



Engage[®] Business Solution 5

Instructivo Técnico: Envío de Emails



Contenido

ACERCA DE ENGAGE® BUSINESS SOLUTION 5	3
ALCANCE DE ESTE DOCUMENTO	3
CADUCIDAD DE ESTE DOCUMENTO	3
CREACIÓN DE FORMATOS PARA EL ENVIÓ DE EMAILS	4
MENSAJES DE ENGAGESERVICES	6
MENSAJES DE ENTRADA.....	6
RESPUESTA DE ENGAGEINTEGRATIONSERVICE:	7
COMANDOS DE CAMPAÑA.....	7
PARÁMETROS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE EMAIL DE EIS.....	10
PARÁMETROS DEFINIDOS EN EL ARCHIVO DE CONFIGURACIÓN DE EIS.	10
PARÁMETROS DEFINIDOS EN DESIGNER.	11
INFORMACIÓN ADICIONAL.	14
ACERCA DE LOS PARES <TABLA>.<CAMPO>:	14
ACERCA DE LOS ARCHIVOS ADJUNTOS DINÁMICOS:	14
ACERCA DE LOS REEMPLAZOS DE CONTENIDO:	15
ATRIBUTOS DE LOS REEMPLAZOS:.....	16
ACERCA DE LA VISTA PREVIA DE LOS EMAILS:	19
EJEMPLOS	20
EJEMPLO DE EMAIL CON CUERPO HTML E IMÁGENES EMBEBIDAS DINÁMICAMENTE:	20
EJEMPLOS GENERALES.....	21

Acerca de Engage® Business Solution 5

Engage® Business Solution 5 es una plataforma tecnológica orientada al diseño e implementación de procesos y aplicaciones de negocio de variada naturaleza.

Su organización modular permite instalar, configurar y distribuir sus componentes de muchas maneras posibles, posibilitando un escalamiento horizontal y vertical de la instalación.

Alcance de este documento

Describir las funcionalidades y configuraciones necesarias para el envío de emails a través de EngageIntegrationService.

Si tiene dudas o inquietudes acerca del presente documento, por favor, sírvase remitirlas a:
supportcrm@soluciones-ar.com.ar

Caducidad de este documento

Fecha de última actualización del documento: 01 de Febrero de 2017.

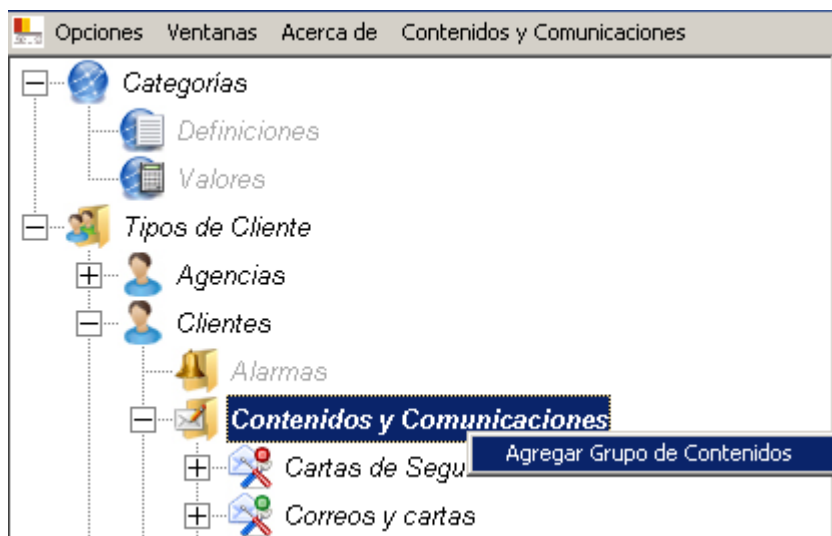
Fecha de caducidad del documento: 30 de Septiembre de 2017.

Una vez que haya caducado el presente documento, remitirse al sitio o al correo de soporte oficiales para obtener una nueva versión del mismo.

Creación de Formatos para el envío de Emails

Para la creación del formato a utilizar en el envío de Emails se deben realizar los siguientes pasos:

- 1) Agregar un grupo de contenidos y comunicaciones tal como se muestra a continuación:

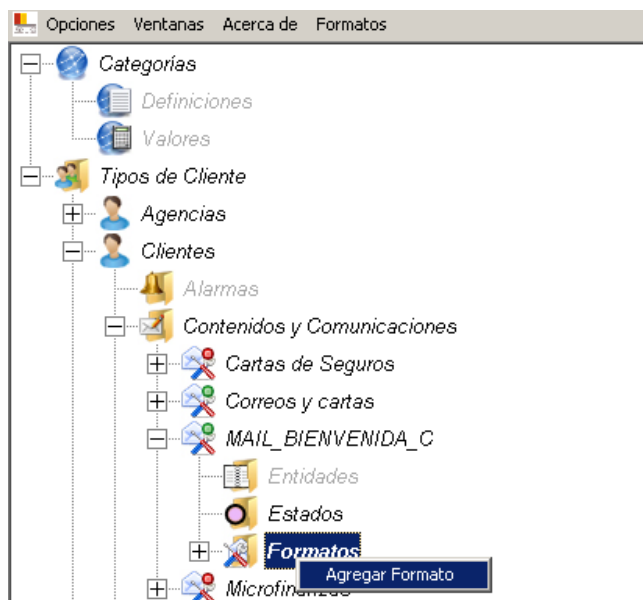


Agregar Contenidos y Comunicaciones a Clientes

Código:	MAIL_BIENVENIDA_C
Descripción:	MAIL_BIENVENIDA_C
Tipo de Cliente:	Clientes
Entidad Principal:	La cardinalidad debe ser 1 a 1
Medio:	EMAILOUT
Unidad:	Desarrollo
Prioridad:	Normal
Nivel del Proceso:	Proceso raíz
Entidad Cliente:	

Detallando el código y la descripción del grupo de contenidos que vamos a crear.

