

**BE AWARE PERSONALIZACIÓN DE PANTALLAS**



## Tabla de Contenido

---

1	DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN .....	3
2	BE AWARE PERSONALIZACIÓN.....	5
3	FLUJO ESTÁNDAR PUNTA A PUNTA SEGÚN CASO DE USO .....	17
4	IMPLEMENTACIÓN.....	20
5	PRÓXIMAS VERSIONES – ROADMAP.....	21

# 1 Descripción de la Solución

---

Be Aware personalización de pantallas es una solución SaaS que forma parte del ecosistema Be Aware, formado por:

- Be Aware 360: Solución del tipo CRM donde sus principales características corresponden a:
  - Gestión de contactos y cuentas.
  - Gestión de casos.
  - Creación y mantenimiento de flujos de trabajo.
  - Gestión de SLA/SLO.
  - Reportería estándar y base de solo lectura para conexión a otras plataformas como Power BI o Tableau.
  - Portales de atención al cliente.
  - Portales Custom.
- Be Aware Social: Solución de omnicanalidad que permite tanto la atención con agentes como automatizada a través de bots a través de distintos canales utilizados actualmente en el mercado. Siendo sus principales características:
  - Integración Omnicanal.
  - Consola de Agente.
  - Bots de atención.
  - Bots con IA Generativa.
- Be Aware Outbound: Solución de outbound que permite centralizar y estandarizar los canales y formatos de comunicación saliente a través de una única plataforma controlando los costos y volumen por canal. Sus principales características son:
  - Gestión de canales salientes.
  - Gestión de plantillas de mensajes.
  - Gestión de reglas de envío de mensajes, franjas horarias, aparcado de mensajes, etc.
  - Log de interacciones.
  - Reportería y métricas por canal.
  - Control de consumos y volúmenes por canal.
- Be Aware IA: Es una suite de soluciones basadas en inteligencia artificial que evoluciona y crece continuamente potenciando al ecosistema, al

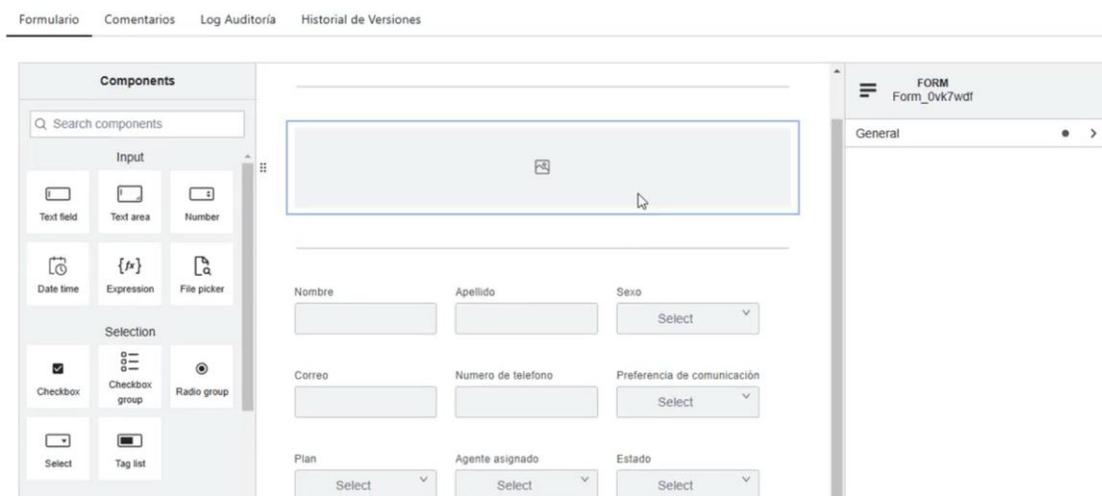
momento de la última actualización de este documento, Be Aware IA cuenta con los siguientes elementos:

- IA Expert: Mesa de Ayuda autónoma, por defecto utiliza el canal E-Mail de forma automatizada y actividades 100% autónomas de escalamiento, asignación y supervisión.
- IA Knowledge Hub: Base de conocimiento inteligente basada en IA generativa que puede ser utilizada como soporte para los agentes de atención o como recurso para la autoatención de clientes.
- Be Aware Personalización: Es un módulo Low-Code que permite crear pantallas totalmente personalizadas que pueden utilizar datos de los objetos estándar de Be Aware o nuevas estructuras de datos. Esto permite tener una gran flexibilidad para adecuar Be Aware a las necesidades de cada cliente. Estas pantallas personalizadas pueden ser publicadas tanto en portales o consola de Be Aware como portales de terceros.

## 2 Be Aware Personalización

Be Aware Personalización en la versión actual tiene disponibles las siguientes funcionalidades:

- Funcionalidades estándar:
  - **Perfiles de seguridad vinculados con Be Aware:** Existen dos niveles de perfilamiento de seguridad:
    - Acceso y uso al módulo Low-Code de creación de pantallas personalizadas, la cual permite establecer cuales usuarios tiene permitido el uso de este módulo para:
      - Crear proyecto.
      - Actualizar proyecto.
      - Eliminar proyecto.
      - Clonar proyecto.
      - Publicar/Despublicar proyecto.
    - Acceso público o privado a pantalla personalizada, este perfilamiento de seguridad aplica a los usuarios que podrán o no acceder y usar según perfil la pantalla personalizada.
  - **Creación y mantención de nuevos proyectos:** La creación de una nueva pantalla personalizada se realiza creando un nuevo proyecto usando el módulo Low-Code para tal fin, el mismo consiste en una interfaz gráfica en la cual a través de arrastrar y soltar se diseñan y crean las pantallas con los componentes que esta requiera.



