



Manual de usuario 

Manual de Operador M-Center

ÍNDICE

1.-	<i>Introducción</i>	4
2.-	<i>Descripción de las pantallas:</i>	5
2.1.-	Mensajes vivos	6
2.2.-	Mensajes timeout	8

1.- Introducción

Este documento describe la interfaz gráfica de la aplicación M-Center, mediante la cual las empresas que tengan este servicio contratado podrán recibir y responder los mensajes que sus clientes manden a través de sus móviles.

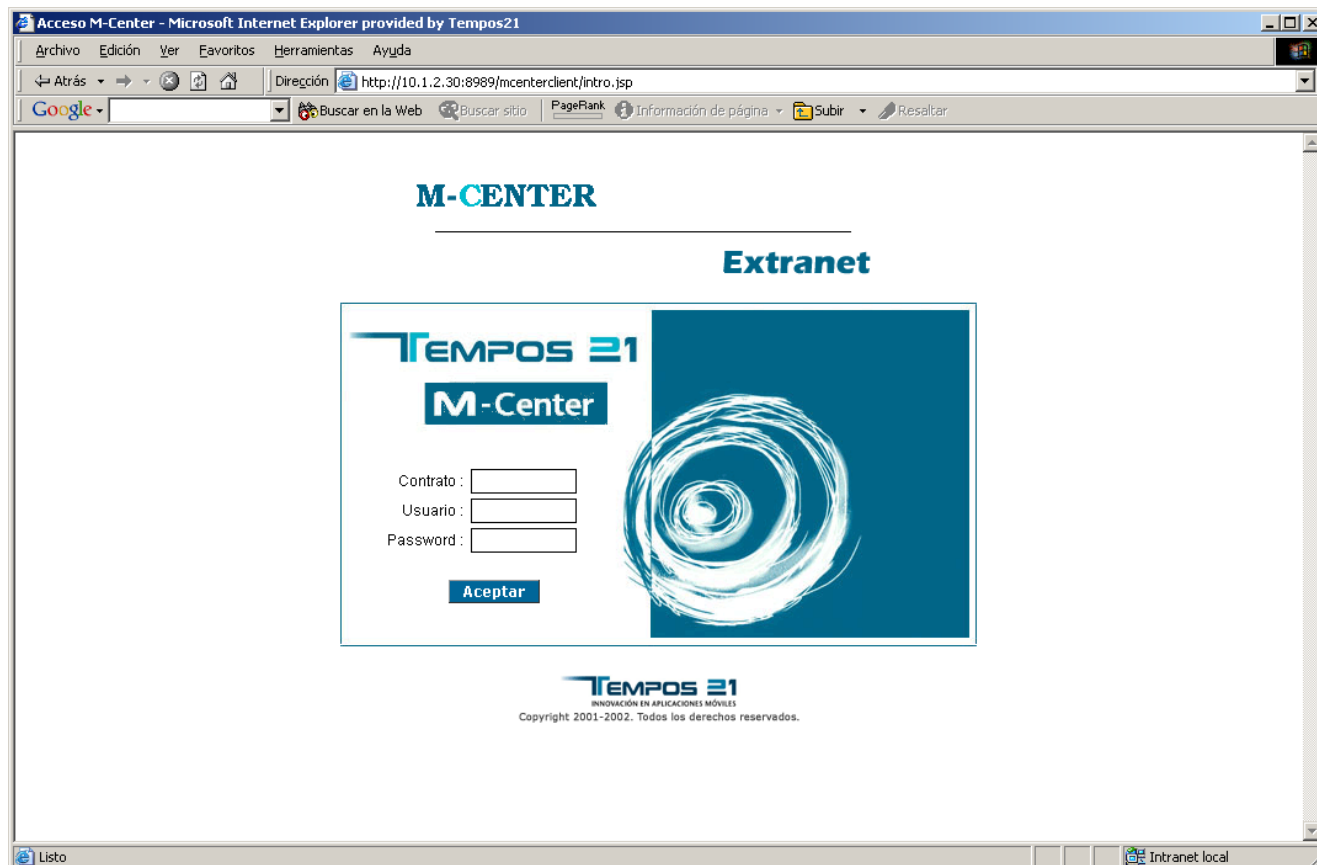
La interfaz consiste básicamente en una pantalla principal dónde van apareciendo los mensajes nuevos recibidos, y que ofrece la posibilidad de capturarlos y responderlos. También permite recuperar la lista de mensajes pendientes que, por un motivo u otro, no pudieron ser respondidos en su momento.

