

Creación y gestión de flujos de trabajo con BC

 Created with
ADOBE TECHNOLOGY



1. Aproximación a los flujos de trabajo:

En empresas en línea es fundamental hacer un seguimiento de lo que ocurre en tu negocio. Y para esto es para lo que sirven los flujos de trabajo. Estos se crean para notificar a los encargados, a través de Email o de SMS, las cosas que pasan en su empresa en tiempo real. Esas “cosas” pueden ir desde un formulario de caso rellenado, la necesidad de aprobar una edición en una página web o un pedido desde la tienda en línea.

Los flujos de trabajo permiten conocer en tiempo real y de forma automática las acciones de tus clientes, dándote la posibilidad de notificar a los usuarios de tu sistema una serie de eventos, o de aprobar o rechazar algunos aspectos del proceso que lleva a cabo tu empresa. Un flujo de trabajo es una serie de pasos o eventos que producen el proceso de tu empresa en línea:

- Un usuario rellenando un formulario de tu empresa en línea.
- Un usuario haciendo un pedido en tu empresa en línea.
- Un usuario haciendo una reserva.
- Un administrador haciendo un cambio en el contenido o en el diseño de tu empresa en línea.

Cada uno de los posibles flujos de trabajo anteriores está compuesto por:

- Un grupo de personas con el mismo Rol, que son notificados por Email o SMS.
- o Uno de esas personas necesita aprobar los pasos para que el flujo de trabajo continúe.
“Task Duration”: Un periodo de tiempo en el que la tarea debe ser completada.
Un periodo de tiempo tras el cual, y si el administrador (ROL) no ha completado la tarea, se le recuerda que debe completarla.

El periodo de tiempo que esperará el sistema para delegar la tarea a un Rol superior una vez el “Task Duration” pasa

El Rol al que se le delegará la acción si el rol principal no la completa

2. Conceptos relacionados con los flujos de trabajo:

Cuando se trabaja con flujos de trabajo existen una serie de conceptos fundamentales que deben ser conocidos. Saberla y comprenderlas facilitará tu trabajo con los flujos de trabajo:

- Los usuarios son asignados a roles.
- Un Rol les una agrupación de determinados usuarios con funciones y características similares, y que les otorga unos determinados permisos.
- Los flujos de trabajo están configurados para remitir cada uno de los pasos a un rol diferente. Se notifican a todos los usuarios del mismo rol.

3. Crear un flujo de trabajo:

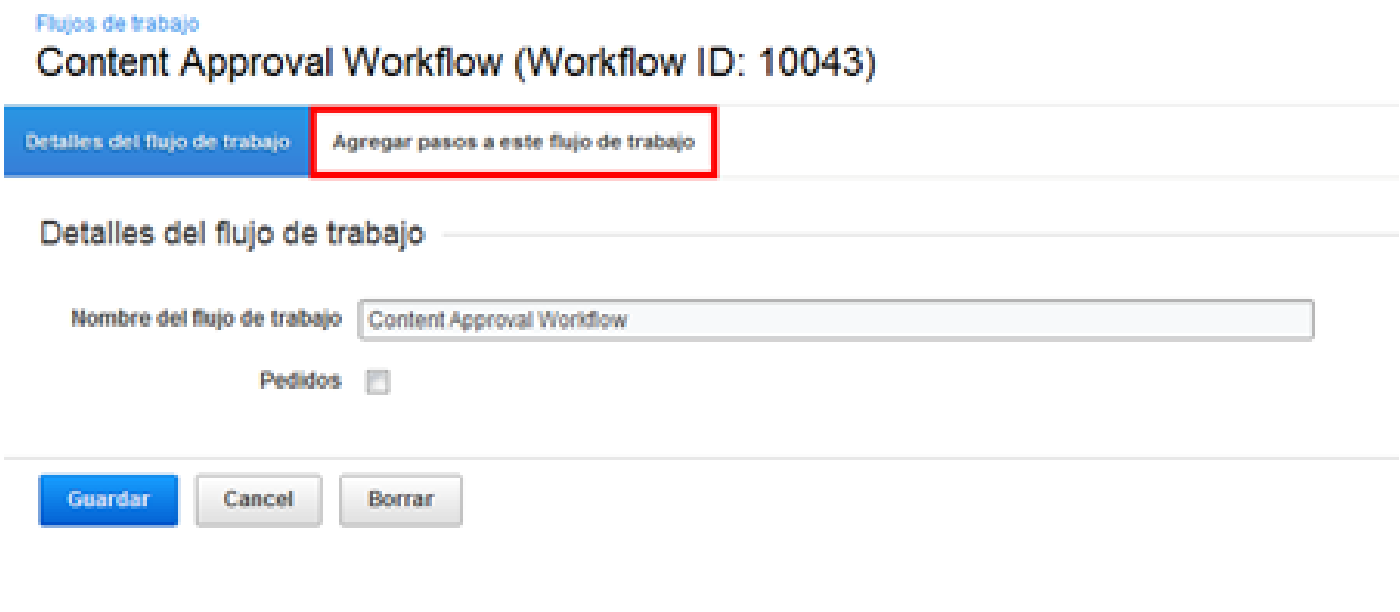
Para crear un flujo de trabajo ve a “Site Settings”> “Administrar flujos de trabajo”> “Flujo de trabajo nuevo”. Asigna un nombre al flujo de trabajo y pulsa “Save”. Si quieres que este flujo de trabajo se desencadene cuando un cliente realiza un pedido en tu tienda en línea pulsa el checkbox “Orders”.