**Components**

Q Search components

Date time Expression File picker

**Selection**

Checkbox Checkbox group Radio group

Select Tag list

**Presentation**

ABC Text view Image view Table

nombre  Apellido  Sexo

Correo  Numero de telefono  Preferencia de comunicacion

Plan  Agente asignado  Estado

**SELECT Plan**

General

Field label *fx*

Field description *fx*

Key

Binds to a form variable

Default value

Searchable

Disabled

Read only *fx*

Options source

Q Search components

Date time Expression File picker

**Selection**

Checkbox Checkbox group Radio group

Select Tag list

**Presentation**

ABC Text view Image view Table

HTML

nombre  Apellido  Sexo

Correo  Numero de telefono  Preferencia de comunicacion

Plan  Agente asignado  Estado

ABC  ABC

General

Searchable

Disabled

Read only *fx*

Options source

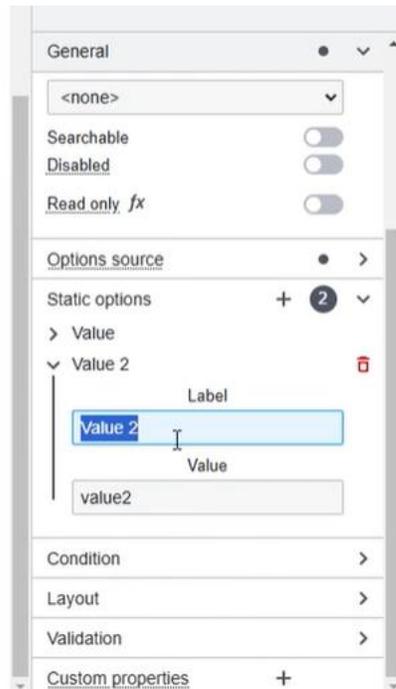
Static options + 2

Value

Value	Label
value	value
value	value

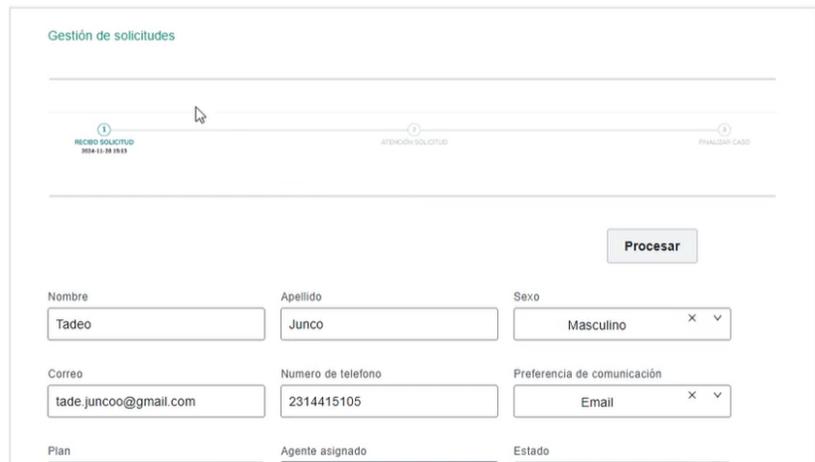
opcion a

Value	Label
opcion a	opcion a
opcion a	opcion a



- **Clonación de proyectos:** La clonación de proyectos tiene por objetivo que ciertos proyectos se puedan utilizar como plantilla para crear nuevos que tienen características similares y de esa forma enfocarse en ajustar solo las particularidades, esta es una funcionalidad orientada a la productividad en el uso de la herramienta.
- **Previsualización:** Desde que se empieza a construir y elaborar un nuevo proyecto o cuando actualizamos una existente, es posible realizar la previsualización de este para observa cómo se verá una vez publicado, permitiendo que de esta forma podamos identificar ajustes o constatar que todo está bien.

Previsualización de Formulario

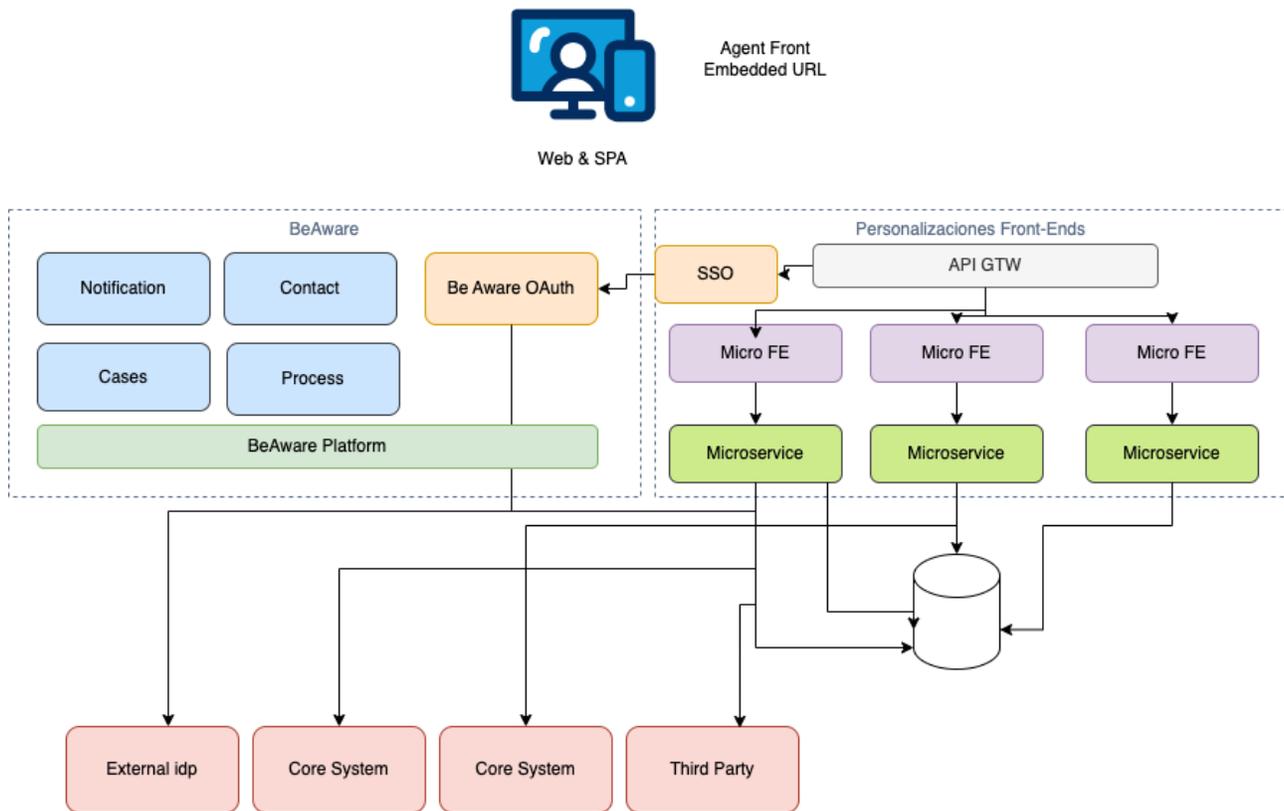


- **Traspaso entre ambientes y actualización de pantallas:** Existen dos funcionalidades muy importantes para la gestión y uso de las pantallas personalizadas:
  - **Traspaso entre ambientes:** Esta característica permite gestionar el ciclo de vida del software permitiendo que un proyecto pueda ser traspasado entre los distintos ambientes del cliente, por ejemplo, ambiente desarrollo, pruebas y producción. De esta forma solo los usuarios con acceso a esta funcionalidad pueden promocionar a producción un proyecto.
  - **Actualización de pantallas:** En el caso particular que un proyecto ya se encuentre publicado, es posible y altamente probable que requiera actualizaciones y para facilitar esta tarea que impacta directamente en la velocidad con la cual la organización puede llegar a sus clientes, se dispone de una arquitectura que permite que los proyectos publicados puedan ser actualizados en vivo sin afectar el uso que podrían estar dando los usuarios a la versión anterior del mismo. Se dispone control de versiones para gestionar el uso y publicación de cada pantalla.
- **Publicación:** La herramienta permite crear proyectos, modificarlos, previsualizarlos o incluso utilizarlos en ambientes de desarrollo o prueba sin que estos estén accesibles por los usuarios finales, para ello es necesario traspasarlos a un ambiente productivo y

publicarlos en el mismo, una vez que se publica es accesible por los usuarios finales. Existen dos tipos de publicación:

