

**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:

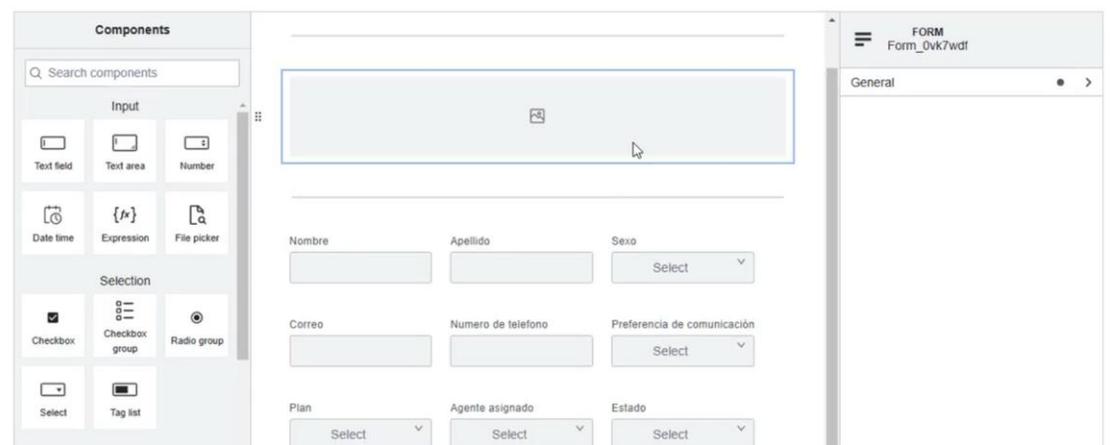
- IA Expert: Mesa de Ayuda autónoma, por defecto utiliza el canal E-Mail de forma automatizada y actividades 100% autónomas de escalamiento, asignación y supervisión.
- IA Knowledge Hub: Base de conocimiento inteligente basada en IA generativa que puede ser utilizada como soporte para los agentes de 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.
      - Clona 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.

Formulario   Comentarios   Log Auditoría   Historial de Versiones



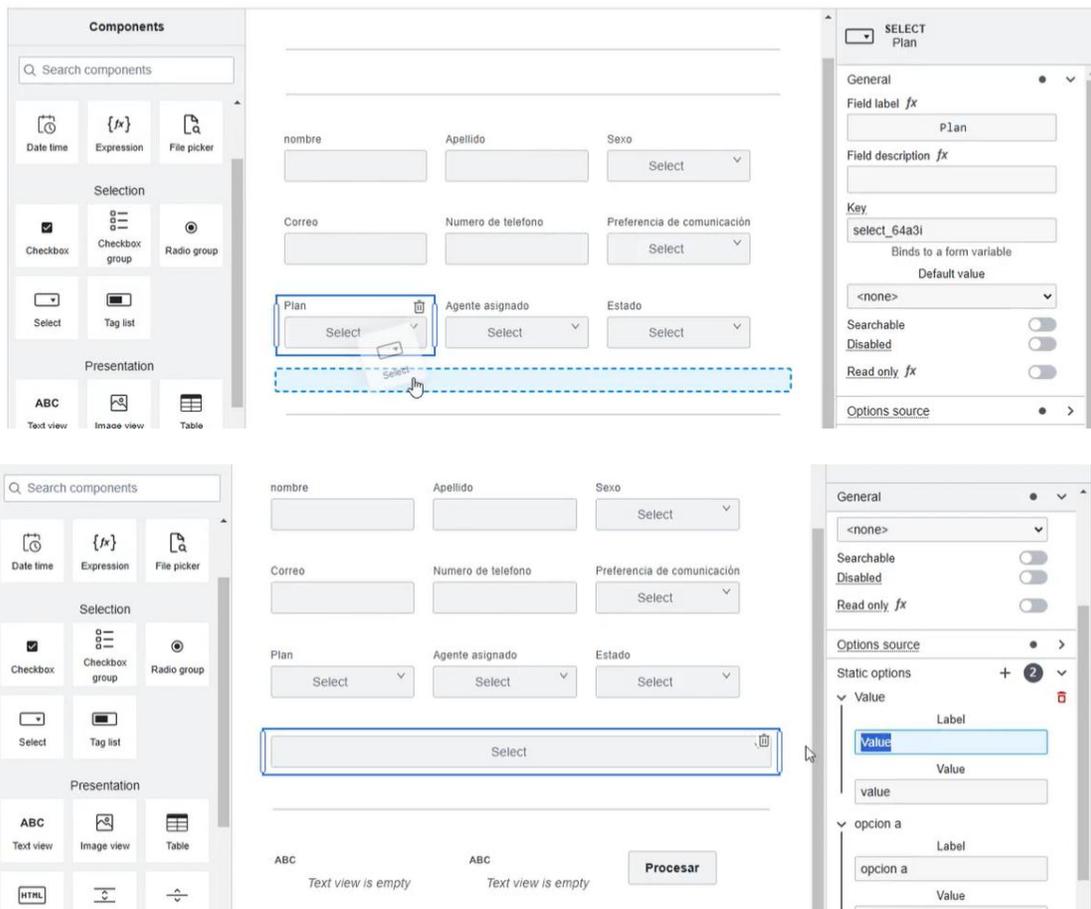
The screenshot displays the Be Aware Low-Code interface for form creation. On the left, a 'Components' panel lists various UI elements:
 

- Input:** Text field, Text area, Number.
- Date time:** Date time.
- Expression:** Expression.
- File picker:** File picker.
- Selection:** Checkbox, Checkbox group, Radio group.
- Other:** Select, Tag list.

