

SoftGuard

TEC: 167

MONITOREO WEB



INDICE

1. [Descripción del modulo](#)
2. [Configuración previa](#)
 - 2.1 [Configuración del usuario de MW](#)
 - 2.2 [Configuración del operador](#)
 - 2.2.1 [Creación de usuario operador](#)
 - 2.2.2 [Atención automática](#)
 - 2.2.3 [Preferencias de visualización](#)
 - 2.2.4 [Control de operador](#)
 - 2.2.5 [Notificación manual por SMS](#)
 - 2.2.6 [Marcación automática](#)
 - 2.2.7 [Eventos](#)
 - 2.2.8 [Cuentas](#)
 - 2.2.9 [Grabar llamada entrante](#)
 - 2.2.10 [Sonido](#)
 - 2.2.11 [Supervisión](#)
 - 2.2.12 [Otras organizaciones](#)
 - 2.3 [Pestaña: Configuración de filtros](#)
3. [Interfases de Monitoreo Web](#)
 - 3.1 [Barra de funciones](#)
 - 3.1.1 [Eventos con voz](#)
 - 3.1.2 [Grabar llamada entrante](#)
 - 3.1.3 [Buscar cuenta](#)
 - 3.1.4 [Enviar SMS masivo](#)
 - 3.1.5 [Requisitos previos SMS masivo](#)
 - 3.1.6 [Cambio operador](#)
 - 3.1.7 [Salir sin tomar evento](#)
 - 3.1.8 [Generar evento manual](#)
 - 3.2 [Pestañas](#)
 - 3.3 [Interfaz manual](#)
 - 3.3.1 [Barra de filtros](#)
 - 3.3.2 [Barra de eventos](#)
 - 3.3.3 [Abrir evento manual](#)
 - 3.4 [Interfaz automática](#)
4. [Ventana de atención de un evento](#)
5. [Datos del evento](#)
 - 5.1 [Detalle de la señal](#)
 - 5.2 [Imágenes de Usuario y Zona](#)
 - 5.3 [Barra de iconos](#)
6. [Eventos de la cuenta](#)
 - 6.1 [Eventos de la cuenta](#)
 - 6.2 [Eventos posteriores](#)
 - 6.3 [Eventos del panel](#)
7. [Registro y clasificación](#)
 - 7.1 [Observaciones](#)
 - 7.2 [Predefinidas](#)
 - 7.3 [Categorización](#)
 - 7.4 [Categorización obligatoria](#)
 - 7.5 [Resolución](#)
 - 7.6 [Resolución obligatoria](#)
8. [Timeline](#)
9. [Novedades de la cuenta](#)
 - 9.1 [Bitácora](#)
 - 9.2 [Notas](#)
10. [Datos de la cuenta](#)
11. [Barra de procesamiento](#)
 - 11.1 [Espera](#)
 - 11.1.1 [Parámetros en Espera](#)
 - 11.2 [Pendiente](#)
 - 11.3 [Supervisión](#)
 - 11.4 [Procesa](#)
 - 11.5 [Procesa todos](#)
 - 11.6 [Llamar](#)
 - 11.6.1 [Datos de la cuenta](#)
 - 11.6.2 [Listas de contactos](#)
 - 11.6.3 [Registro de llamada](#)
 - 11.7 [Notificaciones](#)
 - 11.7.1 [Enviar Push](#)
 - 11.7.2 [Enviar SMS](#)
 - 11.7.3 [Enviar email](#)
 - 11.7.4 [Iniciar chat](#)
 - 11.7.5 [Creación de plantillas](#)
 - 11.8 [Móvil](#)
 - 11.8.1 [Filtro móviles](#)
 - 11.8.2 [Filtro VigiControl](#)
 - 11.8.3 [Otros filtros](#)
 - 11.8.4 [Asignar un móvil o guardia](#)
 - 11.8.5 [Datos del evento](#)
 - 11.8.6 [Historial](#)
 - 11.8.7 [SMS enviados](#)
 - 11.8.8 [SMS recibidos](#)
 - 11.8.9 [Correo enviado](#)

- 11.8.10 [Liberar móvil o guardia](#)
 - 11.9 [Reporte autoridad](#)
 - 11.10 [Servicio técnico](#)
 - 11.11 [Poner en prueba](#)
 - 11.12 [Horario alternativo](#)
 - 11.10.1 [Nuevo servicio técnico](#)
- 12. Funciones especiales para MWR**
- 12.1 [Auto monitoreo](#)
 - 12.2 [Escalamiento de prioridades](#)
 - 12.3 [Proceso masivo](#)
 - 12.4 [Instrucciones](#)
 - 12.5 [Asignación](#)
 - 12.5.1 [Pestaña asignaciones](#)
 - 12.5.2 [Habilitar pestaña asignaciones](#)
 - 12.6 [Colaboración en eventos](#)
 - 12.7 [Modo supervisor](#)
 - 12.8 [Monitoreo Dealer](#)
 - 12.8.1 [Creación de una organización](#)
 - 12.8.2 [Configurar el operador dealer](#)
 - 12.8.3 [Creación y configuración del dealer](#)
 - 12.9 [Configuración de sonidos para eventos](#)
 - 12.9.1 [Elección del archivo de sonido](#)
 - 12.9.2 [Ubicación de los archivos de sonido](#)
 - 12.9.3 [Subir un nuevo archivo de sonido](#)
 - 12.9.4 [Otras consideraciones](#)

Monitoreo Web



1. La principal característica del módulo “**Monitoreo Web**” es que permite la atención de eventos en tiempo real, desde una terminal ubicada en la central de monitoreo o desde una ubicación remota.

Desde este módulo los Operadores de la estación de Monitoreo podrán acceder a la información detallada de las cuentas, abrir eventos pendientes o en proceso de atención y finalmente, determinar una resolución y categorización para la finalización del mismo.

Entre muchas de sus ventajas podemos señalar que este módulo le permite al Operador la atención de más de un evento en simultáneo, realizar llamadas por VoIP y asignar Servicios Técnicos, todo en la misma interface de trabajo.

2. Configuración previa antes de poder utilizar el modulo

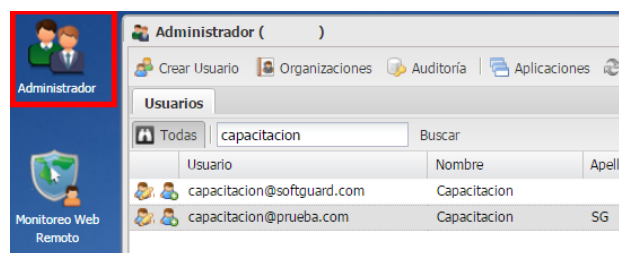
Antes de poder utilizar MWR es necesario que el usuario de Desktop Security Suite cuente con un usuario habilitado para la atención de eventos.

También será requisito que el usuario de MWR tenga los correspondientes permisos habilitados para poder visualizar todas las cuentas del sistema (**usuario administrador**) o un grupo de ellas (**usuario con rango pre-definido**).

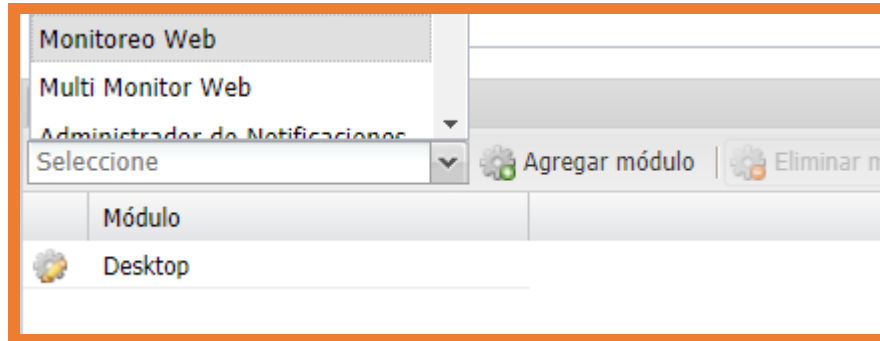
Para realizar estas acciones es necesario acceder al módulo “**Administrador**” de Desktop Security Suite e ingresar al usuario al cual se le realizará la configuración necesaria.

Paso 1:

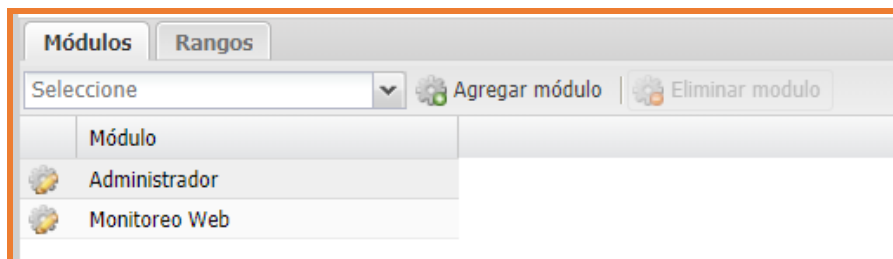
Elegir un usuario o crear uno nuevo.



- Paso 2:** Agregar el módulo de MWR a los módulos disponibles para el usuario.
Busque en el listado el módulo MWR y haga clic en el botón “agregar modulo”.



- Paso 3:** Configure los parámetros para el usuario de Monitoreo Web haciendo doble clic sobre el módulo “**Monitoreo Web**” que acaba de agregar.



- Paso 4:** Si cuenta con una licencia que admita el filtrado de cuentas por “**Rango**”, podrá definir cuáles serán las cuentas visibles por el operador de monitoreo. Esta configuración afecta a todos los módulos que validen el filtrado por “**rangos**”, como Monitoreo Web, Servicio Técnico, Web Dealer o TrackGuard.

Módulos		Rangos	
<input type="button" value="Agregar Rangos"/> <input type="button" value="Borrar Rango"/> Copiar de: <input type="text"/> <input type="button" value="Copiar Rango"/>			
Dealer	Desde	Hasta	Nombre
CPN	0500	7788	Capacitación SoftGuard
SG1	0001	9999	SoftGuard

2.1 Configuración del usuario de Monitoreo Web

Para configurar un operador de monitoreo, deberá completar los campos requeridos en las siguientes solapas:



2.2 Configuración del operador (Pestaña: Seguridad)



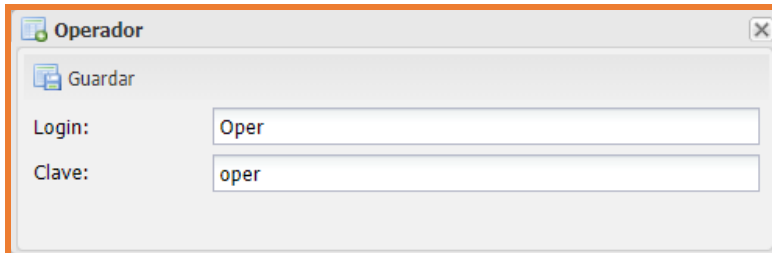
- **Selección del operador:**
Permite seleccionar un operador de monitoreo que será vinculado a la cuenta de Desktop Security Suite.
Abra el menú desplegable para seleccionar el operador deseado.



En caso de que no exista un operador de monitoreo en el listado, o desee crear uno nuevo, deberá ingresar al siguiente menú:
>> **Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> y buscar la tabla "Operadores"**.

2.2.1 Creación de un operador de monitoreo

- Haciendo clic en el botón “Nuevo” podrá crear un nuevo operador. Luego complete los campos requeridos.



The screenshot shows a web form titled 'Operador'. At the top left is a 'Guardar' button. Below it are two input fields: 'Login:' containing the text 'Oper' and 'Clave:' containing the text 'oper'.

Login: Nombre de inicio de sesión. La descripción cargada en este campo se utilizará para identificar al operador, en el registro de eventos procesados.

Clave: Clave de inicio de sesión. No requerida en MWR.

Colaboracion de eventos:

- Colaboración de eventos**

Permite que el mismo pueda ser abierto por 2 operadores. El primer operador toma el evento como principal y el segundo operador toma el evento abierto como colaborador.

El operador “colaborador” podrá registrar novedades de llamadas, comentarios, envío de móviles entre otras funciones, pero el cierre del evento estará a cargo del operador principal.

2.2.2 Atención automática

Atencion automatica:

- Atención automática**

Cuando la casilla esté “**marcada**”, los eventos pendientes se abrirán de forma automática en la pantalla del operador.

Esta función solo permite procesar de a un (1) evento por vez. Una vez procesado el evento actual, el sistema abrirá el siguiente evento que se encuentre en cola de espera, de acuerdo a la prioridad del evento y/o la fecha y hora de entrada.

Si la casilla estuviera “**desmarcada**”, los eventos pendientes de atención estarán disponibles en la pestaña llamada “Pendientes”. Los eventos no se abrirán por sí solos y el usuario podrá elegir cual es el evento que desee atender.

Esta condición también permite que el usuario abra múltiples eventos en simultaneo.

Debe considerarse que el tiempo registrado para el procesamiento de los eventos, estará corriendo para cada evento abierto.

2.2.3 Preferencias para la visualización de eventos

Ordenar por prioridad:

- **Ordenar por prioridad**

Ordena los eventos pendientes de acuerdo a su grado de prioridad.

Debe considerarse que en SoftGuard las prioridades van de 1 a 9, siendo 1 (uno), la prioridad más alta.

Fecha:

Antiguos primero

- **Fecha**

Ordena los eventos pendientes de acuerdo a su fecha y hora de ingreso. Puede elegir si desea ver en el tope del listado, los eventos nuevos o los eventos antiguos.

Visualizar eventos por rango

- **Visualizar eventos por rango**

Es una característica de Monitoreo Web que se adquiere a través de un “AddOn” en su licencia. Esta nueva característica permite filtrar los eventos disponibles de acuerdo a un rango de cuentas predefinido.

2.2.4 Control de operador

Control Operador

Activado:

Hora desde: ▼

Horas hasta: ▼

- **Control de Operador:**

Sirve para controlar la ausencia o desvanecimiento del operador, generando alertas que el operador debe responder en un tiempo aleatorio.

Puede activarse para cada operador en forma independiente mediante la casilla de selección “Activado”.

Para utilizar esta funcionalidad, defina el tiempo de inicio y de finalización en las casillas de horario “Desde-Hasta”.

Adicionalmente podrá configurar los siguientes parámetros relacionados con la función citada:
>> **Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> buscar la tabla “Parámetros” >> y dentro ubique la categoría SERENO.**

Parámetro **SERENOPARAOPERADORSONIDO:**

Define el audio que será reproducido durante el control del operador

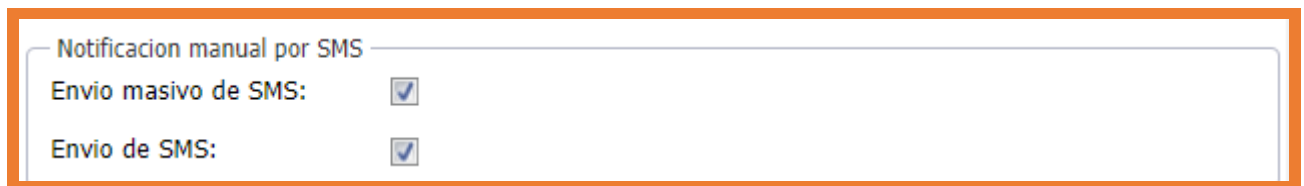
Parámetro **SERENOPARAOPERADORTIEMPO**

Define el tiempo disponible (**en segundos**) para ingresar una respuesta.

Parámetro **MAILSERENOOOPERADOR**

Dirección de correo electrónico para notificar la falla del control de operador.

2.2.5 Notificación manual por SMS



Notificación manual por SMS

Envío masivo de SMS:

Envío de SMS:

Envío masivo de SMS: Permite enviar una notificación por SMS a todas las cuentas seleccionadas. Esta característica, no requiere que el evento se encuentre en proceso de atención.

Envío de SMS: Permite enviar una notificación por SMS a uno o varios contactos de la cuenta donde se esté atendiendo un evento.

- Para utilizar esta característica, deberá tener un modem SMS correctamente configurado en su sistema.

2.2.6 Marcación automática

Marcacion automatica

Protocolos: Dialer Logger Web

El módulo de monitoreo web es capaz de efectuar llamas por Dial UP y por IP, y en caso de que se seleccione la comunicación analógica, se podrá utilizar un modem de marcación automática y el módulo de grabación de llamadas o “**LOGGER**”.

La selección de los vínculos de comunicación (llamadas telefónicas) que estarán disponibles para el operador, se realiza desde la configuración de los permisos del módulo Monitoreo Web, asignado al operador.

>> Modulo Administrador >> Administración de usuarios >> Operador >> Modulo Monitoreo Web.

Marcacion automatica

Protocolos: Dialer Zoiper
 Logger Web SIP
 Skype

- Para que dichas características estén disponibles para su selección, primero debe configurarse el parámetro llamado “**SIPPROTOCOLTAG**”

Para ello deberá acceder a:

>> Modulo Administrador >> Sistema > Configuración > Parámetros

SIPPROTOCOLTAG : Etiqueta de Protocolo para VOIP

Guardar

Categoría: DESKTOP
 Código interno: SIPPROTOCOLTAG
 Descripción: Etiqueta de Protocolo para VOIP
 Observación: Etiqueta de Protocolo para VOIP

Predefinidos Agregar

Skype	
Dialer	-
Logger Web	-
Zoiper	-
SIP	-
SIP	-

Parámetros validos:

dialer: habilita la marcación por Dial UP, ya sea “manual” o “automática” por modem.

logger: si dispone del módulo Logger en su licencia, este parámetro lanzará la grabación de la llamada al marcar el número telefónico del contacto.

skype: inicia la llamada por IP, a través de la interface de Skype. La aplicación debe estar instalada previamente y debe contar con una cuenta de usuario activa y saldo.

zoiper: inicia la llamada por IP, a través de la interface de Zoiper. La aplicación debe estar instalada previamente y debe contar con los datos de la central IP cargados correctamente.

sip: inicia la llamada por IP, a través de la interface de X-Lite. La aplicación debe estar instalada previamente y debe contar con los datos de la central IP cargados correctamente.

2.2.7 Eventos

Eventos

Generador de eventos:

Ocultar la función geoposición de eventos:

Procesar Todos:

Proceso masivo:

Generación de eventos:	Permite generar eventos manualmente.
Ocultar la función de geo posición de eventos:	Impide la generación de eventos manuales con posición.
Procesar todos:	Habilita la función de “Procesar Todos” (hasta 50 eventos seleccionables).
Proceso masivo:	Habilita la función de “Proceso Masivo” (procesa masivamente todos los eventos de la lista. También permite filtrado para proceso masivo por tipo de evento).

2.2.8 Cuentas

Cuentas

Ver claves:

Cuando esta opción esté seleccionada, el operador de monitoreo podrá ver la clave utilizada para validar la identidad de los usuarios, sin necesidad de iniciar una llamada telefónica.

2.2.9 Grabar llamadas entrantes

Grabar llamadas entrantes:

Cuando esta opción esté habilitada, el operador de monitoreo podrá grabar una llamada entrante. Para utilizar esta funcionalidad, debe contar con el módulo LOGGER dentro de su licencia.

Para más información sobre la grabación de una llamada durante la atención de un evento, por favor, diríjase al punto << [3.1.2](#) >> de este manual.

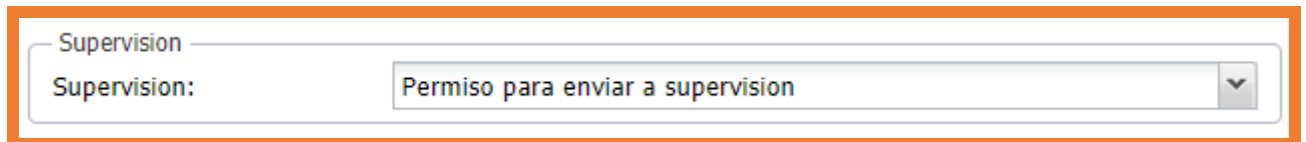
2.2.10 Sonido



Sonido:

Con la casilla marcada, el módulo de Monitoreo Web inicia con el anuncio de eventos activado. Con la casilla desmarcada, el módulo de Monitoreo Web inicia con el anuncio de eventos desactivado. En cualquier caso, el usuario podrá activar o desactivar el anuncio de eventos de forma manual.

2.2.11 Supervisión



Supervision
Supervision: Permiso para enviar a supervision

Permite definir la condición del usuario para la funcionalidad de “Supervisión de eventos”. La misma permite que un evento pueda ser derivado por un operador, para que sea recibido y procesado por otro usuario designado como supervisor.

Esta característica es utilizada mayormente por centrales de monitoreo en las cuales, el operador no cuenta con privilegios para procesar ciertos eventos específicos.

A modo de ejemplo, podemos decir que el operador podría omitir la atención de los eventos de PANICO (enviar a supervisión) y derivarlos a un responsable (supervisor), para que este los procese.

Podrán configurarse 3 condiciones:

Desactivado:	La funcionalidad no se encuentra operativa.
Permiso para enviar a supervisión:	Permite que el operador pueda enviar eventos al supervisor.
Supervisor:	Habilita la pestaña “Supervisión” en Monitoreo Web. En la misma, podrán encontrarse los eventos pendientes derivados al supervisor.

- Encontrará más información sobre esta funcionalidad, accediendo al punto << [12.7](#) >> de este manual.

2.2.12 Otras organizaciones (BETA)

Otras organizaciones:



Esta funcionalidad permitirá que un operador pueda atender eventos asociados a una organización específica.

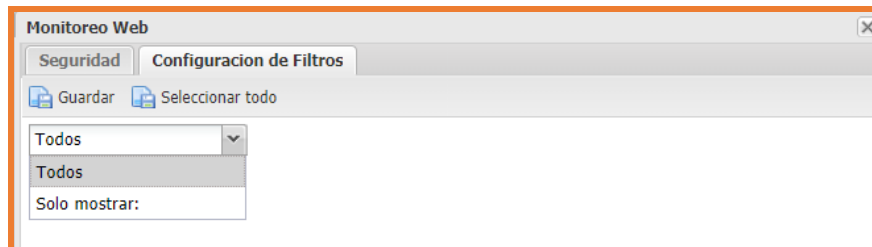
Así mismo, la CRA, podrá ver en conjunto, los eventos de cualquier organización.

2.3 Pestaña: Configuración de Filtros

Permite establecer diferentes condiciones para la visualización de eventos.