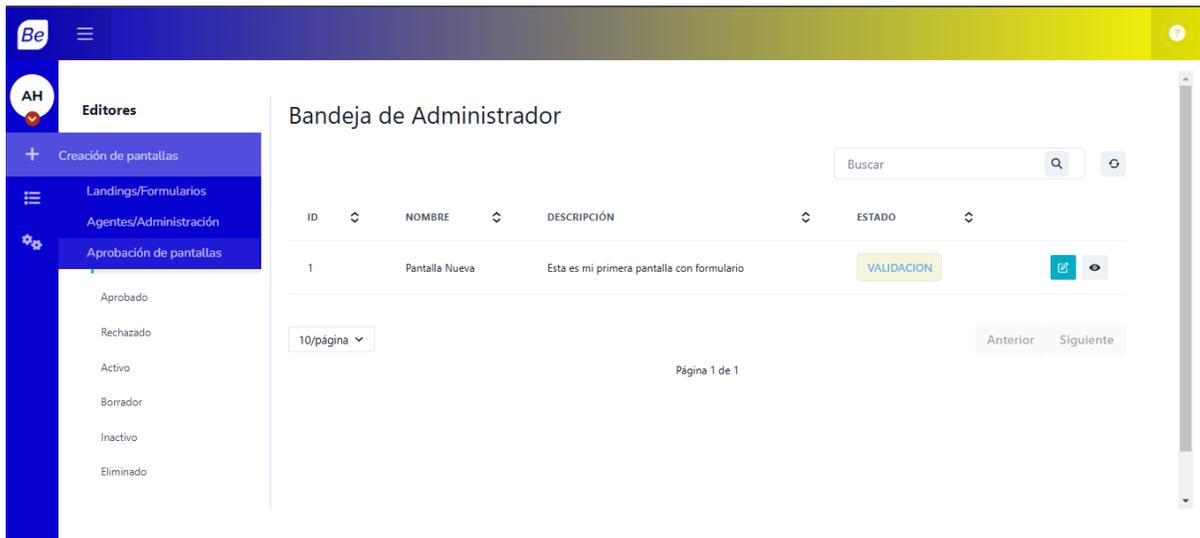
- **Publicación a consola Be Aware:** En este caso la apariencia gráfica que toma la pantalla es la misma de la consola de Be Aware en la que está operando.
- **Publicación a portal externo:** En este caso la apariencia de la pantalla queda establecida por el L&F establecido en la creación del proyecto.
- **Log de actividad:** Tal como se aplica en todo Be Aware, se dispone de log de auditoría en todas las etapas del ciclo de vida de un proyecto a fin de tener traza y control de las operaciones realizadas sobre el mismo.
- **Reportes de uso:** Existen dos reportes que son necesarios para gestionar el uso de este módulo, dichos reportes son:
  - **Control de publicación:** Este reporte permite obtener una visión completa de las pantallas personalizadas que están creadas en un ambiente y su estado, es decir que se pueden visualizar los siguientes datos:
    - Estado de publicación: SI/NO.
    - Versión publicada.
    - Fecha de publicación.
    - Usuarios que realizó la publicación.
    - Fecha de despublicación.
    - Historial de actualizaciones.
  - **Control de uso:** Este reporte permite monitorear la cantidad de visitas a la pantalla personalizada teniendo la apertura por:
    - Año.
    - Mes.
    - Día.
    - Hora.

## Arquitectura técnica de la Solución:



### Descripción detallada de las pantallas que se utilizan en el módulo de personalización:

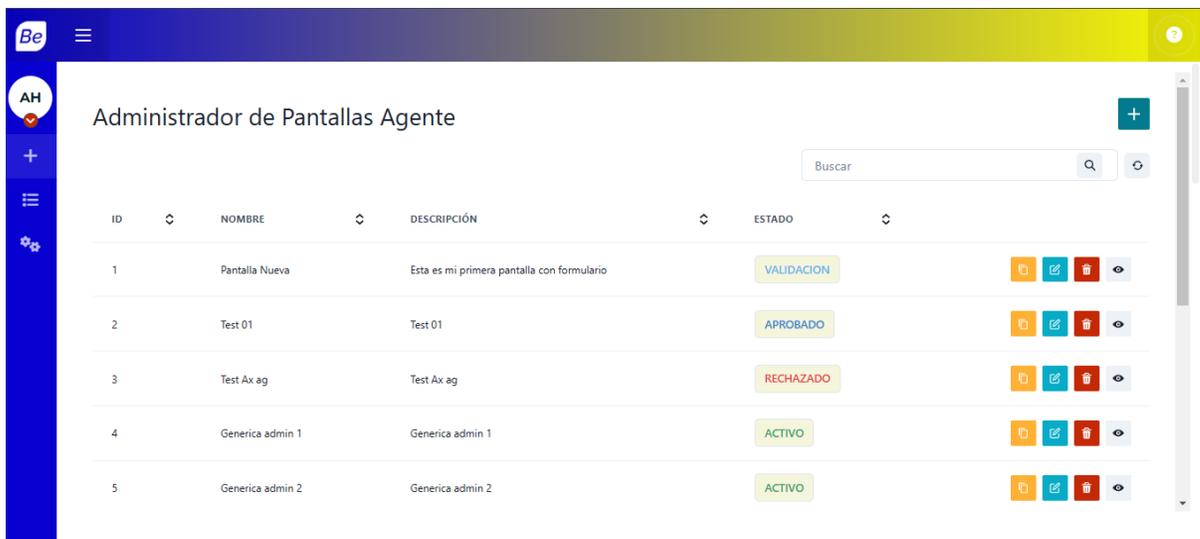
- Menú de navegación en el cual se puede acceder a la lista de pantallas creadas, tanto como de landings o de agentes; o como así también a la aprobación de pantallas.