Workflow Details

Workflow Name Orders

4. Añadir un paso a un flujo de trabajo:



[Flujos de trabajo](#)

Content Approval Workflow (Workflow ID: 10043)

[Detalles del flujo de trabajo](#) **Agregar pasos a este flujo de trabajo**

Detalles del flujo de trabajo

Nombre del flujo de trabajo

Pedidos

Pulsa en el flujo de trabajo al que deseas añadir un paso y se abrirá la pantalla anterior. Pulsa “Agregar pasos a este flujo de trabajo” y comienza a definir los pasos. Después de darle un nombre a una tarea selecciona un rol responsable al que se le notificará cuando se de este paso. Posteriormente selecciona un rol al que se le delegará la tarea y como será notificado esta delegación (SMS o Email).

Si la tarea requiere que alguien realice una tarea y además la fije como “completa”, asegúrate de que has pulsado el checkbox “Must Approve”. Si ya lo has pulsado entonces deberás determinar: tu tiempo de tarea, el tiempo de aviso antes de que expire la tarea, y si quieres que se envíe a otro rol cuando expire ese tiempo. Estos periodos ayudan a gestionar el grado de satisfacción del cliente y los procesos que tienen lugar dentro de tu empresa en línea. Si pulsas “Also Send a Workflow Notification To” podrás añadir direcciones de email de personas cuyos datos no estén en el sistema, y por tanto en ningún rol. Estas personas serán notificados de los eventos que surjan. Puedes añadir varias direcciones separándolas con punto y coma (;).

Por último, puedes enviar mensajes sobre flujos de trabajo a los clientes. Este email enviará la información que introdujiste en el caso al que dicho cliente esté asociado. Para conseguir activar esta funcionalidad añade la dirección del cliente a la “lista de notificaciones de terceras personas”. Una vez quedan añadidos a esta lista conforme los pasos del flujo de trabajo asociado a este cliente se van completando se les notifica con un mensaje. Por ejemplo, una tienda online puede usar esta funcionalidad para informar al cliente de cuándo su pedido es aceptado, cuándo sale del almacén...

5. Crear diferentes tipos de flujos de trabajo en función de un formulario web:

Todos los formularios web que creas pueden configurarse de tal manera que incorporen flujos de trabajo. Por ejemplo si tu negocio se dedica a la limpieza y tu cliente rellena un formulario para un pedido, te interesa que el departamento encargado sea notificado por SMS o por Email. Podrías también querer relegar esta función a otro departamento si el formulario no se ha rellenado correctamente. Esta situación sería la típica en la que un flujo de trabajo facilita las labores de la empresa. Ten en cuenta siempre que un flujo de trabajo es completamente configurable.

Ahora imagina esa empresa de limpieza creciendo lo suficiente como para tener 100 franquicias. No tendría sentido que todos los formularios de petición de servicio que rellenen los usuarios sean enviados a la oficina central. Tiene más sentido pensar que en función de la localización del cliente se envíe a una determinada tienda o a otro.

Es relativamente fácil implementar esta funcionalidad y repercute considerablemente en la productividad de la empresa. Para empezar a utilizarla sigue los siguientes pasos:

- Ve a “Site Settings”> “Administrar flujos de trabajos” y crea varios flujos de trabajo nuevos. Cada flujo debería notificar a una parte diferente de tus trabajadores. Cada uno debería, además, incluir la opción de informar a la oficina central.
- Apunta la identificación (ID) que te da el sistema de cada flujo de trabajo (que se puede ver al lado del nombre)
- Visita la página web de tu sitio en línea que contiene el formulario al que le quieres implementar la funcionalidad.
- Busca el código HTML del formulario y añade el siguiente trozo de código al formulario:

```
<select name="WorkflowList">
<option value=ID1>Workflow 1 Name</option>
<option value=ID2>Workflow 2 Name</option>
<option value=ID3>Workflow 3 Name</option>
</select>
```