 The main workspace shows a form with the following fields:
 

- Nombre (Text field)
- Apellido (Text field)
- Sexo (Select dropdown)
- Correo (Text field)
- Numero de telefono (Text field)
- Preferencia de comunicación (Select dropdown)
- Plan (Select dropdown)
- Agente asignado (Select dropdown)
- Estado (Select dropdown)

 A 'General' sidebar is visible on the right side of the interface.

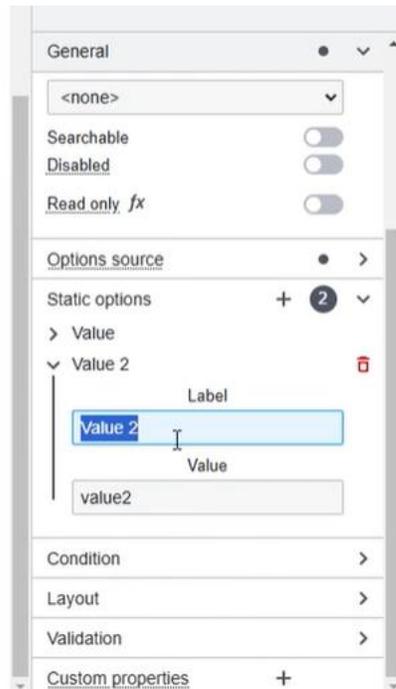


The image displays a form builder interface with three main sections:

- Components Panel (Left):** A sidebar with a search bar and categories: Date time, Expression, File picker, Selection (Checkbox, Checkbox group, Radio group), Presentation (Text view, Image view, Table), and other options like Select and Tag list.
- Form Preview (Center):** A grid of form fields including text inputs for 'nombre', 'Apellido', 'Correo', 'Numero de telefono', and dropdowns for 'Sexo', 'Preferencia de comunicacion', 'Plan', 'Agente asignado', and 'Estado'. A dashed blue box highlights a 'Plan' dropdown field.
- Configuration Panel (Right):** A settings panel for the selected 'SELECT Plan' component. It includes fields for 'Field label fx' (Plan), 'Field description fx', 'Key' (select\_64a3l), 'Default value' (<none>), and toggle options for 'Searchable', 'Disabled', and 'Read only fx'. It also shows 'Options source' and 'Static options'.

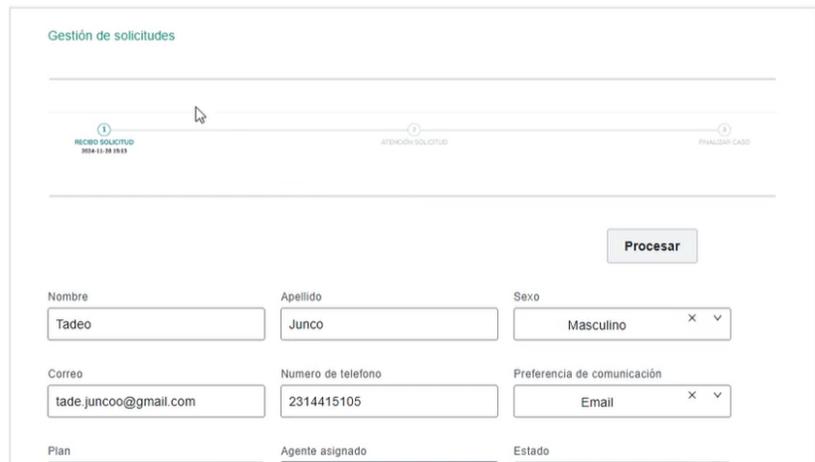
The bottom section shows a completed form layout with a 'Procesar' button and text labels 'ABC' and 'Text view is empty'.

- **Gestión de características:** Cada componente que se agrega a la pantalla permite ajustar y modificar sus propiedades como así también personalizar y agregar scripts y/o integraciones que permiten modelar el comportamiento de la pantalla.