**Bandeja de Administrador**

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ESTADO
1	Pantalla Nueva	Esta es mi primera pantalla con formulario	VALIDACION

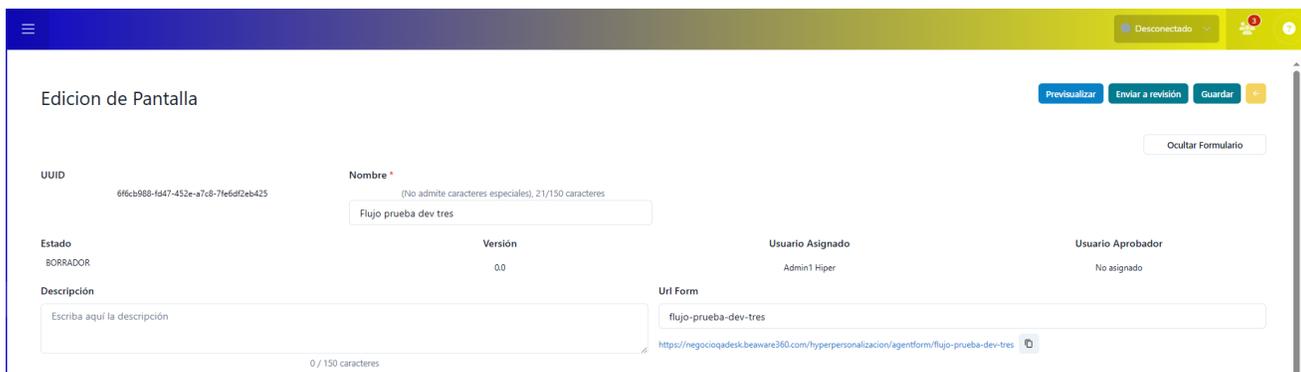
- En la lista de pantallas creadas, en este caso de agentes, es posible crear desde ella una nueva pantalla con el botón "+". También se puede buscar una pantalla ya creada por su nombre o descripción en la barra de búsqueda. Se puede observar la lista de pantallas creadas en la cual se observa su id, nombre, descripción y estado. Por último, en la sección derecha de la lista, existen cuatro botones por pantalla. Estos botones permiten clonar, editar, eliminar o previsualizar la pantalla, respectivamente.



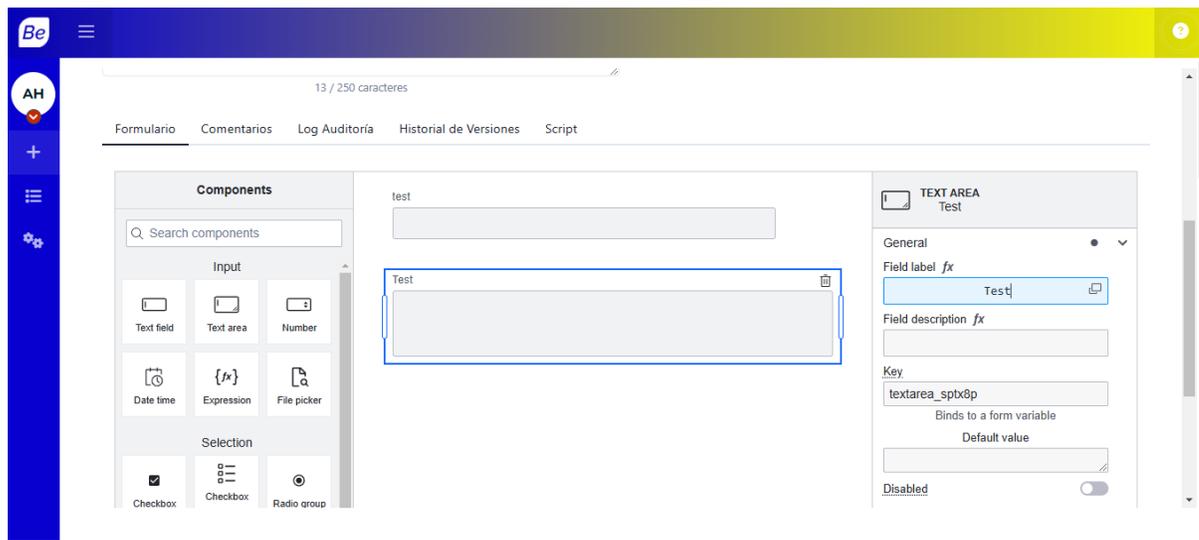
**Administrador de Pantallas Agente**

ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ESTADO
1	Pantalla Nueva	Esta es mi primera pantalla con formulario	VALIDACION
2	Test 01	Test 01	APROBADO
3	Test Ax ag	Test Ax ag	RECHAZADO
4	Generica admin 1	Generica admin 1	ACTIVO
5	Generica admin 2	Generica admin 2	ACTIVO