Por defecto, el usuario podrá visualizar “todos” los eventos.

Para aplicar un filtro o varios, seleccione la opción “solo mostrar” y configure los filtros que desee.



- **Prioridad del evento**

Define las prioridades disponibles para la visualización de eventos.

Recuerde que las prioridades se clasifican de 1 a 9, siendo 1 (uno) la prioridad más alta (la más importante) y 9 (nueve) la más baja.

Filtrar	
Prioridad del Evento:	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9

- **Origen del evento**

Muestra los eventos recibidos por el origen seleccionado.

Origen del evento:	<input type="checkbox"/> Timer <input type="checkbox"/> Sistema <input type="checkbox"/> Receptor <input type="checkbox"/> Origen SMS <input type="checkbox"/> Manual <input type="checkbox"/> Scheduler <input type="checkbox"/> Mailguard <input type="checkbox"/> Job
--------------------	--

- **Condición del código de alarma**

Filtra los eventos de acuerdo a la condición establecida en el código de alarma.

Condicion del codigo de alarma:	<input type="checkbox"/> General <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Desactivacion (OPN) <input type="checkbox"/> Restauracion <input type="checkbox"/> Activación (CLO)
---------------------------------	---

- **Grupos de códigos de alarma**
Permite aplicar filtros de acuerdo a los grupos de códigos de alarma creados previamente.

Para crear nuevos “Grupos” de códigos de alarma ingrese al siguiente menú:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> buscar la tabla “Grupos”.

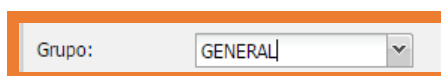
Una vez allí haga clic en el botón “**Nuevo**” para crear un nuevo grupo.



Posteriormente podrá asociar códigos de alarma a un grupo específico, desde el menú de edición del código de alarma. Para ello deberá acceder al siguiente menú:

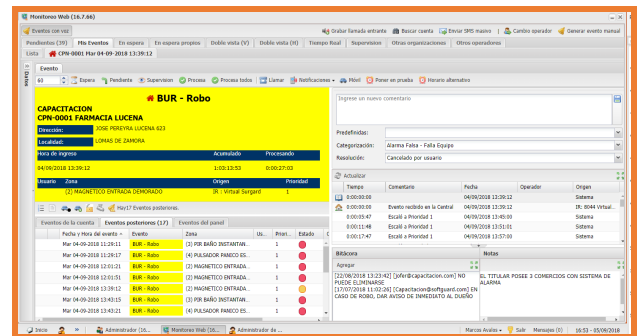
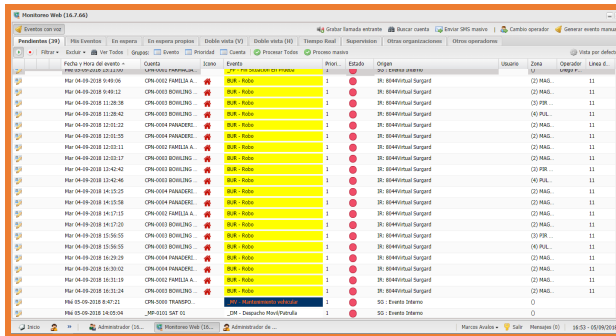
>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Códigos de alarma >> y buscar el código de alarma que desee modificar.

En el campo “Grupo” del código de alarma, seleccione el grupo deseado.









3. Interfaces de Monitoreo Web

Monitoreo web ofrece 2 tipo de interfaces de trabajo, de acuerdo a los permisos configurados para el usuario. Podrá optar por trabajar en el modo manual o en el modo automático.



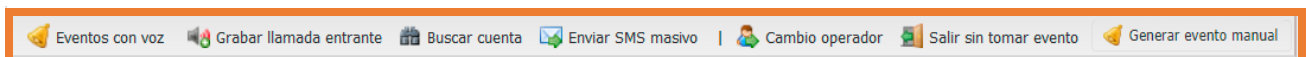
Las 2 interfaces poseen en su parte superior, una **BARRA DE FUNCIONES** y una **BARRA DE PESTAÑAS**, pero las opciones disponibles en cada una podrán variar, de acuerdo a los permisos vinculados al usuario.

- En cualquier ventana de Monitoreo Web donde pueda visualizar un listado de eventos, estos contarán con una columna llamada “Estado”. En la misma podrá observar el estado actual del evento bajo las siguientes condiciones:

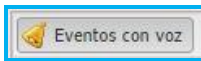
-  Pendiente de proceso
-  En proceso
-  En espera
-  Procesado
-  Indica que el evento ha vuelto desde el estado “En Espera”.
-  Indica que el evento posee una patrulla asignada.

3.1 Barra de funciones

La Barra de Funciones se ubica en la parte superior de la ventana de ambas interfaces (manual y automática) y presenta las siguientes características:



3.1.1 Eventos con voz



Esta función permite la activación o desactivación de la reproducción de sonidos, para anunciar el ingreso de nuevos eventos.



Los sonidos se reproducirán cuando el Código de Alarma del evento, tenga asignado un sonido y la casilla llamada “Se anuncia”, esté marcada.

Robo

Código: BUR

Descripción: Robo

Alerta: Genera alerta

Prioridad: 2

Tipo: General

Sistema: Si

Visualiza: Zona

Sonido: Elegir sonido

Se anuncia:

- Cuando la función “Se anuncia” esté marcada, pero no se encuentren sonidos disponibles en el equipo, se reproducirá el sonido por defecto.



Para que los sonidos sean reproducidos, el operador debe tener habilitada la casilla de “SONIDOS” dentro de los permisos del módulo asignado, Monitoreo Web.

Grabar llamadas entrantes: Si

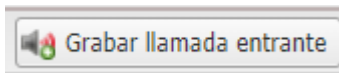
Sonido:

- Para más información sobre la personalización de sonidos, por favor, acceda al punto << [12.9](#) >> de este manual.

3.1.2 Grabar llamada entrante

Esta función permite efectuar la grabación de una llamada recibida. Debe considerar que, para hacer uso de la misma, debe contar con el modulo LOGGER dentro de su licencia.

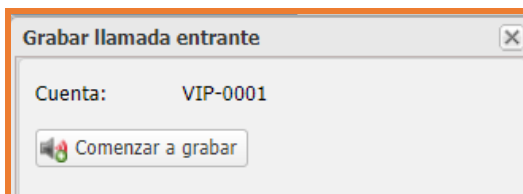
- Para iniciar la grabación de una llamada presione el botón “Grabar llamada entrante”.



- Debido a que el sistema no puede identificar la cuenta a la que pertenece el cliente que lo está contactando, deberá seleccionar una cuenta de monitoreo, en la siguiente ventana:

Seleccione una Cuenta				
Filtrar ▾ Filiación ⚠ Fallo TST 🚫 No Habilitadas 🟢 Habilitadas 🟡 En Prueba 📄 Particiones 🏠 Todas				
Cuenta ▲	Nombre	Provincia/Estado	Localidad	Calle
CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Buenos Aires	LOMAS DE ZAMORA	JOSE PEREYRA LUCENA
VIP-0001	JOYERIA MAYFAY	Buenos Aires	CABA	Entre Rios 733
CPN-0002	FAMILIA ARANDA	Buenos Aires	AVELANEDA	MITRE 1125
VIP-0002	MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS DE GILES			

- Por último, presione el botón “Comenzar a grabar” para iniciar la grabación.



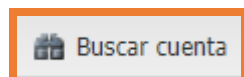
- Posteriormente, podrá reproducir la grabaciones realizadas, accediendo a la solapa: Informe -> Llamadas, de la cuenta elegida.

Llamadas grabadas	
Filtrar ▾ 🏠 Ver Todos	
Fecha	Evento
31/08/2018 11:06:04	Grabación de llamada entrante

3.1.3 Buscar cuenta

Permite buscar información acerca de cualquier cuenta del sistema, mientras se efectúa la atención de eventos, de acuerdo con los permisos del usuario.

- Para iniciar la búsqueda de una cuenta, presione el botón “Buscar cuenta” para abrir la ventana de búsqueda.



- Seleccione la cuenta que desee visualizar o utilice los filtros para localizar la información de forma más rápida.

Buscar cuenta					
Cuentas					
Filtrar					
Filiación					
⚠ Fallo TST ⚠ Fallo AC 🔴 No Habilitadas 🟢 Habilitadas 🟡 En Prueba 🗑 Eliminar 📄 Particiones 👤 Todas					
Acciones	Cuenta	Nombre	Estado	Localidad	Calle
	CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Desactivado / Abierto	LOMAS DE ZAMORA	JOSE PEREYRA LUCENA 623
	VIP-0001	JOYERIA MAYFAY	Activado / cerrada	CABA	Entre Rios 733
	CPN-0002	FAMILIA ARANDA	Desactivado / Abierto	AVELANEDA	MITRE 1125
	CPN-0003	BOWLING TIA LOLA	Desactivado / Abierto	Lanus	Hipolito Yrigoyen 4233
	CPN-0004	DAMADERIA EL TRIGO	Desactivado / Abierto	CABA	ENTRE RIOS 733

- Los datos se visualizarán en función de los permisos del usuario. Esto podría implicar que algunas cuentas no se puedan consultar, que se muestren datos parciales, de solo lectura, etc.

Buscar cuenta

Cuentas CPN-0004 - FAMILIA PEREZ

Cuenta

Dealer: CPN - CAPACITACION Cuenta: 0004 Nombre: FAMILIA PEREZ

Dirección

Calle: AV SAN JUAN 4156

Localidad: CABA

Provincia / Estado:

Código postal / Zip:

Dirección de entrega

Datos

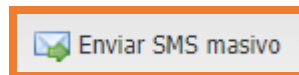
Teléfono: Observación:

Email:

3.1.4 Enviar SMS masivo

La función de “Enviar SMS Masivo”, permite gestionar el envío de una notificación en forma masiva, es decir, a diferentes usuarios que sean o no, de la misma cuenta.

- Para iniciar el envío de un SMS masivo, presione el botón “Enviar SMS Masivo” para abrir la ventana de selección de cuentas.



Enviar todas las cuentas: Envía la notificación a todas las cuentas del sistema, de acuerdo con los permisos del operador.

Enviar selección: Envía la notificación a todas las cuentas seleccionadas en el listado.

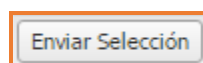
Filtrar: Permite establecer las condiciones para la visualización de registros.

- Presione el botón “Enviar todas las cuentas” para enviar una notificación masiva, o utilice la casilla de verificación para seleccionar las cuentas específicas, que serán notificadas.

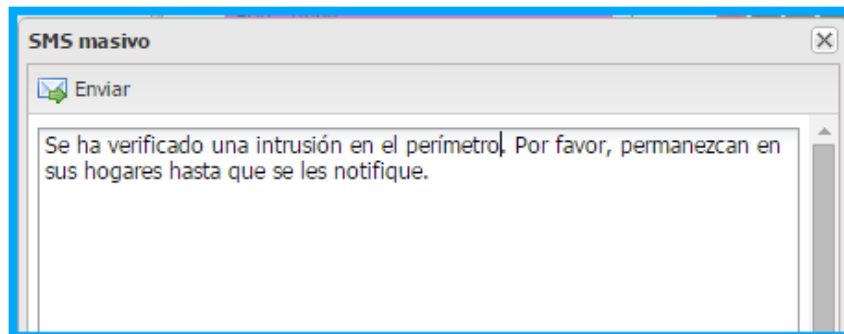
Todos los usuarios dentro de las cuentas seleccionadas, que tengan habilitada la opción de notificación, serán alcanzados por la notificación.

Esta herramienta no permite la selección individual de usuarios para ser contactados, sino que la selección de los mismos se efectúa a través de la cuenta que los contiene.

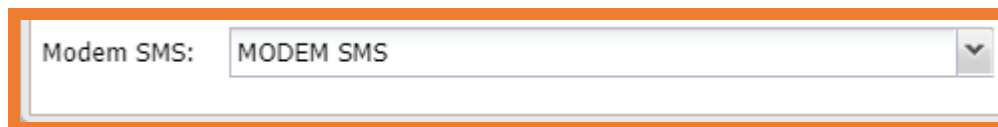
- Una vez que haya seleccionado las cuentas que serán notificadas, presione el botón “Enviar Selección”.



- En la siguiente ventana introduzca el texto que será notificado a los contactos.



- A continuación, seleccione el MODEM SMS, que será utilizado para el envío de dichas notificaciones.



- Y para terminar, presione el botón "Enviar".



3.1.5 Requisitos previos para el envío de SMS Masivo

Para poder utilizar la función de envío de SMS masivo deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- 1- Disponer de un MODEM SMS correctamente configurado en su sistema.
- 2- El contacto debe tener la opción de notificaciones habilitada.

- Podrá verificar esta configuración en el siguiente menú:
>> Administrador de Cuentas / Web Dealer >>CTA cliente >> Pestaña contactos >> Usuario de contacto.

- 3- El operador debe tener la opción de “Envío de SMS Masivo habilitada en su perfil de configuración de usuario.

- Podrá verificar esta configuración en el siguiente menú:

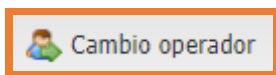
>> Modulo Administrador > Pestaña: Administración de usuarios > Usuario > Modulo Monitoreo Web > Pestaña: Seguridad.

3.1.6 Cambio operador

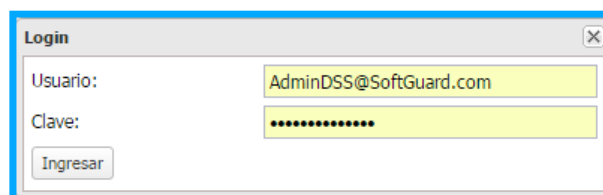
Esta función permite efectuar el cambio de operador mientras se efectúa la atención de eventos. La herramienta permite que el operador conectado se desconecte de forma segura y otro operador, pueda continuar con la atención de eventos.

La operación podrá efectuarse aun cuando existan eventos en proceso de atención (eventos abiertos). En este caso, el operador que se conecte (operador que entra), heredará de forma automática, todos los eventos asignados al operador que sale.

- Para cambiar el operador conectado a Monitoreo Web, presione el botón “Cambio de operador”, para registrar la salida del operador y el ingreso de uno nuevo.



- En la siguiente ventana ingrese las credenciales que utiliza para ingresar a la plataforma DSS.



La imagen muestra una ventana de diálogo titulada "Login". Dentro de la ventana, hay dos campos de texto. El primer campo, etiquetado "Usuario:", contiene el texto "AdminDSS@SoftGuard.com". El segundo campo, etiquetado "Clave:", contiene una serie de puntos para ocultar el texto. Debajo de los campos, hay un botón que dice "Ingresar".



Importante:

- El cambio de operador podrá efectuarse aun cuando posea eventos asignados.
- Es posible que el navegador muestre una pantalla de advertencia antes de permitir el inicio de sesión con el nuevo usuario. Esto es normal, ya que estará abandonando la sesión actual.
- Si el usuario que iniciará la nueva sesión, cuenta con varios módulos habilitados, es posible que el módulo de Monitoreo Web deba ser abierto desde el icono ubicado en el desktop.

3.1.7 Salir sin tomar evento



La función **“Salir sin tomar evento”** permite que el módulo **“Monitoreo Web”** se cierre, tras finalizar la atención del último evento de alarma que el operador tenga abierto; ya sea que este haya sido finalizado o pasado a espera.

De esta forma se consigue un correcto cierre de la sesión, sin que queden eventos asociados al operador, debido a un cierre forzado.

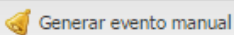
Para efectuar esta operación, presione el botón **“Salir sin tomar evento”** y luego, proceda a la atención del evento que tenga abierto.

3.1.8 Generar evento manual

La generación manual de eventos es una herramienta diseñada para mejorar las habilidades de los operadores, creando situaciones de emergencia en un entorno simulado.

En este caso, los eventos generados manualmente, serán procesados bajo las mismas condiciones que un evento real, requiriendo que el operador tome decisiones sobre cómo debe ser procesada la señal y su posterior registro de novedades.

- Para generar eventos manualmente, haga clic en el botón **“Generar evento manual”**.



- En la siguiente ventana, deberá establecer las condiciones para generar el evento en forma manual.

La imagen muestra la interfaz de usuario de la ventana "Generar evento". El formulario contiene los siguientes campos:

- Cuenta:** Seleccione una Cuenta (MOVIL 05)
- Evento:** Seleccione un evento (TZ GPS: SOS button is pressed - TZ1)
- Fecha:** 07/09/2018
- hora:** 3:58 PM
- Usuario:** [Campo vacío]
- Zona:** [Campo vacío]
- Cordenadas:**
 - Latitud: -34.57670668079352
 - Longitud: -58.430969760167045
- Mapa:** Una vista de Google Maps con un marcador rojo en un punto específico. Se ven etiquetas como "ANSES Administración Nacional de la...", "Crazy People Shop", "Regimiento de Infantería 1 Patricios" y "Av. Santa Fe".
- Botón:** "Generar" en la parte inferior derecha.

- Presione el botón “**Seleccione una Cuenta**” para elegir la cuenta donde será creado el evento.

Seleccione una Cuenta

- Ahora presione el botón “**Seleccione un evento**” para elegir el evento que será generado, en la cuenta elegida en el paso anterior.

Seleccione un evento

- Para que un evento esté disponible en el listado de selección de eventos, deberá verificar que el código de alarma vinculado al evento, tenga seleccionada la opción “**SI**” en la casilla “**Manual**”. Esta configuración puede verificarse desde el siguiente menú:

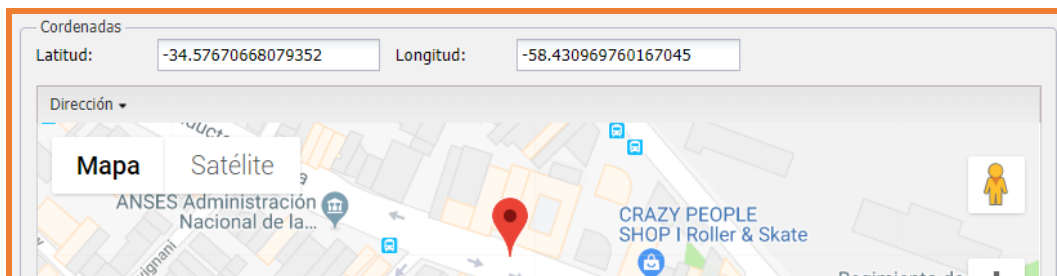
>> **Modulo Administrador > Sistema > Configuración > Tabla: Códigos de Alarma > Código de alarma elegido > casilla Manual.**

- Luego podrá elegir la fecha y la hora en la que se generará el evento, permitiendo que el evento sea programado a futuro. Si no realiza ninguna modificación en la configuración por defecto, el evento se generará inmediatamente.

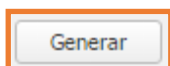
- En el campo “**Usuario**” podrá seleccionar el usuario al que quedará vinculado el evento. Usualmente se utiliza esta configuración para generar eventos de OPN / CLO (Apertura o Cierre).

- En el campo “**Zona**” podrá seleccionar la zona a la que quedará vinculado el evento. Usualmente se utiliza esta configuración para generar eventos de BUR / PAN (Robo o Pánico).

- Si ha elegido una cuenta móvil para generar el evento, se abrirá un mapa para ingresar coordenadas o colocar un marcador de posición.



- Para terminar, presione el botón “Generar”, y el evento será sumado a la lista de pendientes.



- Recuerde que los eventos generados manualmente poseen una descripción en el código de alarma que lo diferencia de un evento real.

PAN - Panico

- EVENTO GENERADO MANUALMENTE -

CAPACITACION

CPN-0002 TALLER MECANICO BUJIAS

Dirección: AV. SAN JUAN 6589

Localidad: CABA

Hora de ingreso	Acumulado	Procesando
13/04/2016 11:53:00	5:21:40:32	0:00:00:00

Usuario	Zona	Puerto	Prioridad
	(7) BOTURA DE URBIO	Manual	1

3.2 Pestañas

La utilización de pestañas dentro de Monitoreo Web, permite separar la información, asignándola a diferentes ventanas, que pueden ser abiertas de a una por vez, a través de las pestañas o solapas.

Dado que estas solapas funcionan como ventanas independientes, los filtros y las funciones disponibles en cada una, pueden variar.

- **Pendientes**

Visualiza eventos nuevos o Pendientes de atención.

Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento	Priori...	Estado	Origen
Mié 29-08-2018 8:44:08	CPN-5000 TRANSPOR...		_MV - Mantenimiento vehicular	1	●	SG : Event
Mié 29-08-2018 14:03:45	CPN-0004 PANADERI...	+	PMI - Alarma Medica	1	●	PG : 5Surg
Mié 29-08-2018 14:04:07	CPN-0004 PANADERI...	!	PAN - Panico	1	●	PG : 5Surg

- **Mis Eventos:**

Visualiza eventos pendientes de proceso que hayan sido abiertos por un mismo operador, ya que el módulo permite que un “Administrador” efectúe la atención de múltiples eventos en simultaneo.

Evento	Estado
BUR - Robo (MAN : Evento Generado Manualmente)	●

CAPACITACION
CPN-0001 FARMACIA LUCENA

- **En Espera:**

Visualiza aquellos eventos que han sido pasados a Espera de atención desde cualquier terminal.

Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento	Priori...	Estado	Origen
Mié 29-08-2018 14:17:05	CPN-0001 FARMACIA LUCENA		_DM - Despacho Movil/Patrulla	4	●	SG : Ever
Mié 29-08-2018 8:55:00	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	✗	NSR - Señal No Recibida	5	●	JOB : Tar
Mié 29-08-2018 14:04:26	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	!	POW - Falla Alimentacion Ac	5	●	PG : 5Surg

- **En espera propios:**

Visualiza aquellos eventos que han sido pasados a Espera de atención desde la Terminal donde se encuentre trabajando.

Pendientes (23)		Mis Eventos		En espera (3)		En espera propios (3)		Doble vista (V)		Doble vista (H)		Tiempo Real (26)		Otros operadores	
Filtrar Excluir Ver Todos Grupos: Evento Prioridad Cuenta Procesar Todos															
Fecha y Hora del evento	Cuenta	Evento	Priori...	Estado											
Vie 27-10-2017 12:09:26	CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	MED - Alarma Medica	1	●											
Jue 02-11-2017 13:23:23	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	CLO - Cierre	4	●											
Jue 02-11-2017 13:13:51	CPN-0002 LA BARRA SHOPPING	LOW - Bateria Baja	5	●											

- **Doble vista (V o H):**

Permite abrir una ventana donde se visualizan simultáneamente los eventos “Pendientes” y los eventos en “Espera”. Se puede optar por la visualización vertical (V) u horizontal (H).

