

Ref.: ADV_WC0001

V1.1

ES

WebFlow

Cobranza

&

Recupero



Marcas

<MS-DOS y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation.>

Todos los otros productos son marcas registradas de sus respectivos dueños.

Advertencia

La información contenida en este documento, puede ser modificada por ADV Technology S.R.L. sin ningún previo aviso. Ninguna parte de este documento se puede fotocopiar, reproducir o traducir a otro lenguaje, sin previa autorización escrita de ADV Technology S.R.L..

Última modificación: <21.02.2008>
Impreso en 02 de 2008

ADV Technology S.R.L.

Vuelta de Obligado 1275 5°B
Capital Federal (C1426BEC)
Buenos Aires – Argentina

www.advtechnology.com.ar

Contenido

Contenido

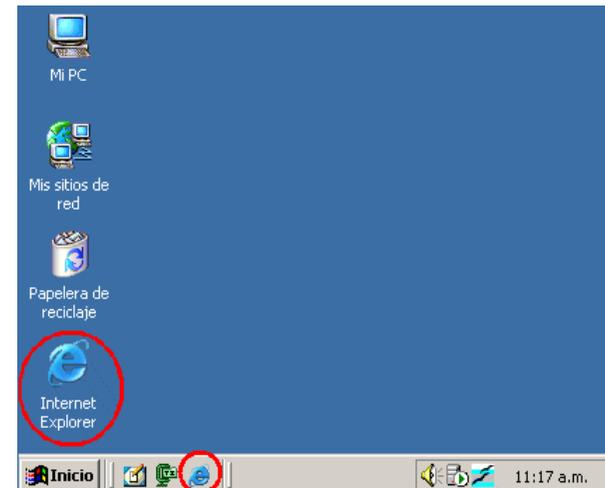
1 OPERACIONES BÁSICAS.....	5
1.1 ACCEDIENDO AL SISTEMA.....	5
1.2 INICIANDO EL TRABAJO.....	8
1.3 LA CARPETA.....	11
1.4 GESTIONANDO.....	16
1.5 SALIENDO DEL SISTEMA.....	17
1.6 GENERALIDADES.....	17
1.7 NOCIONES BÁSICAS.....	21
2.CONFIGURACIÓN.....	25
2.1 CONFIGURACIÓN BÁSICA.....	25
2.2 ZONAS DE IP	28
2.3 BANDAS HORARIAS Y HORARIOS LABORALES.....	31
2.4 PERFILES Y PERMISOS.....	37
2.5 USUARIOS.....	41
3 GERENCIA - LÓGICA DE GESTIÓN.....	47
3.1 ESTRATEGIAS DE GESTIÓN	47
3.2 ESTADOS.....	49
3.3 EVENTOS.....	53
3.4 ACCIONES.....	56
3.5 COSTOS.....	59
3.6 TRANSICIONES.....	61
3.7 POLÍTICAS DE GESTIÓN.....	64
4. ADMINISTRACIÓN.....	67
4.1 TIPOS DE PRODUCTOS.....	67
4.2 TIPOS DE DOCUMENTOS.....	71
4.3 CÓDIGOS DE ÁREA.....	74
4.4 TIPOS DE ACUSE.....	77
4.5 MONEDAS.....	80
4.6 FORMAS DE ACTUALIZACIÓN.....	83
4.7 PLANES DE CONVENIOS.....	88
4.8 CLIENTES Y ENTREGAS.....	93
4.9 PUESTOS DE TRABAJO.....	98

5. OPERACIÓN	103
5.1 GESTIÓN OPERATIVA.....	103
5.2 CONTROLES DE GESTIÓN ONLINE.....	107
5.3 MANIPULACIÓN MASIVA.....	111
5.4 CARGA MANUAL DE CARPETAS.....	113
6 HERRAMIENTAS.....	114
6.1 ESCRITOS.....	114
6.2 TAGS.....	119
6.3 PLANTILLAS.....	122
6.4 CREAR OTRAS HERRAMIENTAS.....	126
6.5 OTRAS HERRAMIENTAS.....	129
7. REPORTES.....	130
7.1 FILTROS Y CAMPOS DE LOS REPORTES.....	132
7.2 CREAR REPORTES.....	140
7.3 MAS REPORTES.....	144
8. APACHE Y WINDOWS.....	145
8.1 CONFIGURACIÓN DEL WEBFLOW MEDIANTE UN SERVIDOR CON APACHE.....	145
8.2 ¿CÓMO REINICIAR WEBFLOW?.....	146
8.3 CREACIÓN DE USUARIOS EN WINDOWS.....	147
8.4 CREACIÓN DE USUARIOS EN APACHE.....	148
9. IMPORTACIÓN.....	145
8.1 CONFIGURACIÓN DEL WEBFLOW MEDIANTE UN SERVIDOR CON APACHE.....	145
8.2 ¿CÓMO REINICIAR WEBFLOW?.....	146
8.3 CREACIÓN DE USUARIOS EN WINDOWS.....	147
8.4 CREACIÓN DE USUARIOS EN APACHE.....	148

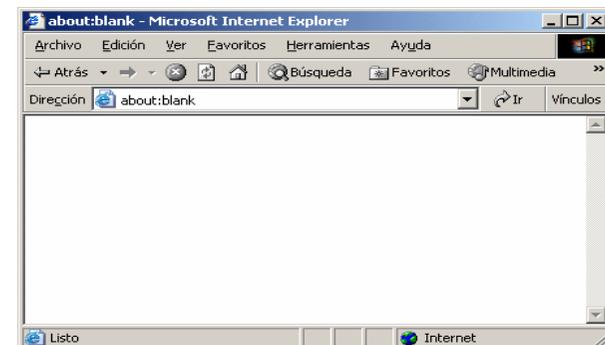
1 OPERACIONES BÁSICAS

1.1 Accediendo al Sistema

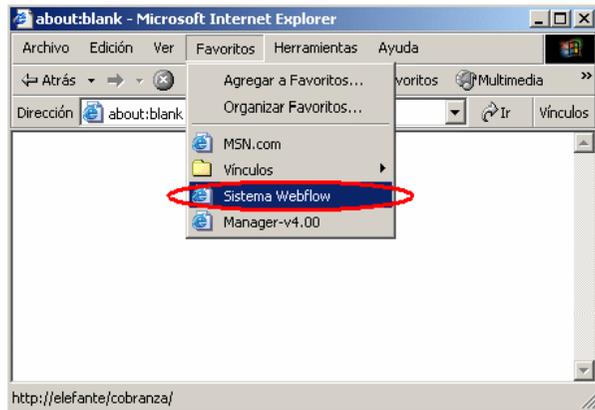
El **Sistema WebFlow** se basa en tecnología web, por lo tanto debe iniciarse desde un explorador de internet de Windows. Este se encuentra, dependiendo de la configuración del sistema, en el escritorio y/o en la barra de inicio.



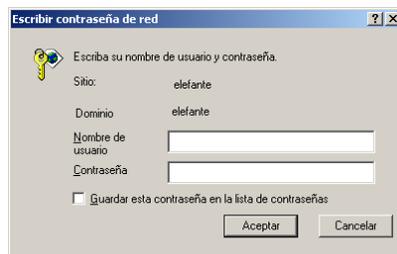
Una vez abierto el explorador de Internet nos aparecerá la siguiente ventana:



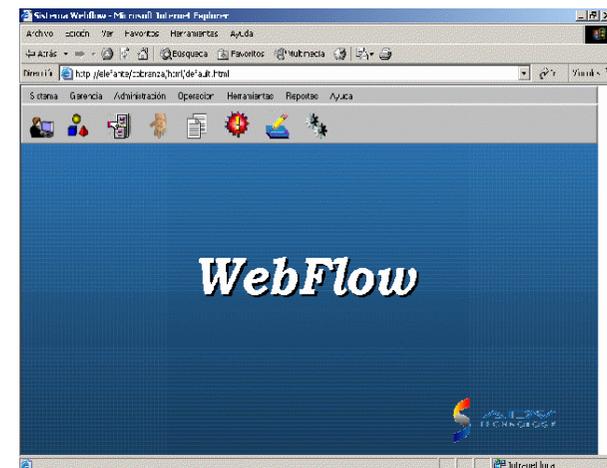
Para ingresar al sistema, debe seleccionar “Sistema WebFlow” en “favoritos”.



Antes de permitirnos trabajar, el sistema requerirá una identificación y una clave. Esta información de carácter privado y personal será suministrada oportunamente. Se debe evitar comentar y anotar estos datos ya que constituyen la identificación ante el sistema. Una vez proporcionados, todas las acciones serán registradas bajo esa denominación.



Después de hacer la registración, se desplegará la página de trabajo.

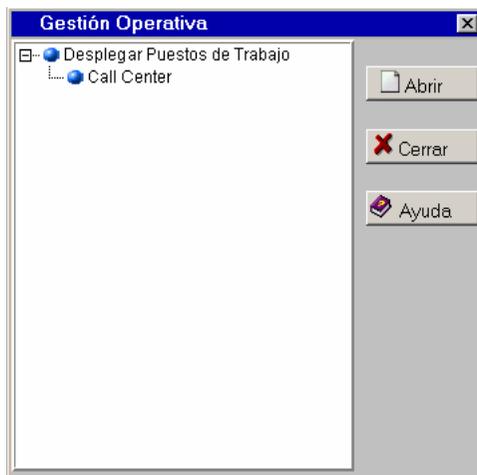


1.2 Iniciando el Trabajo

Para comenzar la gestión se debe presionar el botón “Gestión Operativa”:

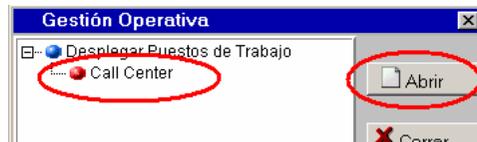


Una vez presionado el botón, se abrirá la siguiente ventana:

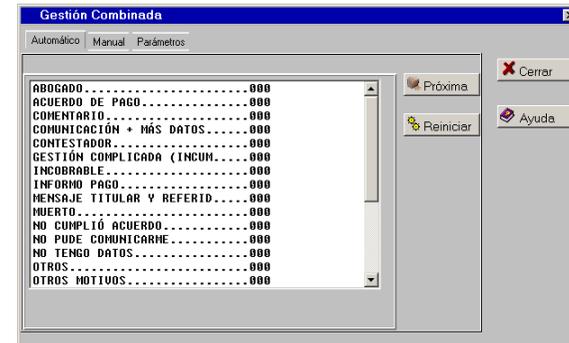


En esta ventana, se debe:

1. Seleccionar el Puesto de Trabajo a utilizar.
2. Presionar el botón “Abrir”.

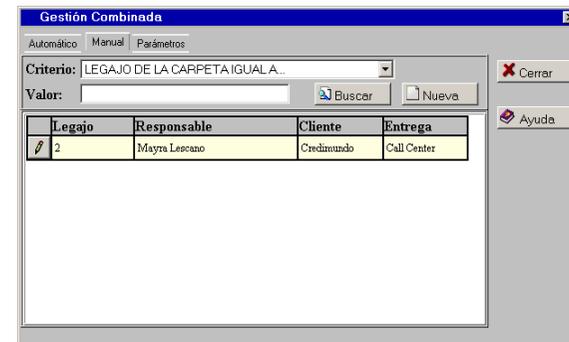


Así logrará desplegar su ventana de trabajo Dependiendo de la configuración previa, el puesto de trabajo podrá ser de tipo: Automático, Manual, Combinado o Agrupado. A continuación se describe el puesto Combinado:



Esta ventana ofrece dos modalidades de trabajo: Llamados Saliente (conocido como Automático) y Llamados Entrantes (conocido como Manual).

En el primer caso, se deja la responsabilidad de elegir el sujeto a llamar al sistema. Simplemente se debe presionar el botón "Próxima" para que aparezca el siguiente caso de gestión. Una estadística le brinda información al operador a cerca de su trabajo. La modalidad Manual permite buscar a un sujeto (que llamó espontáneamente). Esta búsqueda admite diferentes criterios, siendo "Apellido y nombre comenzando con...", "Legajo de la carpeta igual a..." los más importantes.



Las búsquedas se hacen en cinco pasos:

1. Seleccionar el criterio (ej. Legajo de la carpeta igual a...)
2. Completar el valor de búsqueda (ej. 50001)
3. Presionar el botón 'Buscar'
4. Seleccionar de la lista preliminar el adecuado
5. Presionar el botón "Editar"

1.3 La Carpeta

Independiente de la forma por la cual se accede a una carpeta (caso de gestión), la misma se visualizará en forma de solapas:

1.3.1 Contacto



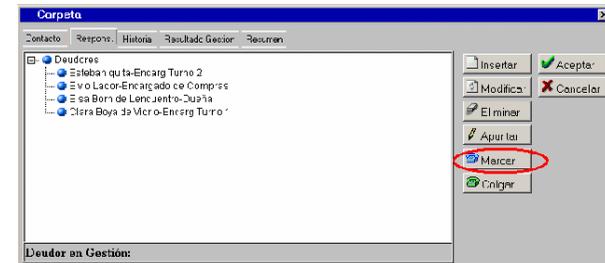
The screenshot shows a web application window titled 'Carpeta'. It contains a form with the following fields and values:

Nº Carpeta:	50002	Nombre:	La GIGLOS na Loca				
Dirección:	Calles	Nro:	132	Piso:		Depto:	
Cod Postal:	1122	Barrio:	MicroCentro	Pdo:	Capital Federal		
Referencia:	Al lado del viceclub	Prov:	Capital Federal				
Email:	compras@go.oloca.com.ar	Filcar:	P134E-2				
Comentario:							
Cliente:	telekioscc	Entrega:	telekioscc				
Estado:	Visitado	Turno:	todo el día				
Asignación:	DESCONOCIDO	Grupo:	A				

Buttons: 'Aceptar' (green checkmark) and 'Cancelar' (red X).

Posee los datos básicos del establecimiento.

1.3.2 Responsables



The screenshot shows the 'Carpeta' form with the 'Responsables' tab selected. The list of responsible parties is expanded, showing:

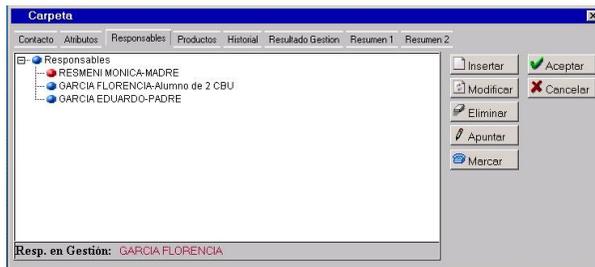
- Deudores
- Esteban Quiroga Encargado Turno 2
- Evo Laco-Encargado de Compras
- Esa Bora de Lencentro Dupia
- Olivera Boya de Micro-Energ Turno 1

Buttons: 'Insertar', 'Aceptar', 'Modificar', 'Cancelar', 'Eliminar', 'Apurarse', 'Marcar' (circled in red), and 'Coligar'.

Posee información completa de los Responsables y permite desplegar la lista de teléfonos (botón "Marcar")

El sistema permite guardar las conversaciones telefónicas realizadas en la gestión de una carpeta y adjuntarlas a la gestión realizada¹. Esto permite revisar que se dijo en las llamadas, evaluar el trato al cliente del operador e incluso el estado de ánimo de la persona contactada. Para guardar la conversación simplemente se debe realizar una llamada:

1. En la ficha de la carpeta, ir a la aleta Responsables y seleccionar la opción “Marcar”:



2. Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3. Aquí figurarán todos los teléfonos de la carpeta. Si quiere llamar a algún número, simplemente presione el botón con el teléfono azul del número elegido para iniciar la llamada y el botón “Colgar” para terminarla. Automáticamente se guardará la conversación y se la adjuntará a la gestión.

¹ Debe contarse con una interfaz telefónica homologada.

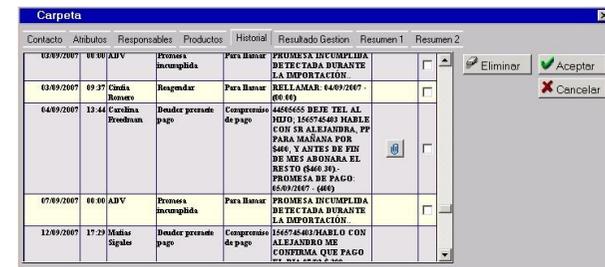
También se pueden modificar los teléfonos o contabilizar la llamada con los botones del lápiz y del teléfono amarillo, respectivamente, que se encuentran en la parte derecha.

1.3.3 Historial



Permite visualizar el historial de Gestión.

Si se quiere escuchar una conversación grabada, debe ir a la aleta Historial, donde en la columna Adjuntos habrá un botón con la imagen de un clip indicando que hay conversaciones guardadas para esa gestión:

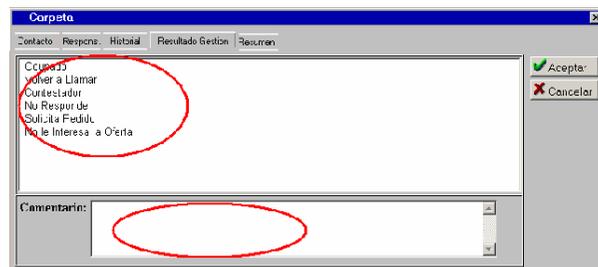


Al presionar el botón aparecerá una ventana similar a la siguiente:



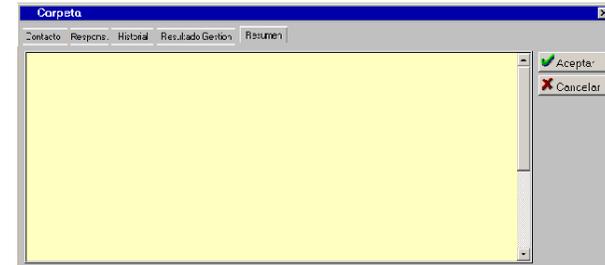
Para escuchar una conversación simplemente debe presionar el botón de "Play" de la parte izquierda de la pantalla correspondiente a la conversación que desea escuchar.

1.3.4 Resultado de Gestión



Se utilizan para cargar un resultado de la lista ofrecida y, opcionalmente, agregar un comentario.

1.3.5 Resumen



Visualiza información propia de la cuenta, en un formato determinado al momento de la configuración.

1.4 Gestionando

La gestión consiste en:

1. Obtener una carpeta en forma Automática o Manual;
2. Observar detenidamente la información de Contacto y Resumen;
3. Desplegar los teléfonos y discar;
4. Mientras se logra la comunicación, consultar Responsables, Resumen e Historial;
5. Hacer la gestión en sí;
6. Cargar el Resultado en la solapa de Resultado de Gestión y presionar ACEPTAR.

1.5 Saliendo del Sistema

Antes de salir del sistema asegúrese que todas las ventanas estén cerradas. Deberá ver el escritorio de fondo del Sistema WebFlow



Antes de retirarse, asegúrese que cerrar el explorador (no de ir a otra página) accionando el control que resalta la figura anterior.

1.6 Generalidades

Si bien **WebFlow** es un sistema Cliente-Servidor y la funcionalidad provista está definida por la versión de software instalada en el **Servidor WebFlow**, el explorador almacena algunos archivos en la terminal con el propósito de acelerar la operación.

En algunas circunstancias (después de haber realizado actualizaciones del sistema, por ejemplo) pueden generarse incompatibilidades entre el Servidor y el Cliente que lleven a errores inexplicables.

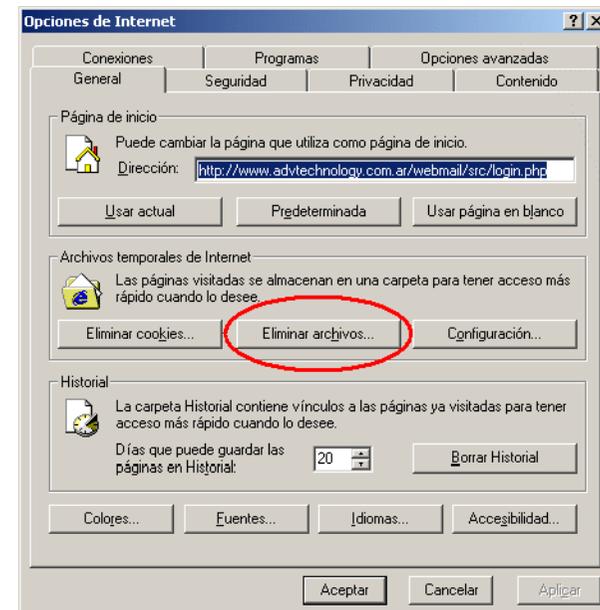
Esto puede solucionarse purgando los archivos temporales del Cliente mediante el procedimiento que se describe a continuación. Es importante destacar que este procedimiento no puede, en ningún caso, generar problemas adicionales al sistema.

1.6.1 Purga de Archivos Temporales

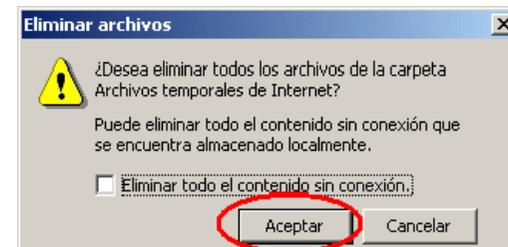
- 1) Invocar una página en blanco escribiendo la siguiente dirección:
about:blank.
- 2) Desplegar la ventana de “**Opciones de Internet**”.



- 3) Seleccionar la opción “**Eliminar Archivos**” de la ventana de “Opciones de Internet”.

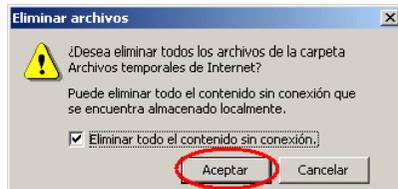


4) Al desplegarse la ventana de confirmación, presionar “**Aceptar**”



La operación puede demandar varios minutos de trabajo por parte del Explorador. Espere su terminación.

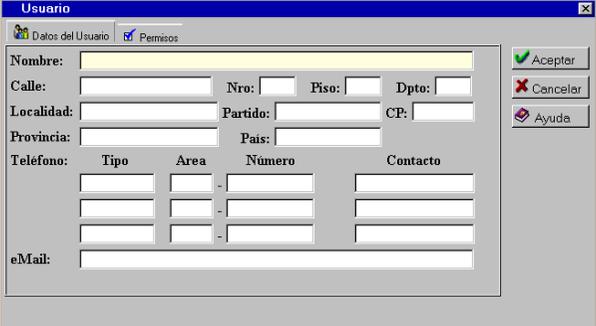
5) Repita la '**Eliminación de Archivos**' seleccionando la opción '**Sin conexión**'



6) Cierre el explorador y vuelva a abrirlo.

1.7 Nociones Básicas

Se debe tener en cuenta que las ventanas poseen campos a llenar, los cuales se encuentran en amarillo si son campos obligatorios o en blanco si son optativos. Veamos un ejemplo:



The screenshot shows a window titled 'Usuario' with two tabs: 'Datos del Usuario' (selected) and 'Permisos'. The form contains the following fields:

- Nombre: (highlighted in yellow)
- Calle: (white)
- Nro: (white)
- Piso: (white)
- Dpto: (white)
- Localidad: (white)
- Partido: (white)
- CP: (white)
- Provincia: (white)
- Pais: (white)
- Telefono: (table with 4 columns: Tipo, Area, Número, Contacto)
- eMail: (white)

Buttons on the right: Aceptar (green checkmark), Cancelar (red X), and Ayuda (purple question mark).

En esta ventana, se deben llenar en forma obligatoria los campos: Nombre. Mientras que los demás campos (Calle, Localidad, Teléfono, etc.) son optativos y pueden evitarse cargar de no ser necesarios.