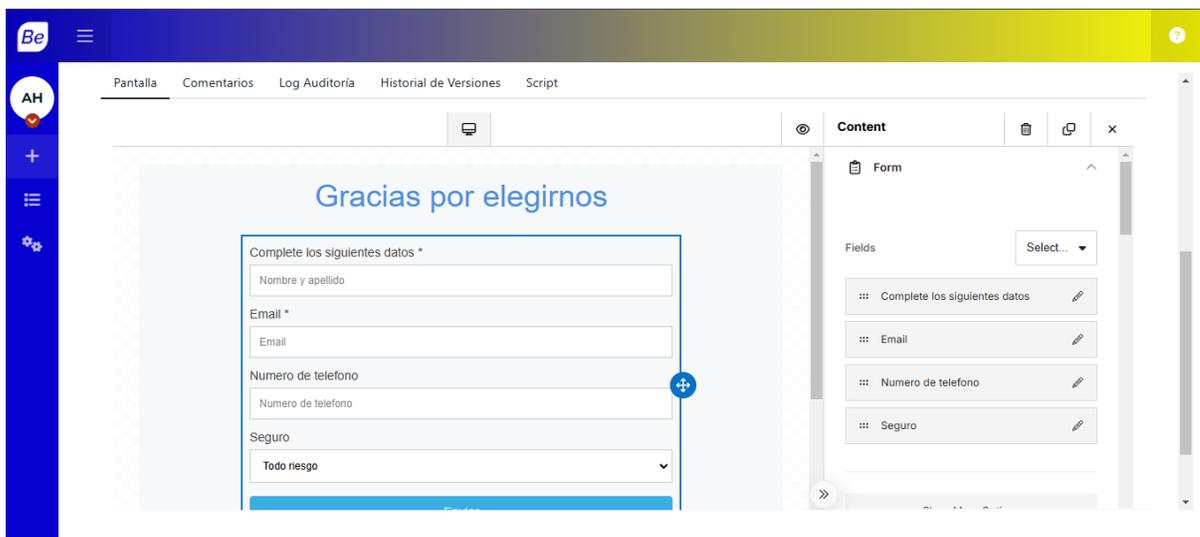
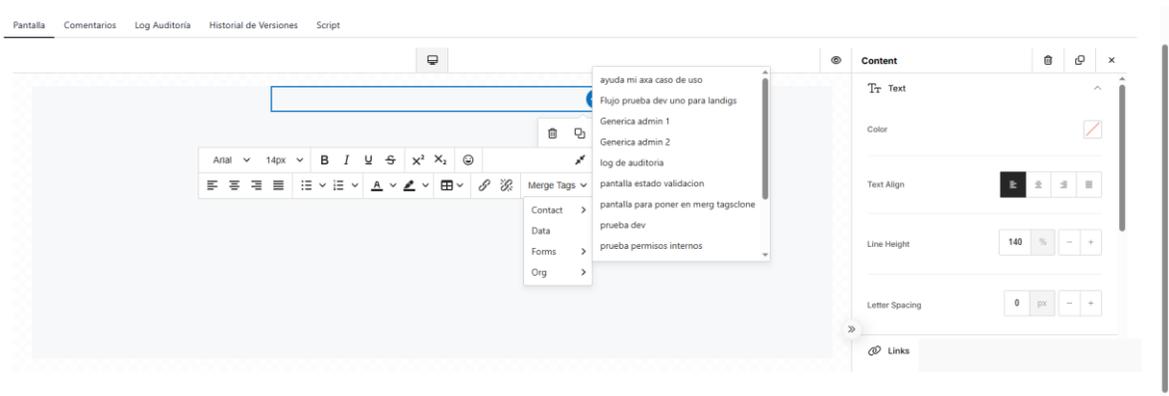
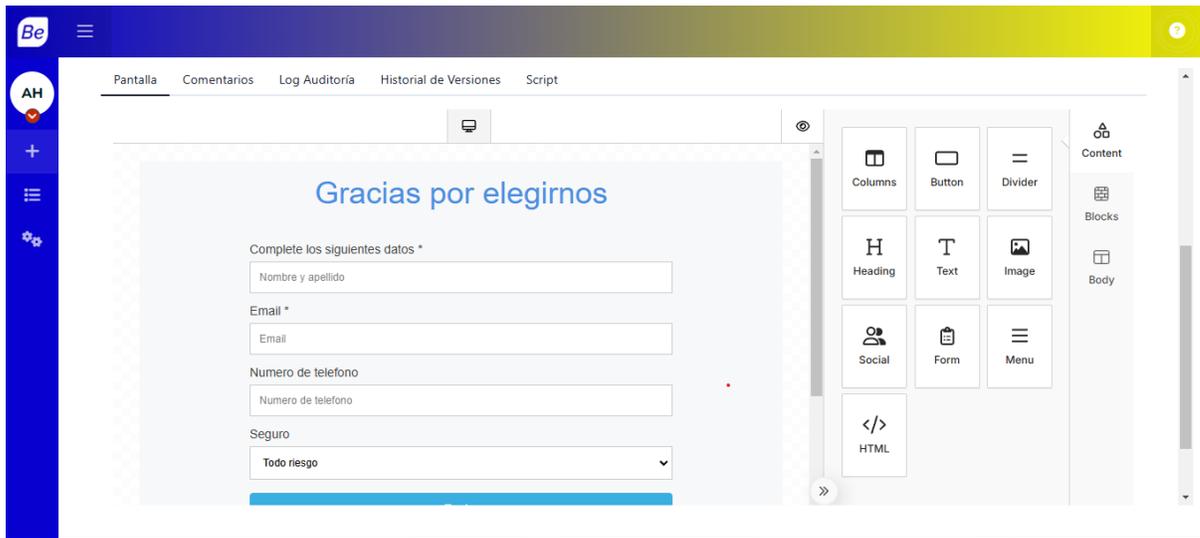
- La pantalla anterior es la pantalla de creación de pantallas. En la misma es donde se administran los proyectos. Observamos un campo de Nombre y uno de Descripción que se completan para continuar con el proceso. El nombre de la pantalla puede contener hasta 150 caracteres, ya sean letras y/o números.
- En la sección superior derecha de la pantalla existen dos botones. El botón “Guardar” guarda la pantalla con la información que se haya asignado y el botón “←” es para regresar a la pantalla anterior, desestimando el proceso de creación.
- Además, observamos el “Estado”, la “Versión”, el “Usuario Asignado” y el “Usuario Aprobador”.
- Por último, tenemos el campo “Url Form” en el cual una vez creada la pantalla se generará una URL, que podrá ser invocada desde cualquier otro servicio para traer la versión activa de la página creada, esta URL puede ser modificada por el usuario.



- Una vez seleccionamos “Guardar” podemos acceder al editor de pantalla (Agentes) en el cual vamos a visualizar la lista de componentes disponibles (sección de la izquierda), para poder arrastrar y soltar en el canvas (centro de la pantalla) dichos componentes. De esa forma se va creando la pantalla.
- En la sección derecha de la pantalla es posible editar cada elemento añadido al canvas, en el cual se puede asignar al mismo:
  - Nombre.
  - Descripción.
  - Clave Identificación.
  - Endpoint a través de la propiedad “custom properties”.
  - Y más opciones personalizables.

