

Ventanilla Web

Suspender Ventanilla

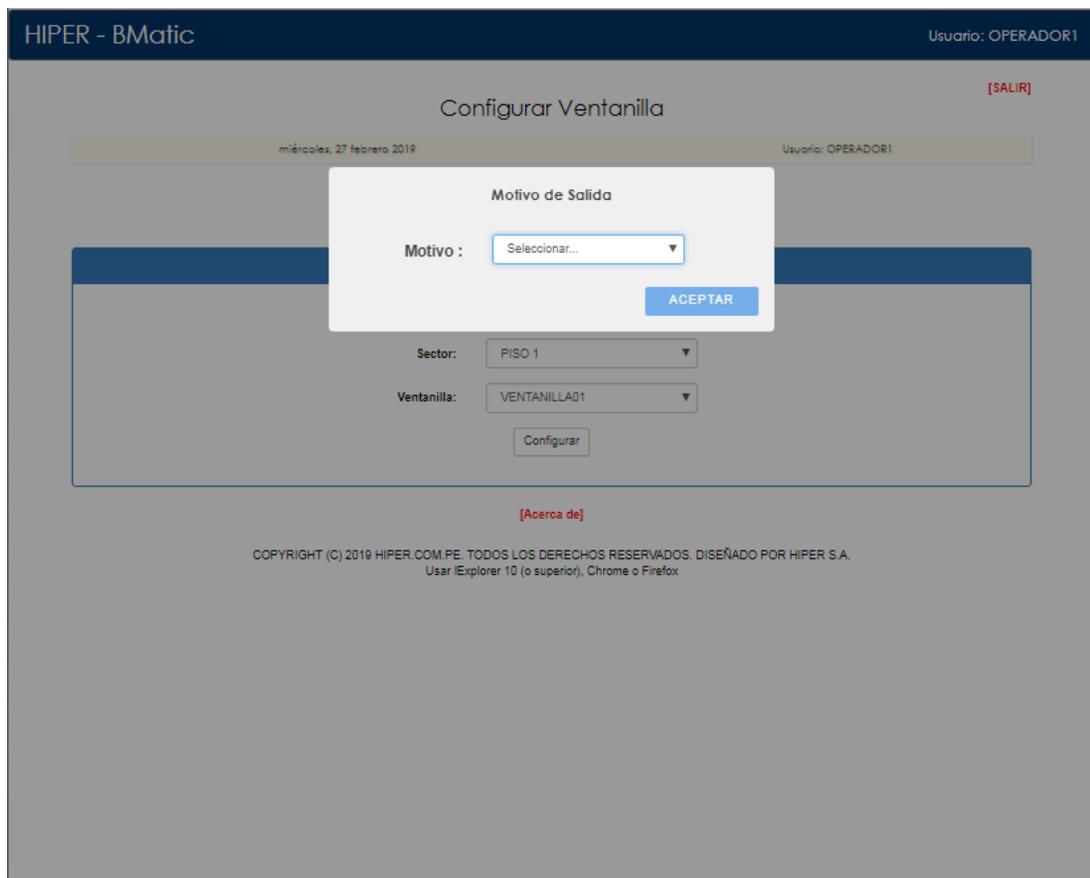
1. La suspensión de la ventanilla le permitirá al usuario detener su actividad principal para dedicarle tiempo a otras actividades sin tener que cerrar su sesión.
2. Para suspender la atención de tickets el usuario deberá seleccionar la opción **[Suspender]** el cual está ubicado en el panel derecho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

The screenshot displays the Hiper - BMatric web interface. At the top, the header shows 'HIPER - BMatric' on the left and 'Usuario: OPERADOR1' on the right. The main content area is titled 'Estación: VENTANILLA01' and includes a '[SALIR]' button. Below this, there are three tabs: 'Atención de Tickets', 'Derivar Ticket', and 'Ticket Interno'. The 'Atención de Tickets' tab is active, showing a form with the following fields and buttons:

- Datos del ticket:**
 - Ticket: [T. Temporal]
 - Tiempo Espera: [Atender T. Temp]
- Datos de la atención:**
 - Asociar ID: [Input field]
 - Comentario: [Text area]
 - Operación N1: [Selecionar... dropdown]
 - Operación actual: [Iniciar] [Finalizar] [Aceptar]
- Indicadores:**
 - Tiempo Promedio de Espera: 00:01:01
 - Tiempo Espera Máximo: 00:00:00
 - Tickets Atendidos: 2
 - Tickets en Espera: 0

At the bottom of the interface, there is a copyright notice: 'COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A. Usar Explorer 10 (o superior), Chrome 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.



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:
 - a. 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**".

HIPER - BMatric Usuario: OPERADOR1

La ventanilla no puede ser suspendida con un ticket asignado

[SALIR]
[Suspendir]

Siguiente Ticket Estación: VENTANILLA01

Atención de Tickets Derivar Ticket Ticket Interno

Datos del ticket:

Ticket: VC3 Reclamado #1

Tiempo Espera: 00:00:03 T. Temporal

Datos de la atención:

Asociar ID:

Comentario:

Operación N1: Seleccionar...

Operación actual: Aceptar

Tiempo Atención: 00:00:00 Iniciar Finalizar

Indicadores:

Tiempo Promedio de Espera:	00:01:01
Tiempo Espera Máxima:	00:00:00
Tickets Atendidos:	2
Tickets en Espera:	0

COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A.
Usar Explorer 10 (o superior), Chrome o Firefox

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

- 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 **[Suspendir]** en lugar de hacer clic en el botón de "Finalizar"

Siguiente Ticket

Estación: VENTANILLA01 [SALIR]
[Suspendir]

Atención de Tickets
Derivar Ticket
Ticket Interno

Datos del ticket:

Ticket: VC3

Tiempo Espera: 00:00:03

Datos de la atención:

Asociar ID:

Comentario:

Operación N1:

Operación actual: PAGOS SERVICIO ELECTRICO

Tiempo Atención: 00:00:18

Indicadores:

Tiempo Promedio de Espera: 00:00:42

Tiempo Espera Máximo: 00:00:00

Tickets Atendidos: 2

Tickets en Espera: 0

Reclamado #3

T. Temporal

Atender T. Temp

Aceptar

Iniciar Finalizar

COPYRIGHT (C) 2019 HIPER.COM.PE. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS. DISEÑADO POR HIPER S.A.
 Usar: Explorer 10 (o superior), Chrome 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.

Siguiente Ticket

Estación: VENTANILLA01

[SALIR]

[Suspender]

Atención de Tickets

Derivar Ticket

Ticket Interno

Reclamado #1

Datos del ticket:

Ticket:

T. Temporal

Tiempo Espera:

Atender T. Temp

Datos de la atención:

Asociar ID:

Comentario:

Operación N1:

Seleccionar...

Operación actual:

Iniciar Finalizar

Aceptar

Tiempo Atención: 00:00:00

Indicadores:

Tiempo Promedio de Espera:

00:00:42

Tiempo Espera Máximo:

00:00:00

Tickets Atendidos:

3

Tickets en Espera:

0