Pendientes (13)		Mis Eventos		En espera		En espera propios		Doble vista (V)		Doble vista (H)		Tiempo Real		Otros operadores	
Eventos con voz Buscar cuenta Cambio operador Generar evento manual															
Buscar Excluir Ver Todos Grupos: Evento Prioridad Procesar Todos															
Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento	Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento								
Lun 28-03-2016 12:58:53	CP...	🚨	PAN - Panico	Mié 06-04-2016 9:51:28	CP...	🟢	OPV - Apertura Verificable								
Lun 28-03-2016 12:58:58	CP...	🚨	MED - Alarma Medica	Mié 06-04-2016 9:52:03	CP...	🔴	_NP - Cuenta NO PERMITIDA								
Vie 18-03-2016 16:57:00	VIP...	👤	BUR - Robo	Mié 23-03-2016 6:00:01	CP...	👤	_OV - Orden Servicio Tecnico Ver								
Vie 18-03-2016 17:59:00	CP...	👤	BUR - Robo												
Lun 21-03-2016 15:10:00	CP...	👤	BUR - Robo												

- En el modo de atención de eventos “Manual”, será posible atender eventos de alarma, desde esta ventana especial. Para ello, seleccione cualquier evento desde la ventana “Pendientes” o “En espera”, haciendo doble clic en el evento elegido.

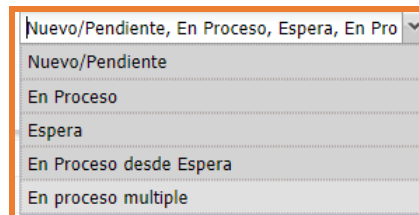
- **Tiempo real:**
Visualiza el ingreso de eventos en tiempo real. Similar al módulo Multi-Monitor Web.

Pendientes (22)		Mis Eventos		En espera (3)		En espera propios (3)		Doble vista (V)		Doble vista (H)		Tiempo Real (23)		Supervision (1)	
Filtrar ▾ Excluir ▾ Ver Todos 🗲 Grupos: <input type="checkbox"/> Evento <input type="checkbox"/> Prioridad <input type="checkbox"/> Cuenta <input checked="" type="checkbox"/> Proceso masivo															
Fecha y Hora del evento ^	Cuenta	Icono	Evento	Priori...	Estado	Origen									
Mié 29-08-2018 8:44:08	CPN-5000 TRANSPORTE 50		_MV - Mantenimiento vehicular	1	●	SG : Event									
Mié 29-08-2018 14:03:45	CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	🚨	PG1 - Alarma Pánico	1	●	PG : 5Surg									
Mié 29-08-2018 14:04:07	CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	🚨	PAN - Panico	1	●	PG : 5Surg									

Filtro Estados

! Este filtro solo se encuentra disponible en la solapa “Tiempo Real”.

Este filtro permite organizar los eventos que se mostrarán en pantalla en función del estado de proceso. Las opciones seleccionables en este filtro son compatibles con la selección múltiple, es decir, se puede seleccionar solo un estado, más de un estado o todos los estados disponibles para la visualización de eventos.

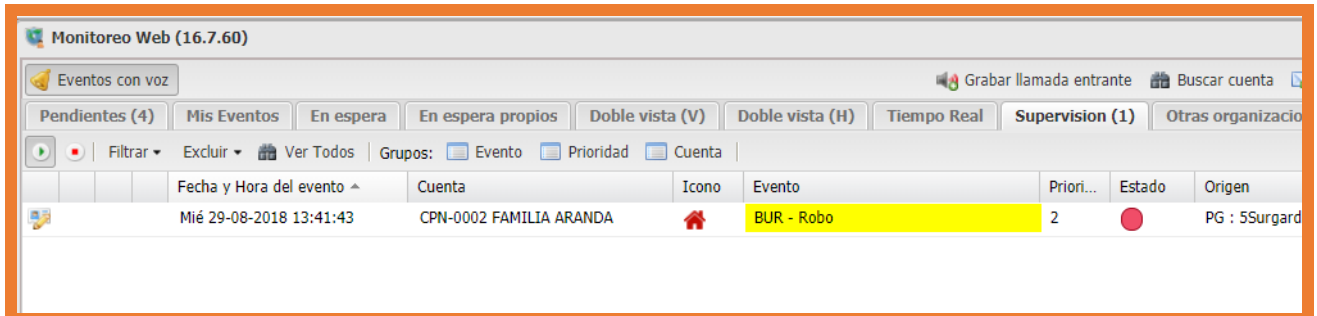


Los estados seleccionables en el sistema para la visualización de eventos son:

- Nuevo / pendiente:** Eventos que acaban de ingresar y están pendientes de atención.
- En proceso:** Eventos que fueron abiertos en una Terminal y cuyo proceso aún no ha finalizado.
- Espera:** Eventos pasados a espera por el Operador.
- Procesado:** Eventos cuya atención ha finalizado o se auto-procesaron.
- En proceso desde Espera:** Eventos que fueron abiertos en una Terminal y cuyo proceso aún no ha finalizado, pero en este caso, los eventos habían sido pasados a espera previamente.
- En proceso múltiple:** Visualiza aquellos eventos cuya atención sea compartida. Es decir, cuando la atención de un evento requiera colaboración de más de un (1) Operador.
- Procesado (No alerta):** Eventos que fueron auto-procesados por el sistema. Se debe aclarar que los Códigos de Alarma tienen tres (3) condiciones para su procesamiento: Genera Alerta, No Genera Alerta y No genera Evento.
- Procesado (Modo prueba):** Eventos auto-procesados en función del estado del panel.
- Procesado (Modo off):** Eventos auto-procesados en función del estado del panel.

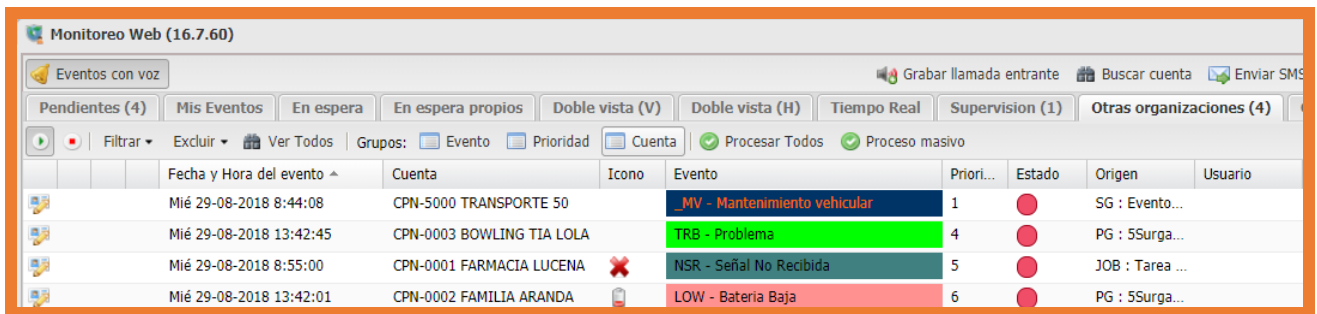
- **Supervisión**

Se utiliza con la funcionalidad de derivación de eventos a un supervisor, mediante la cual, un operador de monitoreo, puede derivar un evento de alarma para que sea atendido por otro usuario “Supervisor”.



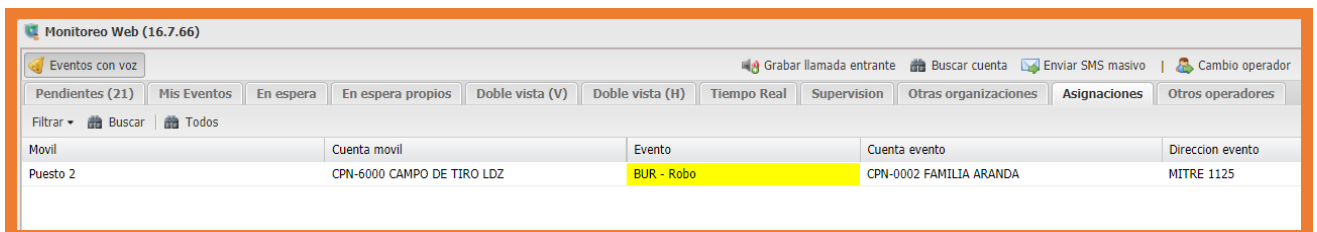
- **Otras organizaciones**

Permite visualizar los eventos que fueron asignados para su atención a una organización diferente. Esta función se utiliza específicamente en las estaciones que ofrecen servicios de monitoreo mayorista o para terceros.



- **Asignaciones**

Permite visualizar los eventos que posean un guardia de VigiControl asignado.



- **Otros operadores:**

Visualiza eventos que estén en proceso de atención por los diferentes operadores que se encuentren conectados. Desde esta pestaña será posible iniciar la “**colaboración en eventos**”.

Fecha y Hora del evento	Cuenta	Evento	Priors...	Estado	Origen	Usuario	Zona	Operador	Linea...
Jue 02-11-2017 13:13:51	CPN-0001 FAR...	FIR - Fuego	2	●	IR: 8...		(1)...	Operador ...	

- Todas las vistas comparten el mismo grupo de Filtros aplicables, excepto la Solapa “**Tiempo Real**” que agrega el filtro “**Estados**”.

3.3 Interfase manual

Si el operador utiliza la opción de “atención manual”, tendrá disponible la pestaña de “eventos pendientes” y al ingresar verá una ventana como la que se muestra a continuación:

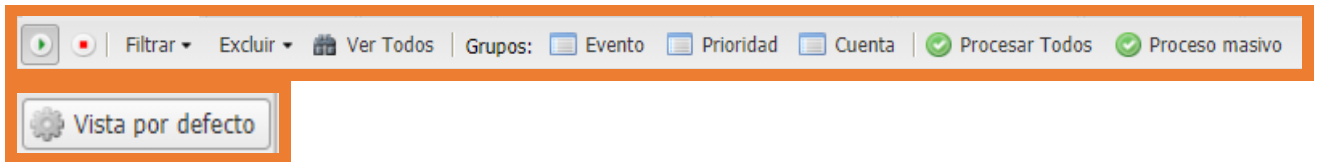
Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento	Priori...	Estado	Origen	Usuario	Zona	Operador	Linea d...
Mar 04-09-2018 9:49:06	CPN-0002 FAMILIA A...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 9:49:12	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 11:28:38	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(3) PIR ...		11
Mar 04-09-2018 11:28:42	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(4) PUL...		11
Mar 04-09-2018 12:01:22	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 12:01:55	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 12:03:11	CPN-0002 FAMILIA A...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 12:03:17	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 13:42:42	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(3) PIR ...		11
Mar 04-09-2018 13:42:46	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(4) PUL...		11
Mar 04-09-2018 14:15:25	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 14:15:58	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 14:17:15	CPN-0002 FAMILIA A...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 14:17:20	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 15:56:55	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(3) PIR ...		11
Mar 04-09-2018 15:56:55	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(4) PUL...		11
Mar 04-09-2018 16:29:29	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 16:30:02	CPN-0004 PANADERI...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 16:31:19	CPN-0002 FAMILIA A...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mar 04-09-2018 16:31:24	CPN-0003 BOWLING ...	🚒	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard		(2) MAG...		11
Mié 05-09-2018 8:47:21	CPN-5000 TRANSPO...	🚗	MV - Mantenimiento vehicular	1	●	SG : Evento Interno		()		
Mié 05-09-2018 14:05:04	_MP-0101 SAT 01	🚒	_DM - Despacho Movil/Patrulla	1	●	SG : Evento Interno		()		

En esta ventana se mostrarán todos aquellos eventos que estén pendientes de atención en un listado ordenado por prioridad del evento y hora de ingreso.

- Monitoreo Web permite la atención de eventos en forma simultánea, lo que significa que el Operador en modo “Manual”, puede abrir más de un evento al mismo tiempo sin estar obligado a procesar cada uno de ellos antes de abrir el siguiente.
- No se permite la apertura simultanea del mismo evento. Si el operador intenta abrir un evento que este asignado a otro Operador o terminal el sistema abrirá una ventana emergente informando que no es posible abrir el evento seleccionado.



3.3.1 Barra de filtros



- **Iniciar y Detener**



Permite habitar o deshabilitar la actualización en pantalla de nuevas señales (screen refresh). Dejarán de visualizarse los nuevos eventos, pero aún se podrán procesar los que estén en pantalla.

- **Filtrar**



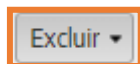
El botón **FILTRAR** permite aplicar distintos tipos de configuraciones para la visualización de los eventos que se mostrarán en pantalla.

- Origen:** Filtra los eventos según el módulo, aplicación o dispositivo que le dio origen.
Ejemplo: Timer, Receptor, Manual, Mailguard, Sistema, Notificaciones, Scheduler, etc.
- Tipo:** Clasifica los eventos que se mostrarán según sea el Tipo de evento.
Ejemplo: General, Desactivación, Activación, estado, Restauración, etc.
- Grupo:** Muestra los eventos según el “Grupo” de códigos de alarma al que pertenezcan.
- Prioridad:** Filtra eventos según la prioridad seleccionada.

Eventos:	Permite seleccionar uno o varios códigos de alarma que se encuentren pendientes de atención.
Dealer:	Muestra los eventos según el “Dealer” al que pertenezcan.
Cuenta:	Permite buscar eventos asociados a una única cuenta.
Código de Alarma:	Busca eventos pertenecientes al mismo código de alarma.
Fecha (Desde-Hasta):	Permite visualizar los eventos dentro del rango de fechas seleccionadas.
Buscar:	Inicia la búsqueda de los registros seleccionados.

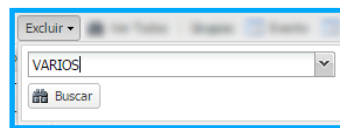
- **Recuerde que los filtros son de selección múltiple y también puede combinar diferentes filtros.**
- **Recuerde que los campos vacíos indican que no hay ningún filtro seleccionado, por lo tanto, se mostrarán todos los registros concernientes a la correspondiente categoría.**

- **Filtro: Excluir**

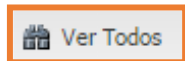


El botón **Excluir** permite refinar la búsqueda, quitando de los eventos que se visualizarán, aquellos que pertenezcan a un “Grupo” específico de códigos de alarma.

Como su nombre lo indica, es un filtro de exclusión.

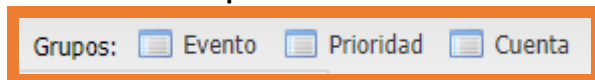


- **Ver Todos**



Anula la aplicación de cualquier filtro que se hubiera seleccionado y muestra todos los registros en pantalla.

- **Filtro: Grupos**



Permite agrupar los eventos pendientes en función de alguna de las siguientes características:

Evento: Permite agrupar los eventos según el “Código de Alarma”
Ejemplo: Robo, Pánico, Apertura, etc.

Fecha y Hora del evento	Cuenta	Evento	Priori...	Estado	Origen	Usuario	Zona	Operador	Linea d...	Icono
Mar 21-11-2017 13:22:15	CPN-0001 FARMACI...	501 - Iluminación	8		IR: 6065SmartPanics	(711) E...	(SP)			
BUR (1)										
Vie 17-11-2017 14:30:31	CPN-0006 MALL MA...	BUR - Robo	2		MAN : Evento Generado M...	(1) PIR...				
GPO (1)										
Mié 15-11-2017 11:16:55	_MP-0125 MOVIL 25	GPO - SPOT GPS: Stop	5		MAN : Evento Generado M...					

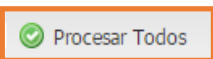
Prioridad: Permite agrupar los eventos según el “Orden de Prioridad”.
Ejemplo: Eventos de prioridad 1, eventos de prioridad 2, etc.

Fecha y Hora del evento	Cuenta	Evento	Priori...	Estado	Origen	Usuario	Zona	Operador	Linea d...	Icono
1 (1)										
Mar 21-11-2017 13:07:22	CPN-0001 FARMACI...	SSI - SMARTPANICS: SOS	1	●	IR: 6065SmartPanics	(711) E...	(SP1) S...			
2 (1)										
Vie 17-11-2017 14:30:31	CPN-0006 MALL MA...	BUR - Robo	2	●	MAN : Evento Generado M...		(1) PIR...			
4 (6)										
Mar 21-11-2017 8:55:00	CPN-0001 FARMACI...	NSR - Señal No Recibida	4	●	JOB : Tarea Programada					

Cuenta: Permite agrupar los eventos según su número de cuenta.
Ejemplo: Eventos de la cuenta 0001, eventos de la cuenta 0002, etc.

DEPOSITO - PAR02 (2)										
Jue 06-09-2018 13:00:43	CPN-0001 FARMACIA...	BUR - Robo	1	●	IR: 8044Virtual Surgard					
Jue 06-09-2018 13:01:38	CPN-0001 FARMACIA...	_NP - Cuenta NO PERMITIDA	1	●	IR: 8044Virtual Surgard					
FAMILIA GONZALEZ (1)										
Mié 05-09-2018 14:14:58	CPN-0006 FAMILIA G...	PAN - Panico	1	●	MAN : Evento Generado Manualmente					
MUNICIPALIDAD DE SAN ANDRÉS DE GILES (9)										

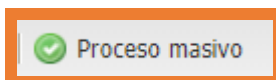
- **Procesar Todos**



Esta función permite el procesamiento múltiple de eventos que se encuentren pendientes de atención, aplicando la misma categorización y resolución a los grupos de registros seleccionados. También es posible pasarlos a “Espera”, para su posterior atención.

Al accionar esta función, todos los eventos pendientes serán reservados para el operador actual, no pudiendo intervenir otro operador en la atención de los mismos, hasta que se finalice la acción actual, sean pasados a espera o devueltos a pendientes.

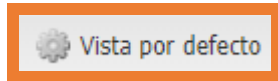
- **Proceso masivo**



Esta función permite el procesamiento múltiple de eventos que se encuentren pendientes de atención, aplicando la misma categorización y resolución a los grupos de registros seleccionados. También es posible pasarlos a “Espera”, para su posterior atención.

Esta operación solo reserva los eventos al momento de su proceso. Cualquier operador podrá intervenir en los eventos listados hasta antes de que se finalice la acción de proceso masivo.

- **Vista por defecto**

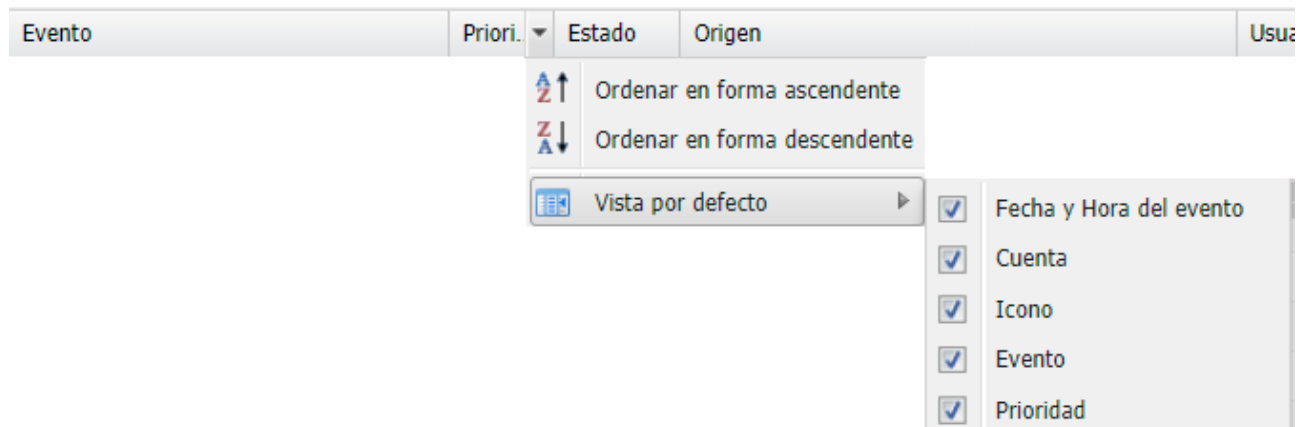


Permite reiniciar el ordenamiento de las columnas, a la vista por defecto.


- **Configuración de Columnas.**

Las columnas cuentan con filtros propios que permiten alterar las condiciones de visualización de los registros.

Para acceder a esta opción, posicione sobre el borde derecho del encabezado y presione sobre la pestaña.



- **Cambiar el orden de los registros**

Los registros pueden ordenarse en forma ascendente o descendente haciendo clic en los botones  respectivamente o tocando el Título (nombre) de la Columna.

- **Cambiar el tamaño de la columna**

Para modificar el tamaño de la columna, posicione sobre alguno de los extremos del encabezado y mantenga presionado el botón izquierdo de su ratón, mientras arrastra para modificar el tamaño.

- **Cambiar la posición de la columna**

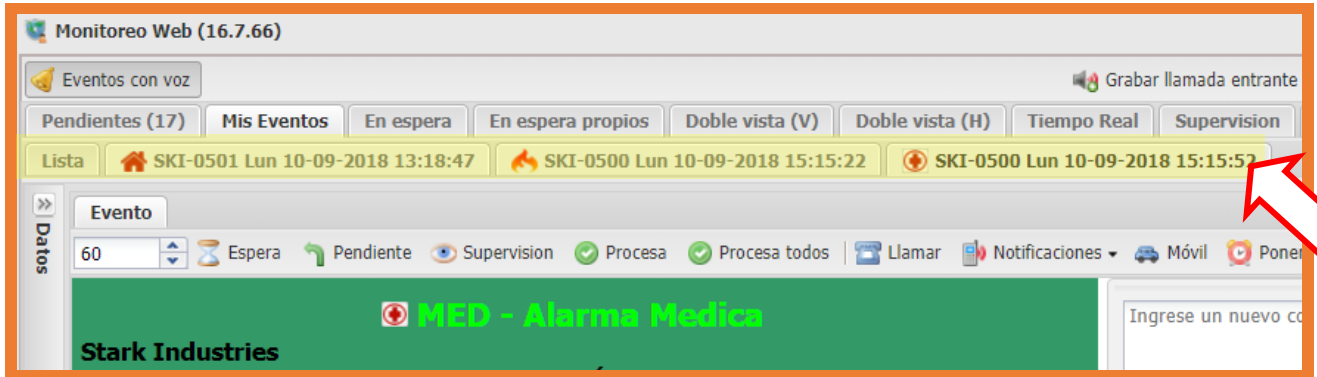
Para modificar la posición de una columna, posicione sobre algún encabezado y mantenga presionado el botón izquierdo de su ratón mientras arrastra la columna a su nueva posición.