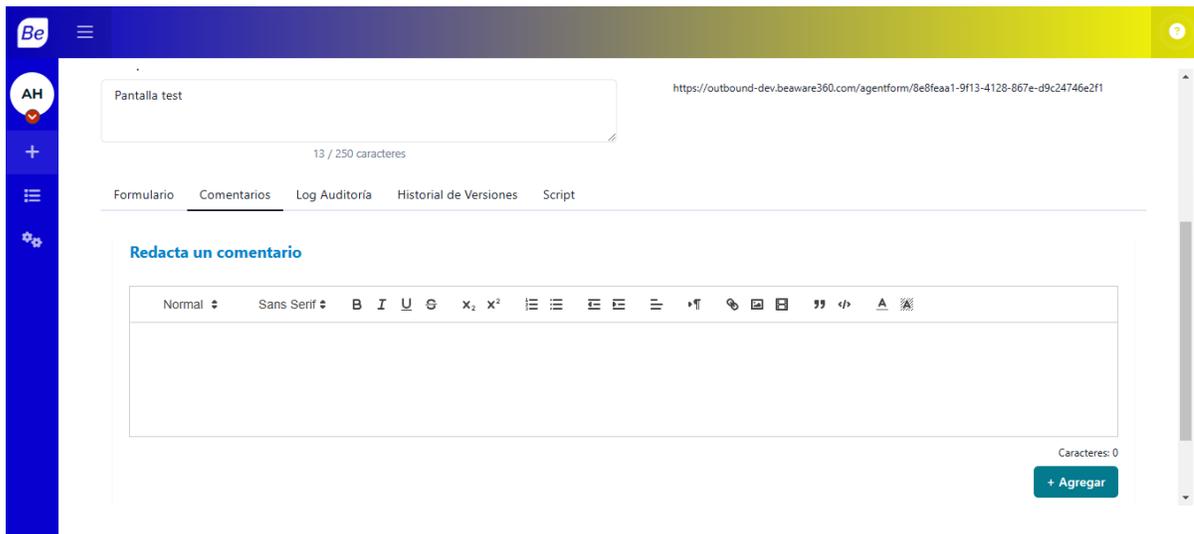


- Por el lado de landings o formularios, se realiza el mismo procedimiento. Una vez seleccionado “Guardar” podremos acceder al editor de pantalla, en el cual los componentes disponibles nos aparecerán en la sección derecha de la pantalla. Podremos seleccionar y arrastrar el componente deseado de la misma forma ya explicada anteriormente.
- En este caso, arrastrando el componente llamado text, vamos a tener una opción dentro llamada “merg tags” en el cual al seleccionar form aparecerá un listado con todos los formularios activos de administrador. Al seleccionar una opción de las activas será embebido un form creado en administrador. En esta sección lo que podrán hacer es agregar un background (sección body para configurarlo) a ese form para publicarlo en un portal externo.
- Para customizar los componentes debemos seleccionar el componente previamente arrastrado en la zona central, y luego en la sección derecha de la pantalla serán visibles las opciones para configurar el componente. Esto nos permitirá cambiar el nombre, seleccionar fuente, cambiar el color de los botones y demás opciones.

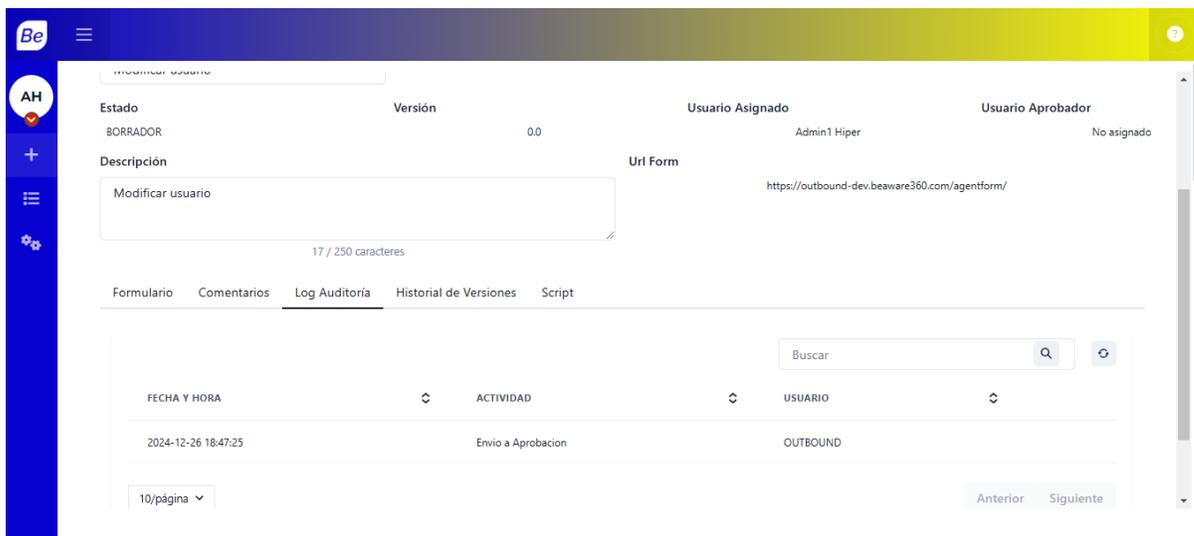


(Edición de componentes)

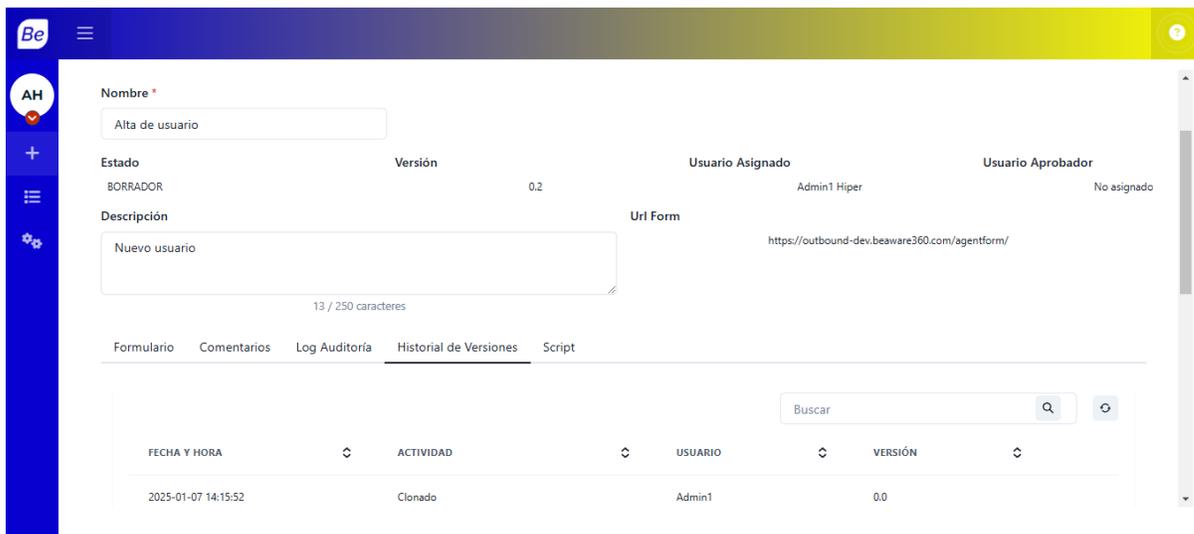
- En la siguiente sección de creación de pantalla tenemos la pestaña de “Comentarios” en la cual se pueden agregar notas descriptivas o la información que el usuario desee para informar a otro usuario o para dejar un registro.



- Pestaña “Log Auditoría”: esta pestaña informa cada vez que la pantalla cambia de estado. Registra la fecha, al estado que cambio y el usuario que hizo el cambio.