- 2) Agregar un formato al grupo de contenidos y comunicaciones creado anteriormente:



Tipo de proceso:	MAIL_BIENVENIDA_C		
Código de Actividad:	MAIL_BIENVENIDA_F		
Descripción:	MAIL_BIENVENIDA_F		
Inbound/Outbound:	OUTBOUND	Habilitación:	No habilitado
Medio Email:			
Modelo HTML:	C:\Temp\Email\Pickup\Interbank9.htm		
Modelo Texto:			
Archivos adjuntos:			
Nombre Remitente:	Prueba Bienvenida	Dirección Remitente:	pruebaenviodemails@gmail.
CC:		BCC:	
Asunto:	Prueba Bienvenida		
Destino			
☐ Predefinido Tipo de Cliente		CS_DATOS_CLIENTE.EMAIL	
☒ Personalizado		test@soluciones-ar.com.ar	
Responder a:			
Aceptar Cancelar			

La información sobre cada uno de los parámetros que aparecen en la imagen anterior se encuentra en la sección "Parámetros definidos en Designer" de la documentación (Ver Índice).

Mensajes de EngageServices

A continuación se describen los tipos de emails y los mensajes de entrada y salida que admite EngageIntegrationService en lo que respecta al envío de emails:

Mensajes de Entrada.

1) EMAILX|REGISTERED[EOM]
Email registrado (No implementado aún).

2)
EMAILX|NOTREGISTERED|CustPkey|JobPkey|CallTypeCode|UserId|Destination|Preview[EOM]
Email no registrado (Se utiliza desde las transacciones de socket de los procesos).

EMAILX: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de servicio.
NOTREGISTERED: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de email.
CustPkey: (Obligatorio) Pkey del cliente.
JobPkey: (Obligatorio) Pkey del proceso.
CallTypeCode: (Obligatorio) Columna Call_Type_Code de la tabla Call_Type. Representa el código del formato que se va a utilizar para el envío del Email que fue definido anteriormente.
UserId: (Opcional) Usuario Engage.
Destination: (Opcional) Lista de direcciones de correo separadas por ";" que sobrescriben a las definidas en el proceso de email.
Preview: (Opcional) Valor que indica si se quiere hacer una vista previa del email o enviarlo directamente: True, False, Doc, Eml. Donde: True y Eml generan un archivo con extensión ".eml", Doc genera un archivo con extensión ".doc" y False no genera ningún archivo. El valor por defecto es "False".
[EOM]: (Obligatorio) Delimitador de fin de mensaje.

3)
EMAILX|ONDEMAND|CustPkey|JobPkey|CallTypeCode|MailPkey|UserId|Destination|Subject|Body|Attachments|Preview[EOM]
Email por demanda (Se utiliza desde la solapa "Email" del Agente Web).

EMAILX: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de servicio.
ONDEMAND: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de email.
CustPkey: (Obligatorio) Pkey del cliente.
JobPkey: (Obligatorio) Pkey del proceso.
CallTypeCode: (Obligatorio) Columna Call_Type_Code de la tabla Call_Type.
MailPkey: (Obligatorio) Pkey de la tabla Physical_Job.
UserId: (Opcional) Usuario Engage.

Destination: (Opcional) Lista de direcciones de correo separadas por ";" que sobrescriben a las definidas en el proceso de email.

Subject: (Opcional) Asunto que sobrescribe al definido en el proceso de email.

Body: (Opcional) Cuerpo del email que se insertará en los modelos html y txt definidos en el proceso de email.

Attachments: (Opcional) Lista de adjuntos separadas por ";" que se agregan a los definidos en el proceso de email.

Preview: (Opcional) Valor que indica si se quiere hacer una vista previa del email o enviarlo directamente: True, False, Doc, Eml. Donde: True y Eml generan un archivo con extensión ".eml", Doc genera un archivo con extensión ".doc" y False no genera ningún archivo. El valor por defecto es "False".

[EOM]: (Obligatorio) Delimitador de fin de mensaje.

4) EMAILX|CAMPAIGN|CampaignPkey|Command|UserId[EOM]
Campañas de emails (Sólo la ejecución, no la definición).

EMAILX: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de servicio.

CAMPAIGN: (Obligatorio y Fijo) Es el tipo de email.

CampaignPkey: (Obligatorio) Pkey de la campaña.

Command: (Obligatorio) Comando que se ejecutará.

[EOM]: (Obligatorio) Delimitador de fin de mensaje.

Respuesta de EngageIntegrationService:

OK: Si el comando se procesó correctamente y no devuelve datos.

VALUE|DatoDevuelto: Si el comando se procesó correctamente y devuelve datos.

ERROR|MensajeError: Si el comando no se procesó correctamente.

Comandos de Campaña.

START([YYYY-MM-DD hh:mm:ss])

Inicia una campaña y la agrega a la lista de campañas activas.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña no debe existir en la lista de campañas activas, sin importar el estado actual de la misma.

Este comando es sincrónico durante el parseo y la carga de los componentes del email (archivos html y txt, attachments, generación de listas de reemplazos, etc) y asincrónico inmediatamente antes de iniciar las threads de trabajo (de lectura y envío de emails).

Los posibles mensajes de retorno son: OK y ERROR

YYYY-MM-DD hh:mm:ss: (Opcional) Fecha de inicio de la campaña, con formato (AAAA-MM-DD HH:MM:SS). Si no se informa, o si la fecha informada es menor a la actual, la campaña inicia inmediatamente.

PAUSE() Pausa una campaña.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña debe existir en la lista de campañas activas y el estado actual de la misma debe ser STARTED.

