

HIPER S.A.

Manual de Usuario

Ventanilla - Inicio de Sesión

V 1.01 - 161014

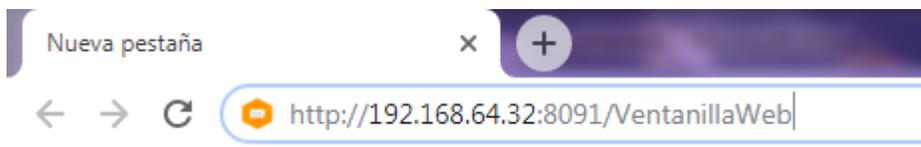
 <small>TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</small>	
PRIVADO	
PLANTILLA – V1.00 – 260717	
MANUAL DE USUARIO	
Revisado: APC	Aprobado: EPC
Página 2 de 20	

Índice

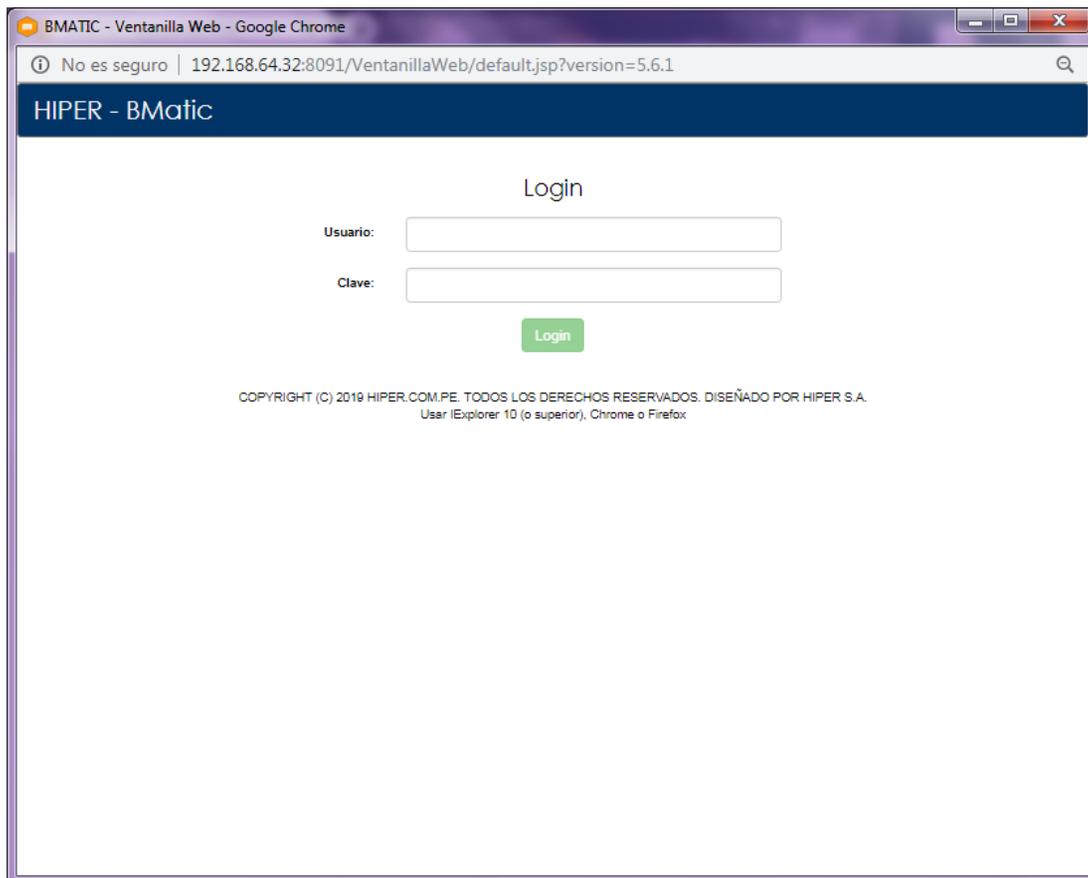
Login	¡Error! Marcador no definido.
Autenticar usuario.....	4
Configurar ventanilla.....	7
Desbloquear ventanilla	16

Inicio de Sesión

1. Para que un usuario pueda acceder a la ventanilla web se deberá abrir el navegador web (Internet Explorer 10 o superior, Chrome o Firefox) y escribir en la barra de direcciones: `http://<SERVIDOR>:<PUERTO>/VentanillaWeb` y presionar la tecla "**Enter**"

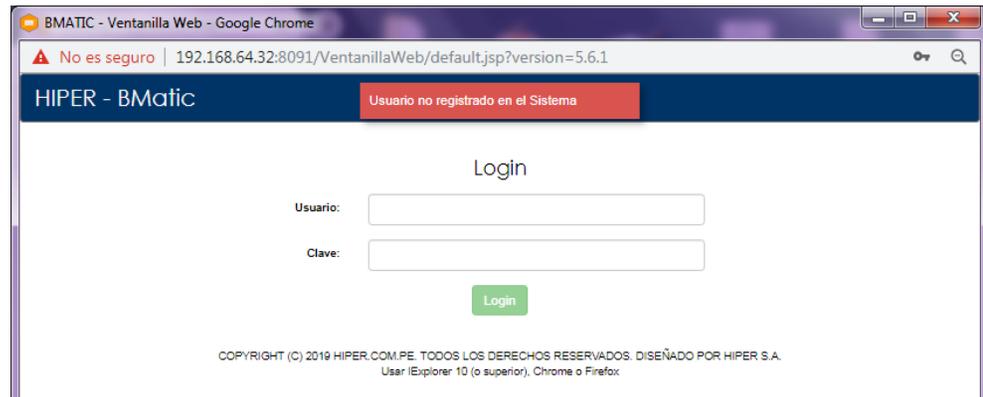


2. A continuación, se abrirá una nueva ventana en la que se visualizará la pantalla de **Login / Inicio de sesión** de la ventanilla web.

