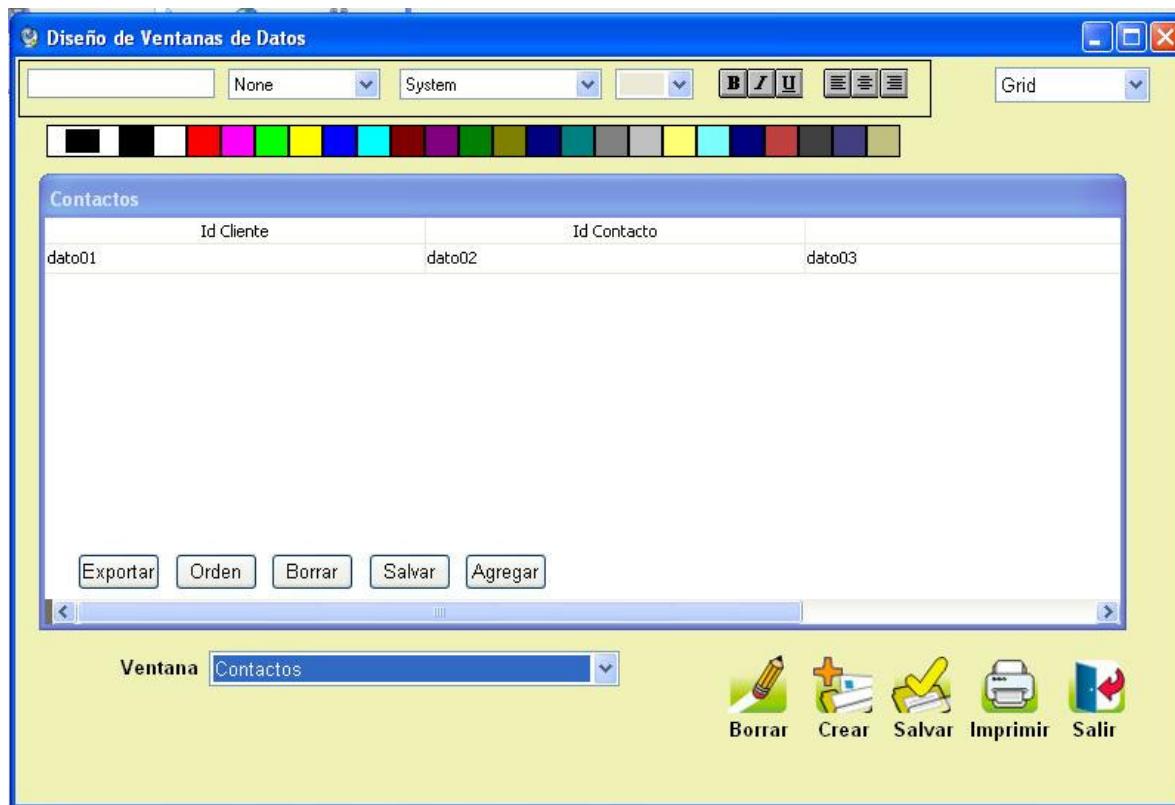
La pantalla de “Mantenimiento de Consultas SQL” permite definir los parámetros necesarios para acceder a la información residente en bases de datos. Para las ventanas de datos del tipo “Consultas SQL”, se deben especificar los valores que se detallan a continuación:

### Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Consultas SQL”

Campo	Valores posibles	Descripción
Ventana	Ventana de tipo “Consultas SQL”	Es el “identificador” de la “Ventana de Datos”
Usuario	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Usuario con el que se debe realizar la conexión a la base de datos.
Clave	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Clave del usuario
DBMS	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Para accesos a través de ODBC: “ODBC” Para bases de datos SQL Server: “MSS Microsoft SQL Server 6.x” Para bases de datos Oracle 7: “O73 ORACLE 7.3” Para bases de datos Oracle 8: “O84 Oracle 8.0.4”
Base de Datos	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre de la base de datos a la que se debe acceder
Server Name	Alfanumérico de hasta 50 caracteres	Nombre o dirección IP del servidor de base de datos. No aplica para ODBC
Commit Automático	SI NO	Indica si se debe hacer Auto Commit con las transacciones
Parámetros	Alfanumérico de hasta 100 caracteres	Parámetros adicionales necesarios para la conexión. Para accesos ODBC, se debe especificar como mínimo: “ConnectionString='DSN=nombre_de_entrada_ODBC;”

Sentencia SQL	Alfanumérico de hasta 200 caracteres	Sentencia SQL a ejecutar. La sentencia puede contener <b>variables de entorno</b> en la cláusula WHERE.
---------------	--------------------------------------	---

## Diseño de Ventanas de Datos



Una vez definidas las ventanas de datos y su configuración particular (en [Mantenimiento de Peticiones](#) y [Mantenimiento de Consultas SQL](#)), es posible configurar el “diseño” de la ventana. Este diseño incluye el aspecto del mismo, y los parámetros de tipo de letras, colores, etc. de cada campo.

Para realizar el diseño de una ventana de datos:

1. Seleccionar la ventana de datos de la lista de valores “Ventana”
2. Seleccionar el aspecto deseado para la vista:
  - a. Grid: Indica una ventana del tipo “grilla”, con una columna para cada campo. Típicamente se utiliza cuando se recuperarán varios registros en la misma consulta
  - b. Form: Indica una ventana del tipo “formulario”, con una fila para cada campo. Típicamente se utiliza cuando se recuperará un único registro en la consulta
3. Oprimir el botón “Crear”
4. Cambiar el diseño de acuerdo a lo deseado. Es posible:
  - a. Cambiar el texto de los títulos de los campos:
    - Realizar clic sobre el título
    - El texto es presentado en la ventana de texto superior izquierda

- Escribir el título deseado y oprimir “Enter”
  - b. Cambiar el color del texto de los títulos o de los valores de cada campo:
    - Realizar clic sobre el título o campo al que se quiere cambiar el color
    - Sobre la barra de colores, realizar clic izquierdo sobre el color del texto deseado.
    - Sobre la barra de colores, realizar clic derecho sobre el color del fondo deseado.
  - c. Cambiar el tipo, tamaño, aspecto, borde e indentación de letra de los títulos o valores de cada campo.
    - Realizar clic sobre el título o campo al que se quiere cambiar el tipo de letra
    - Sobre la barra de diseño de texto, seleccionar el tipo de letra, el tamaño, el aspecto (negrita, itálica, subrayado), el borde y la indentación.
  - d. Cambiar la posición o tamaño de los botones de la ventana de datos
    - Para mover un botón, oprimir el botón derecho del mouse sobre el botón, y con el botón oprimido, mover el botón al lugar deseado.
    - Para cambiar el tamaño de un botón, oprimir el botón derecho del mouse sobre los bordes o esquinas del botón, y con el botón oprimido, ajustar el tamaño del botón.
  - e. Cambiar el ancho de las columnas en los formularios del tipo “Grid”
    - Posicionar el cursor sobre la línea que divide dos columnas.
    - Oprimir el botón derecho del mouse sobre la línea divisoria, y con el botón oprimido, ajustar el ancho de la columna. Este mecanismo permite ocultar columnas, haciendo 0 su ancho.
  - f. Mover una columna de lugar en los formularios del tipo “Grid”
    - Posicionar el cursor sobre la columna a mover.
    - Oprimir el botón derecho del mouse sobre la columna, y con el botón oprimido, llevar la columna a su nueva posición
5. Oprimir el botón “Salvar”

#### **NOTAS:**

1. No es posible cambiar el tipo de formulario (“Grid” o “Form”) una vez creado. Para cambiarlo, es necesario oprimir nuevamente “Crear”. Se perderán en este caso todos los diseños realizados.
2. El botón “Crear” permite crear una ventana de datos “estándar”, del tipo “Grid” o “Form”. Si se oprime “Crear” sobre una ventana a la que ya se le ha realizado el diseño, y luego “Salvar”, se perderá el viejo diseño.

## Para crear un nuevo formulario de Consulta

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
  - b. Oprimir el botón “Agregar”
  - c. Indicar los campos obligatorios (**Formulario**, **Tipo**, **Habilitado**, **Etiqueta**) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos **Formulario** y **Etiqueta** no pueden repetirse.
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
2. Crear la o las Ventanas de Datos que formarán parte del formulario de consulta
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Mantenimiento de Ventanas de Datos”
  - b. Oprimir el botón “Agregar”
  - c. Indicar los valores para cada uno de los campos de esta pantalla
3. Si hay ventanas de datos de Peticiones, configurarlas
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Mantenimiento de Peticiones”
  - b. Oprimir el botón “Agregar”
  - c. Indicar los valores para cada uno de los campos de esta pantalla
4. Si hay ventanas de datos de Consultas SQL, configurarlas
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Mantenimiento de Consultas SQL”
  - b. Oprimir el botón “Agregar”
  - c. Indicar los valores para cada uno de los campos de esta pantalla
5. Realizar el diseño de cada una de las ventanas de datos que se acaban de crear
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Diseño de ventanas de datos”
  - b. Seleccionar la ventana de datos a diseñar de la lista de valores
  - c. Crear y diseñar la ventana de datos, según lo requerido.
  - d. Salvar el diseño.
  - e. Repetir los pasos b. a d. para cada ventana de datos
6. Realizar el diseño del Formulario de Consultas
  - a. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Consulta” – “Diseño del Formulario de Consultas”
  - b. Seleccionar el formulario a diseñar de la lista de valores de Formularios
  - c. Insertar las Ventanas de Datos y posicionarlas en los lugares deseados
  - d. Incluir los textos de ayuda. Recordar que mediante un “clic derecho” sobre el texto de ayuda es posible cambiar el tipo de letra, los colores y el tamaño del texto. Los links pueden ser insertados con la tecla “Insert”.
  - e. Oprimir el botón “Salvar”
7. El formulario de Consultas ha sido configurado!

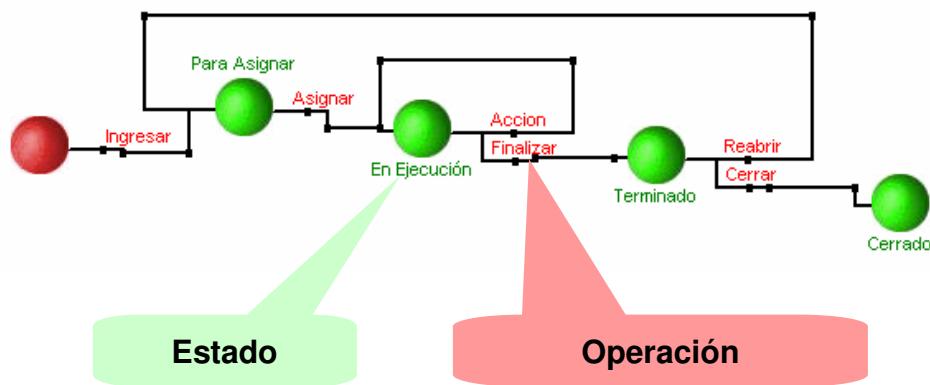
## Mantenimiento de Formularios de Workflow

El módulo de CIM “Flujo de Trabajo” o “WorkFlow”, permite implementar seguimiento de procesos o incidentes dentro y fuera del Contact Center.

Permite la automatización de procesos de negocio en donde documentación, información o tareas son pasadas de un participante a otro para que se tomen acciones de acuerdo a conjuntos de reglas predefinidas. Los procesos de negocio son “modelados” con un “WorkFlow”.

Los procesos mencionados pueden consistir en una resolución de una queja, un seguimiento de una solicitud de servicio, la aprobación de un crédito, etc.

Mediante una herramienta gráfica, el Supervisor, por intermedio de CIM Center puede definir las etapas por las que pasará una tarea en el flujo de trabajo y las acciones necesarias que permitirán pasar de una etapa a otra.

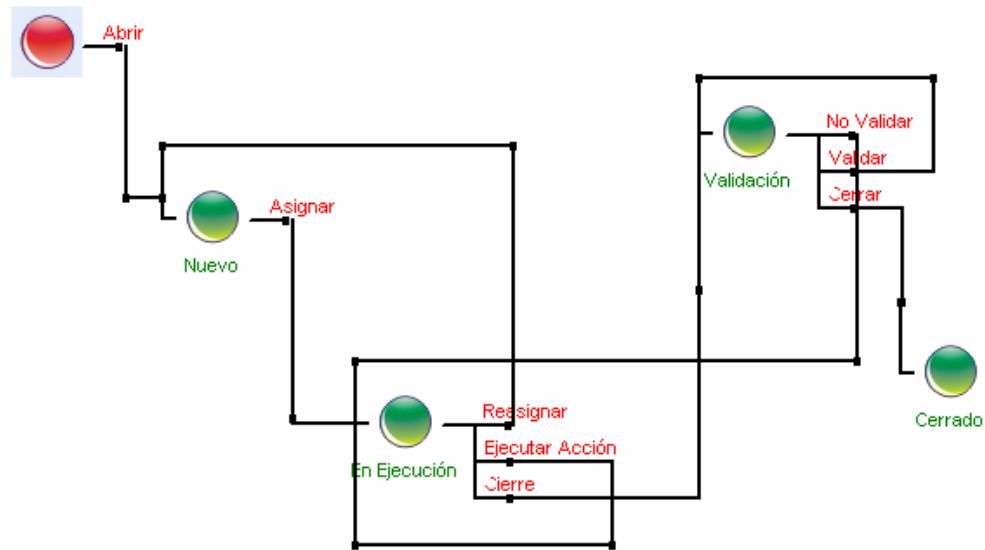


Un flujo de trabajo gerenciado con CIM pasa por diversas etapas, llamadas “*Estados*”. En cada momento, una tarea ingresada en el flujo de trabajo se encuentra en un determinado *Estado*. En cada *Estado*, el usuario asignado puede ejecutar determinadas “*Operaciones*”. Las operaciones son las que permiten ingresar acciones, documentar datos relacionadas, etc. Como resultado de la ejecución de una *Operación*, la tarea puede cambiar de *Estado*.

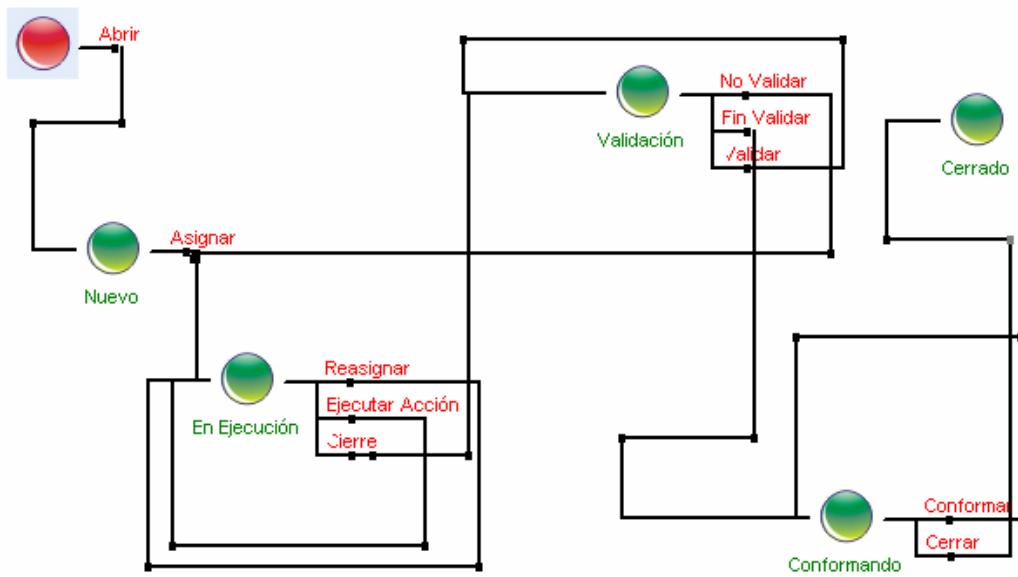
El módulo de WorkFlow presenta de forma intuitiva una manera de automatizar y parametrizar un proceso de negocio. La configuración del WorkFlow se puede realizar básicamente siguiendo en orden las opciones que se despliegan a partir del menú “Formularios” – “Formularios de Incidentes”.

Por defecto, CIM tiene definidos 3 Workflows fijos.

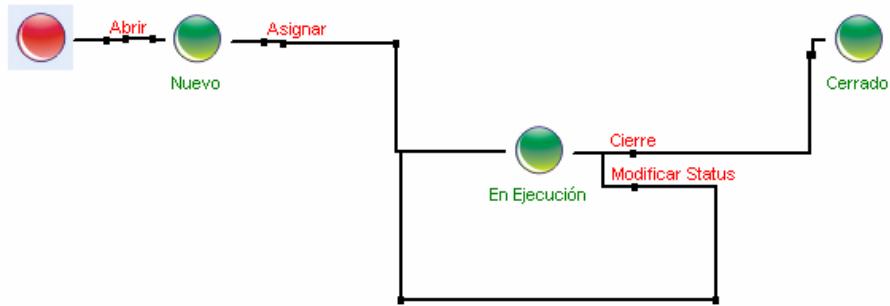
## Oportunidades Operativas



## Quejas (Oportunidades de Mejora)



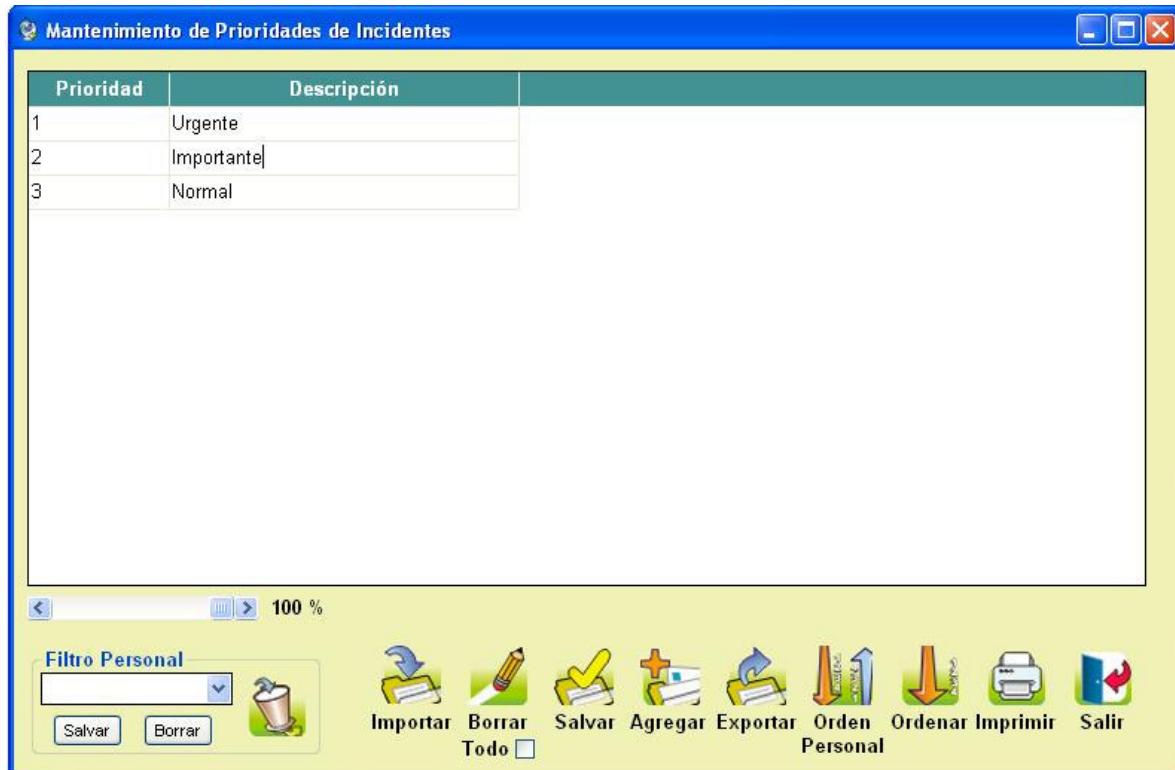
## Oportunidades de Venta



## **Limitación para la creación de nuevos Workflows**

En caso de tener el feature “Workflows Predefinidos” en 01, no se pueden crear nuevos Workflows (se tiene únicamente los 3 Workflows mencionados) y no se puede agregar o quitar ni operaciones ni estados. Sí se puede modificar los datos adicionales de las operaciones así como también las categorías, prioridades, canales, y si los datos del cabezal son obligatorios y/o ingresables.

Mediante la pantalla de “Mantenimiento de Prioridades de Incidentes”, accedida desde “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Prioridades de Incidentes” es posible definir prioridades que podrán ser utilizadas para clasificar incidentes (ya sean pedidos, consultas o reclamos, etc).



Las descripciones son totalmente configurables por el Supervisor.

También es posible crear categorías para los incidentes, configurables según las necesidades de cada caso desde la pantalla “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Categorías – Formularios”

Mantenimiento de Categorías de Incidentes

Categoría	Descripción	Borrado
1	Normal	<input type="checkbox"/>
2	Urgente	<input type="checkbox"/>

100 % Formulario DesaPresu : Presupues Desa

Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal

Salvar Borrar Todo

Ordenar Imprimir Salir

A su vez se permite definir sub categorías de incidentes asociadas a las categorías definidas anteriormente accediendo por “Formularios” – “Formularios de Incidentes” - “Mantenimiento de Subcategorías de Incidentes”.

Mantenimiento de Subcategorías de Incidentes

Categoría	Sub Categoría	Descripción
Normal	1	Normal
Urgente	1	Urgente

100 % Formulario DesaPresu : Presupues Desa

Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

Salvar Borrar Todo

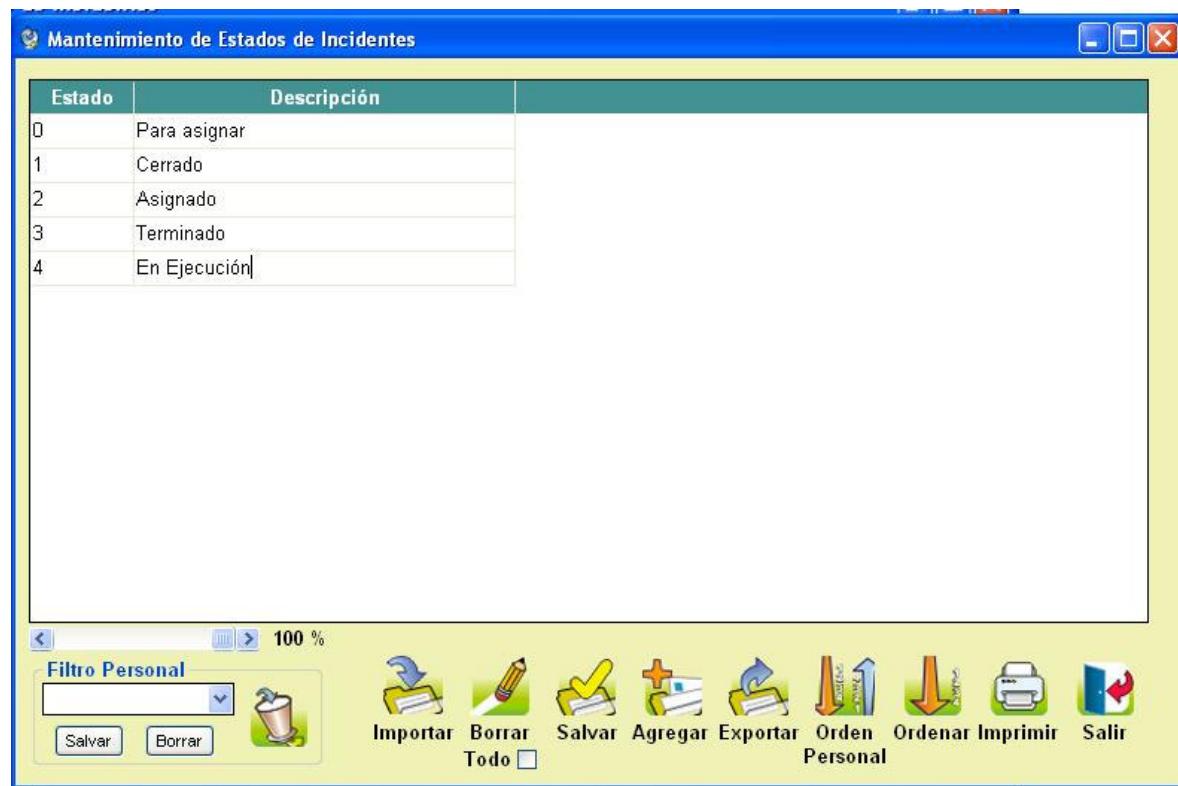
Como se mencionó, el flujo se compone de Estados por los que irá pasando el incidente a medida que se tomen acciones (se ejecuten Operaciones) sobre él. En cada momento cada tarea se encuentra en un Estado y las próximas operaciones a realizar dependen de él.

Además, para cada Operación que se ejecuta sobre un incidente, es posible definir determinada información a ser ingresada por el Representante en ese momento. Esta información puede consistir en el ingreso del “tipo de acción” (visita al cliente, soporte remoto, etc), el gasto involucrado en la acción, o cualquier otro dato que resulte relevante en cada caso. La información a ingresar puede consistir en listas desplegables preconfiguradas, o puede ser de texto libre.

A continuación se presentan las pantallas de configuración de Estados y Operaciones.

En caso de tener el feature “Workflows Predefinidos” en 01 no se podrán hacer modificaciones sobre estados ni operaciones.