Este comando será asincrónico si las threads de trabajo (de lectura y envío de emails) todavía no iniciaron y sincrónico si ya lo hicieron. Los posibles mensajes de retorno son: OK y ERROR

CONTINUE() Saca a una campaña de una pausa.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña debe existir en la lista de campañas activas y el estado actual de la misma debe ser PAUSED.

Este comando es totalmente sincrónico.

Los posibles mensajes de retorno son: OK y ERROR

STOP() Finaliza una campaña.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña debe existir en la lista de campañas activas y el estado actual de la misma no debe ser un estado de terminación ni STOPPING (los estados de terminación son definitivos y cuando se llega a uno de ellos no admite el cambio a otro estado).

Este comando es sincrónico sólo en el instante del cambio al estado transitorio STOPPING y asincrónico durante la transición definitiva a STOPPED (es decir, mientras la campaña realmente finaliza).

Los posibles mensajes de retorno son: OK y ERROR

GETSTATUS() Obtiene el estado actual de la campaña.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña debe existir en la lista de campañas activas, sin importar el estado actual de la misma. Este comando es totalmente sincrónico.

Los posibles mensajes de retorno son: VALUE y ERROR

RESET() Elimina definitivamente la campaña de la lista de campañas activas.

Para que este comando funcione, el ID de la campaña debe existir en la lista de campañas activas y el estado actual de la misma debe ser un estado de terminación.

Este comando es totalmente sincrónico.

Los posibles mensajes de retorno son: OK y ERROR

Los posibles estados de campañas son los siguientes:

UNAVAILABLE: Es el estado inicial de una campaña, antes de conocerse si debe iniciarse inmediatamente o si se debe esperar.

WAITING: Si se informa la fecha de inicio y mientras dura la espera.

STARTED: La campaña fue iniciada mediante un comando START o sacada de una pausa mediante el comando CONTINUE.

PAUSED: La campaña fue pausada mediante un comando PAUSE.

STOPPING: La campaña está siendo detenida mediante un comando STOP.

STOPPED: (estado de terminación) La campaña fue detenida mediante un comando STOP.

FINISHED: (estado de terminación) La campaña finalizó exitosamente.

CRASHED: (estado de terminación) La campaña finalizó con errores.

Mensajes de ejemplo:

```
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|START() [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|START(2007-05-17 14:00:00) [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|PAUSE() [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|CONTINUE() [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|STOP() [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|GETSTATUS() [EOM]
EMAILX|CAMPAIGN|0000000126_106|RESET() [EOM]
```

Parámetros relacionados con el servicio de EMAIL de EIS.

Parámetros definidos en el archivo de configuración de EIS.

```

<MailServers>
  <MailServer ID="Exchange">
    <MailServerAddress>svr-
com.soluciones.com.ar</MailServerAddress>
    <MailServerPort>25</MailServerPort>
    <DeliveryMethod>NETWORK</DeliveryMethod>
    <Senders>
      <Sender ID="supportcrm@soluciones-ar.com.ar">
        <Authentication UseDefaultCredentials="False">
          <Domain>soluciones</Domain>
          <UserName>supportcrm</UserName>
          <Password>ZR9Zf9oiGhE3olsLuXgnUA==</Password>
        </Authentication>
      </Sender>
      <Sender ID="engage@soluciones-ar.com.ar">
        <Authentication UseDefaultCredentials="False">
          <Domain>soluciones</Domain>
          <UserName>rolandob</UserName>
          <Password>ZR9Zf9oiGhE3olsLuXgnUA==</Password>
        </Authentication>
      </Sender>
    </Senders>
    <SendingBehavior>
      <IgnoreDuplicates>False</IgnoreDuplicates>
    </SendingBehavior>
  </MailServer>
  <MailServer ID="Gmail">
    <MailServerAddress>smtp.gmail.com</MailServerAddress>
    <MailServerPort>25</MailServerPort>
    <DeliveryMethod>NETWORK</DeliveryMethod>
    <MailServerConnection EnableSsl="True" />
    <Senders>
      <Sender ID="soporte.engage@gmail.com">
        <Authentication UseDefaultCredentials="False">
          <UserName>soporte.engage@gmail.com</UserName>
          <Password>PLAIN:password</Password>
        </Authentication>
      </Sender>
    </Senders>
  </MailServer>
  <MailServer ID="FileSystem">
    <DeliveryMethod>PICKUPDIRECTORY</DeliveryMethod>
    <PickUpDirectory IsFromIis="False">C:\Program Files
(x86)\Engage\V5\EngageApplicationServices\Email\PickUp</PickUpDire
ctory>
  </MailServer>

```

```

</MailServers>

<Campaigns MaxConcurrent="5">
  <Campaign ID="Default">
    <ThreadsCount>5</ThreadsCount>
    <MaxRowsCount>1000</MaxRowsCount>
  </Campaign>
  <Campaign ID="Http_Attachments">
    <ThreadsCount>1</ThreadsCount> <!-- Las campañas con
adjuntos http no pueden tener más de una thread -->
    <MaxRowsCount>1000</MaxRowsCount>
  </Campaign>
  <Campaign ID="WebServices">
    <UpdateAllTables>False</UpdateAllTables> <!-- Si es False,
no actualiza tablas DSS ni ATTENDED_CUSTOMER, el default es True -
->
    <CampaignType>WEBSERVICES</CampaignType>
    <ThreadsCount>10</ThreadsCount>
    <MaxRowsCount>1000</MaxRowsCount>
  </Campaign>
  <Campaign ID="ImpresionCorreos">
    <CampaignType>EMAILPRINTING</CampaignType> <!-- Sólo las
campañas de impresión pueden tener destinatarios fijos -->
    <MailServerID>FileSystem</MailServerID>
    <ThreadsCount>1</ThreadsCount>
    <MaxRowsCount>1000</MaxRowsCount>
  </Campaign>
</Campaigns>

<Process ID="EIS">
  <DefaultMailServer>FileSystem</DefaultMailServer>
  <DefaultPreviewFolder>C:\Program Files
(x86)\Engage\V5\EngageApplicationServices\Email\Preview</DefaultPr
eviewFolder>
  <DefaultCampaign>WebServices</DefaultCampaign>
  <PreviewSubFoldersCount>10</PreviewSubFoldersCount>
  <UseNamedPreviewSubFolders>True</UseNamedPreviewSubFolders>
</Process>

```

Parámetros definidos en Designer.