1.7.1 Atributos Generales

Permiten definir datos adicionales que el sistema reconocerá y almacenará. Estos datos pueden ser de tipo numérico, alfanumérico o hasta imágenes. Basta con definir su tipo y entidad de aplicación al momento de la instalación, para que el sistema tome ese nuevo "atributo" como propio y lo maneje en forma natural. Ejemplo: el sistema no prevé guardar una fotocopia del DNI de un deudor. No obstante, puede crearse este atributo y así almacenar/visualizar el DNI de los deudores cuantas veces se quiera. Para crear estos atributos, hay que seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción "Atributos" del submenú "Gerencia":



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



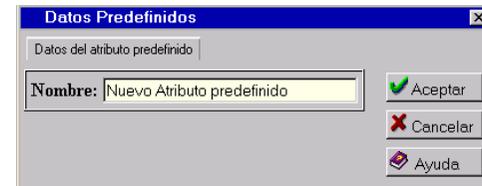
3) Si se quiere insertar un nuevo atributo, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre la entidad correspondiente, y se mostrará la ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre del atributo, el tipo de dato (Numérico, Alfanumérico, Predefinido, Archivo BMP, Archivo GIF, Archivo JPEG) y si es de solo lectura o no. Presionar el botón

“Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

Si se selecciona el nuevo atributo como tipo de dato PREDEFINIDO, se deben insertar los correspondientes valores predefinidos. Para ello basta con posicionarse sobre el atributo y presionar insertar. Aparecerá la siguiente ventana:



En esta ventana deberá cargar el nombre del valor del atributo. Presionar “Aceptar” para guardar el valor o “Cancelar” para anular el ingreso del mismo.

- 4) Si se quiere modificar algún atributo ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez seleccionado el ítem correspondiente. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.
- 5) Si se quiere eliminar un atributo, se debe posicionar sobre el ítem que contenga el atributo a borrar y presionar el botón “Eliminar”, luego de unos instantes aparecerá la ventana, actualizada de listado de atributos.
- 6) Para salir de la ventana, de debe presionar el botón “Cerrar”.

1.7.2 Comentarios

Permiten definir notas adicionales por el usuario, con la fecha en la cual fue escrita y el autor. Los comentarios, aparecen al modificar alguna entidad. Veamos un ejemplo en donde se permite cargar un comentario:



Al insertar un comentario, aparecerá la siguiente ventana:



En esta ventana, de debe ingresar el comentario a cargar a la entidad y presionar el botón "Aceptar" para guardarlo o "Cancelar" para anular el ingreso del mismo.

Tanto para modificar o eliminar un comentario, se debe posicionar sobre el mismo y presionar el correspondiente botón (al modificar aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrá modificar la nota escrita anteriormente).

2. CONFIGURACIÓN

2.1 Configuración Básica

El sistema permite definir un sin límite de parámetros. Cada uno de los cuales es utilizado en algún u otro componente del sistema. Esto permite que determinadas herramientas guarden datos necesarios para su funcionamiento. Para definir parámetros siga estas instrucciones:

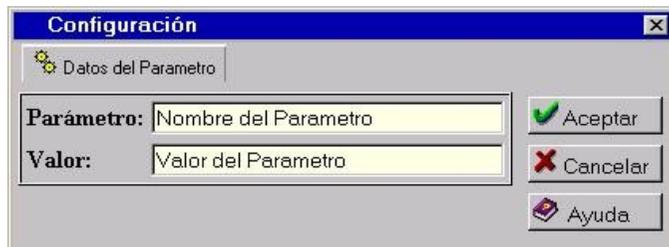
- 1) Seleccionar la opción "Configuración" del submenú "Sistema":



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Parámetro, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Parámetros". Se mostrará la siguiente ventana donde se podrán cargar los datos:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre del Parámetro y su Valor. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Parámetro ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá una ventana similar a la de Insertar, donde se podrá modificar el valor del Parámetro. Presionar el botón "Aceptar" para guardar dichos cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas a forma de ejemplo de la operatoria descrita:

Insertar

The screenshot shows a dialog box titled 'Configuración' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a tab labeled 'Datos del Parametro' with a gear icon. The dialog contains two input fields: 'Parámetro:' with the text 'Puerto' and 'Valor:' with the text '80'. To the right of these fields are three buttons: 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a book icon).

Modificar

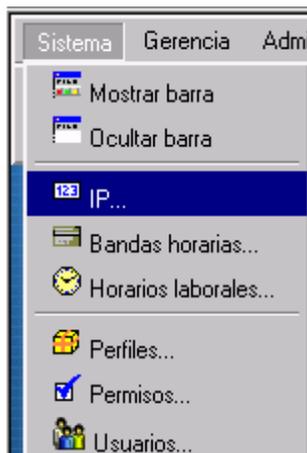
The screenshot shows a dialog box titled 'Configuración' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a tab labeled 'Datos del Parametro' with a gear icon. The dialog contains two input fields: 'Parámetro:' with the text 'Puerto' and 'Valor:' with the text '80'. To the right of these fields are three buttons: 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a book icon).

- 5) Si se quiere eliminar un Parámetro del sistema, se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Parámetro a borrar y presionar el botón "Eliminar".
- 6) Para salir de la ventana, de debe presionar el botón "Cerrar".

2.2 Zonas de Ip

Si bien en un sistema Cliente-Servidor de tipo Web resulta imposible determinar el lugar físico desde el cual se está operando, **WebFlow** permite definir Rangos de direcciones para clasificar los accesos. De esta forma es posible determinar si una operación se está requiriendo desde dentro de la oficina o si tiene origen en el exterior (un locutorio, su casa particular, etc.). Más aún, aquellas empresas de gran envergadura que cuenten con una administración refinada de su red pueden determinar el sector o departamento donde se origina cada transacción. Para ello debe definirse las direcciones Ips siguiendo estos pasos:

- 1) Seleccionar la opción "IP" del submenú "Sistema":



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar una nueva dirección de Ip, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Ips". Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre de la Ip y la dirección de la misma. Y luego presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos, o presionar "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar una dirección Ip, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, y se podrán modificar los datos ya existentes. Luego presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.
- 5) Si se quiere eliminar una dirección Ip, se debe hacer lo mismo que en el paso anterior, es decir, posicionarse sobre el nodo con la Ip a borrar y presionar el botón el "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada con los cambios.

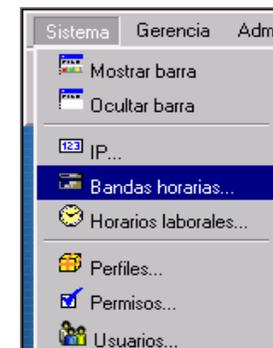
6) Para salir de esta ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

2.3 Bandas horarias y Horarios laborales

A los efectos de estrechar la seguridad, el sistema permite definir **Bandas Horarias**. Cada una de ellas, que consta de 2 lapsos, representa la ventana temporal diaria en que un empleado trabaja (Ej.: “de 9:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00”). Por su parte, los **Horarios laborales** conformados por un conjunto de 7 bandas horarias (una por cada día), modelan el horario de trabajo de un empleado. Para ello debe definirse primero las bandas horarias y a continuación los horarios laborales, utilizando dichas bandas, con los siguientes pasos:

2.3.1 Bandas Horarias

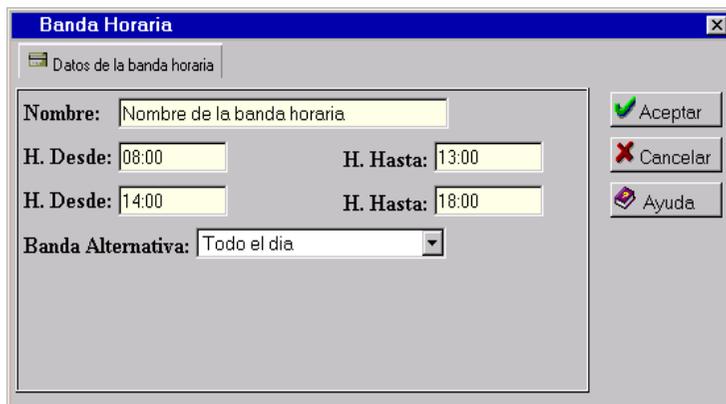
1) Seleccionar la opción “Bandas horarias” del submenú “Sistema”:



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3) Si se quiere insertar una nueva Banda Horaria, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Bandas Horarias", y se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre de la Banda Horaria, por ejemplo: "Mañana", "Tarde" o "Todo el día" y los rangos de horarios de las mismas, así como también un campo opcional para

indicar una banda alternativa. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos, o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar una Banda Horaria ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporciona dos solapas más: “Atributos” y “Comentarios” los cuales se pueden insertar o modificar en forma análoga a lo ya explicado (véase [1.7](#)). Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efectos.

A continuación se muestran las ventanas de edición:

The screenshot shows a dialog box titled "Banda Horaria" with a close button (X) in the top right corner. It has three tabs: "Datos de la banda horaria" (selected), "Atributos", and "Comentarios". The "Datos de la banda horaria" tab contains the following fields:

- Nombre:** A text input field containing "Todo el día".
- H. Desde:** Two time input fields, both containing "00:00".
- H. Hasta:** Two time input fields, both containing "23:59".
- Banda Alternativa:** A dropdown menu with "Tarde" selected.

On the right side of the dialog, there are three buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon), "Cancelar" (with a red X icon), and "Ayuda" (with a question mark icon).

The top screenshot shows the "Banda Horaria" dialog box with the "Atributos" tab selected. The "Atributos" tab contains a large empty text area and three buttons: "Insertar", "Modificar", and "Eliminar". The "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda" buttons are also visible on the right.

The bottom screenshot shows the "Banda Horaria" dialog box with the "Comentarios" tab selected. The "Comentarios" tab contains a large empty text area and three buttons: "Insertar", "Modificar", and "Eliminar". The "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda" buttons are also visible on the right.

Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 6) Si se quiere eliminar una Banda Horaria, se debe hacer lo mismo que en el paso anterior, es decir posicionarse sobre el nodo que contenga la Banda a borrar y presionar el botón el "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada con los cambios.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

2.3.2 Horarios laborales

Una vez estipuladas las Bandas Horarias, se deben cargar los **Horarios Laborales** de cada usuario del sistema, de la siguiente manera:

- 1) Seleccionar la opción “Horarios Laborales” del submenú “Sistema”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar el Horario Laboral de un usuario, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Horario Laboral". Se mostrará la siguiente ventana donde se podrán cargar los siguientes datos:

A screenshot of a software window titled "Horario laboral". At the top left, there is a tab labeled "Datos del Horario". Below the tab is a form with the following fields: "Nombre:" with a text box containing "Todo el Dia"; "Lunes:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; "Martes:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; "Miércoles:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; "Jueves:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; "Viernes:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; "Sábado:" with a dropdown menu showing "Todo el dia"; and "Domingo:" with a dropdown menu showing "Todo el dia". On the right side of the form, there are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda".

En esta ventana se debe ingresar el nombre del Horario laboral y especificar en cada día de la semana los horarios donde ejercerá el puesto. Finalmente se debe presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos, o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Horario Laboral ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Presionar el

botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efectos.

- 5) Si se quiere eliminar un Horario Laboral, se debe hacer lo mismo que en el paso anterior, es decir posicionarse sobre el nodo que contenga el Horario a borrar y se debe presionar el botón “Eliminar”, luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada con los cambios.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

2.4 Perfiles y permisos

Si bien se proveen en forma predeterminada algunos perfiles como Administrador, Gerente, Operador de Call Center y Negociador, es posible administrar los perfiles disponibles, decidiendo cuales serán estos y qué operaciones permitirá cada uno de ellos. Para ello deben definirse primero los **perfiles** de usuarios y luego los **permisos** para dichos perfiles, realizando los siguientes pasos:

2.4.1 Perfiles

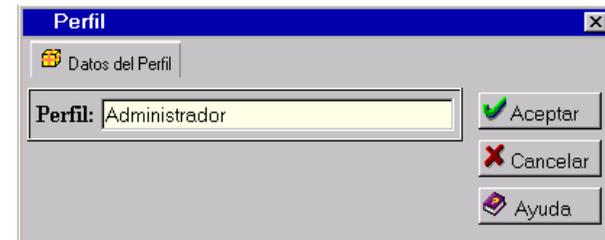
1) Seleccionar la opción “Perfiles” del submenú “Sistema”:



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Perfil, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Perfiles”. Se mostrará la siguiente ventana, donde procederemos a cargar el nombre del perfil:



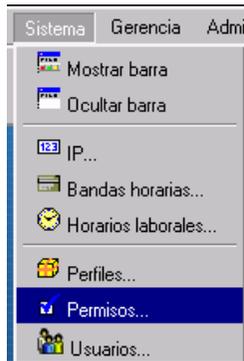
Luego de ingresar el nombre del Perfil, presionar el botón “Aceptar” para guardar el dato o “Cancelar” para anular el ingreso del mismo.

- 4) Si se quiere modificar un Perfil ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar donde se podrá modificar el dato ya existente. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.
- 5) Si se quiere copiar un perfil, se debe presionar el botón “Copiar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar donde se podrá modificar el nombre sugerido. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efectos.
- 6) Si se quiere eliminar un Perfil, se debe hacer lo mismo que en el paso anterior, es decir, posicionarse sobre el nodo que contenga el Perfil a borrar, y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada con los cambios.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

2.4.2 Permisos

Una vez cargado los perfiles del sistema, se debe proceder a cargar los permisos correspondientes a cada uno de ellos:

- 1) Seleccionar la opción “Permisos” del submenú “Sistema”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Primero se debe seleccionar alguno de los perfiles ya existentes y presionar “Buscar”. Se desplegará una lista con las

descripciones de las operaciones realizables en el sistema. Junto a cada una de ellas, un indicador mostrará si esa operación se encuentra habilitada (verde) o no (rojo) en el perfil elegido.

- 4) Una vez terminados los cambios deseados (se pueden seleccionar todos los permisos, marcando con un tilde "Permisos Todos"), se debe presionar "Procesar" para que los cambios tomen efecto.
- 5) Para imprimir la lista de permisos de un determinado perfil, se debe presionar el botón "Imprimir".
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

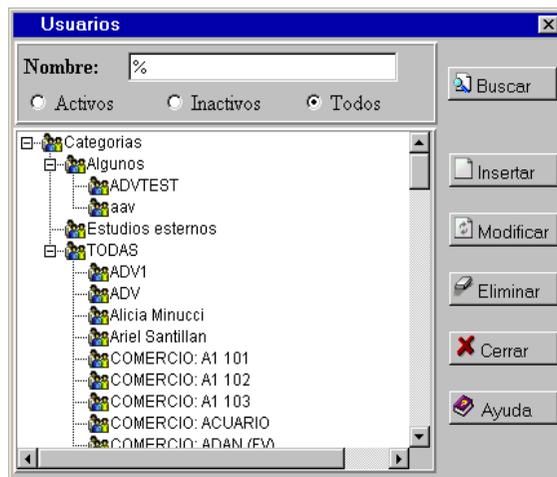
2.5 Usuarios

El sistema permite definir un sin límite de usuarios. Cada uno de los cuales está caracterizado por un perfil, un conjunto de Zonas Ips desde las que puede acceder y un horario de operación. La trilogía **Perfil, Horario, Zona** constituye un afinado mecanismo de seguridad que permite determinar **quienes** y **cuando** podrán realizar **qué** tareas y desde **dónde**. Para definir usuarios siga estas instrucciones:

1) Seleccionar la opción “Usuarios” del submenú “Sistema”:



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) El campo Nombre, se utiliza para buscar determinados usuarios mediante una búsqueda puntual o por comodines (colocando el símbolo "%"). También existen tres opciones para filtrar los usuarios dependiendo del estado en que se encuentran en el sistema. Los estados pueden ser Activo o inactivo, se puede consultar por usuarios independientemente del estado o por uno en particular.

Por ejemplo en la pantalla anterior, se colocó "%" en el campo Nombre y se selecciono "Todos", al presionar el botón "Buscar" se listan todos los usuarios existentes en el sistema sin importar los estados.

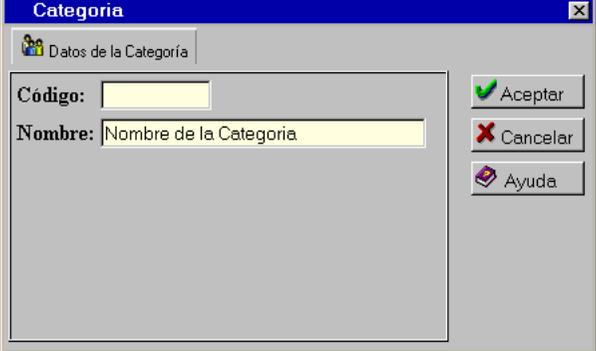
Si quisiéramos buscar, por ejemplo, usuarios con el apellido Fandino, sería válido poner: %Fandino.

Si quisiéramos buscar, por ejemplo, usuarios con el apellido Fandino entre los inactivos, hubiera que haber puesto: %Fandino y marcado la opción Inactivos.

Una vez listado los usuarios, se puede pasar a modificar alguno de los encontrados.

- 4) Si se quiere insertar un nuevo Usuario, debe insertarse dentro de una categoría ya existente.

Para crear una categoría se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Categorías". Se mostrará la siguiente ventana donde se podrán cargar los datos:



Donde Código es el código y Nombre es el nombre que tendrá la nueva categoría.

- 5) Para modificar la categoría se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono de la categoría a modificar. Luego se abrirá la misma ventana que al insertar una categoría. Puede modificarse el código o el nombre, aceptando los cambios con Aceptar o cancelando con Cancelar.
- 6) Para insertar un usuario se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono de la categoría donde se quiere agregar al usuario. Se mostrará la siguiente ventana donde se podrán cargar los datos:

The screenshot shows a window titled 'Usuario' with two tabs: 'Datos del Usuario' (selected) and 'Permisos'. The 'Datos del Usuario' tab contains the following fields and controls:

- Nombre:** A text input field.
- Calle:** A text input field.
- Nro:** A text input field.
- Piso:** A text input field.
- Dpto:** A text input field.
- Localidad:** A text input field.
- Partido:** A text input field.
- CP:** A text input field.
- Provincia:** A text input field.
- Pais:** A text input field.
- Telefono:** A table with 5 columns: 'Tipo', 'Area', 'Número', and 'Contacto'. Each column has three rows of input fields.
- eMail:** A text input field.
- Buttons:** 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a question mark icon).

The screenshot shows the same 'Usuario' window, but with the 'Permisos' tab selected. The 'Datos del Usuario' tab is visible but empty. The 'Permisos' tab contains the following controls:

- Buttons:** 'Insertar' and 'Eliminar' (with a trash icon).
- Horario:** A dropdown menu showing 'Todo el Dia'.
- Perfil:** A dropdown menu showing 'Administrador'.
- Buttons:** 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a question mark icon).
- Seguridad Integrada con Active Directory:** A radio button that is selected. Below it is a 'Login:' text input field and a checkbox labeled 'Ignorar Dominio'.
- Seguridad Webflow:** A radio button that is not selected. Below it is a 'Login:' text input field, a checkbox labeled 'Cambiar Contraseña' with a value of '1234', and a 'Expiración de Contraseña' section with three buttons: '1M', '1A', and '10A'.
- Other checkboxes:** 'Forzar cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión' and 'Usuario inhabilitado'.

En esta ventana encontramos dos solapas que contienen campos a completar.

En la solapa “Datos de Usuarios” se debe ingresar el nombre del Usuario; pueden ingresarse también, una serie de datos optativos que sirven de información adicional del usuario.

En la solapa “Permisos” se debe ingresar el perfil y el login del Usuario seguido del tipo de seguridad que tendrá. Los datos a ingresar varían dependiendo de la seguridad seleccionada, a saber:

2.5.1 Seguridad Integrada con Active Directory

En Login se debe ingresar el nombre con el cual iniciaremos sesión en WebFlow. Este debe coincidir con el nombre de un usuario de Windows. La contraseña es administrada por guindos. Si se desea omitir el dominio solo basta con seleccionar la opción que acompaña al campo del Login.

2.5.2 Seguridad WebFlow

Se deben ingresar en login el nombre con el cual iniciaremos sesión en WebFlow, si se desea cambiar la contraseña seleccionamos la opción Cambiar y nos habilitará el cambio. También se debe ingresar la fecha en que caducará la contraseña, para ello se cuenta con tres botones que nos facilitará agregar meses y años. Existe la posibilidad de forzar el cambio de contraseña en el próximo inicio de sesión y de inhabilitar al usuario para que no use el sistema.

- 7) Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.
- 8) Si se quiere modificar un Usuario ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. En esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan una solapas más: “Atributos” la cual se puede insertar o modificar en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar dichos cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas a forma de ejemplo de la operatoria descrita:

Usuario

Datos del usuario | Permisos | Atributos

Nombre:

Calle: Nro: Piso: Dpto:

Localidad: Partido: CP:

Provincia: País:

Telefono:	Tipo	Area	Número	Contacto
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				
<input type="text"/>				

eMail:

Usuario

Datos del usuario | Permisos | Atributos

IPs Habilitadas
 Todas las ips

Horario:

Perfil:

Seguridad Integrada con Active Directory
 Login: Ignorar Dominio

Seguridad Webflow
 Login: Cambiar Contraseña

Expiración de Contraseña:

Forzar cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión
 Usuario inhabilitado

Usuario

Datos del usuario | Permisos | Atributos

Atributos

Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad

- Si se quiere eliminar un Usuario del sistema, se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Usuario a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.

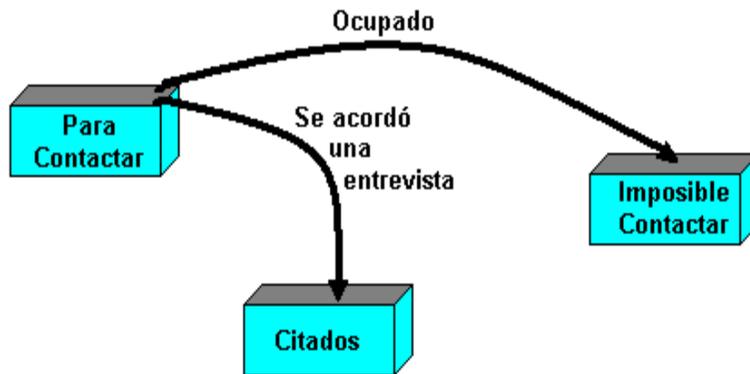
10) Para salir de la ventana, de debe presionar el botón "Cerrar".

3 GERENCIA - LÓGICA DE GESTIÓN

Una de las características más notables de **WebFlow** es la posibilidad de detallar la lógica con la cual se realizará la gestión. Para implementar esto, se debe partir del modelo de Gestión deseado.

Este modelo puede volcarse al sistema en forma de un diagrama de gestión o “grafo” que es definido mediante las entidades dentro de una estrategia.

A continuación se ofrece un sencillo (e incompleto) ejemplo que sirve para ilustrar la idea:



3.1 Estrategias de Gestión

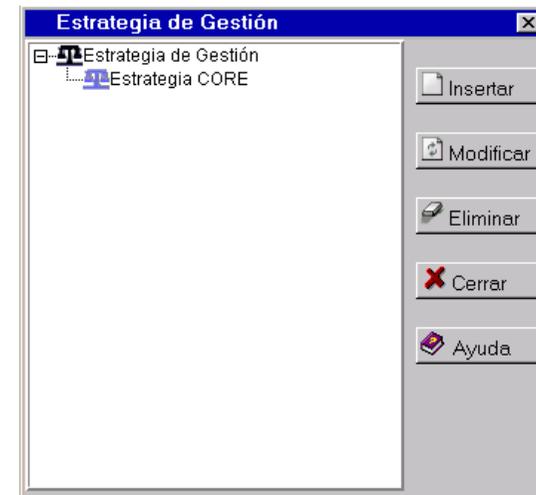
Dentro del menú “Gerencia”, se encuentran todas las entidades necesarias para la creación de un modelo de gestión.