- **Mostrar / ocultar elementos**

Para Mostrar / ocultar elementos, abra la pestaña ubicada en el borde derecho de cualquier encabezado, luego abra el menú "Vista por defecto" y seleccione los elementos que desee mostrar/ ocultar.

3.3.2 Barra de eventos

Se ubica debajo de la barra de “PESTAÑAS”, y se utiliza para ordenar los eventos abiertos en simultaneo.

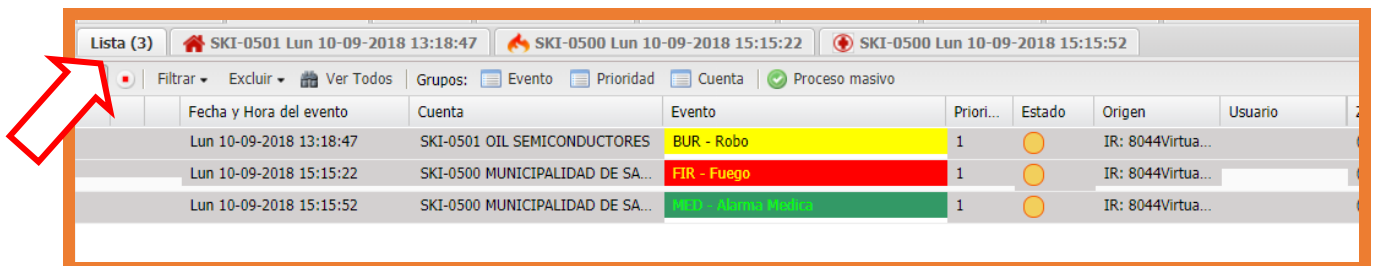


Cada evento se abrirá en una pestaña independiente, permitiendo intercambiar el evento sobre el que se esté trabajando.

! Debe considerarse que de poseer varios eventos abiertos en simultaneo, el control de tiempo de procesamiento, estará corriendo para cada evento de forma independiente.

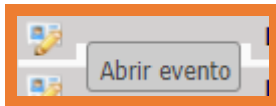
- **Lista**

A la izquierda de la barra de EVENTOS, encontrará una pestaña llamada “LISTA”, la cual muestra todos los eventos abiertos por el operador actual, en modo de lista.



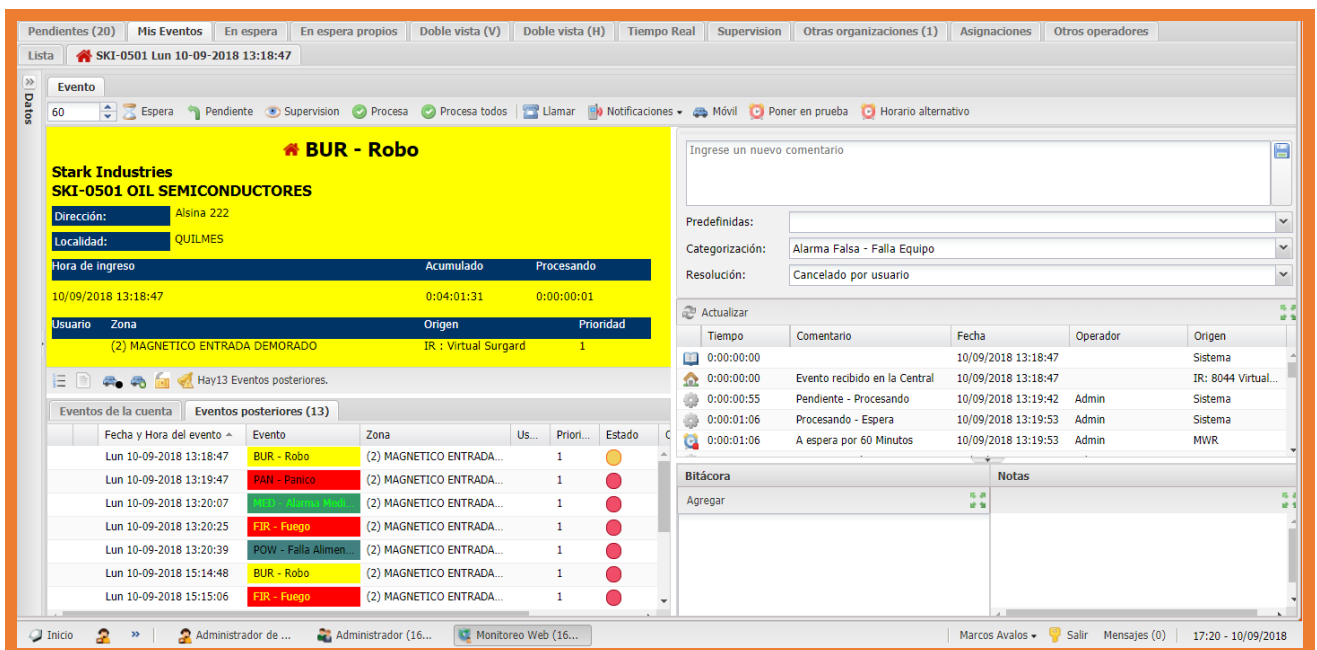
3.3.3 Abrir evento manual

Podrá iniciar la atención de un evento cuando se encuentre trabajando en el modo manual presionando sobre el icono “Abrir evento”, o haciendo doble clic sobre cualquier evento.



Y a continuación, se abrirá la ventana de atención del evento, desde donde podrá procesar el evento de alarma.

Para mas informacion sobre la ventana de atencion de eventos, por favor, remítase la punto << 4 >> de este manual.



3.4 Interface automática

Si el operador utiliza la opción de “atención automática”, se abrirá de forma inmediata, el primer evento que se encuentre disponible para su atención, abriendo una ventana como la que se muestra a continuación:

The screenshot displays the 'Monitoreo Web (16.7.66)' interface. The main window is titled 'BUR - Robo' and shows event details for 'CAPACITACION CPN-0001 FARMACIA LUCENA'. The event occurred on 04/09/2018 at 13:39:12. The location is 'LOMAS DE ZAMORA' and the direction is 'JOSE PEREYRA LUCENA 623'. The event is currently in the 'Procesando' (Processing) state, with an accumulated time of 1:03:13:53 and a processing time of 0:00:27:03. The event is categorized as 'Alarma Falsa - Falla Equipo' and resolved as 'Cancelado por usuario'. The interface also shows a list of recent events, a log of actions, and a notes section.

Evento	Zona	Origen	Prioridad
(2) MAGNETICO ENTRADA DEMORADO		IR : Virtual Surgard	1

Fecha y Hora del evento	Evento	Zona	Us...	Priori...	Estado
Mar 04-09-2018 11:29:11	BUR - Robo	(3) PIR BAÑO INSTANTAN...		1	●
Mar 04-09-2018 11:29:17	BUR - Robo	(4) PULSADOR PANICO ES...		1	●
Mar 04-09-2018 12:01:21	BUR - Robo	(2) MAGNETICO ENTRADA...		1	●
Mar 04-09-2018 12:01:51	BUR - Robo	(2) MAGNETICO ENTRADA...		1	●
Mar 04-09-2018 13:39:12	BUR - Robo	(2) MAGNETICO ENTRADA...		1	●
Mar 04-09-2018 13:43:15	BUR - Robo	(3) PIR BAÑO INSTANTAN...		1	●
Mar 04-09-2018 13:43:21	BUR - Robo	(4) PULSADOR PANICO ES...		1	●

Bajo esta modalidad los eventos se ordenan según las preferencias definidas (por prioridad, por fecha de ingreso, o por ambas) y el operador no tiene opción de elegir cual será el evento que atenderá.

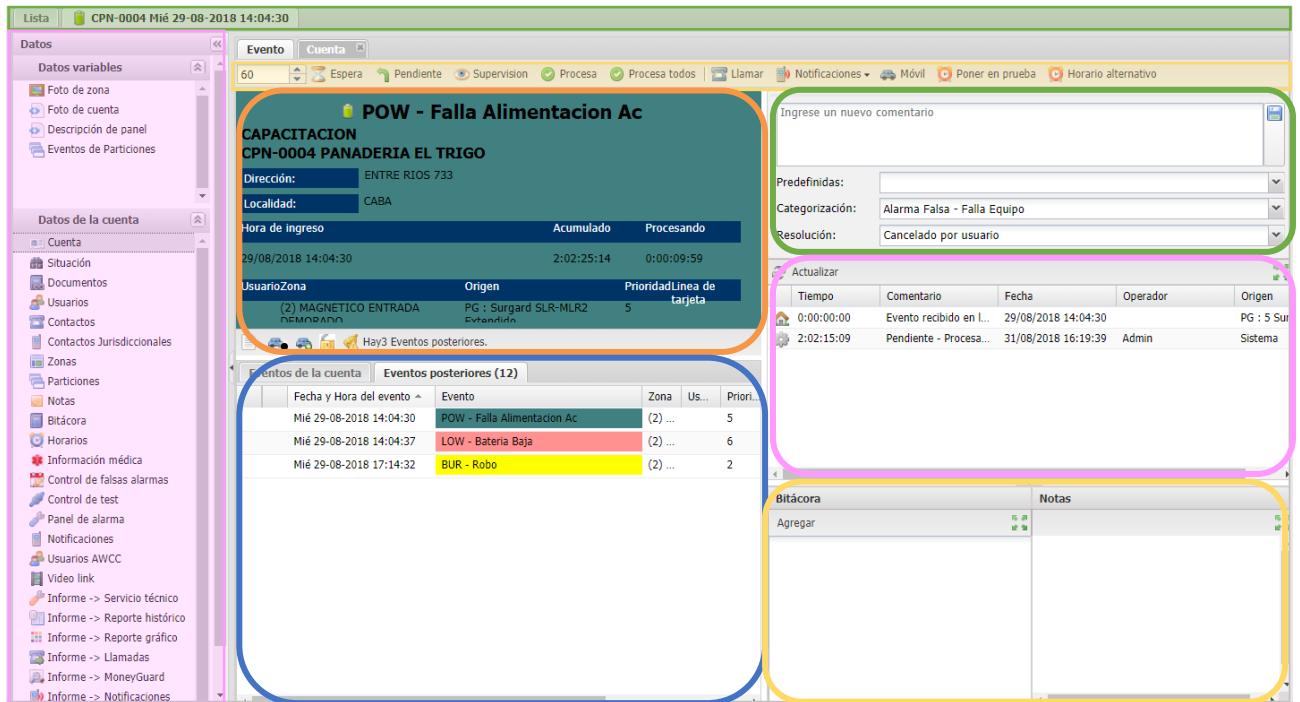
- Una vez que se haya procesado (finalizado) el evento actual, el sistema consultará la base de datos en busca de nuevos eventos, los que se abrirán de a uno por vez, hasta que ya no queden eventos por atender.

Para mas informacion sobre la ventana de atencion de eventos, por favor, remítase la punto << 4 >> de este manual.

4. Atención de eventos

Una vez abierto el evento para su atención, visualizaremos la siguiente ventana.

Debe considerarse que algunas funciones podrían no estar disponibles en función de la licencia adquirida y de los permisos del usuario.



- Datos del evento -> [Punto 5](#)
- Eventos de la cuenta -> [Punto 6](#)
- Registro y clasificación -> [Punto 7](#)
- Timeline -> [Punto 8](#)
- Novedades de la cuenta -> [Punto 9](#)
- Datos de la cuenta -> [Punto 10](#)
- Barra de procesamiento -> [Punto 11](#)
- Barra de eventos -> [Punto 3.3.2](#)

5. Datos del Evento

Esta es el área principal donde obtendremos la información esencial para procesar el evento. La misma se sub-divide en 2 areas: Datos del evento y Barra de iconos.

BUR - Robo

CAPACITACION
CPN-0003 BOWLING TIA LOLA

Dirección: Hipolito Yrigoyen 4233
Localidad: Lanus

Hora de ingreso	Acumulado	Procesando
04/09/2018 09:49:12	0:01:19:48	0:00:00:05

Usuario	Zona	Origen	Prioridad
	(2) MAGNETICO ENTRADA DEMORADO	IR : Virtual Surgard	1

Hay 1 evento posterior.

5.1 Detalle de la señal

BUR - Robo

CAPACITACION
CPN-0003 BOWLING TIA LOLA

Dirección: Hipolito Yrigoyen 4233
Localidad: Lanus

Hora de ingreso	Acumulado	Procesando
04/09/2018 09:49:12	0:01:22:33	0:00:02:50

Usuario	Zona	Origen	Prioridad
	(2) MAGNETICO ENTRADA DEMORADO	IR : Virtual Surgard	1

Detalle del evento: Código de la alarma / Descripción.

Detalle de la cuenta: Dealer / CTA Numero / CTA Nombre / Dirección / Localidad.

Hora de ingreso: Momento en que se registró la señal.

Acumulado: Tiempo que lleva el evento en el sistema.

Procesado: Tiempo que lleva el evento desde que se abrió para su atención.

Usuario: Si corresponde, se indicará el usuario que generó el evento

Zona: Zona donde se originó el evento

Origen: Medio por donde ingreso el evento (PortGuard, IpReader, Timer, etc).

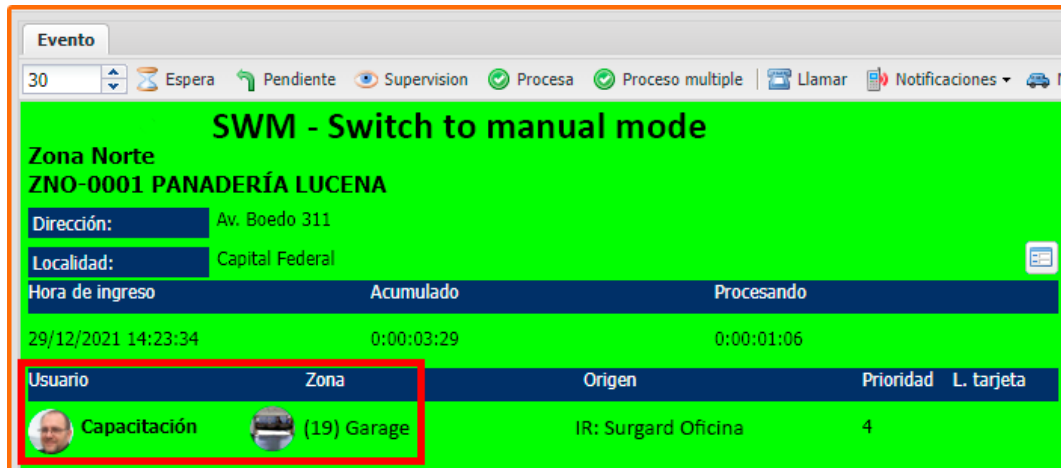
Prioridad: Muestra el nivel de prioridad del evento.



Recuerde que los códigos de alarma pueden ser personalizados. Es decir, se podrá modificar el color que representa el evento, el sonido que debe reproducirse y su condición de alarma, entre otras opciones.

5.2 Imágenes de Usuario y Zona

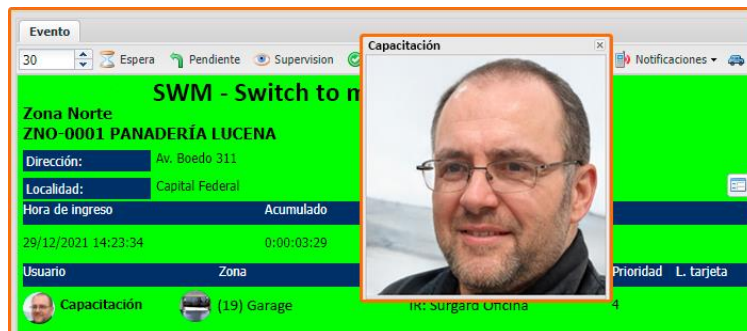
Si la cuenta en la cual se recibió el evento tuviera las imágenes de usuario y zona precargadas, podrán observarse en su respectiva ubicación.



Al hacer clic sobre cualquiera de las dos imágenes, se abrirán e una nueva ventana para poder visualizar correctamente.



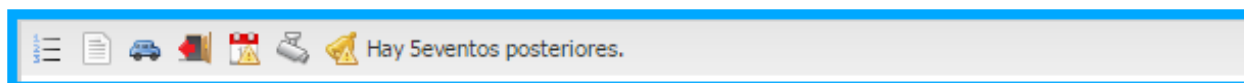
Usuario




Zona




5.3 Barra de Iconos de información





- Desde esta barra de iconos se pueden visualizar distintos iconos de estado o de información adjunta.


 Muestra las instrucciones incorporadas al Código de Alarma. Sirve para establecer o reforzar los procedimientos para la atención de eventos.


- Encontrará más información en el punto << [8.3](#) >> de este manual.


 Muestra la información contenida en el “LOG” del evento.


 Muestra el estado del panel, si está Activado o Desactivado. Este icono se mostrará en función del último evento de control que haya ingresado.


 Indica si la cuenta dispone de servicio de patrulla.

 Indica si la cuenta posee una patrulla asignada.

 Indica si el panel de alarmas se encontraba Activado/Desactivado, al momento de recibirse el evento.

 Informa si la cuenta ha superado el límite de “falsas alarmas” permitidas.

 Permite acceder a la visualización de las cámaras habilitadas para el evento / cuenta.

 Informa si se han recibido eventos posteriores al abierto actualmente.

6. Eventos de la cuenta

Permite que el operador consulte los eventos recientes de la cuenta donde se haya recibido un evento de alarma. La ventana se divide en 3 solapas: Eventos de la Cuenta, Eventos Posteriores y Eventos del Panel.

Eventos de la cuenta		Eventos posteriores (6)		Eventos del panel		
Fecha y Hora del evento ^	Evento	Zona	Us...	Priori...	Estado	Ori...
Mar 04-09-2018 11:25:09	BUR - Robo	(2) ...		2		IR: ...

6.1 Eventos de la cuenta

Permite acceder de forma rápida a los eventos históricos de la cuenta. Podrá aplicar diferentes filtros para seleccionar los eventos que desee visualizar.

Eventos de la cuenta (1000)		Eventos posteriores (17)		Pendientes del panel	
Acciones	Fecha y Hora del evento	Icono	Evento	Priori...	Estado
	Vie 24-11-2017 15:12:45		OPV - Apertura Verificable	4	
	Vie 24-11-2017 15:12:44		OPN - Apertura	4	
	Vie 24-11-2017 15:12:43		FIR - Fuego	2	
	Vie 24-11-2017 15:12:43		POW - Falla Alimentacion Ac	6	
	Vie 24-11-2017 15:12:42		CLO - Cierre	4	
	Vie 24-11-2017 12:58:55		OPV - Apertura Verificable	4	
	Vie 24-11-2017 12:58:54		OPN - Apertura	4	
	Vie 24-11-2017 12:58:53		FIR - Fuego	2	
	Vie 24-11-2017 12:58:53		POW - Falla Alimentacion Ac	6	
	Vie 24-11-2017 12:58:52		CLO - Cierre	4	
	Vie 24-11-2017 10:45:05		POW - Falla Alimentacion Ac	6	
	Vie 24-11-2017 10:45:03		FIR - Fuego	2	
	Vie 24-11-2017 10:45:03		POW - Falla Alimentacion Ac	6	
	Vie 24-11-2017 10:10:00		S68 - SMARTPANICS: Falla de comunic...	1	

- Al hacer doble clic sobre algún evento, se abrirá una ventana emergente mostrando el detalle de dicho evento (procesamiento, timeline, posición, etc.).









CPN-0001 2018-09-04 11:25:09			
Datos		Timeline	
<ul style="list-style-type: none"> Datos Timeline Evento Llamadas Llamadas post-procesado Multimedia 		Actualizar	
Tiempo	Comentario	Fecha	Ope
0:00:00:00		04/09/2018 11:25:09	
0:00:00:00	Evento recibido en l...	04/09/2018 11:25:09	
0:00:00:07	Pendiente - Procesa...	04/09/2018 11:25:16	Adn

6.2 Pestaña Eventos Posteriores

Provee información en tiempo real sobre cualquier evento que ingrese a la cuenta, posterior al evento que se encuentre abierto en pantalla (en proceso de atención).

Eventos de la cuenta		Eventos posteriores (15)		Eventos del panel		
	Fecha y Hora del evento ^	Evento	Zona	Us...	Priori...	Estado
	Mar 04-09-2018 11:29:11	BUR - Robo	(3) PIR BAÑO INSTANTAN...		1	●
	Mar 04-09-2018 11:29:17	BUR - Robo	(4) PULSADOR PANICO ES...		1	●
	Mar 04-09-2018 12:01:21	BUR - Robo	(2) MAGNETICO ENTRADA...		1	●

6.3 Eventos del panel

Eventos de la cuenta		Eventos posteriores (17)		Pendientes del panel (1000)		
Acciones	Fecha y Hora del evento	Cuenta	Icono	Evento	Priori...	Estad...
	Vie 24-11-2017 15:12:45	CPN-0...		OPV - Apertura Verificable	4	●
	Vie 24-11-2017 15:12:44	CPN-0...		OPN - Apertura	4	●
	Vie 24-11-2017 15:12:43	CPN-0...		FIR - Fuego	2	●
	Vie 24-11-2017 15:12:43	CPN-0...		POW - Falla Alimentacion Ac	6	●

- Cuando se utilicen Paneles particionados, el sistema permitirá agrupar en esta solapa, aquellos eventos pendientes de atención que se hayan originado en cualquiera de las zonas del panel, independientemente de la partición a la que pertenezcan, permitiendo una visualización completa de los eventos de la “Cuenta Madre” y de la “Cuenta Partición”.
- En este caso, si hacemos doble Clic sobre un evento pendiente, se abrirá una nueva Solapa en la barra de **Visualización de Eventos (3.3.2)** permitiendo la atención simultánea de ambos eventos.