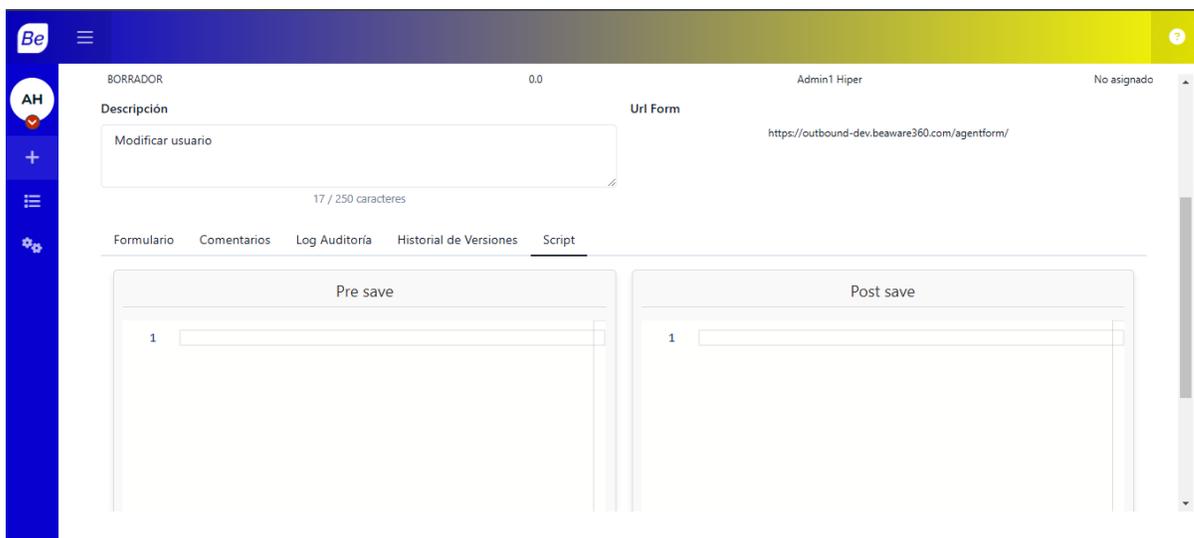


- Pestaña “Historial de Versiones”: aquí se crea un registro cada vez que la pantalla es clonada o enviada a aprobación.

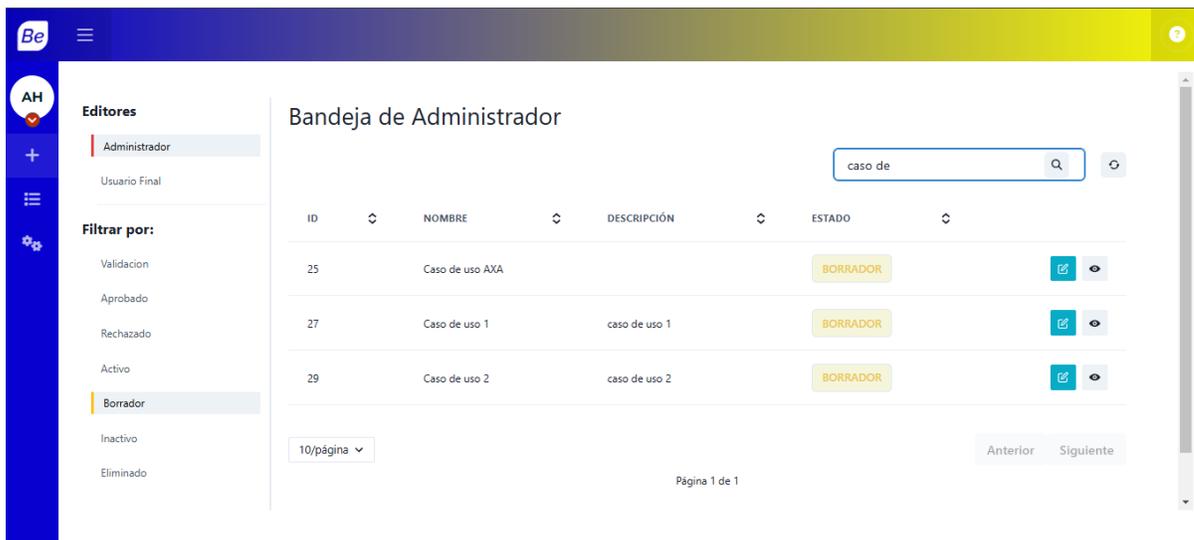


FECHA Y HORA	ACTIVIDAD	USUARIO	VERSIÓN
2025-01-07 14:15:52	Clonado	Admin1	0.0

- Pestaña "Script": Aquí es posible ingresar scripts en lenguaje JavaScript para los eventos:
  - Antes del guardado.
  - Después del guardado.



- La pantalla de "Aprobación de pantallas" permite a un usuario con los permisos necesarios ver la lista de pantallas filtradas por el tipo de editor de pantalla (ya sea Administrador o Usuario Final), y a la vez podrán ser filtradas por Estado.
- Dentro de cada lista se podrá buscar la pantalla a través de la barra de búsqueda, ya sea por su nombre o descripción. La lista de pantallas cuenta con dos botones a la derecha con los cuales se puede editar o previsualizar.



ID	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	ESTADO
25	Caso de uso AXA		BORRADOR
27	Caso de uso 1	caso de uso 1	BORRADOR
29	Caso de uso 2	caso de uso 2	BORRADOR

### 3 Flujo estándar punta a punta según caso de uso

Con el objetivo de entender detalladamente como opera Be Aware Personalización de Pantallas a continuación se describe el flujo estándar de uso de una pantalla personalizada según el caso de uso:

- La misma se puede utilizar siendo publicada según alguna de las siguientes opciones:
  - Consola Be Aware.
  - Portal de terceros.
- En cualquiera de los casos de publicación, la pantalla personalizada puede ser utilizada en alguna de las siguientes dos modalidades:
  - **Sin asociación a un proceso de Be Aware.**
  - **Asociada a un proceso de Be Aware.**
- El primer caso “**Sin asociación a un proceso de Be Aware**” es el más simple, en el mismo el uso de la pantalla personalizada es el mismo uso que se da a las pantallas denominadas “landing page” o páginas de aterrizaje, es decir permitir la captura de información con algún propósito específico, ejecutar cierto comportamiento y almacenar dichos datos a un contacto o caso. Por lo tanto, en este escenario tenemos el siguiente ciclo de vida:
  - Creación de la pantalla personalizada.