Ante todo debemos crear una estrategia de gestión. Esto se hace de la siguiente forma:

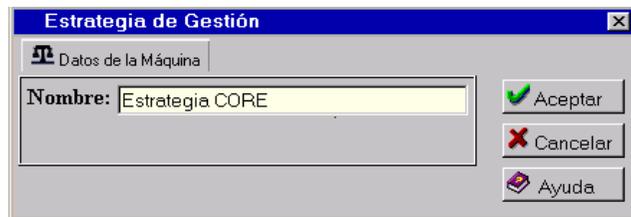
- 1) Seleccionar la opción “Estrategias de Gestión” del submenú “Gerencia”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar una nueva Estrategia de Gestión, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Estrategias de Gestión". Se mostrará la siguiente ventana:



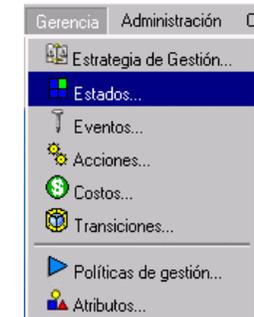
En esta ventana, se debe ingresar el nombre de la Estrategia. Presionar el botón “Aceptar” para guardar el dato ingresado o “Cancelar” para anular el ingreso del mismo.

- 4) Si se quiere modificar una Estrategia de Gestión ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrá modificar el dato ya existente. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.
- 5) Si se quiere eliminar una Estrategia de Gestión, debe posicionarse sobre el nodo que contenga la estrategia a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

3.2 Estados

Representan cada uno de “Cajones” en los cuales puede estar una carpeta. Está definido, principalmente, por un “Nombre”. Algunos ejemplos son: “Para contactar”, “Citados”, “Imposible contactar”, etc.. Para crear cada uno de estos estados, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Estados” del submenú “Gerencia”:



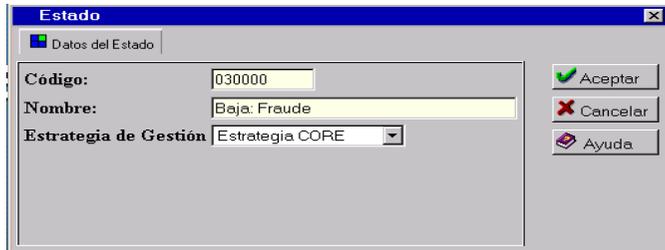
- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) El campo Nombre, se utiliza para buscar determinados Estados mediante una búsqueda puntual o por comodines (colocando el símbolo "%"). Por ejemplo, en la pantalla anterior, se colocó el símbolo "%" y al presionar el botón "Buscar" se listan todos los estados existentes en el sistema.

Una vez listados los Estados, se puede pasar a modificar alguno de los existentes.

- 4) Si se quiere insertar un nuevo Estado, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Estados". Se mostrará la siguiente ventana:



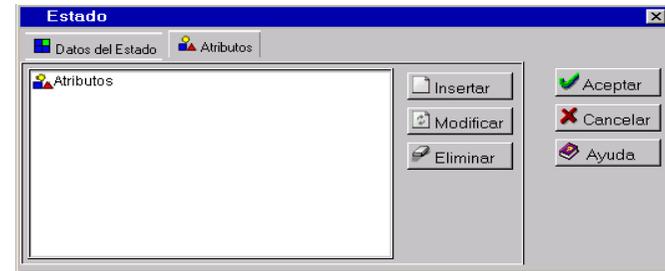
The screenshot shows a window titled "Estado" with a tab labeled "Datos del Estado". It contains three input fields: "Código:" with the value "030000", "Nombre:" with the value "Beja: Freude", and "Estrategia de Gestión:" with a dropdown menu showing "Estrategia CORE". To the right of the fields are three buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon), "Cancelar" (with a red X icon), and "Ayuda" (with a question mark icon).

En esta ventana, se debe ingresar el Código para el Estado (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad), el nombre del Estado, y a que Estrategia de Gestión pertenece. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 5) Si se quiere modificar un Estado ya existente, ubicarlo mediante una búsqueda y presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, pero con una solapa mas (Atributos), donde se podrán modificar los datos ya existentes. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto. Veamos las ventanas que lo ejemplifican:



The screenshot shows the same "Estado" window, but with an additional tab labeled "Atributos" next to "Datos del Estado". The input fields now contain: "Código:" with the value "ACTIVO", "Nombre:" with the value "Activo", and "Estrategia de Gestión:" with a dropdown menu showing "Estados de los Produ...". The buttons "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda" are still present on the right.

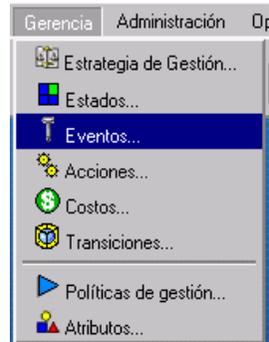


- 6) Si se quiere eliminar un Estado, se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Estado a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

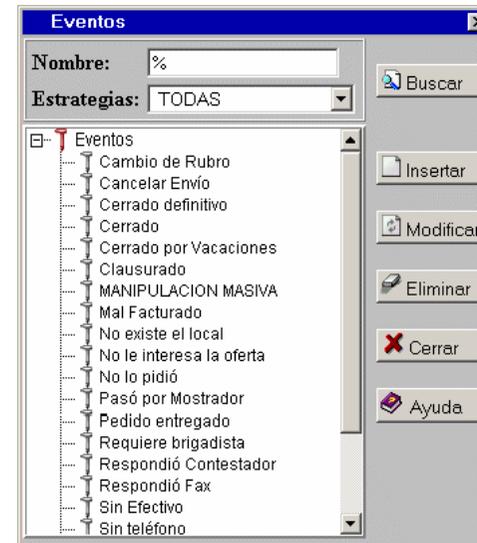
3.3 Eventos

Se denomina así a cada uno de los eventos de los cuales notificaremos al sistema. Algunos ejemplos son “Ocupado”, “Se concertó una entrevista”, “Ausente sin aviso”, etc. Para crear cada uno de los eventos, se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Eventos” del submenú “Gerencia”:



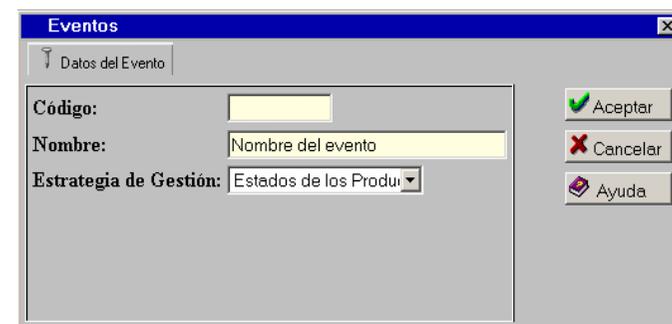
- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) El campo Nombre, se utiliza para buscar determinados Eventos mediante una búsqueda puntual o por comodines (colocando el símbolo "%"). Por ejemplo, en la pantalla anterior, se colocó el símbolo "%" y al presionar el botón "Buscar" se listan todos los estados existentes del sistema dentro de una estrategia seleccionada o en todas las existentes (opción "TODAS").

Una vez listados los Eventos, se puede pasar a modificar alguno de los existentes o insertar uno nuevo.

- 4) Si se quiere insertar un nuevo Evento, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Eventos". Se mostrará la ventana donde se podrán cargar los datos:

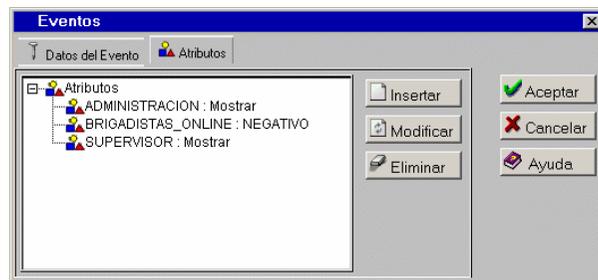
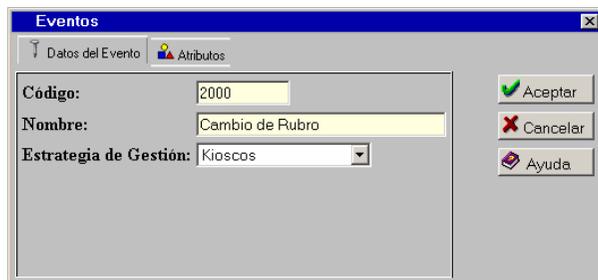


En esta ventana, se debe ingresar el Código del Evento (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad), el nombre del Evento, y la Estrategia de Gestión a la que pertenece. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

5) Si se quiere modificar un Evento ya existente, ubicarlo mediante una búsqueda y presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporciona una solapa más: “Atributos”, en la cual se pueden insertar o modificar atributos en forma análoga a lo ya explicado.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



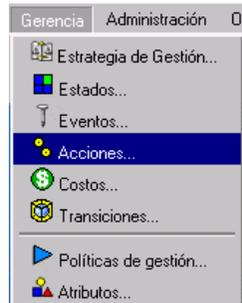
Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 6) Si se quiere eliminar un Evento, se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Evento a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

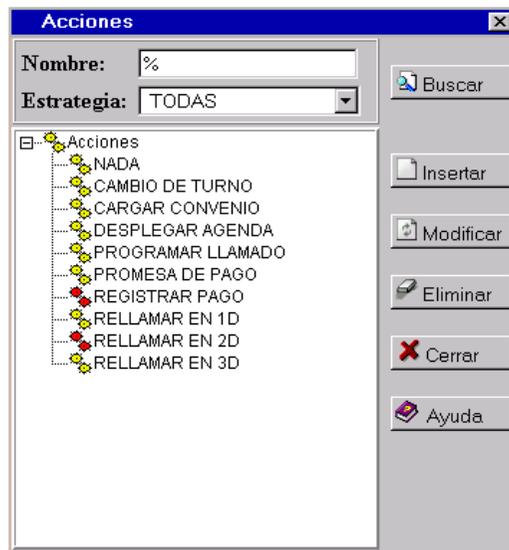
3.4 Acciones

Adicionalmente a los pasajes de estados se pueden solicitar acciones particulares como por ejemplo: “Desplegar una agenda”, “Impedir una nueva gestión por 4 horas”, etc. Para crear cada una de estas acciones, se debe seguir los siguientes pasos:

1) Seleccionar la opción “Acciones” del submenú “Gerencia” :



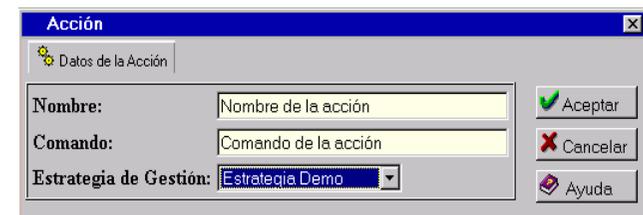
2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) El campo Nombre, se utiliza para buscar determinadas Acciones mediante una búsqueda puntual o por comodines (colocando el símbolo "%"). Por ejemplo, en la pantalla anterior, se colocó el símbolo "%" y al presionar el botón "Buscar" se listan todas las acciones existentes del sistema dentro de la estrategia seleccionada o entre todas las existentes (opción "TODAS").

Una vez listadas las Acciones, se puede pasar a modificar alguna de las existentes.

- 4) Si se quiere insertar una nueva Acción, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Acción". Se mostrará la siguiente ventana donde procederemos a cargar los datos:



En esta ventana, se debe ingresar el Nombre de la acción, el Comando que ejecuta esta acción (por ejemplo algún cgi o función a ejecutar) y a que Estrategia de Gestión pertenece. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 5) Si se quiere modificar una Acción ya existente, ubicarla mediante una búsqueda y presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.
- 6) Si se quiere eliminar una Acción, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la acción a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

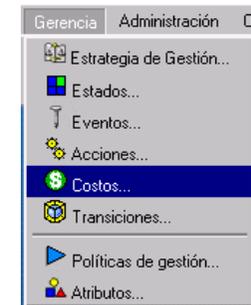
Lista de Acciones más frecuentes:

NOMBRE TIPICO	USO	COMMANDO	EJEMPLO
AGENDA	Despliega la agenda de usuarios	agenda.cgi	agenda.cgi
ASIGNAR CARPETA	Copia un atributo en otro	CopiarValor(ATRIB_DESDE&ID_CARPETA&ENTIDAD_DESDE&ATRIB_HASTA&ID_CARPETA&ENTIDAD_HASTA)	CopiarValor("GRUPO_PEDIDO&ID_CARPETA&&GRUPO_ASIGNADO&ID_CARPETA&&");
CAMBIO TURNO	Pasa al turno alternativo	CambiarTurno();	CambiarTurno();
CONVENIO DE PAGO	Despliega la ventana de Convenio de Pago	ConveniodePago();	ConveniodePago();
NADA	No hace nada	NADA	NADA
MENSAJE	Despliega un mensaje al operador	alert("texto");	alert("No se realiza ninguna accion");
RELLAMAR 1 DIA	Completa PROX_PROCESO, demorando la carpeta hasta ese instante.	Relamar(segundos);	Relamar(86400);
PROGRAMAR LLAMADA	Despliega la agenda de rellamado (sin usuarios)	programarllamada.cgi	programarllamada.cgi
PROMESA DE PAGO	Despliega la agenda de promesas (sin usuarios)	promesapago.cgi	promesapago.cgi
REGISTRAR PAGO	Despliega la ventana de carga de productos	RegistrarPago();	RegistrarPago();
ASIGNAR CARPETA	Asigna la carpeta al usuario corriente.	AsignarCarpeta();	AsignarCarpeta();

3.5 Costos

A los efectos de administrar centros de costos, es posible definir las erogaciones en que se incurrirá al realizar diversas operaciones, y asociar uno de estos costos a cada transición. Por ejemplo, “Enviar una carta simple tiene un costo de \$0.60”, “Una carta certificada tiene un costo de \$5”, etc. Casos particulares de costos, también contemplados, son las llamadas telefónicas, las cuales dependen del número discado y del tiempo de comunicación. A continuación se verá cómo configurar los costos paso a paso:

- 1) Seleccionar la opción “Costos” del submenú “Gerencia”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) El campo Nombre, se utiliza para buscar determinados Costos mediante una búsqueda puntual o por comodines (colocando el símbolo "%"). Por ejemplo, en la pantalla anterior, se colocó el símbolo "%" y al presionar el botón "Buscar" se listan todos los costos existentes del sistema dentro de la estrategia seleccionada o entre todas las existentes (opción "TODAS").

Una vez listados los Costos, se puede pasar a modificar alguno de los existentes.

- 4) Si se quiere insertar un nuevo Costo, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Costos". Se mostrará a continuación la ventana donde se procederá a cargar los datos:

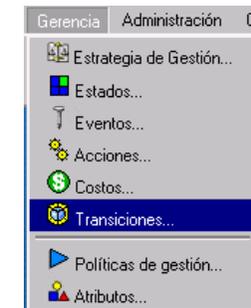
En esta ventana, se debe ingresar un Código del Costo (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad), el Concepto del costo e importe del Costo, y por ultimo a que "Estrategia de Gestión" es a la que pertenece. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 5) Si se quiere modificar un Costo ya existente, ubicarlo mediante una búsqueda y presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.
- 6) Si se quiere eliminar un Costo, se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Costo a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

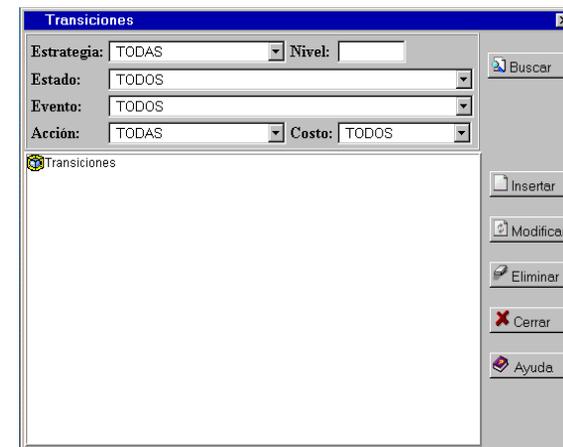
3.6 Transiciones

Se trata de reglas que determinan qué pasajes de estados son permitidos y bajo qué condiciones. Ej.: “Si para una carpeta que se encuentra en estado **Para-Contactar**, se **concerta una cita** (evento), se la debe pasar al estado **Citados**”. Para ello, se debe configurar la entidad “Transiciones” para dichos pasajes de estados, de la siguiente manera:

- 1) Seleccionar la opción “Transiciones” del submenú “Gerencia”:



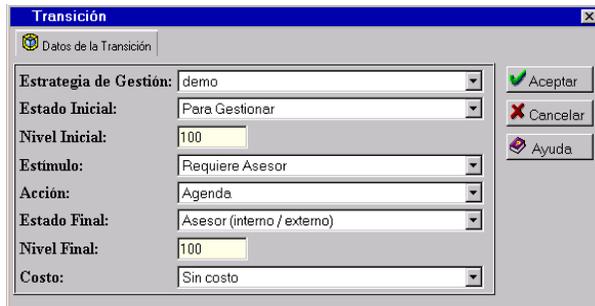
- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3) En esta ventana, existen varios campos para realizar la búsqueda; se puede buscar por Estrategia de Gestión, por estado, por evento, por acción, por costo, por nivel, o por cualquier combinación de los mismos. Presionar el botón “Buscar” y se listarán todas las transiciones existentes dentro de las restricciones seleccionadas.

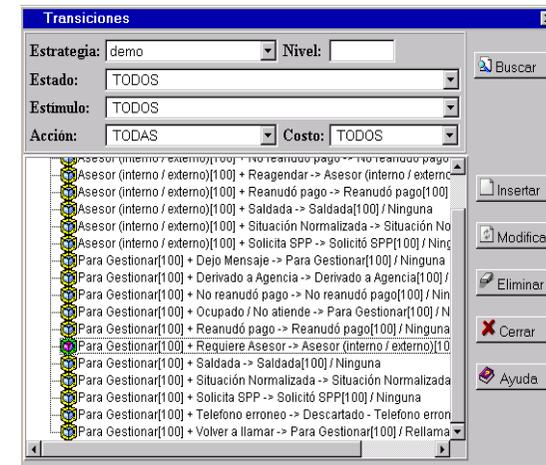
Una vez listada las transiciones, se puede pasar a modificar alguna de las existentes.

4) Si se quiere insertar una nueva Transición, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Transiciones”. Se mostrará a continuación la ventana donde procederemos a cargar los datos:



En esta ventana, se debe ingresar sobre que Estrategia de Gestión se está trabajando, Estado inicial de la transición, el nivel de la misma, que evento requiere para cambiar de estado, a que nuevo estado se pasa (estado final), el nivel de este nuevo estado, de ser necesario la acción que debe realizarse, y por último el costo de la transición (por ejemplo si se pasa del estado “En gestión” al estado “Mandar carta documento” se debe especificar el costo de dicho trámite). Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

Una vez creada la transición, la ventana se actualizará mostrando los cambios realizados:

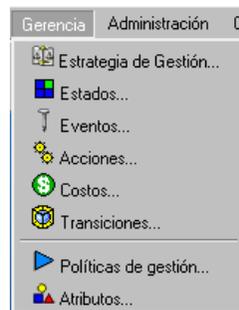


- 5) Si se quiere modificar alguna Transición ya existente, basta con ubicarla mediante una búsqueda y presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Luego presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.
- 6) Si se quiere eliminar una Transición, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la transición a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

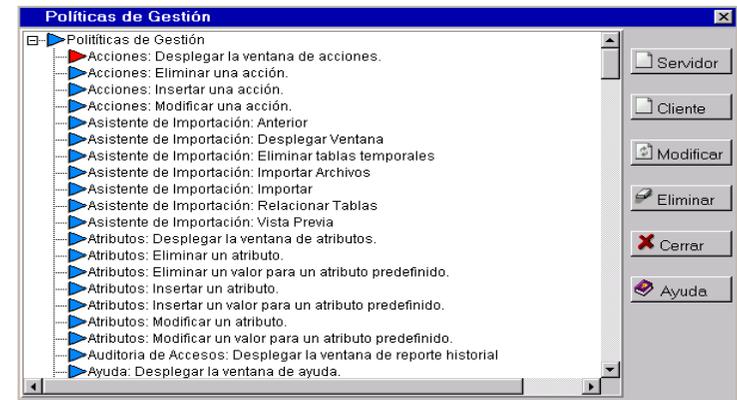
3.7 Políticas de Gestión

Si bien el sistema incorpora las validaciones lógicas que la Gestión de Cobranzas requiere, permite a un Administrador, definir nuevas validaciones para modificar el comportamiento del sistema. Existen de 2 tipos: Las “Políticas de Servidor” son ejecutadas en el servidor y permiten efectuar amplios controles incluso relacionando bases de otros sistemas. Ej.: “No aceptar un convenio de pago por un producto, a una persona que adeuda otros productos”. Las “Políticas de Cliente” son más limitadas aunque más ágiles (por ejecutarse en cada cliente) y apuntan a desplegar mensajes y controlar el despliegue de ventanas de acuerdo a los datos transmitidos al cliente. Ej.: “Si no se cargó la el CP no permitir cerrar la ventana de Carpeta”. A continuación se indica como se pueden cargar estas políticas:

- 1) Seleccionar la opción “Políticas de Gestión” del submenú “Gerencia”:

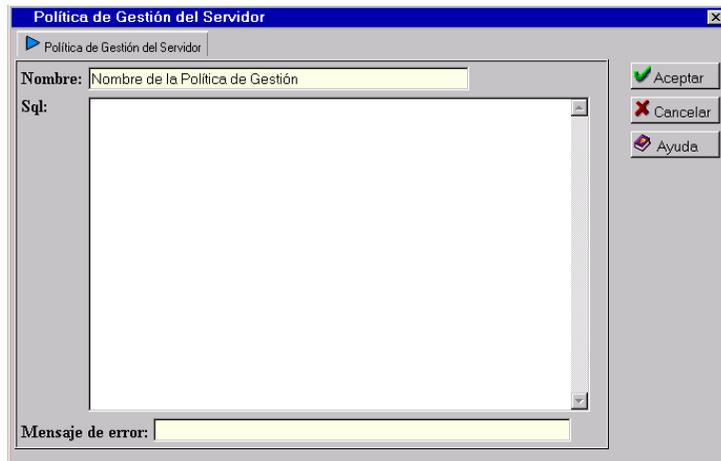


- 2) Luego, una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Una vez posicionado sobre el nodo de la política a modificar, se puede realizar una inserción presionando el botón “Clientes” si se desea ingresar una política del tipo cliente y apuntan a desplegar mensajes y controlar el despliegue de ventanas de acuerdo a los datos transmitidos al cliente, una vez realizado esto, se mostrará a continuación la siguiente pantalla:

Si se presiona el botón Servidor, una vez posicionados sobre el tipo de política a modificar, nos aparecerá la siguiente pantalla:



Estas políticas deben quedar en manos del desarrollador debido que necesitan del conocimiento de la base de datos y programación en consultas de SQL Server.