- **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

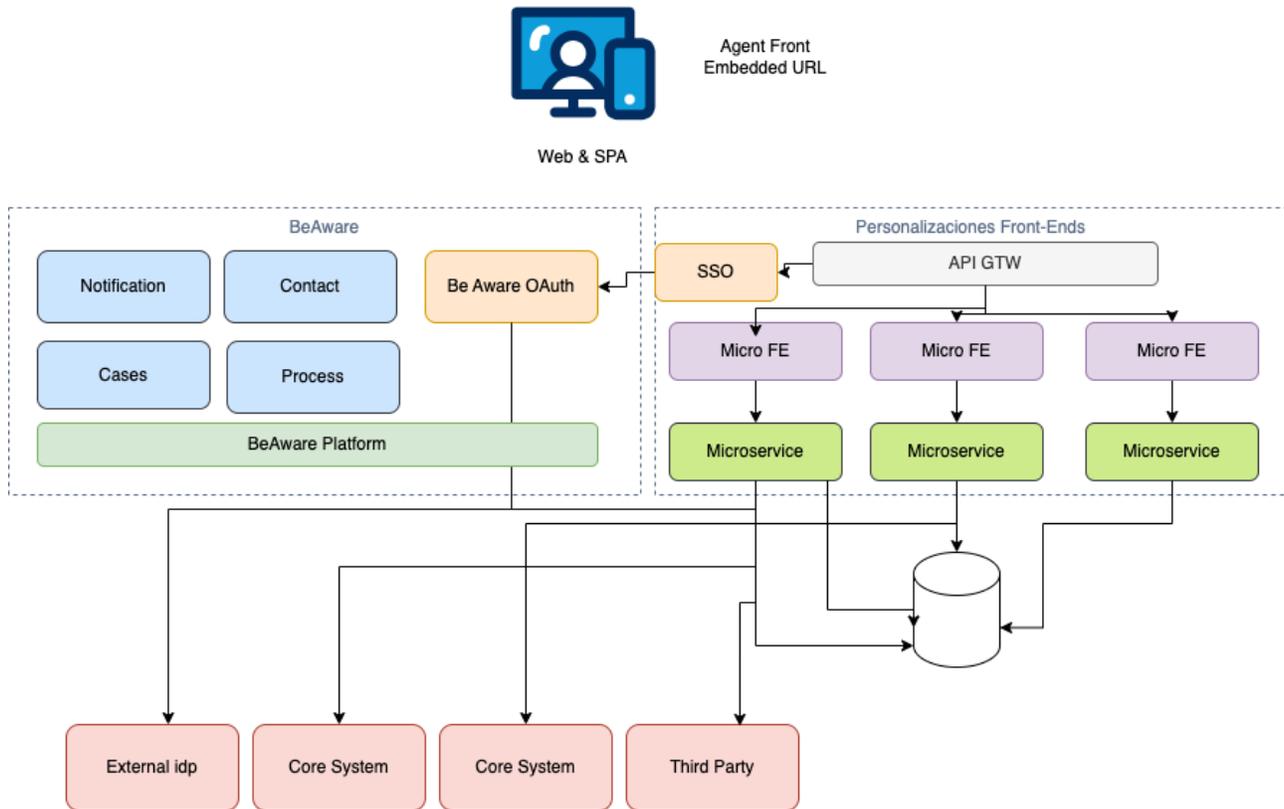


- **Traspaso entre ambientes y actualización de pantallas:** Existen dos funcionalidades muy importantes para la gestión y uso de las pantallas personalizadas:
  - **Traspaso entre ambientes:** Esta característica permite gestionar el ciclo de vida del software permitiendo que un proyecto pueda ser traspasado 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:

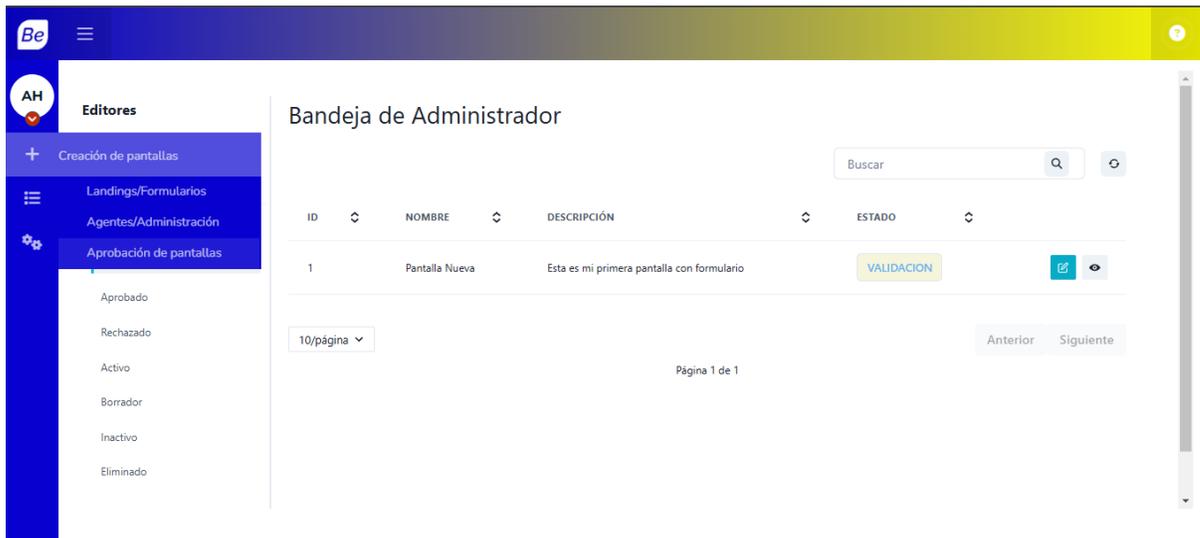
- **Publicación a consola Be Aware:** En este caso la apariencia gráfica que toma la pantalla es la misma de la consola de Be Aware en la que está operando.
- **Publicación a portal externo:** En este caso la apariencia de la pantalla queda establecida por el L&F establecido en la creación del proyecto.
- **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:

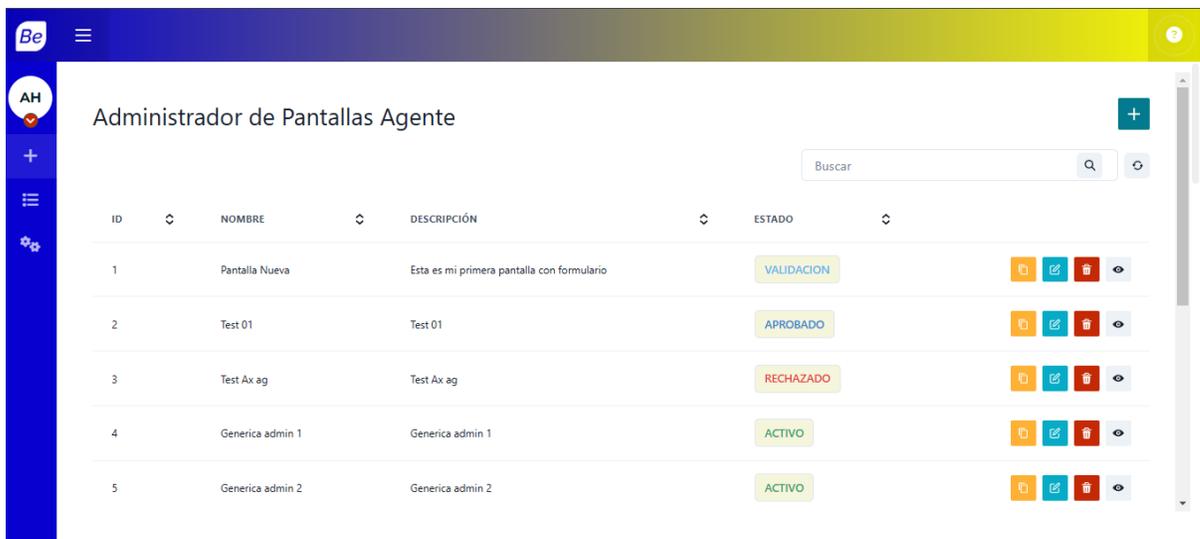


### Descripción detallada de las pantallas que se utilizan en el módulo de personalización:

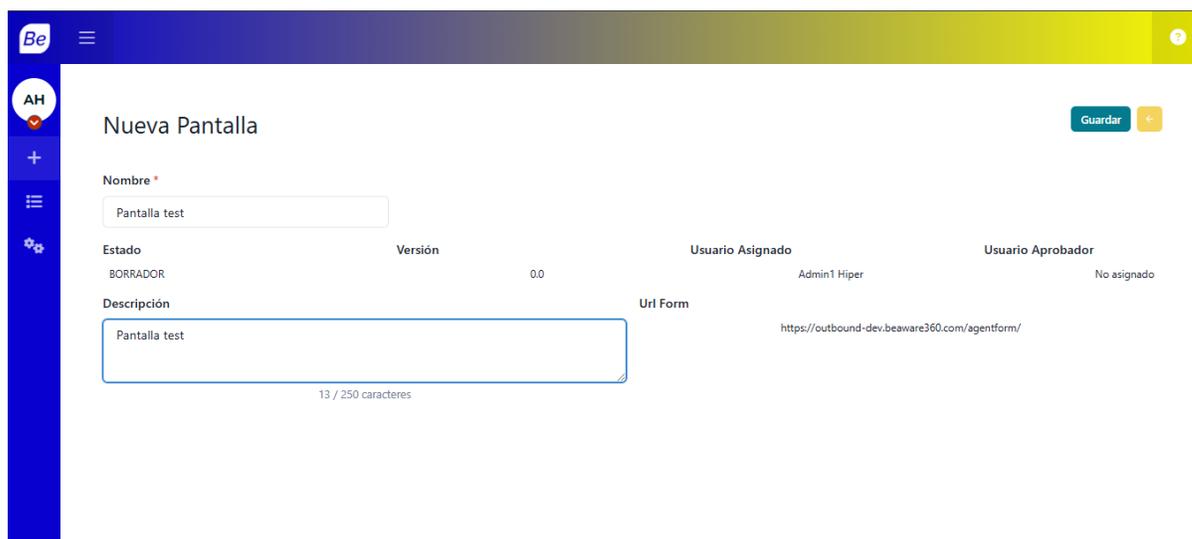
- Menú de navegación en el cual se puede acceder a la lista de pantallas creadas, tanto como de landings o de agentes; o como así también a la aprobación de pantallas.



