

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 lA 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:
 - o 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.

	Componen	ts					FORM Form_0vk7wdf	
2 Search	components						General	• >
	Input				FE			
Text field	Text area	L S			J	6		
C Date time	$ \begin{cases} fx \\ 0 \\ c \\ c$		L	Nombre	Apellido	Sexo		
	Selection					Select V		
	0 Checkbox	(e) Radio group	L	Correo	Numero de telefono	Preferencia de comunicación		
CHICKBON	group	Radio group				Select		
-	Tao list			Plan	Agente asignado	Estado		
sensit	reg mat			Select ~	Select	Select		





Q. Search components C: Search components C: Selection Selection C: Selection C: Selection C: Selection	componentis Componentis Selection Selection <th></th> <th>Componen</th> <th>ts</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>SELECT Plan</th> <th></th>		Componen	ts				SELECT Plan	
Image: Selection	Image: select in the select in th	Q Search	h components					General	
Image: Construction	(r) Plan Expression Select Selection Selection			*				Field label 1x	-
Date time Expression File picker Selection Select Checkbox General Grees Numero de telefono Presentation Select Presentation Select Text view Tade Numero de telefono Presentation Select Presentation Select Numero de telefono Presentation Select Select Select Presentation Numero de telefono Select Pien Select Numero de telefono </th <th>Expression Pie picker Selection Selec</th> <th>tō</th> <th>${fx}$</th> <th>[a</th> <th>nombro</th> <th>Anollida</th> <th>Caus</th> <th>Plan</th> <th></th>	Expression Pie picker Selection Selec	tō	${fx}$	[a	nombro	Anollida	Caus	Plan	
Selection Correo Numero de telefono Preterencia de comunicación Select Radio group Plan Agente asignado Estado Select Select Select Select Select Numero de telefono Preterencia de comunicación Select Select Select Presentation Select Select Select Select Select Select Numero de telefono Fres presentation Select	Selection Bit Correo Numero de telefono Presentation Tasis Presentation Select Select Tasis Correo Numero de telefono Presentation Select Select Tasis Correo Numero de telefono Presentation Select Select Tasis Correo Numero de telefono Presentation Select Select Tasis Select	Date time	Expression	File picker	nombre	Abeiiido	Select	Field description fx	
Image: Correction Correc	Selection Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Selection Selection Selection Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Selection Selection Selection Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Selection Selection Selection Numero de telefono Preferencia de comunicación Selection Selection Selection Selection		Selection				ocicu		
Image: Checkbox C	a - O Image group Image group Image group Select Select <td< td=""><td>_</td><td>8=</td><td></td><td>Correo</td><td>Numero de telefono</td><td>Preferencia de comunicación</td><td>Key</td><td></td></td<>	_	8=		Correo	Numero de telefono	Preferencia de comunicación	Key	
Creation group Name Agente asignado Estado Select Selec	group Near your Default value Tag bat Presentation Image view Table Image view Table Time view Select view Select view Select view Select view <p< td=""><td>Chaskber</td><td>o — Checkbox</td><td>Dadio group</td><td></td><td></td><td>Select Y</td><td>select_64a3i</td><td>1.</td></p<>	Chaskber	o — Checkbox	Dadio group			Select Y	select_64a3i	1.
Select Tag list Presentation ABC Tation Tation Select Select Select Select	Tag ist Presentation Image view Tag ist Tag ist Select Select </td <td>CHECKDOX</td> <td>group</td> <td>Radio group</td> <td></td> <td></td> <td>orier</td> <td>Dinds to a form variab</td> <td>10</td>	CHECKDOX	group	Radio group			orier	Dinds to a form variab	10
Select Tag ist Select Select Select Select Disabled ABC Select Select Select Select Options source is Search components nombre Apellido Select Select Select Select Options source is Search components File picker File picker Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Select Searchable Disabled Selection Selection Selection Selection Plan Agente asignado Estado Selection Static options Image: Selection Selection Selection Selection Selection Value Label	Tag list Presentation Presentation <t< td=""><td>-</td><td></td><td></td><td>Plan</td><td>ta Agente sejanado</td><td>Estado</td><td><none></none></td><td>~</td></t<>	-			Plan	ta Agente sejanado	Estado	<none></none>	~
Presentation Disabled ABC Image view Table Text view Image view Table Search components nombre Apellido Sexo General Conce Select Conce Selection Select Select General Selection Select Plan Agente asignado Estado Select Select Select Value Statu options Value Select Value Label	Presentation Disabled Image view Image view Table mombre mombre Apellido Select Image view Image view mombre Apellido Select Image view	Select	Tag list		Select	Select	V Select V	Searchable	
Presentation Read only fx ABC Image view Text view Image view Search components nombre Apellido Sexo Image view Table Search components nombre Apellido Sexo Image view Table Image view Table Search components Image view Image view Table Im	Presentation Presentation Read only, fx Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Select Correo Numero de telefono General Correo Numero de telefono Correo Pian Agente asignado Estado Select Select Select Select Value Label Value Value Value Value				Gener	C Concer	ocieu	Disabled	
ABC Image view Table Image view Table Image view Image view Image view Table Image view Image vie	Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Selection Selection <td></td> <td>Presentation</td> <td></td> <td></td> <td>Select</td> <td></td> <td>Read only fx</td> <td></td>		Presentation			Select		Read only fx	
