

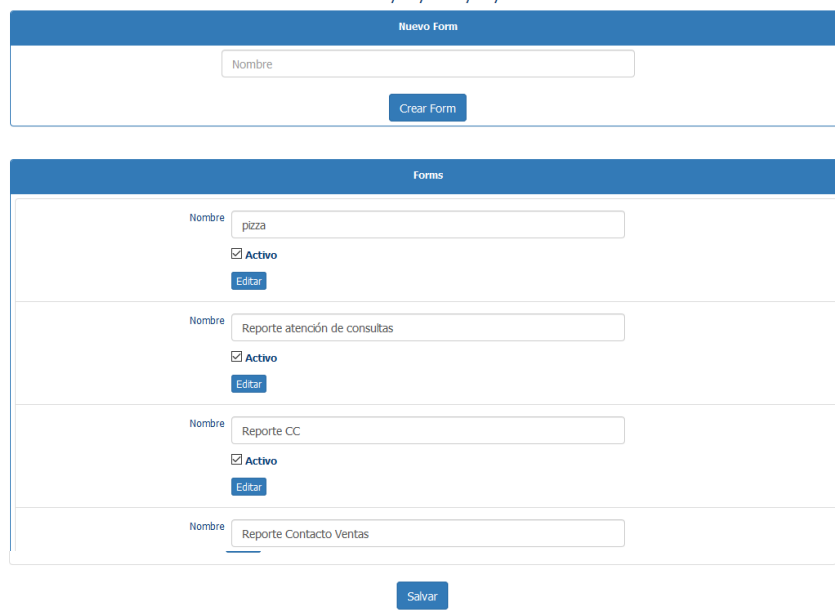
Tutorial Web Form del CRM

El presente es un tutorial para que los usuarios del CRM puedan crear y o editar los WEB forms del CRM.

Se supone que el web form debe de ser creado o editado únicamente por personas que tengan la capacitación adecuada para trabajar en el mismo ya que cualquier cambio en este puede afectar el desempeño del sistema y la atención de llamadas o clientes

1.- Creación y edición

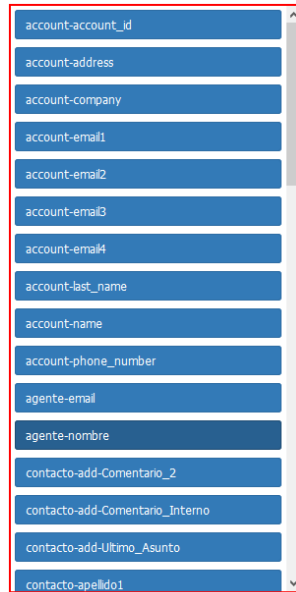
Para crear o editar web forms se acude al menú de los form y se escoge la creación o edición de un form:



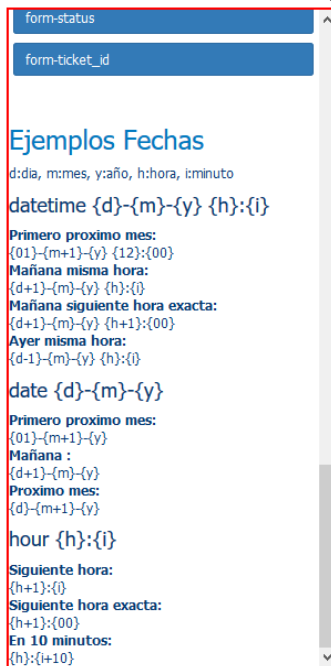
The image shows two screenshots of the CRM interface. The first screenshot, titled "Nuevo Form", shows a form creation screen with a text input field labeled "Nombre" and a "Crear Form" button. The second screenshot, titled "Forms", shows a list of existing forms. Each form entry includes a "Nombre" field, a checked "Activo" checkbox, and an "Editar" button. The forms listed are: "pizza", "Reporte atención de consultas", "Reporte CC", and "Reporte Contacto Ventas". A "Salvar" button is located at the bottom of the list.