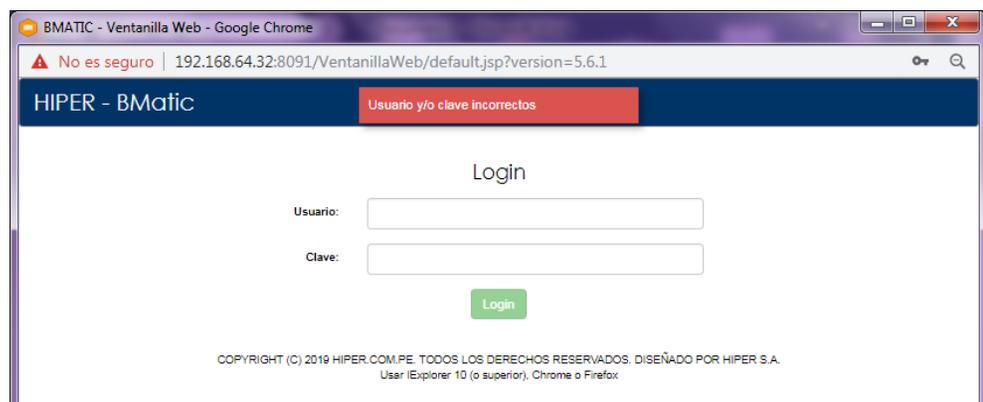


Autenticar usuario

3. El usuario deberá ingresar los datos de: "**Usuario**" y "**Clave**" del operador de la ventanilla.
4. Luego, deberá hacer clic en el botón de color verde "**Login**"
5. El sistema validará si el usuario que desea acceder a la ventanilla está ingresando los datos de manera correcta:
 - a. Si se ingresa un "**Usuario**" incorrecto o un usuario que no existe, el sistema dejará en blanco los campos en el que se ingresaron los datos del operador y notificará el error con el siguiente mensaje: "**Usuario no registrado en el Sistema**"

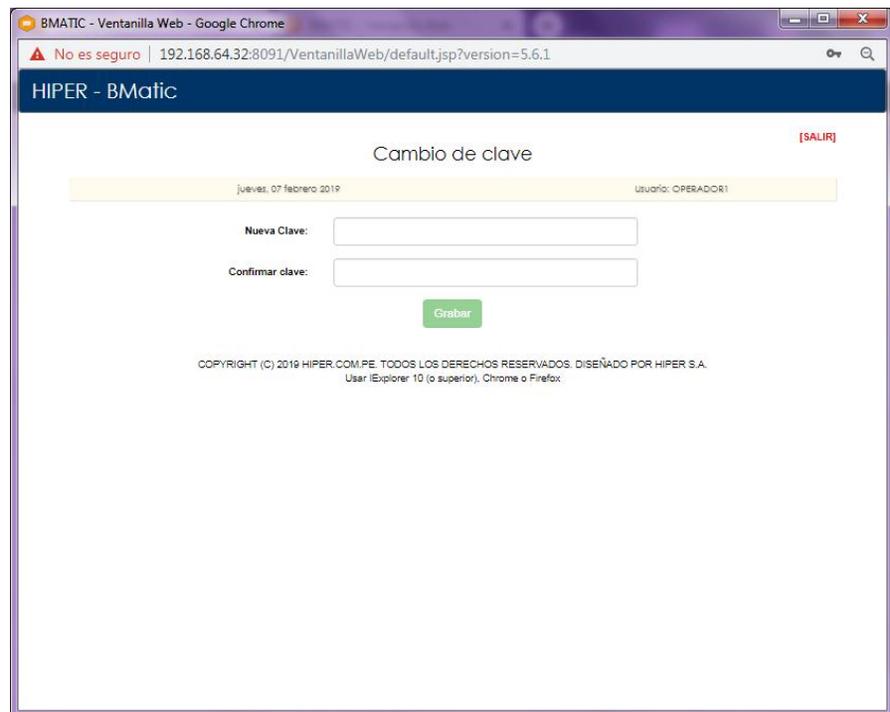


- b. Si se ingresa la "**Clave**" de forma incorrecta el sistema dejará en blanco los campos en el que se ingresaron los datos del operador y notificará el error con el siguiente mensaje: "**Usuario y/o clave incorrectos**"



- c. Finalmente, se ingresa un "**Usuario**" y "**Clave**" correctos.

- i. Si es la primera vez que el usuario ingresa al sistema con su cuenta de usuario y clave (clave proporcionada por el administrador del sistema), el sistema mostrará la pantalla de "**Cambio de clave**"

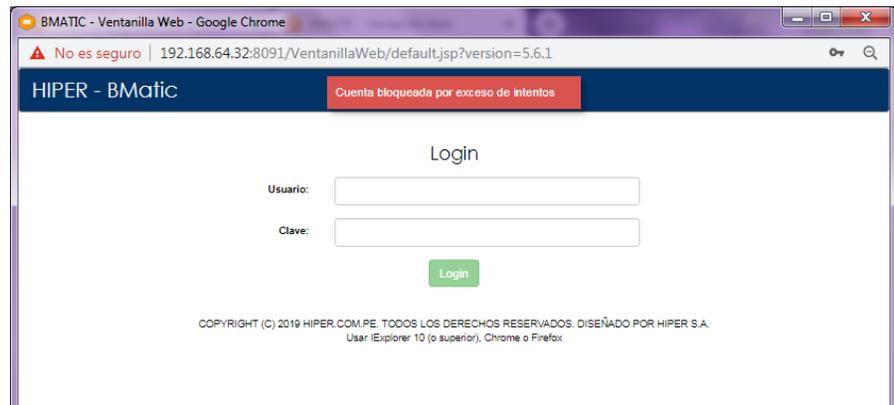


El usuario deberá ingresar una nueva clave en los campos "**Nueva Clave**" y "**Confirmar clave**" la cual deberá cumplir con las características de seguridad configuradas en el sistema, luego deberá hacer clic en el botón verde "**Grabar**" para guardar la nueva clave de usuario y poder acceder a la ventanilla. (20 seg)

- ii. Si el usuario no está conforme con la nueva clave y desea cambiarla tiene las siguientes opciones:
1. Según la configuración que se haya realizado al sistema en el módulo de "**Administración de Usuarios / Configuración de Seguridad**" en la opción de "**Periodo para solicitar cambio de contraseña**", el usuario tendrá la opción de cambiar la contraseña cada cierto periodo de tiempo, por ejemplo cada 30 días.
 2. En caso no se haya hecho este tipo de configuración, el usuario podría solicitarle al **Administrador del sistema** habilite la opción de "**Solicitar cambio de contraseña**" en el módulo de

"**Administración de usuarios / Usuarios**" para que al ingresar a la ventanilla se muestre nuevamente la pantalla de "**Cambio de clave**" y el usuario pueda realizar el cambio y posteriormente ingresar a la ventanilla.

- iii. Si el usuario no recuerda su "**Clave**" tiene las siguientes opciones:
1. Según la configuración que se haya realizado al sistema en el módulo de "**Administración de Usuarios / Configuración de Seguridad**" en la opción de "**Números de intentos fallidos permitidos**", el usuario tiene cierta cantidad de intentos para el inicio de sesión en la ventanilla, por ejemplo 3 intentos, después de eso la cuenta se bloqueará y se visualizará el mensaje de "**Cuenta bloqueada por exceso de intentos**" y no podrá acceder después de cierto tiempo el cual también es establecido en el mismo módulo en la opción de "**Periodo de bloqueo de cuenta por intentos fallidos**".