Los “Estados” se pueden definir en “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Estados de Incidentes” y las operaciones se definen en “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Operaciones de Incidentes”.



Mantenimiento de Operaciones de Incidentes

Operación	Descripción
0	Ingresar
1	Cerrar
2	Asignar
3	Categorizar
4	Ingresar Acción
5	Revisar
6	Terminar Acción

100 %

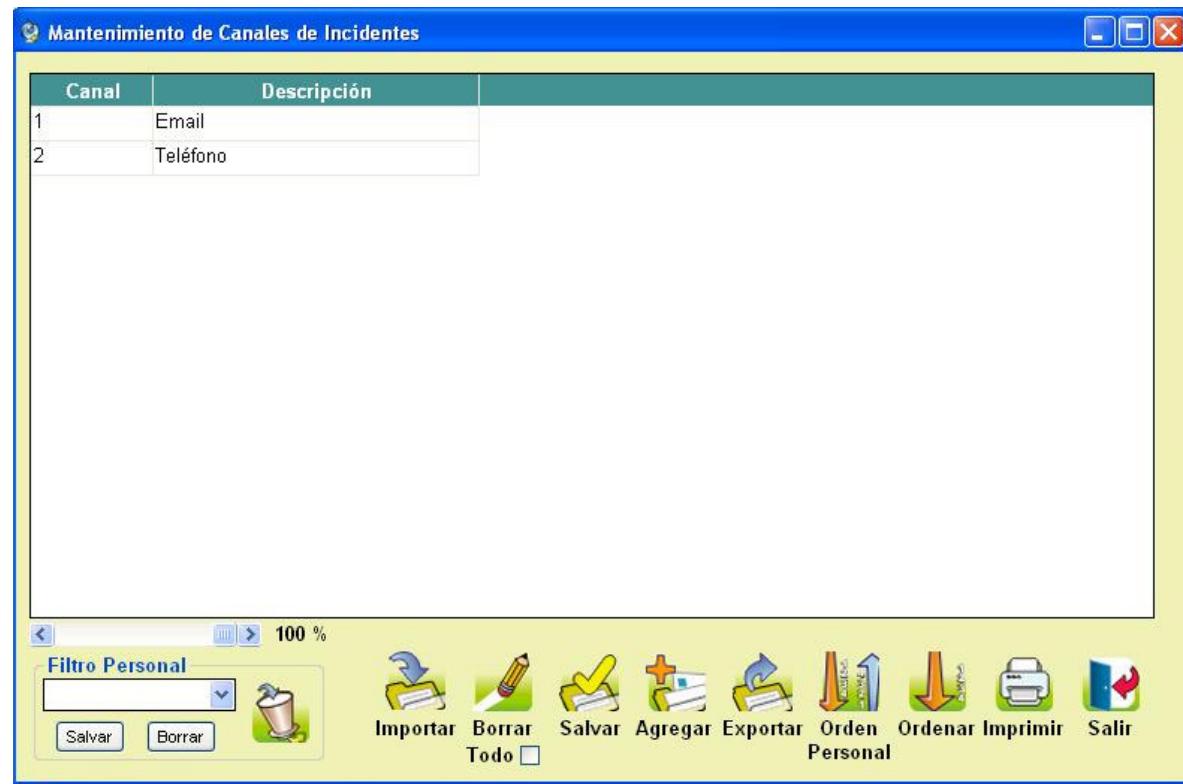
Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Ordenar Imprimir Salir

Todo

Salvar Borrar

Como los pedidos, solicitudes o reclamos de cada incidente pueden ingresar por diferentes medios, CIM provee de una categorización para éstos a través de la definición de “Canales de entrada”, los que pueden definirse en “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Canales de Incidentes”



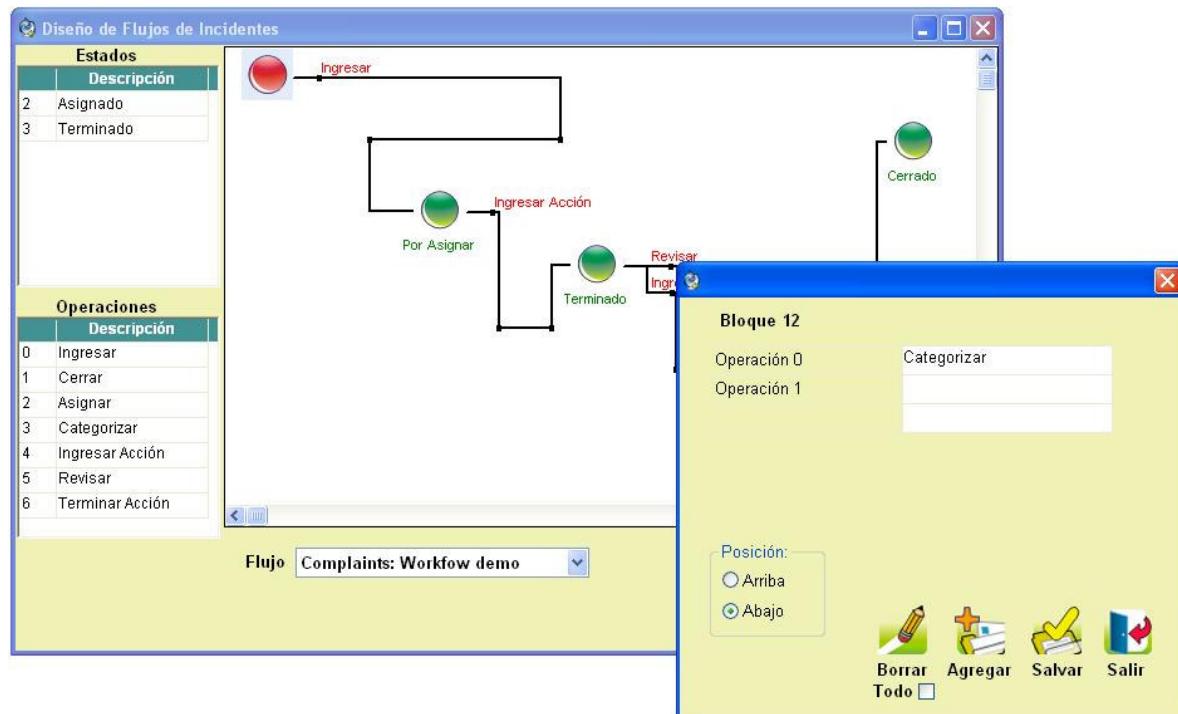
En caso de tener el feature “Workflows Predefinidos” en 01 no se podrán hacer modificaciones sobre el diseño del flujo.

El diseño de flujos de incidentes es una de las principales configuraciones en éste módulo. Éstas se diseñan mediante una herramienta gráfica fácil de manejar del estilo “arrastrar y pegar”. A la izquierda de la pantalla se presentan las diferentes Operaciones y Estados disponibles. Al hacer doble clic sobre un Estado, de inmediato se crea en la pantalla un círculo que representa el Estado elegido.

Mediante un clic con el botón derecho del ratón sobre un “círculo” de Estado, se despliega una subpantalla de configuración del Estado que permite asignar las Operaciones que será posible ejecutar luego sobre ese Estado.

Para unir dos Estados, se debe cliquear en el extremo de la línea negra en el círculo correspondiente al Estado y arrastrarla hasta el Estado al que se quiera unir.

Al Diseño de Flujos se accede mediante “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Configuración de Incidentes”



El hacer doble clic sobre el nombre de una Operación sobre la izquierda de la pantalla permite agregar a dicha Operación los datos que podrán o deberán ser llenados por el usuario al ejecutar la Operación en cuestión.

Mantenimiento de Operaciones de Incidentes

Titulo: Acción de Reclamo

1 Horas trabajadas

Visible: Si, Ingresable: Si, Tipo: Texto  
Obligatorio: Si, Match: \_\_\_\_\_

2 Gastos

Visible: Si, Ingresable: Si, Tipo: Texto  
Obligatorio: No, Match: \_\_\_\_\_

Filtro Personal

Importar, Borrar, Todo, Salvar, Agregar, Insertar, Exportar, Orden, Ordenar, Imprimir, Salir

Link 1 : Info1

## Vínculos entre formularios y operaciones de Workflows

Como parte de un Workflow se pueden vincular otros formularios. Por ejemplo, un paso de un Workflow puede consistir en completar un formulario (de encuesta, pedido, etc.).

El formulario queda “vinculado” a una operación de un Workflow. Sólo se puede vincular un formulario por operación.

Creación de la vinculación:

1. Crear un link con la acción de ir a un formulario
  - a. Ir a Formularios->Links->Mantenimiento de Links, presione “Agregar” y se llene los datos.
  - b. Ir a Formularios->Links->Acciones de los Links, seleccione en “Tipo de Acción” “Ir al Formulario” y en “Parámetros” escriba el nombre del formulario.

Por más información ver “Para crear un nuevo Link”.

2. Vincular operación de un Workflow a un formulario
  - a. Ir a Formularios->Formularios de Incidentes->Configuración de Incidentes.
  - b. Hacer doble click sobre la operación a la cual desea asociar el formulario, se abre la ventana “Mantenimiento de Operaciones de Incidentes”.
  - c. Seleccione el link que creó (que tiene asociado el formulario).
  - d. Posicionarse sobre el área de inserción de link y presionar la tecla Ctrl (Control) y sin soltar presione la tecla Insert.

Cada incidente tiene datos asociados “al incidente” y datos asociadas a “cada operación” realizada sobre el incidente. CIM permite indicar, para cada operación, cuales de éstos datos serán de ingreso obligatorio u opcional, y cuales NO podrán ser modificados.

Estas configuraciones se realizan desde “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Parámetros de Operaciones de Incidentes”.

Los parámetros configurables son:

- Fecha de inicio de la Operación
- Fecha de fin de la Operación
- Descripción del incidente
- Recomendación asociada a la descripción y al incidente
- Prioridad
- Canal de ingreso del incidente
- Categoría y Subcategoría
- Adjuntar Archivos
- Asignar el incidente
- Fecha de Inicio del incidente
- Fecha de fin
- Fecha límite

A continuación se muestra la pantalla de configuración de los parámetros de las Operaciones.

Mantenimiento de Parámetros de Operaciones de Incidentes

Operación	FechaIni Ope Oblig	FechaIni Ope Ingr	FechaFin Ope Oblig	FechaFin Ope Ingr	Descripción Ope
Asignar	No	No	No	Sí	No
Ingresar Acción	Sí	Sí	Sí	Sí	No

Formulario Complaints: Workflow demo

Filtro Personal

Importar Borrar Salvar Agregar Exportar Orden Personal

Salvar Borrar Todo

100 %

Para el correcto funcionamiento del módulo de Incidentes, es necesario definir en CIM determinados parámetros. Éstos parámetros son definidos en la pantalla “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Parámetros de Incidentes”.

Mantenimiento de Parámetros de Incidentes

Directorio Archivo Adjuntos	<input type="text" value="C:\forward\files\"/>
ID Descriptor	<input type="text" value="CONTACTOS"/>
Campo Id	<input type="text" value="id_cliente"/>
Campo Descripción	<input type="text" value="nombre"/>
Campaña Alarma	<input type="text" value="mail"/>
Archivo Alarma Asignación	<input type="text" value="c:\forward\files\AlarmaDesa.htm"/>
Archivo Alarma Notificación	<input type="text" value="c:\forward\files\AlarmaDesa.htm"/>
Tiempo Notif. antes Vencimiento(seg)	<input type="text" value="6000"/>
Periodicidad Notificación Venc. (seg)	<input type="text" value="1800"/>
Archivo Alarma Inactividad	<input type="text" value="c:\forward\files\NotificDesa.htm"/>
Tiempo Notif. Inactividad (seg)	<input type="text" value="180"/>
Periodicidad Notif. Inact. (seg)	<input type="text" value="360"/>

100 % Formulario Operativas: Op. Operativas

Filtro Personal

Importar Exportar Salvar Imprimir Salir

Los campos que aparecen en la pantalla anterior se comentan a continuación:

- DIRECTORIO ARCHIVOS ADJUNTOS: es el directorio donde se guardarán los archivos adjuntados en los incidentes.
- ID DESCRIPTOR: CIM cuenta en su base de datos propia con datos básicos de clientes. Estos datos básicos incluyen únicamente una “Empresa” y un “identificador de cliente”. Es probable que sea útil asociar a cada cliente otros datos, como por ejemplo personas de contacto. El módulo de WorkFlow requiere para su funcionamiento, asociar a cada incidente una empresa, un cliente, y **un contacto** de ese cliente. Los dos primeros datos se encuentran en la base de CIM, mientras que el contacto no. CIM buscará la información del “contacto” en la base de datos corporativa minimizando de ésta forma las duplicaciones de datos. Este parámetro indica donde debe consultar CIM los datos de contactos asociados con los clientes.
- CAMPO ID: Basado en el “ID Descriptor”, se debe indicar el campo que identifica al “contacto” en la base de datos corporativa
- CAMPO DESCRIPCION: Basado en el “ID Descriptor”, se debe indicar el campo correspondiente al “nombre del contacto” en la base de datos corporativa

- CAMPAÑA ALARMA: el sistema puede enviar mails en algunos casos, cuando se le asigna un incidente a un representante o cuando se está por vencer la fecha de compromiso. Para esto es necesario tener creada y configurada una campaña de Email. En el ejemplo llamada Workflow.
- ARCHIVO ALARMA ASIGNACIÓN: se puede indicar el texto que debe salir en cada mail de alarma como cuerpo del mismo mediante un archivo que puede estar tanto en formato html como en txt. Éstos archivos pueden contener variables de entorno.
- ARCHIVO ALARMA NOTIFICACIÓN: ídem que para el archivo de asignación.
- TIEMPO NOTIF. ANTES VENCIMIENTO: indica cuantos segundos antes del vencimiento de un incidente se debe enviar el mail de notificación de éste hecho.
- PERIODICIDAD NOTIFICACIÓN VENC.: indica con que periodicidad será enviado el mail con notificaciones del vencimiento.
- ARCHIVO ALARMA INACTIVIDAD: ídem que para el archivo de asignación.
- TIEMPO NOTIF. INACTIVIDAD: indica cuantos segundos de inactividad puede tener un incidente sin que se le envíe el mail de notificación de éste hecho.
- PERIODICIDAD NOTIFICACIÓN INACT.: indica con que periodicidad será enviado el mail con notificaciones de la inactividad.

### **Alarma de inactividad y vencimiento de un incidente**

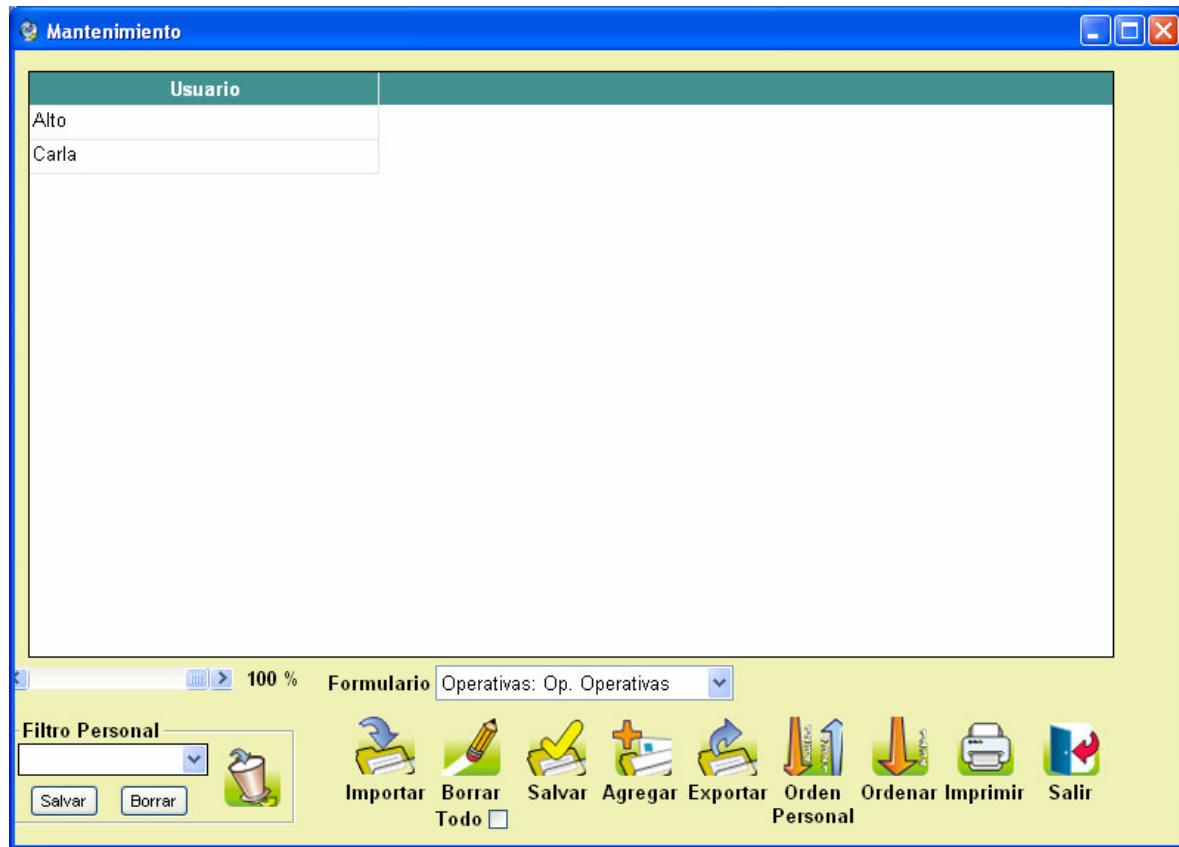
La alarma de inactividad de un incidente se configura según la cantidad de segundos sin acciones que tenga el mismo.

En caso de que transcurran TIEMPO NOTIF. INACTIVIDAD segundos sin acciones sobre un incidente, se envía un mail, cada PERIODICIDAD NOTIFICACIÓN INACT., a los usuarios registrados en “Mantenimiento de Alarmas de Usuarios” notificándolos de la inactividad de dicho incidente.

La alarma de vencimiento de un incidente se configura según la cantidad de segundos antes del vencimiento del mismo.

En caso de que transcurran TIEMPO NOTIF. ANTES VENCIMIENTO segundos sin acciones sobre un incidente, se envía un mail, cada PERIODICIDAD NOTIFICACIÓN VENC., a los usuarios registrados en “Mantenimiento de Alarmas Usuarios” notificándolos de la inactividad de dicho incidente.

## Mantenimiento de Alarmas Usuarios



A los usuarios que se registren aquí se les envía un mail de notificación en caso de ocurrir una alarma de vencimiento o inactividad de un incidente del Workflow para el que fueron registrados.

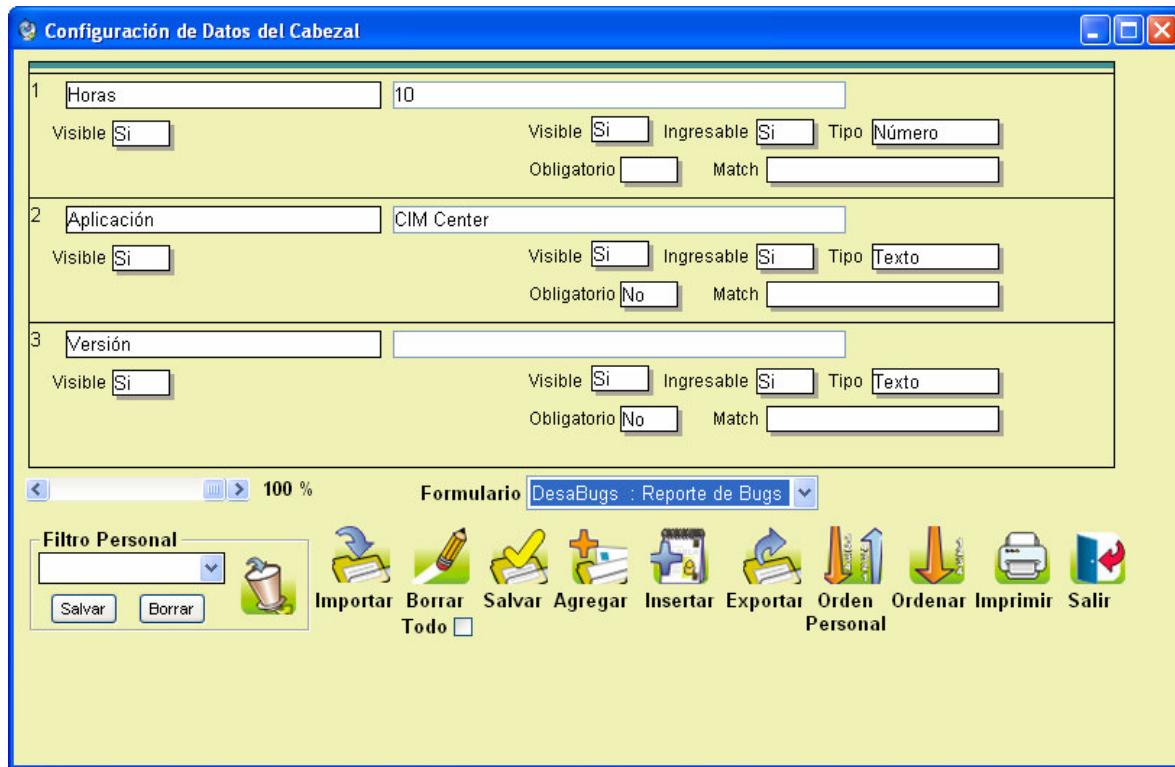
A ésta ventana se accede desde el menú principal “Administración”-“Seguridad”-“Mantenimiento de Alarmas Usuarios”.

Detalle de la ventana “Mantenimiento de Alarmas Usuarios”:

Campo	Significado
Usuario	Usuario de CIM registrado en “Mantenimiento de Usuarios”, él cual será destinatario de los mails de alarmas de incidentes.

## Configuración de datos del cabezal

En ésta ventana se configuran los datos adicionales de un incidente.



Desde My CIM, al ingresar una nueva operación a un incidente (“Ingreso de Operación de Incidente”), el sistema presentará en la solapa “Cabezal” los datos aquí definidos.

Se deberá especificar el tipo de dato “Número” para los datos que se deseen Sumarizar y Promediar en los reportes correspondientes.

El tipo de datos “Computed”, se utiliza cuando se desea que el dato sea computado, resultado de una cuenta entre los otros datos variables definidos.

Por ejemplo: se puede definir que el dato de tipo “Computed” sea la suma de los otros datos variables: campo01 + campo02 + campo03, siendo campo01, campo02 y campo03 datos variables.

## Configuración Datos Globales

En ésta ventana se configuran los datos globales adicionales para todas las operaciones de un incidente.

1	Horas dedicadas	50	Visible <input checked="" type="checkbox"/> Ingresable <input checked="" type="checkbox"/> Tipo <input type="checkbox"/> Número
			Obligatorio <input checked="" type="checkbox"/> Match <input type="checkbox"/>
2	Días	10	Visible <input checked="" type="checkbox"/> Ingresable <input checked="" type="checkbox"/> Tipo <input type="checkbox"/> Número
			Obligatorio <input checked="" type="checkbox"/> Match <input type="checkbox"/>
3	Tiempo Total	integer(campo01) * integer(campo02)	Visible <input checked="" type="checkbox"/> Ingresable <input type="checkbox"/> Tipo <input type="checkbox"/> Computed
			Obligatorio <input type="checkbox"/> Match <input type="checkbox"/>

Desde My CIM, al ingresar una nueva operación a un incidente (“Ingreso de Operación de Incidente”), el sistema presentará en la solapa “Datos Operación” los datos aquí definidos seguidos de los datos adicionales propios de cada operación. Se deberá especificar el tipo de dato “Número” para los datos que se deseen Sumarizar y Promediar en los reportes correspondientes.

El tipo de datos “Computed”, se utiliza cuando se desea que el dato sea computado, resultado de una cuenta entre los otros datos variables definidos. Por ejemplo: se puede definir que el dato de tipo “Computed” sea la suma de los otros datos variables: campo01 + campo02 + campo03, siendo campo01, campo02 y campo03 datos variables.

## REPORTES de WorkFlow

Mediante el CIM Center se pueden obtener reportes gráficos acerca del progreso de los incidentes ingresados así como consultas que muestran cada incidente con sus datos descriptivos asociados.

### PROGRESO DE INCIDENTES:

A éste reporte se accede mediante “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Progreso de Incidentes” y se obtienen reportes del tipo que se muestra a continuación.



Se puede acceder a detalles (detalles de los incidentes que se encuentran en esa categoría) de cada una de las zonas de la gráfica haciendo doble clic sobre ellas o cliqueando sobre una zona y presionando “Detalle para este Resultado” en el Menú de la pantalla anterior.

**Progreso de Incidentes**

Gráfica Detalle para este Resultado Drill Down Drill Up

Cód. Incidente	Subincidente	Descripción	Fecha de Creación	Fecha Compromiso	Estado
38	0		19/12/2005 17:03:25	19/12/2005 17:03:10	Por Asignar

Formulario DesaPresu : Presupues Desa

100 %

Desde 22/11/2005 13:37

Hasta 22/12/2005 13:37

Filtro Personal

Salvar Borrar

Consultar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

### **CONSULTA DE INCIDENTES:**

La consulta general de incidentes se encuentra en “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Consulta de Incidentes”

De ésta opción se obtiene un listado de todos los incidentes (en ejecución, cerrados, asignados, etc), con todos sus datos asociados.