Tipo de proceso:	Microfinanzas		
Código de Actividad:			
Descripción:			
Inbound/Outbound:	OUTBOUND	Habilitación:	No habilitado
Medio Email:			
Modelo HTML:			...
Modelo Texto:			...
Archivos adjuntos:			...
Nombre Remitente:		Dirección Remitente:	
CC:		BCC:	
Asunto:			
Destino			
☒ Predefinido Tipo de Cliente		CS_DATOS_CLIENTE.EMAIL	
☐ Personalizado			
Responder a:			
 			

a. Modelo HTML: Es el nombre del archivo html que hará las veces de alternativa html del cuerpo del email, precedido por la carpeta de filesystem o la url en donde se ubica. Por ejemplo: "c:\modelos\carta.html", "http://localhost/aviso.html". Este dato es opcional si se informa un modelo de texto. En caso contrario, es obligatorio (al menos uno de los dos debe informarse).

b. Modelo Texto: Es el nombre del archivo de texto plano que hará las veces de alternativa txt del cuerpo del email, precedido por la carpeta de filesystem o la url en donde se ubica. Por ejemplo: "c:\modelos\carta.txt", "http://localhost/aviso.txt". Este dato es opcional si se informa un modelo html. Sino, es obligatorio (al menos uno de los dos debe informarse).

c. Archivos Adjuntos: Es una lista separada por ";" en donde se combinan nombres de archivos y pares <Tabla>.<Campo> de la base de Engage que contienen, a su vez, una lista de nombres de archivos separada por ";" que se adjuntarán al email. Cada nombre de archivo debe estar precedido por la carpeta de filesystem o la url en donde se ubica. Por ejemplo: "CUSTOMER_DATA.ADJUNTOS; e:\datos\info.pdf; http://localhost/Info.aspx?prml=0". Cabe destacar que en caso de detectarse adjuntos repetidos luego de parsear la lista completa, EIS los filtrará automáticamente. Por otro lado, también existe la posibilidad de generar dinámicamente el contenido del adjunto o de efectuar reemplazos en el contenido de adjuntos que sean html.

d. Nombre Remitente: Nombre descriptivo del remitente del email. Puede informarse de forma fija o mediante un par <Tabla>.<Campo> de la base de Engage. Este dato es opcional y si no se informa se tomará automáticamente lo que se ingrese en "Dirección Remitente".

e. Dirección Remitente: Dirección de correo del remitente. Puede informarse de forma fija o mediante un par <Tabla>.<Campo> de la base de Engage. Este dato es obligatorio.

f. CC: Lista de direcciones de correo a las cuales se enviará una copia del email. El formato de esta lista es idéntico al de la lista de adjuntos, salvo que en lugar de archivos aquí se informan direcciones de correo.

g. BCC: Lista de direcciones de correo a las cuales se enviará una copia oculta del email. El formato de esta lista es idéntico al de la lista de adjuntos, salvo que en lugar de archivos aquí se informan direcciones de correo.

h. Asunto: Texto correspondiente al asunto del mensaje. Se aceptan reemplazos con las mismas características que en la alternativa de texto del cuerpo de email.

i. Predefinido Tipo de Cliente: Par <Tabla>.<Campo> de la base de Engage en donde se guarda el email del destinatario. Es el campo de email que está predefinido a nivel de tipo de cliente.

j. Personalizado: Lista separada por ";" de los destinatarios del email. En el caso de los emails por transacción o por demanda pueden escribirse direcciones de correo fijas o pares <Tabla>.<Campo> de la base de Engage en donde se guarda el email del destinatario. En el caso de las campañas, las direcciones de correo fijas no están permitidas y serán filtradas automáticamente si se las incluye.

k. Responder a: Dirección de correo del destinatario de la respuesta del mail. Puede informarse de forma fija o mediante un par <Tabla>.<Campo> de la base de Engage.

> Tanto el Modelo HTML como el Modelo Texto son datos fijos y no aceptan variables por cuestiones de performance.

> Todos los adjuntos que se incluyen en forma fija serán enviados a todos los destinatarios del email.

> Importante: la carpeta, la url o el archivo que se informan deben ser visibles por EIS.

Información adicional.

Acerca de los pares <Tabla>.<Campo>:

Los pares <Tabla>.<Campo> pueden incluirse directamente en los componentes del formato del email (Dirección Remitente, Nombre Remitente, Destinatario, CC, BCC, Archivos Adjuntos y Responder a), o bien, dentro de los tags de reemplazos de contenido del cuerpo del email.

Los pares <Tabla>.<Campo> pueden hacer referencia campos de las tablas CUSTOMER y PHYSICAL_JOB, como así a las tablas de entidades vigentes que estén relacionadas directamente al tipo de cliente o al proceso, sin importar la cardinalidad de las mismas. No se aceptan sub-entidades.

También está disponible la tabla ficticia USER, con los campos ID, NAME, EMAIL, DNI, PHONE, ADDRESS y el caso especial SIGNATURE. La tabla USER se genera como una combinación de las tablas AGENTE y SUPERVISOR, de la siguiente manera:

```
AGENTE: USER_ID AS ID, USER_NAME AS NAME, MAIL_USER AS EMAIL, DNI,
TELEFONO AS PHONE, DIRECCION AS ADDRESS
SUPERVISOR: SUPERVISOR_CODE AS ID, SUPERVISOR_NAME AS NAME,
MAIL_USER AS EMAIL, '' AS DNI, '' AS PHONE, '' AS ADDRESS
```

Para los componentes del formato del email, se tomarán como válidas todas las tablas de entidades vigentes relacionadas a todos los procesos y a todos los tipos de cliente. Para los reemplazos de contenido, se tomarán como válidas todas las tablas de entidades vigentes relacionadas al proceso o al tipo de cliente cuyas par_keys coincidan con las pkeys que se informaron en los parámetros del mensaje de entrada a EIS. En el caso de las campañas de email, los pares <Tabla>.<Campo> también pueden hacer referencia a la tabla PHYSICAL_LIST en los tags de reemplazos de contenido.