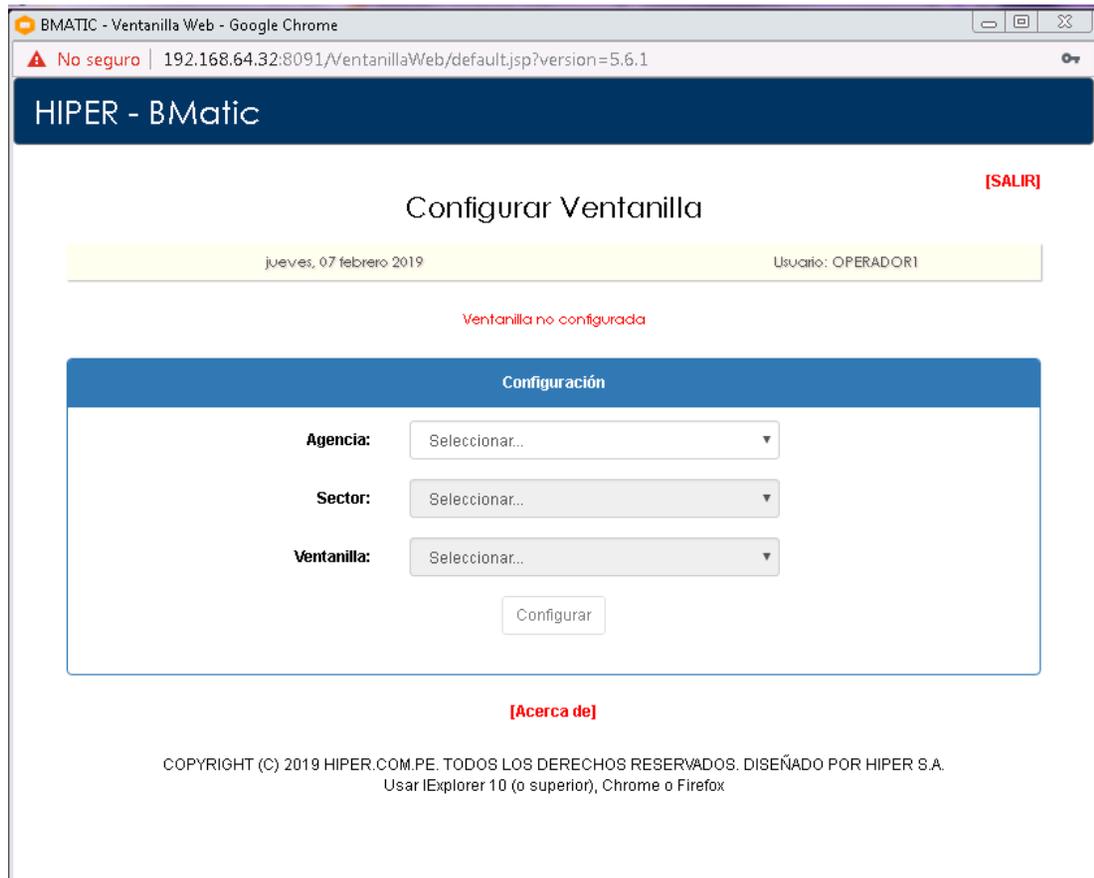
2. En caso no se haya hecho este tipo de configuración, el usuario podría solicitarle al **Administrador del sistema** que habilite la opción de "**Cambiar clave**" en el módulo de "**Administración de usuarios / Usuarios**" e ingrese una clave estándar, además de habilitar la opción de "**Solicitar cambio de contraseña**", esta clave estándar, la cual deberá ser notificada, será utilizada por el usuario para iniciar sesión en ventanilla y con ello el sistema vuelva a solicitarle el "**Cambio de clave**".

Configurar ventanilla

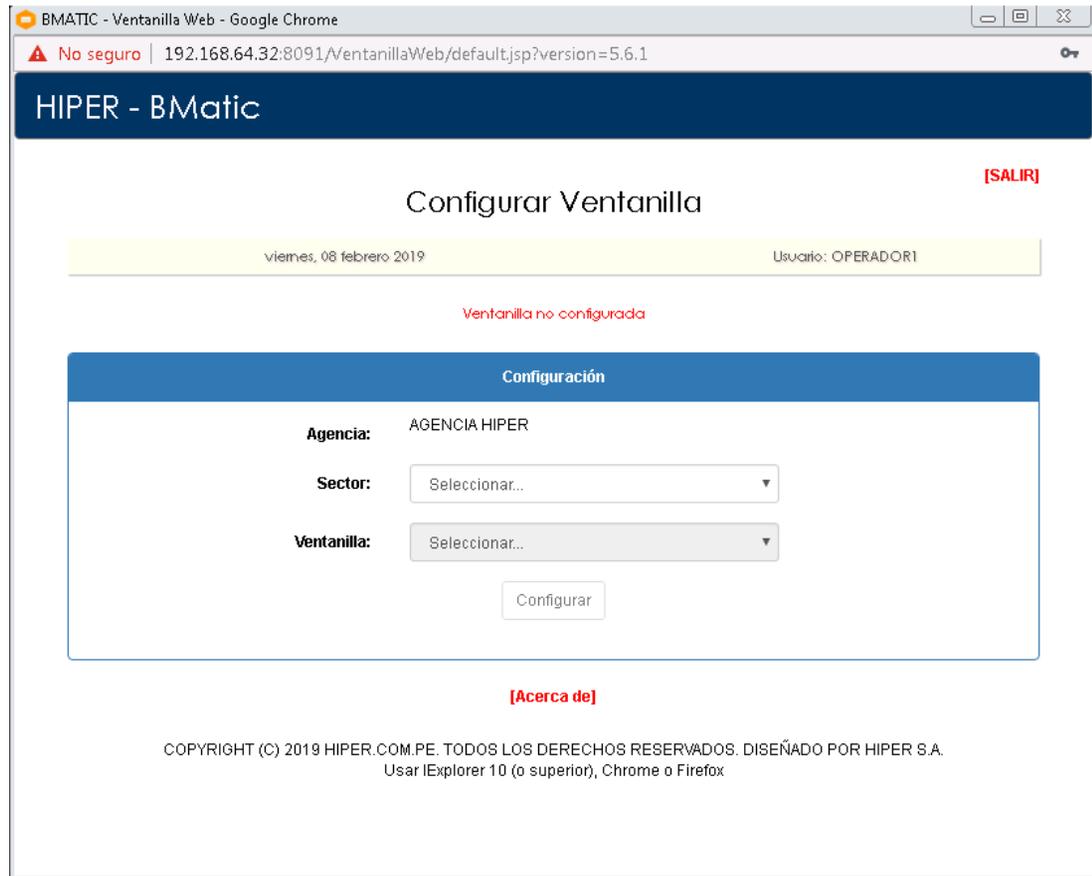
- d. Luego de ingresar el usuario y clave correctos, el sistema mostrará la pantalla de "**Configurar Ventanilla**" la cual mostrará en la parte superior la **fecha** y la **cuenta** del usuario que ha accedido o habilitado la ventanilla para su configuración, en esta etapa **el usuario aún no ha iniciado sesión**.