Total view Table Image view Table Image view Table Image view Table Image view nombre Apellido Sexo Image view Select Image view File picker Selection Select Selection Select Image view Plan Agente asignado Estado Select Select Value Label	Image view Table mponents nombre Apellido Sexo {mombre Select Select Image view {mombre Apellido Sexo Image view {mombre Select Select Image view {mombre Apellido Sexo Image view {mombre Select Select Searchable Correo Numero de telefono Preferencia de comunicación Select Seadonly, fx Select Select Select Select Static options source > Select Select Select Value Label Value Value sentation Select Image view Select Value Value Value Value Value Value Value Value Value Value Value	ABC	C 2						
Apeilido Sexo Image: Selection Image: Selection Selection Selection	Imponents Imponents							Options source	
Selection Image: Selection Selection <t< td=""><td>Imponents Imponents Imponents <</td><td>Text view</td><td>Image view</td><td>Table</td><td></td><td></td><td></td><td>Options source</td><td>٠</td></t<>	Imponents Imponents <	Text view	Image view	Table				Options source	٠
Image: Selection selection Image: Selection selection Image: Selection selection selection Image: Selection se	{/*) Pie picker Frie picker Correo Selection Select B= Checkbox group Plan Agente asignado Estado Select Select Image ist Select ssentation Select Image ist Select Image ist <td< td=""><td>Text view</td><td>Image view</td><td>Table</td><td></td><td>Acceleration of the second sec</td><td></td><td>Options source</td><td>•</td></td<>	Text view	Image view	Table		Acceleration of the second sec		Options source	•
LO 1/1 Lo ale time Expression File picker Selection Select	V// La Expression File picker Selection Correo Numero de telafono Preferencia de comunicación Selection Selection Selection Plan Agente asignado Estado Selection Selection Value Value Value Value Value Value	Text view Search c	Image view	Table	nombre	Apellido	Sexo	Options source General	•
Selection Disabled Selection Select Baseling Select Checkbox Radio group Radio group Select Select Select	Selection Select rag lat sentation Select	Text view Search c	Image view	Table	nombre	Apellido	Sexo Select Y	Options source General	•
Selection Read only, fx Select Plan Agente asignado Estado Select Select Select Select	Selection Select Readio group Plan Agente asignado Estado Checkbex Readio group Select Readio group Plan Agente asignado Estado Checkbex Select Readio group Plan Agente asignado Estado Select Readonly fx Options source Value Label Value Value Value Value Value Value	Text view Search c	Image view components { <i>fx</i> } Expression	Table	nombre	Apellido	Sexo Select V	Options source General <none> Searchable</none>	•
Image: Select Plan Agente asignado Estado Cptions source Image: Select Select Select Select Value Image: Select Image: Select Label	B= Checkbox group Plan Agente asignado Estado Select Select Select Select Select Select Select Value Label Value Value value value value value	Search c	Imace view components {/x} Expression	Table	nombre	Apellido Numero de telefono	Sexo Select Y Preferencia de comunicación	Options source General <none> Searchable Disabled</none>	•
Checkbox Checkbox Radio group Radio group Select Select Select Value Image:	Checkbox group Tag isit sentation Checkbox Select Selec	Text view Search c	tmace view components {/x} Expression Selection	Table	nombre Correo	Apellido Numero de telefono	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx</none>	•
v Value	Tag ist Select Select Select Value Esentation Image: Select Image: Select Value Value Value Value Value Value Value Value Value Value	Text view Search c C ate time	timace view components {/x} Expression Selection $\hat{a} \equiv$	Table	nombre Correo	Apellido Numero de telefono	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source</none>	•
Label	Tag ist Select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select esentation Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select Image: Constraint of the select	Text view Search c to ate time	timace view imace view components texpression Selection $\hat{a} \equiv$ Checkbox group	Table Table	nombre Correo Pian	Apellido Numero de telefono Agente asignado Y Solect Y	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select × Estado	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source Static options</none>	•
	Tag isst Select (U) Calue Value Value Value Value	Text view Search c C ate time	tmace view immonents components {{r}} Expression Selection $\hat{v} \equiv$ Checkbox group	Table Table	nombre Correo Pian Select	Apellido Numero de telefono Agente asignado V Select V	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select × Estado Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source Static options Y Value</none>	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
Select Tag list Select U La Value	esentation	Text view	Expression Selection Checkbox group	Table Table	nombre Correo Pian Select	Apellido Numero de telefono Agente asignado V Select V	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select × Estado Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source Static options Value Label</none>	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
Presentation		Text view	Expression Selection Checkbox Tag ist	Table	nombre Correo Pian Select	Apellido Numero de telefono Agente asignado	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select × Estado Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source Static options Value Label Value</none>	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
· Vaue	🖄 📄 – v opcion a	Search c Search c C ate time	Expression Selection Checkbox group Tag list	Table	nombre Correo Pian Select	Apellido Numero de telefono Agente asignado Select Select	Sexo Select × Preferencia de comunicación Select × Estado Select ×	Options source General <none> Searchable Disabled Read only fx Options source Static options Value Label Value Value</none>	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •

 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.





Previsualizacion de Formulario

oconon do ponentaco		
	Q. ATBICONSOLUTIO	
Nombre	Apellido	Procesar
Nombre	Apellido Junco	Sexo Masculino × Y
Nombre Tadeo Correo	Apellido Junco Numero de telefono	Sexo Masculino × × Preferencia de comunicación
Nombre Tadeo Correo tade juncoo@gmail.com	Apellido Junco Numero de telefono 2314415105	Procesar Sexo Masculino × × Preferencia de comunicación Email × ×

- 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: E n 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.





Ве	=									
AH	Editores	Bandeja d	de Admi	nistra	ador					
	Creación de pantallas						Buscar		Q	0
≔	Landings/Formularios Agentes/Administración	ID 🗘	NOMBRE	٥	DESCRIPCIÓN	٥	ESTADO	٥		
**	Aprobación de pantallas	1	Pantalla Nuev	'a	Esta es mi primera pantalla con formulario		VALIDACION		C	o
	Aprobado									
	Rechazado	10/página 🗸						Ante	rior Sig	uiente
	Activo				Página 1 de 1					
	Borrador									
	Inactivo									
	Eliminado									

 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.

Be	≡												
	Admir	nistra	dor de Panta	llas A	aente							+	
÷								Buscar			٩	Ð	
≡	ID	٥	NOMBRE	٥	DESCRIPCIÓN	٥	ESTADO		٥				
•	1		Pantalla Nueva		Esta es mi primera pantalla con formulario		VALIDA	ACION		o C	Ť	ø	
	2		Test 01		Test 01		APROE	ADO		o C	ŵ	Ø	
	3		Test Ax ag		Test Ax ag		RECHA	ZADO		o C	Ô	ø	
	4		Generica admin 1		Generica admin 1		ACTIVO			o C	Ô	ø	
	5		Generica admin 2		Generica admin 2		ACTIVO			o Ø	Ô	ø	





- 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.

=					8
Nueva Pantalla					Guardar
Nombre *					
Pantalla test					
Estado	Versión		Usuario A	Asignado	Usuario Aprobador
BORRADOR		0.0		Admin1 Hiper	No asignado
Descripción			Url Form		
Pantalla test]	https://outbound-dev.beaware	:360.com/agentform/
	13 / 250 caracteres	/	0		

- 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.
 - o Key.
 - Endpoint a través de la propiedad "custom properties".
 - Y más opciones personalizables.





e	≡										
1				13 / 25	caracteres	ti)					
	F	Formulario	Comentario	os Log Aud	ría Historial de Versio	nes Script					
			Componen	ts	test			TEXT AREA Test			
		Q Search	components					General	٠	~	
			Input		Test		ı ت	Field label fx			
		_					I	Test	P		
		Text field	Text area	Number				Field description fx			
		tt	{ <i>tx</i> }	P				Key			
		Date time	Expression	File picker				textarea_sptx8p			
								Binds to a form variable			
			Selection					Default value			
			8						11		
		Checkbox	6 Checkbox	Radio group				Disabled			

- Por el lado de landings o formularios, se realiza el mismo procedimiento. Una vez seleccionado "Guardar" podremos a 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.