Acerca de los archivos adjuntos dinámicos:

En el formato del email, en el campo "Archivos Adjuntos", existe la posibilidad de definir qué adjuntos de una lista deben tratarse como dinámicos. Para ello, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- 1) Deben agregarse los prefijos "(*)", "(eml)" o "(doc)" delante del path al archivo para marcarlo como dinámico, lo cual también determinará la extensión que tendrá el nombre del archivo una vez que se adjunte al email.
- 2) Deben utilizarse siempre archivos html que contengan el mismo tipo de reemplazos que el cuerpo del email.

El siguiente es un ejemplo de una lista de adjuntos que contiene adjuntos dinámicos:

e:\datos\info.pdf; (*)http://localhost/info.asp?prm1=0;
e:\datos\planilla.xls; CUSTOMER_DATA.ADJUNTOS;
(doc)e:\datos\propuesta.html; e:\datos\modelo.html
De toda la lista, sólo el html devuelto por la url
"http://localhost/info.asp?prm1=0" y el archivo
"e:\datos\propuesta.html" serán considerados htmls que poseen
reemplazos, y se incluirán con las extensiones ".eml" y ".doc"
respectivamente. El resto, se incluirá sin ningún procesamiento
extra.

Un adjunto dinámico tendrá siempre el formato "message/rfc822",
independientemente de la extensión del archivo según el prefijo
que se haya utilizado. Esta técnica posibilita, por un lado, que
el adjunto pueda abrirse con un cliente de email estandar (por
ejemplo, Outlook Express) o con Word, y por otro, incluir aquellos
recursos a los cuales se hace referencia dentro del html (por
ejemplo, imágenes, plantillas css, etc).

Acerca de los reemplazos de contenido:

Los reemplazos de contenido se informan mediante tags especiales,
los cuales determinan el tipo de reemplazo y la posición del
mismo. Los tags de reemplazos tienen el prefijo "ENG_" y poseen
similares características a las de los tags de xml. Pueden
incluirse en ambas alternativas del cuerpo del email, en el asunto
o en aquellos archivos adjuntos que sean html.

Los tipos de reemplazos son los siguientes:

a. <ENG_TEXTO_ADICIONAL>

Este tipo de reemplazo sólo tiene sentido en el cuerpo del email
por demanda y sirve para insertar el texto libre que se ingresa a
través de la solapa "Email" del Agente Web. En cualquier otro tipo
de email se reemplazará por un valor vacío.

b. <ENG_FECHA_HORA Target Format>

Este tipo de reemplazo se utiliza para insertar los componentes de
la fecha/hora actuales.

c. <ENG_NOMBRE_SUBCARPETA SourceData Target Format>

Este tipo de reemplazo siempre devuelve un blanco, pero sirve para
determinar el nombre de la sub-carpeta donde se guardará el
archivo de preview. Sólo tiene sentido cuando se activa la vista
previa de emails desde el parámetro correspondiente del mensaje de
entrada a EIS, y además, cuando en el archivo de configuración de
EIS se informa en true el parámetro "UseNamedPreviewSubFolders".

SourceData: <Tabla>.<Campo>

Target: InnerText, OuterText

d. <ENG_NOMBRE_ARCHIVO SourceData Target Format>

Este tipo de reemplazo siempre devuelve un blanco, pero sirve para
determinar el nombre del archivo de preview. Sólo tiene sentido

cuando se activa la vista previa de emails desde el parámetro correspondiente del mensaje de entrada a EIS.

SourceData: <Tabla>.<Campo>
Target: InnerText, OuterText

e. <ENG_USER.SIGNATURE Target>

Este tipo de reemplazo se utiliza para recuperar la imagen de la firma del usuario, cuyo mantenimiento se realiza desde Security Administrator.

Target: InnerHtml, OuterHtml

f. <ENG_USER.Campo Target>

Este tipo de reemplazo hace referencia a una tabla ficticia que se llama USER, y que es la unión de las tablas AGENTE y SUPERVISOR sin repetidos.

Campo: ID, NAME, EMAIL, DNI, PHONE, ADDRESS

g. <ENG_Tabla.Campo Where OrderBy Index Content Target Layout>

Este tipo de reemplazo hace referencia directa a pares <Tabla>.<Campo> de la base de Engage desde donde se recuperará el valor que lo reemplazará, donde:

Tabla.Campo: Es el par <Tabla>.<Campo> de la base de Engage desde donde se recuperará el valor del reemplazo.

h. <ENG_FREEQUERY Column From FilterColumn FilterParameter Where OrderBy Index Content Target Layout>

Este tipo de reemplazo permite utilizar un query customizado en lugar de hacer referencia a pares <Tabla>.<Campo>.

Column: Nombre de la columna de la tabla o del sub-query mencionado en From que se utilizará en el reemplazo.

From: Cláusula From del query, donde se pueden incluir una o más tablas o sub-queries.

FilterColumn: Nombre de la columna de la tabla o del sub-query mencionado en From que se usará como filtro.