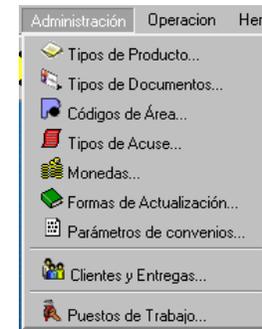
- 4) Para modificar cualquiera de las políticas ya existentes, se debe posicionar sobre la misma y presionar "Modificar". Aparecerá la ventana correspondiente, es decir, la ventana cliente o servidor según corresponda, y se podrán modificar los datos ya ingresados. Presionar "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.
- 5) Si se quiere eliminar una Política, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la política a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4. ADMINISTRACIÓN

4.1 Tipos de Productos

A los efectos de tener un mejor control de la gestión, las deudas pueden categorizarse de acuerdo al Producto que le dio origen. Ejemplos de estas definiciones son "Créditos", "Tarjeta de Crédito", "cheques rechazados", etc. Para crear cada uno de estos Tipos de Productos, se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción "Tipos de Productos" del submenú "Administración":



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:

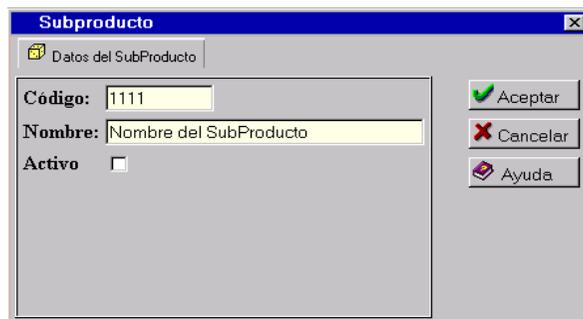


- 3) Para insertar un nuevo Tipo de Producto, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Tipos de Productos”. Se mostrará la siguiente ventana::



En esta ventana, se debe ingresar un Código para el “Tipo de Producto” (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad) y el nombre del mismo. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere insertar un Tipo de Subproducto, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre algún Tipo de Producto existente. Se mostrará la siguiente ventana:

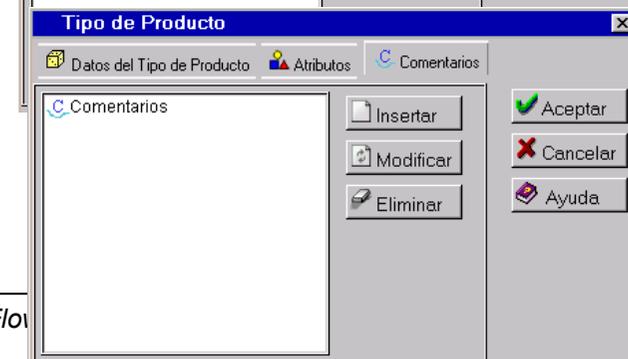
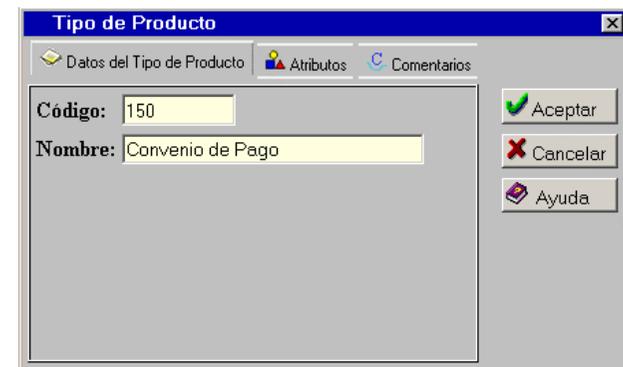


En esta ventana, se debe ingresar un Código para el Subproducto (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad), el nombre del mismo y si es activo o no en el sistema. Presionar el

botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 5) Para modificar un Tipo de producto o Subproducto ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan dos solapas más: “Atributos” y “Comentarios” donde se pueden insertar o modificar atributos y comentarios en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad. Para un Tipo de Subproducto las ventanas serían las mismas con excepción de la solapa de datos en donde se agrega el campo "Activo" como se vio anteriormente.

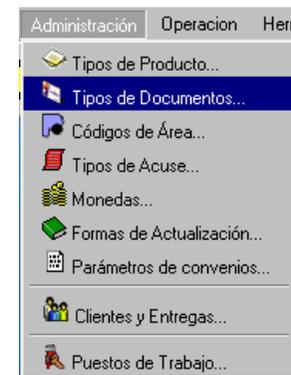
- 6) Para eliminar un Tipo de Producto o de Subproducto, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la entidad a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.2 Tipos de Documentos

A los efectos de tener un mejor control de la gestión, es importante tener en cuenta los tipos de documentos con los que se van a trabajar. Para este propósito, se cuenta con la posibilidad de definir cada Tipo de Documento, mediante un código y la descripción del mismo. Ejemplos de estas definiciones son “DNI”, “Monotributo”, “LC”, “CUIL”.

Para administrar estos Tipos de Documentos, se debe seguir los siguientes pasos:

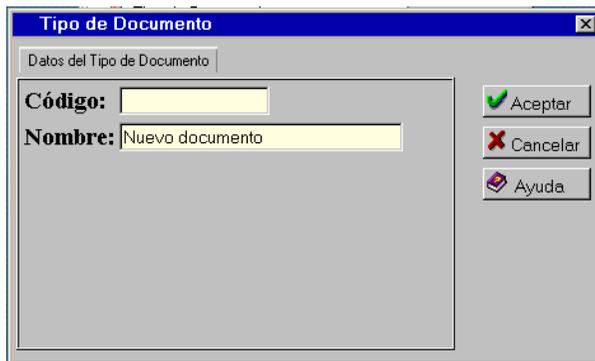
- 1) Seleccionar la opción “Tipos de Documentos” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3) Si se quiere insertar un nuevo Tipo de Documento, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Tipo de Documento". Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:

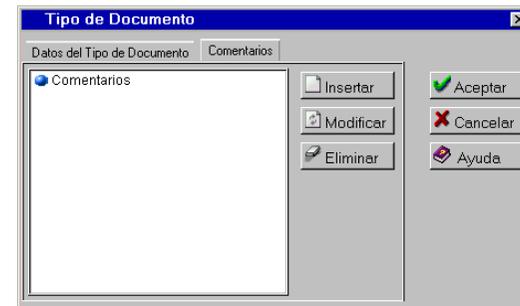
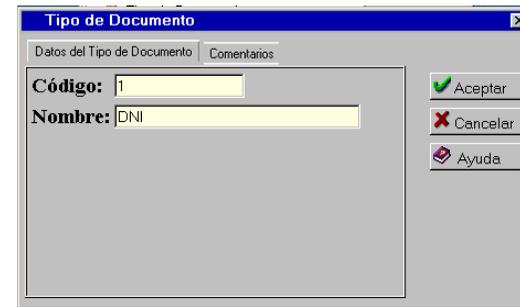


En esta ventana, se debe ingresar un Código para identificar al Tipo de Documento a insertar y el nombre del mismo. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

4) Si se quiere modificar un Tipo de Documento ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar.

Allí se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se incluyen dos solapas más: "Atributos" y "Comentarios" los cuales se pueden insertar o modificar en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón "Aceptar" para guardar dichos cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:

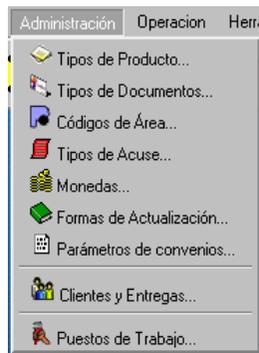


- 5) Si se quiere eliminar un Tipo de Documento, se debe posicionar sobre el nodo a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.3 Códigos de Área

A los efectos de registrar los costos en que se incurren en cada paso de la gestión, es importante tener en cuenta las tarifas telefónicas. Para este propósito, se cuenta con la posibilidad de especificar para cada prefijo telefónico una duración de pulso y un importe para el mismo. Más tarde, la tabla aquí definida servirá para calcular la erogación por cada llamada realizada. Para crear cada uno de estos Códigos de Áreas, se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Códigos de Área” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Código de Área, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Código de Área”. Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el Código o Prefijo Telefónico (Por ejemplo: 011 si es una llamada local), el nombre del Código del Área (Por ejemplo: Local Diurno), Hora Inicial y Final del período del día en que es válido la tarifa, y por ultimo el Importe del mismo por Segundo.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un “Código de Área” ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan dos solapas más: “Atributos” y “Comentarios” donde se pueden insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar dichos cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:

Código de Área

Datos del código de área | Atributos | Comentarios

Código: 011

Nombre: Local

Hora Inicial: 00:00 Hora Final: 23:59

Importe: 0.22 Cada/Seg: 60

Aceptar
Cancelar
Ayuda

Código de Área

Datos del código de área | Atributos | Comentarios

Atributos

Insertar
Modificar
Eliminar

Aceptar
Cancelar
Ayuda

Código de Área

Datos del código de área | Atributos | Comentarios

Comentarios

Insertar
Modificar
Eliminar

Aceptar
Cancelar
Ayuda

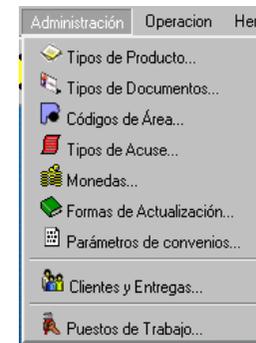
Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 5) Si se quiere eliminar un “Código de Área”, se debe seleccionar el nodo que contenga el Código de Área a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

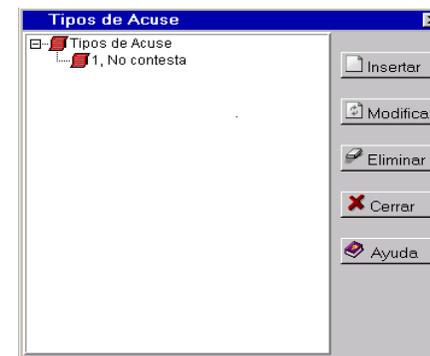
4.4 Tipos de Acuse

Al enviarse una pieza postal se suele obtener un resultado del envío. Este puede variar considerablemente dependiendo del tipo de pieza postal (certificada o no) y de la empresa contratada (cada proveedor utiliza sus propios códigos). Aquí pueden definirse, pues, las respuestas más relevantes que manejará el sistema. Para crear cada uno de estos “Tipos de Acuse”, se deben seguir los siguientes pasos:

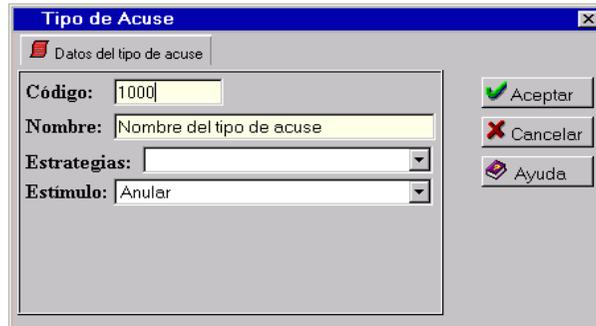
- 1) Seleccionar la opción “Tipos de Acuse” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Tipo de Acuse, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Tipos de Acuse". Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el Código del "Tipo de Acuse", el nombre del "Tipo de Acuse", un Nombre simbólico, y su equivalencia dentro de WebFlow en términos de Estrategia de Gestión y Evento. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un "Tipo de Acuse" ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan dos solapas más: "Atributos" y "Comentarios" donde se pueden insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:

The screenshot shows the 'Tipo de Acuse' dialog box with the 'Datos del tipo de acuse' tab selected. The fields are filled with the following values: Código: 100, Nombre: Nombre del tipo de acuse, Estrategias: demo, and Estimulo: Dejo Mensaje. On the right side, there are three buttons: 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a book icon).

The screenshot shows the 'Tipo de Acuse' dialog box with the 'Comentarios' tab selected. The main area is a large empty text box. To the right of the text box are three buttons: 'Insertar', 'Modificar', and 'Eliminar'. On the far right, there are three buttons: 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a book icon).

The screenshot shows the 'Tipo de Acuse' dialog box with the 'Atributos' tab selected. The main area is a large empty text box. To the right of the text box are three buttons: 'Insertar', 'Modificar', and 'Eliminar'. On the far right, there are three buttons: 'Aceptar' (with a green checkmark icon), 'Cancelar' (with a red X icon), and 'Ayuda' (with a book icon).

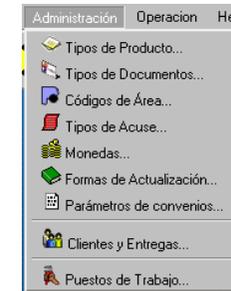
Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 5) Si se quiere eliminar un "Tipo de Acuse", se debe posicionar sobre el nodo que contenga el Acuse a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.5 Monedas

WebFlow es un sistema multi-moneda. Lejos de proveerse con 2 o tres monedas preestablecidas (pesos, dólares, etc.) el sistema permite definir las monedas con las que se operará. Esta característica probó su eficacia con las pseudo-monedas (Patacones, Lecop, Lecor, etc.) y debe ayudar a evacuar dudas respecto a su adaptabilidad a futuros escenarios. Para crear cada Tipo de Monedas, se debe seguir los siguientes pasos:

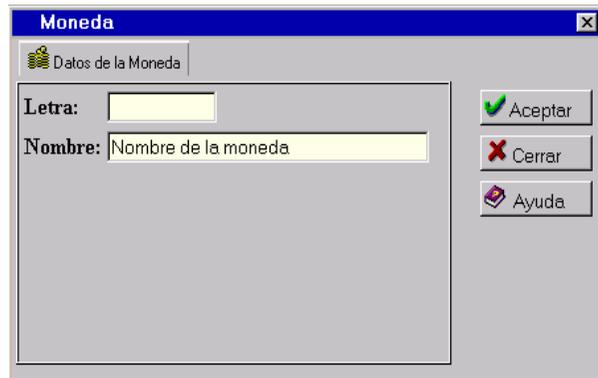
- 1) Seleccionar la opción “Monedas” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Tipo de Moneda, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Monedas". Se mostrará la siguiente ventana:

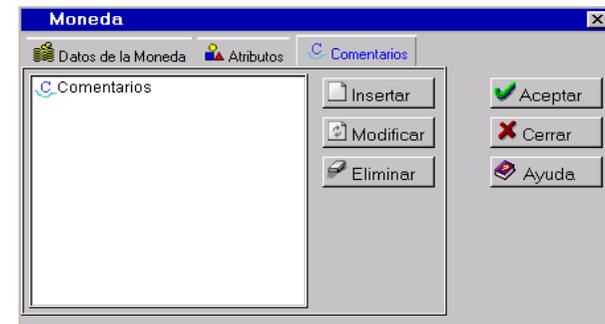
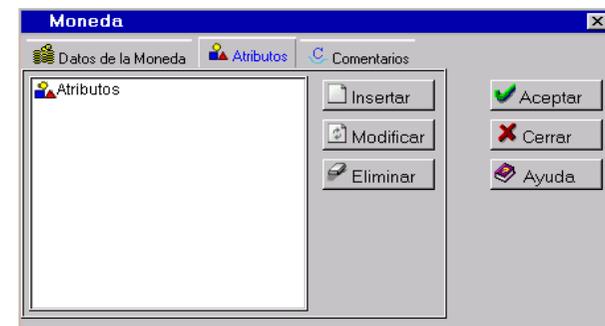
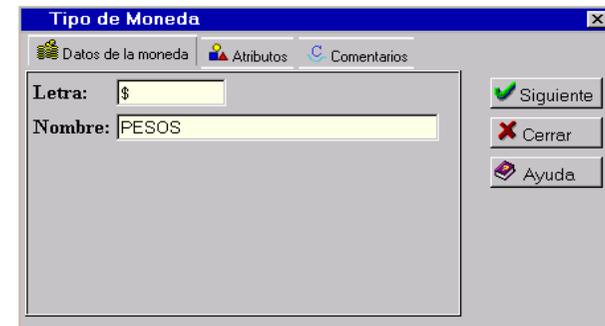


En esta ventana, se debe ingresar una letra que identifique al Tipo de Moneda (por ejemplo: \$ para pesos, U\$S para dolares, etc.) y el Nombre de la misma (Pesos, Dolares, Euros, etc.).

Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Tipo de Moneda ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se ofrecerán dos solapas más: "Atributos" y "Comentarios" donde se pueden insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón "Aceptar" para guardar dichos cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



Nota: los atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

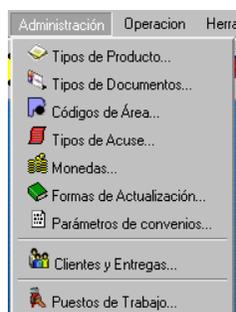
- 5) Si se quiere eliminar un Tipo de Moneda, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la Moneda a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada con los cambios.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.6 Formas de Actualización

Aquí se definen los parámetros con los cuales se deben actualizar los productos para obtener su valor al día. Estos parámetros permiten actualizar el valor de una deuda desde la fecha en la que se originó hasta las 0 horas del día en curso.

Para ello, se deben cargar las Formas de Actualización de la siguiente manera:

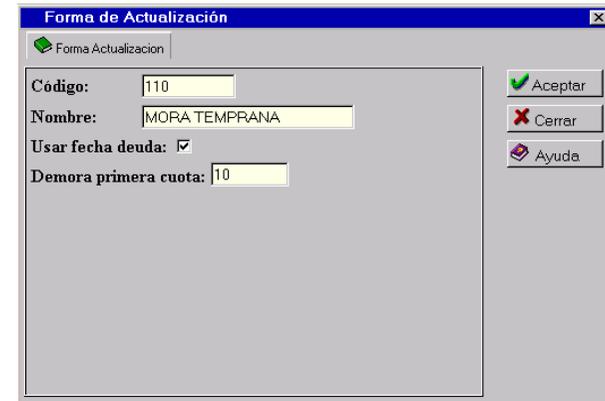
- 1) Seleccionar la opción “Formas de Actualización” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar una nueva “Forma de Actualización”, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Formas de Actualización”. En tal caso se mostrará la siguiente ventana:



Allí, se debe ingresar un Código para la Forma de Actualización (un número cualquiera para identificar unívocamente a la entidad), el Nombre de la misma; si esta debe usar como fecha de inicio la fecha de la deuda o la fecha de la entrega; y por ultimo la demora en la primera cuota.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Forma de Actualización ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono de la misma. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan tres solapas más: “Intereses”, “Atributos” y “Comentarios” donde pueden insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:

Forma de Actualización

Forma Actualización | Intereses | Atributos | Comentarios

Código: 110

Nombre: MORA TEMPRANA

Usar fecha deuda:

Demora primera cuota: 10

Aceptar

Cerrar

Ayuda

Forma de Actualización

Forma Actualización | Intereses | Atributos | Comentarios

Atributos

Insertar

Modificar

Eliminar

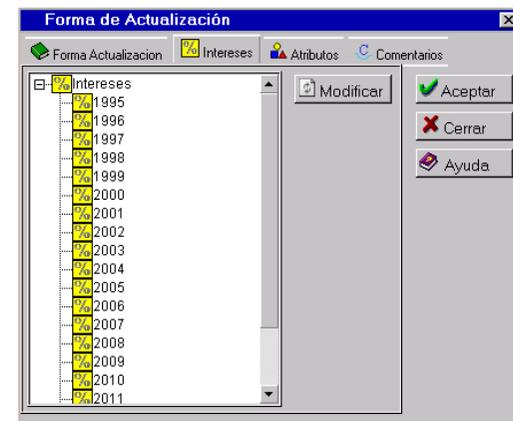
Aceptar

Cerrar

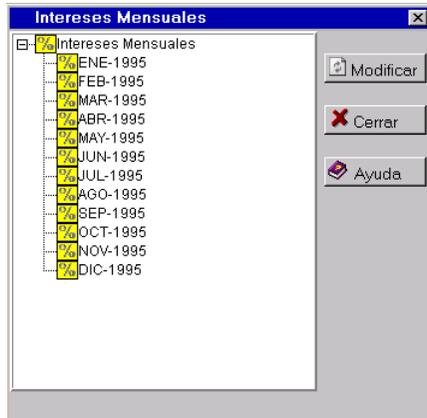
Ayuda



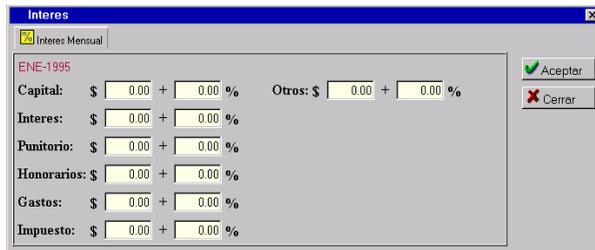
Veamos la solapa Intereses:



Esta solapa nos muestra los intereses de todos los años. Al posicionarse en algún año en particular y presionar "Modificar", aparecerá el detalle mensual del año elegido:



El ejemplo de arriba muestra los intereses para los 12 meses del año 1995. Para poder modificar estos intereses, sólo hay que posicionarse sobre algún mes en particular y presionar "Modificar". Al hacerlo aparecerá la siguiente ventana:



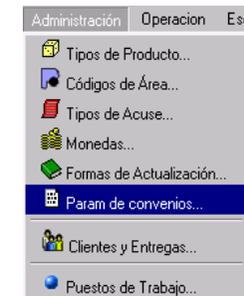
En esta ventana, se cargan los intereses en valor absoluto y porcentaje para cada uno de los rubros o items en que está desdoblado el monto.