Be	≡							
АН	Pantalla	Comentarios Log Auditoría Historial de Versiones Script						•
•		P	۲				Â	
+						=	Content	
≔		Gracias por elegirnos		Columns	Button	Divider	臣	
•••		Complete los siguientes datos * Nombre y apelido		H Heading	T Text	Image	Blocks	÷
		Email *					body	- 1
		Email			Ē	Ξ		- 1
		Numero de telefono		Social	Form	Menu		- 1
		Numero de telefono						- 1
		Seguro		HTML				- 8
		Todo riesgo 🗸 🗸	»					
			"					-





) —	ntalla Comentarios Log Auditoría Historial de Versiones Script		
	P	Ontent Ontent On	× C ش
- 3		Ê Form	^
	Gracias por elegirnos		
	Complete los siguientes datos *	Fields	Select 💌
	Nombre y apellido		
	Email *	Complete los sig	ulentes datos 🥒
	Email	*** Email	P
- 3	Numero de telefono	III Numero de telefo	ono 🖉
	Numero de telefono		
	Seguro	*** Seguro	

(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.

Be	≡													(?)
AH		Pantalla test							https://ou	tbound-dev.be	aware360.com	/agentform/8e8feaa1-9f13	-4128-867e-d9c24746e2f1	•
+				13 / 250 c	aracteres			le						
⊨		Formulario	Comentarios	Log Auditor	ía Historia	l de Versiones	Script							
•••		Redacta	un comenta	rio										- 1
		Norr	mal 🗘 San	s Serif 🗘 🖪	I <u>U</u> €	$X_2 X^2$		EE	- •¶	% ⊒ B	"	<u>A</u> A		
													Caracteres: 0	- 1
													+ Agregar	•

• 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	≡									?
	l	mountar asauno								
АН	E	Estado	Versión			Usuario Asigna	do	Usuario Aproba	for	
Ŭ		BORRADOR		0.0			Admin1 Hiper		No asignado	
+	(Descripción			Url Form					
≔		Modificar usuario				h	ttps://outbound-dev.beawa	are360.com/agentform/		
**		17	/ 250 caracteres		le					
		Formulario Comentarios Log A	uditoría Historial de Vers	siones Script						
							Buscar	Q	0	
		FECHA Y HORA	≎ A	CTIVIDAD		٥	USUARIO	٥		
		2024-12-26 18:47:25	Er	ivio a Aprobacion			OUTBOUND			
		10/página 🗸						Anterior Sigu	iente	

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

Ве	≡												
АН		Nombre * Alta de usuar	io										1
+ ≔		Estado BORRADOR			Versión	0.2		Usuario Asign	nado Admin1 Hi	Usuario Aprobad Admin1 Hiper		or No asignado	
•0		Nuevo usuario					Url Form		https://outbound-dev.beaware360.com/agen		agentform/	:ntform/	
		Formulario	Comentarios	13 / 250 carao s Log Auditoría	Historial de Versione	Script							
		FECHA Y	HORA	٢	ACTIVIDAD		0	USUARIO	Buscar	VERSIÓN	۵	0	
		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.





Be	≡								6	?				
		BORRADOR				0.0		Admin1 Hiper	No asignado					
AH		Descripción					Url Form							
		Modificar usuario						https://outbound-dev.beaware360.com/agentform/						
+														
≔				17 / 250 caract	eres					н.				
•••		Formulario	Comentarios	Log Auditoría	Historial de Versiones	Script				L				
		Pre save					Post save							
		1					1							
										•				

- 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.

Ве	=									(?)
АН •	Editores Administrador Usuario Final	Bandeja de Administrador								
=	Filtrar por:	ID 🗘	NOMBRE	٥	DESCRIPCIÓN	¢	ESTADO	٥		
₽ ₽	Validacion	25	Caso de uso AXA				BORRADOR		6	
	Aprobado Rechazado	27	Caso de uso 1		caso de uso 1		BORRADOR		6	
	Activo	29	Caso de uso 2		caso de uso 2		BORRADOR		6	
	Inactivo Inirado	10/pâgina 🗸			Página 1 d	le 1		Α	Interior Siguiente	Ţ





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 acortada.
 - 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 lA 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.