Haciendo doble clic con el ratón sobre cada incidente se tiene acceso a todo el proceso o flujo por el que ha pasado el incidente con cada Operación ejecutada, con las descripciones o recomendaciones ingresadas y todos los detalles correspondientes.

En la consulta de las operaciones de un incidente, en caso de que la operación tenga un vínculo con un formulario, se presenta un link al formulario el cual despliega la información del mismo, sólo en caso de que se haya guardado ésta desde My CIM, en los reportes correspondientes dependiendo del tipo de formulario (Reporte de Encuestas, Reporte de Pedidos, etc).

Cód. Incidente	Subincidente	Descripción	Fecha de Creación	Fecha Compromiso	Estado
38	0		19/12/2005 17:03:25	19/12/2005 17:03:10	Por Asignar

## CONSULTA DE DATOS DE CABEZAL

Consulta de Datos de Cabezal

Agente	Cód. Incidente	Subincidente	Descripción	Categoría	Fecha de Creación
cfacal	1	0	El cliente está desconforme	Desarrollo	14/07/2006 10:00
lpazos	2	0	Hubo un error de instalación	Remoto	14/07/2006 10:00

Formulario : Quejas

Desde: 14/06/2006 10:00      Hasta: 14/07/2007 10:00

Filtro Personal

Salvar      Borrar

Consultar      Exportar      Orden Personal      Ordenar      Imprimir      Salir

Reporte con los *totales* y *promedios* de los datos de cabezal por incidente así como también totales y promedios generales.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios”-“Formularios de Incidentes”-“Consultas”-“Consulta de Datos de Cabezal”.

Detalle del reporte “Consulta de Datos de Cabezal”:

Campo	Significado
Agente	Agente que tiene asignado el incidente.
Cód. Incidente	Código del incidente.
Subincidente	Código del subincidente.
Descripción	Descripción global del incidente.
Categoría	Categoría que se le asignó al incidente.
Fecha de Creación	Fecha de creación del incidente
Fecha Compromiso	Fecha de compromiso del incidente
Estado	Estado del incidente
Empresa	Empresa asociada al incidente.
Cliente	Cliente asociado al incidente.
Contacto	Contacto asociado al incidente.
Datos del cabezal	Datos de cabezal.

## CONSULTA DE DATOS GLOBALES

Consulta de Datos Globales

Cód. Incidente	Subincidente	Idoperación	Descripción	Categoría	Fecha de Creación
1	0	Abrir	El cliente está desconforme	Usuario Nivel Bajo	14/07/2006 10:11
2	0	Abrir	Hubo un error de instalación	Usuario Nivel Alto	14/07/2006 10:11
2	0	Asignar	Hubo un error de instalación	Usuario Nivel Alto	14/07/2006 10:11

Formulario Quejas

Desde 14/06/2006 10:00      Hasta 14/07/2007 10:00

Filtro Personal

Consultar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

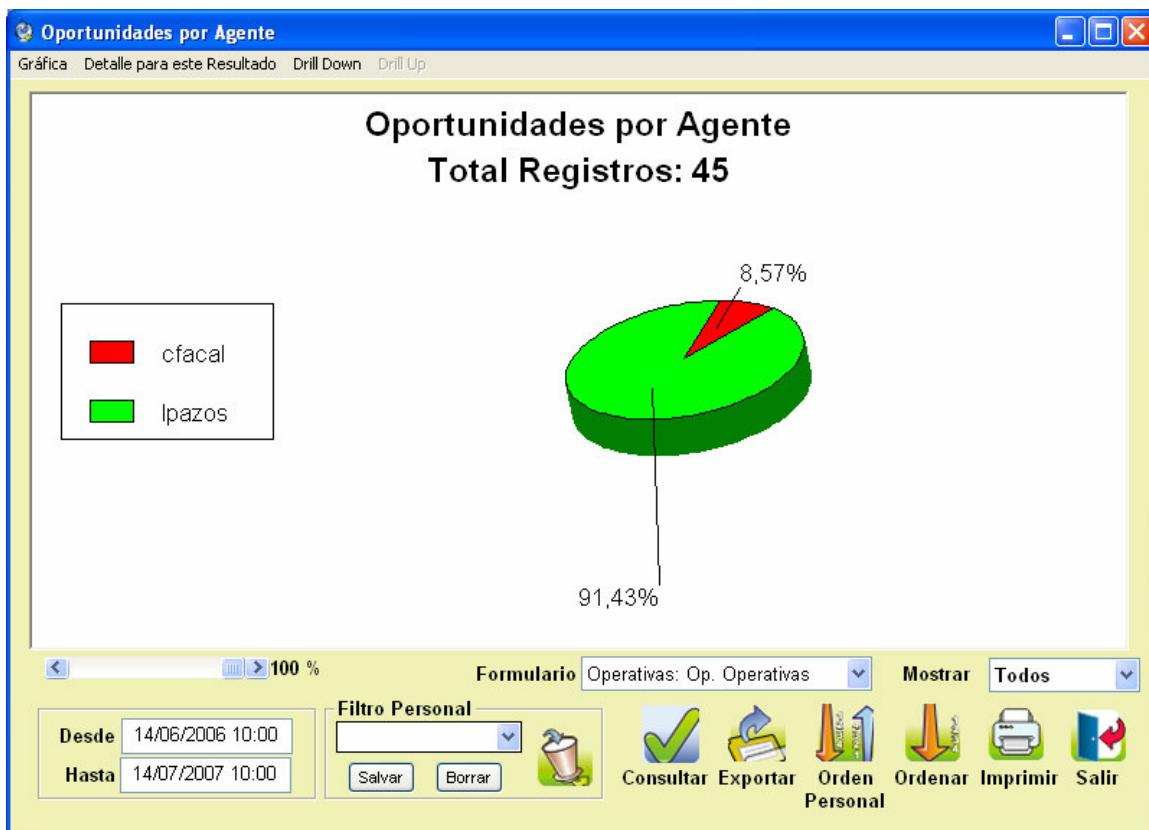
Reporte de los datos globales por incidente.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios”-“Formularios de Incidentes”-“Consultas”-“Consulta de Datos Globales”.

Detalle del reporte “Consulta de Datos Globales”:

Campo	Significado
Cód. Incidente	Código del incidente.
Subincidente	Código del subincidente.
Idoperación	Operación del incidente
Descripción	Descripción global del incidente.
Categoría	Categoría que se le asignó al incidente.
Fecha de Creación	Fecha de creación del incidente
Fecha Compromiso	Fecha de compromiso del incidente
Estado	Estado del incidente
Empresa	Empresa asociada al incidente.
Cliente	Cliente asociado al incidente.
Contacto	Contacto asociado al incidente.
Datos globales	Datos globales

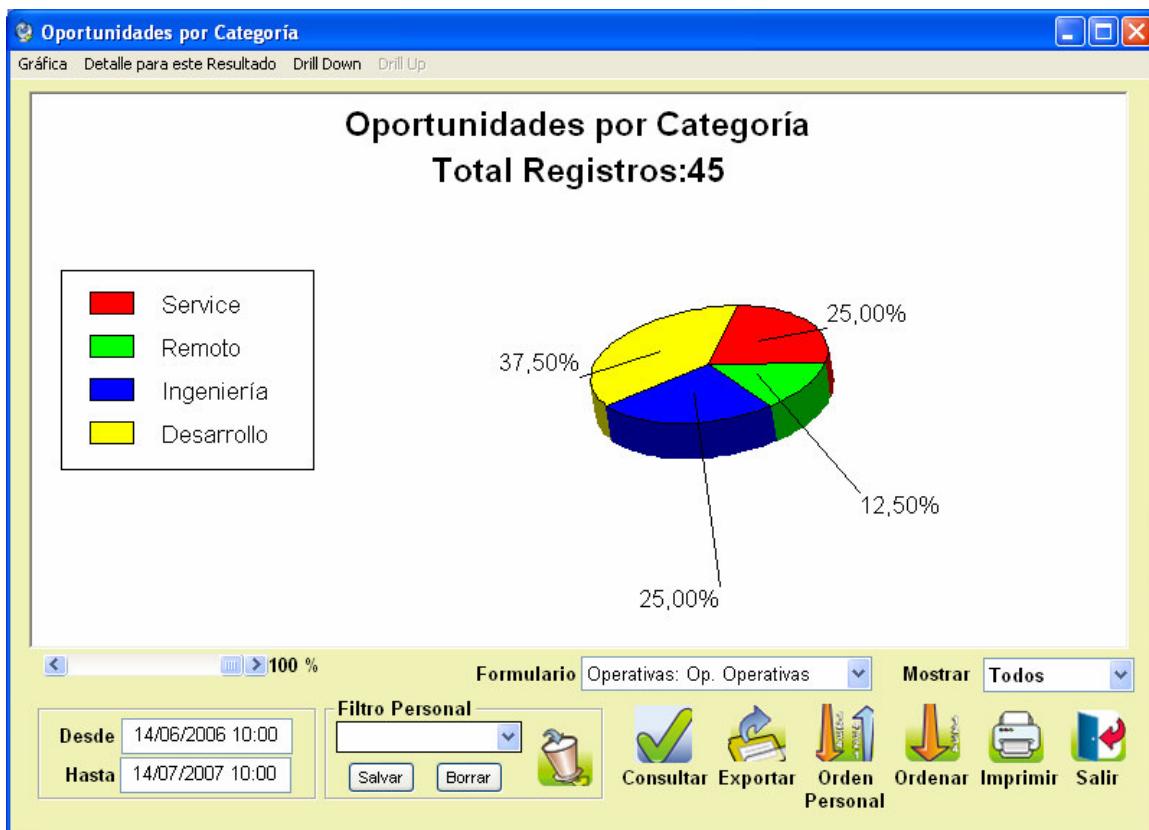
## OPORTUNIDADES POR AGENTE (REPRESENTANTE)



Reporte gráfico que muestra el porcentaje de incidentes asignados a cada representante. Si se elije “Todos” en la lista “Mostrar”, se muestran los resultados para todos los incidentes del Workflow seleccionado; en caso de elegir “Nuevo”, se muestran los resultados sólo para los incidentes que tienen estado Nuevo y si se elije “Cerrado” se muestran los resultados sólo para los incidentes que tienen estado Cerrado.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Oportunidades por agente”.

## OPORTUNIDADES POR CATEGORÍA



Reporte gráfico que muestra el porcentaje de incidentes de cada categoría. Si se elije “Todos” en la lista “Mostrar”, se muestran los resultados para todos los incidentes del Workflow seleccionado; en caso de elegir “Nuevo”, se muestran los resultados sólo para los incidentes que tienen estado Nuevo y si se elige “Cerrado” se muestran los resultados sólo para los incidentes que tienen estado Cerrado.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Oportunidades por Categoría”.

## **CONSULTA DE INCIDENTES POR OPERACIÓN**

Consulta de Incidentes por Operación

Agente Cód. Incidente Subincidente Descripción Categoría Fecha de

lpazos 2 0 Hubo un error de instalación Remoto 14/07/2006

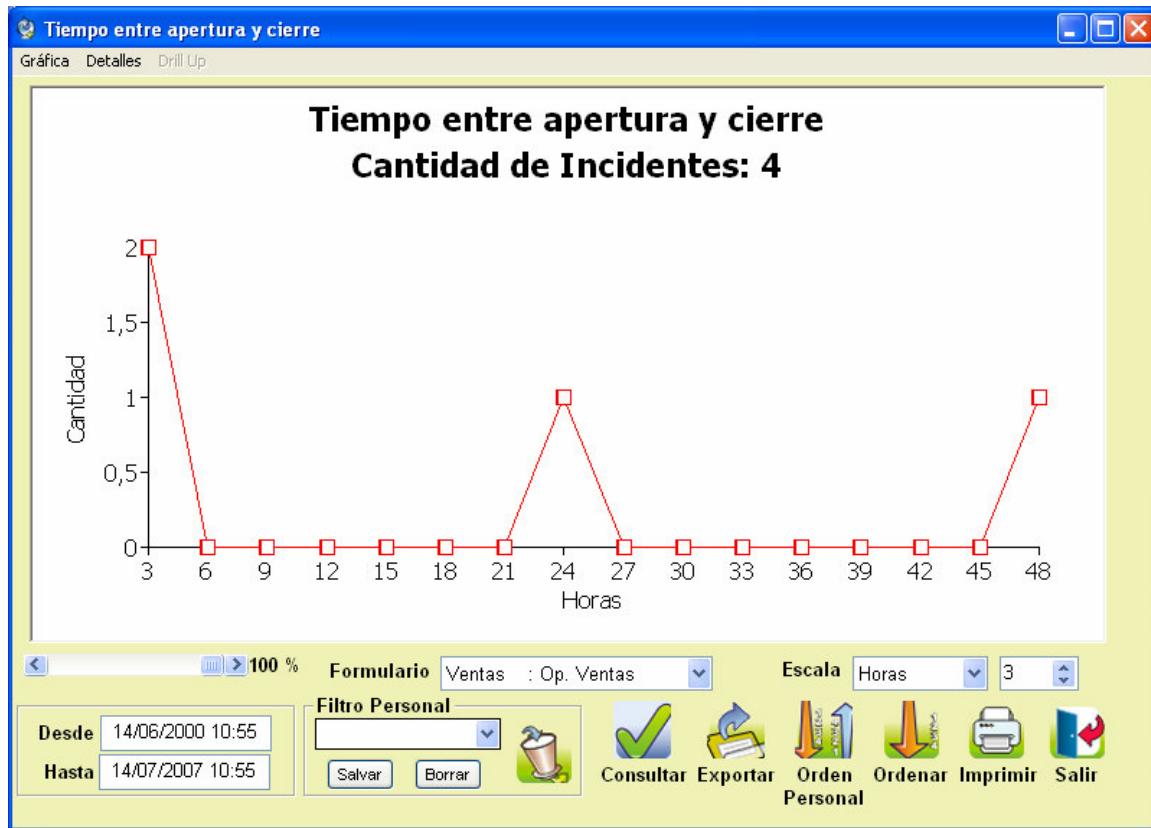
Reporte que muestra los datos de los incidentes según el Workflow y la operación seleccionada.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Consulta de Incidentes por Operación”.

## Detalle del reporte “Consulta de Incidentes por Operación”:

Campo	Significado
Agente	Agente que tiene asignado el incidente.
Cód. Incidente	Código del incidente.
Subincidente	Código del subincidente.
Descripción	Descripción global del incidente.
Categoría	Categoría que se le asignó al incidente.
Fecha de Creación	Fecha de creación del incidente
Fecha Compromiso	Fecha de compromiso del incidente
Estado	Estado del incidente
Empresa	Empresa asociada al incidente.
Cliente	Cliente asociado al incidente.
Contacto	Contacto asociado al incidente.
Datos globales	Datos globales

## TIEMPO ENTRE APERTURA Y CIERRE

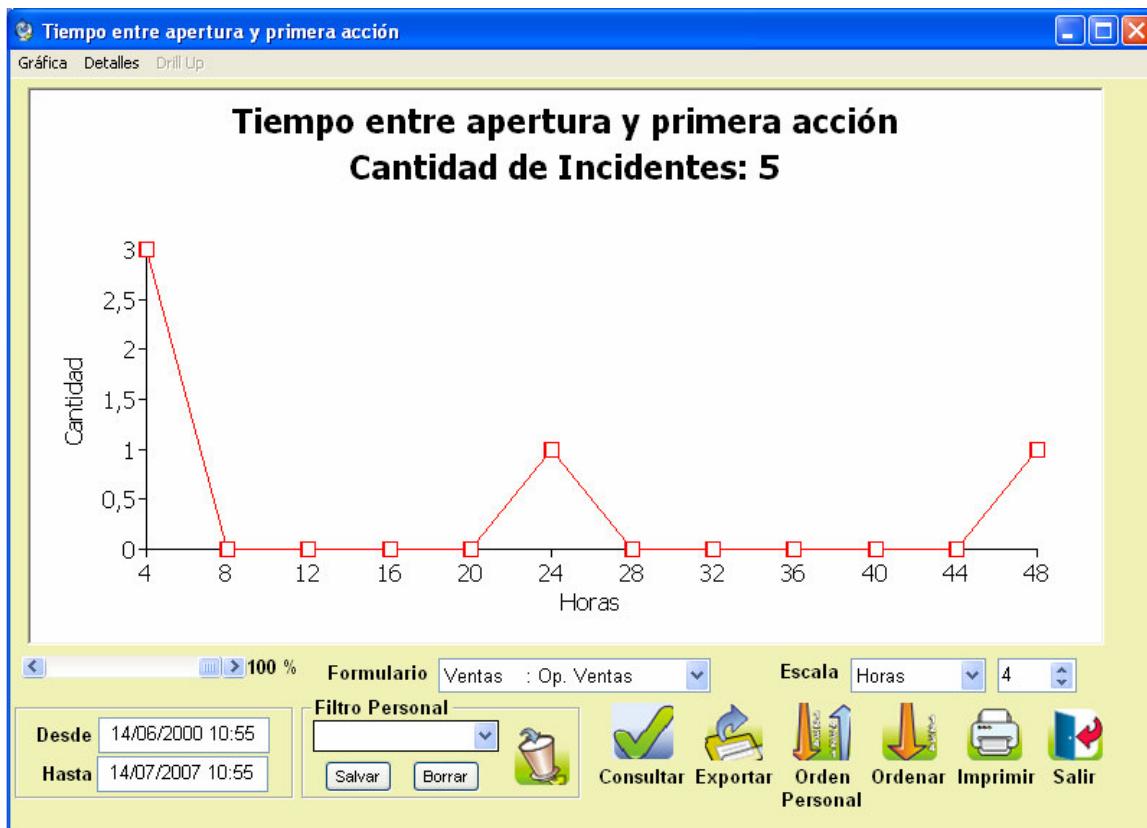


Reporte que grafica la cantidad de incidentes, del Workflow seleccionado, sobre el tiempo entre la apertura y cierre del mismo.

La escala del tiempo entre apertura y cierre puede ser Horas o Días y el valor numérico que se elige es la cantidad de horas o días de distancia que hay entre un tiempo y otro.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Tiempo entre apertura y cierre”.

## TIEMPO ENTRE APERTURA Y PRIMERA ACCIÓN



Reporte que grafica la cantidad de incidentes, del Workflow seleccionado, sobre el tiempo entre la apertura y la primera acción que se ejecuta sobre el mismo.

La escala del tiempo entre apertura y la primera acción puede ser Horas o Días y el valor numérico que se elige es la cantidad de horas o días de distancia que hay entre un tiempo y otro.

A éste reporte se accede desde el menú principal “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Consultas” – “Tiempo entre apertura y primera acción”.

Tiempo entre apertura y primera acción (reporte con campo calculado “tiempo primera acción”, ordenado por dicho valor).

## Para crear un nuevo formulario de Workflow

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Mantenimiento de Formularios”
    - i. Oprimir el botón “Aregar”
    - ii. Indicar los campos obligatorios (Formulario, Tipo, Habilitado, Etiqueta) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos Formulario y Etiqueta no pueden repetirse.
    - iii. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar los parámetros de acceso de CIM a la Base de Datos externa que cuenta con los contactos de los clientes correspondiente a cada empresa configurada:
  - a. Ir a Menú Principal – “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Niveles de Empresas (SQL)
    - i. Indicar los valores para cada uno de los campos en la pantalla
    - ii. Oprimir el botón “Salvar”
  - b. Ir a Menú Principal – “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Configuración de Columnas Niveles”
    - i. Completar los campos en la pantalla
    - ii. Oprimir el botón “Salvar”
    - iii.
  - c. Ir a Menú Principal – “Administración” – “Mantenimiento de Empresas” – “Mantenimiento de Datos de Clientes”
    - i. Completar los campos que aparecen en pantalla
    - ii. Presionar el botón “Salvar”
3. Configurar las prioridades que tendrán los incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Prioridades de Incidentes”
  - b. “Aregar” las prioridades de incidentes
  - c. Presionar el botón “Salvar”
4. Configurar las categorías de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Categorías – Formularios”
  - b. Seleccionar el formulario que se desea y agregar las Categorías presionando “Aregar”
  - c. Oprimir el botón “Salvar”
5. Configurar las subcategorías de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Subcategorías de Incidentes”

- b. Seleccionar el formulario deseado y “Aregar subcategorías”.  
Completar los datos en pantalla
  - c. Oprimir el botón “Salvar”
6. Configurar los estados de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Estados de Incidentes”
  - b. “Aregar” los estados que sean necesarias para el caso. Completar el campo Descripción
  - c. Presionar “Salvar”
7. Configurar las operaciones de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Operaciones de Incidentes”
  - b. “Aregar” las operaciones que sean necesarias para el caso. Completar el campo Descripción
  - c. Presionar “Salvar”
8. Configurar los canales de ingreso de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Canales de Incidentes”
  - b. “Aregar” los canales necesarios completando el campo Descripción
  - c. Oprimir el botón “Salvar”
9. Configurar los parámetros de los incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Parámetros de Incidentes”
  - b. Completar los campos en pantalla, seleccionando el formulario deseado
  - c. Oprimir “Salvar”
10. Configurar los parámetros para las operaciones de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Mantenimiento de Parámetros de Operaciones de Incidentes”
  - b. Agregar con el botón “Aregar” operaciones y seleccionar los valores deseados en los campos de pantalla (Si/No)
  - c. Presionar “Salvar”
11. Configurar el flujo de incidentes:
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Incidentes” – “Diseño de Flujo de Incidentes”
  - b. Diseñar el flujo  
“Salvar” el flujo

## Mantenimiento de Formularios de Email

El módulo E-Mail Routing permite recibir correos electrónicos dirigidos a casillas generales y distribuirlos al grupo de representantes más adecuado para su atención. A través del formulario de E-Mail, se presentan al representante los mails que han ingresado y están pendientes aún. Mediante los indicadores visuales de tareas pendientes incorporados en el My CIM, el representante puede observar tanto sus mails pendientes como los grupales.

Cada “Formulario de Email” puede ser considerado una “bandeja de entrada”, en la que se depositan los mensajes a procesar. Desde CIM Center se administran los formularios de Email.

Este módulo puede leer una o varias casillas de Email, y en base a “reglas de negocio”, depositar cada uno de los mensajes recibidos en diferentes formularios. Las respuestas a estos mensajes son enviadas por CIM, en forma centralizada, desde una casilla de Email configurada para cada formulario.

Para configurar un formulario de Email, acceder a la pantalla “Configuración de Formularios de Email”

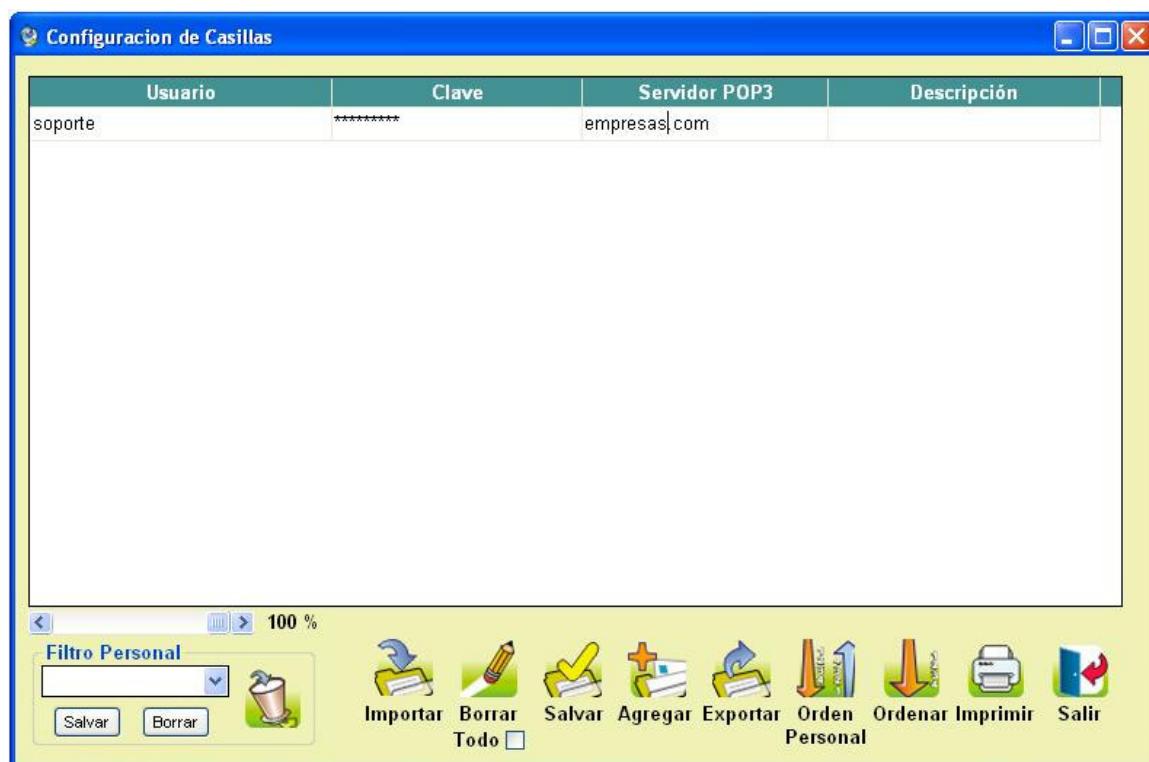
Parámetro	Significado
Título	Permite asignar un título para el formulario.
Usuario	Usuario de correo que será utilizado para los mails salientes.

