



Engage Business Solution 5 Nuevas funcionalidades



Contenido

Introducción.....	3
<i>Objetivo</i>	4
Nuevas Funcionalidades	5
<i>PESTAÑA SUPERVISOR – VISTAS DE INBOX</i>	6

1

Introducción

Objetivo

El objetivo del presente documento es brindarle detalles acerca de las nuevas funcionalidades sobre la pestaña de Supervisión del Agente 5 y la Configuración de la Bandeja de Entrada

Estas funcionalidades aplican a partir de **Engage Business Solution v5.3.0.4**.

De ahora en más, cuando hagamos referencia a **Engage**, damos por entendido que hablamos de **Engage Business Solution v5.3.0.4**.

2

Nuevas Funcionalidades

PESTAÑA SUPERVISOR – VISTAS DE INBOX

Configuración:

Se define un proceso global que comience con el prefijo "SUPER_" y luego se evalúa si el resto del nombre coincide con el nombre del usuario, con el de la unidad o con la palabra GLOBAL, y también se evalúa que el usuario debe ser supervisor de la unidad en la que está parado.

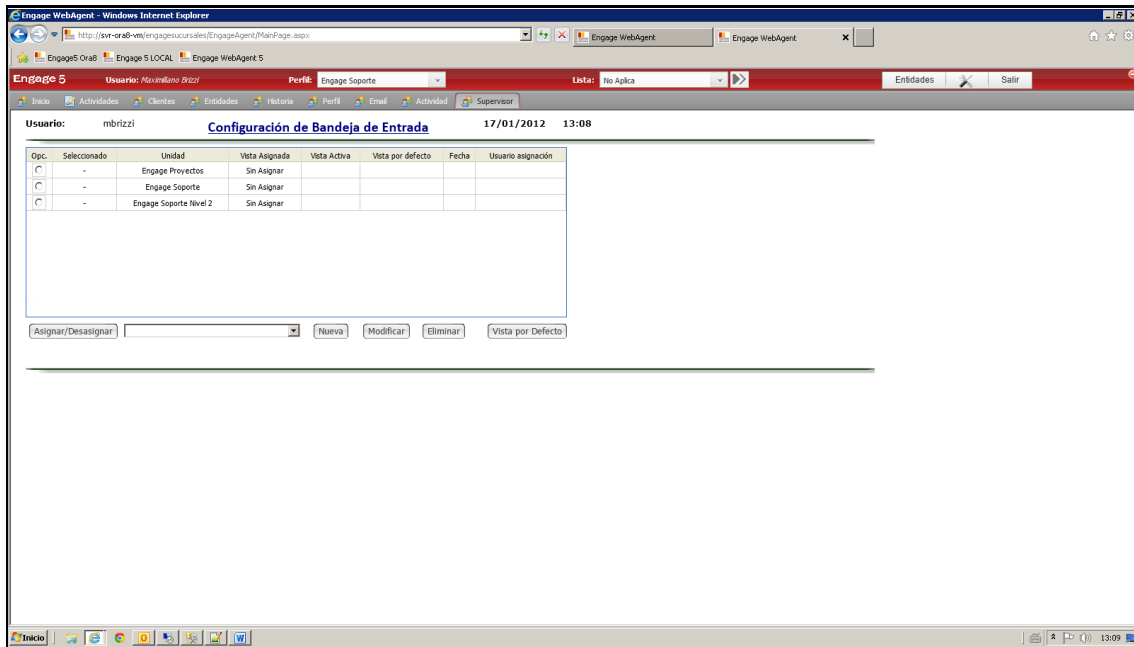
Los siguientes son ejemplos de nombres de procesos que se ejecutarán en la solapa de supervisor:

- 1) SUPER_PPerez -> Lo verá sólo el usuario pperez cuando se pare en aquellas unidades en las que sea supervisor.
- 2) SUPER_DESARROLLO -> Lo verá cualquier usuario que sea supervisor de la unidad de desarrollo y que esté parado en ella.
- 3) SUPER_GLOBAL -> Lo verán todos los usuarios en cualquier unidad en la que sean supervisores.