- 5) Si se quiere eliminar una "Forma de Actualización", se debe posicionarse sobre el nodo que contenga la "Forma de Actualización" a borrar; y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

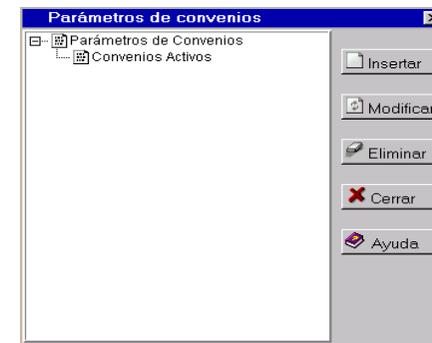
4.7 Planes de Convenios

Para registrar los convenios de pago de cada moroso, se brinda la posibilidad de especificar uno o mas Planes de Convenios del Pago por cliente. Cada uno de estos define un marco limite en cuanto a tasas, recargos, quitas, cantidad de cuotas, monto de las cuotas, etc.. El nivel gerencial podrá tener la tranquilidad que todo convenio de pago estará dentro del marco permitido; y aún así le permitirá, a cada negociador, sacar provecho de sus habilidades, las cuales podrán ser recompensadas, posteriormente, por premios dependientes de la calidad y cantidad de los acuerdos celebrados. Para especificar cada uno de estos “Planes de Convenios”, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Planes de Convenios” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un Plan de Convenio, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Planes de Convenios”. Al hacerlo se desplegará la siguiente ventana:

En esta ventana, se debe ingresar el nombre del Plan de Convenio, el cliente al que aplica, el rango de montos al que aplica (Deuda entre), la cantidad máxima de cuotas para regularizar, el interés, el método de pago de la deuda, un anticipo mínimo, los límites de tiempo de pago de cada cuota. Asimismo, el bloque central de controles permite definir las características que tendrá la carpeta que se creará al momento de aceptarse el convenio. Claro que puede optarse por no crear una nueva carpeta y dejar que las nuevas deudas (las cuotas del convenio) se agreguen a la carpeta original. En cualquier caso, las deudas originales serán saldadas y desactivadas.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Plan de Convenio ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionarán cinco solapas más: “Productos”, “Quitas y Recargos”, “Escritos”, “Atributos” y “Comentarios” los cuales se pueden insertar o modificar en forma análoga a lo ya explicado ([véase 1.7](#)). Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:

Parámetros del convenio

Convenio Productos **Quitas y Recargos** Escritos Atributos Comentarios

Nombre:

Cliente: Credimundo Deuda entre: y

Crear Nueva Carpeta:

Máq. de Estados: Estados de los Productos Estado:

Nivel inicial: Banda: Carpetas_Mañana

Grupo: Moneda: DOLARES

Nvo Cliente: Credimundo Nueva Ent: Gestión Mora

Anticipo: Convenio de Pago-Anticipo Cuotas: Convenio de Pago-Anticipo

Cant. máx. cuotas: Interés: %

Método: Directo Anticipo Mínimo: %

Máx Periodicidad Cuota: Máx Dias Anticipo: Máx Dias 1º Cuota:

Aceptar Cancelar

Parámetros del convenio

Convenio Productos **Quitas y Recargos** Escritos Atributos Comentarios

Productos

Insertar Eliminar Aceptar Cancelar

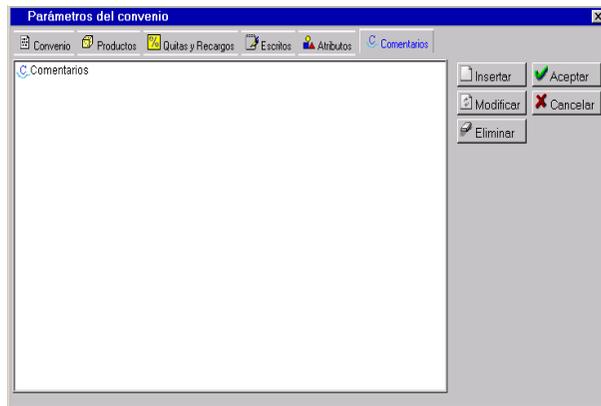
Parámetros del convenio

Convenio Productos **Quitas y Recargos** Escritos Atributos Comentarios

	Quita (máx.)		Recargo (mín.)	
	%	\$	%	\$
Capital:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Interés:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Punitorio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Honorario:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Gastos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Impuestos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Otros:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Aceptar Cancelar

Nota: La solapa "Quitas y Recargos" se definen todos aquellos conceptos que afectan positivamente y negativamente al capital de la deuda:



Nota: los productos, escritos y atributos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

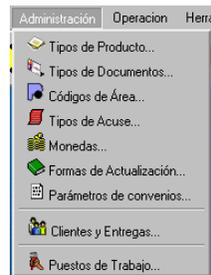
- 5) Si se quiere eliminar un Plan de Convenio, debe posicionarse sobre el nodo correspondiente y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.8 Clientes y Entregas

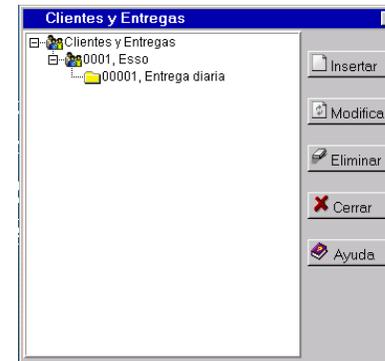
WebFlow está pensado para estudios/oficinas que gestionan deudas morosas de más de una empresa. Esto puede interpretarse como la habilidad de manejar gestiones de más de un cliente, para el caso de Estudios de Recupero; o como la posibilidad de fraccionar la cartera de acuerdo a la empresa donde se originó la deuda, para los casos de grupos empresarios ya sean del tipo financiero o no.

Cabe destacar que pueden definirse, para cada cliente, límites de negociación que serán utilizados al momento de pactar un acuerdo de pago (ver Planes de Convenios). Cada Cliente, a su vez, admite un sin número de Entregas que pueden utilizarse para tener un mayor control de la gestión. Cada una de éstas posee, entre otros datos, fechas de Inicio y fin de gestión y una prioridad de gestión. Para definir estos clientes y sus entregas, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Clientes y Entregas” del submenú “Administración”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Cliente, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Clientes y Entregas". Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:

A screenshot of a software window titled "Cliente". The window contains a form with the following fields: "Código:" (text input), "CUIT:" (text input), "Razón Social:" (text input with "Nuevo Cliente" entered), "Cat. IVA:" (dropdown menu with "Exento" selected), "IIBB:" (text input), "Calle:" (text input), "Nro:" (text input), "Piso:" (text input), "Dpto:" (text input), "Localidad:" (text input), "Partido:" (text input), "CP:" (text input), "Peia:" (text input), "Filear:" (text input), "Pais:" (text input). Below these fields is a "Telefono:" section with a table-like structure:

Tipo	Area	Numero	Contacto

 At the bottom, there is an "eMail:" (text input) and "Dias Por Mes:" (text input). On the right side of the form, there are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda".

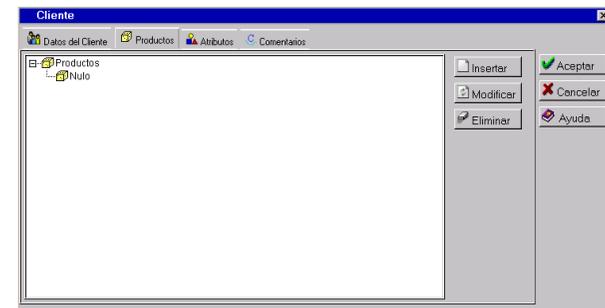
En esta ventana, se debe ingresar un Código para el Cliente (un número para identificar unívocamente a la entidad), la Razón Social y cuit del mismo. También, si se desea, puede completarse una serie de datos optativos que sirven de información adicional para el Cliente. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Una vez creados los clientes, se pueden insertar para cada uno de ellos las Entregas. Para ello, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el Cliente. La ventana de inserción de Entregas es la siguiente:

- 5) En esta ventana, se debe ingresar el Código de Entrega (un número para identificar unívocamente a la entidad), el nombre, la fecha de consolidación de deuda, la fecha inicial y final de gestión, y por último la prioridad de la misma. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.
- 6) Si se quiere modificar a un Cliente o una Entrega ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono correspondiente. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan tres solapas más: “Productos”, “Atributos” y “Comentarios” para los Clientes, y dos solapas mas: “Atributos” y “Comentarios” para las Entregas, donde se puede insertar o modificar en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar dichos cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria con Clientes y Entregas:

Clientes:



Entregas:



Nota: los atributos y productos a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 6) Si se quiere eliminar un cliente o una entrega, se debe posicionar sobre el nodo que represente la entidad a borrar y presionar el botón "Eliminar" (para poder borrar un cliente, este no debe tener entregas). Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

4.9 Puestos de Trabajo

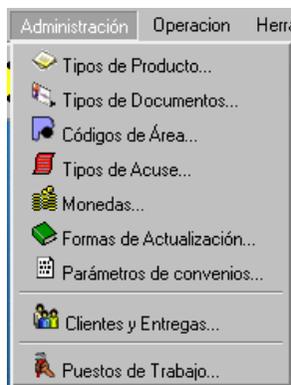
WebFlow reconoce los puestos operativos típicos que toda organización de Cobranzas posee: Call-Center Saliente, Call-Center Entrante, Atención al público, Análisis de Cartera, Puestos Gerenciales, etc.. Estos puestos de trabajo no sólo están caracterizados por el nivel de acceso a la información, sino también por una modalidad de acceso a los datos.

Por ejemplo, un operador de Call-Center Saliente no debe poder elegir qué carpeta gestionar. El orden debe ser asignado por el sistema de acuerdo a políticas gerenciales. Por el contrario una persona de Atención al Público, un Analista de Cartera o incluso un operador de Call-Center Entrante recibe demandas de gestión en forma aleatoria y por lo tanto debe tener la posibilidad de buscar una carpeta en particular. Todas estas características están cubiertas y pre-configuradas. No obstante existen otras posibles alternativas de operación. Por ello, **WebFlow** incorpora una novedosa herramienta: La facilidad de definir Puestos de Trabajos.

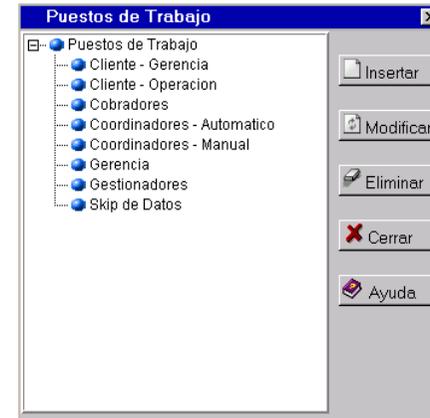
Cada Puesto de Trabajo es caracterizado por un Nombre, una Restricción de Acceso y una Modalidad de Acceso a la Información. Esta última puede ser por búsqueda multicriterio manual o por asignación automática en base a una política parametrizable.

Para crear cada uno de estos Puestos de Trabajo, se deben seguir los siguientes pasos:

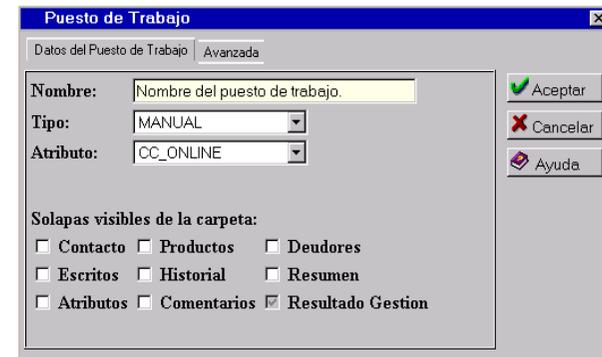
- 1) Seleccionar la opción "Puestos de Trabajo" del submenú "Administración":



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3) Si se quiere insertar un nuevo Puesto de Trabajo, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Puestos de Trabajos". Al hacerlo aparecerá la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre del Puesto del Trabajo, el tipo (MANUAL, AUTMATICO o AGRUPADO), la modalidad de carga de eventos (estos deben estar creados con anterioridad en la entidad atributos) y por ultimo las solapas que aparecerán al abrir una carpeta desde este puesto de trabajo (tildar los check correspondientes). Asimismo, podemos cargar en la

solapa Avanzada una política de gestión del conjunto que es provisto junto al sistema.

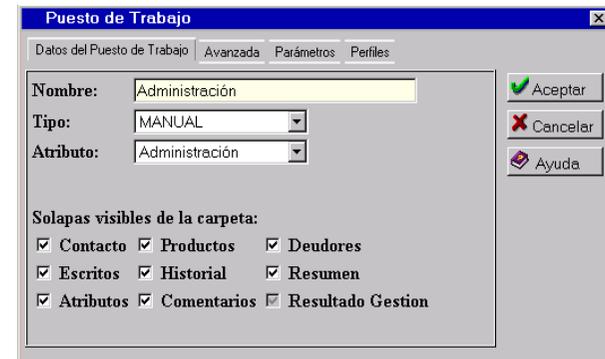


Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

CARACTERISTICAS DE LOS TIPOS DE PUESTOS		
MANUAL	AUTOMATICO	AGRUPADO
Tiene acceso a la carpetas manualmente.	No tiene acceso a las carpetas.	Se listan carpetas y tiene acceso a cualquiera de ellas.

4) Si se quiere modificar un Puesto de Trabajo ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan dos solapas más: “Parámetro” y “Perfiles”, donde se puede insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios, o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



- 5) Si se quiere eliminar un Puesto de Trabajo, se debe posicionar sobre el nodo que represente el Puesto a borrar y presionar el

botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.

6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

5. OPERACIÓN

5.1 Gestión Operativa

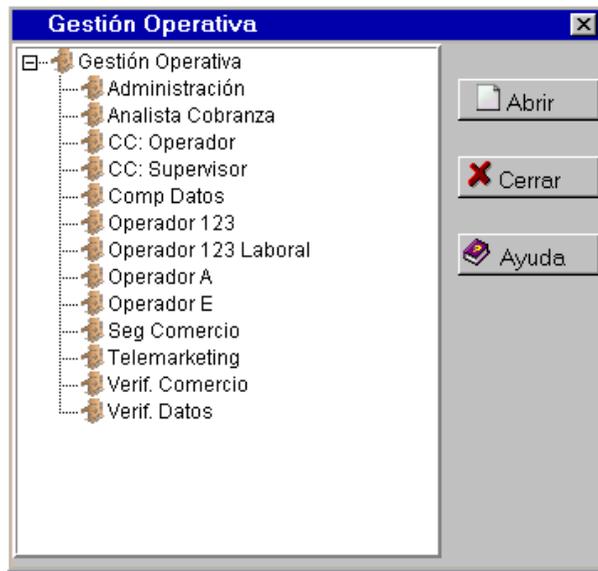
Cada operador tiene acceso a uno o más puestos de trabajos, dependiendo sus funciones en la organización. Para empezar a trabajar se debe, pues, indicar la forma de acceso a los datos. Existen básicamente dos Modalidades de Acceso a la Información. La primera, frecuentemente utilizada en los CallCenters Salientes permite solamente requerir el siguiente caso de gestión. La segunda, se trata de una pantalla de búsqueda por diversos criterios, tendientes a encontrar una carpeta a partir de datos incompletos o inexactos.

Veamos los pasos a seguir para poder realizar una Gestión Operativa:

- 1) Seleccionar la opción “Gestión Operativa” del submenú “Operación”:

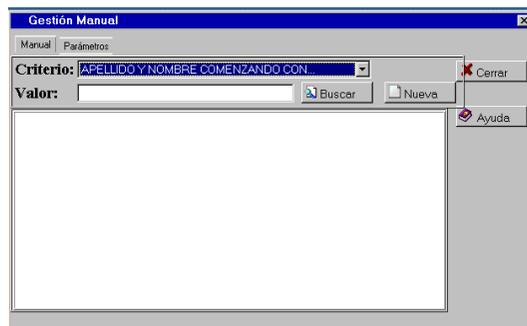


- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá una ventana similar la siguiente:



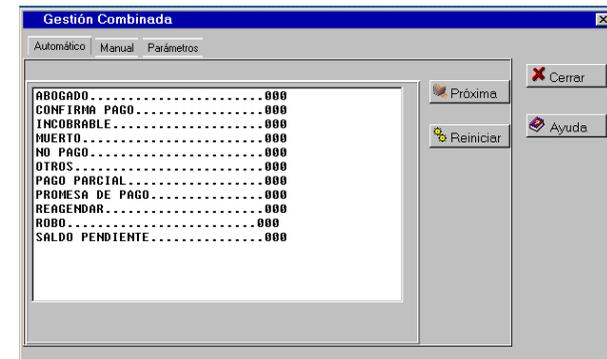
Nota: Los nombres de los Puestos de Trabajo y la cantidad de los mismos pueden variar de acuerdo al perfil de la persona logeada y de la configuración particular que el administrador del sistema haya hecho.

- 3) Para abrir un Puesto de Trabajo, basta con seleccionarlo y presionar el botón "Abrir".
- 4) Si el mismo es del tipo manual (por ej. Atención al Público, que recibe demandas de gestión en forma aleatoria y por lo tanto debe tener la posibilidad de buscar una carpeta en particular) se mostrará la siguiente pantalla:



Para buscar un caso de gestión, se debe elegir el criterio (Ej.: “Apellido y Nombre del...”), ingresar el valor de la búsqueda (Ej.: “García”) y presionar “Buscar”. De la lista de casos encontrados se abre el deseado para iniciar la gestión. También es posible crear una carpeta nueva presionando “Nueva”.

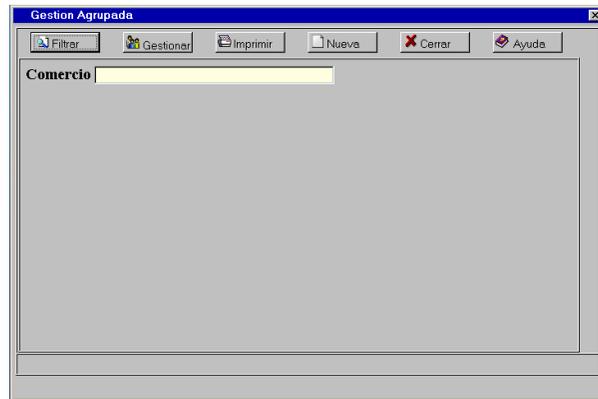
Si se elige un Puesto de Trabajo combinado (como por ejemplo Call Center Entrante y Saliente) se mostrará la siguiente pantalla:



En este Puesto de Trabajo la selección de la carpeta para la próxima gestión puede estar a cargo del sistema (de acuerdo a la política oportunamente cargada al crear el puesto) o puede realizarse en forma manual.

Si se elige un Puesto de Trabajo Automático el operador sólo podrá presionar “Próxima” y esperar a que una carpeta se abra.

Si se elige un Puesto de Trabajo de Gestión Agrupada se mostrará una ventana similar a la siguiente:



En este tipo de puesto de trabajo primero se eligen los criterios de selección de carpetas, para luego listarlas y gestionarlas. Una vez más, se puede optar por crear una carpeta nueva presionando “Nueva”.

En cualquiera de los casos, la gestión se realiza desde la Carpeta. Ésta constituye un legajo virtual que contiene, entre otras cosas, los datos básicos, los datos de los responsables (deudores, garantes, titulares, etc.), los productos asociados (deudas morosas, etc.) y todo el historial de gestión. La información se haya organizada en forma de solapas para mayor claridad y practicidad, como se observa a continuación.

Contacto		Responsables		Historial		Comentarios		Resultado Gestion		Resumen.1	
Nº Carpeta:	11796879	Nombre:	GARCIA GUILLERMO								Aceptar
Dirección:		Nro:		Piso:		Depto:		Cancelar			
Cód Postal:		Barrio:		Pdo:							
Referencia:		Prov:									
Email:		Filcar:									
Comentario:											
Cliente:	Credimundo	Entrega:	Gestión Mora								
Estado:	Sin_Gestión	100	Turno:	Todo el día							
Asignación:	DESCONOCIDO	Grupo:	A								

Para ver como crear una carpeta vea “La Carpeta” en el [capítulo 1 \(1.3\)](#).

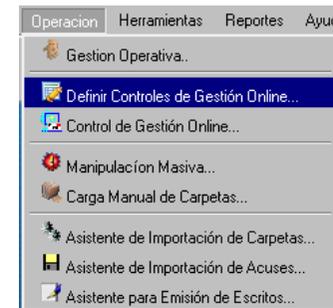
5.2 Controles de Gestión Online

5.2.1 Definir controles de Gestión Online

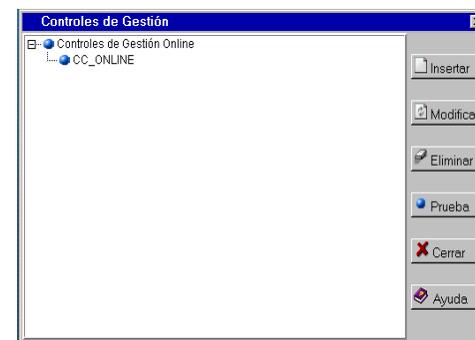
Los Controles de Gestión Online constituyen herramientas que permiten medir el desempeño de los distintos operadores de WebFlow. La creación de estos controles está orientada a administradores del sistema.

A continuación se muestran los pasos a seguir para administrar estas entidades:

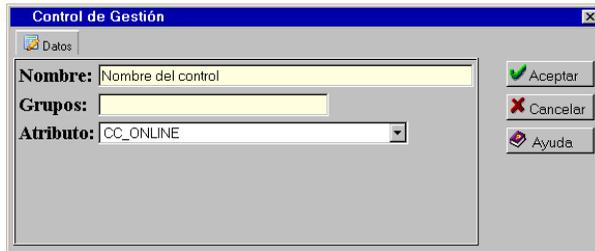
- 1) Seleccionar la opción “Definir Controles de Gestión Online” del submenú “Operación”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo “Control de Gestión Online”, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Controles de Gestión Online”. En tal caso se mostrará la siguiente ventana:



The screenshot shows a dialog box titled "Control de Gestión". It has a "Datos" tab selected. The form contains three fields: "Nombre:" with a text input field containing "Nombre del control", "Grupos:" with a text input field, and "Atributo:" with a dropdown menu showing "CC_ONLINE". On the right side, there are three buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon), "Cancelar" (with a red X icon), and "Ayuda" (with a question mark icon).

En esta ventana se debe ingresar el nombre que va a tener el control, a que grupo de carpetas se va aplicar y el atributo por el cual será calificada cada gestión.

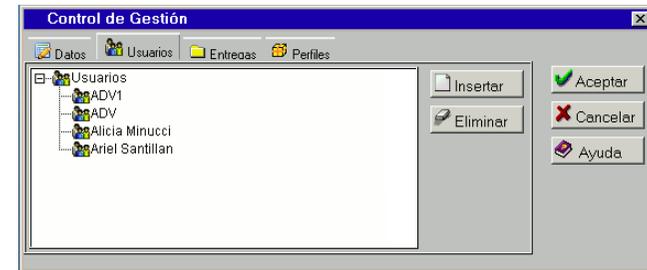
- 4) Si se quiere modificar un “Control de Gestión Online” ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono correspondiente. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporcionan tres solapas más: “Usuarios”, “Entregas” y “Perfiles”, donde se pueden administrar las respectivas entidades en forma análoga a lo ya explicado.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



The screenshot shows the same "Control de Gestión" dialog box, but with additional tabs: "Usuarios", "Entregas", and "Perfiles". The "Datos" tab is still selected. The form fields are now filled with: "Nombre:" "CC_ONLINE", "Grupos:" "TODOS", and "Atributo:" "CC_ONLINE". The buttons "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda" are still present on the right.



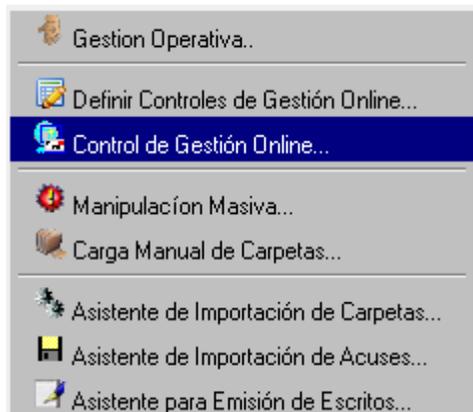
Nota: los usuarios, entregas y perfiles a utilizar deben estar creados con anterioridad.

- 5) Si se quiere eliminar un “Control de Gestión Online”, se debe posicionar sobre el nodo que represente la entidad a borrar y presionar el botón “Eliminar” (para poder borrar un Control de Gestión Online, no debe tener usuarios, entregas ni perfiles asociados). Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

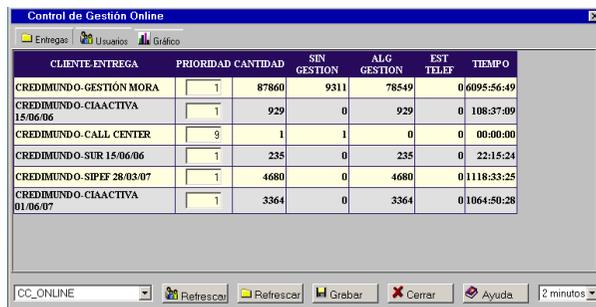
5.2.2 Control de Gestión Online

El Control de Gestión está orientado a los Administradores y Supervisores de Call-Center. Consiste en un control, en tiempo real, de la evolución de los llamados y la factibilidad de cumplimiento de metas.

Para acceder a esta funcionalidad, se debe seleccionar la opción Control de Gestión Online del menú Operación.



Al hacerlo se desplegará un ventana de 3 solapas. Al pie de las solapas existen controles para cambiar de un Control a otro, para actualizar los datos, grabar las modificaciones y cerrar la ventana:



A screenshot of the "Control de Gestión Online" window. It features a table with columns: CLIENTE-ENTREGA, PRIORIDAD, CANTIDAD, SIN GESTION, ALG GESTION, EST TELEF, and TIEMPO. Below the table are control buttons: CC_ONLINE (dropdown), Retrescar, Refrescar, Grabar, Cerrar, Ayuda, and a timer set to 2 minutos.