La aplicación está preparada funcionar en cualquier navegador que tenga configurado el *plugin de Java 1.4.1* o superior, y se ejecuta consultando la dirección URL facilitada por el departamento de operaciones de Tempos21.

El plugin java se puede obtener en <http://java.com>, para instalarlo se necesitan permisos de administrador.

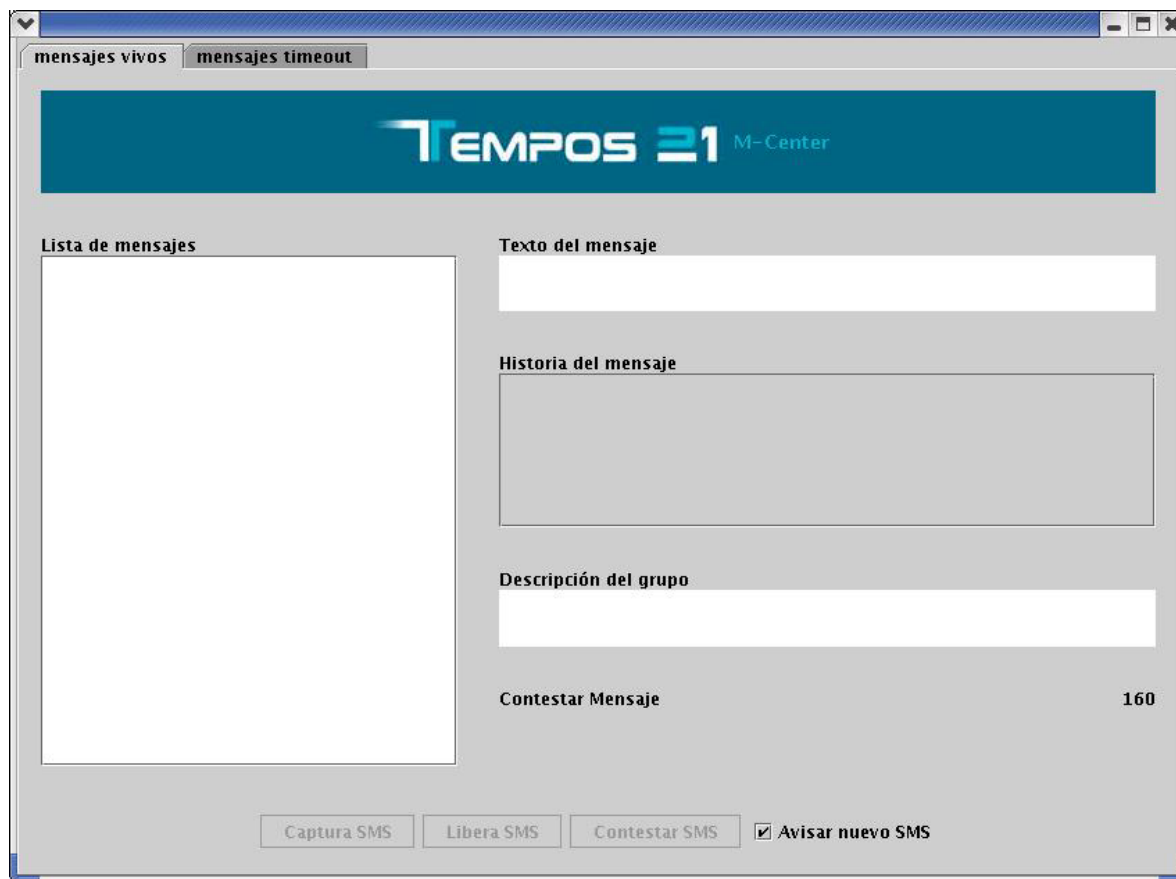
2.- Descripción de las pantallas:

Al iniciar la aplicación, aparece la siguiente pantalla:



El usuario deberá entrar el nombre de la empresa, el nombre de usuario y la contraseña correspondiente. En caso de que algún campo sea incorrecto, se mostrará un cuadro de diálogo indicando el motivo, y se pedirá al usuario que entre los datos de nuevo.

En caso que los datos entrados sean correctos, aparecerá la pantalla principal:



La pantalla principal tiene dos pestañas. En la primera ('mensajes vivos') , aparecerán los mensajes nuevos que se vayan recibiendo. En la segunda ('mensajes timeout'), se podrán consultar los mensajes pendientes de respuesta.