Esa es, además, la precedencia en que se van a seleccionar los procesos en caso que un usuario tenga más de un proceso disponible.

Por último, debe asignarse el permiso correspondiente al Proceso de "Supervision", a cada una de las unidades que corresponda, mediante la herramienta "Engage Security Administrator".

Esta pantalla es la inicial de la pestaña "Supervision", donde vemos mediante una grilla, las unidades a las que tenemos acceso, y a las que podemos asignarle una o mas vistas generadas.



Nueva Vista:

Se debe seleccionar un Tipo de cliente (cartera), según el tipo elegido, se cargaran los datos de la entidad relacionada de dicho cliente, para la selección de sus atributos para las columnas de la vista.

Se debe definir un nombre para la vista a generar, y es opcional un comentario sobre la misma.

El check de "Vista Activa", indica si la misma estará disponible al momento de ser utilizada, puede estar asignada a una unidad, pero si no esta activa no aparecerá para su selección.

En la parte inferior se encuentra la sección donde definimos las columnas que poseerá la vista. La operatoria consiste en seleccionar hasta 10 columnas como máximo para la vista.

Luego de seleccionar el origen (Tipo Dato) que pueden ser 2:

Dato Cliente: Corresponden a los atributos de la entidad relacionada del tipo de cliente seleccionado.

Dato Proceso: Correspondiente a las columnas que figuran en la inbox por defecto de Engage.

Se presiona el botón de actualización a su lado, a continuación se selecciona una columna desde el combo "Columnas", su posición que se desea aparezca en la inbox, y si se desea que dicha columna sea la que ordene por defecto la vista, se selecciona el check "Campo de orden por defecto". Mediante el botón "Agregar" se agrega la columna a la vista.

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada - Nueva 18/01/2012 12:15

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar Vista:

Tipo de cliente: CLIENTES

Nombre Vista: Vista Desarrollo ☐ Vista Activa

Comentarios: Vista de la unidad Desarrollo

Tipo Dato: Dato Cliente

Columnas: Ciudad

Posición: 2 ☐ Campo de Orden por defecto Tipo Orden:

Opc.	Posición	Columna	Orden por defecto
☐	1	Proceso	No
☒	2	Ciudad	Si

Es posible eliminar una columna antes seleccionada, para ello se debe seleccionar la misma en la grilla, y presionar el botón "Eliminar columna".

El "Tipo de orden" define si el ordenamiento por defecto de la vista será Ascendente o Descendente.

Una vez finalizada la selección de columnas, se procede a la confirmación de la vista, para que la misma sea generada, mediante el botón "Confirmar". Un mensaje nos informara si la operación se completa con éxito. Luego podemos continuar generando vistas o bien regresar a la pantalla inicial de "Asignación de vistas" mediante el botón "Volver".

Engage 5 Usuario: Maximiliano Drizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Trabajo Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada - Nueva 18/01/2012 12:25

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar Vista:

Tipo de cliente: CLIENTES

Nombre Vista: Vista Desarrollo ☐ Vista Activa

Comentarios: Vista de la unidad Desarrollo

Tipo Dato: Dato Proceso

Columnas: Nro.

Posición: 4 ☐ Campo de Orden por defecto Tipo Orden: Ascendente

Opc.	Posición	Columna	Orden por defecto
☐	1	Proceso	No
☐	2	Estado	No
☐	3	Nro.	Si

JavaScript Continuar()

Engage 5 Usuario: Maximiliano Drizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Trabajo Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada - Nueva 18/01/2012 12:32

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar Vista:

Tipo de cliente: CLIENTES

Nombre Vista: ☐ Vista Activa

Comentarios:

Tipo Dato: Dato Proceso Vista generada con éxito

Columnas: Nro.