- 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.



- 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.
- 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 un endpoint que podrá ser invocado desde cualquier otro servicio para traer la versión activa de la página creada.



**Nueva Pantalla**

Nombre \*

Pantalla test

Estado Borrador Versión 0.0 Usuario Asignado Admin1 Hiper Usuario Aprobador No asignado

Descripción

Pantalla test

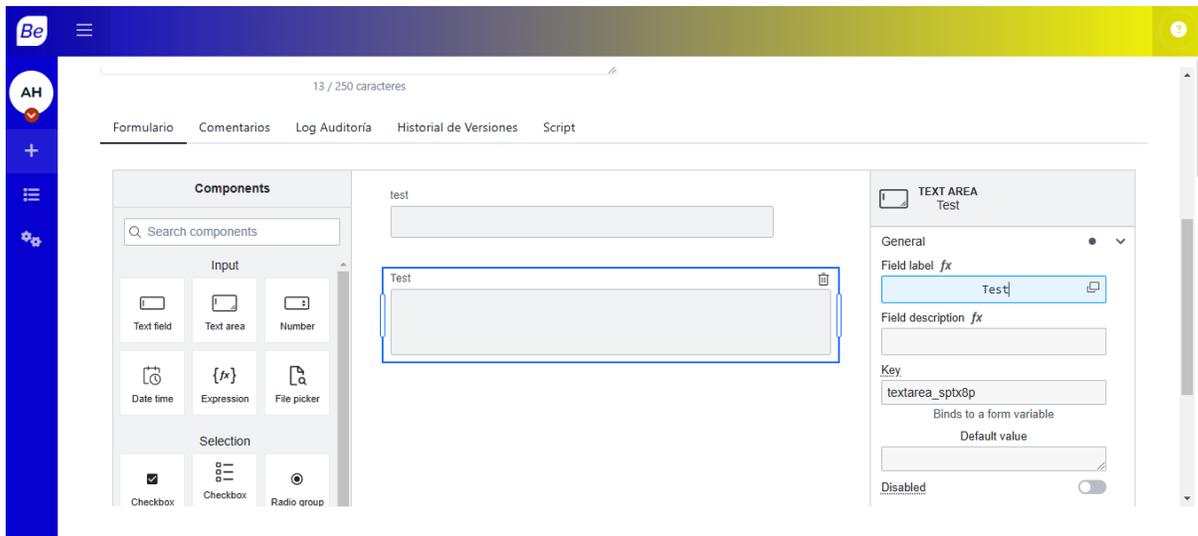
13 / 250 caracteres

Url Form

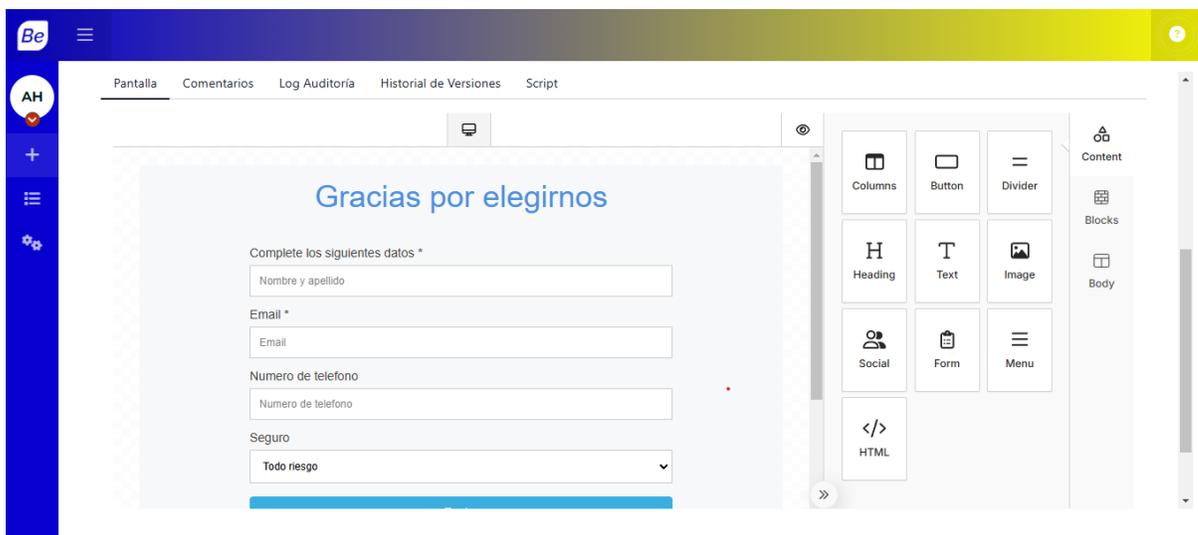
https://outbound-dev.beaware360.com/agentform/

