Ventanilla Web

Suspender Ventanilla

- 1. La suspensión de la ventanilla le permitirá al usuario detener su actividad principal para dedicarle tiempo a otras actividades sin tener que cerrar su sesión.
- 2. Para suspender la atención de tickets el usuario deberá seleccionar la opción [Suspender] el cual está ubicado en el panel derecho de la pantalla.

HIPER	R - BMatic				Usuario: OPERADOR1
	Siguiente Ticket		Estación: VENTANILLA01	[SALIR]	
	Atención de Tickets Deriva	r Ticket Interno		[Suspender]	
	Datos del ticket:		Rellamado #1		
	Tiempo Espera:		I. Iemporal Atender T. Temp		
	Datos de la atención Asociar ID:				
	Comentario:				
	Operación N1:	Seleccionar	Ŧ		
	Operación actual: Tiempo Atención: 00:0	:00	Aceptar Iniciar Finalizar		
	Indicadores:	0			
	Tiempo Promedio de Esp	era: 00:01	1:01		
	Tiempo Espera Máximo:	00:00	0:00		
	Tickets Atendidos:	2			
	lickets en Espera:	U			
	co	PYRIGHT (C) 2019 HIPER.CON Us	I.PE. TODOS LOS DERECHOS RE sar l'Explorer 10 (o superior), Chrom	SERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A. e o Firefox	

3. Esta opción le permitirá al usuario indicar los motivos de la suspensión de la ventanilla, es por ello que al ser utilizada el usuario deberá seleccionar el motivo por el cual detendrá sus actividades.

HIPER - BMatic		Usuario: OPERADOR1			
C	Configurar Ventanilla	[SALIR]			
miércoles, 27 febrero 2019	miércoles, 27 febrero 2019 Usuaria: OPERADOR1				
Motive	Motivo de Salida Seleccionar ACEPTAR				
Secto	Configurar				
COPVRIGHT (C) 2019 HIPER COM J Usa	[Acerca de] E TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS: DISEÑADO POR IExplorer 10 (o superior). Chrome o Firefox	HIPER S.A.			

- 4. El campo **"Motivo"** contendrá un listado de motivos de suspensión los cuáles son previamente registrados en el sistema y que corresponden a actividades recurrentes del día a día del usuario operador.
- 5. Una vez seleccionado el motivo se deberá hacer clic en el botón azul "ACEPTAR"
- 6. El sistema mostrará la pantalla de "**Configurar Ventanilla**" para un próximo inicio de sesión.
- 7. Otras situaciones en la que se puede utilizar la opción [Suspender] es:
 - Por ejemplo, cuándo no se tenga un ticket en proceso de llamado o rellamado, es decir no tenga un ticket por atender, ya que se mostrará el mensaje de "La ventanilla no puede ser suspendida con un ticket asignado"

nte Ticket e Tickets del ficke VC o Espera: 0 de la ate	Derivar Ticket t: 3 0:00:03	Estación: Ticket Interno	VENTANILLAO1 [SALIF [Suspected] Reliamado #1	य ender]	
e Tickets del ficke VC o Espera: 0 de la ate	Derivar Ticket 1: 3 0:00:03	Ticket Interno	[SALIH [<u>Suspa</u> Reliamado #1	(] :nder]	
del ficke VC Espera: 0 de la ate	et: 3 0:00:03	R	ellamado #1		
del ficke VC Espera: 0 de la ate	: t: 3 0:00:03	6	Rellamado #1		
VC Espera: 0 de la ate	3 0:00:03				
de la ate	0:00:03		T. Temporal		
de la ate		Ate	nder T. Temp		
	ención:				
r ID:					
ntario:					
ción N1:		Seleccionar	•		
ción actu	ol:				
		(Aceptar		
Atención	: 00:00:00	Inica	Finalizar		
dores:	3				
Promedic	o de Espera:	00:01:01			
o Espera N	láximo:	00:00:00			
Atendido:	5:	2			
en Espero	c	0			
	COPYRIGHT	(C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS Usar lExplorer 10	LOS DERECHOS RESERVADO	S. DISEÑADO POR HIPER S.A.	
	olón actua) Atenciór dores:) Promedia) Espera <i>N</i> Atendido: en Espera	alón actual: Atención: 00:00:00 (dores: Promedio de Espera: > Espera Máximo: Atendidos: en Espera: COPYRIGHT	Atención: 00:00:00 Idores: Promedio de Espero: 00:01:01 Papero Móximo: 00:00:00 Atendidos: 2 en Espero: 0 COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS. Usar lExplorer 11	alón actual: Atención: 00:00:00 Atención: 00:00:00 Promocio de Espero: 00:01:01 Espero Móximo: 00:00:00 Atendidos: 2 en Espero: 0 COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADO Usar Explorer 10 (o superior), Chrome o Firefox	alón actual: Adención: 00:00:00 Atención: 00:00:00 Promedio de Espero: 00:01:01 Espero Móximo: 00:00:00 Atendidos: 2 en Espero: 0 COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A. Usar lExplorer 10 (o superior). Chrome o Firefox

Se deberá atender el ticket y posteriormente utilizar la opción de [Suspender].

b. Otra situación, es cuándo se requiera finalizar una atención, es decir, se inició la atención de un ticket y posteriormente se requiere finalizarlo, el usuario podrá seleccionar la opción de [Suspender] en lugar de hacer clic en el botón de "Finalizar"

HIPER - BMatic			Usuario: OPERADOR1
Siguiente Ticket	Estación: VENTANILLA01	[SALIR] [Suspender]	
Atencion de Lickets Derivar Licket	Ticket Interno	[]	
Datos del ticket:	Rellamado #3		
Ticket: VC3	T. Temporal		
Tiempo Espera: 00:00:03	Atender T. Temp		
Datos de la atención:			
Asociar ID:	989865412		
Comentario:	PAGO DE SERVICIO		
Operación N1:	Seleccionar V		
Operación actual:	PAGOS SERVICIO ELECTRICO		
Tiempo Atención: 00:00:18	Aceptar Iniciar Finalizar		
Indicadores: 🚷			
Tiempo Promedio de Espera:	00:00:42		
Tiempo Espera Máximo:	00:00:00		
Tickets Atendidos:	2		
Tickets en Espera:	0		
COPYRIGHT	SERVADOS, DISEÑADO POR HIPER S.A. a o Firefox		

Si se inicia sesión nuevamente se podrá ver que el contador de tickets atendidos se actualizó con el ticket que se finalizó recientemente.

HIPER - BMatic				Usuario: OPERADOR1		
Siguiente Ticket		Estación: VENTANILLA01	[SALIR]			
Atención de Tickets	Derivar Ticket	Ticket Interno	[Suspender]			
Datas dal Kali	-	Rellamado #1				
Datos del fick	en					
Ticket:		T. Temporal				
Tiempo Espera:		Atender T. Temp				
Datos de la a	tención:					
Asociar ID:						
Comentario:						
Operación N1:		Seleccionar 🔻				
Operación actu	ual:					
		Aceptar				
Tiempo Atenció	in: 00:00:00					
Indicadores:	0					
Tiempo Promeo	lio de Espera:	00:00:42				
Tiempo Espera I	Máximo:	00:00:00				
Tickets Atendide	DS:	3				
Tickets en Esper	o:	0				
	COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A. Usar l'Explorer 10 (o superior), Chrome o Firefox					