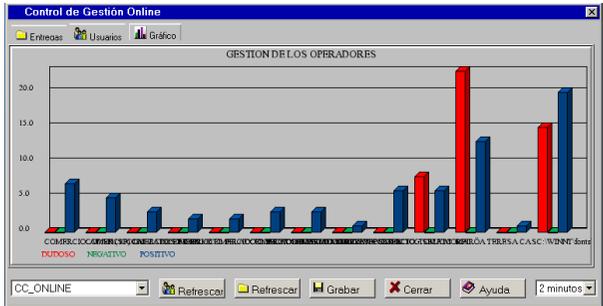
CLIENTE-ENTREGA	PRIORIDAD	CANTIDAD	SIN GESTION	ALG GESTION	EST TELEF	TIEMPO
CREDIMUNDO-GESTION MORA	1	87860	9311	78549	0	6095:56:49
CREDIMUNDO-CIAACTIVA 15/06/06	1	929	0	929	0	108:37:09
CREDIMUNDO-CALL CENTER	9	1	1	0	0	00:00:00
CREDIMUNDO-SUR 15/06/06	1	235	0	235	0	22:15:24
CREDIMUNDO-SIPEF 28/03/07	1	4680	0	4680	0	1118:33:25
CREDIMUNDO-CIAACTIVA 01/06/07	1	3364	0	3364	0	1064:50:28

Control de Gestión Online

Entregas Usuarios Gráfico

USUARIOS	CANTIDAD	DUDOSO	NEGATIVO	POSITIVO
COMERCIO: ADAN (SF) L30	7	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: CALZADOS FRAN	5	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: EL CIERVO	3	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: EL PELADO COMODORO RIVADAVIA	2	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: EL PELADO PUERTO MADRYN	2	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: EL PELADO TRELLEW	3	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: MAZA DEFORTES	3	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: STRACTO	1	0.00 %	0.00 %	100.00 %
COMERCIO: TOMATO	6	0.00 %	0.00 %	100.00 %
GISELE MOREL	14	57.14 %	0.00 %	42.86 %
MARIA TERESA CASTELLI	36	63.89 %	0.00 %	36.11 %
MAYRA LESCANO	1	0.00 %	0.00 %	100.00 %
YANINA FRANCES	35	42.86 %	0.00 %	57.14 %

CC_ONLINE Refrescar Grabar Cerrar Ayuda 2 minutos



La primer solapa muestra el estado de gestión por Entrega (cartera), incluyendo la duración acumuladas de llamadas, y la estimación de horas de gestión faltantes. Asimismo permite cambiar la prioridad de cada Entrega, lo cual constituye una herramienta valiosa para los responsables de cumplir objetivos en plazos predeterminados.

Las dos solapas siguientes muestran el desempeño de los operadores.

5.3 Manipulación Masiva

Se trata de una herramienta que brinda la capacidad de alterar cualquier dato de una carpeta, modificar su estado de Gestión e incluso variar su origen (cliente / entrega) en forma arbitraria y al simple requerimiento del usuario. Su funcionamiento es muy sencillo: En primera instancia se fijan criterios de filtrado (Ej.: Todas las carpetas que están en estado “Para Contactar” y con deuda menor a \$200), y luego se determina la acción a realizar (Ej.: “Pasarlas a estado “Gestión finalizada”). Si bien **WebFlow** deja registro en el historial de la carpeta de la acción realizada, se recomienda hacer uso escaso de esta funcionalidad y limitarla a usuarios de alto nivel ya que permite vulnerar toda restricción impuesta durante la configuración de la Estrategia de Gestión. Para hacer uso de esta funcionalidad se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Manipulación Masiva” del submenú “Operación”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:

Manipulación Masiva

Características 1 | Características 2 | Acciones

Carpetas con:

Cliente: Todos | Entrega: Todos

Estrategia de Gestión: Todos | Estado: Todos

Nivel: [] y [] | Numeros: [] y []

Banda Horaria: Todas | Grupo: []

Op.Asignado: Todos

Conteniendo algun deudor con:

Nombre: []

Dirección: [] | C. Postal: []

Conteo | Procesar | Cancelar

En las primeras dos solapas se fijan los criterios de filtrado, y en la tercera se determina la acción a realizar. El botón “Conteo” permite contabilizar la cantidad de carpetas que serán afectadas. Y “Procesar” lanza la manipulación especificada.

A continuación se muestran las restantes solapas de la ventana:

Manipulación Masiva

Características 1 | Características 2 | Acciones

Con deudas totalizando:

Monto: [] y []

Conteniendo los siguientes atributos:

Atributo: Ninguno | Valor: []

Conteo | Procesar | Cancelar

Manipulación Masiva

Características 1 | Características 2 | Acciones

Selección de acciones a realizar sobre los datos a manipular:

Clientes: No Cambiar | Entrega: No Cambiar

Estrategia de Gestión: No Cambiar | Estado: No Cambiar

Nivel: [] | Grupo: [] | Numero: []

Bandas: No Cambiar | Op.Asignado: No Cambiar

Reemplazos: Ninguno | Valor: []

Proximo: [] Borrar

Comentario: []

Conteo | Procesar | Cancelar

5.4 Carga Manual de Carpetas

Esta funcionalidad sirve para crear una carpeta manualmente. Para hacer esto, se deben completar los datos esenciales de la carpeta:



Cliente:	Credimundo	Entrega:	Gestión Mora	✓ Crear
Pol. Gestión:	Gestión de Cobros	Estado:	Sin_Gestión	✗ Cancelar
B. Horaria:	Todo el día	Nivel:		?
Nº Carpeta:				
Nombre:				
Comentario:				

Se debe presionar el botón “Crear” para generar la carpeta o “Cancelar” para anular el ingreso de la misma.

6 HERRAMIENTAS

6.1 Escritos

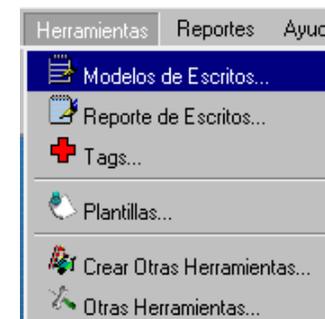
Al momento de generar escritos es importante reducir el tiempo de trabajo utilizando combinación de modelos. Esta técnica, frecuentemente usada, consiste en reemplazar en un modelo predefinido los datos de un escrito particular (acuerdo de pago, recibo, cuponera de cobra, etc.). A estos efectos **WebFlow** incorpora un editor Java RTF integrado en el paquete. Este, que no requiere de licencias de software adicionales, es capaz de combinar y editar hasta 20 documentos simultáneamente, reduciendo notablemente los tiempos de redacción.

Modelos de Escritos: Es la funcionalidad que permite definir los modelos de documentos que luego serán utilizados en la combinación de escritos.

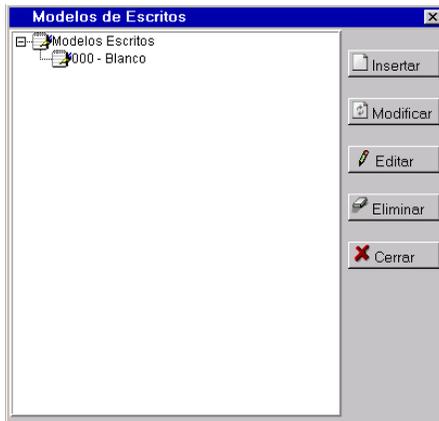
Reporte de Escritos: Se trata de un reporte que permite revisar los escritos generados y asociados a cada carpeta particular. Cumple la función de archivo electrónico. Éste, si bien no tiene validez legal, reduce el tiempo empleado en consultar archivos físicos.

6.1.1 Modelos de Escritos

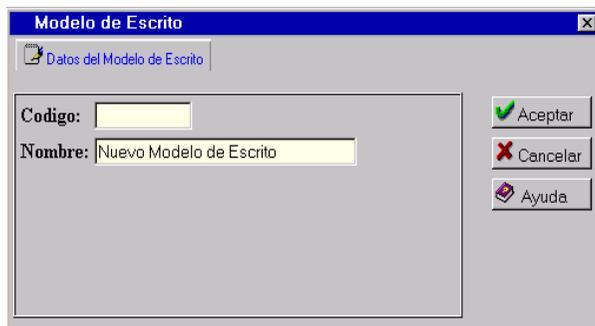
- 1) Seleccionar la opción “Modelos de Escritos” del submenú “Herramientas”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá una ventana similar a la siguiente:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Modelo de Escrito, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Modelos de Escritos". Se mostrará la siguiente ventana:

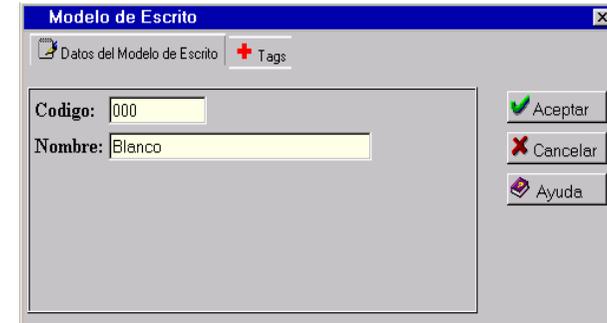


En esta ventana, se debe ingresar un Código para el Modelo de Escrito (un número para identificar unívocamente a la entidad), y el nombre del mismo. Presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Modelo de Escrito ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Al hacerlo aparecerá la misma ventana que

al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero en esta ventana, a diferencia de la anterior, se proporciona una solapa más: “Tags” donde se pueden insertar o modificar entidades en forma análoga a lo ya explicado. Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efectos.

A continuación se muestran las ventanas que ejemplifican la operatoria:



Nota: los Tags a utilizar deben haber sido definidos con anterioridad

- 5) Para editar un escrito, se debe presionar el botón “Editar” una vez seleccionado el ícono correspondiente y se abrirá el editor Java RTF.
- 6) Si se quiere eliminar un Modelo de Escrito, se debe posicionar sobre el nodo correspondiente al Modelo a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.

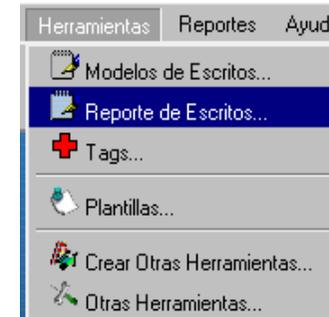
7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

6.1.2 Reportes de Escritos

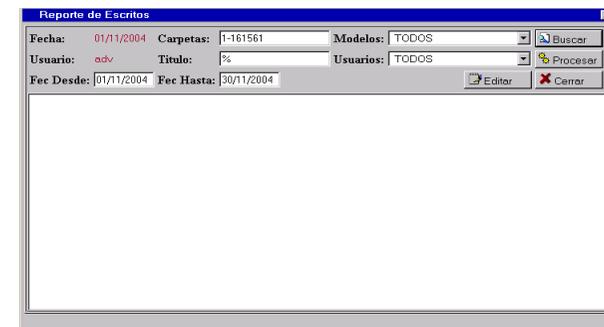
Este reporte, nos permite buscar un escrito, ingresando diversos criterios de filtro: carpeta, título del escrito (se puede usar búsqueda con comodines), modelo, usuario, rango de fecha de creación. Una vez seleccionados estos campos, al presionar el botón “Buscar” se listarán los escritos correspondientes. Se puede seleccionar cualquiera de ellos para borrarlo o editarlo según sea necesario.

Para utilizar este reporte siga los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción “Reportes de Escritos” del submenú “Herramientas”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:

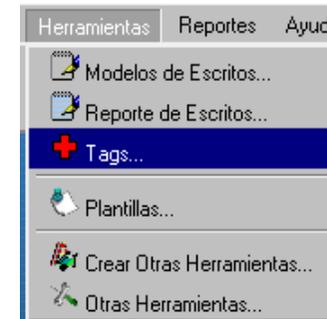


- 3) Ingrese los criterios de búsqueda deseados y presione el botón "Buscar". Al hacerlo se listarán los escritos que satisfagan el criterio especificado.
- 4) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

6.2 Tags

Los Tags son los campos variables que se reemplazarán por valores durante la generación de los escritos. Para la creación de estos Tags, ADV Technology debe proveer al cliente de un Archivo y un Código de Optimización. Para su administración se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Seleccionar la opción "Tags" del submenú "Herramientas":



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Tags, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el icono "Tags". Se mostrará la siguiente ventana:

The screenshot shows a dialog box titled "Tag" with a close button (X) in the top right corner. It has two tabs: "Datos del Tag" (with a red plus icon) and "Avanzada" (with a blue circle icon). The "Avanzada" tab is active. The dialog contains the following fields and controls:

- Código:** A text box containing the number "1".
- Nombre:** A text box containing the word "FECHA".
- Tag:** A text box containing "#FECHA#".
- Tipo de Campo:** A dropdown menu with "Fecha" selected.
- Buttons:** "Aceptar" (with a green checkmark icon), "Cancelar" (with a red X icon), and "Ayuda" (with a book icon).

The screenshot shows the same "Tag" dialog box, but with the "Optimización" and "Archivo Actual" fields visible. The "Nueva Archivo" field and "Examinar..." button are also present at the bottom.

- Optimización:** An empty text box.
- Archivo Actual:** A large empty text area.
- Nueva Archivo:** An empty text box.
- Examinar...:** A button next to the "Nueva Archivo" field.
- Buttons:** "Aceptar", "Cancelar", and "Ayuda" are still present on the right side.

En esta ventana, se debe ingresar un Código para el Tag (un número para identificar unívocamente a la entidad), el nombre, el tag y el tipo de dicho campo. En la segunda solapa se debe colocar el archivo y el código de optimización provistos por ADV Technology.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Tags ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes.

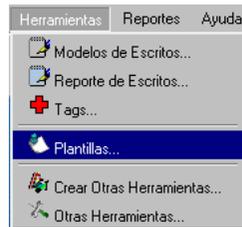
Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

- 5) Si se quiere eliminar un Tag, se debe posicionar sobre el nodo correspondiente al Tag a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón “Cerrar”.

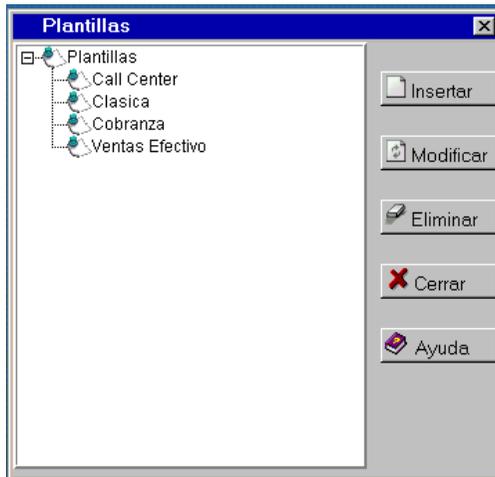
6.3 Plantillas

Este módulo permite personalizar la manera de mostrar los datos de una carpeta dependiendo de la Entrega. Para ello a cada Plantilla se la debe relacionar con un archivo que contiene el formato de visualización y con 4 módulos que generan los resúmenes de la carpeta.

1) Seleccionar la opción “Plantillas” del submenú “Herramientas”:

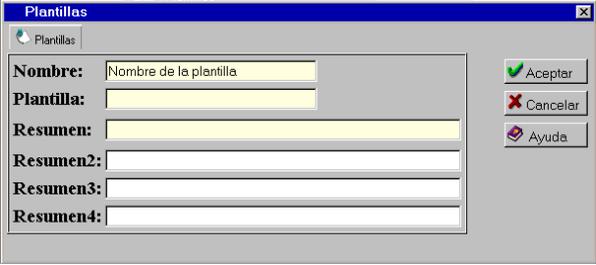


2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



3) Si se quiere insertar un nueva Plantilla, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Plantillas”. Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:

- 4) Si se quiere insertar un nueva Plantilla, se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "Plantillas". Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana, se debe ingresar el nombre que recibirá la Plantilla a crear, el path al archivo que tiene el formato con el que se va a mostrar la carpeta (Plantilla), el módulo que generará cada resumen. Como puede verse en la imagen existe la posibilidad de agregar hasta 4 módulos para generar 4 resúmenes distintos.

Por ultimo, presionar el botón "Aceptar" para guardar los datos o "Cancelar" para anular el ingreso de los mismos.

- 5) Si se quiere modificar una Plantilla ya existente, se debe presionar el botón "Modificar" una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar con el agregado de la solapa FastEdit. Se podrán modificar los datos ya existentes de la solapa "Plantillas" y Administrar las entidades "FastEdit"

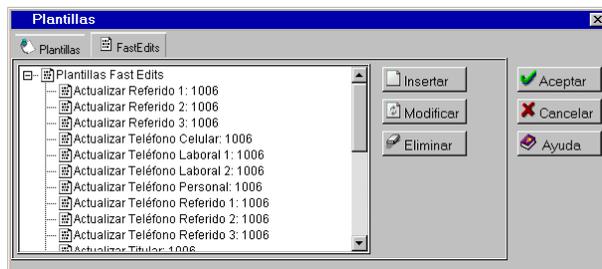
Presionar el botón "Aceptar" para guardar los cambios o "Cancelar" para dejarlos sin efecto.

- 5) Si se quiere eliminar una Plantilla, se debe posicionar sobre el nodo que contenga la plantilla a borrar y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

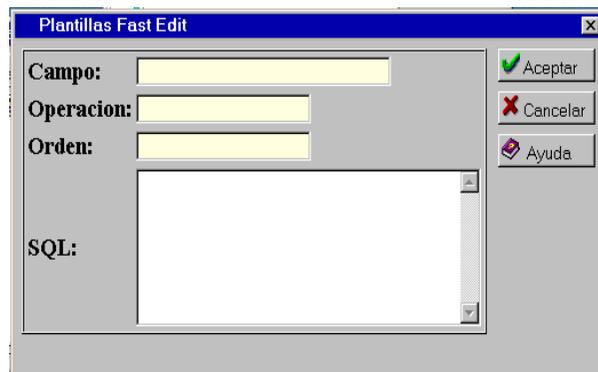
6.3.1 FastEdits

Es un módulo que se encarga de administrar datos de la base de datos que no existen o no se acceden al momento de cargar la carpeta. Tienen tres momentos de ejecución: la lectura, escritura y actualización de datos.

A continuación se muestra una imagen de la solapa de FastEdits dentro de la ventana de plantillas:



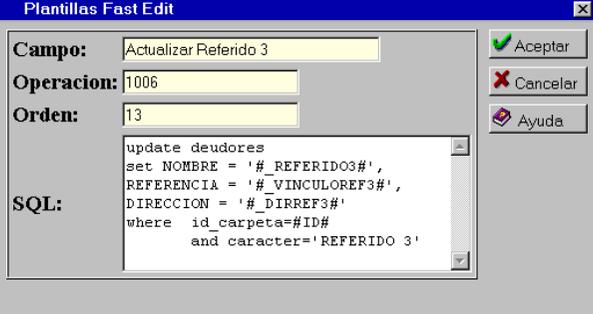
- 1) Si se quiere insertar un nuevo "FastEdits", se debe presionar el botón "Insertar" una vez posicionado sobre el ícono "FastEdits". Se mostrará la siguiente ventana:



En esta ventana se necesita ingresar el Identificador del Campo, la operación (Código de operación que corresponde a los momentos

antes citados), el orden en el que va a ser ejecutado y la SQL que lo constituye.

- 2) Si se quiere modificar un FastEdits ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertarlo, donde se podrán modificar los datos ya existentes.
- 3) Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.



Plantillas Fast Edit

Campo: Actualizar Referido 3

Operacion: 1006

Orden: 13

SQL:

```
update deudores
set NOMBRE = '#_REFERIDO3#',
REFERENCIA = '#_VINCULOREF3#',
DIRECCION = '#_DIRREF3#'
where id_carpeta=#ID#
and caracter='REFERIDO 3'
```

✓ Aceptar

✗ Cancelar

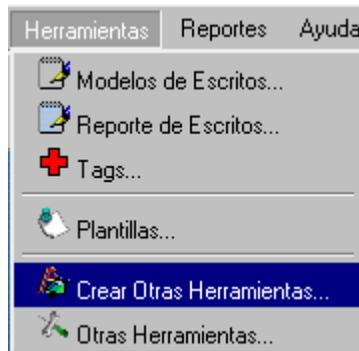
🔗 Ayuda

- 4) Si se quiere eliminar un FastEdits, se debe posicionarse sobre el nodo que contenga el FastEdits a borrar y presionar el botón “Eliminar”. Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.

6.4 Crear otras Herramientas

Este módulo permite crear mas herramientas y agregarlas a las que ya existen de manera sencilla, y así ampliar las funcionalidades del producto. El uso de este módulo esta reservado para el Administrador y/o proveedor del sistema.

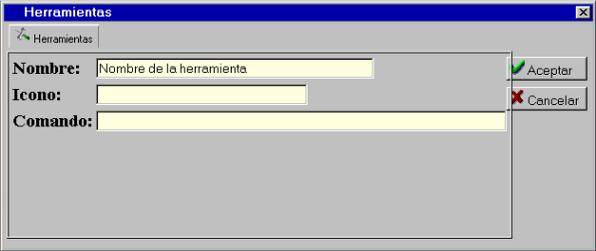
- 1) Seleccionar la opción “Crear otras Herramientas” del submenú “Herramientas”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



- 3) Si se quiere crear una herramienta nueva, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Herramientas”. Se mostrará la siguiente ventana:



The screenshot shows a dialog box titled "Herramientas" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a tab labeled "Herramientas". The dialog contains three text input fields: "Nombre:" with the placeholder text "Nombre de la herramienta", "Icono:" which is empty, and "Comando:" which is also empty. To the right of these fields are two buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a red X icon).

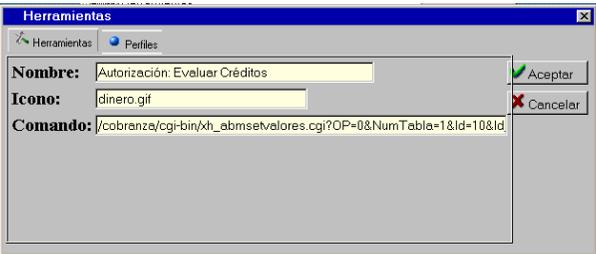
Allí se debe completar el Nombre, el path a un ícono y el comando de invocación al programa que constituye la herramienta.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

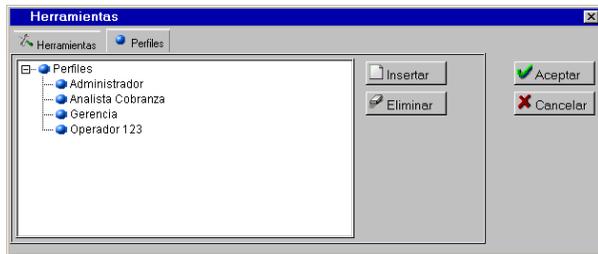
- 4) Si se quiere modificar una “Herramienta” ya existente, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Además, la solapa Perfiles permite determinar quiénes podrán acceder a la herramienta.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los cambios o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

A continuación se muestran las ventanas que ejemplifican la operatoria:



The screenshot shows the same "Herramientas" dialog box, but with a second tab labeled "Perfiles" next to "Herramientas". The "Nombre:" field contains the text "Autorización: Evaluar Créditos", the "Icono:" field contains "dinero.gif", and the "Comando:" field contains the URL "/cobranza/cgi-bin/xh_abmsetvalores.cgi?OP=0&NumTabla=1&Id=10&Id.". The "Aceptar" and "Cancelar" buttons are still present on the right.