FilterParameter: CustPkey, JobPkey, UserID, CampaignPkey

Atributos de los reemplazos:

Los atributos de los distintos tipos de reemplazos son los siguientes:

a. Where: (Se descarta automáticamente para la tabla USER) La sintaxis del atributo es la misma que la cláusula Where de Sql, y se concatena con And y en forma literal a la cláusula Where generada automáticamente para el query del reemplazo.

b. **OrderBy:** (Se descarta automáticamente para la tabla USER) La sintaxis del atributo es la misma que la cláusula Order By de Sql. Está especialmente pensado para reemplazos de ocurrencias múltiples, dando la posibilidad de mostrar la información en el orden deseado. Adicionalmente, se puede utilizar para sincronizar diferentes tablas generadas por reemplazos de ocurrencias múltiples.

c. **Index:** (Se descarta automáticamente para la tabla USER) Es el índice con base 0 de la ocurrencia que se quiere seleccionar para un reemplazo, luego de aplicado el ordenamiento informado en el atributo "OrderBy". Cabe destacar que si se informa un índice mayor a la cantidad de ocurrencias recuperadas, el campo será reemplazado por un blanco sin producirse errores. Si se informa un índice negativo, se devuelven todas las ocurrencias (que es lo mismo que no informar nada).

d. **Target:** Acepta los valores "InnerText", "OuterText", "InnerHtml" u "OuterHtml", y determina la forma en la que se hará el reemplazo en una alternativa html del cuerpo de un email o de un adjunto html. Es decir, si el reemplazo se insertará como texto o como html independientemente del contenido del propio valor del reemplazo. "InnerText" es el valor por defecto para campos con una sola ocurrencia. "InnerHtml" es el valor por defecto para campos con más de una ocurrencia. Dado que el valor por defecto depende de la cantidad de ocurrencias que devuelva el query y no del contenido del campo, se recomienda siempre agregar el atributo de acuerdo al contenido del campo. Es decir, si se sabe que el campo contiene html, entonces conviene siempre agregar el atributo con el valor "InnerHtml" u "OuterHtml". Aunque, por el contrario, si se sabe que el campo contiene texto sólo se debe agregar el atributo con el valor "InnerText" u "OuterText" en caso que las ocurrencias múltiples se quieran mostrar como una lista separada por comas en lugar de encolumnarlas utilizando una tabla.

e. **Content:** Acepta los valores "Text" o "Html". Por ahora, su función principal sólo tiene sentido cuando el valor es "Html" y cuando el atributo Target del reemplazo sea "InnerHtml" u "OuterHtml". Se utiliza cuando se necesitan recuperar archivos referenciados en el html del cuerpo del email, que se detecten luego de resolver los reemplazos. Es decir, si en un reemplazo se agrega un fragmento de html que hace referencia a un archivo externo, dicho archivo se recupera y se agrega a la lista de linked resources del email. Los tipos de tags html soportados son: IMG, EMBED y LINK.

f. **Layout:** Acepta el valor "Nogrid", y sólo tiene sentido con reemplazos de ocurrencias múltiples que tengan el atributo Target informado como "InnerHtml" u "OuterHtml". Se utiliza para evitar la creación automática de una tabla html, con lo cual, soy responsable de armarla por afuera. Está pensado para cuando hay reemplazos que deben estar sincronizados en múltiples columnas de una tabla.

g. **Format:** corresponde al string de formato que se debe pasar como parámetro a la función "Format" de VB.Net. Los valores posibles están documentados en:

Formato numérico estándar: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/dwhawy9k\(v=vs.100\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/dwhawy9k(v=vs.100).aspx)

Formato numérico personalizado: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/0c899ak8\(v=vs.100\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/0c899ak8(v=vs.100).aspx)

Formato de fecha estándar: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/az4se3k1\(v=vs.100\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/az4se3k1(v=vs.100).aspx)

Formato de fecha personalizado: [https://msdn.microsoft.com/en-us/library/8kb3ddd4\(v=vs.100\).aspx](https://msdn.microsoft.com/en-us/library/8kb3ddd4(v=vs.100).aspx)

Las posibles combinaciones y resultados son los siguientes:

Ocur.	Valor Atributo	Tipo Contenido	Valor Contenido	Resultado Visible
1	InnerText	Texto	"prueba"	"prueba"
1	InnerText	HTML	"<table><tr><td> prueba</td></tr></table>"	"<table><tr><td> prueba</td></tr></table>"
1	InnerHTML	Texto	"prueba"	"prueba"
1	InnerHTML	HTML	"<table><tr><td> prueba</td></tr></table>"	Nueva tabla con una única celda con el valor "prueba"
> 1	InnerText	Texto	"prueba1" "prueba2"	"prueba1, prueba2"
> 1	InnerText	HTML	"<table><tr><td> prueba1</td></tr></table>" "<table><tr><td> prueba2</td></tr></table>"	"<table><tr><td> prueba1</td></tr></table>" "<table><tr><td> prueba2</td></tr></table>"
> 1	InnerHTML	Texto	"prueba1" "prueba2"	Nueva tabla con una columna y dos renglones cuyas celdas contienen los valores "prueba1" y "prueba2" respectivamente.
> 1	InnerHTML	HTML	"<table><tr><td> prueba1</td></tr></table>" "<table><tr><td> prueba2</td></tr></table>"	Nueva tabla con una columna y dos renglones cuyas celdas contienen a su vez una tabla con una única celda con los valores "prueba1" y "prueba2" respectivamente.

Dado que el valor por defecto depende de la cantidad de ocurrencias que devuelva el query y no del contenido del campo, se recomienda siempre agregar el atributo de acuerdo al contenido del campo. Es decir, si se sabe que el campo contiene html, entonces conviene siempre agregar el atributo con el valor "InnerHTML". Aunque, por el contrario, si se sabe que el campo contiene texto sólo se debe agregar el atributo con el valor "InnerText" en caso que las ocurrencias múltiples se quieran mostrar como una lista separada por comas en lugar de encolumnalas utilizando una tabla.