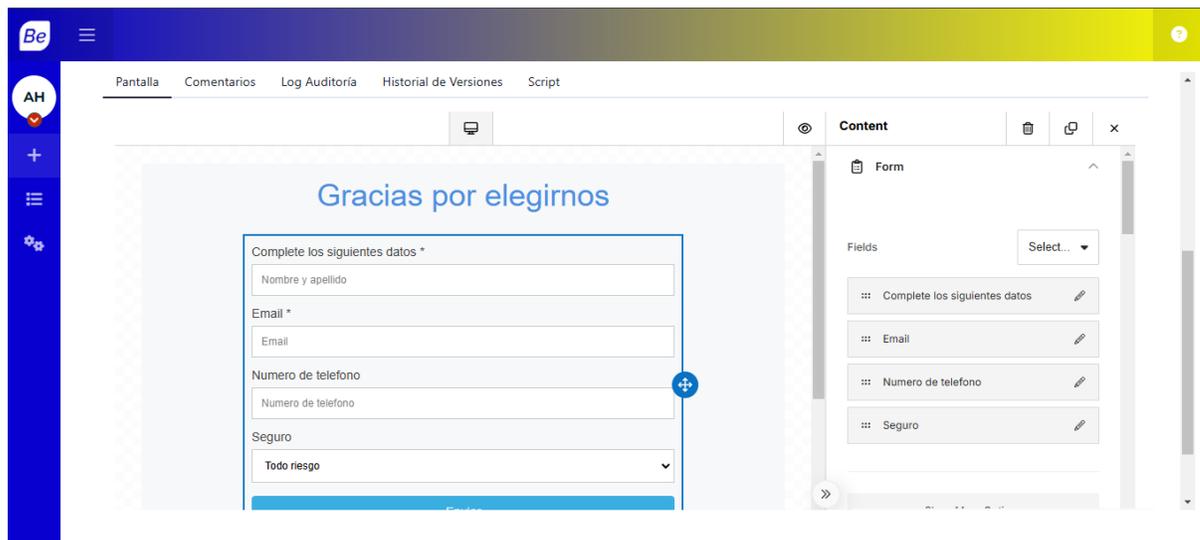
Guardar ←

- 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.
  - Key.
  - Endpoint a través de la propiedad “custom properties”.
  - Y más opciones personalizables.



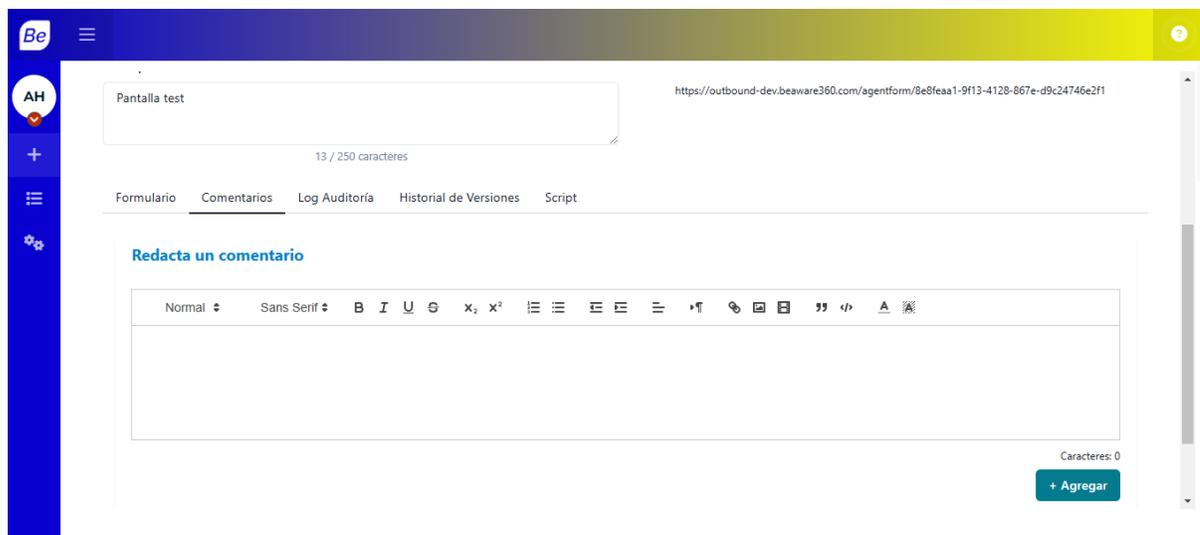
- Por el lado de landings o formularios, se realiza el mismo procedimiento. Una vez seleccionado “Guardar” podremos acceder al editor de pantalla, en el cual los componentes disponibles nos aparecerán en la sección derecha de la pantalla. Podremos seleccionar y arrastrar el componente deseado de la misma forma ya explicada anteriormente.
- 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.