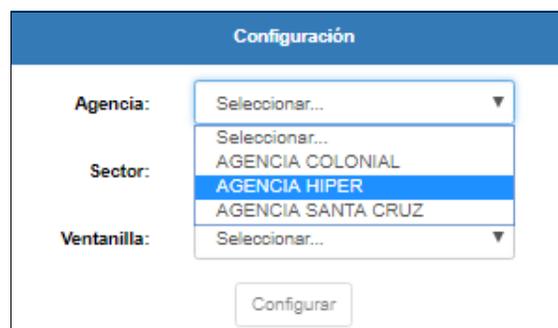
6. Si el usuario está ingresando por **primera vez** a una ventanilla web se mostrará el mensaje de color rojo de "**Ventanilla no configurada**" además de que se configure los siguientes datos: **Agencia**, **Sector** y **Ventanilla**



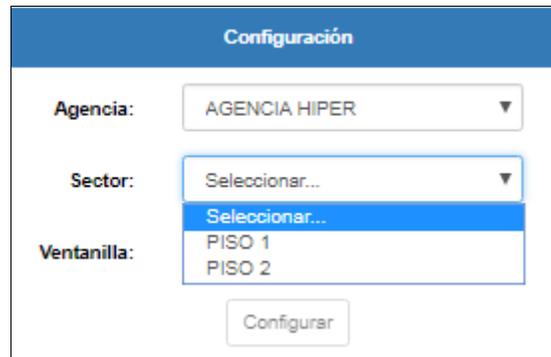
Si el usuario ya ha sido previamente asignado a una agencia, al iniciar sesión en la ventanilla se visualizará en la pantalla de "**Configurar Ventanilla**" la agencia en la que trabajará el usuario (sin opción a seleccionar otra agencia), además que los únicos campos a completar serán los de: "**Sector**" y "**Ventanilla**".



7. Si el usuario no está asociado a ninguna agencia, deberá realizar lo siguiente:
 - a. En el campo **Agencia**, desplegar el combo de opciones y seleccionar la agencia en la cual trabaja.

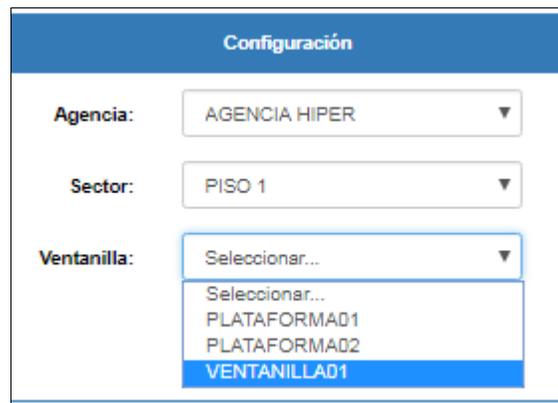


- b. El campo **Sector** se habilitará una vez seleccionada la **Agencia**, el usuario deberá desplegar el combo de opciones y seleccionar el **Sector** en la que se encuentra la ventanilla (dentro de la Agencia).



The screenshot shows a configuration window titled 'Configuración'. It contains three dropdown menus: 'Agencia' (set to 'AGENCIA HIPER'), 'Sector' (open, showing 'Seleccionar...', 'PISO 1', and 'PISO 2'), and 'Ventanilla' (open, showing 'PISO 1' and 'PISO 2'). A 'Configurar' button is located at the bottom.

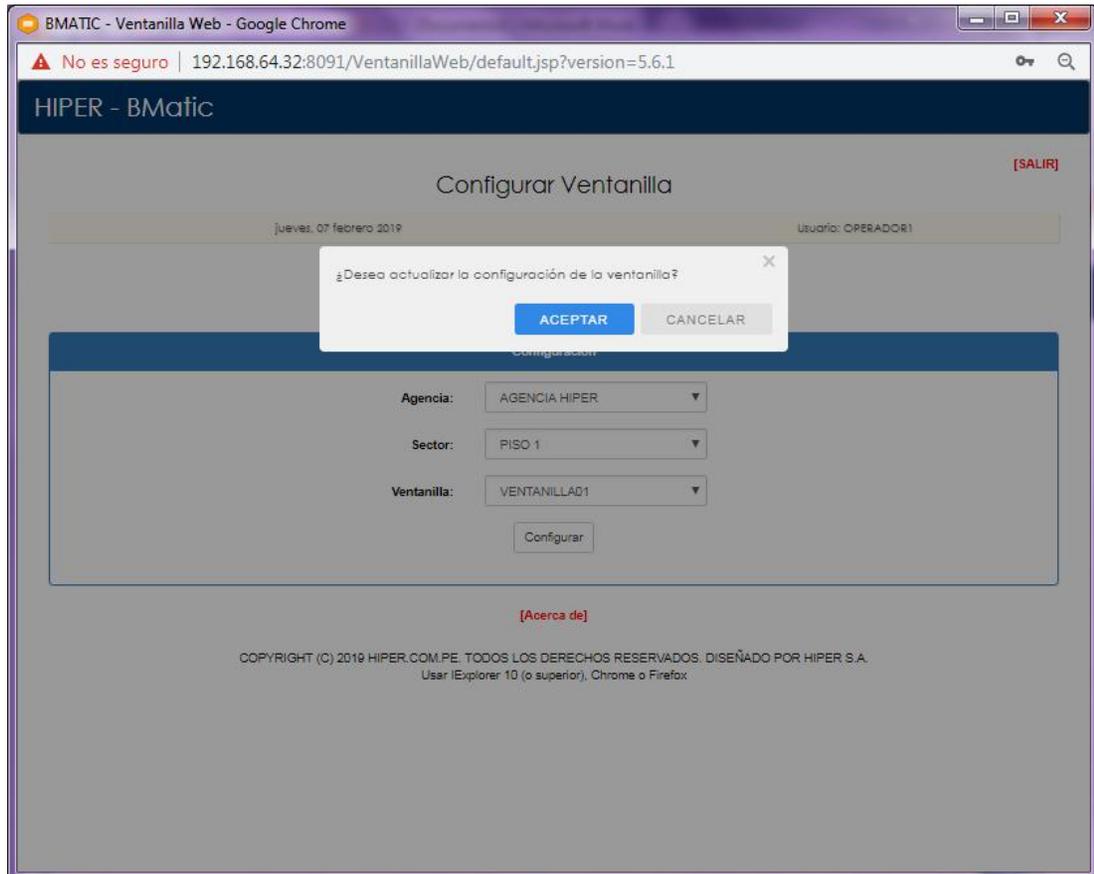
- c. En el campo **Ventanilla** se habilitará una vez seleccionado el **Sector**, el usuario deberá desplegar el combo de opciones y seleccionar la ventanilla (como esté identificado ya sea por nombre o número) la cual utilizará para la atención de los clientes.