- Publicación para uso externo, es decir con un L&F propio y con comportamiento asociado a la carga de datos e integraciones que se hayan aplicado.
- La pantalla es accesible a través de una URL, la cual puede ser:
  - Estándar en base a un dominio de instancia de Be Aware.
  - Estándar en base a un dominio enmascarado según la necesidad del cliente.
  - URL acertada.
- Esta URL puede ser incluida para ser invocada desde:
  - Correos electrónicos, SMS, mensajes de WhatsApp, notificaciones Push, y/o cualquier canal que soporte el envío de URLs.
  - Campañas de marketing, relaciones institucionales, comunicación interna, etc.
  - Portales externos, aplicaciones y/o desarrollos propios de la compañía.
- En el momento de la invocación de la pantalla personalizada se realizan las validaciones de seguridad correspondientes según la definición de la pantalla, lo cual permite garantizar el uso adecuado de la misma según la política de seguridad de la organización.
- Una vez que se realiza la operación u operaciones que permite la pantalla se almacenan los datos generados por la misma, asociados según la definición de la pantalla a un objeto de Be Aware: Caso o Contacto.
- Se registra en el log de ejecución todos los datos necesarios para alimentar el reporte de control de uso.
- Desde la consola de Be Aware se pueden consultar:
  - Los datos generados por la pantalla personalizada.
  - El reporte de control de uso.
- En caso de que la pantalla requiera actualizaciones es posible modificar la misma y publicar una nueva versión o caso contrario que se requiera darla de baja, esta se despublica a través del módulo de publicación.
- En el segundo caso **“Asociada a un proceso de Be Aware”** el uso de la pantalla permite extender la capacidad estándar de Be Aware permitiendo que los usuarios puedan acceder a pantallas totalmente personalizadas para modelar y adecuar los procesos de negocio a las necesidades correspondientes. Es importante destacar que estos procesos pueden ser

ejecutados en la consola de Be Aware, en un portal custom, en un portal externo o por la invocación de la API de Be Aware. A continuación, detallamos el ciclo de vida correspondiente:

- Creación de la pantalla personalizada.
- Asociación a un proceso de Be Aware, para lo cual se debe especificar el proceso, la etapa o paso y la condición para que sea invocada la pantalla personalizada en el momento de ejecución del proceso.
- Publicación para uso en consola o externo.
- La pantalla es accesible a través de un proceso de Be Aware en un determinado paso o etapa.
- En el momento de la invocación de la pantalla personalizada se realizan las validaciones de seguridad correspondientes según la definición de la pantalla y del propio proceso, lo cual permite garantizar el uso adecuado de la misma según la política de seguridad de la organización.
- Una vez que se realiza la operación u operaciones que permite la pantalla se almacenan los datos generados por la misma, asociados según la definición de la pantalla a un objeto de Be Aware: Caso o Contacto.
- Se registra en el log de ejecución todos los datos necesarios para alimentar el reporte de control de uso.
- Desde la consola de Be Aware se pueden consultar:
  - Los datos generados por la pantalla personalizada.
  - El reporte de control de uso.
- En caso de que la pantalla requiera actualizaciones es posible modificar la misma y publicar una nueva versión o caso contrario que se requiera darla de baja, esta se despublica a través del módulo de publicación.
- Traspaso Automático
  - Las pantallas personalizadas pueden ser “Traspassadas” o “Migradas” entre ambientes
  - Para realizar el traspaso se debe realizar el siguiente procedimiento:
    - Crear la pantalla en el origen siguiendo los pasos estándar de creación de pantallas (formularios y landings)
    - Realizar el proceso de aprobación y activación de la pantalla (solo se puede realizar traspaso de pantallas activas)

- Cuando una pantalla se encuentra activa se habilita un nuevo botón con el nombre despliegue. Para iniciar el traspaso dar clic en el botón “Despliegue”
- Ingresar en la ventana modal los datos:
  - Ambiente Destino: Elegir el ambiente de la lista desplegable.
  - Usuario: Es el usuario en el ambiente destino
  - Contraseña en el ambiente destino: es el password del usuario en el ambiente destino.
  - **Nota:** el usuario debe existir en el ambiente destino para poder ejecutar el traspaso, en caso contrario no se ejecutará la migración de la pantalla.
  - Click en **Desplegar:** El proceso de despliegue se inicia y se mostrará un mensaje indicando si la migración fue exitosa o, en caso de fallar, la causa de no haber completado el traspaso.
- Cuando una pantalla es migrada aparecerá en el ambiente destino aparecerá en estado borrador con el fin de que pueda ser modificada/ajustada según sea necesario.
  - Luego de las modificaciones deberá realizar el proceso de aprobación y activación correspondiente.

## 4 Implementación

---

Be Aware Personalización de Pantallas es una solución SaaS que no requiere de un proceso de implementación ya que consiste en un módulo Low-Code que permite crear pantallas personalizadas de acuerdo con las necesidades de cada cliente y los procesos de negocio que desee implementar. Por lo tanto, este módulo puede ser utilizado de forma totalmente independiente si se encuentra activo en la instancia del cliente.

Adicionalmente si se requiere capacitación se disponen de los cursos estándar para el uso de las herramientas y de servicios profesionales en caso de que se desee requerir pantallas personalizadas que sean creadas por el equipo de implementación de In Motion.

## 5 Próximas Versiones – Roadmap.

---

Be Aware Personalización de Pantallas continuará evolucionando en el tiempo para en una solución low-code/no-code basada en inteligencia artificial que permite mejorar la eficiencia operativa de los ciclos de vida de desarrollo y personalización de los procesos clave de la organización.

Por lo tanto, el camino evolutivo de la solución para el 2025 es el siguiente:

- Versión Inicial: Versión actual, solución Low-Code para crear pantallas personalizadas que se pueden publicar en consola de Be Aware o portales externos dando gran flexibilidad para crear pantallas y comportamiento personalizado.
- Segunda Versión: Además de lo que incluye la versión inicial se agrega un motor de IA y una interfaz conversacional que permite crear las pantallas

a través de un prompt generando un ahorro de alto impacto en la creación de personalizaciones. De esta forma la solución se convierte en No-Code y permite un gran aumento en la productividad y capacidad de los equipos de desarrollo y negocio.

- Tercera Versión: Además de lo que incluyen las versiones anteriores se agregan los agentes autónomos, los cuales permiten transformar los procesos de negocio tradicionales en procesos dirigidos por IA, este aspecto es de gran relevancia ya que los agentes autónomos basados en IA permiten realizar actividades, operaciones con o sin interfaz de interacción con usuarios haciendo que los procesos sean mucho más eficientes, aumente el nivel de automatización inteligente y se afecten positivamente las variables de eficiencia operativa y time-to-market generando ahorro de costos y mayor velocidad para llegar a los clientes según sus necesidades.