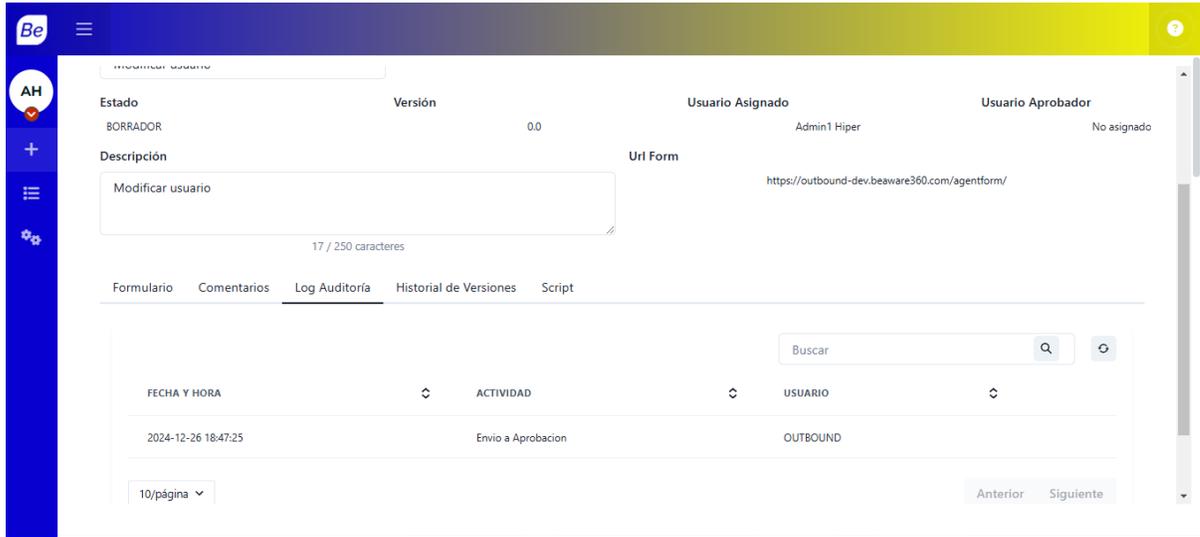


(Edición de componentes)

- 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.



Be AH

Nombre de usuario

Estado Borrador Versión 0.0 Usuario Asignado Admin1 Hiper Usuario Aprobador No asignado

Descripción Modificar usuario Url Form https://outbound-dev.beaware360.com/agentform/

17 / 250 caracteres

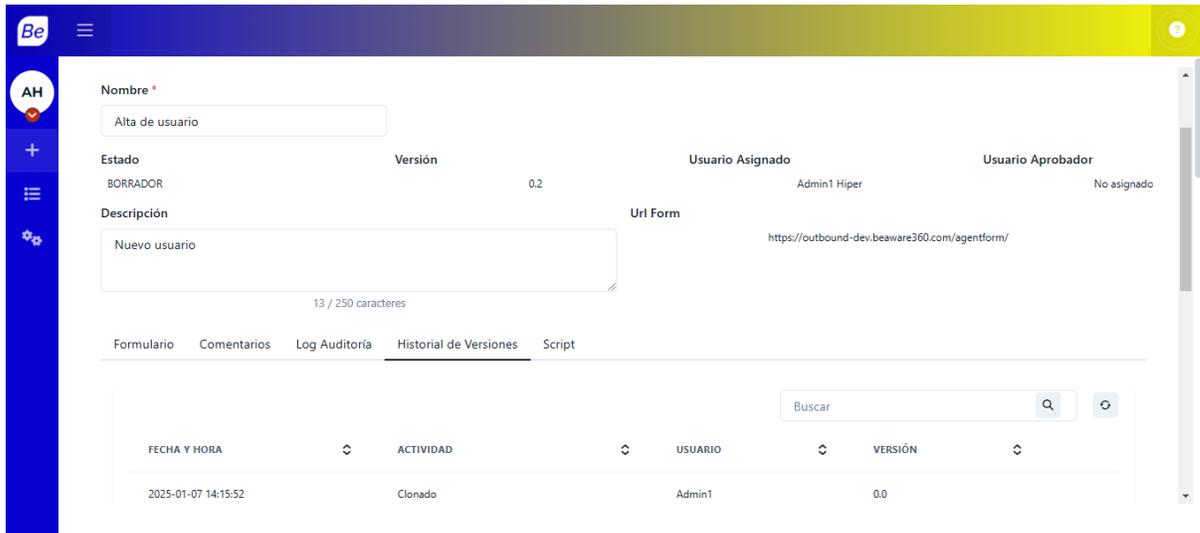
Formulario Comentarios Log Auditoría Historial de Versiones Script