Clave	Clave de la cuenta del usuario en el servidor SMTP
Servidor SMTP	Nombre del servidor de correo SMTP
Máximos intentos de envío	Cantidad máxima de reintentos automáticos de envío en caso de falla de entrega.
Directorio de archivos adjuntos	Directorio donde deben encontrarse los archivos a adjuntar.

De la misma manera que en todos los formularios, el formulario de e-mail, dispone de un área de ayuda en la que pueden incluir **variables de entorno** y Links.

La configuración anterior, corresponde con la salida de e-mails.

Por otra parte, es necesario configurar las casillas de Email que deben ser leídas automáticamente por CIM. Dentro de la opción “Formularios de Email” – “Configuración de Casillas”, se configuran las casillas entrantes que serán leídas por CIM, y cuyos mensajes serán depositadas en las formularios (bandejas de entrada), según las “reglas de negocio” definidas.

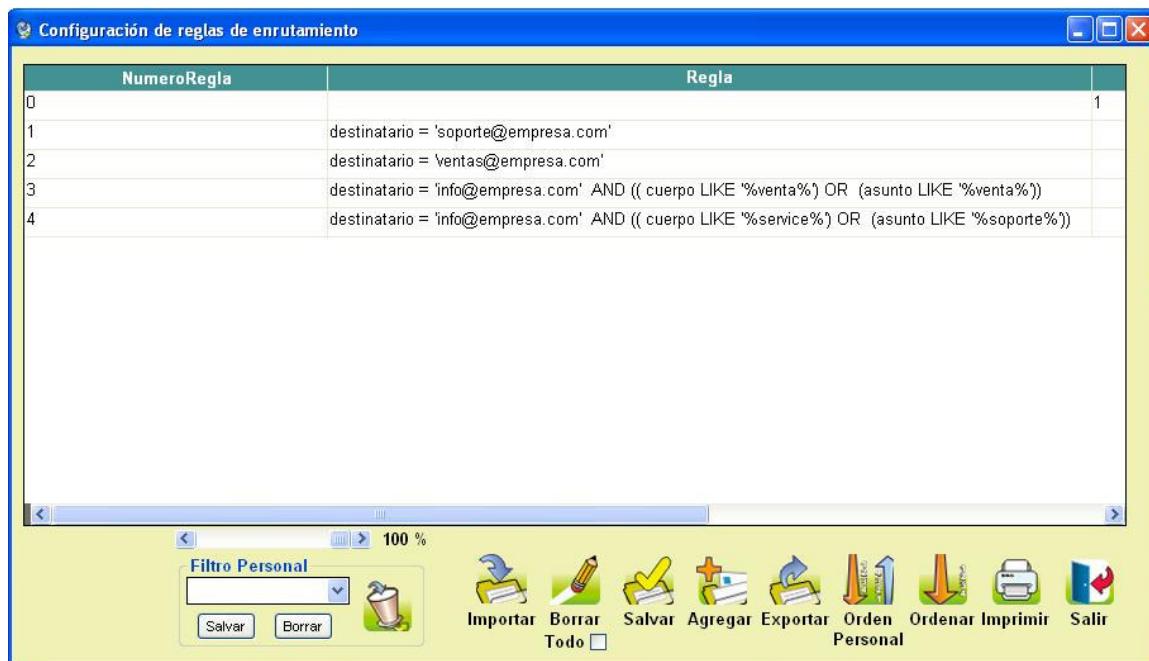


Los campos en la pantalla anterior se describen a continuación:

Campo	Significado
Usuario	Usuario de la casilla entrante de correo electrónico.
Clave	Clave de la casilla de correo del Usuario.
Servidor POP3	Nombre del servidor de correo entrante POP3.
Descripción	Descripción de la casilla.

El enrutamiento de correos permite dirigir los mails a formularios específicos según reglas configurables desde el CIM Center, “Formularios de Email” – “Configuración de reglas de enrutamiento”.

Las reglas se definen en la pantalla “Configuración de reglas de enrutamiento”



Los campos en esta pantalla son:

Campo	Significado
NúmeroRegla	Es el número que identifica a cada regla. La regla número 0 siempre debe estar presente, no es posible eliminarla.
Regla	Es la regla a aplicar y se basa en sentencias simples en las que se puede examinar el destinatario, el remitente, el contenido del cuerpo del mail, o el asunto.
Orden	Se pueden definir diferentes niveles y órdenes de prioridades para las reglas que se aplicarán sobre un mail.
FormularioDestino	Define a qué formulario será asociado el mail entrante que cumpla con la regla.

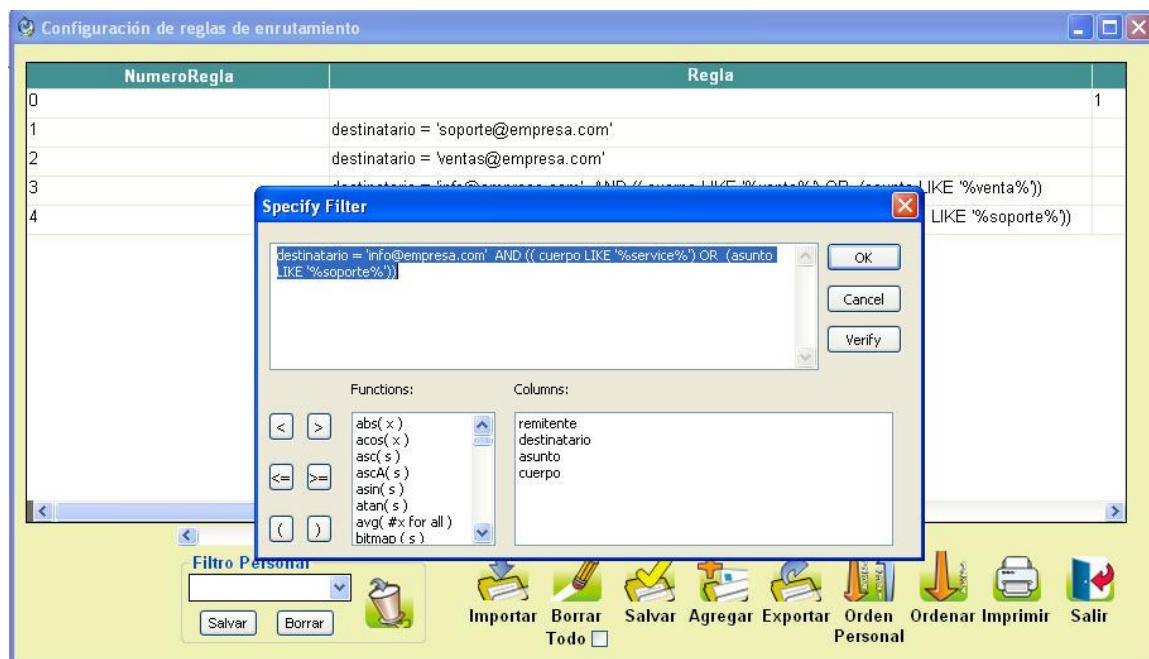
Este funcionamiento podría ejemplificarse en el siguiente caso. Existe el grupo de representantes “vendedores”, el grupo de representantes “de soporte técnico”, y el de “atención al cliente”. Para el grupo de vendedores habrá creado un formulario de e-mail “ventas” y para el grupo de soporte uno “soporte”. Así mismo se habrán configurado las casillas entrantes de correo, por ejemplo, [soporte@empresa.com](mailto:soporte@empresa.com), [ventas@empresa.com](mailto:ventas@empresa.com), y [info@empresa.com](mailto:info@empresa.com). Éstas casillas serán revisadas periódicamente por CIM (mediante FORWARD Call Center Monitor) y los mensajes serán enviados al formulario correspondiente según las reglas de enrutamiento configuradas.

Las reglas admiten una variada combinación de posibilidades, a continuación se detallan algunas opciones.

- Si el mail estuviera dirigido a [soporte@empresa.com](mailto:soporte@empresa.com), con la regla 1 indica que se enrute al formulario “Soporte”.
- Si el mail estuviera dirigido a [ventas@empresa.com](mailto:ventas@empresa.com), la regla 2 indica que se enrute al formulario “Ventas”.
- Si el mail estuviera dirigido a [info@empresa.com](mailto:info@empresa.com), y en el Cuerpo o en el Asunto aparece la palabra “venta”, la regla 3 indica que se enrute al formulario “Ventas”,
- Si el mail estuviera dirigido a [info@empresa.com](mailto:info@empresa.com), y en el Cuerpo o el Asunto aparece la palabra “service” o “soporte”, la regla 4 indica que el mail se enrute al formulario “Soporte”

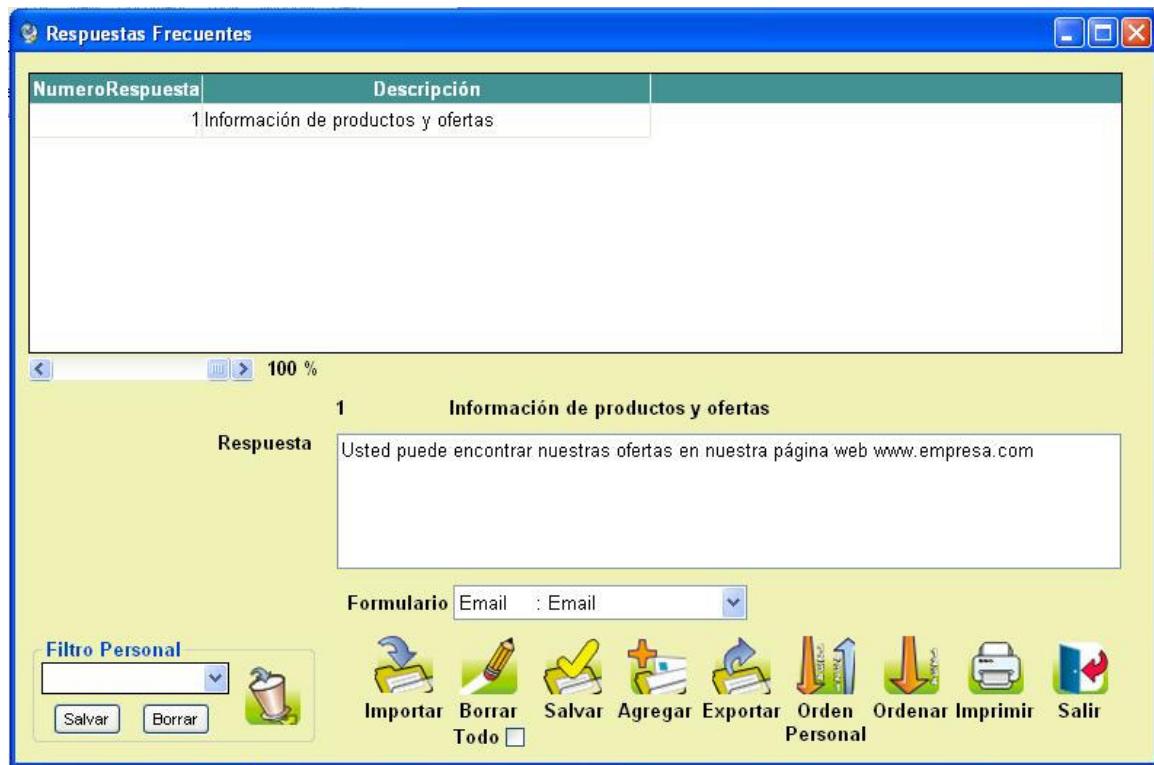
Es importante notar que siempre debe existir la regla por defecto (regla 0) configurada con un formulario de destino para el funcionamiento del enrutamiento de mails.

Para configurar cada regla, debe hacerse un clic en el campo correspondiente al número de regla que se desea crear. Allí se despliega la pantalla que se muestra a continuación (especificación de filtro) donde se puede crear la regla necesaria.



## PREGUNTAS FRECUENTES

La configuración de los formularios de email permite también tener ingresadas en la base de datos de CIM preguntas frecuentes de los clientes y sus respuestas asociadas para ser adjuntadas según criterio del representante a los mails de respuesta.



En la pantalla “Formularios de Email” – “Respuestas Frecuentes” se pueden guardar las diferentes preguntas frecuentes asociadas a su respuesta y al formulario que corresponda.

## REPORTES

Por medio del CIM Center, se tiene acceso a reportes de consulta histórica de mails procesados.

Consulta de Historia de Emails

NumeroMail	NumeroRespuesta	Remitente	Destinatario
0	0	"E-Mail Administrator" <postmaster@isbel.com>	info
1	0	"E-Mail Administrator" <postmaster@isbel.com>	info
2	0	"E-Mail Administrator" <postmaster@isbel.com>	info

Formulario Email : Email

Desde 22/11/2005 13:37 Filtro Personal Hasta 22/12/2005 13:37

Salvar Borrar Consultar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

Campo	Significado
NumeroMail	Es el número que identifica a todo el proceso del contacto vía mail con el cliente. Al arribar un mail, se lo identifica con un número, y ese número será el mismo para todos los mails (enviados o recibidos) relacionados con ese incidente. Por ejemplo, se recibe un mail de un cliente que se marca con el número de mail 0, la respuesta a ese mail quedará marcada con el número 0 también. En caso que el cliente vuelva a responder el mail, éste quedará asociado al número 0 de igual manera y así sucesivamente.
NumeroRespuesta	Este número indica el proceso que se generó a partir del mail recibido. Cada mail contestado o recibido vinculado al mismo incidente se numera permitiendo el fácil seguimiento.
Remitente	Remitente del correo recibido.
Destinatario	A quien fue dirigido el mail.
FechaHoraEscrito	Fecha y hora en que se escribió el mail.
FechaHoraProcesado	Fecha y hora en que fue procesado el mail por CIM.
Entrante/Saliente	Indica si el mail fue recibido o enviado.
Estado	Indica el estado de la tarea relacionada con el mail, si hay que asignarla (Por Asignar), si está asignada a algún representante (Asignado) o si la tarea está cerrada (Cerrado), estos estados los designa el representante.
EstadoMail	Indica el estado del mail, si es recién llegado a la bandeja de entrada de determinado formulario (Nuevo), ya fue leído por al menos un representante (Leído), si ese mail está marcado para ser enviado (A Enviar) o si ya fue enviado (Enviado).
FechaHoraLeido	Fecha y hora en que fue leído.
Representante Asignado	Indica el representante que tiene asignado el incidente para su seguimiento.
Empresa Id	Identificador de la empresa.

Cliente	Identificador del cliente.
Contacto	Identificador del contacto.

## Para crear un nuevo formulario de Email

1. Crear el formulario en “Mantenimiento de Formularios”:
  - a. Ir a Menú Principal - “Formularios” – “Mantenimiento de formularios”
    - i. Oprimir el botón “Agregar”
    - ii. Indicar los campos obligatorios (Formulario, Tipo, Habilitado, Etiqueta) y de ser necesario, los opcionales. Recordar que los campos Formulario y Etiqueta no pueden repetirse.
    - iii. Oprimir el botón “Salvar”
2. Configurar la casilla de envío de email para los diferentes formularios
  - a. Ir a Menú Principal - “Formularios” – “Formulario de Emails” - “Configuración de Formularios de Email”
  - b. Seleccionar el formulario correspondiente en la opción Formulario
  - c. Indicar los valores para cada uno de los campos en la pantalla
  - d. Oprimir el botón “Salvar”
3. Configurar la o las casillas entrantes de emails
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Email” – “Configuración de Casillas”
  - b. Configurar en esta pantalla los valores para cada uno de los campos
  - c. Oprimir el botón “Salvar” para guardar los cambios
4. Configurar las reglas de enrutamiento para los mails entrantes
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Email” – “Configuración de reglas de enrutamiento”
  - b. Indicar los valores para cada uno de los campos en la pantalla
  - c. Salvar los cambios oprimiendo el botón “Salvar”
5. Configurar respuestas frecuentes
  - a. Ir a Menú Principal – “Formularios” – “Formularios de Email” – “Respuestas Frecuentes”
  - b. Ingresar las preguntas y sus correspondientes respuestas para cada formulario creado

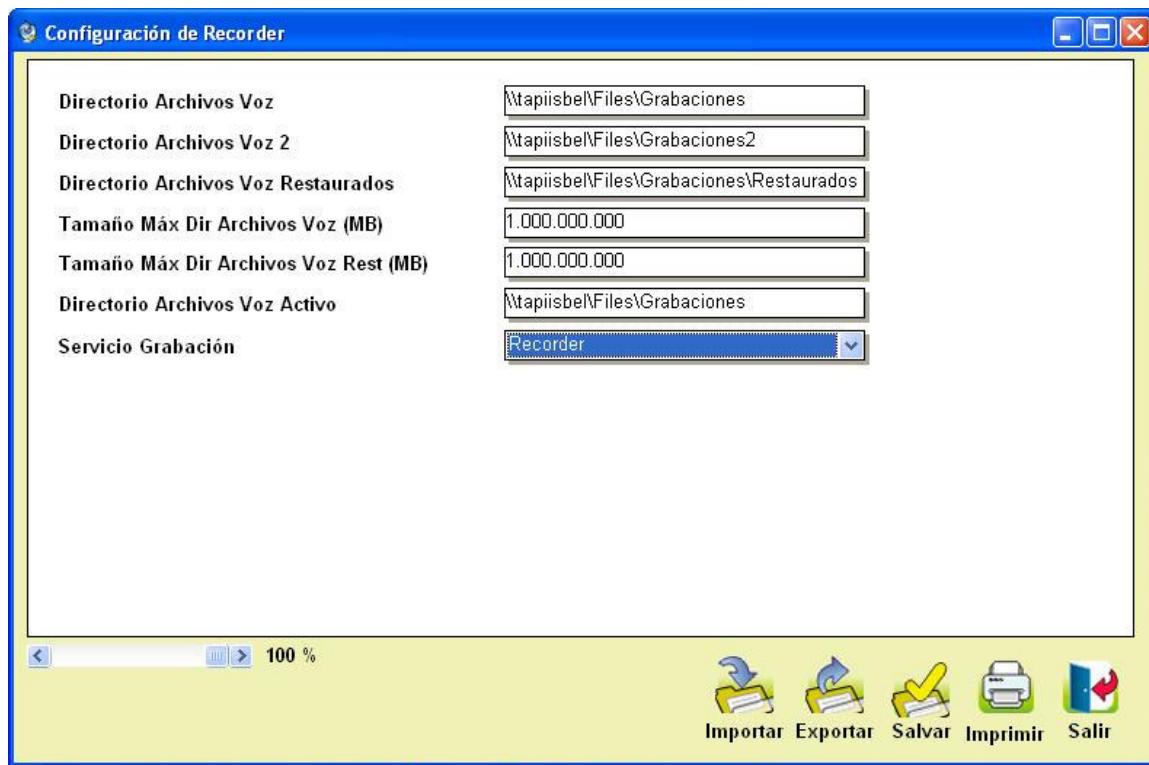
c. Oprimir el botón “Salvar”

## Configuración de Recorder (sólo con integración con la central telefónica)

El módulo FORWARD Recorder permite grabar conversaciones de voz, en modalidad “free seating”. Todas las acciones posibles se encuentran bajo el menú principal “Recorder”

Las grabaciones pueden ser automáticas por servicio o por representante y a demanda, esto significa que el representante puede grabar una llamada en caso que así lo considere.

A la ventana de Configuración se accede a través del menú *Recorder/Configuración Recorder*.



La pantalla “Configuración Recorder” permite configurar los parámetros principales del Recorder

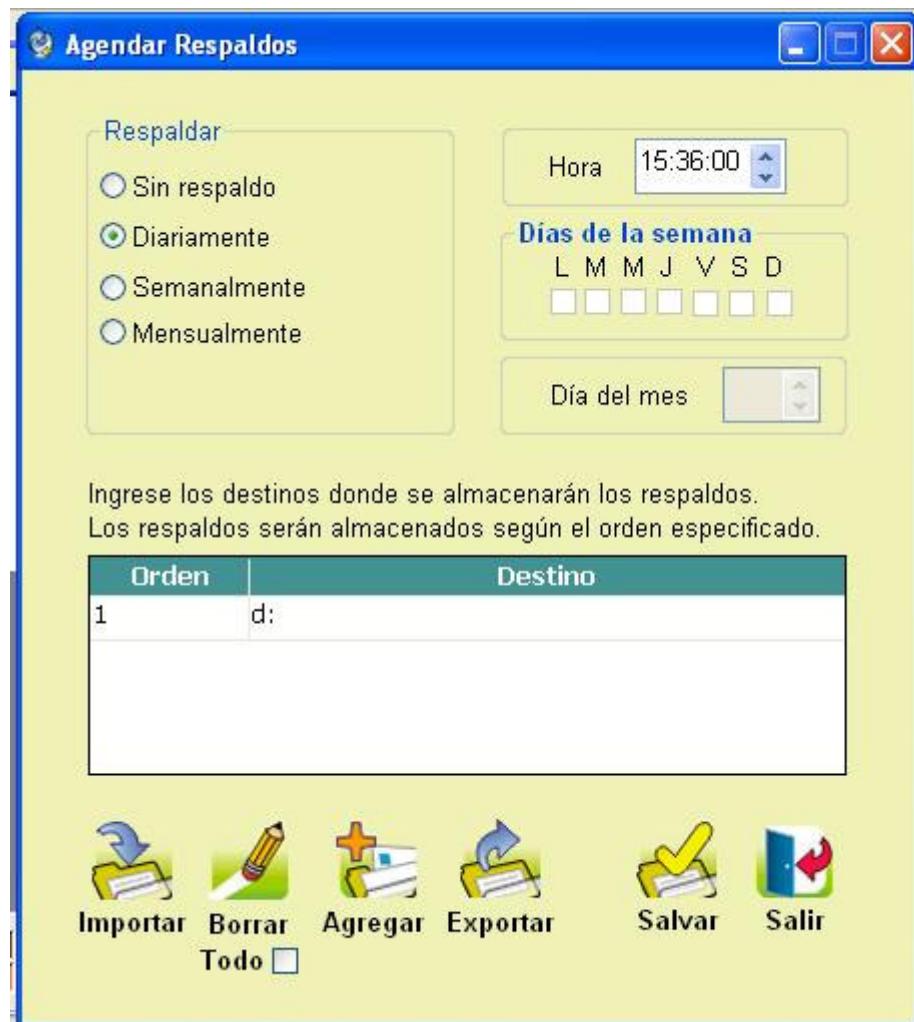
Detalle de los campos de la pantalla “Configuración Recorder”

Campo	Valores posibles	Descripción
Directorio Archivo Voz	Alfanumérico de hasta 250 caracteres	Directorio donde el sistema almacenarán las grabaciones
Directorio Archivo Voz 2	Alfanumérico de hasta 250 caracteres	Directorio donde el sistema almacenarán las grabaciones en caso en que el directorio1 esté lleno
Directorio Archivo Voz Restauración	Alfanumérico de hasta 250 caracteres	Directorio donde el sistema almacenará las grabaciones restauradas.
Tamaño Máx Dir Archivos Voz (MB)	Numérico	Tamaño máximo del directorio donde se almacenan las grabaciones.
Tamaño Máx Dir Archivos Voz Restaurados (MB)	Numérico	Tamaño máximo del directorio donde se almacenan las restauraciones.
Directorio Archivo Voz Activo	Alfanumérico de hasta 250 caracteres	Directorio “online” donde se encuentran las grabaciones actualmente (Dir1 o Dir2)
Servicio grabación	Alfanumérico de hasta 10 caracteres	Servicio de grabación configurado.

## Agendar Respaldos

El módulo FORWARD Recorder respaldar las grabaciones con una frecuencia configurable por el Supervisor.

A la ventana de Agenda de Respaldos se accede a través del menú *Recorder/Respaldos y Restauraciones/Agendar Respaldos*.