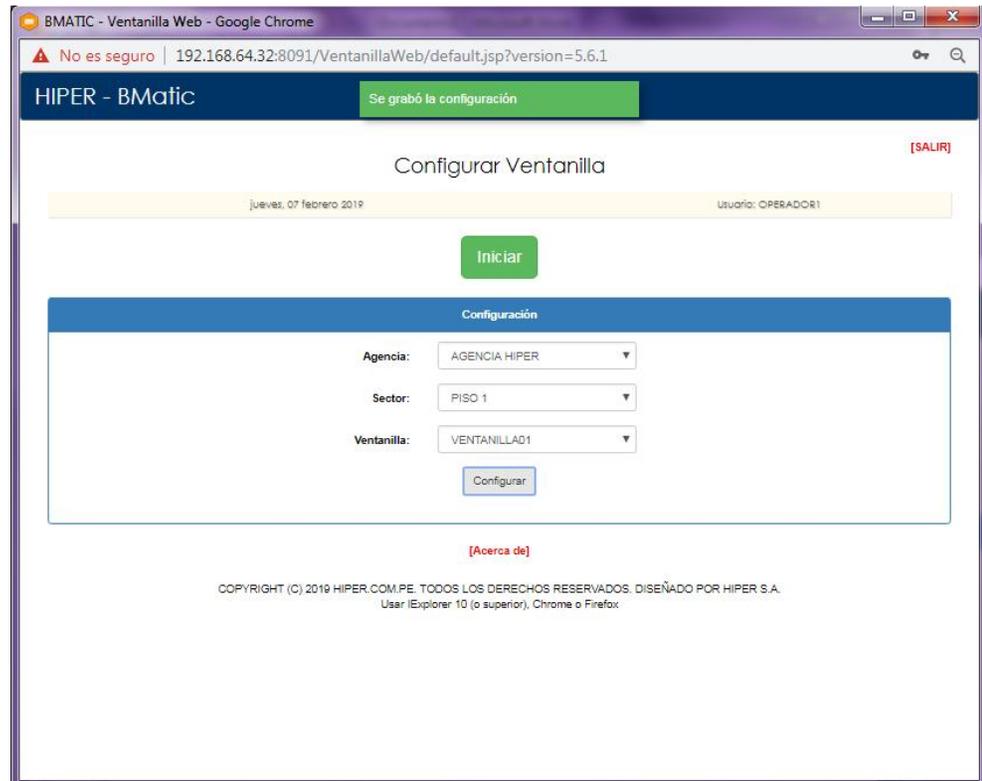
The screenshot shows the same configuration window. 'Agencia' is 'AGENCIA HIPER' and 'Sector' is 'PISO 1'. The 'Ventanilla' dropdown is open, showing 'Seleccionar...', 'PLATAFORMA01', 'PLATAFORMA02', and 'VENTANILLA01' (which is highlighted).

El usuario deberá seleccionar la ventanilla que corresponde a la posición actual (ubicación) en la que realizará la atención de tickets.

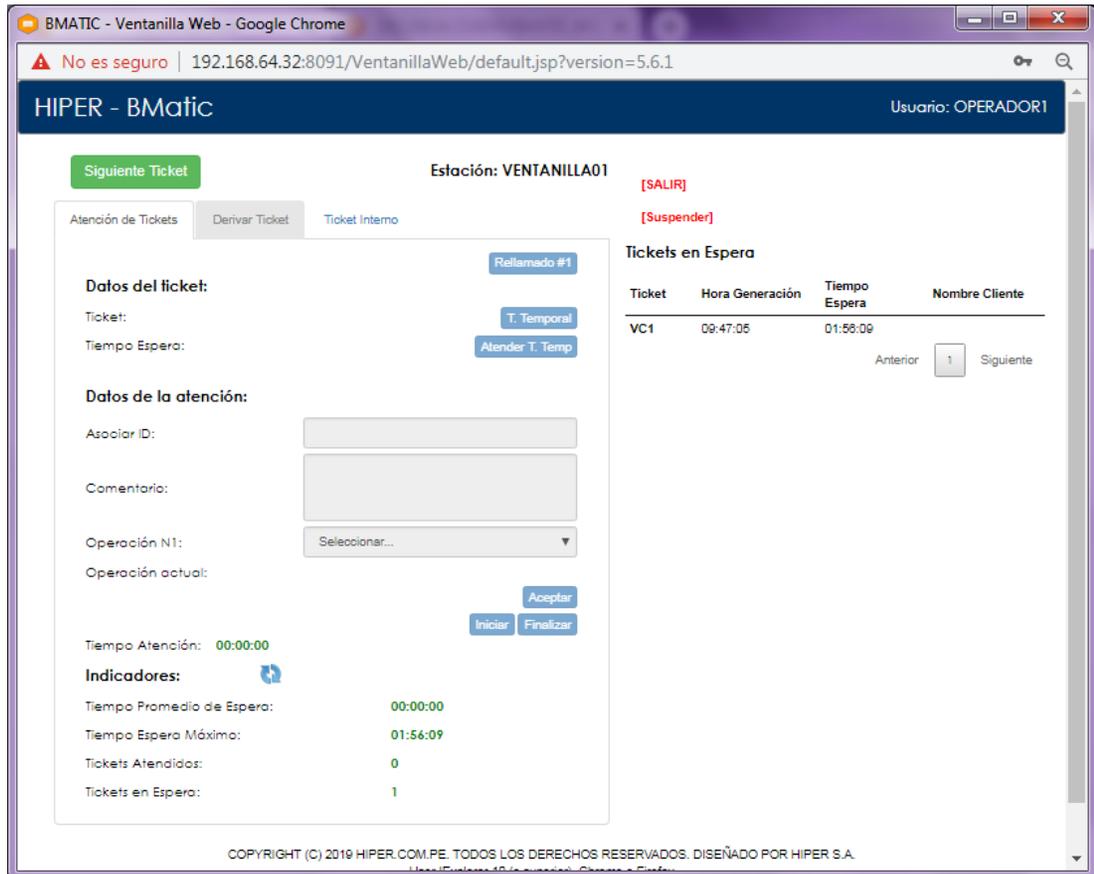
- d. Finalmente, el usuario deberá hacer clic en el botón "**Configurar**".
8. Una vez configurada la ventanilla el sistema le preguntará al usuario si **¿Desea actualizar la configuración de la ventanilla?**