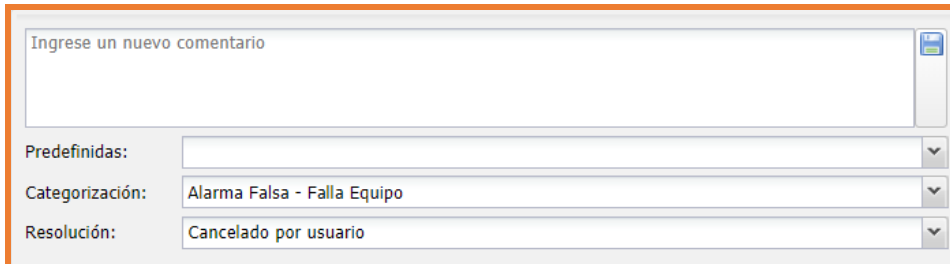
Monitoreo Web permite mantener simultáneamente más de 2 eventos abiertos y pendientes de atención al mismo tiempo.



Cada uno de ellos se organizará en Solapas ubicadas en la barra de Visualización de Eventos (3.3.2). Para utilizar la función de atención múltiple de eventos, debe contar con un usuario que tenga la opción de “Atención automática” deshabilitada.

7. Registro y clasificación

En esta área se podrán registrar las novedades relacionadas con la atención del evento y establecer las condiciones bajo las cuales será procesado.



Ingrese un nuevo comentario

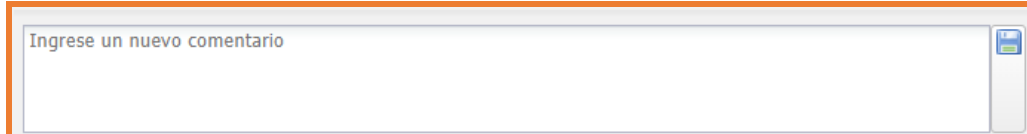
Predefinidas:

Categorización: Alarma Falsa - Falla Equipo

Resolución: Cancelado por usuario

7.1 Observaciones

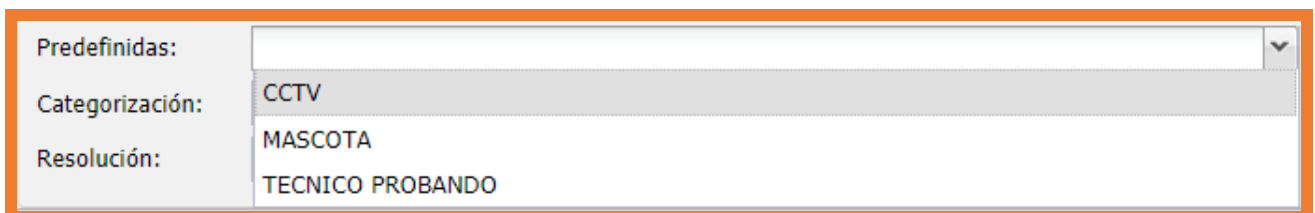
Permite ingresar en un campo de texto libre una observación relacionada con el evento en proceso. Para poder asociar un comentario al evento, luego de ingresar el texto, debe hacer Clic en el botón de "GUARDAR".

Ingrese un nuevo comentario

7.2 Predefinidas

Permite utilizar observaciones predefinidas para ingresar comentarios recurrentes.



Predefinidas:

Categorización: CCTV

Resolución: MASCOTA
TECNICO PROBANDO

Las observaciones predefinidas podrán cargarse desde el siguiente menú:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Observaciones

7.3 Categorización

Permite aplicar desde un menú desplegable, una categorización al evento para su procesamiento. Se utiliza regularmente para identificar si la alarma es real o no lo es.

Categorización:	Alarma Falsa - Falla Equipo	X	▼
Resolución:	Alarma Falsa - Falla Equipo		
	Alarma Falsa - Falla Usuario		
Actualizar	Alarma Falsa - Otras Causas		

Las categorizaciones podrán cargarse desde el siguiente menú:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Categorización

- ! **Monitoreo Web cuenta con un sistema de búsqueda inteligente para los campos de Categorización y Resolución. Este, reconoce el ingreso de caracteres y ofrece opciones relacionadas, mientras el usuario escribe una palabra o parte de ella.**

7.4 Categorización obligatoria

Será posible establecer que la categorización sea obligatoria o se pueda omitir, es decir, que no exista la obligación de tener que seleccionar una categorización para que el botón de PROCESA sea habilitado.

Para ello deberá acceder a:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Parámetros > CATEGORIZACIONOBLIGATORIA.

Valores disponibles:

- **Autocompleta con la primer categorización de la lista**
El campo de “categorización” se auto-completa con la primer opción de la lista. Por defecto aparece una categorización seleccionada y por tanto, el botón PROCESA, estará habilitado.
- **Campo vacío y categorización no obligatoria**
El campo de “categorización” está vacío y el operador no está obligado a seleccionar ninguna categorización.
El botón PROCESA, estará habilitado
- **Campo vacío y categorización obligatoria**
El campo de “categorización” está vacío y el operador deberá seleccionar una categorización para que el botón PROCESA, sea habilitado.

7.5 Resolución

Permite ingresar desde un menú desplegable una breve descripción sobre cuál fue el resultado de la verificación del evento.

Resolución:	Cancelado por usuario
Actualizar	Cancelado por usuario
Tiempo	Cliente contactado e informado
	Despacho a :

Las resoluciones podrán cargarse desde el siguiente menú:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Resoluciones

7.6 Resolución obligatoria

Será posible establecer que la resolución sea obligatoria o se pueda omitir, es decir, que no exista la obligación de tener que seleccionar una resolución para que el botón de PROCESA sea habilitado.

Para ello deberá acceder a:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Parámetros > RESOLUCIONOBLIGATORIA.

Valores disponibles:

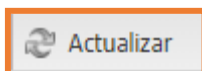
- **Autocompleta con la primer resolución de la lista**
El campo de “resolución” se auto-completa con la primer opción de la lista. Por defecto aparece una resolución seleccionada y por tanto, el botón PROCESA, estará habilitado.
- **Campo vacío y resolución no obligatoria**
El campo de “resolución” está vacío y el operador no está obligado a seleccionar ninguna resolución.
El botón PROCESA, estará habilitado
- **Campo vacío y resolución obligatoria**
El campo de “resolución” está vacío y el operador deberá seleccionar una resolución para que el botón PROCESA, sea habilitado.

8. Timeline

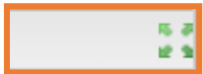
Permite visualizar una línea de tiempo o “**Timeline**”, que muestra el estado actual del evento y todos los procesos por los que ha pasado.

Actualizar					
	Tiempo	Comentario	Fecha	Operador	Origen
	0:00:00:00		04/09/2018 12:01:51		Sistema
	0:00:00:00	Evento recibido en la Central	04/09/2018 12:01:51		IR: 8044 Virtual...
	0:00:07:09	Escaló a Prioridad 1	04/09/2018 12:09:00		Sistema

- Tiempo:** Tiempo transcurrido desde que el evento fue recibido.
Comentario: Descripción del proceso ocurrido.
Fecha: Día y hora en la que el evento fue recibido.
Operador: Operador asociado al proceso.
Origen: Origen del proceso.



Actualiza el listado de los procesos registrados.



Permite maximizar la ventana de Timeline.

- Presionando 2 veces sobre cualquier registro, este se abrirá, mostrando un detalle ampliado.

Procesamiento	
Fecha:	05/09/2018 11:50:07
Usuario:	Admin
Comentario:	(0-11369836658-115 Usuario no contesta) DARIO ROJO El cliente no responde. [00:00:32]

9. Novedades de la cuenta

En esta área se podrán registrar novedades acerca de la cuenta, o consultar por las novedades previamente registradas. El área se divide en 2 ventanas independientes: Bitácora y Notas.

Bitácora	Notas
Agregar	
[22/08/2018 13:23:42] [jofer@capacitacion.com] NO PUEDE ELIMINARSE [17/07/2018 11:02:26] [Capacitacion@softguard.com] EN CASO DE ROBO, DAR AVISO DE INMEDIATO AL DUEÑO	EL TITULAR POSEE 3 COMERCIOS CON SISTEMA DE ALARMA

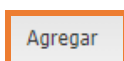
9.1 Bitácora

Permite ver o registrar información asociada a la cuenta. Recuerde que la información registrada en la bitácora no puede editarse ni eliminarse.

Bitácora
Agregar
[22/08/2018 13:23:42] [jofer@capacitacion.com] NO PUEDE ELIMINARSE [17/07/2018 11:02:26] [Capacitacion@softguard.com] EN CASO DE ROBO, DAR AVISO DE INMEDIATO AL DUEÑO

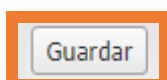
- **Agregar un comentario a la Bitácora**

Para agregar un nuevo registro a la bitácora, presione sobre el botón “Agregar”.



Debemos destacar que la Bitácora tiene la función de datar el registro de sucesos de forma paralela o auxiliar a la información que se registra en el evento, desde el panel de Observaciones.

Luego presione el botón “Guardar”, para grabar los cambios.

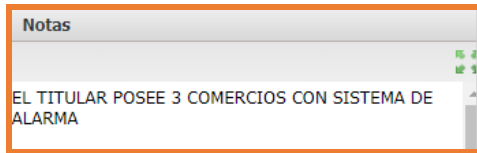


En cada registro de la Bitácora se podrá verificar la fecha y hora de la anotación y el nombre del Operador responsable de la misma.

Finalmente, la información quedará grabada y accesible cada vez que se atienda un evento.

9.2 Notas

Desde la ventana de “Notas” podrá crear notas principales o temporales.



Presione sobre el botón de maximizar, para abrir el editor de notas.



- **Nota principal:**

Es un campo de texto libre que permite el ingreso de información que quedará asociada a la cuenta y que se visualizará cada vez que se abra un evento para su procesamiento.

Este tipo de nota es “**permanente**”, dado que no caduca y puede ser editada o eliminada por cualquier operador que tenga acceso a la modificación de Cuentas.

- **Nota Temporal:**

Es un campo de texto libre que permite el ingreso de información que quedará asociada a la cuenta por un periodo de tiempo preestablecido entre fechas.

Esta nota se visualizará cada vez que se abra un evento para su procesamiento hasta que se cumpla el periodo de vigencia de la misma.

Este tipo de nota es “**temporal**” y puede ser editada o eliminada por cualquier operador que tenga acceso a la modificación de Cuentas.

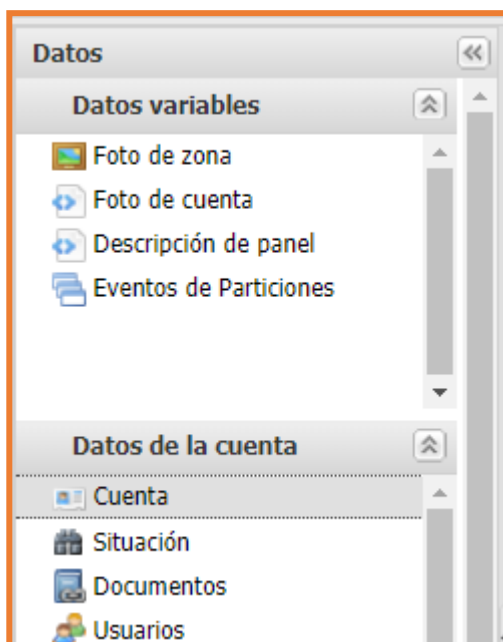
10. Datos de la Cuenta



En esta área se podrán observar los datos registrados en la cuenta donde haya sido recibido el evento.

Para abrir este panel, presione sobre el botón de “Datos”, ubicado en el margen izquierdo.

- Desde el módulo de Monitoreo, la información de la cuenta estará disponible en modo de “solo lectura”.
- Podemos dividir este panel en dos (2) categorías principales:
 - 1- **Datos variables**
 - 2- **Datos de la cuenta**



Datos Variables

Contiene información de referencia asociada a módulos complementarios, como el módulo de servicio técnico o el módulo de facturación.

También se muestran accesos directos a la visualización de imágenes cargadas en la cuenta.

Datos de la cuenta

Permite visualizar todos los datos cargados en una cuenta de monitoreo.

Ambas categorías ofrecen información rápida sobre los datos de cada cuenta, permitiendo que el operador la pueda consultar sin tener que salir del módulo de monitoreo web.

11. Barra de Procesamiento

En esta barra pueden encontrarse diversas funciones relacionadas con el procesamiento de un evento de alarma.




- Recuerde que las funciones disponibles pueden variar dependiendo de los permisos asignados al usuario.

11.1 Espera



- Permite posponer la atención de un evento enviándolo a la ventana de Eventos en Espera.

Mediante los botones de avance  podrá establecer el periodo por el cual el evento permanecerá en espera en rangos de 5 minutos.

El operador podrá volver a retomar la atención del evento levantándolo desde la Pestaña **“En Espera”**.



Desde donde se visualizarán todos los eventos que el sistema tenga en espera de atención sin importar el Operador que lo haya pasado a dicho estado.

También podrá volver a retomar la atención del evento levantándolo desde la Pestaña **“En Espera Propios”**.



A diferencia de la opción anterior, en esta Pestaña solo se observarán todos aquellos eventos que hayan sido pasados a espera, por el operador que esté utilizando.

Al terminar el tiempo de espera, el evento regresará a la pestaña **“Pendientes”**, aparecerá un ícono que indicará que el evento estuvo en tiempo de espera.



11.1.1 Parámetros asociados a la función de Espera

Los siguientes parámetros podrían modificar las condiciones asociadas a los eventos pasados a Espera.

- **PROCESOENESPERA**

Establece si los eventos pasados a Espera, pueden ser retomados por cualquier operador, o solo por el usuario que lo pasó a Espera.

- **CANTIDADMAXESPERA**

Establece un límite al máximo de señales que pueden ser pasadas a Espera.

- **ESPERAILIMITADA**

Permite que los eventos puedan ser pasados a Espera por tiempo indefinido. Para ello, deberá habilitar este parámetro y colocar 999 en la unidad de tiempo.

- **TIEMPOENESPERA**

Permite configurar 3 condiciones relacionadas con la unidad de tiempo:

- **Mínimo:** Es el tiempo mínimo que un evento puede ser pasado a espera.
- **Máximo:** Es el tiempo máximo que un evento puede ser pasado a espera.
- **Default:** Unidad de tiempo asignada por defecto al contador de minutos en espera.

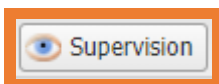
11.2 Pendiente



Este botón permite regresar un evento a la ventana de eventos “Pendientes”, dejando el evento disponible, para que pueda ser atendido por un operador diferente.

Importante: Si no hay otros operadores conectados, el evento regresará al mismo operador.

11.3 Supervisión



Permite que el operador pueda derivar un evento para que sea atendido por un supervisor. Para hacer uso de esta herramienta deberá tener un usuario configurado para poder enviar eventos a supervisión, y otro usuario, configurado para poder recibir los eventos enviados.

Encontrará más información sobre esta funcionalidad en el punto << 12.6 >> de este manual.

11.4 Procesa

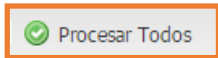


Este botón permite concluir el proceso de atención de un evento.

Para poder hacer uso del mismo es necesario que el evento cuente con una “**categorización**” y “**resolución**” asociadas al mismo.

- Recuerde que el uso de una categorización y una resolución pueden automatizarse. Para mas información, visite los puntos << [7.4](#) >> y/o << [7.6](#) >> respectivamente.

11.5 Procesa todos

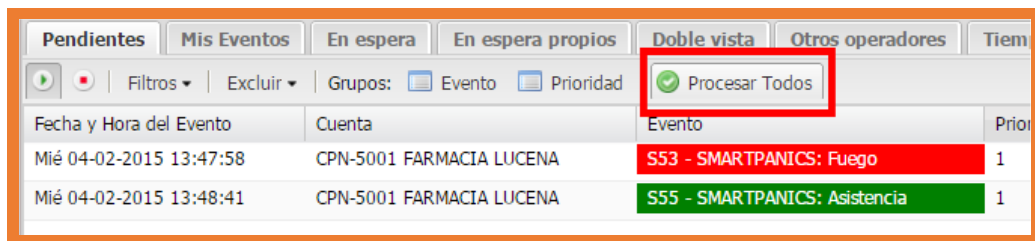


Esta función permite el procesamiento múltiple de eventos que se encuentren pendientes de atención, aplicando la misma categorización y resolución a los grupos de registros seleccionados. También es posible pasarlos a “Espera”, para su posterior atención.

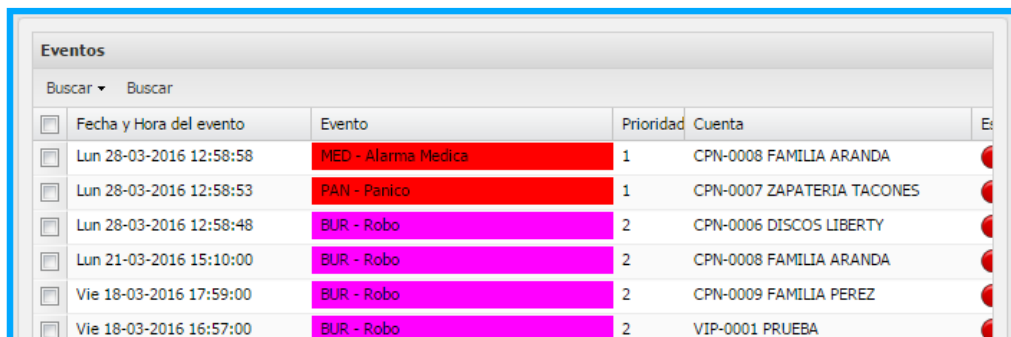
Importante:

Tras presionar sobre el botón “PROCESAR TODOS”, todos los eventos disponibles en la ventana actual serán RESERVADOS, es decir, serán asignados al operador que haya ejecutado dicha función, permaneciendo invisibles para otros operadores.

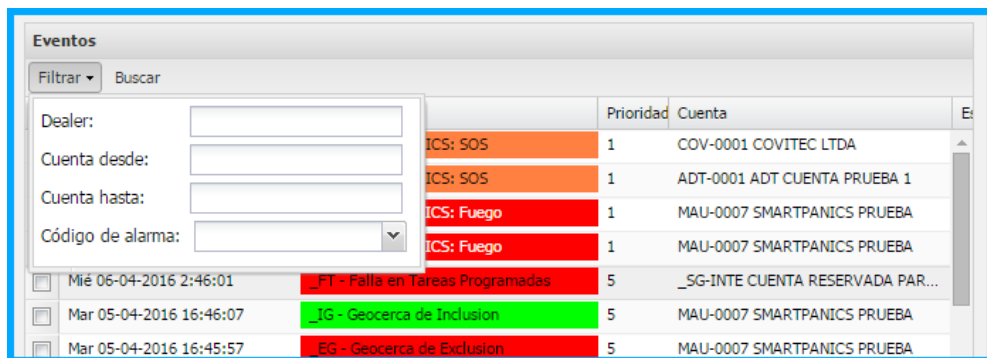
Esto significa que ningún operador podrá ver o tomar los eventos reservados, hasta que sean liberados (devueltos a pendientes), pasados a espera, o se cancele la operación.



- Utilice las casillas de verificación para seleccionar los eventos que desee procesar o pasar a espera.



- También podrá aplicar “filtros” para ajustar la cantidad de registros seleccionables.

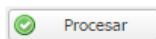


- Para terminar, elija cual será la acción a tomar: “Procesar” o “Pasar a espera”, y complete los campos correspondientes.

Observación: Permite anotar una observación o novedad acerca de los registros que será, procesados o pasados a espera.

Predefinidas: Permite utilizar observaciones cargadas previamente desde la tabla “Observaciones”.

Procesar uno o varios eventos:



Seleccione los eventos que desee procesar y elija la categorización y resolución que correspondan. Adicionalmente puede agregar una observación.

Finalmente haga clic en “**Procesar**” para dar por concluida la atención de los eventos seleccionados.

Pasar eventos a Espera:



Seleccione los eventos que desee pasar a espera para posponer su atención. Adicionalmente puede agregar una observación.

Luego seleccione el periodo (en minutos), durante el cual los eventos serán pasados a espera.

Finalmente haga clic en “**Espera**” para posponer la atención de los eventos seleccionados.

11.6 Llamar



Desde aquí podrá seleccionar el vínculo de comunicación (Dialer / Skype / Zoiper / Logger / etc.) que utilizará para iniciar la comunicación telefónica.

También podrá corroborar los datos necesarios para validar la identidad de los contactos, los que se visualizarán organizados en sus listas correspondientes.

Para una mejor comprensión dividiremos esta ventana en 3 áreas:

- **Panel superior:** Datos de la cuenta
- **Panel izquierdo:** Listas de contactos
- **Panel derecho:** Registro de llamada.

Realizar contacto [PAN - Panico]

Datos de la cuenta: Teléfono: 3156156165165 Clave: PERRO Permiso: 1122 ✖ Cerrar

#	Nombre	Pre	Teléfono	Post	Observación
0	PABLO PRESI	0	5156651561	115	TITULAR
2	ANA CLARA	9	15561561...	115	EMPLEADO

Contacto seleccionado

ANA CLARA

Clave: tia helena
Permiso: 6655
Observación: EMPLEADO

9-15561561561-115

Colgar **00:02:05**


Usuario del panel: ANA CLARA (perro) ▼

Clave: perro
Nombre: FECHA
NAC.
DNI:

Observación

Resolución: ▼

11.6.1 Datos de la cuenta

Datos de la cuenta:	Teléfono: 3156156165165	Clave: PERRO	Permiso: 1122	 Cerrar
----------------------------	-------------------------	--------------	---------------	--

- Teléfono:** Numero de contacto.
- Clave:** Clave general de la cuenta.
- Permiso:** Permiso general de la cuenta.

11.6.2 Listas de contactos

Permite visualizar las diferentes listas de contactos.

#	Nombre	Pre	Teléfono	Post	Observación
1	DARIO ROJO		11369836658		
2	Ana Sandoval		1144556699		ESPOSA
3	Pedro Alcantara		1122552255		

- Contactos:** Lista general de la cuenta.
- SmartPanics / VigiControl:** Contactos específicos que posean las aplicaciones de referencia.
- Contactos Dealer:** Teléfonos de los técnicos / instaladores correspondientes al dealer.
- Jurisdiccionales:** Teléfonos cargados por zona o área geográfica.
- Llamadas realizadas:** Historial de llamadas realizadas.