El operador recibirá los SMS enviados al grupo o grupos que pertenece, a partir del momento en que haya entrado en la aplicación. Si se recarga el applet, los SMS que el operador esta visualizando como mensajes vivos, dejarán de mostrarse y serán contestados por timeout o por otro operador.

2.1.- Mensajes vivos

En esta pantalla podremos gestionar los mensajes nuevos que se vayan recibiendo. Si la opción 'Avisar nuevo SMS' está activada, se notificará la llegada de un nuevo mensaje mediante una ventana emergente. Los mensajes nuevos recibidos aparecerán en la 'Lista de mensajes'. Al seleccionar cualquiera de los mensajes, se actualizará la información mostrada:

- Texto del mensaje - Muestra el contenido del mensaje actualmente seleccionado.
- Historia del mensaje - En esta tabla aparece el listado de mensajes enviados por el usuario, y debajo de cada mensaje, en color verde, las respuestas que le fueron

enviadas . Para cada mensaje y respuesta se muestra el contenido del mensaje y el día y hora en que fue enviado.

- Descripción del grupo - Muestra la descripción del grupo al que el usuario pertenece.

El operador puede responder a cualquiera de los mensajes de la lista, siempre y cuando lo capture antes mediante el botón 'Capturar Mensaje'. Una vez el operador ha bloqueado el mensaje, se activa el panel 'Contestar Mensaje' que permite al operador escribir la respuesta que desea mandar al cliente. Un mensaje puede estar capturado solamente por un operador simultáneamente, lo que garantiza que el cliente no reciba distintas respuestas de varios operadores.

Una vez el mensaje ha sido capturado, puede volver a liberarse con el botón 'Libera SMS', de manera que cualquier otro operador pueda capturarlo y responderlo él.

Una vez el mensaje ha sido respondido, desaparece de la lista de mensajes nuevos.

Nota:

En el envío de mensajes a móviles, existen caracteres especiales que no pueden ser enviados correctamente por incompatibilidades con el estándar GSM. Por eso se recomienda que los operadores al contestar el mensaje, sólo utilicen los caracteres especificados en la tabla siguiente:

0	@	20	æ	40	1	60	E	80	Y	100	m
1	£	21	ß	41	2	61	F	81	Z	101	n
2	\$	22	É	42	3	62	G	82	Ä	102	o
3	¥	23	SP	43	4	63	H	83	Ö	103	p
4	è	24	!	44	5	64	I	84	Ñ	104	q
5	é	25	"	45	6	65	J	85	Ü	105	r
6	ù	26	#	46	7	66	K	86	Ş	106	s
7	ì	27	¤	47	8	67	L	87	ı	107	t
8	ò	28	%	48	9	68	M	88	a	108	u
9	Ç	29	&	49	:	69	N	89	b	109	v
10	LF	30	'	50	;	70	O	90	c	110	w
11	Ø	31	(51	<	71	P	91	d	111	x
12	ø	32)	52	=	72	Q	92	e	112	y

13	CR	33	*	53	>	73	R	93	f	113	z
14	À	34	+	54	?	74	S	94	g	114	ä
15	å	35	,	55	i	75	T	95	h	115	ö
16	Δ	36	-	56	A	76	U	96	i	116	ñ
17	_	37	.	57	B	77	V	97	j	117	ü
18	SP	38	/	58	C	78	W	98	k	118	à
19	Æ	39	0	59	D	79	X	99	l		

2.2.- Mensajes timeout

Desde aquí podemos solicitar la lista de mensajes pendientes de responder. El parámetro 'días' nos permite especificar hasta cuantos días atrás queremos buscar mensajes no respondidos. Los mensajes se recuperarán al pulsar el botón 'Refrescar'.

The screenshot shows a web application window titled 'mensajes vivos' and 'mensajes timeout'. The main content area features the 'TEMPOS 21 M-Center' logo at the top. Below the logo, there is a 'Lista de mensajes' section with a large empty box. To the right, there are several input fields and buttons: 'Texto del mensaje' (empty), 'Historia del mensaje' (empty), 'Descripción del grupo' (empty), and 'Contestar Mensaje' with a count of '160'. At the bottom of the window, there are three buttons: 'Refrescar', 'Contestar SMS', and a dropdown menu labeled 'días' with the value '4' selected.

Para contestar cualquiera de estos mensajes no es necesario capturarlos antes, por lo que no aparecerán los botones 'Capturar' ni 'Liberar'. El resto de funcionalidades son exactamente las mismas que en el apartado anterior.