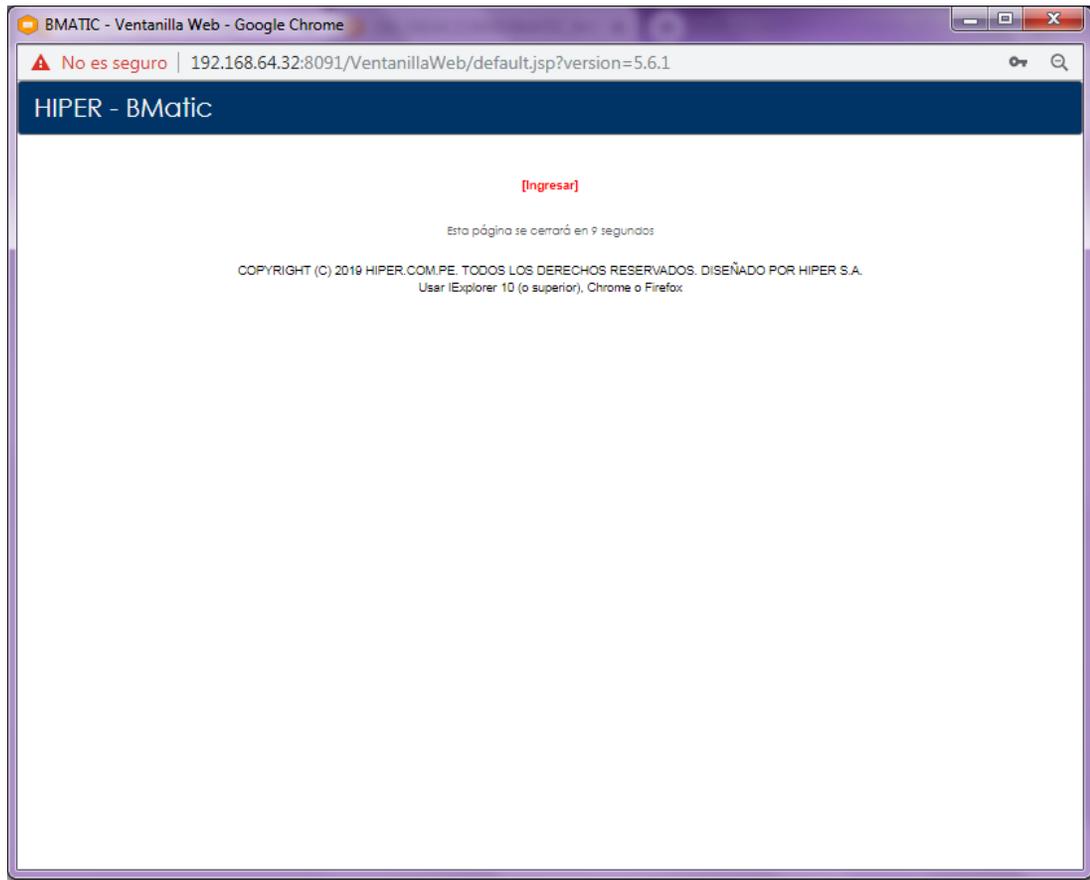
- a. Si el usuario hace clic en el botón azul "**ACEPTAR**" la ventanilla mostrará el mensaje de "**Se grabó la configuración**".



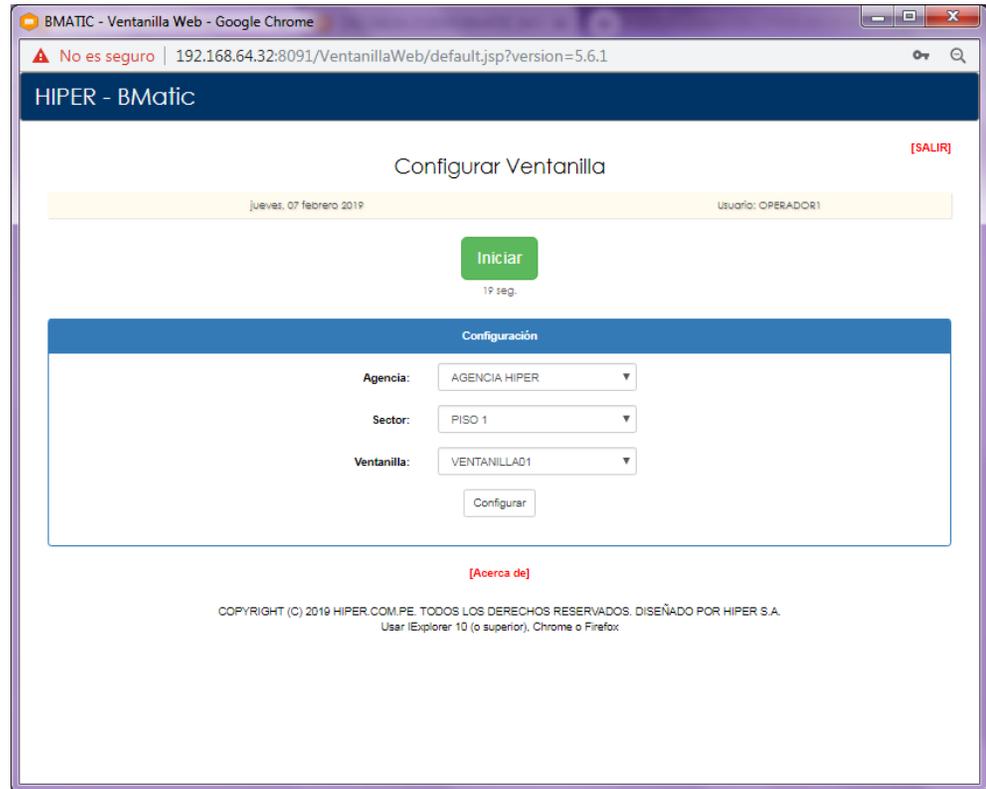
- b. Caso contrario, si el usuario da clic en el botón gris "**CANCELAR**" los datos no serán guardados.
9. Finalmente, el usuario deberá dar clic en el botón verde "**Iniciar**"
10. El sistema mostrará la pantalla principal de la ventanilla en la cual figuran:
 - a. En la parte superior la cuenta del usuario
 - b. Y, en la parte central la estación o ventanilla que utilizará el usuario para la atención de tickets.



- Si el usuario requiere finalizar la atención de tickets y por ende cerrar su sesión de la ventanilla deberá hacer clic en la opción de color rojo **[SALIR]** situado al lado superior derecho de la ventanilla.
- El sistema mostrará el mensaje de **"Esta página se cerrará en 10 segundos"** dándole la opción al usuario de iniciar su sesión nuevamente sin salir de la pantalla de la ventanilla para ello deberá hacer clic en la opción de color rojo **[Ingresar]**, caso contrario, si termina el conteo se cerrará la ventanilla.