- Cada vez que efectúe una llamada, el contacto seleccionado será marcado en color “verde”, para indicar que el contacto ya ha sido notificado.



El método de marcación puede variar modificando el parámetro llamado “DSSLAMADASIMPLE”, que permite iniciar la siguiente llamada, sin finalizar la llamada actual.

11.6.3 Registro de llamada

Permite visualizar los datos registrados para el contacto y seleccionar las condiciones para registrar la resolución de la llamada.

- Recuerde que es obligatorio ingresar una “resolución de llamada” antes de poder finalizar la misma.

Contacto seleccionado

ANA CLARA

Clave: tia helena
 Permiso: 6655
 Observación: EMPLEADO

9-15561561561-115

Colgar 00:00:02

Usuario del panel:

Clave:

Nombre:

Observación

Resolución:

- En el área superior (área gris), podrán observarse las claves y permisos para el “**contacto**” seleccionado.
- Es necesario recordar que cada usuario puede tener una clave / permiso individual, diferente a la utilizada en la pestaña “**cuenta**”.

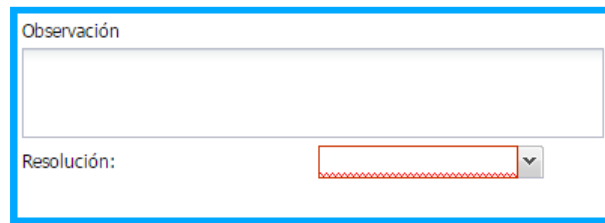
Usuario del panel:

Clave: perro

Nombre: FECHA NAC. DNI:

ANA CLARA (perro)
 PABLO PRESI (user21)
 ANA CLARA (perro)

- Utilizando el menú desplegable se podrá seleccionar un usuario del panel (pestaña “usuarios”). Al seleccionar un usuario del panel aparecerán visibles la clave y permiso para el usuario seleccionado.
- En el área de “**observación**” podremos ingresar un comentario y elegir la **resolución** del llamado desde el menú desplegable.



Observación

Resolución:

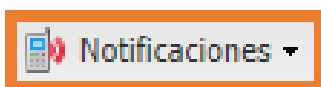
- Será necesario seleccionar una **resolución** para poder finalizar la llamada presionando el botón “colgar”.



- Finalmente presione el botón “cerrar” para salir de la ventana de llamadas.



11.7 Notificaciones

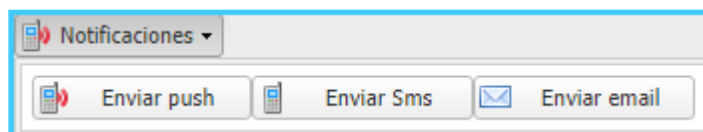


El operador podrá hacer uso de las funciones de notificación manual por medio de: Correo Electrónico, SMS o Push; permitiendo enviar novedades a los usuarios ante el ingreso de un evento de alarma de dicha cuenta.

Dependiendo del tipo de notificación que desee enviar, deberá contar con los siguientes elementos debidamente configurados:

- | | |
|---------------------------------|---|
| Notificación por SMS: | Requiere de un MODEM capaz de enviar comandos AT. |
| Notificación por correo: | Requiere del servicio de SmartMail . Si aún no posee este servicio habilitado, por favor, comuníquese con nuestro departamento de soporte. |
| Notificación Push: | Las notificaciones push son enviadas por IP, por lo que no se requiere de un hardware especial para enviarlas, sin embargo, estas solo pueden ser recibidas en teléfonos con SmartPanics. |

Para enviar una nueva notificación deberá pulsar el botón “Notificaciones” y seleccionar el tipo de notificación que utilizará: Enviar push, Enviar Sms o enviar Email.



11.7.1 Enviar Push

Permite enviar a los usuarios, notificaciones “Push” por medio de la aplicación SmartPanics.

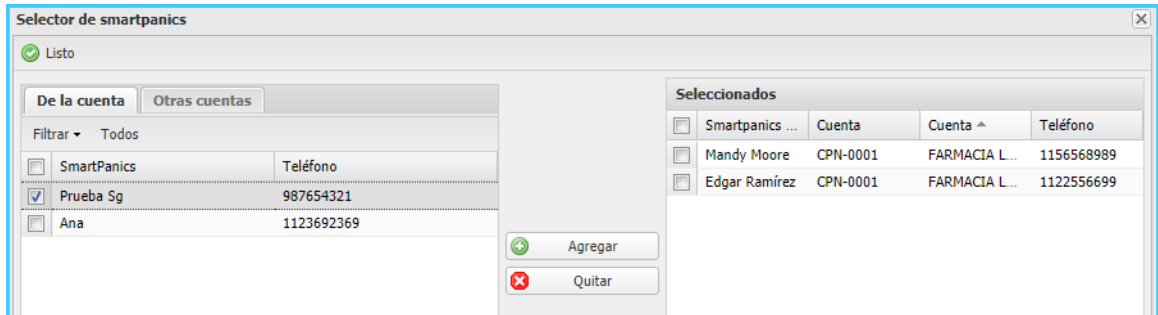
- Para enviar una notificación “Push”, pulse el botón “Enviar push”.



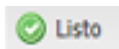
- Luego, seleccione los contactos SmartPanics a notificar, Dichos contactos pueden ser de la cuenta propia o inclusive de otra cuenta.



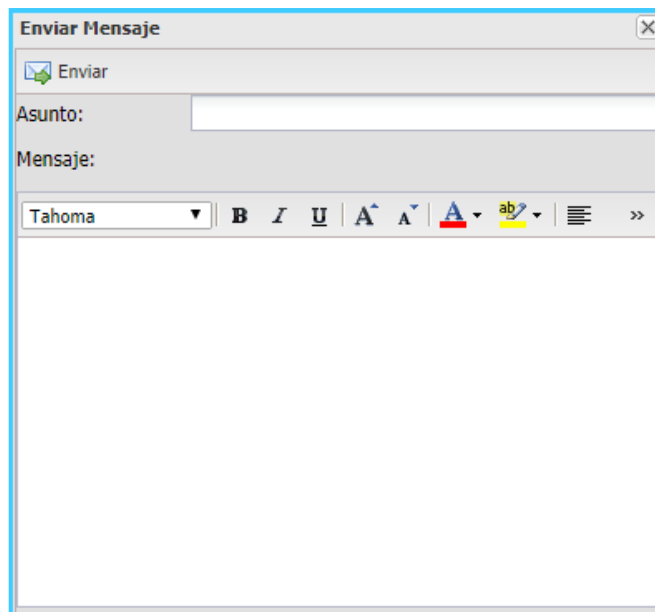
- Para seleccionar los contactos, marque la casilla de selección del contacto desde la lista en el margen izquierdo, luego, pulse el botón agregar y el contacto se enlistará en el margen derecho de la ventana.



- Una vez seleccionados el o los contactos, presione el botón “Listo” para redactar el cuerpo del mensaje.



- Complete los campos requeridos y pulse enviar para efectuar la notificación.

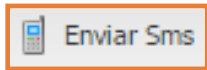


Asunto: Podrá ingresar un asunto o descripción sobre la notificación.

Mensaje: Permite ingresar el cuerpo del mensaje, que además podrá editar el color, tamaño o fondo, con las herramientas de texto enriquecido.

Enviar: Envía el mensaje.

11.7.2 Enviar SMS



Permite el envío de un SMS durante la atención de un evento de alarma, a un contacto específico.

- Para enviar una notificación por SMS, presione el botón “Enviar SMS” y complete los datos requeridos.

Para: número de teléfono del destinatario

Modem SMS: define el modem que se utilizará para el envío.

En el campo de texto, ingrese el mensaje que desee enviar.

Enviar: envía el mensaje.

11.7.3 Enviar Email

Permite el envío de un correo electrónico durante la atención de un evento de alarma al destinatario cargado en la cuenta, o, a una dirección de correo electrónico que podrá ingresar manualmente.

- Para enviar una notificación por Email, presione el botón “Enviar Email” y complete los datos requeridos.

Agregar email: Podrá seleccionar el correo electrónico registrado en la cuenta.

Para: Podrá ingresar destinatarios de manera manual.

Asunto: Podrá ingresar un asunto o descripción sobre la notificación

Campo de texto: Permite ingresar el cuerpo del mensaje, que además podrá editar el color, tamaño o fondo, con las herramientas de texto enriquecido.

11.7.4 Iniciar chat

Permite iniciar una comunicación con los usuarios SmartPanics de la cuenta en la que se recibió el evento. Esta acción deberá iniciarse desde la atención de un evento en el módulo Monitoreo Web. Ingrese a un evento, despliegue las opciones de Notificación y presione sobre “Iniciar chat”

The screenshot shows the 'Monitoreo Web (21.08.1)' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Eventos con voz', 'URL Launcher', and 'Grabar llamada entrante'. Below that, there are status indicators for 'Pendientes (34)', 'Mis Eventos (1)', 'En espera', 'Doble vista (V)', 'Doble vista (H)', 'Otros operadores', and 'Tiempo Real'. The main area displays an event titled 'BUR - Intrusión' with details: 'Capacitación CPN-0001 CAPACITACIÓN', 'Dirección: CAMILA O GORMAN', and 'Localidad: Buenos aires'. A table shows event progress: 'Hora de ingreso' (23/12/2021 13:04:20), 'Acumulado' (0:00:00:58), and 'Procesando' (0:00:00:37). A 'Notificaciones' dropdown menu is open, showing options: 'Enviar push', 'Enviar Sms', 'Enviar email', 'Enviar WhatsApp', and 'Iniciar chat' (highlighted with a red box). A 'Timeline' section at the bottom right shows event history.

Se abrirá una nueva ventana llamada “Chat”. Lo primero que debe hacer es desplegar el campo “Para” y seleccionar un SmartPanics de la lista. Luego presione el botón “Iniciar”

The screenshot shows a 'Chat' dialog box with a 'Para:' dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of contacts: 'Juan (11...)' and 'Pedro (11...)'. The 'Iniciar' button is highlighted with a red box.

Nota: La lista de contactos SmartPanics que podrá visualizar, es solo de aquellos SmartPanics que sean Administradores de grupo.

Es decir, en su configuración individual dentro del módulo SmartPanics, en la pestaña “Grupo”, deberán tener habilitado el campo “Disponible”.

Modificar SmartPanic						
Configuracion	Funciones	Alarmas	Grupos	Acciones	Geocercas	Campos extra
Disponible:	Disponible					
Cantidad:	2					

Para consultar más información sobre este punto, acceda al [TEC174_SG SmartPanics para DSS](#)

Al presionar el botón “Iniciar”, se establece la primera comunicación con el usuario, enviando un mensaje de aviso del operador que está atendiendo el evento, se unió a la conversación.

Chat

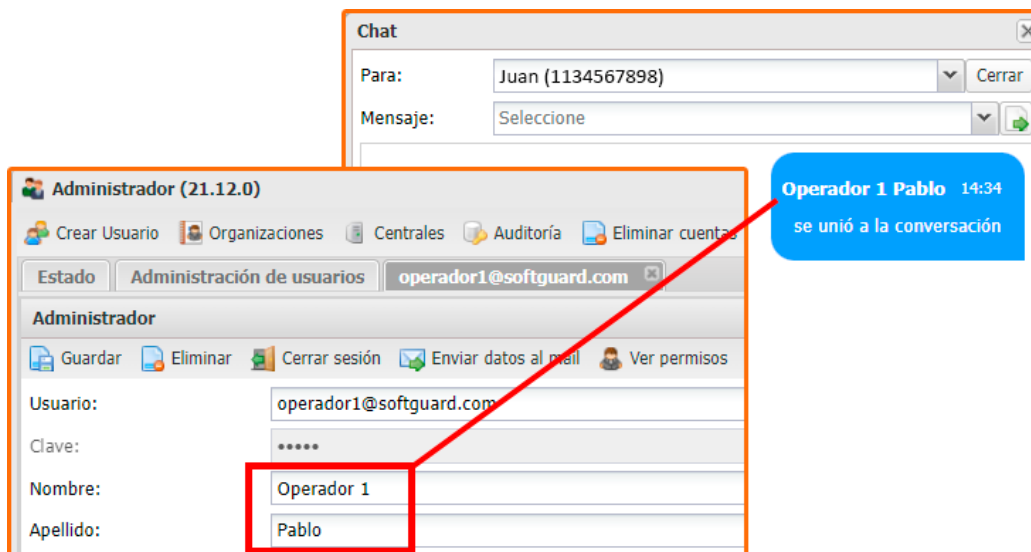
Para: Juan (1134567898) Cerrar

Mensaje: Seleccione Enviar

Operador 1 Pablo 14:34
se unió a la conversación

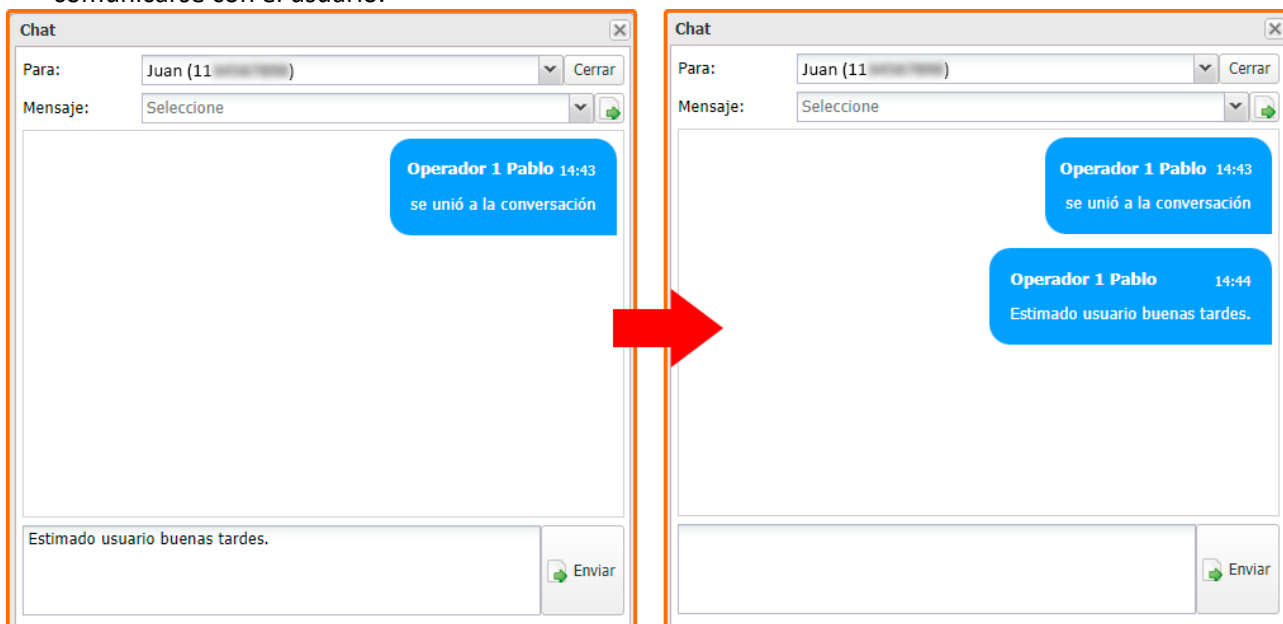
Enviar

El nombre del operador que inicie el chat, será el mismo que se haya configurado en el usuario dentro de los campos “Nombre” y “Apellido”.

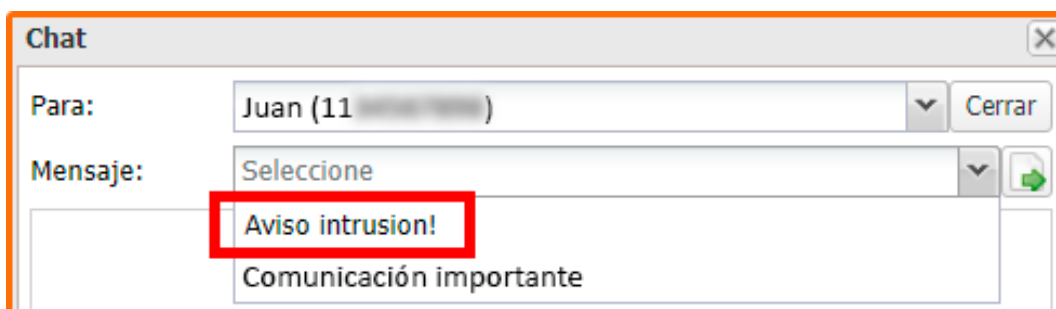


Para consultar más información sobre este punto, acceda al [TEC168_Modulo Administrador](#)

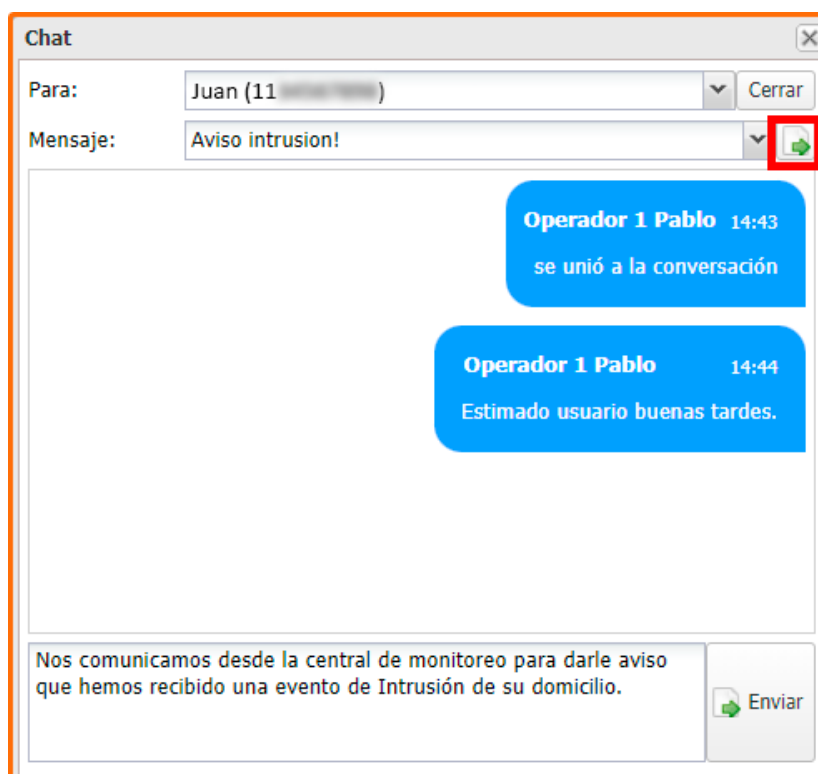
Una vez iniciada la conversación podrá escribir en el campo de texto y presionar el botón de “Enviar” para comunicarse con el usuario.



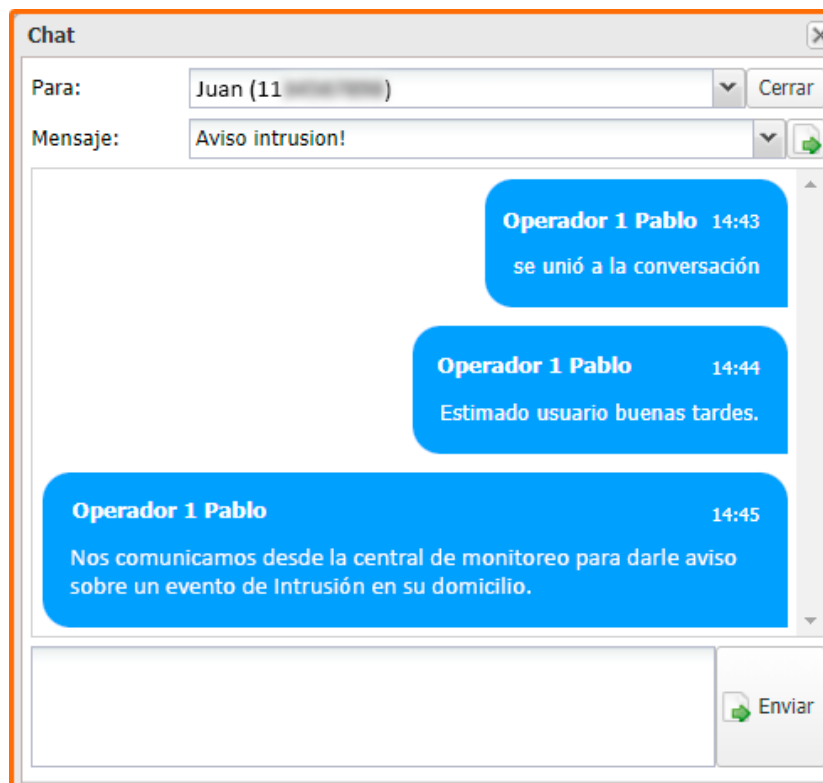
También dispone de plantillas pre establecidas. Para seleccionarlas, despliegue el campo de “Mensaje” y seleccione una plantilla.



Luego presione el botón de carga, ubicado a la derecha para que el texto de la plantilla se cargue en el campo de texto.



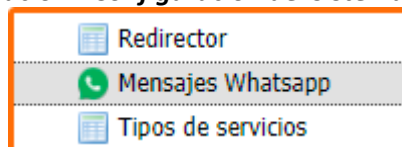
Por ultimo presione el botón “Enviar” para mandar la plantilla.



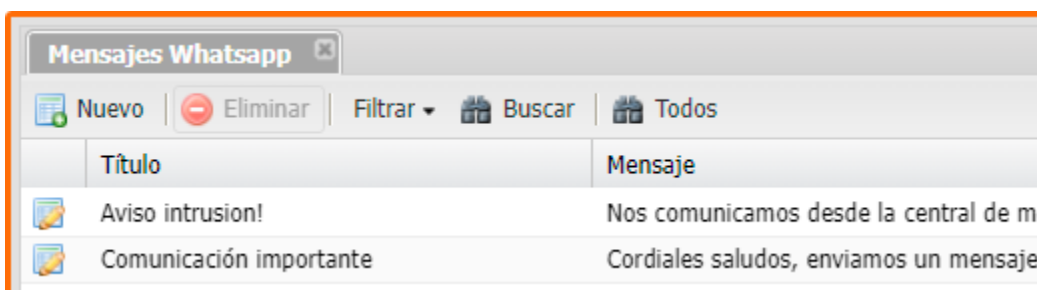
11.7.5 Creación de plantillas

Estas plantillas deberán crearse en el módulo Administrador. Una vez allí, acceda a:

>> **Sistema->Configuración->Configuración del sistema->Mensajes Whatsapp**



Una vez dentro de Mensajes Whatsapp, encontrará en la parte superior, una barra de herramientas con cinco botones. Debajo podrá observar el listado de todas sus plantillas.