Posición: 1 ☐ Campo de Orden por defecto Tipo Orden:

Opc.	Posición	Columna	Orden por defecto
☐			

JavaScript Continuar()

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 16:15

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Desasignar Vista Desarrollo Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto

- Vista Desarrollo
- Vista Desarrollo 01
- Vista Proyectos
- Vista Soporte

Modificar Vista: Para modificar una vista antes generada, se selecciona en el combo de vistas disponibles, y luego se presiona el botón “Modificar”.

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 16:15

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Desasignar Vista Desarrollo Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto

Luego se carga la pantalla de modificación, con los datos actuales de la vista seleccionada.

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historia Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada - Modificar 20/01/2012 17:13

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar Vista: Vista Desarrollo

Tipo de cliente: CLIENTES Volver

Nombre Vista: Vista Desarrollo ☐ Vista Activa

Comentarios: Vista de la unidad Desarrollo Confirmar

Tipo Dato: Columnas: Agregar

Posición: 1 ☐ Campo de Orden por defecto Tipo Orden: Ascendente

Opc.	Posición	Columna	Orden por defecto
☐	1	Proceso	No
☐	2	Estado	No
☐	3	Nro.	Si

Modificar Columna Eliminar Columna

Además de los datos que se ingresaron en su creación (nombre, comentario, columnas, etc), en la modificación también es posible modificar la posición de las columnas y la columna de orden por defecto.

Luego de finalizadas todas las modificaciones, se procede a confirmar la modificación, para que la misma sea efectiva, mediante el botón "Confirmar". Un mensaje nos informará si la operación se completa con éxito. Luego podemos continuar modificando otras vistas, seleccionándolas desde el combo "Asignar Vista" y presionando el botón a su lado, para que se carguen sus datos; o bien regresar a la pantalla inicial de "Asignación de vistas" mediante el botón "Volver".

Asignar/Desasignar Vista: Permite asignar una vista de bandeja de entrada, a una unidad de la grilla. La operatoria es la siguiente, se selecciona una vista del combo, y se selecciona una unidad de la grilla (mediante el option button). Si la vista seleccionada ya esta asignada a la unidad que se marcó en la grilla, entonces al presionar el botón se realizará una Desasignación de la misma.

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historia Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 15:14

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☒	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Desasignar Vista Soporte Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historia Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 15:11

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☒	-	Engage Soporte	Vista Soporte	Si	No	23/01/2012 15:11:11	Maximiliano Brizzi
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Desasignar Vista Soporte Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto

Eliminar Vista: Este botón permite eliminar una vista antes creada. Si la misma estuviese asignada a alguna unidad, antes de su eliminación procede a desasignarla. Se debe seleccionar la vista a eliminar del combo de vistas disponibles, y luego presionar el botón "Eliminar".

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 15:29

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte	Sin Asignar				
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Desasignar Vista Desarrollo Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto

Vista por Defecto: Mediante este botón se puede definir una vista para que sea la predeterminada al ingresar a la “Bandeja de entrada” de una unidad. Se debe seleccionar un registro de la grilla (Unidad – Vista Asignada) y luego presionar el botón “Vista por Defecto”. Si la vista seleccionada ya es la predeterminada para dicha unidad, entonces dejará de serlo.

Engage 5 Usuario: Maximiliano Brizzi Perfil: Engage Soporte Lista: No Aplica Entidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historial Perfil Email Actividad Supervisor

Usuario: mbrizzi Configuración de Bandeja de Entrada 23/01/2012 16:06

Opc.	Seleccionado	Unidad	Vista Asignada	Vista Activa	Vista por defecto	Fecha	Usuario asignación
☐	-	Engage Proyectos	Sin Asignar				
☒	X	Engage Soporte	Vista Soporte	Si	Si	23/01/2012 16:03:29	Maximiliano Brizzi
☐	-	Engage Soporte Nivel 2	Sin Asignar				

Asignar/Designar Vista Desarrollo Nueva Modificar Eliminar Vista por Defecto