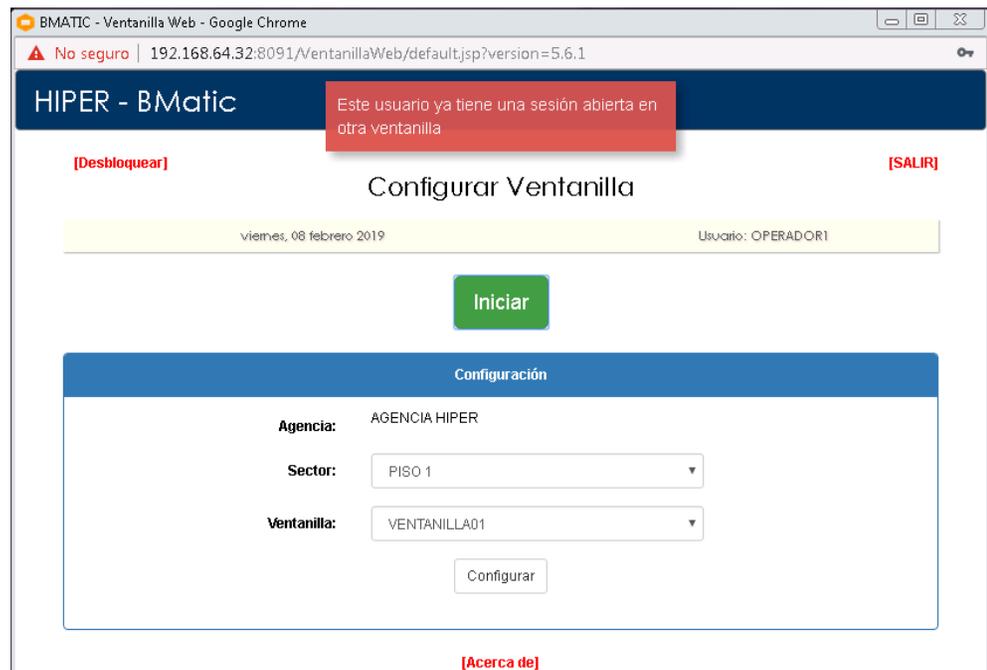
13. Si el usuario requiere ingresar nuevamente deberá abrir el navegador web (Google Chrome o Internet Explorer) y escribir en la barra de direcciones: <http://<SERVIDOR>/VentanillaWeb> y presionar la tecla "**Enter**" para acceder a la pantalla de la ventanilla.
14. Si el usuario inicia sesión una **segunda vez** (en adelante):
 - a. Y guardó la configuración de la ventanilla, al iniciar la ventanilla se mostrará los datos guardados en los campos de: **Agencia**, **Sector** y **Ventanilla** con la posibilidad de ser modificados y configurados nuevamente, además de un contador de 20 segundos que de llegar a 0 iniciará sesión con los datos establecidos en la última configuración actualizada.
 - b. Si no se guardó los datos configurados en la ventanilla, el usuario deberá configurar la ventanilla con los datos que correspondan en los campos de: **Agencia**, **Sector** y **Ventanilla**, caso contrario mostrará los datos grabados en una configuración anterior que no necesariamente estén asociados al usuario actual que está iniciando sesión en la ventanilla.



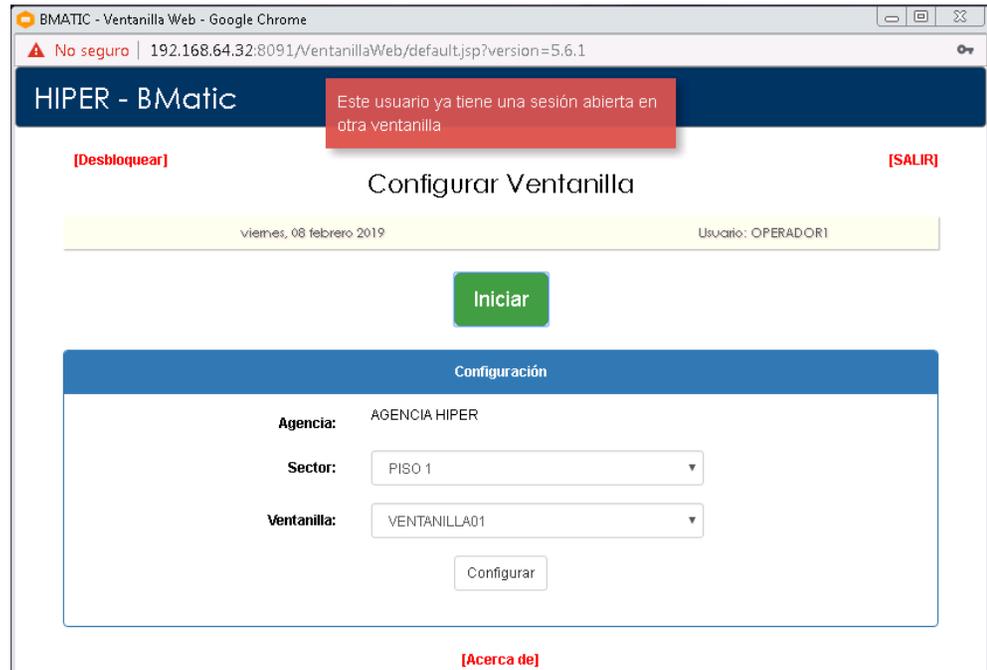
The screenshot shows a web browser window titled "BMATIC - Ventanilla Web - Google Chrome". The address bar shows the URL "192.168.64.32:8091/VentanillaWeb/default.jsp?version=5.6.1" with a "No es seguro" warning. The page header is "HIPER - BMatric". The main content area is titled "Configurar Ventanilla" and includes a date "Jueves, 07 febrero 2019" and a user "Usuario: OPERADOR1". A green "Iniciar" button is present. Below it is a "Configuración" section with three dropdown menus: "Agencia" (AGENCIA HIPER), "Sector" (PISO 1), and "Ventanilla" (VENTANILLA01). A "Configurar" button is at the bottom of this section. At the bottom of the page, there is a "[Acerca de]" link and a copyright notice: "COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A. Usar IE/Explorer 10 (o superior), Chrome o Firefox."