Acerca de la vista previa de los Emails:

Para activar o desactivar la vista previa de un email debe utilizarse el parámetro "Preview" de los mensajes de entrada de EIS que corresponden a los emails por transacción y por demanda. Los valores posibles son "True", "False", "Doc" y "Eml", donde: "True" y "Eml" generan un archivo con extensión ".eml", "Doc" genera un archivo con extensión ".doc" y "False" no genera ningún archivo. El valor por defecto es "False".

Para que la vista previa de un email pueda utilizarse, en el archivo de configuración de EIS debe informarse la carpeta donde se guardarán temporalmente aquellos emails de los cuales se quiere hacer una vista previa. El parámetro es "DefaultPreviewFolder" y está dentro del nodo "Process". Cabe destacar que esta carpeta debe ser distinta a cualquiera que se haya definido en el parámetro "PickUpDirectory" de la lista de servidores de email.

Al invocar el envío de un email con el parámetro "Preview" en "True", "Doc" o "Eml", el mensaje de respuesta de EIS contendrá el dato con el path y el nombre del archivo generado de la siguiente manera:

```
VALUE|E:\Temp\Email\Preview\c9438279-e4c6-44a1-a165-  
c9a4a5a73954.eml
```

Ejemplos

Ejemplo de email con cuerpo HTML e imágenes embebidas dinámicamente:

```
<html>

<head>
<meta http-equiv=Content-Type content="text/html; charset=UTF-8">
<title>Ejemplo de email con cuerpo HTML e imágenes embebidas
dinámicamente</title>
</head>

<body>

<div align=center>

<u><span style='font-size:14.0pt;font-family:Arial'>Ejemplo de email
con cuerpo HTML e imágenes embebidas dinámicamente</span></u>

<br/>
<br/>
<br/>
<br/>

<table border=1 cellpadding=0 cellspacing=0 width=500>
<tr style='height:109.4pt'>
<td width=500 align=center valign=middl>
<!-- img width=389 height=109 src="Archivos/image001.jpg" -->

</td>
</tr>
<tr style='height:206.35pt'>
<td width=500 align=center valign=middl>
<!-- img width=416 height=231 src="Archivos/image002.gif" -->
<ENG_ENT_EMAIL.DATO target="outerhtml">
</td>
</tr>
</table>

</div>

</body>

</html>
```

Si utilizáramos el html detallado anteriormente, el cuerpo del mail se vería de la siguiente forma:



Ejemplos Generales

```
<html>
<head>
  <meta http-equiv=Content-Type content="text/html; charset=UTF-8">
</head>
<body>

<table border="1" cellspacing="0" cellpadding="0">
<tr><td>Fecha hora actual: contenido=texto; destino=texto;
ocurrencias=1; layout=directo</td>
<td><ENG_FECHA_HORA format="dddd dd 'de' MMMM 'de' yyyy', '
HH':'mm':'ss':'ffff" target="INNERTEXT"></td></tr>

<tr><td>Nombre usuario: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><ENG_USER.NAME target="INNERTEXT"></td></tr>

<tr><td>Imagen firma usuario: contenido=binario; destino=html;
ocurrencias=1; layout=directo</td>
```

```

<td><div style="height:100px; width:100px;
overflow:scroll;"><ENG_USER.SIGNATURE
target="OUTERHTML"></div></td></tr>

<tr><td>Campo del proceso: contenido=texto; destino=texto;
ocurrencias=1; layout=directo</td>
<td><ENG_PHYSICAL_JOB.JOB_SEQ format="'Nro.Proc. ' 0000000000"
target="INNERTEXT"></td></tr>

<tr><td>Campo del cliente: contenido=texto; destino=html;
ocurrencias=1; layout=directo</td>
<td><ENG_CUSTOMER.CUSTOMER_NAME target="INNERHTML"></td></tr>

<tr><td>Campo de entidad: contenido=texto; destino=html; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><SPAN>Nro.Doc. </SPAN><ENG_CUSTOMER_DATA.NRO_DOC
target="INNERHTML"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=texto; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="INNERTEXT"
column="PHYS_RESULT_CODE"
from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, '<SPAN STYLE='COLOR:
BLUE;'><I><B>' || PC.PHYS_RESULT_CODE || '</B></I></SPAN>' AS
PHYS_RESULT_CODE, PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC
INNER JOIN ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY) T"
filtercolumn="PKEY_JOB"
filterparameter="jobpkey"
where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED'"
orderby="CALL_DATE_TIME DESC"
index="0"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="OUTERHTML"
column="PHYS_RESULT_CODE"
from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, '<SPAN STYLE='COLOR:
BLUE;'><I><B>' || PC.PHYS_RESULT_CODE || '</B></I></SPAN>' AS
PHYS_RESULT_CODE, PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC
INNER JOIN ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY) T"
filtercolumn="PKEY_JOB"
filterparameter="jobpkey"
where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED'"
orderby="CALL_DATE_TIME DESC"
index="0"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=N;
layout=automático:lista</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="INNERTEXT"
column="PHYS_RESULT_CODE"
from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, PC.PHYS_RESULT_CODE,
PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC INNER JOIN