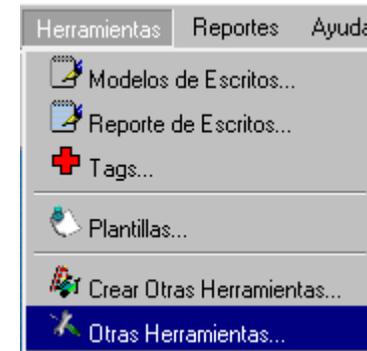
Nota: En esta ventana se muestra los perfiles que pueden tener acceso a esta herramienta. Los perfiles deben estar creados con anterioridad.

- 5) Si se quiere eliminar una Herramienta, se debe estar posicionado sobre el nodo correspondiente y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 6) También dispone de la posibilidad de hacer una "prueba" para comprobar el correcto funcionamiento de la herramienta.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

6.5 Otras Herramientas

Esta función muestra una ventana con todas las herramientas creadas (ver “Crear otras Herramientas”) que están permitidas para el usuario.

- 1) Seleccionar la opción “Otras Herramientas” del submenú “Herramientas”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana:



Allí aparecerán todas la herramientas con el nombre y el ícono que se especificó al crearlas. Al hacer click en la herramienta se lanzará el comando de invocación para que la herramienta se despliegue.

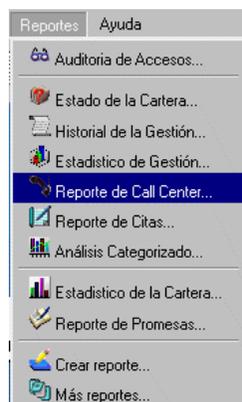
7. REPORTES

Todos los reportes predefinidos poseen una característica común que va más allá de su formato: Pueden ser visualizados en pantalla, impresos, exportados y pueden seleccionarse en su totalidad o en parte para ser incorporados en otras aplicaciones.

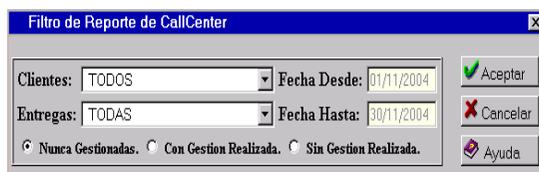
Al seleccionar un reporte en particular, se abre una ventana, donde se deben ingresar los criterios de filtro para obtener el reporte (por ejemplo: fecha desde, fecha hasta, cliente, etc.). Al ingresar las opciones de filtro aparecerá el reporte solicitado, el cual se podrá imprimir, presionando el botón “Imprimir”, exportar o volver a filtrar.

Si se quiere ejecutar un reporte, por ejemplo el denominado “Reporte de Call Center”, se deben seguir los siguientes pasos:

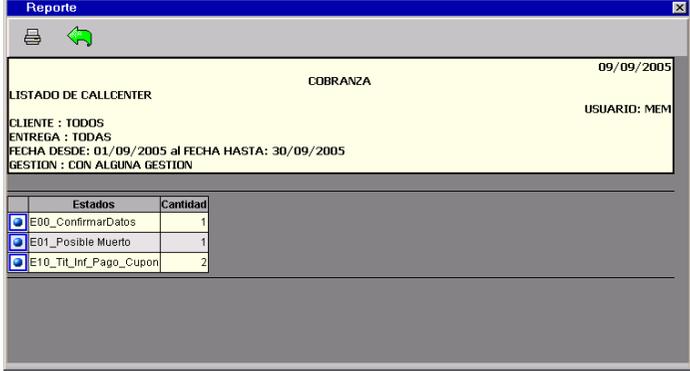
- 1) Seleccionar la opción “Reportes de Call Center” del submenú “Reportes”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá la siguiente ventana de filtro:



- 3) En esta ventana se deben llenar los campos de filtro. Al presionar “Aceptar” se desplegará la ventana con los datos:



The screenshot shows a window titled "Reporte" with a toolbar containing a printer icon and a green arrow icon. The main content area displays the following information:

LISTADO DE CALLCENTER COBRANZA 09/09/2005
USUARIO: MEMI

CLIENTE : TODOS
ENTREGA : TODAS
FECHA DESDE: 01/09/2005 al FECHA HASTA: 30/09/2005
GESTION : CON ALGUNA GESTION

Estados	Cantidad
<input checked="" type="checkbox"/> E00_ConfirmarDatos	1
<input checked="" type="checkbox"/> E01_Posible Muerto	1
<input checked="" type="checkbox"/> E10_TIL_Inf_Pago_Cupon	2

- 4) Existen reportes que contienen apertura (subniveles) para cada registro. Para obtener este subnivel se debe hacer click los íconos de la primera columna.
- 5) Se puede volver al nivel superior presionando la flecha “Atrás”.

7.1 Filtros y campos de los reportes

A continuación se describen los filtros y campos de los siguientes reportes:

- Auditoría de Accesos.
- Estado de la Cartera.
- Estadístico de la Cartera.
- Historial de la Gestión.
- Estadístico de Gestión.
- Reporte de Call Center.
- Reporte de Promesas
- Reporte de Citas
- Análisis Categorizado

7.1.1 Auditoría de Accesos

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



The image shows a dialog box titled "Datos a Filtrar" (Filter Data). It contains the following fields and controls:

- Fecha Desde:** 01/11/2004
- Fecha Hasta:** 17/11/2004
- Usuario:** TODOS (dropdown menu)
- Operación:** TODAS (dropdown menu)
- Buttons:** Aceptar (Accept) and Cancelar (Cancel)

El listado devuelve los siguientes campos:

- FECHA Y HORA
- USUARIO
- DESCRIPCION

7.1.2 Estado de la Cartera

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



El listado devuelve los siguientes campos:

Primer Nivel:

- ESTADO
- CANTIDAD
- IMPORTE ORIGINAL
- IMPORTE ACTUAL
- PAGOS ORIG
- PAGOS ACTUAL
- SALDO ORIG
- SALDO ACTUAL

Segundo Nivel:

- CARPETA
- EMPRESA
- ENTREGA
- DEUDOR
- IMPORTE ORIG
- IMPORTE ACTUAL
- PAGOS ORIG
- PAGOS ACTUAL

- SALDO ORIG.

7.1.3 Estadístico de la Cartera

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



El listado devuelve los siguientes campos:

- RANGO
- PROMEDIO
- DEUDA
- CANTIDAD
- % DEUDA
- % CANTIDAD

7.1.4 Historial de la Gestión

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:

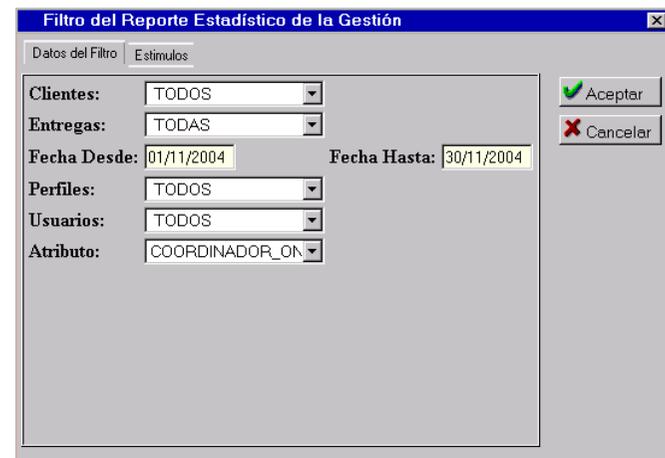


El listado devuelve los siguientes campos:

- FECHA
- HORA
- EMPLEADO
- CARPETA
- DEUDOR
- ESTIMULO
- ESTADO FINAL
- COSTO
- COMENTARIO

7.1.5 Estadístico de Gestión

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



Filtro del Reporte Estadístico de la Gestión

Datos del Filtro Estimulos

Clientes: TODOS

Entregas: TODAS

Fecha Desde: 01/11/2004 Fecha Hasta: 30/11/2004

Perfiles: TODOS

Usuarios: TODOS

Atributo: COORDINADOR_ON

Aceptar

Cancelar

El listado devuelve los siguientes campos:

- RESULTADO
- CANTIDAD

7.1.6 Reporte de Call Center

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



The image shows a dialog box titled "Filtro de Reporte de CallCenter". It has a blue title bar with a close button. The main area contains several input fields and buttons. On the left, there are two dropdown menus: "Clientes" with "TODOS" selected and "Entregas" with "TODAS" selected. To the right of these are two date input fields: "Fecha Desde" with "01/11/2004" and "Fecha Hasta" with "30/11/2004". Below these is a row of three radio buttons: "Nunca Gestionadas" (selected), "Con Gestion Realizada", and "Sin Gestion Realizada". On the right side of the dialog, there are three buttons: "Aceptar" with a green checkmark icon, "Cancelar" with a red X icon, and "Ayuda" with a question mark icon.

El listado devuelve los siguientes campos:

Primer nivel:

- ESTADOS
- CANTIDAD

Segundo nivel:

- CARPETA
- NIVEL
- Tipo de Documento
- DOC
- NOMBRE
- CHARACTER
- DIRECCION
- NUMERO
- PISO
- DEPTO

- PARTIDO
- CODPOSTAL

Tercer nivel:

- USUARIO
- FECHA
- ESTADO
- ESTIMULO
- COMENTARIOS
- FECHA APERTURA
- FECHA CIERRE
- NOMBRE
- IMPORTE

7.1.7 Reporte de Promesas

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



Clientes:	TODOS	Fecha Desde:	01/11/2004	Aceptar
Entregas:	TODAS	Fecha Hasta:	30/11/2004	Cancelar
Usuarios:	TODOS	Grupo:	TODOS	Ayuda

El listado devuelve los siguientes campos:

- FECHA PROMESA
- LEGAJO
- NOMBRE
- DEUDA
- MONTO
- FECHA GESTION
- HORA GESTION
- USUARIO GESTION

7.1.8 Reporte de Citas

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



Filtro del Reporte de Citas

Cientes:	TODOS	Fecha Desde:	01/11/2004	Aceptar
Entregas:	TODAS	Fecha Hasta:	30/11/2004	Cancelar
Usuarios:	TODOS			Ayuda

El listado devuelve los siguientes campos:

- FECHA CITA
- HORA CITA
- RECIBE
- LEGAJO
- NOMBRE
- MONTO
- FECHA GESTION
- HORA GESTION
- USUARIO GESTION

7.1.9 Análisis Categorizado

La siguiente figura muestra las opciones existentes en la ventana de filtro:



El listado devuelve los siguientes campos dependiendo de la opción de Tipo:

Para el tipo "Por Operador" los campos son:

- CATEGORIA
- EVENTO
- Nombre Operador 1
- Nombre Operador 2
-
- Nombre Operador N

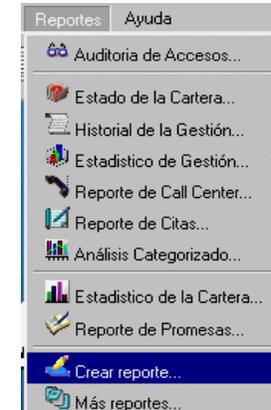
Para el tipo "Por Mes" los campos son:

- CATEGORIA
- EVENTO
- 1º Mes del período
- 2º Mes del período
-
- Nº Mes del período

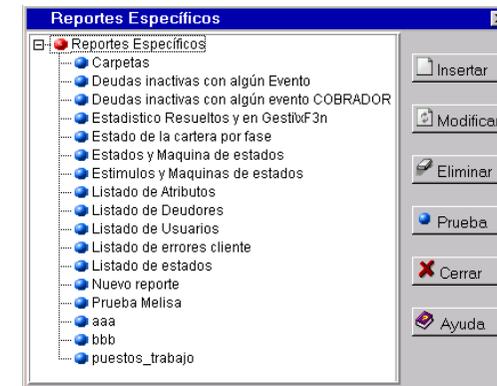
7.2 Crear Reportes

Para administrar los reportes, siga las siguientes instrucciones:

- 1) Seleccionar la opción “Crear Reportes” del submenú “Reportes”:



- 2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá una ventana similar a la siguiente:



- 3) Si se quiere insertar un nuevo Reporte, se debe presionar el botón “Insertar” una vez posicionado sobre el ícono “Reportes Específicos”. Al hacerlo se mostrará la siguiente ventana:

Crear reporte

Datos Consulta Auditoria

Nombre: Titulo del Listado

Encabezado: No

Pie: No

Aceptar Cancelar Ayuda

Crear reporte

Datos Consulta Auditoria

Sql:

Agrupado:

Totales: Por página Generales

Aceptar Cancelar Ayuda

Crear reporte

Datos Consulta Auditoria

Descripción:

Ultima:

Ante ultima:

Aceptar Cancelar Ayuda

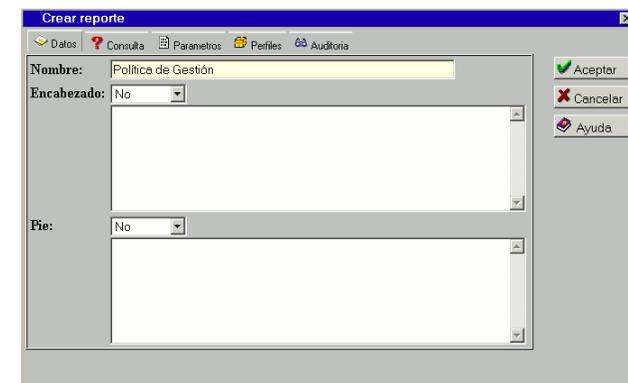
En la primer solapa, se debe ingresar el nombre del Reporte y en caso de ser necesario, un encabezado y pie de página. En la segunda solapa, se debe ingresar la consulta SQL necesaria para mostrar el reporte (esta sentencia es provista por ADV Technology o por el Departamento de Sistemas). En la tercer solapa se coloca un comentario sobre el reporte y su uso.

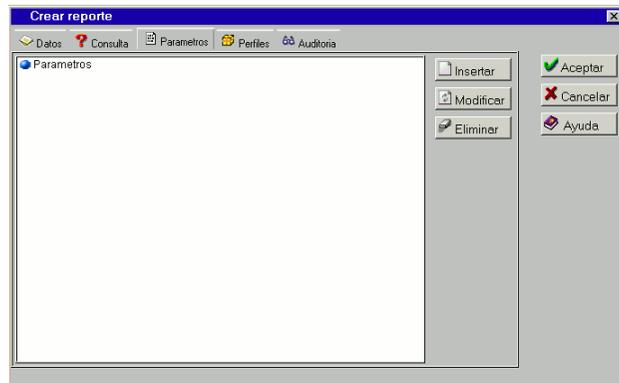
Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para anular el ingreso de los mismos.

- 4) Si se quiere modificar un Reporte, se debe presionar el botón “Modificar” una vez posicionado sobre el ícono del mismo. Aparecerá la misma ventana que al insertar, donde se podrán modificar los datos ya existentes. Pero esta ventana, a diferencia de la anterior, nos proporcionarán dos solapas más: “Parámetros” (donde se administran los campos de la ventana del filtro) y “Perfiles” (donde se cargan los perfiles que estarán habilitados para ejecutar el reporte). Ambas entidades se administran en forma análoga a lo ya explicado.

Presionar el botón “Aceptar” para guardar los datos o “Cancelar” para dejarlos sin efecto.

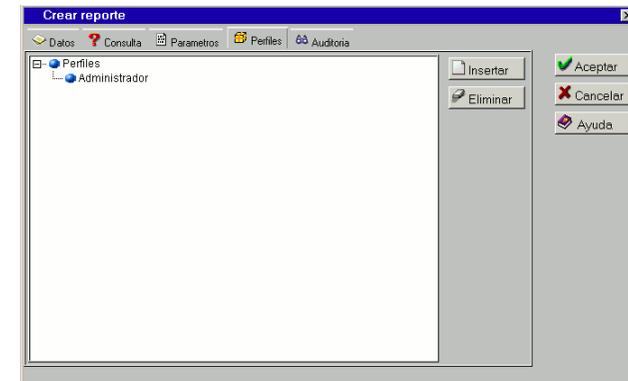
A continuación se muestran algunas ventanas que ejemplifican la operatoria:



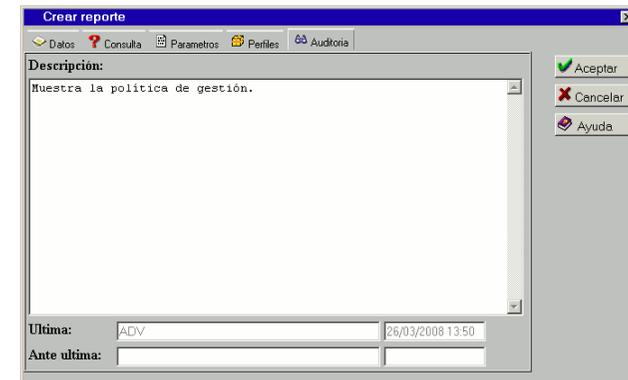


Al insertar un parámetro, aparece la siguiente ventana:





Nota: los perfiles a utilizar deben estar creados con anterioridad



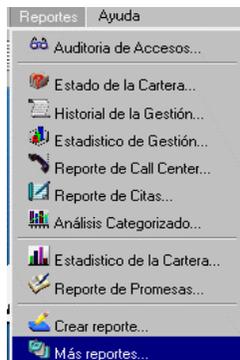
En la solapa de auditoría se pueden ver los últimos usuarios que usaron el reporte.

- 5) Se puede probar el reporte confeccionado usando el botón "Prueba".
- 6) Si se quiere eliminar un Reporte del sistema, se debe posicionar sobre el nodo correspondiente y presionar el botón "Eliminar". Luego de unos instantes aparecerá la misma ventana, actualizada.
- 7) Para salir de la ventana, se debe presionar el botón "Cerrar".

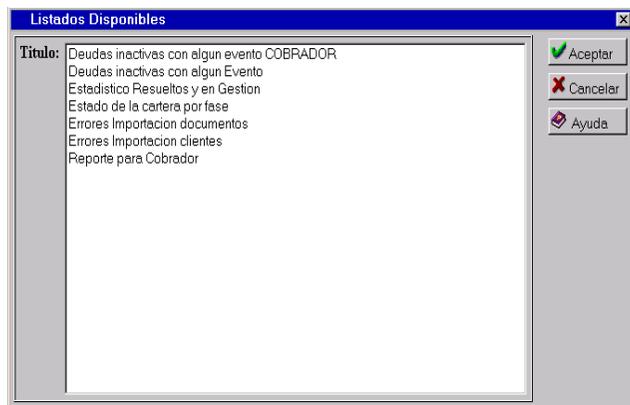
7.3 Mas Reportes

La opción “Mas Reportes”, muestra el listado de reportes creados mediante “Crear reportes” y autorizados para el perfil del usuario registrado. Esta opción se usa de la siguiente forma:

1) Seleccionar la opción “Mas Reportes” del submenú “Reportes”:



2) Una vez seleccionada esta opción, aparecerá una ventana similar a la siguiente:



3) Se debe seleccionar el listado que se quiera ver y presionar el botón “Aceptar”. Al hacerlo, se mostrará el reporte elegido.

8. APACHE Y WINDOWS

8.1 Configuración del WebFlow mediante un servidor con Apache

Si se desea instalar WebFlow en un servidor con Apache, se debe hacer la configuración inicial en forma manual. Esto implica modificar el archivo HTTPD.CONF.

Si bien este archivo varía en cada instalación, se provee el siguiente segmento a forma ejemplo:

```
<VirtualHost *:80>
ScriptAlias /cobranza/cgi-bin/ "C:/cobranza/cgi-bin/"
Alias /cobranza/ "C:/cobranza/"
Alias /comun/ "C:/comun/"

<Directory "c:\cobranza">
AuthType Basic
AuthName "Ingreso a WebFlow Cobranzas"

AuthUserFile "C:\Archivos de programa\Apache
Group\Apache2\conf\webflow.usuarios"

Require valid-user
</Directory>

<Directory "c:\comun">
AuthType Basic
AuthName "Ingreso a WebFlow Cobranzas"
AuthUserFile "C:\Archivos de programa\Apache
Group\Apache2\conf\webflow.usuarios"
Require valid-user
</Directory>

<Directory "c:\cobranza\cgi-bin">
AuthType Basic
AuthName "Ingreso a WebFlow Cobranzas"
AuthUserFile "C:\Archivos de programa\Apache
Group\Apache2\conf\webflow.usuarios"
Require valid-user
Options ExecCGI
</Directory>
</VirtualHost>
```

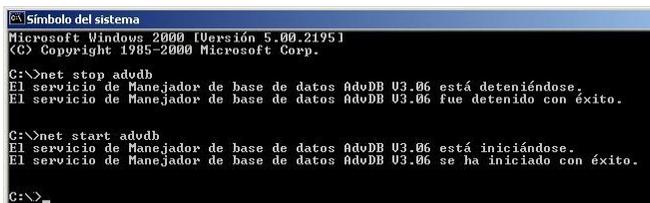
8.2 ¿Cómo reiniciar WebFlow?

Ante la necesidad de liberar recursos en el Servidor, o ante un reiterado error "código 1" es recomendable reiniciar los componentes de WebFlow que se ejecutan en el Servidor. Para hacerlo es imprescindible estar "logeado" en el ordenador Servidor con perfil de Administrador, de lo contrario, los comandos de detención y arranque de WebFlow arrojarán error de "Acceso denegado".

Si se cuenta con los privilegios suficientes, puede completarse la operación deseada ejecutando los siguientes comandos:

1. **net stop advdb** (para detener los componentes de WebFlow)
2. **net start advdb** (para iniciar los componentes de WebFlow)

A continuación, se muestra una transcripción de una sesión típica de reinicio de WebFlow:



```
Símbolo del sistema
Microsoft Windows [Versión 5.00.2195]
(C) Copyright 1985-2000 Microsoft Corp.

C:\>net stop advdb
El servicio de Manejador de base de datos AdvDB U3.06 está deteniéndose.
El servicio de Manejador de base de datos AdvDB U3.06 fue detenido con éxito.

C:\>net start advdb
El servicio de Manejador de base de datos AdvDB U3.06 está iniciándose.
El servicio de Manejador de base de datos AdvDB U3.06 se ha iniciado con éxito.

C:\>
```

8.3 Creación de usuarios en Apache

Cuando WebFlow se haya instalado bajo Apache, los usuarios reconocidos a través del navegador, son independientes de aquellos del Dominio. Los mismos deben ser dados de alta en forma específica en este Servidor Web.