Desbloquear ventanilla

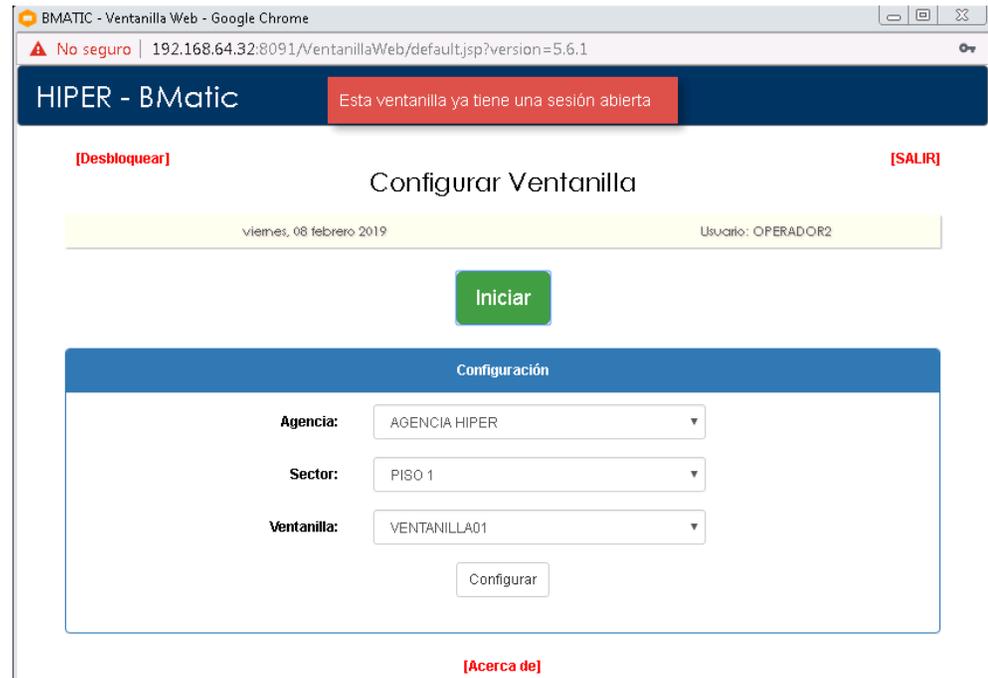
15. Si el usuario inicia sesión en una ventanilla, configurando y haciendo clic en el botón verde "Iniciar" y ésta presenta problemas de bloqueo podría deberse a lo siguiente:
 - a. El usuario inicia una segunda sesión en otro módulo o PC referenciado a la misma ventanilla en la que se mantiene iniciada su primera sesión, el sistema le advierte con el siguiente mensaje "**Este usuario ya tiene una sesión abierta en otra ventanilla**"



- b. El usuario finalizó la primera sesión de manera imprevista (cerrando el navegador web), el sistema mostrará el siguiente mensaje "**Este usuario ya tiene una sesión abierta en otra ventanilla**", la forma correcta de cerrar sesión es seleccionando la opción de color rojo [Salir]

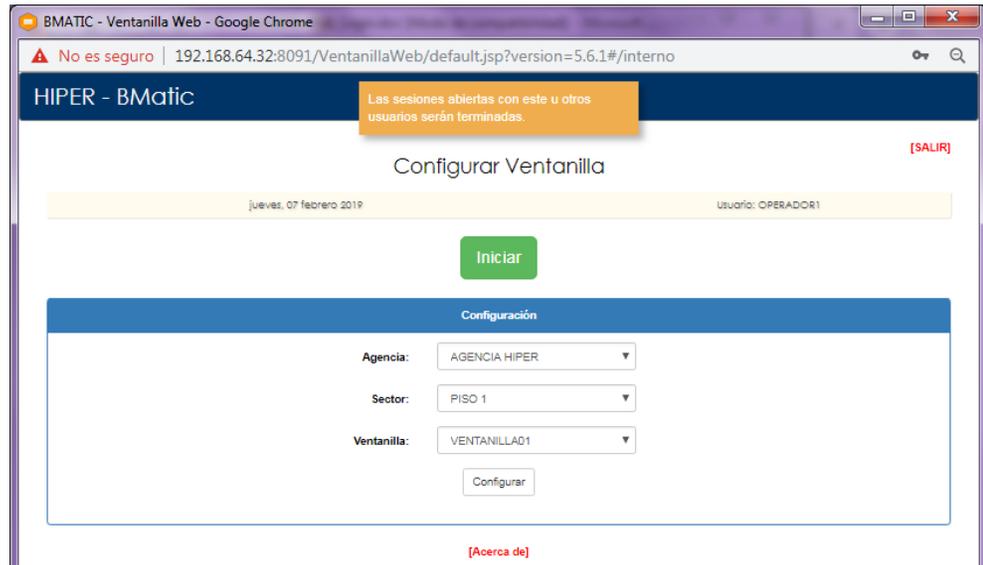


- c. El usuario está intentado iniciar sesión a una ventanilla que está siendo usada por otro usuario en otra PC, el sistema mostrará el mensaje de **"Esta ventanilla ya tiene una sesión abierta"**.



El usuario al iniciar sesión en la ventanilla deberá verificar que ha seleccionado la ventanilla correcta para evitar un posible cierre de sesión de otro usuario.

- d. El usuario está intentando iniciar más de una sesión en el mismo módulo o PC, sólo se permite tener como máximo una sesión en una misma PC, al iniciar la segunda sesión el sistema le mostrará el siguiente mensaje " **Este usuario ya tiene una sesión abierta en otra ventanilla**".
16. Si el usuario desea desbloquear la ventanilla actual en la que está iniciando sesión deberá realizar lo siguiente:
- a. Para cerrar la sesión anterior del usuario y poder iniciar una nueva en otra ventanilla, deberá hacer clic en la opción de color rojo **[Desbloquear]** situado al lado superior izquierdo de la pantalla.
 - b. La ventanilla mostrará el mensaje de "**Las sesiones abiertas con este u otros usuarios serán terminadas.**" confirmando el cierre de la sesión anterior.



- c. Si el usuario regresa a la primera sesión de la ventanilla (ubicada en otro módulo o PC) e intenta realizar alguna operación como por ejemplo hacer clic en el botón **"Siguiete Ticket"** la ventanilla mostrará el mensaje de **"La sesión ha sido finalizada"** y un botón azul **"ACEPTAR"** al cual se le deberá hacer clic para cerrar la ventanilla.

The screenshot shows a web browser window titled "BMATIC - Ventanilla Web - Google Chrome". The address bar shows a warning "No es seguro" and the URL "192.168.64.32:8091/VentanillaWeb/default.jsp?version=5.6.1". The page header includes "HIPER - Bmatic" and "Usuario: OPERADOR1".

The main interface is for "Estación: VENTANILLA01" and includes a "Siguiente Ticket" button. There are tabs for "Atención de Tickets", "Derivar Ticket", and "Ticket Interno". A dialog box in the center states "La sesión ha sido finalizada" with an "ACEPTAR" button.

Below the dialog, there are sections for "Datos del ticket:", "Datos de la atención:", and "Indicadores:". The "Indicadores" section shows the following data:

Métrica	Valor
Tiempo Promedio de Espera:	00:45:07
Tiempo Espera Máxima:	00:00:00
Tickets Atendidos:	3
Tickets en Espera:	0

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A."