Nuevo: Permite crear una nueva plantilla.

Eliminar: Permite eliminar una plantilla previamente creada.

Filtrar: Permite establecer filtros para la búsqueda de plantillas.

Buscar: Permite aplicar los filtros de búsqueda

Todos: Permite eliminar los filtros aplicados y muestra todos los registros nuevamente.
Para crear una nueva plantilla, presione sobre el botón “**Nuevo**” y complete los datos requeridos.

Guardar

Título: Aviso intrusion!

Mensaje: Nos comunicamos desde la central de monitoreo para darle aviso que hemos recibido un evento de Intrusión de su domicilio.

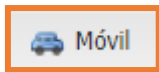
Título: Titulo descriptivo de la plantilla.

Mensaje: Texto que contendrá la plantilla.

Pulse el botón “**Guardar**” para finalizar.

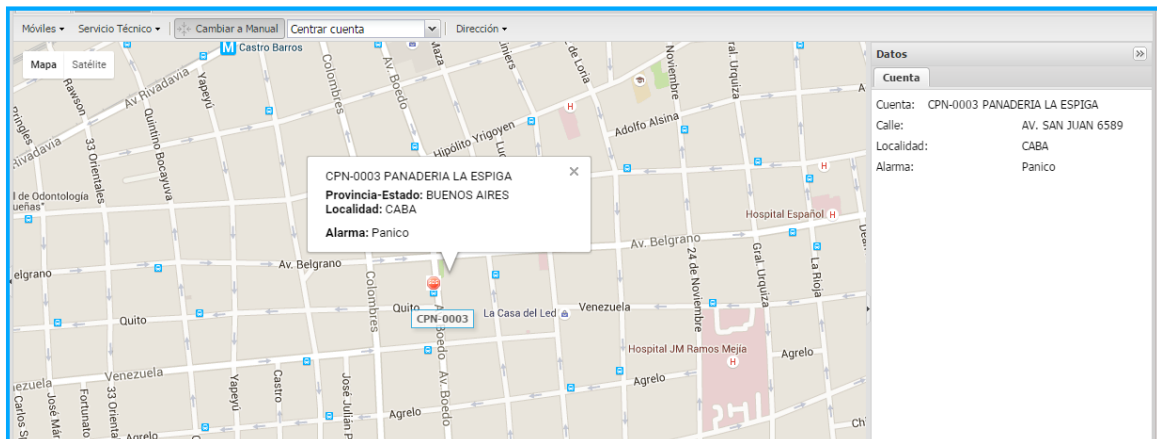
Nota: Estas Plantillas son las mismas que puede utilizar para las notificaciones por WhatsApp, véase TEC260_Configuración para envío de mensajes por WhatsApp.

11.8 Móvil



Permite visualizar el origen del evento, colocando un marcador en el mapa. Así mismo podrá observar la posición de móviles de respuesta y guardias cercanos al evento.

Adicionalmente se podrá asignar un móvil o un guardia de seguridad a la atención de dicho evento.



11.8.1 Filtro Móviles

Móviles: Permite seleccionar los móviles disponibles de patrulla, seleccionar la flota de vehículos y visualizar la posición en el mapa o asignarlos para acudir al evento de alarma.

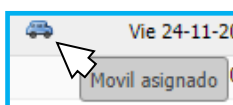
Móviles	
Nombre	Cuenta
MOVIL 25	_MP-0125
MOVIL 26	_MP-0203
SAT 01	_MP-0201
SAT 02	_MP-0202

- Podrá dar de alta sus móviles de respuesta, móviles de servicio o flotas desde el módulo Administrador dentro de las siguientes tablas respectivamente:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Móviles de respuesta.

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Flotas.

Al asignar un móvil de respuesta, se podrá visualizar en la columna de acciones, un ícono correspondiente a la asignación del móvil.



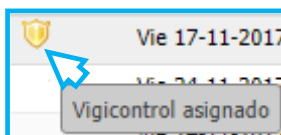
11.8.2 Filtro VigiControl

VigiControl: Permite seleccionar a los guardias de seguridad disponibles de “VigiControl”, para visualizar la posición en el mapa o asignarlos para acudir al evento de alarma.

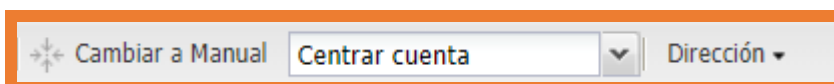
Cuenta	Nombre de cuenta	Usuario
<input type="checkbox"/> CPN-0503	ARMERÍA LORIA	Matias
<input type="checkbox"/> CPN-0502	FABRICA DE CAJAS	Marcial
<input type="checkbox"/> CPN-0503	ARMERÍA LORIA	Alfredo

- **Podrá dar de alta a los guardias de seguridad desde el módulo VigiControl.**

Al asignar un guardia de seguridad o vigilador, se podrá visualizar en la columna de acciones, un ícono correspondiente a la asignación del guardia.

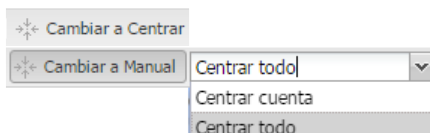


11.8.3 Otros filtros



- **Centrado**

Los botones de centrado se utilizan para colocar en el centro del mapa el objetivo en alerta o el objetivo junto con todos los móviles disponibles.



La opción de “Cambiar a Centrar”, permite elegir entre centrar solo la cuenta, o la cuenta y los móviles.

La opción de “Cambiar a Manual”, anula el auto refresco de pantalla y permite desplazarse por el mapa libremente.

Cuando seleccione la vista “centrada”, esta cambiará automáticamente a “manual”, si desplaza el mapa.

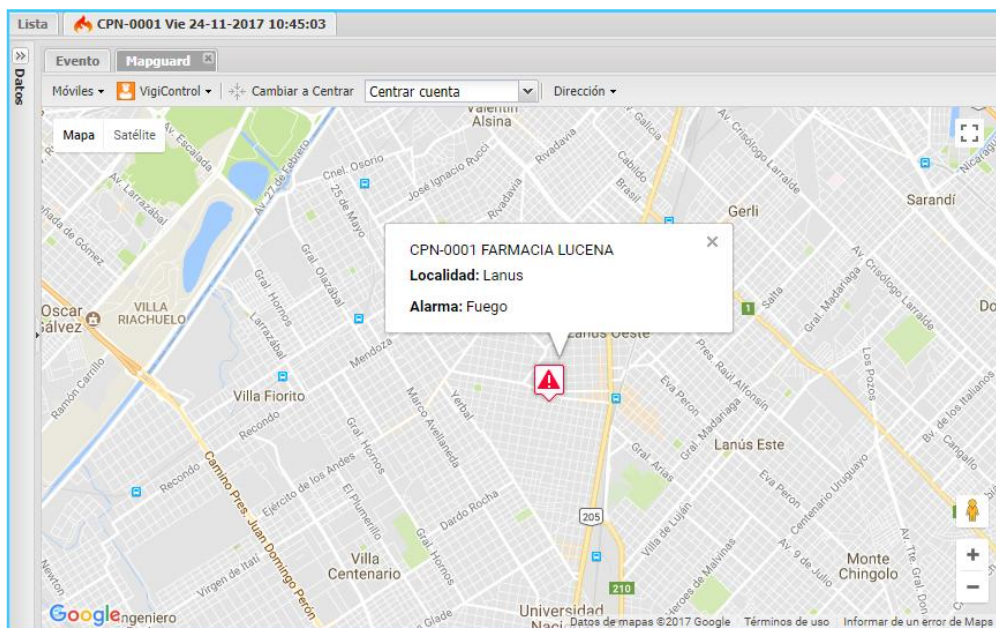
- **Dirección**

Permite abrir un cuadro de búsqueda para posicionar una dirección en el mapa.

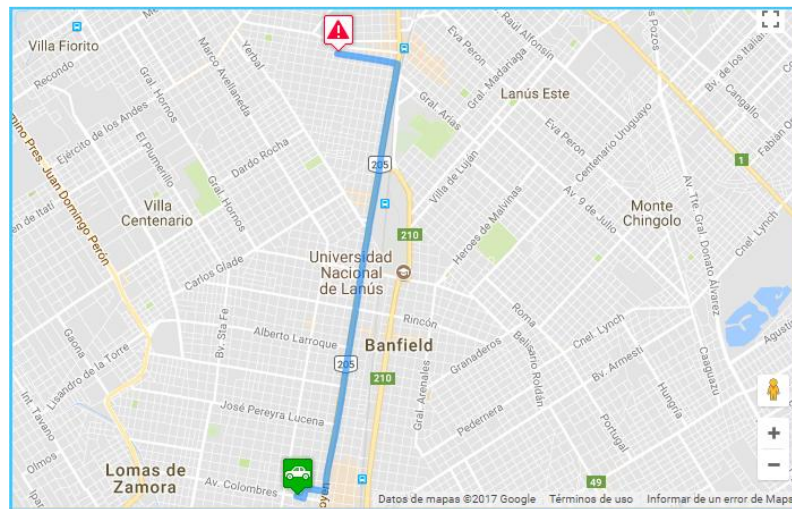
A screenshot of a web interface showing a search box for directions. The box is labeled 'Dirección' and has a 'Mostrar' button below it.

11.8.4 Asignar un móvil o guardia

Al presionar el botón “móvil”, durante la atención de un evento, aparecerá la cuenta en alarma, en el centro de la ventana.



- Utilice las funciones de centrado, haga zoom en el mapa o utilice los filtros, para localizar un móvil o un guardia.
- Ahora haga clic sobre el móvil de patrulla o guardia de seguridad que desee asignar a la atención del evento.



- Inmediatamente el sistema mostrará en el mapa la ruta sugerida para arribar al objetivo y en el panel derecho podrán observarse las instrucciones del recorrido junto con el tiempo estimado.

Datos del evento

CPN-0001 FARMACIA LUCENA

FIR - Fuego

Móvil seleccionado

+ Asignar

Estado:

Desde:

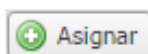
Hasta: Carlos Gardel 577-591, B1824N2C Lanús Oeste

Tiempo: 21 min

Instrucciones

- Dirigete hacia el **este** en **Av. Colombres** hacia **Cornelio Saavedra**
- Gira a la **izquierda** en la 1.^a bocacalle hacia **Cornelio Saavedra**
- Gira a la **derecha** en la 1.^a bocacalle hacia **Loria**
- Gira a la **izquierda** hacia **Hipólito Yrigoyen/RN205**
- Gira a la **izquierda** hacia **Carlos Gardel**
El destino está a la derecha.

- Haciendo clic en el botón “Asignar”, el móvil o guardia quedará seleccionado y no podrá recibir nuevas asignaciones hasta que no se dé por “liberado”.



- Dos eventos de alarma serán generados indicando la asignación del móvil o guardia utilizando el siguiente código de alarma: **_DM:** Despacho Móvil/Patrulla
El primero será visible en el histórico de eventos de la cuenta donde el móvil haya sido asignado, permitiendo la gestión del envío de notificaciones por SMS o email.
El segundo será visible en el histórico de eventos de la cuenta móvil o cuenta VigiControl.

11.8.5 Datos del evento

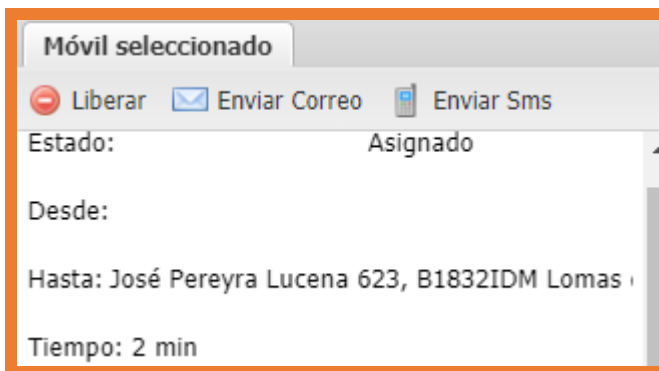
- **Cuenta**

La pestaña “Cuenta” muestra la cuenta a la que se le asignará un móvil de patrulla o un guardia.



- **Móvil seleccionado**

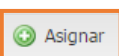
Permite visualizar el estado del móvil, el tiempo de viaje y las instrucciones.



Los móviles “libres” se visualizan en color verde y los móviles “asignados” se visualizan en color rojo.

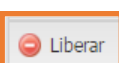
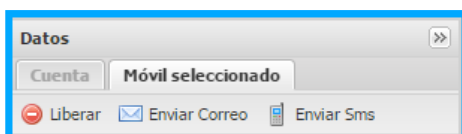


Los guardias estarán representados con un ícono color naranja de VigiControl



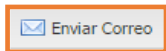
El botón “asignar” vincula al móvil de respuesta, a la atención del evento de alarma.

- Al asignar un móvil, este cambiará su color de referencia de color verde (libre) a color rojo (asignado) y el panel de opciones habilitará el envío de notificaciones por correo.



El botón “liberar” permite que el móvil pueda ser asignado a un nuevo evento de alarma. El estado del mismo cambiará nuevamente a color verde.

- **Enviar correo**



La función de correo permite el envío de notificaciones desde la central de monitoreo hacia el móvil o guardia, a una cuenta de correo electrónico que hayan designado para tal fin.

- Complete los campos necesarios y haga clic en el botón “enviar”.

Envío de correo

Enviar

de: mavalos@softguard.com

Para: Completar

Asunto: Aviso a móvil asignado

Tahoma

Cuenta: PANADERIA LA ESPIGA
Dirección: Av. Boedo 349, Cdad. Autónoma de Buenos Aires, Argentina
Evento: PAN-Panico
Hora del evento: 2016-04-11 12:22:08
Contacto: 56165165156

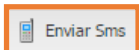
Ruta:
[Abrir mapa](#)

Instrucciones:

- Dirígete hacia el **sur** en **Espinosa** hacia **Yerbal**
- Gira a la **izquierda** en la 2.ª bocacalle hacia **Av Rivadavia**

- En el cuerpo del mensaje, serán enviados los datos de la cuenta, las instrucciones sobre cómo arribar al objetivo y un enlace para utilizar la función de navegación de su teléfono móvil o tablet.

- **Enviar SMS**



Permite gestionar el envío de notificaciones por SMS.

Envío de sms

Enviar

Para: 6161651561

Modem SMS: MODEM SMS

PANADERIA LA ESPIGA
 Av. Boedo 349, Cdad. Autónoma de Buenos Aires, Argentina
 PAN-Panico
 2016-04-11 12:22:08
 Contacto:56165165156
<https://www.google.com/maps/dir/-34.62034442429395,-58.4479468/undefined,undefined>

- Complete los campos necesarios y haga clic en el botón “enviar SMS”.
- En el cuerpo del mensaje, serán enviados los datos de la cuenta y un enlace para utilizar la función de navegación de su teléfono móvil o tablet.



Estos botones permiten “maximizar” o “contraer el panel de información”.

11.8.6 Historial



Permite generar un reporte histórico de posiciones del móvil o guardia seleccionado.

- Seleccione el periodo del cual desee obtener información utilizando los filtros desde-hasta. Luego haga clic en el botón “Buscar” para que se muestre la información en pantalla.

Historial de posiciones

Historial

Buscar | Mostrar | Exportar | 15' | 30' | 45' | 60'

Desde: 01/04/2016 16:57
 Hasta: 14/04/2016 17:57
 Cantidad: 500
 Selector Eventos:

Resumen de datos

Cantidad: 17 Eventos En Movimiento: 7132 Minutos
 Vel. Mínima: 90 Km/h Distancia: 107122 Km
 Vel. Máxima: 609 Km/h Primer Evento: 2016-04-06 10:04:42
 Vel. Promedio: 152 Km/h Último evento: 2016-04-11 08:56:42
 Detenido: 0 Minutos

Fecha	Fecha Gps	Vel.	Prioridad	Evento	Dirección
2016-04-06 15:50:05	2016-04-06 10:04:42	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Av. 9 de Julio 1050, Cdad. Autón...
2016-04-06 15:51:41	2016-04-06 10:04:42	609 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	
2016-04-06 16:39:59	2016-04-06 11:39:55	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Jorge Newbery 1102-1200, Piñeirc
2016-04-06 16:40:37	2016-04-06 11:40:55	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Jorge Newbery 1102-1200, Piñeirc
2016-04-06 16:38:44	2016-04-06 13:38:42	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Avenida Corrientes 1036, C1043A
2016-04-11 11:39:03	2016-04-06 13:39:55	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Jorge Newbery 1102-1200, Piñeirc
2016-04-06 16:42:16	2016-04-06 13:39:55	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Jorge Newbery 1102-1200, Piñeirc
2016-04-06 16:55:56	2016-04-06 13:55:42	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Avenida Corrientes 1036, C1043A
2016-04-06 17:03:12	2016-04-06 14:00:55	90 k...	9	710 - DXSAT7 Posicion	Jorge Newbery 1102-1200, Piñeirc

Mostrando 1 - 17 de 17

Cantidad:

Cantidad de eventos que se tendrán en cuenta para procesar el reporte.

15' | 30' | 45' | 60'

Desde:
 Hasta:
 Cantidad:

A través de los filtros de fechas y tiempo, podrá establecer el periodo que conformará el reporte.

Buscar Inicia la búsqueda de información configurada en los filtros.

Mostrar Permite generar la recreación del recorrido en el mapa.

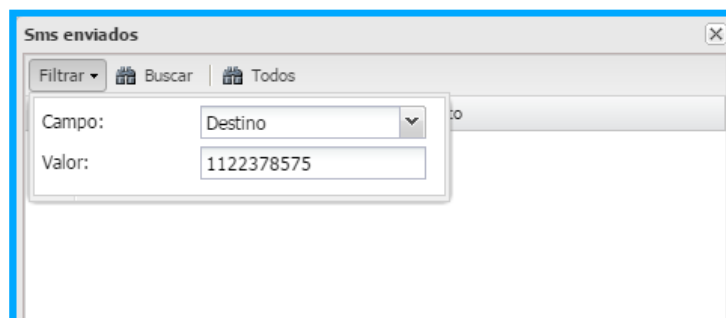
Exportar Permite exportar la información obtenida.

11.8.7 Menú SMS enviados



Permite visualizar el histórico de notificaciones enviadas por SMS desde la central hacia el móvil o guardia.

- La función de “Filtro” permite buscar información específica en función de los valores definidos.

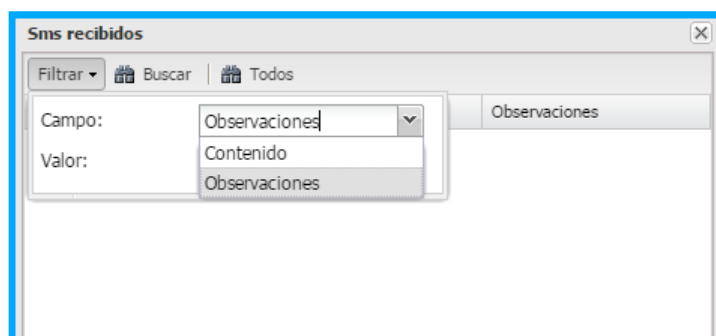


11.8.8 Menú SMS recibidos



Permite visualizar el histórico de notificaciones recibidas por SMS desde el móvil hacia la central.

- La función de “Filtro” permite buscar información específica en función de los valores definidos.

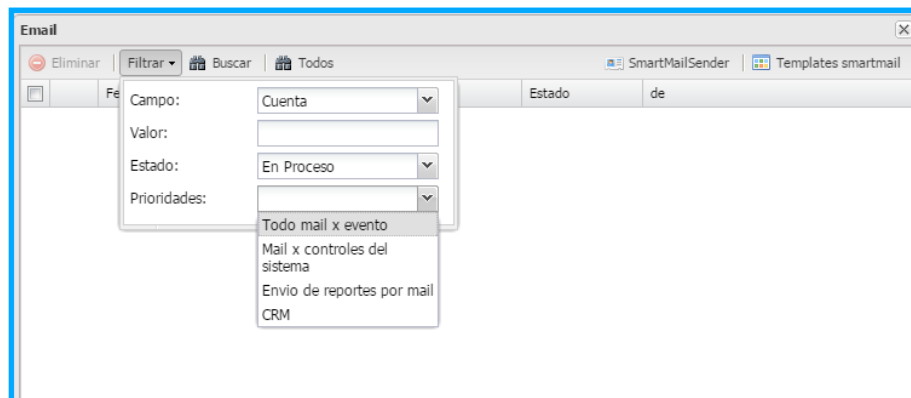


11.8.9 Menú Correo enviado




Permite visualizar el histórico de notificaciones enviadas por correo electrónico desde la central hacia el móvil.

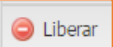
- La herramienta de filtro permite buscar información específica en función de los valores definidos.



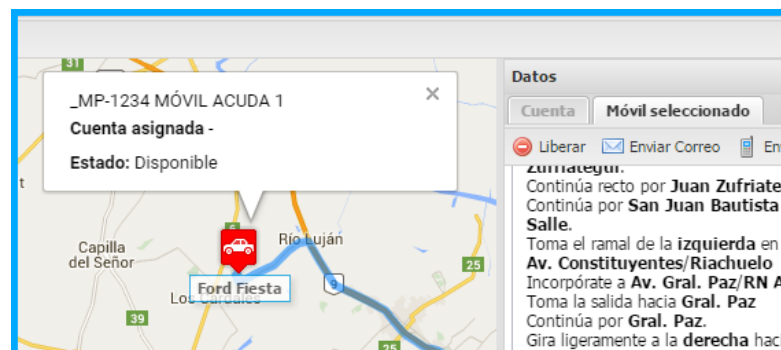
 SmartMailSender Permite definir la firma digital que utilizará el remitente.

 Templates smartmail Permite crear plantillas de mensajes de correo electrónico.

11.8.10 Desasignar un móvil o guardia asignado a un evento de alarma

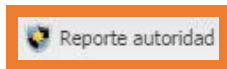
 El botón “liberar” permite que el móvil o guardia pueda ser asignado a un nuevo evento de alarma. El estado del mismo cambiará nuevamente a color verde.

- Seleccione el móvil o guardia y presione el botón “liberar”.