2.- Variables a ser utilizadas:

Para la creación y edición de los forms el sistema tiene predefinidas las variables que pueden ser utilizadas para mostrar o almacenar información las variables disponibles se encuentran en el extremo derecho de la edición de los forms en la forma de un scroll down menú, para utilizar alguna variable simplemente se pone el cursor donde se quiere aplicar y se hace click a la variable, de esta manera se ahorran problemas de errores de sintaxis:



En la parte inferior del scroll down se muestra la sintaxis para las variables de fecha:

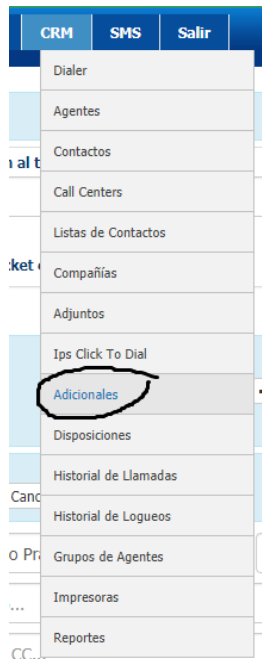


Tanto los formatos de variables, las variables disponibles o los formatos de fechas pueden variar de tiempo en tiempo, los que rigen son los que se encuentran disponibles en la página web.

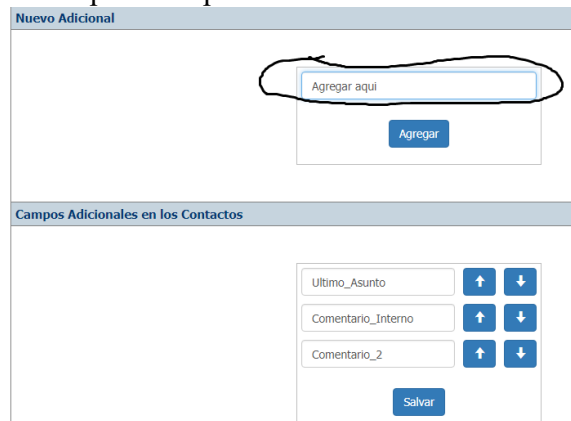
3.- Creación de campos adicionales en la base de datos o solicitud de nuevas variables:

3.1.- Creación de campos adicionales:

Es posible que para operar una campaña o un Call Center este requiera otras variables adicionales a las que ya cuenta el sistema, para agregarlas simplemente se va al menú de adicionales:



En el menú de adicionales se agrega el campo, los campos adicionales que se agreguen automáticamente quedan disponibles para ser incluidos en el web form.

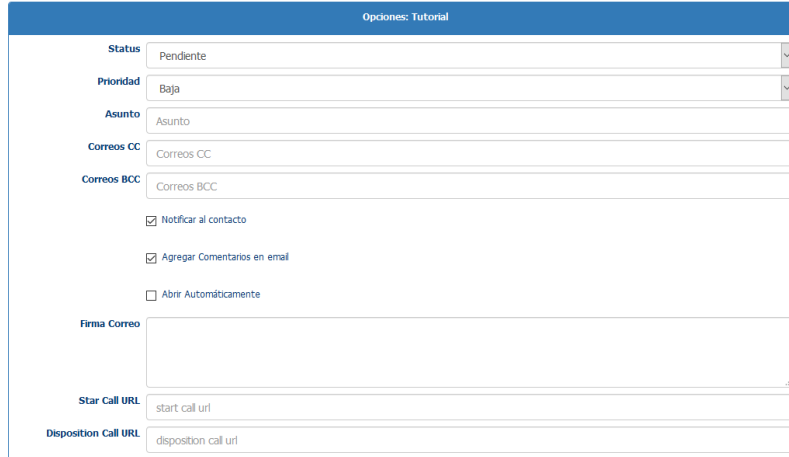


A screenshot of a web form titled 'Nuevo Adicional'. The form has a header bar with the title. Below the header, there is a text input field containing the placeholder text 'Agregar aqui', which is circled in black. Below the input field is a blue 'Agregar' button. Below the input field and button, there is a section titled 'Campos Adicionales en los Contactos'. This section contains three text input fields: 'Ultimo_Asunto', 'Comentario_Interno', and 'Comentario_2'. Each input field has two small blue buttons with up and down arrows to its right. Below these input fields is a blue 'Salvar' button.

4.- Elementos del form

El form se divide en dos partes: Opciones e Items los que se describen a continuación.