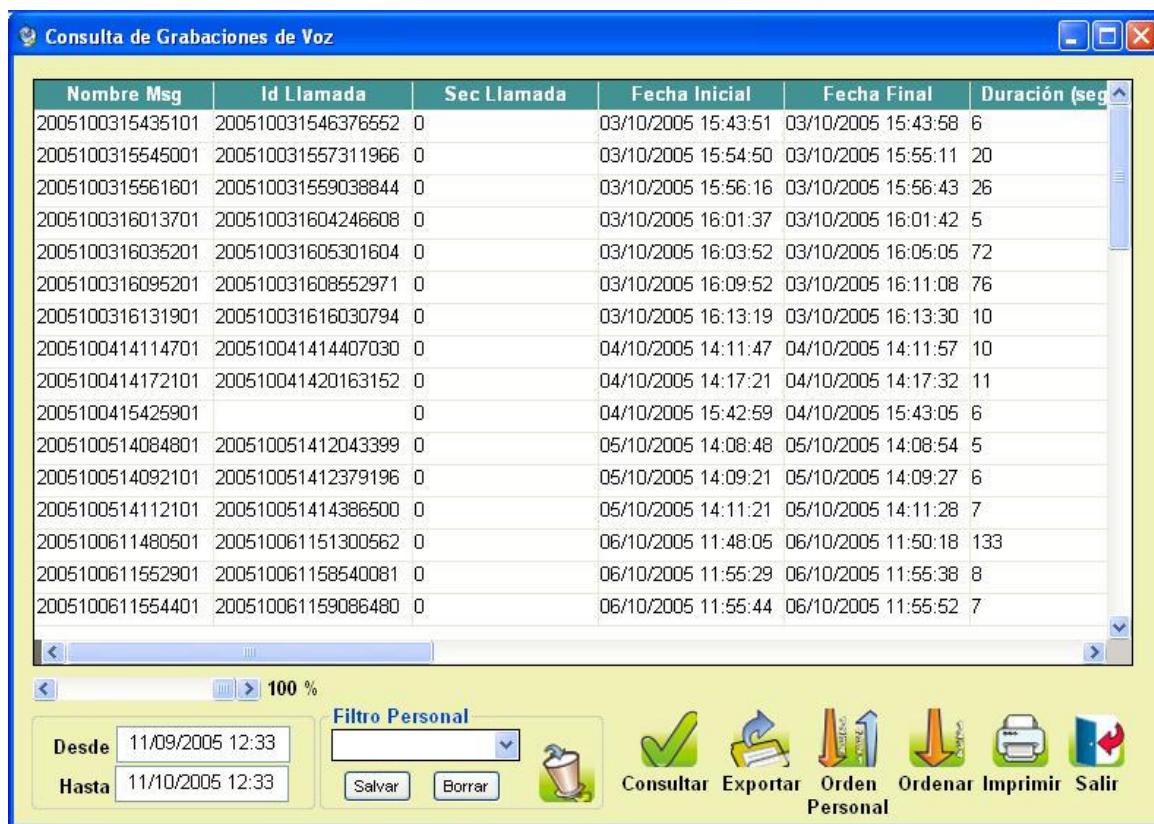
Detalle de los campos de la pantalla “Agendar Respaldos”

Campo	Valores posibles	Descripción
Respaldar	Sin Respaldo/Diaria/Semanal/Mensual	Indica la frecuencia de respaldos
Hora	Hora	Hora en la que se realizarán los respaldos
Día de la semana	Numérico	Día de la semana en la que se realizarán los respaldos
Día del mes	Numérico	Día del mes en la que se realizarán los respaldos
Destinos	Alfanumérico de hasta 250 caracteres	Unidad de disco o directorio donde se almacenarán los respaldos

## Consulta de Grabaciones de Voz

Reporte con la información de las grabaciones de voz almacenadas.

A esta ventana se accede a través del menú *Recorder/Consultas/Consulta de Grabaciones de Voz*.



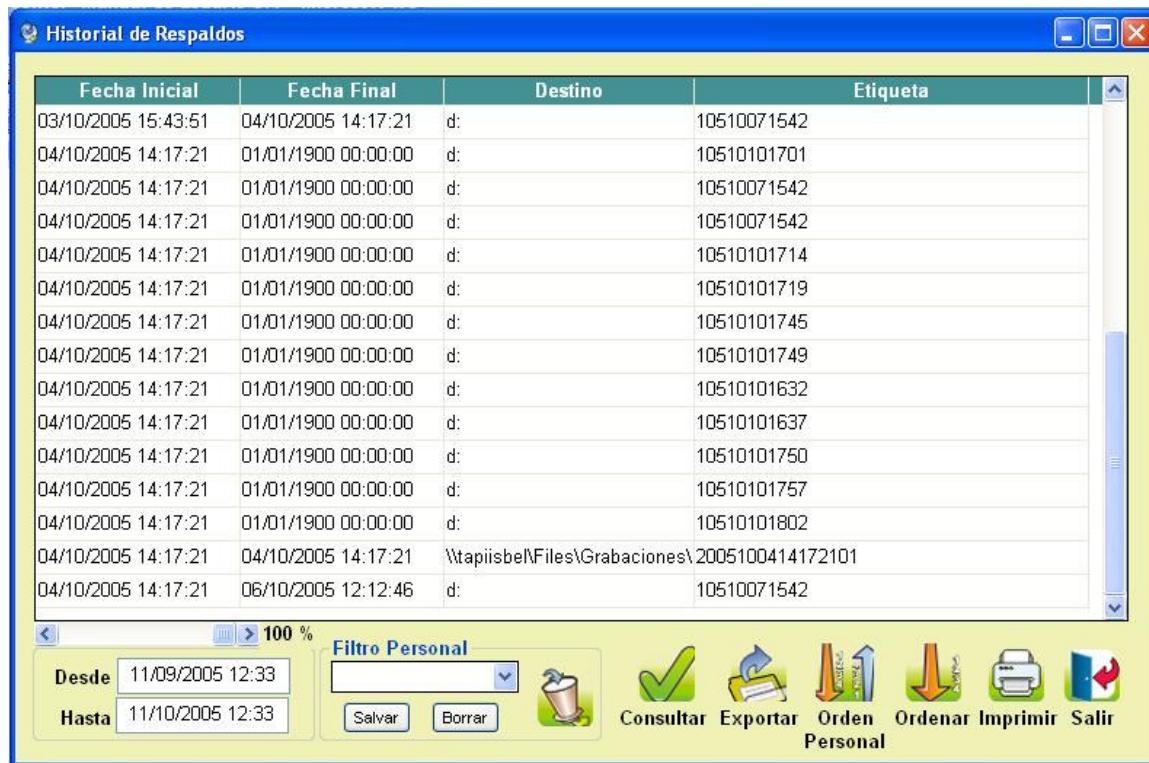
Nombre Msg	Id Llamada	Sec Llamada	Fecha Inicial	Fecha Final	Duración (seg)
2005100315435101	200510031546376552	0	03/10/2005 15:43:51	03/10/2005 15:43:58	6
2005100315545001	200510031557311966	0	03/10/2005 15:54:50	03/10/2005 15:55:11	20
2005100315561601	200510031559038844	0	03/10/2005 15:56:16	03/10/2005 15:56:43	26
2005100316013701	200510031604246608	0	03/10/2005 16:01:37	03/10/2005 16:01:42	5
2005100316035201	200510031605301604	0	03/10/2005 16:03:52	03/10/2005 16:05:05	72
2005100316095201	200510031608552971	0	03/10/2005 16:09:52	03/10/2005 16:11:08	76
2005100316131901	200510031616030794	0	03/10/2005 16:13:19	03/10/2005 16:13:30	10
2005100414114701	200510041414407030	0	04/10/2005 14:11:47	04/10/2005 14:11:57	10
2005100414172101	200510041420163152	0	04/10/2005 14:17:21	04/10/2005 14:17:32	11
2005100415425901		0	04/10/2005 15:42:59	04/10/2005 15:43:05	6
2005100514084801	200510051412043399	0	05/10/2005 14:08:48	05/10/2005 14:08:54	5
2005100514092101	200510051412379196	0	05/10/2005 14:09:21	05/10/2005 14:09:27	6
2005100514112101	200510051414386500	0	05/10/2005 14:11:21	05/10/2005 14:11:28	7
2005100611480501	200510061151300562	0	06/10/2005 11:48:05	06/10/2005 11:50:18	133
2005100611552901	200510061158540081	0	06/10/2005 11:55:29	06/10/2005 11:55:38	8
2005100611554401	200510061159086480	0	06/10/2005 11:55:44	06/10/2005 11:55:52	7

Con doble clic sobre el/los registro/s y clic derecho se presenta la opción de “Reproducir la llamada por parlantes”. Esta opción despliega el “Reproductor de llamadas”

## Historial de Respaldos

Esta ventana despliega el historial y estado de los respaldos realizados.

A esta ventana se accede a través del menú *Recorder/Respaldos y Restauraciones/Historial de Respaldos*



The screenshot shows a Windows application window titled "Historial de Respaldos". The main area is a grid table with four columns: "Fecha Inicial", "Fecha Final", "Destino", and "Etiqueta". The data in the table is as follows:

Fecha Inicial	Fecha Final	Destino	Etiqueta
03/10/2005 15:43:51	04/10/2005 14:17:21	d:	10510071542
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101701
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510071542
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510071542
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101714
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101719
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101745
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101749
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101632
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101637
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101750
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101757
04/10/2005 14:17:21	01/01/1900 00:00:00	d:	10510101802
04/10/2005 14:17:21	04/10/2005 14:17:21	\tapiisbel\Files\Grabaciones\2005100414172101	
04/10/2005 14:17:21	06/10/2005 12:12:46	d:	10510071542

Below the table is a toolbar with the following buttons: Filtro Personal, Desde (11/09/2005 12:33), Hasta (11/10/2005 12:33), Salvar, Borrar, Consultar, Exportar, Orden Personal, Ordenar, Imprimir, and Salir.

Con doble clic sobre el/los registro/s y clic derecho se presenta la opción de "Restaurar". Esta opción agenda la Restauración de dicho Respaldo para ser tomada por el Servicio de Restauración.

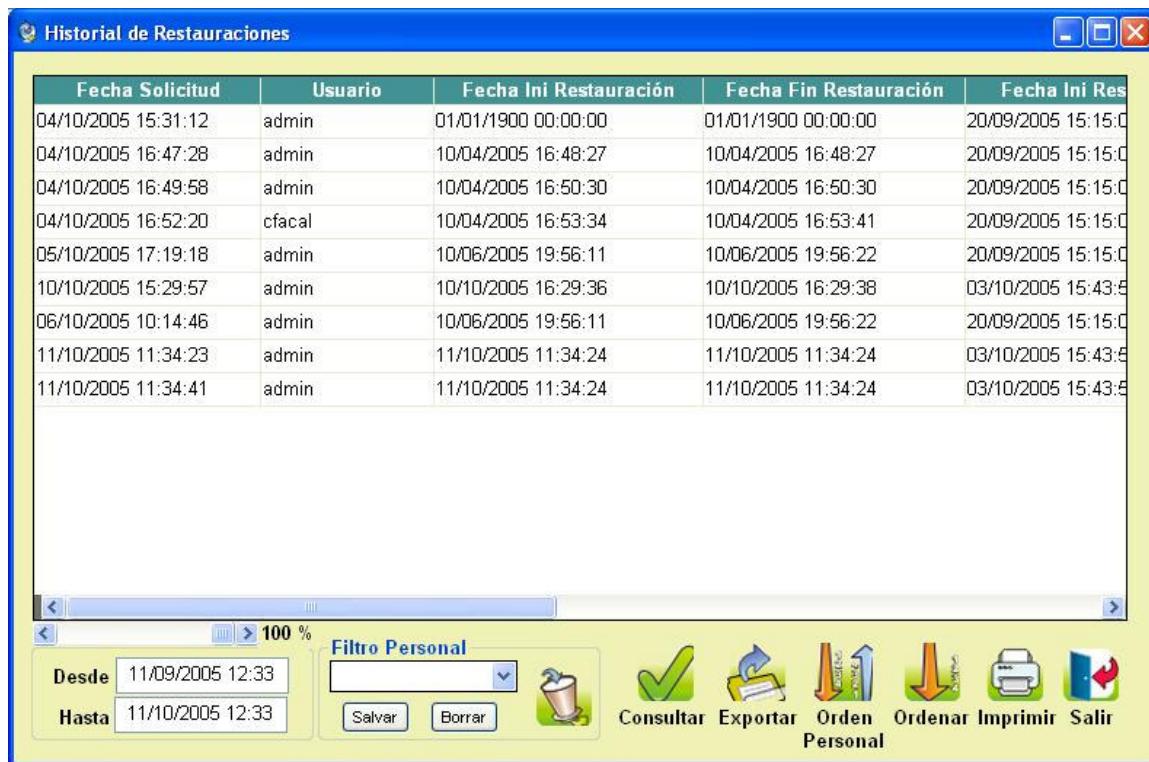
En caso que la unidad de respaldo sea removable, será necesario introducir el disco en el Servidor de CIM antes de continuar.

## Historial de Restauraciones

Las Restauraciones son realizadas por el Servicio de Restauración que corre en el Servidor de CIM

La ventana Historial de Restauraciones despliega la traza y estado de las restauraciones realizadas o pendientes a ser realizadas por el servicio de Restauración.

A esta ventana se accede a través del menú *Recorder/Respaldos y Restauraciones/Historial de Restauraciones*.



The screenshot shows a Windows application window titled "Historial de Restauraciones". The main area is a table with the following data:

Fecha Solicitud	Usuario	Fecha Ini Restauración	Fecha Fin Restauración	Fecha Ini Res
04/10/2005 15:31:12	admin	01/01/1900 00:00:00	01/01/1900 00:00:00	20/09/2005 15:15:0
04/10/2005 16:47:28	admin	10/04/2005 16:48:27	10/04/2005 16:48:27	20/09/2005 15:15:0
04/10/2005 16:49:58	admin	10/04/2005 16:50:30	10/04/2005 16:50:30	20/09/2005 15:15:0
04/10/2005 16:52:20	cfacal	10/04/2005 16:53:34	10/04/2005 16:53:41	20/09/2005 15:15:0
05/10/2005 17:19:18	admin	10/06/2005 19:56:11	10/06/2005 19:56:22	20/09/2005 15:15:0
10/10/2005 15:29:57	admin	10/10/2005 16:29:36	10/10/2005 16:29:38	03/10/2005 15:43:5
06/10/2005 10:14:46	admin	10/06/2005 19:56:11	10/06/2005 19:56:22	20/09/2005 15:15:0
11/10/2005 11:34:23	admin	11/10/2005 11:34:24	11/10/2005 11:34:24	03/10/2005 15:43:5
11/10/2005 11:34:41	admin	11/10/2005 11:34:24	11/10/2005 11:34:24	03/10/2005 15:43:5

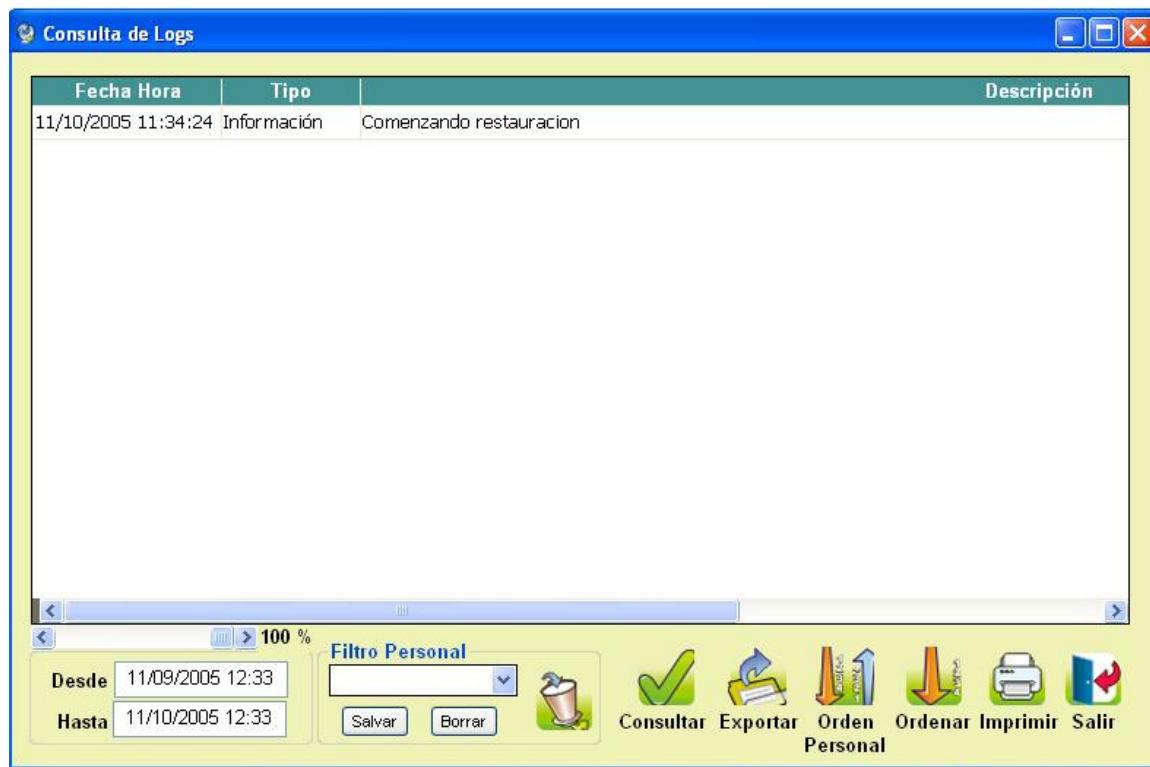
Below the table is a toolbar with the following buttons:

- Desde: 11/09/2005 12:33
- Hasta: 11/10/2005 12:33
- 100 %
- Filtro Personal
- Salvar
- Borrar
- Consultar
- Exportar
- Orden Personal
- Ordenar
- Imprimir
- Salir

## Consulta de Logs

El Servicio Recorder como el Servicio de Restauración registran los errores ocurridos en caso de existir. En esta ventana se despliega la información correspondiente a los mismos.

A esta ventana se accede a través del menú *Recorder/Consulta de Logs*.



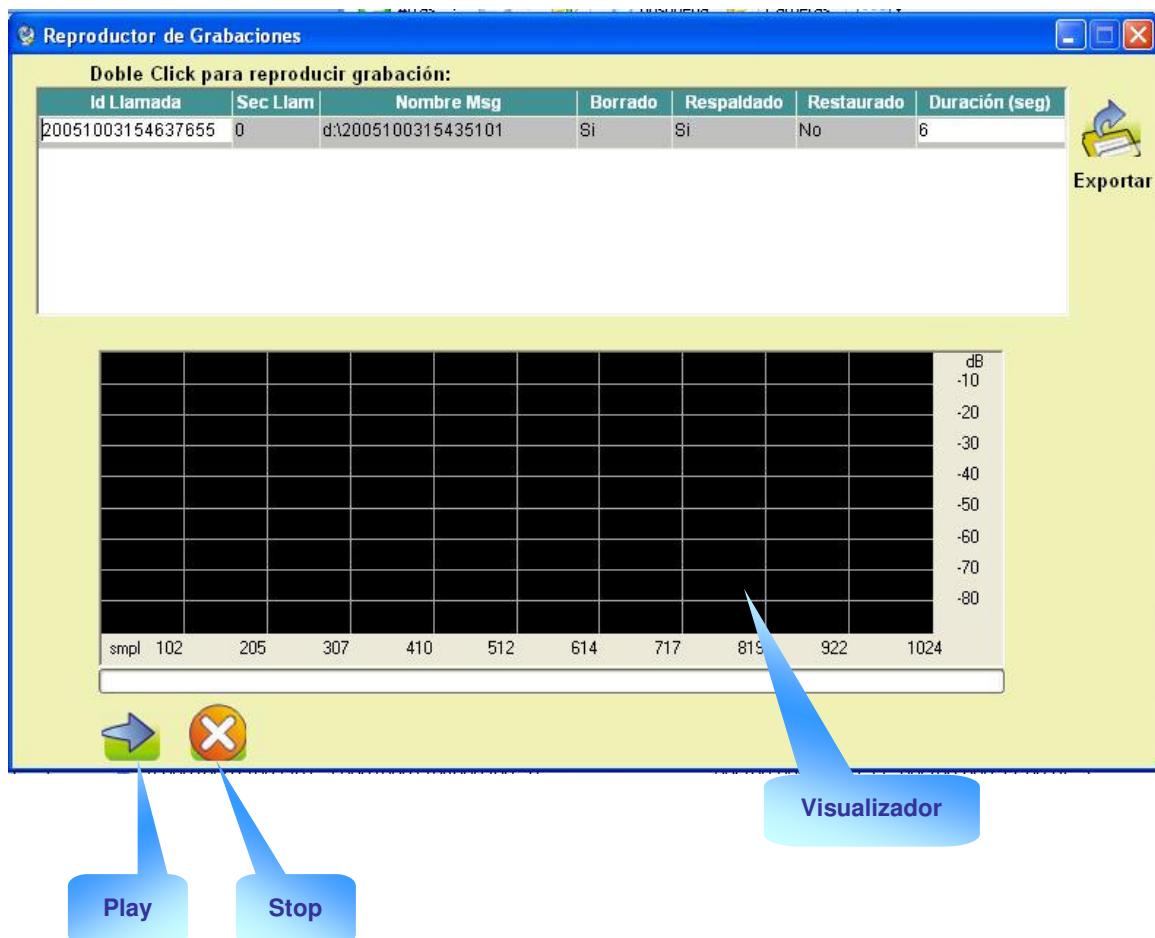
## Reproductor de Grabaciones

Esta ventana se despliega cuando se solicita “Reproducir llamada por parlantes”.

A la misma se accede desde:

- Consulta de interacciones Entrantes (menú *Accesorios/Consulta de Eventos*)
- Consulta de interacciones de Campañas (menú *Campañas/Estadísticas/Detalle de llamadas realizadas*)
- Consulta de formularios de Encuestas (menú *Formularios/Formularios de Encuestas/Consulta de Detalles de Respuestas por Cliente*)
- Consulta de formularios de Pedidos (menú *Formularios/Formularios de Pedidos/Consulta de Documentos por Cliente*)
- Consulta de Grabaciones de Voz (menú *Accesorios/Consulta de Eventos*)

En todos los reportes mencionados anteriormente si la llamada fue grabada aparece el icono:  en la fila correspondiente.



Para reproducir una grabación se puede hacer doble clic sobre el registro correspondiente, o clic sobre el mismo y presionar el botón “Play” que se encuentra debajo del visualizador de audio. Una vez que la grabación se está reproduciendo es posible dejarla en Pausa (el botón “Play” pasa a ser el botón “Pausa”), o Finalizarla con el botón “Stop”

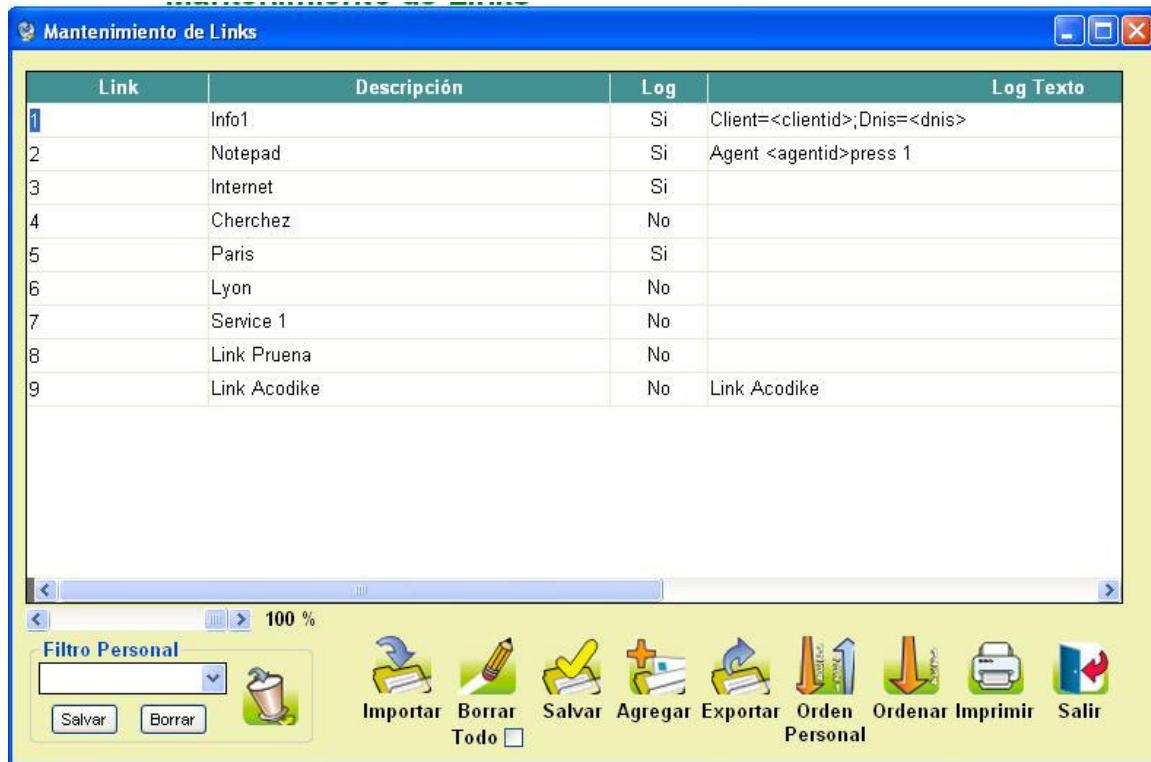
El botón “Exportar” permite exportar la grabación seleccionada a formato MP3 o WAV. Se despliega la siguiente ventana:



## **Configuración de Links**

Los links o vínculos son “botones” que pueden ser incluidos en todos los formularios, y permiten ejecutar una serie de acciones. También pueden incluirse como parte del menú del Popup. Las acciones que pueden ejecutar los links incluyen la navegación dentro de los formularios del My CIM, acciones telefónicos, y la interacción con aplicaciones externas.