Siguiendo con el ejemplo, sustituye el nombre de este flujo de trabajo por el que desees, y cambia el nombre de las ciudades en las que esa empresa tendría una franquicia. Luego añade las IDs correspondientes (que previamente habías anotado). El resultado, debería ser parecido al siguiente:

```
<select name="WorkflowList">
<option value=123>City Center</option>
<option value=124>City North</option>
<option value=125>City South</option>
</select>
```

Siguiendo lo que dice ese código que acabas de implementar cuando un cliente rellena un formulario web le aparece una ventana en la que se le pregunta dónde vive. Cuando ese formulario es rellenando, y ahora que sabemos su localización, el flujo de trabajo es enviado a la franquicia correspondiente.

6. Mandar notificaciones de un flujo de trabajo a un usuario:

Puedes notificar a los clientes del estado del flujo de trabajo que han generado seleccionando “Send workflow notification to Customer”.

Simplemente pulsa el “checkbox” y elije el mensaje que quieres que se le envíe tal y como muestra la siguiente imagen:

Task Name: Task Duration: N/A Minute(s)

Role Responsible: -- Choose Role -- Remind Before Expiry: N/A Minute(s)

Escalate To Role: -- Choose Role -- Escalate After Expiry: N/A Minute(s)

Notification Method: Email Must Approve?

Also Send Workflow Notification To

Send Workflow Message to Customer

Enter Content

This is where you enter the message you wish to send to your customer...

1 Workflow details

2 Add steps to this

Related

+ Create another V

View all Workflow

Ahora cada vez que un flujo de trabajo sea generado necesitas añadir al cliente a ese paso antes de que reciba ese mensaje. Para hacer eso ve a la información de ese cliente en el CRM de tu empresa en línea, y pulsa “view customer cases”. Entonces pulsa el caso que inició el flujo de trabajo y luego en “workflows”. Para terminal, pulsa “Quick Add”. El cliente empezará a ser notificado a partir de este momento solamente de los pasos a los que le hayas incluido.

Case Details

Details Related Files Workflows Misc Tasks

Workflows apply to this item. Select 'Initiate Workflow' to commence.

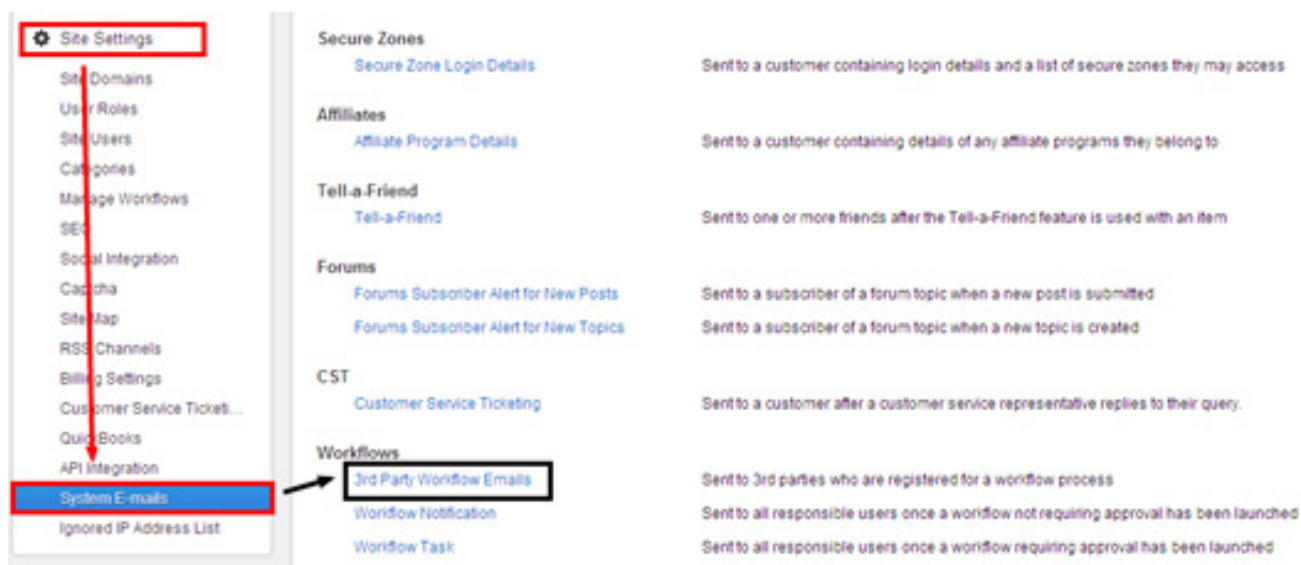
Initiate Workflow

Quick Add

Manage notifications

History

Puedes personalizar completamente el email que el sistema envía a los usuarios modificando la plantilla “Email de notificaciones para terceras personas”. Eso se muestra en la siguiente pantalla:



Esto te permite utilizar los flujos de trabajo para mantener informados a los consumidores de cómo están avanzando las tareas que sus acciones han iniciado. Podría ser una comunicación tan sencilla como un email de respuesta cuando se inscriben en un boletín; o algo más complejo como podría ser una compra en tu empresa en línea.

7. Personalizar las notificaciones de los flujos de trabajo:

Para personalizar las notificaciones de un flujo de trabajo ve a “Site Settings” > “System E-mails” > “Workflows”. Existen una serie de plantillas que puedes personalizar para conseguir que tus notificaciones adquieran la apariencia que necesitas. Estas plantillas son las siguientes:

- “Workflow Notification”: Mensaje que se envía a todos los usuarios cuando se inicia uno de los flujos de trabajo de los que no requieren confirmación.
- “Workflow Task”: Mensaje que se envía a los usuarios cuando se inicia un flujo de trabajo que requiere confirmación.
- “Workflow Completion”: Mensaje que se envía a los usuarios una vez una tarea del flujo de trabajo se complete.
- “Workflow Reminder”: Mensaje que se envía a los usuarios cuando una tarea del

flujo de trabajo está pendiente de aprobación.

- “Workflow Escalation”: Mensaje que se envía a los usuarios delegados (explicado previamente en este tutorial) cuando un paso de un flujo de trabajo no se ha completado a tiempo.
- “Workflow Rejection”: Mensaje que se envía a los usuarios cuando su flujo de trabajo es rechazado.

- Distintos Tags para personalizar flujos de trabajo:

{tag_currentusername} Nombre del usuario que está online en el sistema en ese momento.

{tag_expirydate} Fecha de caducidad del paso de un flujo de trabajo.

{tag_formsummary} Resumen de los formularios web entregados.

{tag_objectname} Nombre del elemento al que el flujo de trabajo hace referencia (caso, compra, página web, plantilla).

{tag_objecturl} URL para ver el elemento asociado al flujo de trabajo.

{tag_objecturlsecure} URL segura para ver el elemento asociado al flujo de trabajo.

{tag_rejectionreason} (La introduce el Administrador) Motivo por el que una tarea es rechazada.

{tag_rolename} Rol al que le corresponde un determinado usuario.

{tag_stepname} Paso actual del flujo de trabajo.

{tag_workflowname} Nombre del flujo de trabajo delegado en otro usuario.

8. Soluciones a problemas con los flujos de trabajo:

- ¿Cómo sacar mi dirección para no recibir notificaciones?

La forma más rápida de hacerlo es sacar a tu usuario del rol. Para ello ve a “Site Settings”> “User Roles”> Selecciona aquel en el que estés y elimínate.

- No estoy recibiendo ningún flujo de trabajo ¿Qué debo hacer?

Revisa la siguiente información:

1. Asegúrate de que el formulario tiene asociado un flujo de trabajo (“Site Settings” > “Manage Workflows”)
2. Confirmar que estás fuera del paso del flujo de trabajo (“Site Settings > Ma-

nage Workflows”.

3. Busca el caso que inició el flujo de trabajo y reinícialo manualmente.
4. Revisa la carpeta de Spam de tu correo electrónico.
5. Asegúrate de que la configuración DNS es correcta.

- ¿Por qué la URL al elemento del flujo de trabajo no funciona?

Si tú has sido redirigido al elemento a través de un link en un email el sistema asume que no eres un miembro de la administración de la empresa en línea y no te da la posibilidad de iniciar sección. Por este motivo el sistema en lugar de mostrarte la información del link te muestra un mensaje en el que te dice que esa información no está permitida para ti.

- ¿Por qué no se muestran todos los archivos en mi flujo de trabajo?

Las notificaciones de los flujos de trabajo solo incluyen el último archivo añadido por el cliente. El resto de los elementos se verán a través de los “Archivos relacionados” en la Consola de Administración. Por ejemplo, si un cliente incluye 3 archivos en una petición, sólo el último se incluiría al flujo de trabajo.

Hay que destacar que solo se pueden ligar a un flujo de trabajo archivos de menos de 1 mg de tamaño. Todos los archivos de mayor tamaño necesitan ser visto desde el gestor de archivos de la Consola de Administración.