4.1.- Opciones del FORM:



Opciones: Tutorial

Status: Pendiente

Prioridad: Baja

Asunto: Asunto

Correos CC: Correos CC

Correos BCC: Correos BCC

Notificar al contacto

Agregar Comentarios en email

Abrir Automáticamente

Firma Correo

Star Call URL: start call url

Disposition Call URL: disposition call url

Son las opciones que tiene el form y se describen a continuación:

- Status:
 - Es el status por defecto que se asignaría al ticket, el agente al atender la llamada puede cambiarlo
- Prioridad
 - Es la prioridad que se asignaría al ticket, el agente al atender la llamada puede cambiarlo
- Asunto
 - Es el asunto que se incluirá en el correo en caso que se decida enviar un correo de la atención
 - El asunto permite incluir variables como nombres fechas etc entonces el asunto puede ser algo así como:
 - Reporte Atención Empresa | ticket#{form-ticket_id} | {contacto-nombre} {contacto-apellido1}
 - Para consutruirlo se van agregando textos y variables según se desee
- Correos CC
 - Es al correo o correos a los que se le enviará copia del reporte
- Correos BCC
 - Es al correo o correos a los que se les enviará copia del reporte en formato BCC
- Notificar al contacto

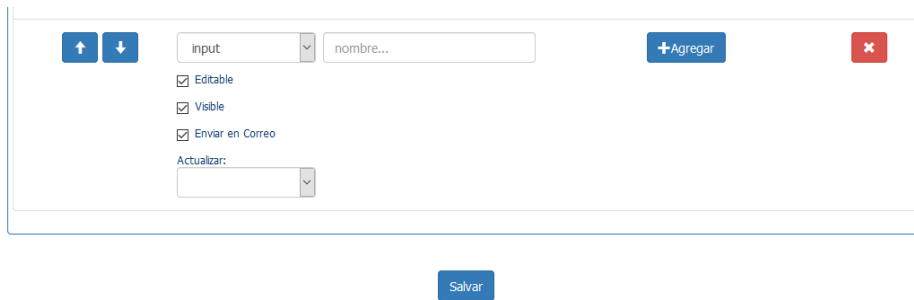
- Si esto se marca se enviará una notificación por correo al contacto, independientemente de cómo se marque el agente que atiende la llamada puede variarlo según convenga
- Agregar comentarios al email
 - Este ítem agrega todos los comentarios al mail que se vaya a enviar, es utilizado únicamente en casos muy especiales y se recomienda por defecto no incluirlo a no ser que sea una necesidad específica del usuario.
- Abrir automáticamente
 - Si se escoge abrir automáticamente, el form se desplegará abierto apenas se recibe la llamada. Es de suma utilidad para cuando el call center requiere que siempre ese form sea llenado.
- Firma Correo
 - Es el texto de información que irá al final de correo a forma de firma, la firma acepta tanto textos como variables
- Star Call URL
 - El star call URL permite al CRM utilizar información de bases de datos externas para atender una nueva llamada..
 - Cuando la llamada inicia, mediante un URL se obtiene de una manera normalizada la información de otras bases de datos y se despliegan al agente de una manera predeterminada.
 - Para habilitar y utilizar el Star Call URL es necesario hacer un desarrollo en conjunto entre CallMyWay y el usuario del CRM para asegurar la correcta integración y funcionalidad.
- Disposition Call URL
 - El Disposition Call URL permite al CRM enviar información a bases de datos externas una vez que termina una llamada.
 - Cuando la llamada termina y el agente ejecuta el “salvar”, mediante un URL se envía de una manera normalizada la información de otras bases de datos para posterior utilización y análisis.
 - Para habilitar y utilizar el Disposition Call URL es necesario hacer un desarrollo en conjunto entre CallMyWay y el usuario del CRM para asegurar la correcta integración y funcionalidad.


4.2.- Ítems del FROM:

El form puede estar constituido de una serie, posiblemente, infinita de Ítems los cuales se van agregando al mismo, para agregar un ítem se hace click al cuadro verde que está en la esquina superior derecha de los Ítems del FORM:




Una vez que se hace click el mismo se despliega en la parte inferior de los elementos que tenga este form de la siguiente manera:



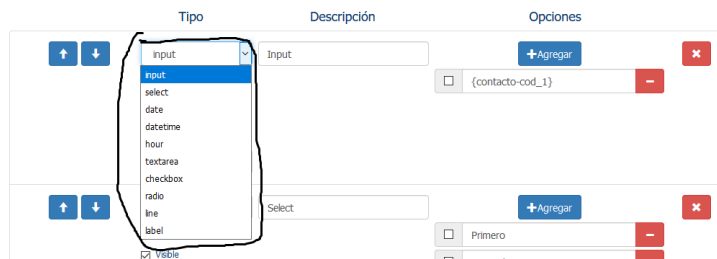
Las flechas  permiten alternar la posición del elemento al subirlo o bajarlo según su ubicación actual

La  Permite eliminar algún elemento del form que no se desee utilizar más

Al finalizar de realizar los cambios hay que hacer click en . Si no se da salvar y se sale de la página o vence la sesión se perderán los cambios

Cada ítem utiliza una línea en el form.