## Mantenimiento de Links

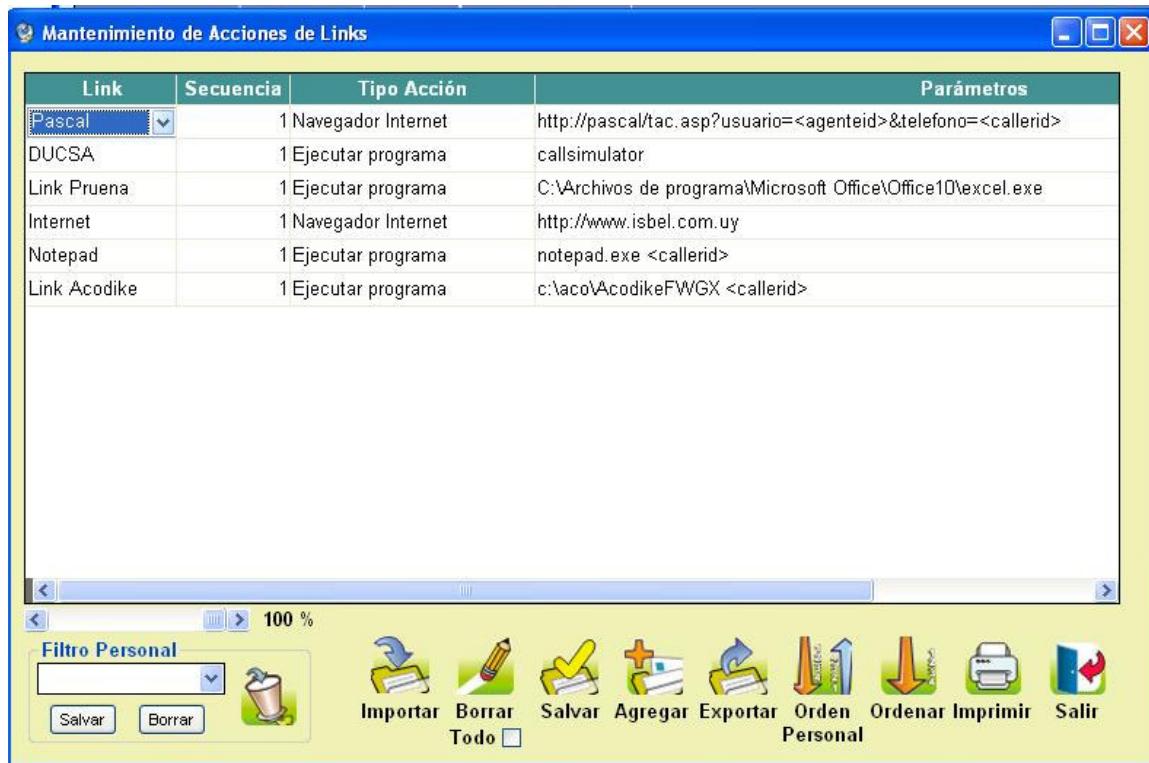


La pantalla de “Mantenimiento de Links” permite definir los Links del sistema

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Links”

Campo	Valores posibles	Descripción
Link	Alfanumérico de hasta 10 caracteres	Es el “identificador” del Link
Descripción	Alfanumérico de hasta 30 caracteres	Descripción del Link, tal cual aparecerá en el Popup
Log	Si No	Indica si se debe dejar un registro de que el representante oprimió el link. En caso afirmativo, el “log” puede ser consultado en “Consulta de Eventos” del CIM Center
Log Texto	Alfanumérico de hasta 200 caracteres	En caso que el link deje un “Log”, la descripción de este log se puede configurar en este campo. Puede incluir <b>Variables de Entorno</b>
Opción	Opciones definidas en “Mantenimiento de Opciones de Log”	Opción con la que queda registrado el “Log” del link. Esto permite filtrar por opción en la “Consulta de Eventos” del CIM Center
Mostrar en Menú	Si No	Indica si el Link debe ser mostrado como opción del menú en el My CIM.

## Mantenimiento de Acciones de Links



La pantalla de “Mantenimiento de Acciones Links” permite definir la serie de acciones que se deben ejecutar al momento de oprimir un link en el My CIM.

Detalle de los campos de la pantalla “Mantenimiento de Acciones de Links”

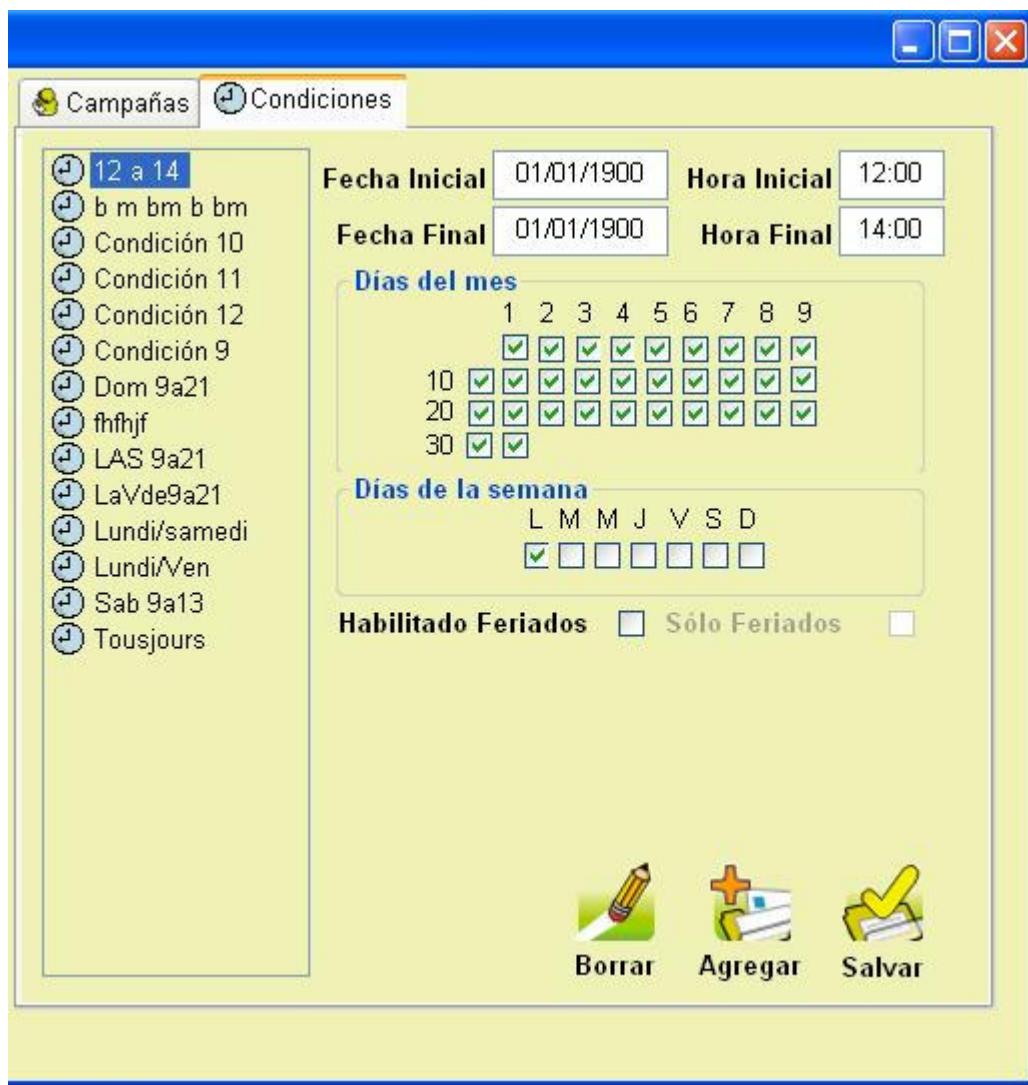
Campo	Valores posibles	Descripción
Link	Link definidos en “Mantenimiento de Link”	Es el “identificador” del Link
Secuencia	Numérico	Los links pueden ejecutar varias acciones en secuencia. Este número indica el orden o secuencia en que se deben ejecutar las acciones del link
Tipo Acción	Ejecutar Programa Ir a Formulario Atender Cortar Transferir Conferenciar Navegador de Internet Nuevo Mensaje de chat Ejecutar una vez Maximizar ventana Traer al frente Transferir con datos Navegador Internet Nominado Navegador de Internet Comando DDE	Indica el tipo de acción a realizar. <b>Navegador Internet:</b> al invocar por primera vez este link, se abre un nuevo browser. Al invocar las veces subsiguientes a este link, se intenta escribir la URL en la misma ventana. Si no se encuentra esta ventana (x ej., el usuario la cerró), se abre una nueva. <b>Navegador Internet Nuevo:</b> abre SIEMPRE un nuevo navegador. <b>Navegador Internet Nominado:</b> escribe la URL en una navegador de internet ya existente, identificado por el título de la ventana. Si no hay ninguna ventana con el título configurado en el link, abre un navegador nuevo. Si hay más de una ventana con el mismo título, utiliza la primera encontrada. <b>Traer al frente:</b> trae al frente una ventana, cuyo título se especifica en “Parámetros”. <b>Ejecutar una vez:</b> ejecuta una aplicación, en caso de que la misma esté abierta, la trae al frente, en caso de que esté cerrada, la abre. <b>Maximizar ventana:</b> maximiza una ventana, cuyo título se especifica en “Parámetros”. <b>Transferir con datos:</b> abre la ventana de “Transferencia de llamada” de My CIM, transfiere una llamada, con todos los datos que tenga

		<p>asociada la misma, a un servicio, indicado en "Parámetros". El representante al cual se le transfiere la llamada, le salta el popup con los datos que la llamada tenía asociados. En caso de que se haya asociado un comentario antes de transferir, también se le abre la ventana "Observación" donde aparece el comentario del representante que le transfirió la llamada.</p> <p><b>Comando DDE(Dynamic Data Exchange):</b> son comandos que permiten compartir datos e interactuar con otras aplicaciones.</p>
Parámetros	Alfanumérico de hasta 100 caracteres	<p>Los parámetros dependen del tipo de Acción. Puede contener <b>variables de entorno</b>:</p> <p><b>Ejecutar Programa:</b> Línea de comando a ejecutar</p> <p><b>Ir a Formulario:</b> Identificador del formulario al que se debe ir</p> <p><b>Atender:</b> No tiene parámetros</p> <p><b>Cortar:</b> No tiene parámetros</p> <p><b>Transferir y Conferenciar:</b> Servicio; datos particulares a adjuntar. Servicio es el identificador del servicio al que se debe transferir o conferenciar la llamada. (se utiliza el "Interno prioritario" para la transferencia / conferencia). Se adjuntan los datos correspondientes al servicio, y los datos particulares a adjuntar</p> <p><b>Navegador de Internet Nuevo:</b> Página URL a acceder con variables de entorno.</p> <p><b>Navegador Internet Nominado:</b> el título de la ventana y la URL a acceder. Ambos pueden tener variables de entorno. Se configuran separados por ";".</p> <p><b>Navegador de Internet:</b> Página URL a acceder con variables de entorno.</p> <p><b>Mensaje de Chat:</b> lista de usuarios (separados por coma) mas punto y coma al final y luego el mensaje a enviar: ej: usuario1,usuario2;mensaje</p> <p><b>Ejecutar una vez:</b> el nombre de la ventana activa y el path para correr el programa, separados por ";".</p> <p><b>Maximizar ventana:</b> el nombre de la ventana.</p> <p><b>Traer al frente:</b> el título de la ventana.</p> <p><b>Transferir con datos:</b> el servicio.</p> <p><b>Comando DDE:</b> comando dde, el servidor dde y la aplicación dde separados por ";".</p>

## Para crear un nuevo Link

3. Crear el Link en “Mantenimiento de Links”
  - c. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Links” - “**Mantenimiento de Links**”
  - d. Oprimir el botón “Agregar”
  - e. Completar los campos,
  - f. Oprimir el botón “Salvar”.
4. Especificar las acciones del link en “Mantenimiento de Acciones de Links”
  - c. Ir a Menú principal – “Formularios” – “Links” - “**Acciones de los Links**”
  - d. Oprimir el botón “Agregar”
  - e. Completar los campos.
  - f. Repetir los pasos b y c para cada acción del link, sumando uno al número de secuencia.
  - g. Oprimir el botón “Salvar”.

## Para crear una nueva Condición



1. Hacer clic en la hoja “Condiciones”
2. Oprimir el botón “Agregar”
3. Marcar la fecha inicial y final de la Condición
4. Marcar la hora inicial y final del día de la Condición
5. Seleccionar los días del mes de la Condición
6. Seleccionar los días de la semana de la Condición
7. Si la Condición debe aplicar en los días feriados, marcar “Habilitado en Feriados”
8. Si la Condición debe aplicar únicamente en los días feriados, marcar además “Solo Feriados”

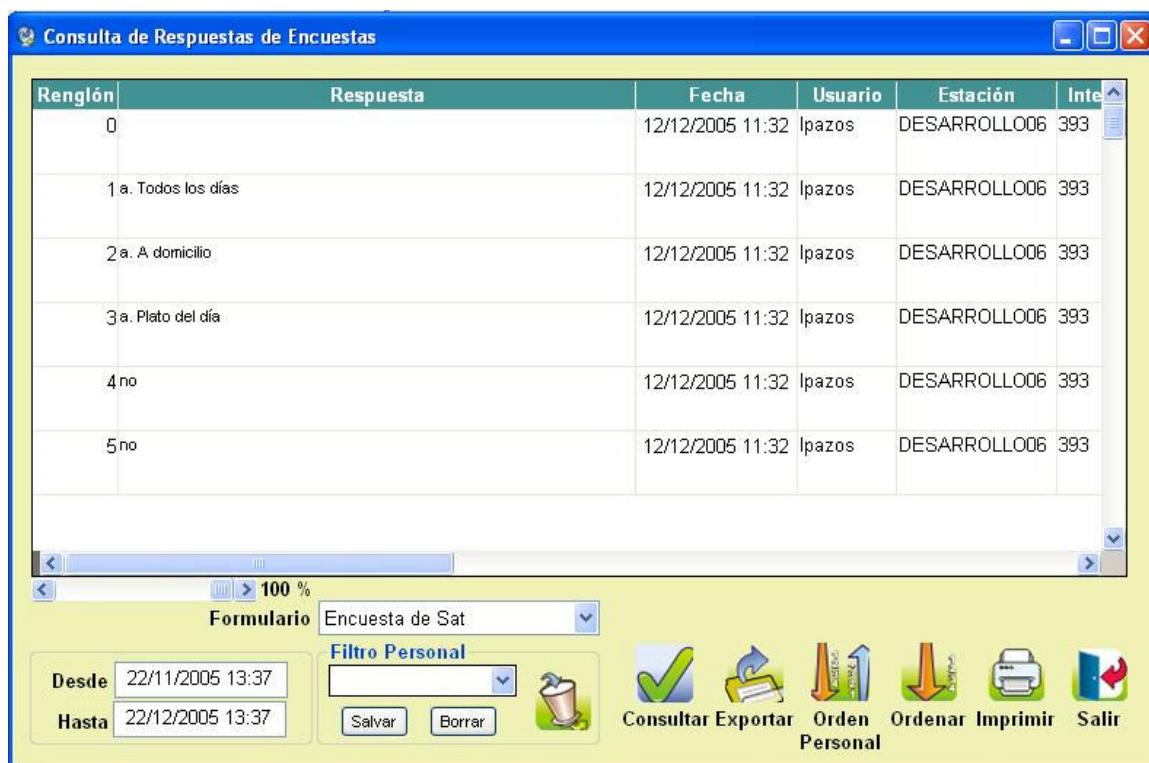
9. Oprimir Salvar. La condición es creada con el nombre “CondiciónXXX”. Para cambiar el nombre de la condición, hacer dos clicks sobre el nombre “CondiciónXXX”, y sustituirlo por el nombre deseado

## Reportes

### Consulta de Detalles de Encuestas

Una vez que el representante ha realizado y almacenado encuestas desde My CIM. Es posible consultar las respuestas que se obtuvieron de dichas encuestas. Para esto se debe ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Encuestas” - “**Consulta de Detalles de Encuestas**”

En este reporte se despliegan los datos correspondientes a los renglones de la encuesta. El número de renglón corresponde a la pregunta que se encuentra en esa posición dentro del conjunto de preguntas de una determinada encuesta.



Renglón	Respuesta	Fecha	Usuario	Estación	Inter
0		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393
1 a. Todos los días		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393
2 a. A domicilio		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393
3 a. Plato del día		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393
4 no		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393
5 no		12/12/2005 11:32	lpazos	DESARROLLO06	393

Toolbar buttons from left to right: Back, Forward, 100%, Formulario dropdown (set to 'Encuesta de Sat'), Filtro Personal dropdown, Save, Delete, Filter icon, Consultar (Search), Exportar (Export), Orden Personal (Personal Order), Ordenar (Sort), Imprimir (Print), Salir (Exit).

## Consulta de Detalles de Encuestas por Cliente

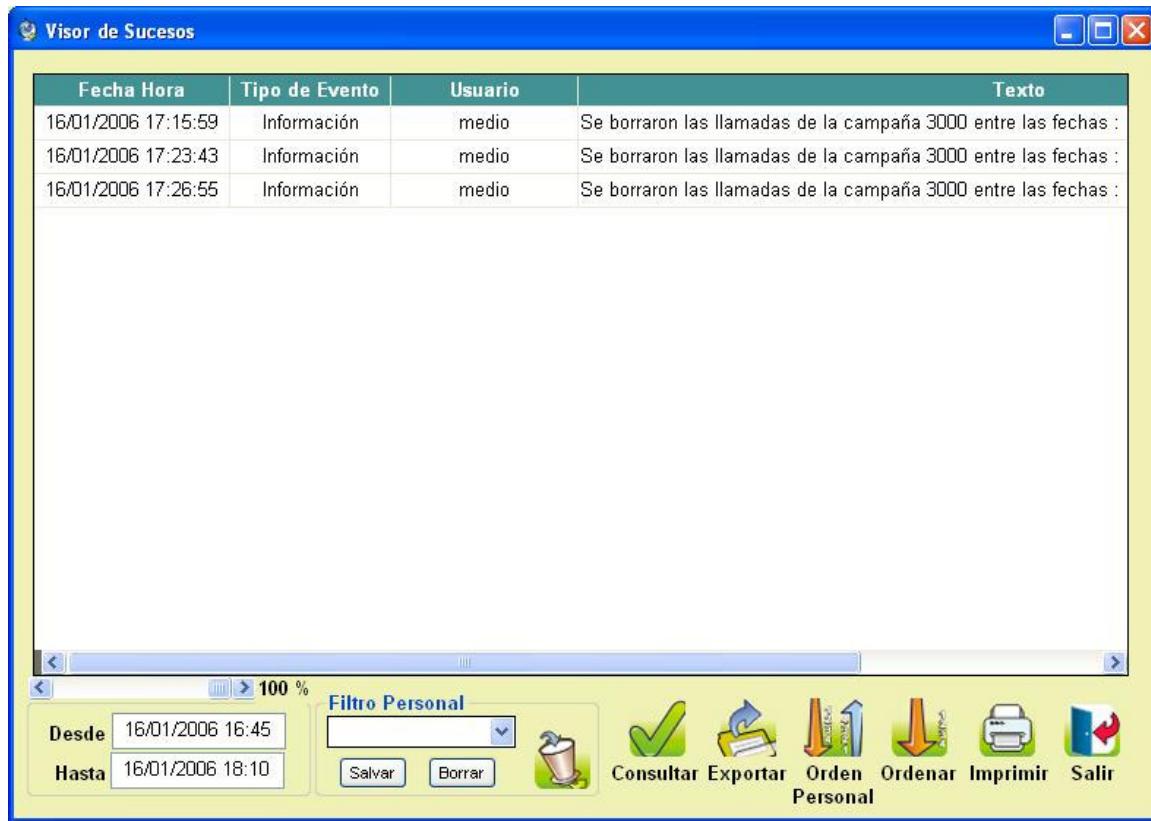
Ir a Menú principal – “Formularios” – “Formularios de Encuestas” - “Consulta de Detalles de Encuestas por Cliente”

Id Empresa	Cliente Id	Contacto	Fecha	Usuario	Estación	Interno	Teléfono
1	6000		12/12/2005 11:32:31	lpazos	DESARROLLO06	393	392
1	2		12/12/2005 14:43:28	lpazos	DESARROLLO06	393	392
1	6000		12/12/2005 14:46:58	lpazos	DESARROLLO06	393	392
1	0	0	12/12/2005 15:16:50	lpazos	DESARROLLO06	393	391
1	0	0	12/12/2005 15:19:11	lpazos	DESARROLLO06	393	
6							

En este reporte se despliegan por fila las respuestas agrupadas por cliente/teléfono/fecha. Donde para cada respuesta el nombre de la columna correspondiente contendrá el comienzo de la pregunta para la cual se despliega la respuesta.

La última columna de la grilla indica si la llamada correspondiente a la encuesta ha sido grabada. Con doble clic sobre el/los registro/s y clic derecho se presenta la opción de “Reproducir la llamada por parlantes”. Esta opción despliega el “Reproductor de llamadas”

## Visor de Sucesos



La pantalla de “Visor de sucesos” permite mantener un registro de los sucesos que ocurren en el sistema.

Un suceso puede ser la eliminación de un formulario, del histórico de llamadas de campaña, del histórico de Chat, de interacciones, etc.

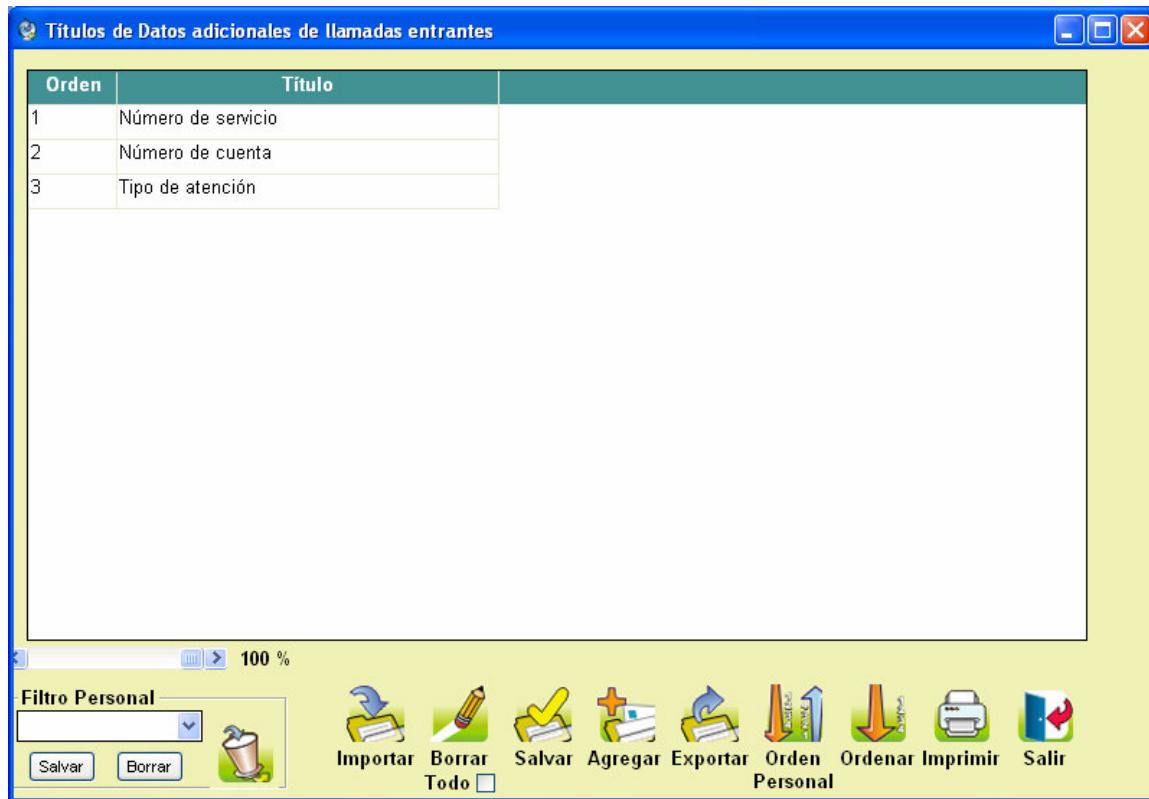
A esta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Visor de Sucesos”.

Detalle de los campos de la pantalla “Visor de sucesos”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Fecha Hora	No editable.	Es la fecha y la hora en que ocurrió el suceso.
Tipo de Evento	Advertencia, Error, Información. No editable.	Es el tipo de evento.
Usuario	No editable.	Es el usuario que estaba logueado al momento de ocurrir el suceso.
Texto	No editable.	Describe al suceso.

## INTERACCIONES

### Títulos de Datos adicionales de llamadas entrantes



La pantalla de “Mantenimiento de títulos de variables entrantes” permite definir los nombres de los datos adicionales que aparecen en los reportes “Duración media de llamadas por datos adicionales” y “Distribución de llamadas por datos adicionales”.