```

```

ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY ORDER BY PC.CALL_DATE_TIME
ASC) T"
    filtercolumn="PKEY_JOB"
    filterparameter="jobpkey"
    where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED' AND ROWNUM <= 10"
    orderby="CALL_DATE_TIME ASC"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=texto; destino=html; ocurrencias=N;
layout=automático:grilla</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="OUTERHTML"
    column="PHYS_RESULT_CODE"
    from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, PC.PHYS_RESULT_CODE,
PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC INNER JOIN
ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY ORDER BY PC.CALL_DATE_TIME
ASC) T"
    filtercolumn="PKEY_JOB"
    filterparameter="jobpkey"
    where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED' AND ROWNUM <= 10"
    orderby="CALL_DATE_TIME ASC"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=texto; ocurrencias=N;
layout=automático:lista</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="INNERTEXT"
    column="PHYS_RESULT_CODE"
    from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, '<SPAN STYLE='COLOR:
RED;'><I><B>' || PC.PHYS_RESULT_CODE || '</B></I></SPAN>' AS
PHYS_RESULT_CODE, PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC
INNER JOIN ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY ORDER BY
PC.CALL_DATE_TIME DESC) T"
    filtercolumn="PKEY_JOB"
    filterparameter="jobpkey"
    where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED' AND ROWNUM <= 10"
    orderby="CALL_DATE_TIME DESC"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=N;
layout=automático:grilla</td>
<td><ENG_FREEQUERY target="OUTERHTML"
    column="PHYS_RESULT_CODE"
    from="(SELECT PC.CALL_DATE_TIME, '<SPAN STYLE='COLOR:
RED;'><I><B>' || PC.PHYS_RESULT_CODE || '</B></I></SPAN>' AS
PHYS_RESULT_CODE, PC.PHYS_STATE_CODE, AC.PKEY_JOB FROM PHYSICAL_CALL PC
INNER JOIN ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY = AC.PKEY ORDER BY
PC.CALL_DATE_TIME DESC) T"
    filtercolumn="PKEY_JOB"
    filterparameter="jobpkey"
    where="PHYS_STATE_CODE='CLOSED' AND ROWNUM <= 10"
    orderby="CALL_DATE_TIME DESC"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=N;
layout=directo</td>
<td><ENG_FREEQUERY content="HTML" target="OUTERHTML" layout="NOGRID"
    column="HTML"

```

```

    from="(SELECT 1 AS I, '<table border='1' cellspacing='0'
cellpadding='0'>' AS HTML, SYSDATE AS FECHA, PKEY AS K FROM
PHYSICAL_JOB UNION
        SELECT 2 AS I, '<tr
align='center'><td>Img</td><td>Fecha</td><td>Unidad</td><td>Usuario</
td><td>Estado</td><td>Resultado</td></tr>' AS HTML, SYSDATE AS FECHA,
PKEY AS K FROM PHYSICAL_JOB UNION
        SELECT 3 AS I, '<tr><td><img src='C:\Program Files
(x86)\Engage\V5\EngageApplicationServices\Email\Contenidos\Test_Email_0
03.gif' /></td><td>' || PC.CALL_DATE_TIME || '</td><td>' ||
PC.UNIT_CODE || '</td><td>' || PC.USER_ID || '</td><td>' ||
PC.PHYS_STATE_CODE || '</td><td>' || PC.PHYS_RESULT_CODE ||
'</td></tr>' AS HTML, PC.CALL_DATE_TIME AS FECHA, AC.PKEY_JOB AS K FROM
PHYSICAL_CALL PC INNER JOIN ATTENDED_CUSTOMER AC ON PC.PAR_KEY =
AC.PKEY UNION
        SELECT 4 AS I, '</table>' AS HTML, SYSDATE AS FECHA, PKEY
AS K FROM PHYSICAL_JOB) T"
    filtercolumn="K"
    filterparameter="jobpkey"
    orderby="I ASC, FECHA ASC"></td></tr>

<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><ENG_FREEQUERY content="HTML" target="OUTERHTML"
    column="IMAGE"
    from="(SELECT '<IMG SRC='C:\Program Files
(x86)\Engage\V5\EngageApplicationServices\Email\Contenidos\Test_Email_0
01.jpg' />' AS IMAGE, PKEY AS K FROM PHYSICAL_JOB) T"
    filtercolumn="K"
    filterparameter="jobpkey"></td></tr>

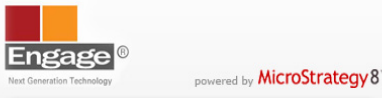
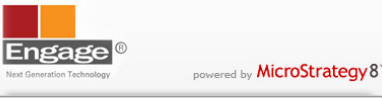
<tr><td>Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1;
layout=directo</td>
<td><ENG_FREEQUERY content="HTML" target="OUTERHTML"
    column="IMAGE"
    from="(SELECT '<IMG
SRC='http://localhost/EngageWebAgent5501/EngageAgent/HTMLControls/imag
es/flag_green.png' />' AS IMAGE, PKEY AS K FROM PHYSICAL_JOB) T"
    filtercolumn="K"
    filterparameter="jobpkey"></td></tr>
</table>

<ENG_NOMBRE_SUBCARPETA SourceData="USER.NAME" target="OUTERTEXT">
<ENG_NOMBRE_ARCHIVO SourceData="PHYSICAL_JOB.JOB_SEQ"
format="'JOB'0000000000" target="OUTERTEXT">

</body>
</html>

```

Si utilizáramos el html detallado anteriormente, el cuerpo del mail se vería de la siguiente forma:

Fecha hora actual: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=1; layout=directo	viernes 14 de agosto de 2015, 07:29:13:4860
Nombre usuario: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=1; layout=directo	Rolando Daniel Barrueco
Imagen firma usuario: contenido=binario; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	
Campo del proceso: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=1; layout=directo	Nro.Proc. 0005908267
Campo del cliente: contenido=texto; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	ASOCIART ART ASOCIART SA ART
Campo de entidad: contenido=texto; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	Nro.Doc. 30686273330
Freequery: contenido=html; destino=texto; ocurrencias=1; layout=directo	<I>SUCCESSFUL</I>
Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	SUCCESSFUL
Freequery: contenido=texto; destino=texto; ocurrencias=N; layout=automático lista	
Freequery: contenido=texto; destino=html; ocurrencias=N; layout=automático grilla	
Freequery: contenido=html; destino=texto; ocurrencias=N; layout=automático lista	<I>SUCCESSFUL</I>, <I>INVALID</I>
Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=N; layout=automático grilla	SUCCESSFUL INVALID
Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=N; layout=directo	
Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	
Freequery: contenido=html; destino=html; ocurrencias=1; layout=directo	