4.3 Construcción y tipos de elementos del FORM



En estos momentos existen 10 tipos de elementos de un form, con el tiempo se irán agregando más según los usuarios los vayan requiriendo, los mismos son: input, select, date, datetime, hour, textarea, checkbox, radio, line, label.

Adicionalmente los campos pueden ser editables, visibles o enviabiles a correo y para los que son editables se puede escoger en cual variable se almacenará el resultado de la edición del mismo:


Tipo	Descripción	Opciones
<input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/> <input type="text" value="input"/>	Input	<input type="button" value="+Agregar"/> <input type="button" value="x"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Editable <input checked="" type="checkbox"/> Visible <input checked="" type="checkbox"/> Enviar en Correo Actualizar: <input type="text" value="contacto-cod_1"/>		<input type="checkbox"/> {contacto-cod_1} <input type="button" value="-"/>

Cada uno de los diferentes tipos de ITEM se construye de la siguiente forma:

- Input:
 - Es cuando se desea ingresar algún tipo de información pero el espacio de texto para hacerlo se desea que sea pequeño:
 - Si se hace de esta forma:

<input type="button" value="↑"/> <input type="button" value="↓"/>	<input type="text" value="input"/>	Nombre contacto	<input type="button" value="+Agregar"/> <input type="button" value="x"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Editable <input checked="" type="checkbox"/> Visible <input checked="" type="checkbox"/> Enviar en Correo Actualizar: <input type="text" value="contacto-nombre"/>			<input checked="" type="checkbox"/> {contacto-nombre} <input type="button" value="-"/>

- Se despliega de esta forma:

Nombre contacto 

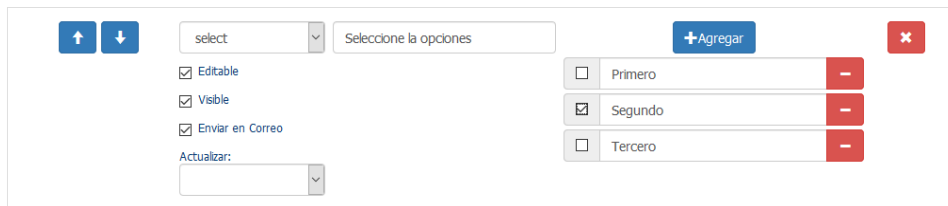
- Se define como input
- Se pone “nombre contacto” que será la etiqueta del mismo
- Se hace click en para que muestre:
- {contacto-nombre} en este campo se debe de marcar el check y se escoge el campo que de desea mostrar en caso que se desee mostrar algún campo existente
- En actualizar se define cual variable se actualizara
- El form se escogió que sea:
 - Editable: Permite hacer cambios al mismo y los cambios se almacenaran en el campo de la base de datos que se indique
 - Visible: Se escogió que sea visible para el agente, ya que el sistema permite que el form manipule alguna variable pero no la muestre al agente.
 - Que se envíe al correo: Se incluirá este campo si se decide enviar un correo al contacto.

- También es posible que el input sea simplemente para ingreso de información, para ese se recomienda utilizar el textarea ya que es más grande.
- Esta lógica aplica para todos los demás tipos de items

- select:

- Es cuando se tienen varias opciones y se muestran al operador como un drop down

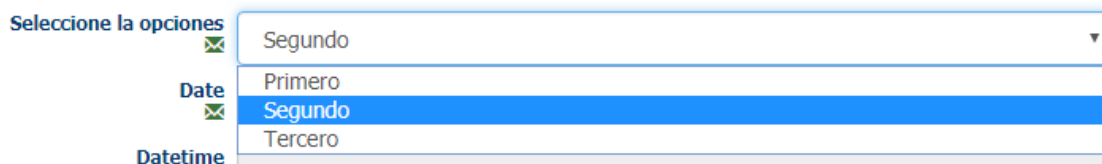
- Si se hace de esta forma:



- Se despliega de esta forma:



- Pero si se hace click en la flecha de la derecha muestra las otras opciones posibles:



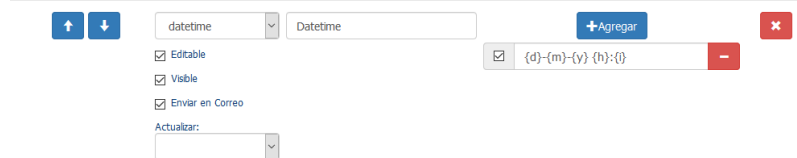
Notar que como se escogió segundo como el defecto, va a mostrar este como escogido hasta que no se escoja otro.