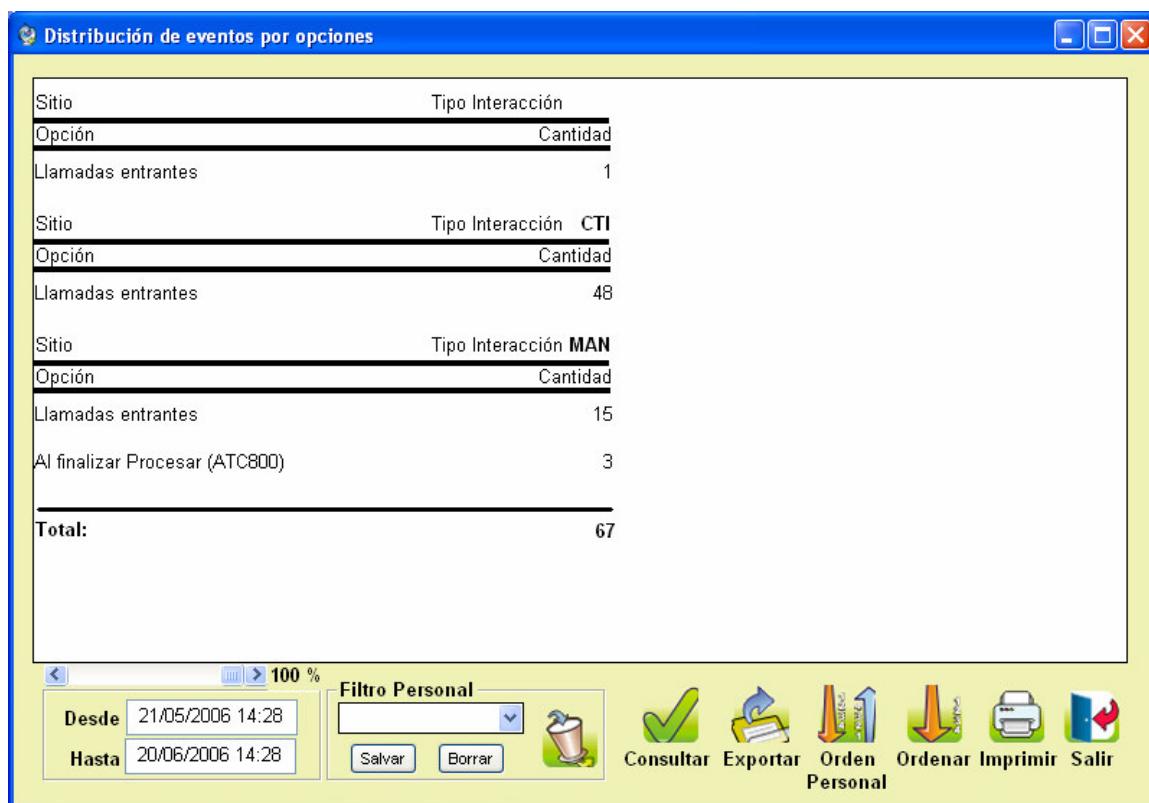
A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones” - “Títulos de Datos adicionales de llamadas entrantes”.

Detalle de los campos de la pantalla “Títulos de Datos adicionales de llamadas entrantes”:

Campo	Descripción
Orden	Número de la variable entrante.
Título	Descripción de la variable entrante.

## REPORTES

### Distribución de eventos por opciones (tabular)



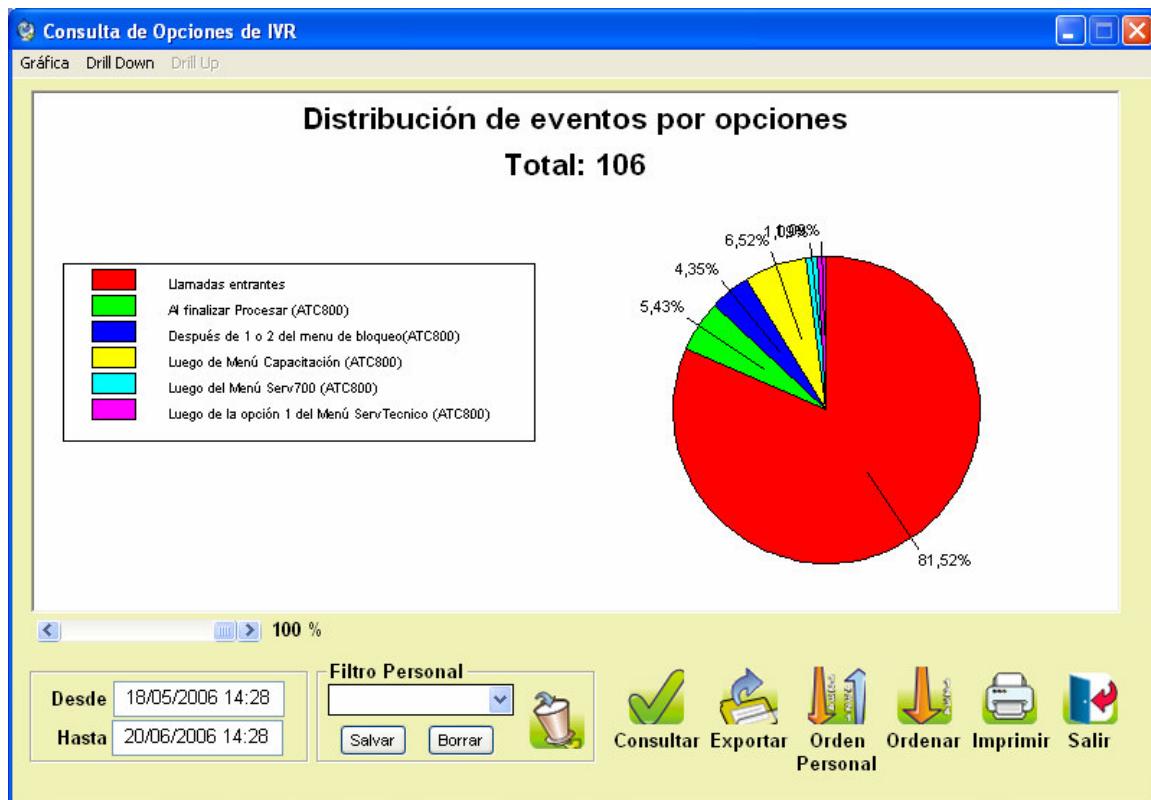
La pantalla de “Distribución de eventos por opciones” permite visualizar tabular y gráficamente los porcentajes de opciones elegidas del IVR.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Distribución de eventos por opciones(tabular)”.

Detalle de los campos de la pantalla “Distribución de eventos por opciones”:

Campo	Descripción
Sitio	Identificador del sitio.
Tipo Interacción	CTI, IVR o MAN
Descripción	Descripción de la opción elegida por el llamante.
Cantidad	Cantidad de interacciones, en las que el llamante eligió la opción especificada en “Descripción”.

## Distribución de eventos por opciones



A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Distribución de eventos por opciones”.

Al hacer doble clic sobre alguna opción de la gráfica se abre el detalle de dicha opción.

Consulta de Opciones de IVR

Gráfica Drill Down Drill Up

	Fecha Inicial	Fecha Final	Cliente	DNIS	Opción	Servicio
1	18/05/2006 15:00:05	18/05/2006 15:00:26	331	365	Llamadas entrantes	1234
2	18/05/2006 15:01:06	18/05/2006 15:03:12	331	365	Llamadas entrantes	1234
3	18/05/2006 15:16:08	18/05/2006 15:17:30	331	365	Llamadas entrantes	1234
4	18/05/2006 15:35:42	18/05/2006 15:36:08	331	365	Llamadas entrantes	1234
5	18/05/2006 15:36:32	30/12/1899 00:00:00	331	365	Llamadas entrantes	1234
6	18/05/2006 15:37:59	18/05/2006 15:38:09	333	365	Llamadas entrantes	1234
7	18/05/2006 15:38:20	18/05/2006 15:38:24	331	365	Llamadas entrantes	1234
8	18/05/2006 15:46:14	30/12/1899 00:00:00	331	365	Llamadas entrantes	1234
9	18/05/2006 16:02:49	18/05/2006 16:02:53	331	365	Llamadas entrantes	1234
10	19/05/2006 09:08:44	19/05/2006 09:10:11	3211198	365	Llamadas entrantes	
11	19/05/2006 09:41:15	19/05/2006 09:42:08	3053948	333	Llamadas entrantes	
12	25/05/2006 11:55:43	30/12/1899 00:00:00	336	365	Llamadas entrantes	1234
13	25/05/2006 14:52:26	25/05/2006 14:52:26			Llamadas entrantes	
14	25/05/2006 14:52:27	25/05/2006 14:52:36			Llamadas entrantes	

100 %

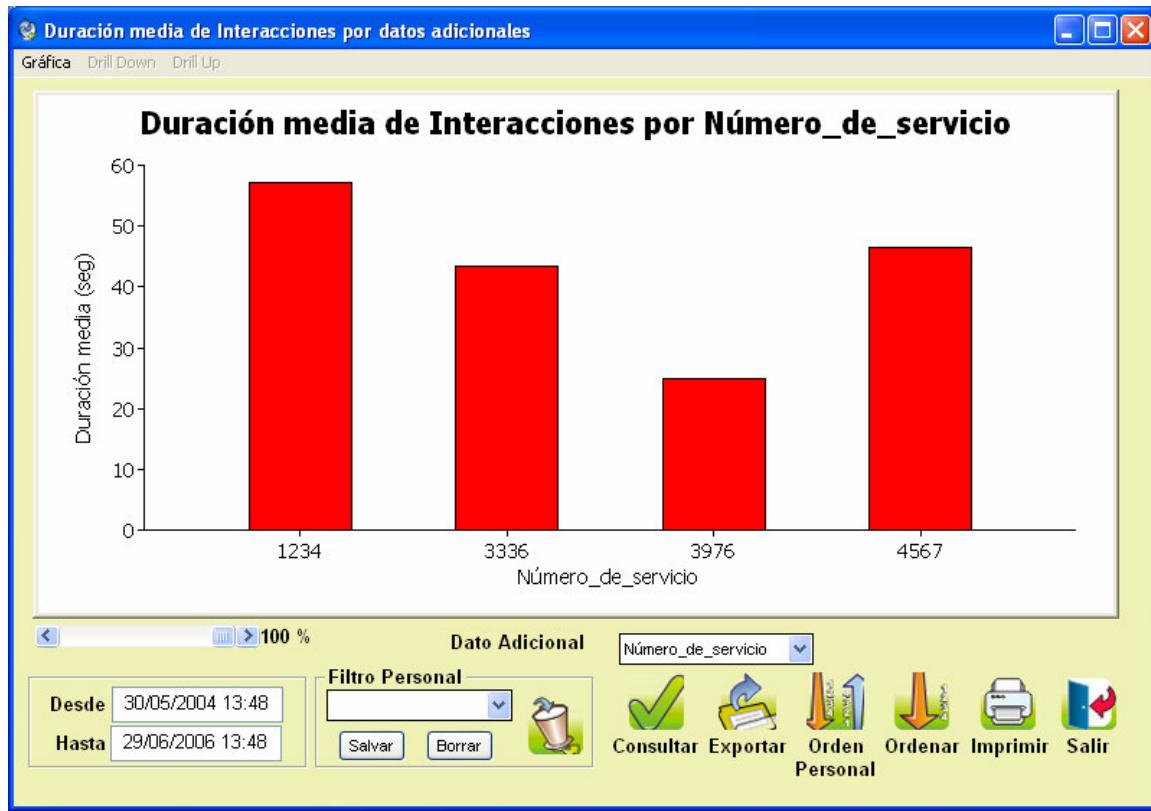
Desde 18/05/2006 14:28 Hasta 20/06/2006 14:28 Filtro Personal

Salvar Borrar Consultar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

Detalle de los campos de la pantalla de detalle de opción:

Campo	Descripción
Fecha Inicial	Fecha de comienzo de la llamada
Fecha Final	Fecha de fin de la llamada
Cliente	Es el Caller Id del cliente llamante (su número de teléfono).
DNIS	Identificador del servicio.
Opción	Es la opción elegida por el cliente llamante.
Servicio	Las opciones posibles son las definidas en "Administración"- "Mantenimiento de Servicios".
Datos	Datos adjuntos.
Representante	Representante que atendió la llamada. En caso de no haber sido atendida tiene el valor "IVR".
Estación	Maquina donde el representante está trabajando con la tarea.
Interno	indica el interno que recibió la llamada.
Call Id	Número de teléfono del llamante
Cliente Id	identificador del cliente.
Id llamada	Identificador de la llamada.
Sec llamada	identificador del paso, dentro de la llamada.
Duración(seg)	Duración en segundos de la llamada

## Duración media de Interacciones por Datos adicionales



Este reporte brinda información de la duración media de llamadas, en segundos, por un dato adicional, el cual se configura desde “Interacciones”-“Mantenimiento de títulos de variables entrantes”.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Duración media de llamadas por datos adicionales”.

## Duración media de interacciones por hora



Este reporte brinda información de la duración media de las llamadas, en segundos, por hora.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Duración media de llamadas por hora”.

## Duración media de interacciones por día



Este reporte brinda información de la duración media de las llamadas, en segundos, por día.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Duración media de llamadas por día”.

## Cantidad de interacciones por hora



Este reporte brinda información de la cantidad de las llamadas por hora.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Cantidad de llamadas por hora”.

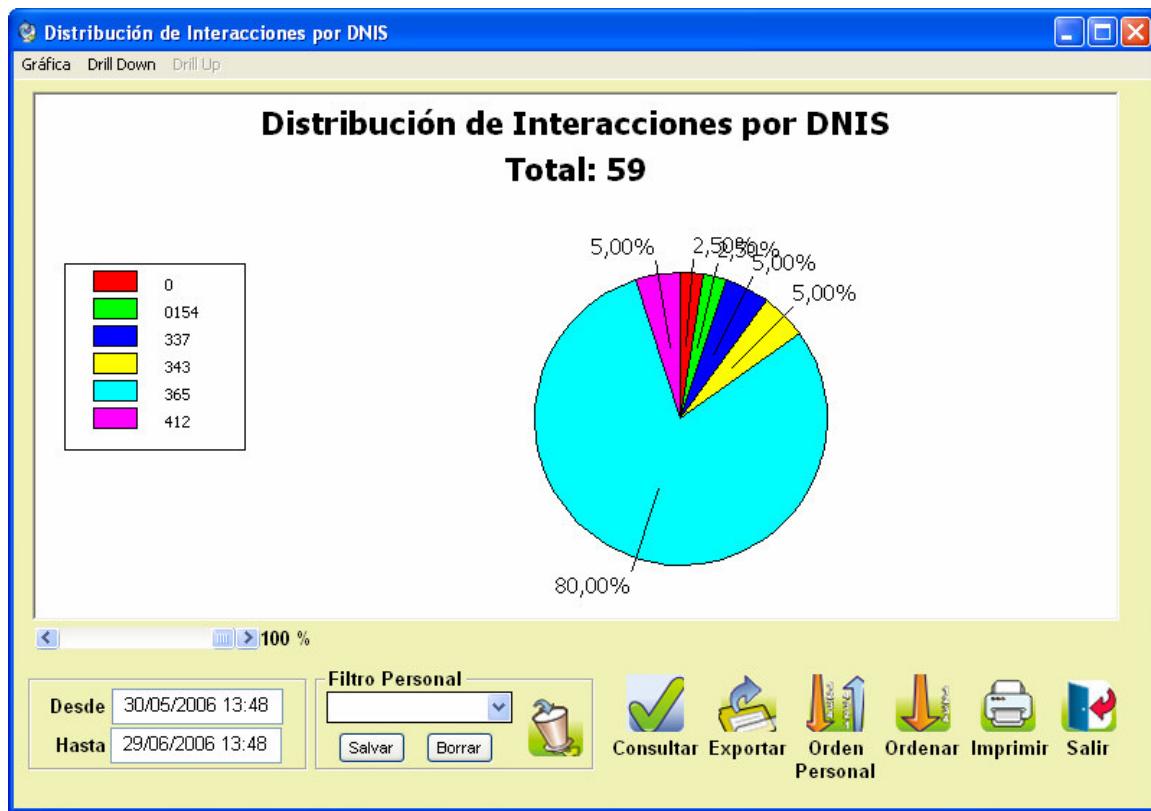
## Cantidad de interacciones por día



Este reporte brinda información de la cantidad de las llamadas por día.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Cantidad de llamadas por día”.

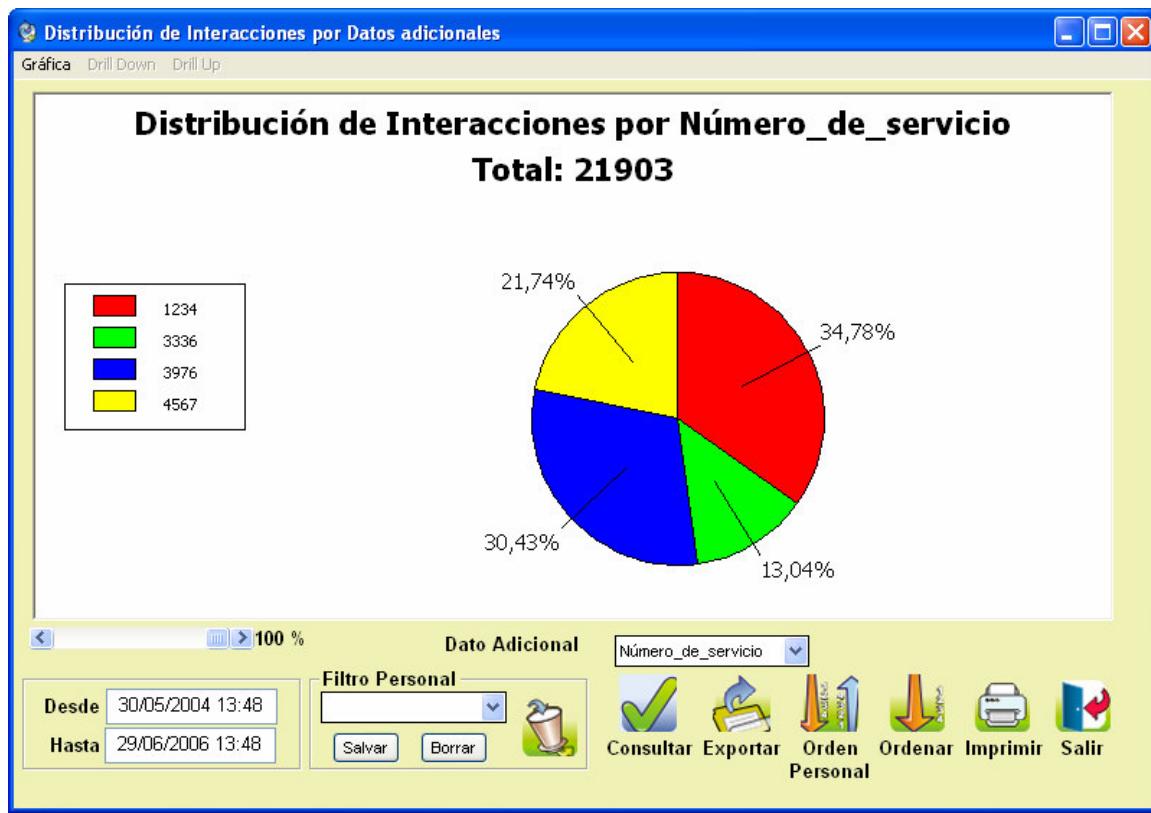
## Distribución de interacciones por DNIS



Este reporte brinda información de la distribución de las llamadas por DNIS.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Distribución de llamadas por DNIS”.

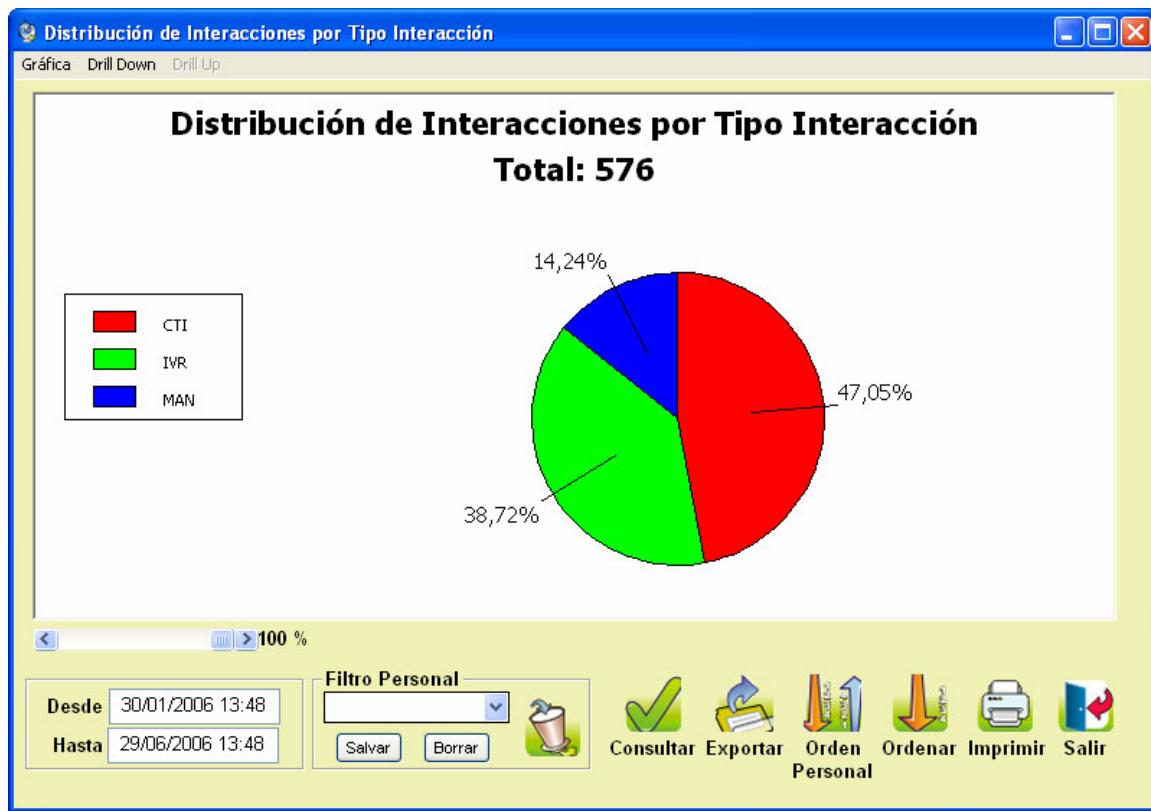
## Distribución de interacciones por Datos adicionales



Este reporte brinda información de la distribución de las llamadas por dato adicional, éste dato adicional se configura desde “Interacciones”-“Mantenimiento de títulos de variables entrantes”.

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Distribución de llamadas por datos adicionales”.

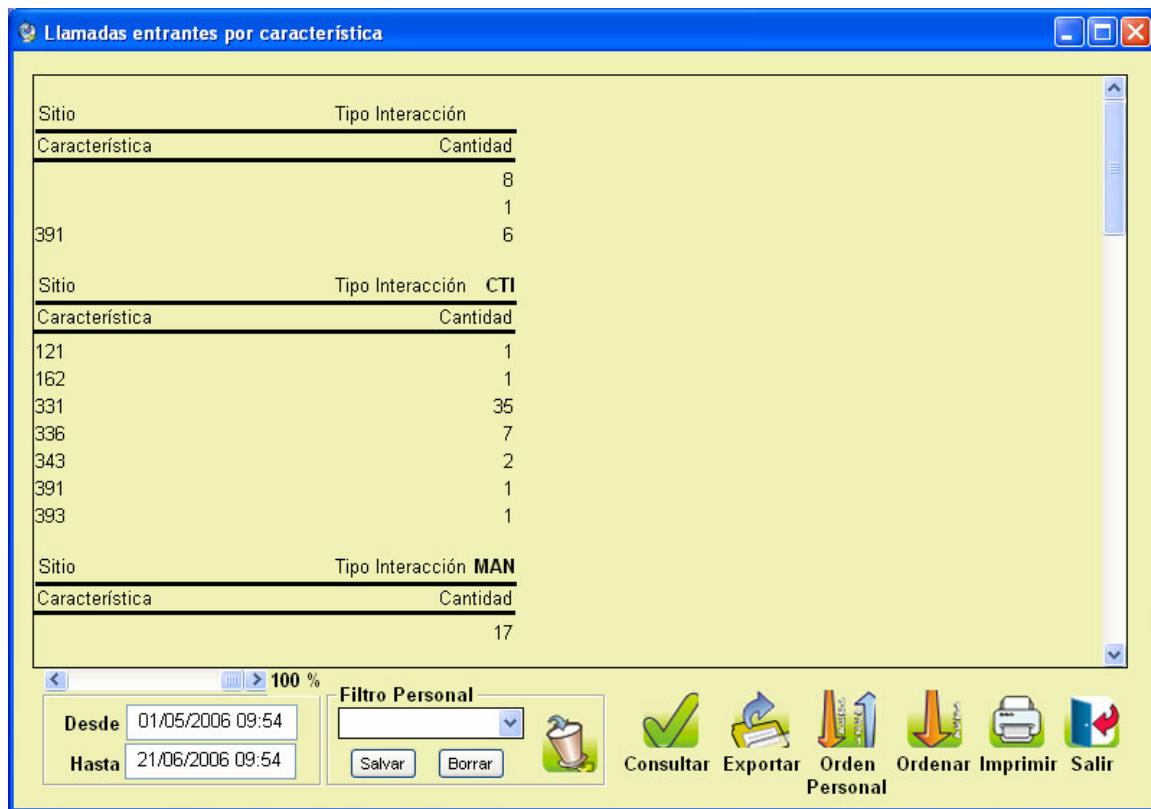
## Distribución de interacciones por Tipo de interacción



Este reporte brinda información de la distribución de las llamadas por tipo de interacción (CTI, IVR o MAN).

A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Distribución de llamadas por tipo de interacción”.

## Llamadas entrantes por característica



Este reporte brinda información sobre las llamadas entrantes ordenadas por característica.