Buscar

FECHA Y HORA	ACTIVIDAD	USUARIO
2024-12-26 18:47:25	Envío a Aprobacion	OUTBOUND

10/página Anterior Siguiente

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



Be AH

Nombre \* Alta de usuario

Estado Borrador Versión 0.2 Usuario Asignado Admin1 Hiper Usuario Aprobador No asignado

Descripción Nuevo usuario Url Form https://outbound-dev.beaware360.com/agentform/

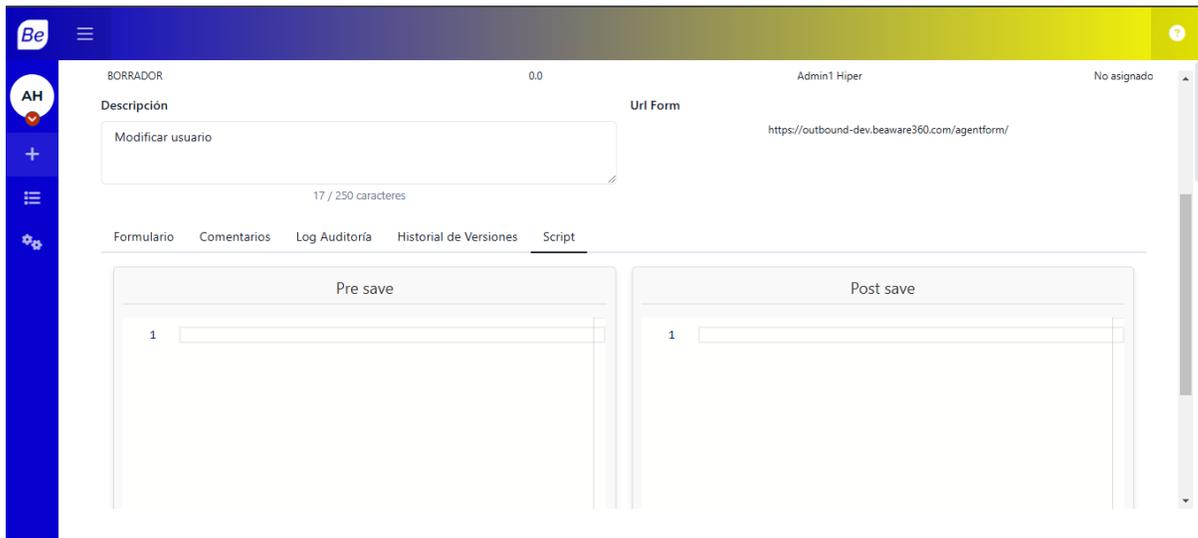
13 / 250 caracteres

Formulario Comentarios Log Auditoría Historial de Versiones Script

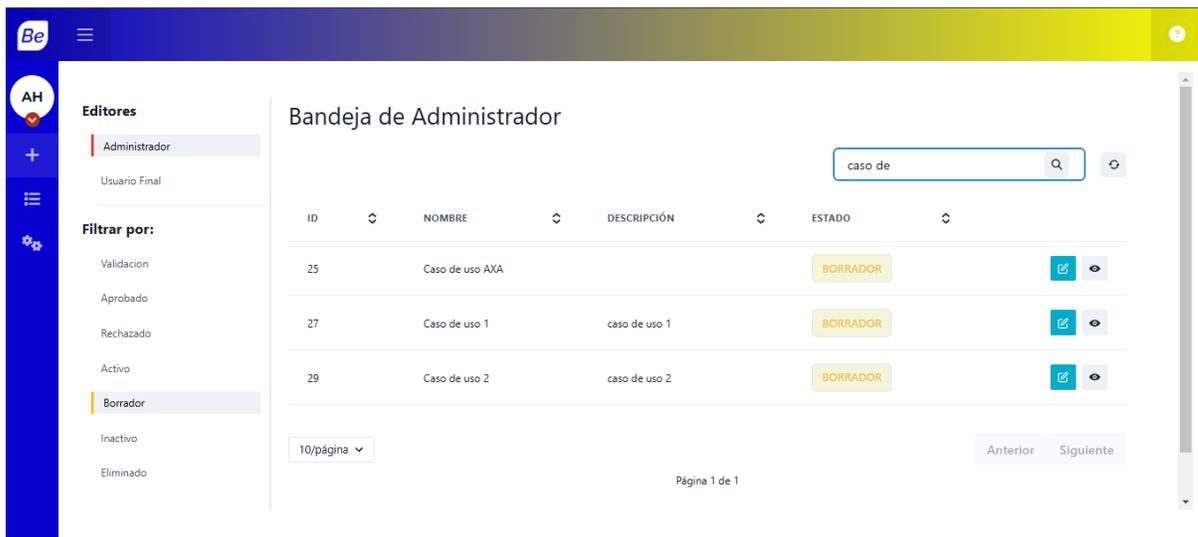
Buscar

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.



### 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.

## 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, esta 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.