- datetime:

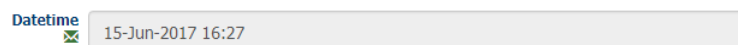
- d:dia, m:mes, y:año, h:hora, i:minuto
- **datetime {d}-{m}-{y} {h}:{i}**
 - **Primero proximo mes:**
 - {01}-{m+1}-{y} {12}:{00}
 - **Mañana misma hora:**
 - {d+1}-{m}-{y} {h}:{i}
 - **Mañana siguiente hora exacta:**
 - {d+1}-{m}-{y} {h+1}:{00}
 - **Ayer misma hora:**
 - {d-1}-{m}-{y} {h}:{i}

- En este tipo de ítem se define una fecha así como operadores de fecha para definir un evento futuro:

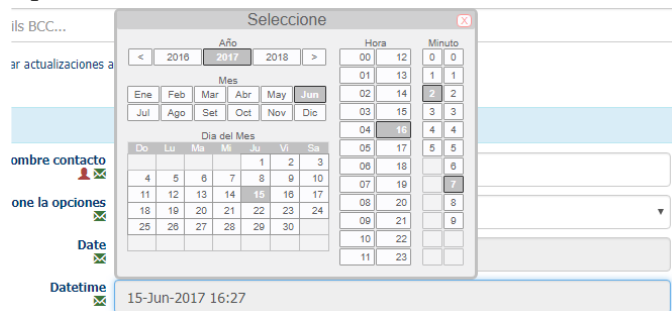
- Si se configura de esta manera:



- Se va a mostrar de esta manera:




Y como esta editable entonces se puede editar de esta manera, haciendo click en el campo correspondiente:



- date:
 - En este tipo de ítem se define una fecha y día así como operadores de fecha para definir un evento futuro:
 - date {d}-{m}-{y}
 - **Primero próximo mes:**
 - {01}-{m+1}-{y}
 - **Mañana :**
 - {d+1}-{m}-{y}
 - **Próximo mes:**
 - {d}-{m+1}-{y}

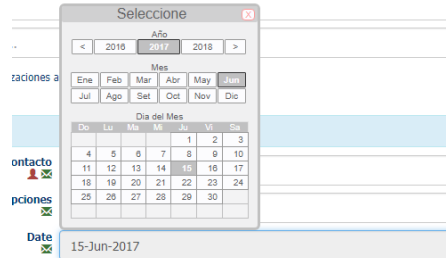
- Si se configura de esta manera:



- Se va a mostrar de esta manera:

Date 15-Jun-2017

- Y como esta editable entonces se puede editar de esta manera, haciendo click en el campo correspondiente:



- Hour:
 - En este tipo de item se define una hora así como operadores de hora para definir un evento futuro:

- hour {h}:{i}
 - **Siguiente hora:**
 - {h+1}:{i}
 - **Siguiente hora exacta:**
 - {h+1}:{00}
 - **En 10 minutos:**
 - {h}:{i+10}
- Si se configura de esta manera:



- Se va a mostrar de esta manera:

Hour 16:33

- Y como esta editable entonces se puede editar de esta manera, haciendo click en el campo correspondiente:

ones a

Seleccione ✕

Hora		Minuto	
00	12	0	0
01	13	1	1
02	14	2	2
03	15	3	3
04	16	4	4
05	17	5	5
06	18		6
07	19		7
08	20		8
09	21		9
10	22		
11	23		

actio

ones

Date

time

Hour 16:33

Opciones

- Textarea:

- Es cuando se desea ingresar algún tipo de información pero ese espacio de texto para ingresarlo es grande.
- De igual manera es posible almacenar lo que se agregó en este campo en un campo de la base de datos para futura referencia
 - Si se configura de esta manera:

↑ ↓

textarea ▼ Textarea

+Agregar
✕

Editable
 Visible
 Enviar en Correo
 Actualizar: ▼

- Se va a mostrar de esta manera:

Textarea

- checkbox:

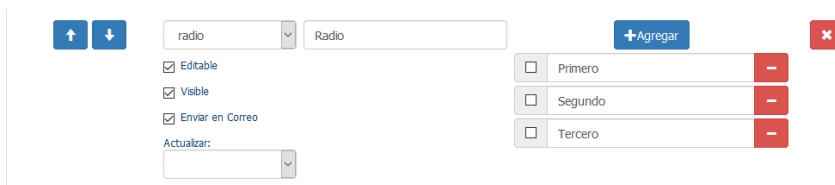
- El checkbox es cuando se muestran varias opciones predeterminadas y la escogencia de las opciones puede ser múltiple
 - Si se configura de esta manera:



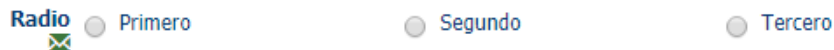
- Se va a mostrar de esta manera:



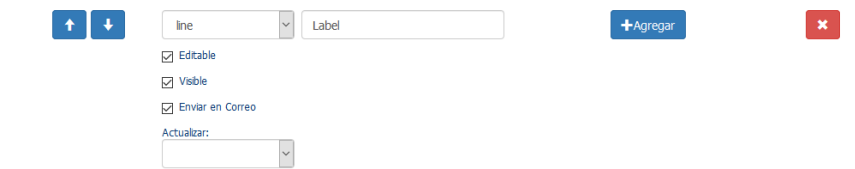
- Radio:
 - El radio es cuando se muestran varias opciones predeterminadas y la escogencia debe de ser única
 - Si se configura de esta manera:



- Se va a mostrar de esta manera:



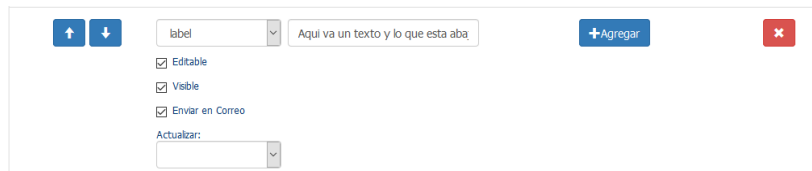
- Line:
 - En cuando se desea agregar una línea al form, es muy útil cuando se desean separar areas del form
 - Si se configura de esta manera:



- Se va a mostrar de esta manera:



- Label:
 - Es cuando se desea agregar un texto en el form para indicar la descripción de una sección o cualquier otra cosa.
 - Si se configura de esta manera:

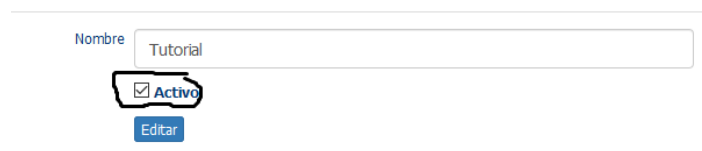


- Se va a mostrar de esta manera:

Aqui va un texto y lo que esta abajo es una línea

4.4.- Inclusión del form al Call Center y definición como activo:



4.4.1 Los forms se puede definir como activos o inactivos en el menú de edición de los forms:



4.4.2 Para que un form se muestre en un Call Center debe de estar asignado al mismo, de manera que un form puede mostrarse en varios Call Centers:

Form	Mostrar
pizza	<input checked="" type="checkbox"/>
Reporte atención de consultas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reporte CC	<input checked="" type="checkbox"/>
Reporte Contacto Ventas	<input checked="" type="checkbox"/>
Reporte problemas con Internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Reporte problemas con telefonía	<input checked="" type="checkbox"/>
Tutorial	<input checked="" type="checkbox"/>

4.5.- Otras consideraciones adicionales:

- Si contiguo al campo, al usuario le aparece el icono  quiere decir que este campo una vez editado, la base de datos será actualizada con este nuevo valor que se ingresó en el form.
- Si contiguo al campo aparece el ícono  quiere decir que este campo será incluido en el correo electrónico que eventualmente se decida enviar una vez se haya salvado el form.
- En los casos que no aplica, como por ejemplo poner editable o que se almacene una línea el comando es ignorado
- En general antes de liberar un nuevo form es recomendable probarlo y si es muy complejo consultar con CallMyWay para asegurarse que el mismo va a funcionar como se planea.