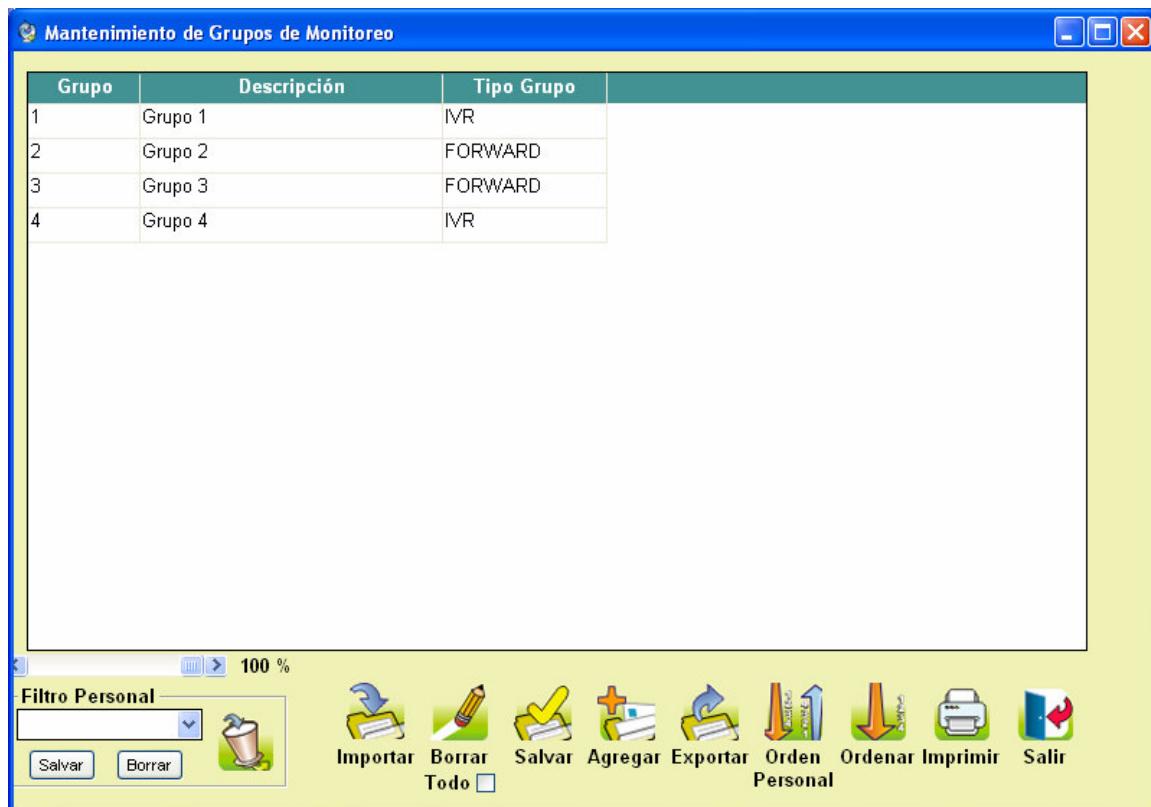
A ésta ventana se accede a través del menú “Interacciones”-“Reportes”-“Llamadas entrantes por característica”.

Detalle de los campos de la pantalla “Llamadas entrantes por característica”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Característica	Numérico	Los primeros tres números del llamante.
Tipo interacción		MAN, IVR o CTI.
Sitio	Numérico	Identificador del sitio.
Cantidad	Numérico	Cantidad de llamadas.

## MONITOREO DE ESTACIONES Y LÍNEAS DE IVR

### Mantenimiento de Grupos de Monitoreo



La pantalla de “Mantenimiento de grupos de monitoreo” permite definir los grupos de estaciones o puertos de IVR a ser monitoreados. Una misma estación o puerto de IVR puede estar en más de uno de estos grupos. Los grupos no pueden contener estaciones e IVRs al mismo tiempo.

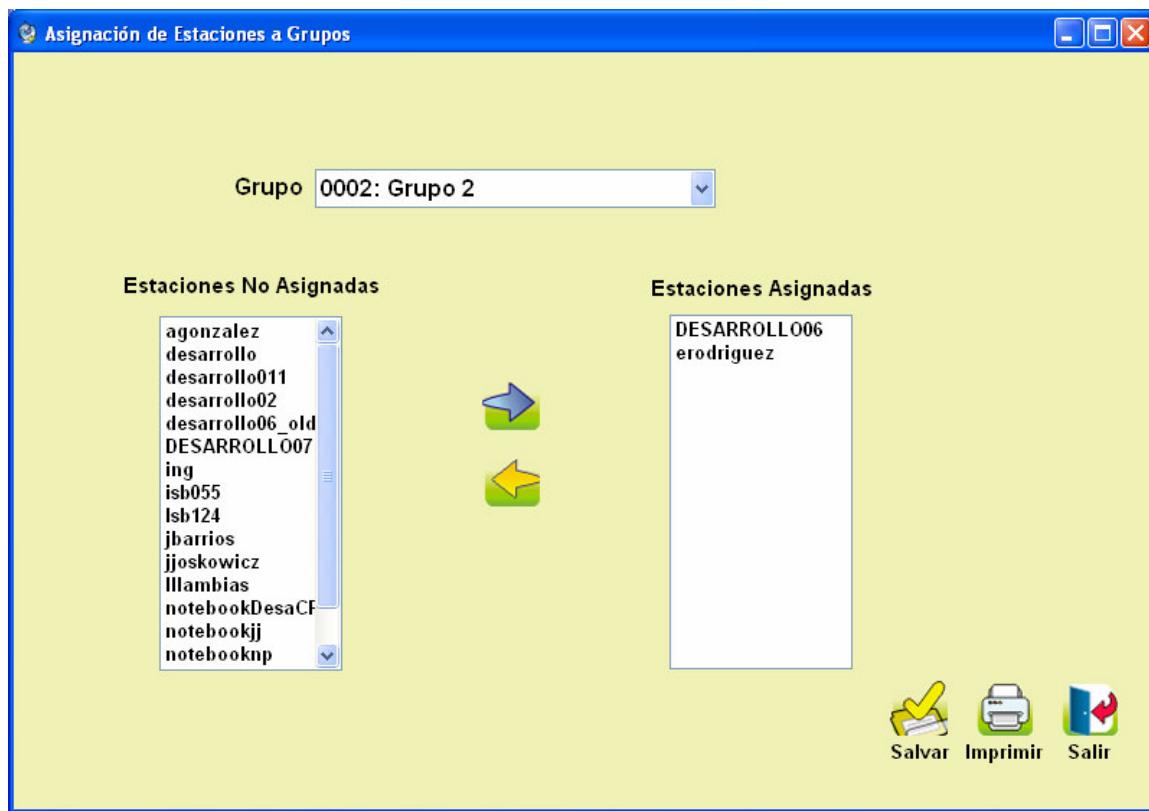
Desde “Accesorios”-“Monitor de estaciones” y “Accesorios”-“Monitor de líneas de IVR” se puede acceder a los monitores en tiempo real de actividad de representantes e IVR.

A ésta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Mantenimiento de grupos de monitoreo”.

Detalle de los campos de la pantalla Mantenimiento de grupos de monitoreo:

Campo	Valores posibles	Descripción
Grupo	Numérico	Identificador de grupo.
Descripción	Alfanumérico	Descripción del grupo.
Tipo Grupo	Las opciones son IVR O FORWARD	Tipo del grupo. En caso de que el grupo sea de estaciones elija FORWARD, caso de que sea de líneas de IVR elija IVR.

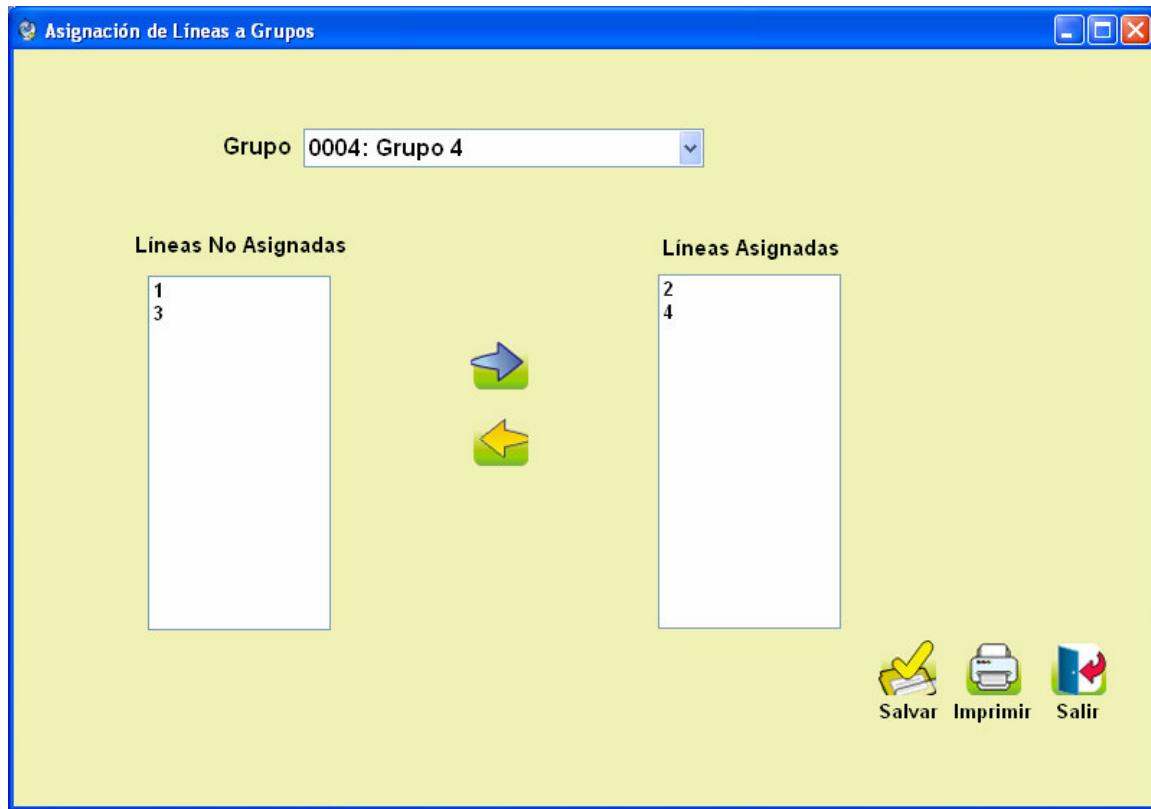
## Asignación de Estaciones a Grupos



La pantalla de “Asignación de estaciones a grupos” permite asignar estaciones a grupos de monitoreo.

A ésta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Asignación de estaciones a grupos”.

## Asignación de Líneas a Grupos



La pantalla de “Asignación de líneas a grupos” permite asignar líneas de IVR a grupos de monitoreo.

A ésta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Asignación de líneas a grupos”.

## Monitor de Estaciones

Sitio	Estación	Usuario	Aplicación	Interno Scr	Interno	DNIS	Callerid	Servicio
Sitio 1 DESARROLLO006	medio	CIM Center		420	365			
Sitio 1 erodriguez				417	130			

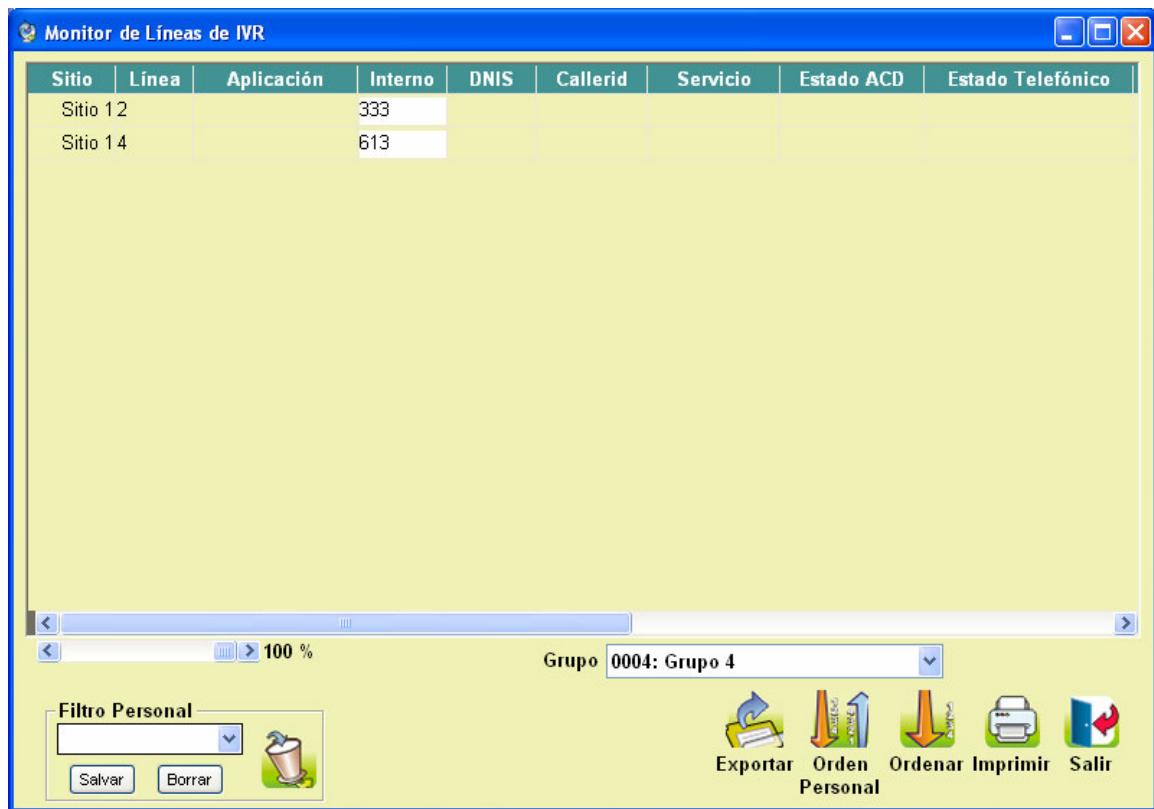
La pantalla de “Monitor de Estaciones” permite monitorear las estaciones para cada grupo de monitoreo definido en “Accesorios”-“Mantenimiento de Grupos de Monitoreo”.

A ésta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Monitor de Estaciones”.

Detalle de la pantalla “Monitor de Estaciones”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Sitio	Las opciones posibles son los definidos en “Administración”-“Mantenimiento de Sitios”	Descripción del sitio.
Estación	Alfanumérico	Maquina donde el usuario está trabajando con la tarea.
Usuario	Alfanumérico	Usuario de la aplicación.
Aplicación	Alfanumérico	Nombre de la aplicación
Interno	Numérico	Indica el interno que recibió la llamada.
DNIS	Numérico	Identificador del servicio.
Caller Id	Numérico	Número de teléfono del llamante
Servicio	Los servicios posibles son los definidos en “Administración”-“Mantenimiento de Servicios”.	Servicio de FORWARD.
Estado ACD	Alfanumérico	N/A, Logout, Ready, Not Ready
Estado Telefónico	Alfanumérico	Idle, Connected, Offering, etc
Estado Aplicación	Alfanumérico	Es el formulario en el que trabaja el representante.
Fecha Última Modificación	Fecha	Fecha última actualización de los datos.
Fecha Última Mod. FAC	Fecha	Fecha última actualización de los datos de FAC.

## Monitor de Líneas de IVR



La pantalla de “Monitor de Líneas de IVR” permite monitorear las líneas de IVR para cada grupo de monitoreo definido en “Accesorios”-“Mantenimiento de Grupos de Monitoreo”.

A ésta ventana se accede a través del menú “Accesorios”-“Monitor de Líneas de IVR”.

Detalle de la pantalla “Monitor de Líneas de IVR”:

Campo	Valores posibles	Descripción
Sitio	Las opciones posibles son los definidos en “Administración”- “Mantenimiento de Sitios”	Descripción del sitio.
Línea	Numérico	Numero de linea.
Aplicación	Alfanumérico	Nombre de la aplicación
Interno	Numérico	Indica el interno que recibió la llamada.
DNIS	Numérico	Identificador del servicio.
Caller Id	Numérico	Número de teléfono del llamante
Servicio	Los servicios posibles son los definidos en “Administración”- “Mantenimiento de Servicios”.	Servicio de FORWARD.
Estado ACD	Alfanumérico	N/A, Logout, Ready, Not Ready
Estado Telefónico	Alfanumérico	Idle, Connected, Offering, etc
Estado Aplicación	Alfanumérico	Es el dnis que esta atendiendo el IVR
Número IVR	Numérico	Identificador del numero de IVR.
Fecha Última Modificación	Fecha	Fecha última actualización de los datos.
Fecha Última Mod. FAC	Fecha	Fecha última actualización de los datos de FAC.

## Variables de Entorno

El "My CIM" dispone de "Variables de Entorno", las que pueden ser especificadas por el CIM Center en diversos formularios, locuciones, documentos, etc. Estas variables deben especificarse entre símbolos de < y >, y son evaluadas por el My CIM en el momento de presentar la información.

Por ejemplo, una locución de una campaña saliente puede especificarse como:

**<saludo> señor <nombre>, le habla <representante>, lo estamos llamando para....**

Esta locución será presentada al representante de la siguiente manera:

**Buenas tardes señor Juan Pérez, le habla Susana, lo estamos llamando para...**

Las variables de entorno disponibles son:

Variable	Descripción
<representante>	Nombre del usuario que corre el My CIM
<representanteid>	Identificación del usuario que corre el My CIM
<callerid>	Número del abonado o cliente que llama
<dnis>	DNIS
<nombre>	Nombre del cliente. Este nombre se obtiene o bien de la tabla de "clientes" para una campaña saliente, o es adjuntado por el IVR en interacciones entrantes
<clienteid>	Identificador del cliente
<fechahora>	Fecha y hora del My CIM, en formato yyyyymmddhhmmss
<saludo>	De 8 a 12: Buenos días De 12 a 20: Buenas tardes De 20 a 8: Buenas noches
<var_entornoXX>	XX toma los valores de 00 a 99. Son 100 variables de entorno genéricas, que pueden ser pasadas por el IVR. La interpretación de cada una, depende de cada instalación.
<Interno_SCR>	Número del Interno correspondiente al teléfono asociado al Popup
<Interno_ACD>	Número de la posición de ACD correspondiente al teléfono asociado al Popup

## Glosario

Representante	Usuario de My CIM
CallerID	Número de teléfono del llamante
CTI	Computer Telephony Integration, Integración entre computadoras y telefonía
DNIS	Dialed Number Identification Service: Servicio identificado por el número discado
Enrutador (sólo con integración con la central telefónica)	Aplicación que dirige (rutea) las llamadas telefónicas, en base a su DNIS y CallerID.
IVR	Interactive Voice Response, Respuesta interactiva de voz
Popup (sólo con integración con la central telefónica)	Aplicación de representantes.
CIM Center	Terminal de Administración y Gestión de los contactos con los clientes.

## Indice alfabético

<b>Agendar Respaldos</b> .....	<b>140</b>
<b>Agendar Respaldos de Base de Datos (sólo si el manejador de base de datos es SQL Server o MSDE)</b> .....	<b>23</b>
<b>Asignación de agentes a campañas de vista previa</b> .....	<b>51</b>
<b>Asignación de Estaciones a Grupos</b> .....	<b>173</b>
<b>Asignación de Líneas a Grupos</b> .....	<b>174</b>
<b>Campañas de Fax / E-mail</b> .....	<b>55</b>
<b>Campañas salientes</b> .....	<b>36</b>
<b>Cantidad de llamadas por día</b> .....	<b>166</b>
<b>Cantidad de llamadas por hora</b> .....	<b>165</b>
<b>Configuración de Formularios</b> .....	<b>70</b>
<b>Configuración de Links</b> .....	<b>148</b>
<b>Configuración de paquetes de servicios</b> .....	<b>68</b>
<b>Configuración de Recorder (sólo con integración con la central telefónica)</b> .....	<b>138</b>
<b>Configuración de Servicios</b> .....	<b>66</b>
<b><i>CONSULTA DE DATOS DE CABEZAL</i></b> .....	<b>121</b>
<b><i>CONSULTA DE DATOS GLOBALES</i></b> .....	<b>122</b>
<b>Consulta de Detalles de Encuestas</b> .....	<b>155</b>
<b>Consulta de Detalles de Encuestas por Cliente</b> .....	<b>156</b>
<b>Consulta de Grabaciones de Voz</b> .....	<b>142</b>
<b><i>CONSULTA DE INCIDENTES</i></b> .....	<b>120</b>
<b><i>CONSULTA DE INCIDENTES POR OPERACIÓN</i></b> .....	<b>125</b>
<b>Consulta de Respaldos de Base de Datos (sólo si el manejador de base de datos es SQL Server o MSDE)</b> .....	<b>25</b>
<b>Depurar Formularios</b> .....	<b>28</b>
<b>Depurar Histórico de Chat</b> .....	<b>29</b>
<b>Diseño de Flujos</b> .....	<b>37</b>
<b>Diseño de Ventanas de Datos</b> .....	<b>94</b>
<b>Distribución de eventos por opciones</b> .....	<b>160</b>
<b>Distribución de eventos por opciones (tabular)</b> .....	<b>159</b>
<b>Distribución de llamadas por Datos adicionales</b> .....	<b>168</b>
<b>Distribución de llamadas por DNIS</b> .....	<b>167</b>
<b>Distribución de llamadas por Tipo de interacción</b> .....	<b>169</b>

<b>Duración media de llamadas por Datos adicionales .....</b>	<b>162</b>
<b>Duración media de llamadas por día .....</b>	<b>164</b>
<b>Duración media de llamadas por hora.....</b>	<b>163</b>
<b>Eliminación de Histórico de Interacciones.....</b>	<b>27</b>
<b>Eliminación de histórico de llamadas de campañas .....</b>	<b>26</b>
<b>Glosario .....</b>	<b>180</b>
<b>Historial de Respaldos.....</b>	<b>143</b>
<b>Historial de Restauraciones .....</b>	<b>144</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>2</b>
<b>Llamadas entrantes.....</b>	<b>30</b>
<b>Llamadas entrantes por característica .....</b>	<b>170</b>
<b>Login a TAC .....</b>	<b>6</b>
<b>Mantenimiento de Acciones de Links.....</b>	<b>150</b>
<b>Mantenimiento de Agendas.....</b>	<b>81</b>
<b>Mantenimiento de artículos .....</b>	<b>75</b>
<b>Mantenimiento de Campañas.....</b>	<b>40</b>
<b>Mantenimiento de Clientes de Empresas .....</b>	<b>9</b>
<b>Mantenimiento de Consultas SQL .....</b>	<b>92</b>
<b>Mantenimiento de Contactos de Empresas.....</b>	<b>10</b>
<b>Mantenimiento de DNIS .....</b>	<b>16</b>
<b>Mantenimiento de DNIS – Internos por sitio.....</b>	<b>18</b>
<b>Mantenimiento de Empresas .....</b>	<b>7</b>
<b>Mantenimiento de Formularios .....</b>	<b>72</b>
<b>Mantenimiento de formularios de Consulta .....</b>	<b>88</b>
<b>Mantenimiento de Formularios de Email .....</b>	<b>130</b>
<b>Mantenimiento de Formularios de Encuesta.....</b>	<b>77</b>
<b>Mantenimiento de formularios de Información .....</b>	<b>85</b>
<b>Mantenimiento de Formularios de Pedidos.....</b>	<b>73</b>
<b>Mantenimiento de grupos de monitoreo.....</b>	<b>171</b>
<b>Mantenimiento de Links.....</b>	<b>149</b>
<b>Mantenimiento de listas de Campañas Salientes .....</b>	<b>46</b>
<b>Mantenimiento de Peticiones .....</b>	<b>91</b>
<b>Mantenimiento de resultados de llamadas de Campañas .....</b>	<b>53</b>
<b>Mantenimiento de Sitios .....</b>	<b>19</b>
<b>Mantenimiento de Tipos de Teléfono.....</b>	<b>43</b>

<b>Mantenimiento de Títulos de Datos Adicionales.....</b>	<b>50</b>
<b>Mantenimiento de Títulos de Teléfonos Adicionales.....</b>	<b>8</b>
<b>Mantenimiento de títulos de variables entrantes.....</b>	<b>158</b>
<b>Mantenimiento de usuarios .....</b>	<b>21</b>
<b>Mantenimiento de Ventanas de Datos .....</b>	<b>90</b>
<b>Mantenimiento del Enrutador.....</b>	<b>31</b>
<b>Monitor de Estaciones .....</b>	<b>175</b>
<b>Monitor de Líneas de IVR.....</b>	<b>177</b>
<b>MONITOREO DE ESTACIONES Y LÍNEAS DE IVR .....</b>	<b>171</b>
<b><i>OPORTUNIDADES POR AGENTE (REPRESENTANTE).....</i></b>	<b>123</b>
<b><i>OPORTUNIDADES POR CATEGORÍA.....</i></b>	<b>124</b>
<b>Para crear un nuevo enrutamiento .....</b>	<b>31</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de agenda .....</b>	<b>84</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de consulta.....</b>	<b>96</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de Email .....</b>	<b>136</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de encuesta .....</b>	<b>80</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de información .....</b>	<b>87</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de pedidos.....</b>	<b>76</b>
<b>Para crear un nuevo formulario de Workflow .....</b>	<b>128</b>
<b>Para crear un nuevo Link.....</b>	<b>152</b>
<b>Para crear una nueva Condición.....</b>	<b>153</b>
<b>PREGUNTAS FRECUENTES.....</b>	<b>134</b>
<b><i>PROGRESO DE INCIDENTES .....</i></b>	<b>118</b>
<b>Reportes .....</b>	<b>155</b>
<b>Reproductor de Grabaciones .....</b>	<b>146</b>
<b><i>TIEMPO ENTRE APERTURA Y CIERRE .....</i></b>	<b>126</b>
<b><i>TIEMPO ENTRE APERTURA Y PRIMERA ACCIÓN .....</i></b>	<b>127</b>
<b>Variables de Entorno .....</b>	<b>179</b>
<b>Visor de Sucesos .....</b>	<b>157</b>