Lamentablemente no existe una forma única de instalar el Servidor Web Apache, ya que cada instalación puede presentar particularidades de idiomas, versiones, directorios, etc. No obstante el procedimiento es bastante simple y similar en todas las instalaciones:

1. Abrir una ventana de consola:
BOTÓN DE INICIO - EJECUTAR - cmd.exe *ENTER*
2. Cambiar al directorio de ejecutables de Apache:
cd c:\Archivos de Programa\Apache software Foundation\Apache2.2\bin *ENTER*
3. Ejecutar el comando de alta de usuarios:
htpasswd ..\conf\webflow.usuarios XXXXX *ENTER*
donde XXXX es el login del usuario a dar de alta
4. Asignar un password
5. Reconfirmar el password
6. Cerrar la ventana de consola:
exit *ENTER*

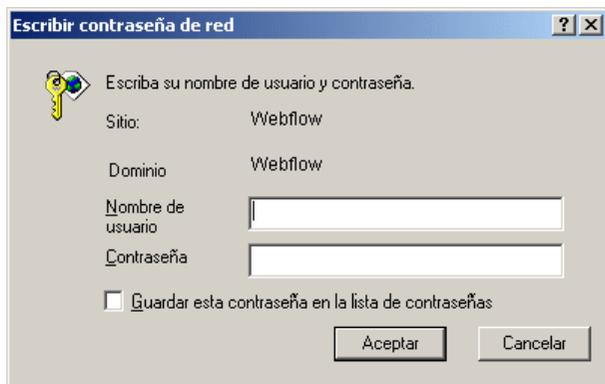
A continuación se muestra un ejemplo de alta de usuario:



```
C:\WINNT\system32\cmd.exe - htpasswd ..\conf\webflow.usuarios XXXXXX
C:\Archivos de programa\Apache Software Foundation\Apache2.2\bin>htpasswd ..\conf
\webflow.usuarios XXXXXX
Automatically using MD5 format.
New password: ****
Re-type new password:
```

8.4 Creación de usuarios en Windows

WebFlow reconoce, a través del navegador, los usuarios disponibles en el Dominio de la Red. Es por ello que ni bien se accede WebFlow (página inicial) el navegador despliega una ventana para que el operador se identifique:

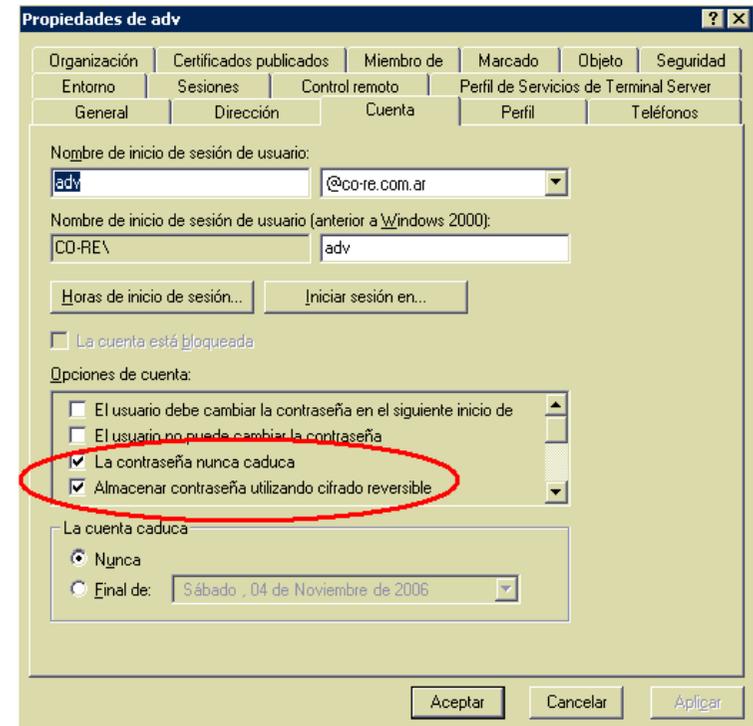


Sólo aquellos operadores que hayan sido reconocidos y tengan perfil suficiente para acceder al sistema verán el escritorio. La Información de Usuario es transmitida por el S.O. a WebFlow con cada botón/función que se pretende ejecutar. Es en esos instantes cuando WebFlow verifica el **Perfil** asignado, la **IP** desde la cual se está operando y el **horario** a fin de determinar si se autoriza o no la ejecución de la función requerida.

De acuerdo a lo expuesto, es sencillo determinar si, ante una restricción de acceso, la misma se debe a una incorrecta configuración dentro de WebFlow (*ver ventana de USUARIOS*) o de la red: si se llega a visualizar el escritorio el problema estará, ciertamente, dentro de WebFlow. De lo contrario será, seguramente, un tema de configuración del Usuario en la Red (Controlador de Dominio).

La configuración de Usuarios en la Red depende de Sistema Operativo utilizado en el Controlador de Dominio, el tipo de Autenticación usado, etc. No obstante, dado que en la mayoría de los casos el Sistema Operativo usado es alguno de la familia Windows Server y la autenticación más común es de tipo "Texto implícita", a continuación se describe el procedimiento de alta de usuarios en esas condiciones:

1. Crear el usuario con normalidad.
2. Editar el usuario.
3. En la solapa "Cuenta", tildar las opciones "La contraseña nunca caduca" y "Almacenar la contraseña en formato reversible":



4. Cambiar la contraseña (para que las nuevas opciones tengan efecto).

9. IMPORTACIÓN

El proceso de Importación de datos es algo delicado y que debe realizarse con cuidado. El hecho de incorporar datos a un sistema SQL desde un archivo de texto a través de una conexión HTML presupone características especiales: Lentitud en la transmisión, límites en los volúmenes de datos y complejidad en la interpretación del archivo.

El proceso requiere 4 archivos, a saber:

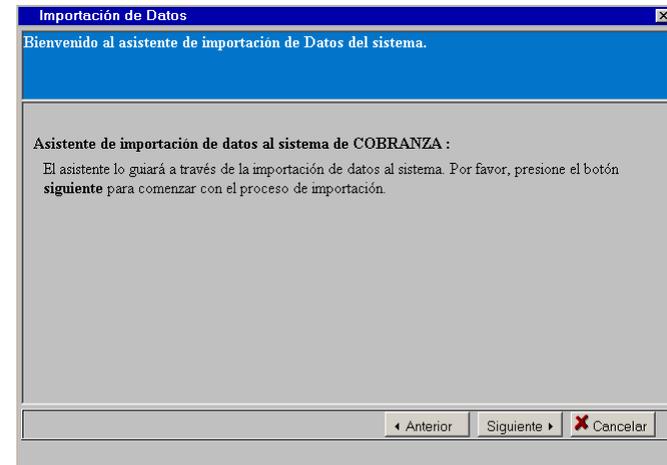
1. Carpetas: Contiene los datos básicos de la carpeta.
2. Productos: Contiene los datos de los productos a reclamar/ofrecer.
3. Responsables: Contiene los datos de los responsables de la carpeta (titulares, deudores, garantes, etc.).
4. Teléfonos: Posee los datos telefónicos de cada deudor.

La idea de proporcionar 4 archivos separados es evitar repetición de datos en aquellos casos de grupos repetitivos, reduciendo, así, el volumen de información a transmitir. Por ejemplo, si una carpeta tiene 2 responsables, no será necesario enviar 2 registros con los datos básicos de la carpeta; simplemente bastará con enviar un registro de carpeta y dos registros de reponsables con el número de carpeta. No obstante, si se cuenta con un archivo unificado, es posible especificar 4 veces el mismo archivo.

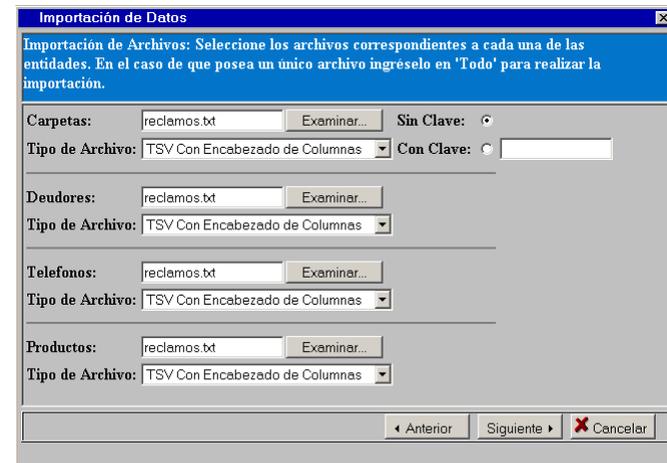
Si bien el uso más común del producto es para gestión de morosos, es posible importar una cartera para realizar acciones de marketing. En este caso el archivo de Responsables deberá contener los contactos (Padre, socio, etc. etc.) y el de Productos, los productos a ofrecer.

9.1 Proceso de Importación

El asistente para importación presenta 5 pantallas, cada una de ellas con una función específica. La primera es una bienvenida y no tiene utilidad para el operador:



La segunda permite especificar los archivos a importar.



La tercera constituye un mapeo entre los campos de los archivos a importar y los campos requeridos por el sistema:

Importación de Datos

Relación Entre Campos: Seleccione para cada uno de los campos de las tablas destino, cual es el campo de la tabla origen que le corresponde. Nota: Los campos cuyos nombres aparecen resaltados en color son aquellos que mantendrán un valor fijo.

Carpetas

PARAMETROS IMPORTACIÓN

BORRAR LOS NO IMPORTADOS ACTUALIZAR LOS EXISTENTES AGREGAR LOS NO EXISTENTES

CAMPO RELACION ID

NÚMERO DE LA CARPETA NUMERO

IDENTIFICADOR DE LA BANDA HORARIA Todo el día

IDENTIFICAR DEL CLIENTE Zurich

IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA ZURICH

ESTADO DE LA CARPETA Estrategia Demo-Para contactar (mañ

NOMBRE NOMBRE

CALLE DEL DOMICILIO DIR

NÚMERO DEL DOMICILIO NRO

Anterior Siguiente Cancelar

La cuarta es una vista previa de los datos a incorporarse al sistema, tal y como serán incorporados (es importante asegurarse que las carpetas tengan un ID_CARPETA y que los truncamientos efectuados sean aceptables).

Importación de Datos

Vista Previa: Visualización de las opciones de importación seleccionadas a lo largo del proceso. Presione 'Siguiente' para realizar la importación.

Carpetas

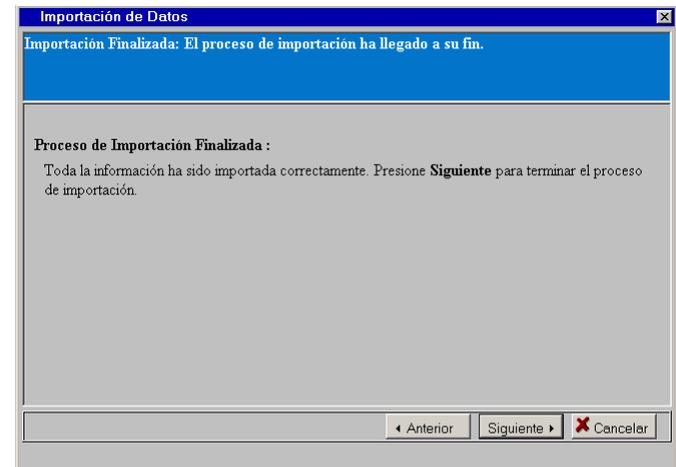
NUMERO	ID_BANDA	ID_CLIENTE	ID_ENTREGA	ID_ESTADO	NOMBRE	DIRECCION	NRO	PISO	DE
1	1	23	21	43	Clara Boya de Vidrio	El barco	100		
2	1	23	21	43	Esteban Quito	Madero	500	1	B
3	1	23	21	43	Elsa Bor de Lencuentro	Vaso	200		

Deudores

ID_CARPETA	ESTADO	NRO_DOC	NOMBRE	SEXO	ID_TIPO_DOC	CARACTER	DIRECCION	NRO	P
10102	2	10000000	Clara Boya de Vidrio	1	2	DEUDOR	El barco	100	
10103	2	20000000	Esteban Quito	2	2	DEUDOR	Madero	500	1

Anterior Siguiente Cancelar

Finalmente, la quinta pantalla es un cierre del proceso:



9.2 Formato de Archivo

La presente sección describe el formato del archivo TSV soportado. Es importante destacar que los nombres de campos aquí descriptos son simplemente demostrativos. Los mismos pueden cambiarse de acuerdo a los intereses o conveniencia del usuario. Asimismo, como se explicó en la sección 'Generalidades' es posible utilizar sólo un archivo. No obstante siempre deben respetarse las siguientes restricciones:

1. Ningún campo puede llamarse ID.
2. Ningún archivo puede superar los 48Kb.
3. Los campos sólo pueden contener letras (sin acentos), números y caracteres '_'. No pueden comenzar con un número y deben tener hasta 8 caracteres.
4. Deben respetarse los tipos de datos de los campos.
5. Los campos de atributos deben ser de tipo CHARACTER con una longitud máxima de 50 caracteres.

Carpetas:

[NUMERO] [CHARACTER] (15),
[NOMBRE] [CHARACTER] (50),
[DIRECCION] [CHARACTER] (30),
[NRO] [CHARACTER] (5),
[PISO] [CHARACTER] (5),
[DEPTO] [CHARACTER] (5),
[COD_POSTAL] [CHARACTER] (10),
[BARRIO] [CHARACTER] (20),
[PARTIDO] [CHARACTER] (20),
[REFERENCIA] [CHARACTER] (20),
[PROVINCIA] [CHARACTER] (20),
[EMAIL] [CHARACTER] (30),
[FILCAR] [CHARACTER] (15),
[GRUPO] [CHARACTER] (2),

[NIVEL] [ENTERO],
[COMENTARIOS] [CARACTER] (100)

Productos:

[NUMERO] [CARACTER] (15),
[FECHA_ORIG] [DD/MM/AAAA],
[CAPITAL_ORIG] [NRO_REAL],
[INTERES_ORIG] [NRO_REAL],
[PUNITORIO_ORIG] [NRO_REAL],
[HONORARIO_ORIG] [NRO_REAL],
[GASTOS_ORIG] [NRO_REAL],
[IMPUESTO_ORIG] [NRO_REAL],
[OTROS_ORIG] [NRO_REAL],
[FECHA_ACTUAL] [DD/MM/AAAA],
[CAPITAL_ACTUAL] [NRO_REAL],
[INTERES_ACTUAL] [NRO_REAL],
[PUNITORIO_ACTUAL] [NRO_REAL],
[HONORARIO_ACTUAL] [NRO_REAL],
[GASTOS_ACTUAL] [NRO_REAL],
[IMPUESTO_ACTUAL] [NRO_REAL],
[OTROS_ACTUAL] [NRO_REAL],
[CONCEPTO] [CARACTER] (100),
[OBSERVACIONES] [CARACTER] (100)

Responsables:

[NUMERO] [CARACTER] (15),
[NRO_DOC] [NRO_REAL],
[NOMBRE] [CARACTER] (50),
[SEXO] [ENTERO],

[CARACTER] [CARACTER] (25),
[DIRECCION] [CARACTER] (30),
[NRO] [CARACTER] (10),
[PISO] [CARACTER] (10),
[DEPTO] [CARACTER] (10),
[COD_POSTAL] [CARACTER] (8),
[BARRIO] [CARACTER] (20),
[PARTIDO] [CARACTER] (20),
[REFERENCIA] [CARACTER] (20),
[PROVINCIA] [CARACTER] (20)

Telefonos:

[NUMERO] [CARACTER] (15),
[AREA] [CARACTER] (15),
[NUMERO] [CARACTER] (50),
[COMENTARIOS] [CARACTER] (100)

9.3 Ejemplo

A los efectos de ejemplificar el proceso, se ha elegido un archivo TSV (Tab Separated Value), con nombres de campos representativos elegidos arbitrariamente.

Campo	Significado
NUMERO	Número de carpeta
NOMBRE	Nombre del contacto principal
DIR	Calle del contacto principal
NRO	Número de puerta del contacto principal
PISO	Piso del contacto principal
DEPTO	Departamento del contacto principal
CP	Código Postal del contacto principal
BARRIO	Barrio del contacto principal
PARTIDO	Partido del contacto principal
REF	Referencia del domicilio del contacto principal
PROV	Provincia del contacto principal
EMAIL	Email del contacto principal
FILCAR	Código Filcar del contacto principal
GRUPO	Grupo de la carpeta
NIVEL	Nivel de la carpeta
FECHA_O	Fecha de la deuda original
CAP_O	Capital de la deuda original
INT_O	Interés de la deuda original
PUN_O	Punitorios de la deuda original
HON_O	Honorarios de la deuda original
GAS_O	Gastos de la deuda original
IMP_O	Impuestos de la deuda original

Campo	Significado
OTROS_O	Otros gastos de la deuda original
FECHA_A	Fecha a la que se haya actualizada la deuda
CAP_A	Capital actualizado
INT_A	Intereses actualizados
PUN_A	Punitorios actualizados
HON_A	Honorarios actualizados
GAS_A	Gastos actualizados
IMP_A	Impuestos actualizados
OTROS_A	Otros gastos actualizados
CONCEPTO	Concepto del Producto (Ej. Nro. de factura)
OBS	Observaciones
DEU_DOC	Número de documento del responsable
DEU_NOM	Nombre del responsable
DEU_SEXO	Sexo del responsable (1=M/2=F)
DEU_CAR	Caracter del responsable
DEU_DIR	Calle del responsable
DEU_NRO	Número de puerta del responsable
DEU_PISO	Piso del responsable
DEU_DPTO	Departamento del responsable
DEU_CP	Código Postal del responsable
DEU_BAR	Barrio del responsable
DEU_PAR	Partido del responsable
DEU_REF	Referencia del domicilio del responsable
DEU_PROV	Provincia del responsable
TEL_AREA	Código de área del responsable
TEL_NUM	Número telefónico del responsable
TEL_COM	Comentario del teléfono del responsable

Con el citado archivo, denominado “reclamos.txt”, se realizó una importación de un sólo archivo:

El mapeo de caracteres se hizo de la siguiente forma:

Carpetas	
PARAMETROS IMPORTACIÓN	
BORRAR LOS NO IMPORTADOS	<input type="checkbox"/>
ACTUALIZAR LOS EXISTENTES	<input type="checkbox"/>
AGREGAR LOS NO EXISTENTES	<input checked="" type="checkbox"/>
CAMPO RELACION	ID
NÚMERO DE LA CARPETA	NUMERO
IDENTIFICADOR DE LA BANDA HORARIA	Todo el dia
IDENTIFICAR DEL CLIENTE	Zurich
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	ZURICH
ESTADO DE LA CARPETA	Estrategia Demo-Para contactar (mañ
NOMBRE	NOMBRE
CALLE DEL DOMICILIO	DIR
NÚMERO DEL DOMICILIO	NRO
PISO DEL DOMICILIO	PISO
NÚMERO DE DEPARTAMENTO	DEPTO
CÓDIGO POSTAL	DEPTO
BARRIO DEL DOMICILIO	BARRIO
PARTIDO DEL DOMICILIO	PARTIDO
REFERENCIA	REF
PROVINCIA DEL DOMICILIO	PROV
DIRECCIÓN DEL EMAIL DEL DEUDOR	EMAIL
FILCAR	FILCAR
COMENTARIOS	Ninguno
NIVEL DE LA CARPETA	PUN_A
MAIL	Ninguno
GRUPO	GRUPO

Deudores	
PARÁMETROS IMPORTACIÓN	
BORRAR LOS NO IMPORTADOS	<input type="checkbox"/>
ACTUALIZAR LOS EXISTENTES	<input type="checkbox"/>
AGREGAR LOS NO EXISTENTES	<input checked="" type="checkbox"/>
IDENTIFICADOR DE LA CARPETA (CAMPO RELACION)	NUMERO
ESTADO DEL DEUDOR	Ninguno
NÚMERO DE DOCUMENTO	DEU_DOC
NOMBRE DEL DEUDOR	DEU_NOM
SEXO DEL DEUDOR	DEU_SEXO
TIPO DE DOCUMENTO DEL DEUDOR	DNI
CARACTER (DEUDOR, CODEUDOR, ETC)	DEU_CAR
CALLE DEL DOMICILIO	DEU_DIR
NÚMERO DEL DOMICILIO	DEU_NRO
PISO DE DOMICILIO	DEU_PISO
NÚMERO DE DEPARTAMENTO DEL DOMICILIO	DEU_DPTO
CÓDIGO POSTAL	DEU_CP
BARRIO DEL DOMICILIO	DEU_BAR
PARTIDO DEL DOMICILIO	DEU_PAR
REFERENCIA	DEU_REF
PROVINCIA DEL DOMICILIO	DEU_PROV
DIRECCIÓN DEL EMAIL DEL DEUDOR	Ninguno
FIL CAR	Ninguno
NOMBRE DE LA EMPRESA 1	Ninguno
CARGO LABORAL DE LA EMPRESA 1	Ninguno
ACTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA 1	Ninguno
CALLE DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
NÚMERO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PISO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
NÚMERO DE DEPTO DEL DOMICILIO	Ninguno
CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
BARRIO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PARTIDO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
REFERENCIA DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PROVINCIA DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
NOMBRE DE LA EMPRESA 2	Ninguno
CARGO LABORAL DE LA EMPRESA 2	Ninguno
ACTIVIDAD LABORAL DE LA EMPRESA 2	Ninguno
CALLE DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
NÚMERO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PISO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
NÚMERO DE DEPTO DEL DOMICILIO	Ninguno
CÓDIGO POSTAL DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
BARRIO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PARTIDO DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
REFERENCIA DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno
PROVINCIA DEL DOMICILIO LABORAL	Ninguno

Telefonos	
PARAMETROS IMPORTACIÓN	
BORRAR LOS NO IMPORTADOS	<input type="checkbox"/>
ACTUALIZAR LOS EXISTENTES	<input type="checkbox"/>
AGREGAR LOS NO EXISTENTES	<input checked="" type="checkbox"/>
IDENTIFICADOR DE LA CARPETA (CAMPO RELACION)	NUMERO
CODIGO DE AREA DEL TELEFONO	TEL_AREA
NÚMERO DEL TELEFONO	TEL_NUM
COMENTARIOS	TEL_COM
TIPO DE TELEFONO	Ninguno
ICONO	Ninguno
CARACTERISTICA	Ninguno

Productos	
PARAMETROS IMPORTACIÓN	
BORRAR LOS NO IMPORTADOS	<input type="checkbox"/>
ACTUALIZAR LOS EXISTENTES	<input type="checkbox"/>
AGREGAR LOS NO EXISTENTES	<input checked="" type="checkbox"/>
IDENTIFICADOR DE LA CARPETA (CAMPO RELACION)	NUMERO
IDENTIFICADOR DEL PRODUCTO	15-Anticipo
FECHA ORIGINAL DE LA DEUDA	FECHA_O
CAPITAL ORIGINAL DE LA DEUDA	CAP_O
INTERES ORIGINAL DE LA DEUDA	INT_O
PUNITORIO ORIGINAL DE LA DEUDA	PUN_O
HONORARIO ORIGINAL DE LA DEUDA	HON_O
GASTOS ORIGINAL DE LA DEUDA	GAS_O
IMPUESTO ORIGINAL DE LA DEUDA	IMP_O
OTROS ORIGINAL DE LA DEUDA	OTROS_O
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA DEUDA	FECHA_A
CAPITAL ACTUALIZADO DE LA DEUDA	CAP_A
INTERES ACTUALIZADO DE LA DEUDA	INT_A
PUNITORIO ACTUALIZADO DE LA DEUDA	PUN_A
HONORARIO ACTUALIZADO DE LA DEUDA	HON_A
GASTOS ACTUALIZADO DE LA DEUDA	GAS_A
IMPUESTO ACTUALIZADO DE LA DEUDA	IMP_A
OTROS ACTUALIZADO DE LA DEUDA	OTROS_A
IDENTIFICADOR DE LA MONEDA	PESOS
CONCEPTO DE LA DEUDA	CONCEPTO
OBSERVACIONES DE LA DEUDA	OBS

Y así se logró importar correctamente los datos, como se muestra en la Vista Previa siguiente:

Importación de Datos

Vista Previa: Visualización de las opciones de importación seleccionadas a lo largo del proceso. Presione 'Siguiente' para realizar la importación.

Carpetas

NUMERO	ID_BANDA	ID_CLIENTE	ID_ENTREGA	ID_ESTADO	NOMBRE	DIRECCION	NRO	PISO	DEF
1	1	23	21	43	Clara Boya de Vidrio	El barco	100		
2	1	23	21	43	Esteban Quito	Madero	500	1	B
3	1	23	21	43	Elsa Bor de Lencuentro	Vaso	200		

Deudores

ID_CARPETA	ESTADO	NRO_DOC	NOMBRE	SEXO	ID_TIPO_DOC	CARACTER	DIRECCION	NRO	PI
10102	2	10000000	Clara Boya de Vidrio	1	2	DEUDOR	El barco	100	
10103	2	20000000	Esteban Quito	2	2	DEUDOR	Madero	500	1