Una vez que el evento es procesado y su atención se da por concluida, el móvil o guardia que estuviera asignado quedará liberado en forma automática.

11.9 Reporte autoridad



Mediante esta función se puede notificar a las autoridades designadas sobre un evento pendiente de proceso.

Esta función suele utilizarse en distritos o localidades que requieran que la estación de monitoreo efectúe la derivación de la atención de los eventos de alarma.

- Para hacer uso de esta herramienta deberá contar con los siguientes requisitos:
 - Debe disponer del módulo “**Reporte Autoridad**” en su licencia.
 - Debe disponer de una “Autoridad” configurada en su sistema.

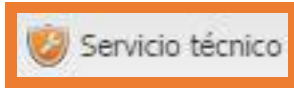
Para configurar una autoridad deberá dirigirse al siguiente menú:

>> Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración > Autoridades

Desde esta tabla podrá configurar cual será el comportamiento de los eventos que ingresen a la central, que estén vinculados a la autoridad designada, pudiendo elegir entre las siguientes opciones:

- **Reporte Manual:** El evento ingresa y el operador deberá determinar si debe ser reportado. Aun así, el operador deberá procesarlo en su terminal.
- **Reporte Automático:** El evento que ingresa se envía en forma automática a la autoridad designada. Aun así, el operador deberá procesarlo en su terminal.
- **Reporte Auto-procesados:** Los eventos de auto-procesan en la terminal del operador, pero se envían a la autoridad.

11.10 Servicio técnico



Esta función permite abrir una ventana donde se visualizarán todos los registros de servicios técnicos vinculados a la cuenta. Se podrán aplicar filtros de búsqueda para listar registros específicos y solicitar servicios técnicos nuevos.

ID	Fecha de all	Nombre	Observaciones
27236	15/07/2015	CAMBIO DE TECLADO	
27267	27/07/2015	CAMBIO DE SIRENA	FALLA DE SIRENA
27269	29/07/2015	CAMBIO DE TECLADO	
27273	29/07/2015	CAMBIO DE TECLADO	
27274	29/07/2015 9:03:02	EXTENSION DE CABLEADO	
27276	29/07/2015 9:09:28	CAMBIO DE TECLADO	

Filtros

Estado:

- Pendiente
- Asignado
- Cancelado
- Finalizado
- En Ejecución

Esta herramienta permite aplicar diferentes filtros para la visualización de servicios técnicos, en función del estado del mismo.

Reclamos



El botón de reclamos permite ingresar una novedad por desconformidad o incumplimiento, que posteriormente podrá visualizarse en la orden de trabajo.

Reclamo (5)

El técnico no se presentó en el horario anunciado.

Antecedentes

Guardar

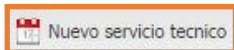
Impresión



La herramienta de impresión permite efectuar la impresión de la orden de trabajo, para ser entregada al personal técnico.

11.10.1 Solicitud de Servicio Técnico

Podrá generar una solicitud de servicio técnico desde la atención de un evento de alarma. Para ello, deberá presionar el botón “Nuevo servicio técnico”.



- En la siguiente ventana deberá establecer la condición bajo la cual se solicita el servicio técnico indicando la causa y una fecha tentativa de visita.

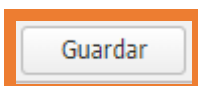
La imagen muestra una ventana de software con el título "Nuevo servicio técnico para FARMACIA LUCENA". Dentro de la ventana, hay tres campos de entrada: "Tipo de Servicio:" con un menú desplegable, "Servicio:" con un menú desplegable, y "Contacto:" con un menú desplegable. Debajo de estos campos hay un área de texto grande etiquetada como "Observaciones:". En la esquina inferior derecha de la ventana hay un botón que dice "Guardar".

Tipo de servicio: Permite establecer la condición del servicio técnico.

Tarea / Servicio: Permite seleccionar una tarea disponible, en función de la condición elegida.

Observaciones: Permite ingresar datos adicionales acerca de la solicitud de servicio técnico.

- Una vez que haya completado todos los campos, presione el botón “Guardar”.



- Una vez completada esta operación, la orden de trabajo aparecerá disponible en el módulo de servicio técnico para que pueda definirse el técnico responsable, así como también el medio de transporte que se utilizaría, entre muchas otras opciones.



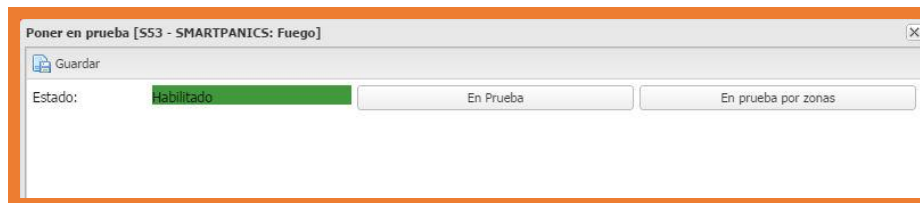
Esta función requiere tener habilitado el módulo de Servicio Técnico, dentro de su licencia.

11.11 Poner en prueba



Mediante este botón será posible cambiar el estado de una cuenta, pudiendo elegir dejarla en estado de Prueba, en Prueba por Zonas o Habilitada.

También se podrá asociar una observación o nota al cambio de estado.



Formulario de configuración de estado de prueba:

- Título: Poner en prueba [553 - SMARTPANICS: Fuego]
- Acción: Guardar
- Estado: **Habilitado** (seleccionado)
- Opciones: En Prueba, En prueba por zonas

- **En Prueba**



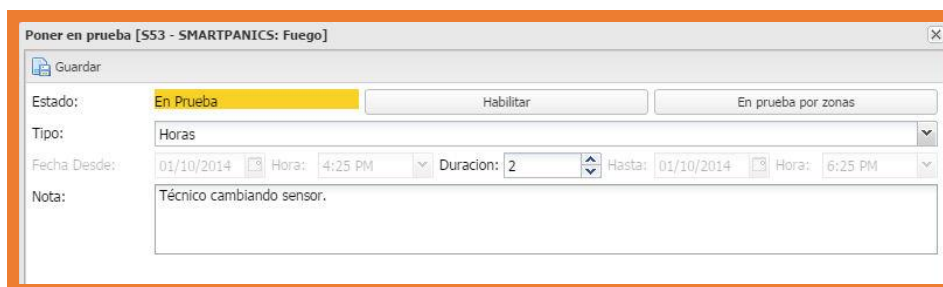
Permite especificar un periodo de tiempo por el cual una cuenta, permanecerá en estado de **Pruebas**. Todas las zonas de la cuenta adoptaran la misma condición.

- **En Prueba por zonas**



Permite especificar un periodo de tiempo por el cual una o varias zonas de una cuenta, permanecerá en estado de **Prueba**. Todas las zonas seleccionadas adoptarán la condición de **Prueba**, mientras que las restantes permanecerán **Habilitadas**.

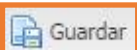
Una vez que el periodo de tiempo elegido para la condición de **Prueba** finalice, la cuenta pasara a estar **Habilitada** para recibir eventos en forma normal.



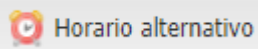
Formulario de configuración de estado de prueba:

- Título: Poner en prueba [553 - SMARTPANICS: Fuego]
- Acción: Guardar
- Estado: **En Prueba** (seleccionado)
- Opciones: Habilitar, En prueba por zonas
- Tipo: Horas
- Fecha Desde: 01/10/2014 Hora: 4:25 PM
- Duración: 2
- Hasta: 01/10/2014 Hora: 6:25 PM
- Nota: Técnico cambiando sensor.

- Una vez establecido el tiempo por el cual la cuenta permanecerá en Prueba, será necesario presionar el botón “guardar” para aplicar el cambio de estado.



11.12 Horario alternativo



Esta herramienta funciona como dependiente del control de horarios. Permite especificar un nuevo horario de cierre para un objetivo.

Recuerde que la modificación solo es válida una única vez para el día en curso. Luego de ello, la cuenta continuará utilizando el control de horarios definido.

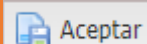
Si desea aplicar una modificación definitiva, deberá acceder al control de horarios de la cuenta desde el Administrador de Cuentas.

CPN-0001 FARMACIA LUCENA			
Aceptar			
Horarios			
Día apertura	Tiempo de aper...	Día cierre	Cierre Tiempo
Sábado	09:00	Sábado	18:00
Viernes	09:00	Viernes	18:00
Jueves	09:00	Jueves	20:00
Miércoles	09:00	Miércoles	20:00
Martes	09:00	Martes	20:00
Lunes	09:00	Lunes	20:00
Horarios alternativos			
Día apertura	Tiempo de aper...	Día cierre	Cierre Tiempo
Viernes	09:00	Viernes	19:00
Minutos para nueva accion:		<input type="text" value="6"/>	

- Para modificar un horario, ingrese un nuevo valor en el campo “Minutos para nueva acción”.

Minutos para nueva accion: 2018-09-14 10:49:04

- Y luego presione “aceptar” para grabar los cambios.



12. Funciones especiales para MWR

Algunas funcionalidades adicionales del módulo Monitoreo Web, deben habilitarse desde módulos externos, como el módulo Administrador de Cuentas o el módulo Administrador. Estas influyen directamente en la atención de eventos, ya que modifican la interface de usuario o la forma de interactuar con las cuentas, como por ejemplo la función de Auto-monitoreo y el escalamiento de prioridades entre otras.

12.1 Auto monitoreo

La función de Auto-monitoreo permite que aquellas cuentas que tengan habilitada esta función, se auto gestionen, procesando de forma automática los eventos que ingresen y permitiendo el reporte a los usuarios correspondientes por medios autónomos, tales como la Mensajería por SMS o la Notificación por Correo Electrónico.

En palabras más simples, esta nueva funcionalidad deja al Operador fuera del proceso de atención de eventos y su posterior comunicación al usuario, permitiendo que la Central de Monitoreo administre de forma más eficiente el recurso humano.

Esta función se encuentra disponible en **DSS** en los **módulos Administrador de Cuentas y Web Dealer** y se debe habilitar en cada cuenta en que se desee aplicar, en forma individual.

Para ello deberemos ingresar al siguiente menú:

>> Administrador de cuentas / Web Dealer >>Cuenta del cliente >> Pestaña Auto Monitoreo.

- La función de Auto Monitoreo consta de dos opciones configurables.

Auto-procesamiento de eventos:

Los valores configurables son “SI” o “NO” y permite establecer si la función de Auto monitoreo estará activa o no, para la cuenta seleccionada.

Esta opción por defecto está en “NO”.

The screenshot shows a web application interface with a sidebar menu on the left containing 'Cuenta', 'Situación', 'Automonitoreo', 'Documentos', and 'Usuarios'. The main content area is titled 'Guardar' and contains two configuration fields: 'Autoprocesamiento de eventos:' with a dropdown menu set to 'No', and 'Prioridad de eventos a autoprocesar:' with a dropdown menu set to 'Si'.

Prioridad de eventos a auto-procesar:

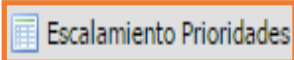
Esta opción permite determinar a partir de que “Nivel de Prioridad”, los eventos que ingresen serán Auto procesados por el sistema y permitiendo la notificación al usuario, por medios automáticos como el envío de SMS o email.

The screenshot shows the same web application interface as the previous one, but with the 'Automonitoreo' option selected in the sidebar. The main content area shows 'Autoprocesamiento de eventos:' set to 'Si' and 'Prioridad de eventos a autoprocesar:' set to '1 en adelante (todos)'. The dropdown menu for priority is expanded, showing options from '1 en adelante (todos)' to '9'.



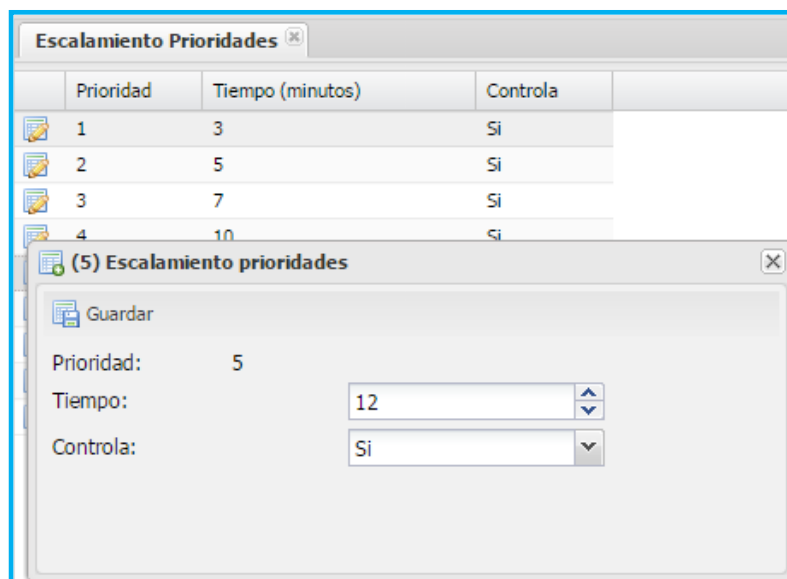
Es necesario recordar que para que la notificación de los eventos se lleve a cabo en forma automática se deben haber elegido y configurado previamente, los medios para tal fin, ya sea la mensajería por SMS, la notificación por Correo Electrónico o cualquier otro medio del que se pudiera disponer.

12.2 Escalamiento de Prioridades



Permite que los eventos que se encuentran en la ventana de pendientes, modifiquen progresivamente el orden de su prioridad de atención, aumentando cada vez más el grado de importancia del mismo, en función del tiempo acumulado.

- El “Escalamiento de Prioridades” debe configurarse desde el módulo “Administrador >> Sistema >> Configuración >> Escalamiento Prioridades”



Prioridad: Define la prioridad del evento.

Tiempo: Esta expresado en minutos. Es el tiempo que demora el evento ingresado en escalar su prioridad, cuando se encuentre pendiente de proceso (ventana de eventos pendientes).

Al finalizar el tiempo asignado el evento escalará 1 (una) prioridad, siendo 1 (uno) la máxima prioridad y 9 (nueve) la mínima.

Los eventos ingresados escalarán su prioridad hasta alcanzar la prioridad 1 (uno) o se concluya la atención de los mismos (evento procesado).

Controla: Si se selecciona “SI”, activa el escalamiento de prioridad para la prioridad seleccionada. Definido en “NO”, no realiza escalamiento.

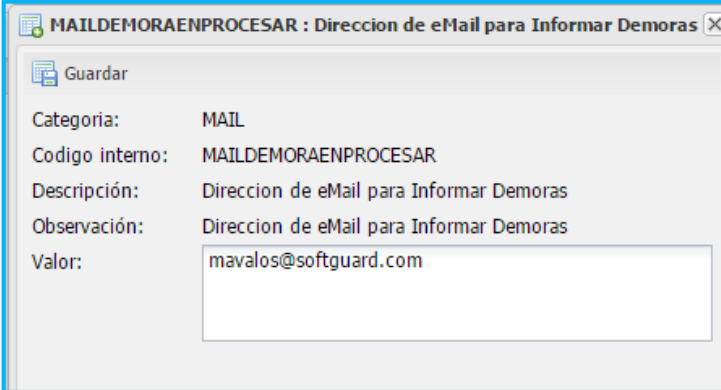


Esta función solo aplica para los eventos que estén en la ventana de “Pendientes”.

Los eventos pasados a “espera” NO escalarán su prioridad. Si un evento en “espera” vuelve a la ventana de pendientes, seguirá el proceso normal de escalamiento, comenzando con la prioridad actual y escalando hasta que se concluya su atención o alcance la prioridad 1 (uno).

Una vez que haya configurado los tiempos de escalamiento, deberá considerar que podrá efectuarse una notificación automática, cada vez que un evento escale de prioridad.

El envío de dicha notificación podrá efectuarse cargando previamente le correo electrónico de destino. El correo de destino podrá cargarse modificando el parámetro “**MAILDEMORAENPROCESAR**”.



MAILDEMORAENPROCESAR : Direccion de eMail para Informar Demoras

Guardar

Categoría: MAIL

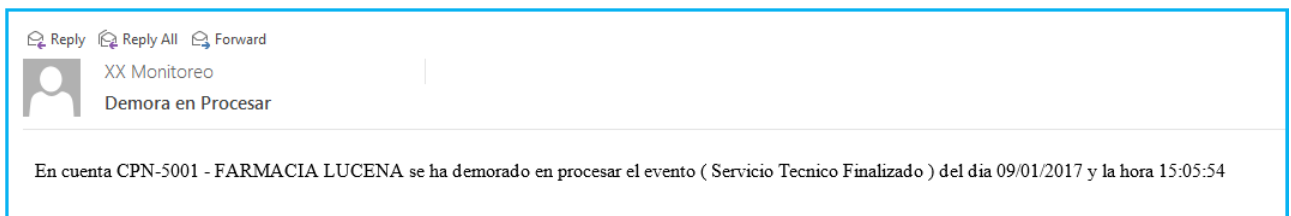
Código interno: MAILDEMORAENPROCESAR

Descripción: Direccion de eMail para Informar Demoras

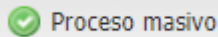
Observación: Direccion de eMail para Informar Demoras

Valor:

- Posteriormente, cuando un evento haya escalado su prioridad, se enviará una notificación al correo de destino que tendrá la siguiente apariencia.



12.3 Proceso masivo

 Proceso masivo

Esta función permite el procesamiento múltiple de eventos que se encuentren pendientes de atención, aplicando la misma categorización y resolución a los grupos de registros seleccionados. También es posible pasarlos a “Espera”, para su posterior atención.

Importante:










Tras presionar sobre el botón “PROCESO MASIVO”, se creará un listado con todos los eventos disponibles en la ventana actual, sin quedar RESERVADOS para el operador que haya ejecutado dicha función. Esto significa que cualquier operador podrá ver o tomar cualquier evento que todavía no haya sido procesado; incluso podrían ser procesados los eventos, mientras permanezcan en la lista de eventos a procesar.

A diferencia de la función “Procesar Todos”, en este caso los eventos de listaran ordenados por código de alarma.

Debe seleccionar los eventos a procesar

Eventos

Filtrar ▾ Buscar Ver Todos

Evento	Cantidad
 _DM Despacho Movil/Patrulla	2
 BUR Robo	1
 FIR Fuego	1
 LOW Bateria Baja	5
 MED Alarma Medica	1
 NSR Señal No Recibida	1
 PAN Panico	1
 POW Falla Alimentacion Ac	4
 TRB Problema	4

« « Página 0 de 0 » » Cantidad total de eventos: 20

Sin datos para mostrar

Procesar

Observación:

Predefinidas:

Categorización:

Resolución:


Procesar

Espera

Observación:

Predefinidas:

Minutos:

 Espera

- **Iniciar el procesamiento masivo**

Para ello seleccione alguna de las categorías de la lista, presionando sobre el icono de “agregar”.



Debe seleccionar los eventos a procesar

Eventos	
Filtrar	Buscar Ver Todos
Evento	Cantidad
_DM Despacho Movil/Patrulla	2
_MV Mantenimiento vehicular	1
BUR Robo	2
FIR Fuego	1
LOW Bateria Baja	5

Y a continuación complete los campos requeridos para ejecutar la operación de PROCRESAR o pasar a ESPERA.

Procesar	Espera
Observación: <input type="text"/>	Observación: <input type="text"/>
Predefinidas: <input type="text"/>	Predefinidas: <input type="text"/>
Categorización: <input type="text" value="Alarma Falsa - Falla Equipo"/>	Minutos: <input type="text" value="60"/>
Resolución: <input type="text" value="Cancelado por usuario"/>	<input type="button" value="Espera"/>
<input type="button" value="Procesar"/>	

Si necesita agregar más categorías para efectuar el procesamiento masivo, deberá utilizar la herramienta de FILTRO, y seleccionar las categorías adicionales desde el campo llamado “Código de alarma”.

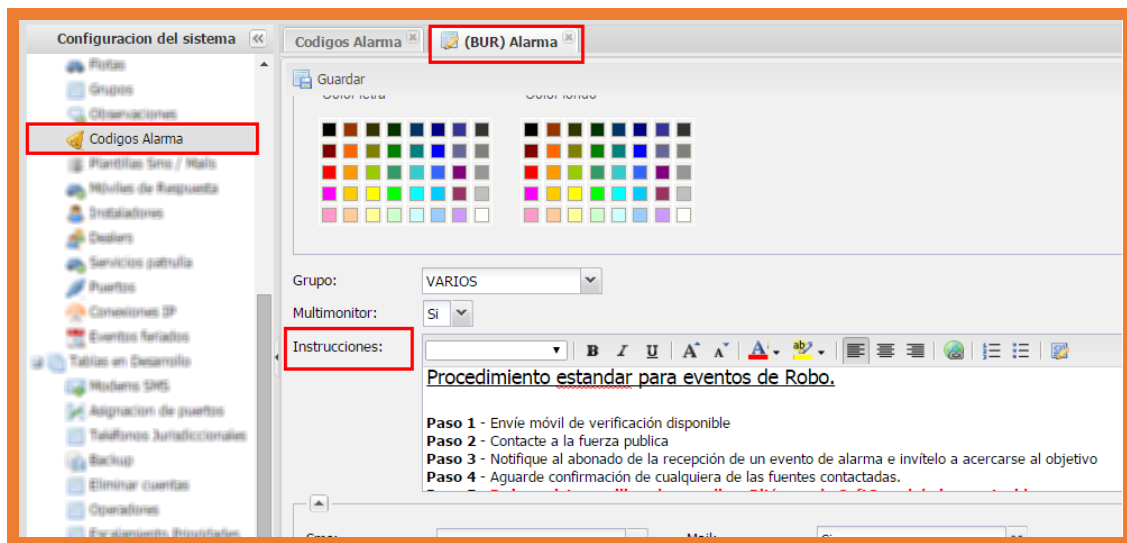
Debe seleccionar los eventos a procesar

Eventos	
Filtrar	Buscar Ver Todos
Dealer: <input type="text"/>	Cantidad
Cuenta desde: <input type="text"/>	2
Cuenta hasta: <input type="text"/>	Cantidad total de eventos: 2
Código de alarma: <input type="text" value="Robo"/>	
<ul style="list-style-type: none"> Despacho Movil/Patrulla Mantenimiento vehicular Robo Fuego Bateria Baja Alarma Medica 	
<input type="button" value="Procesar"/>	Sin datos para mostrar

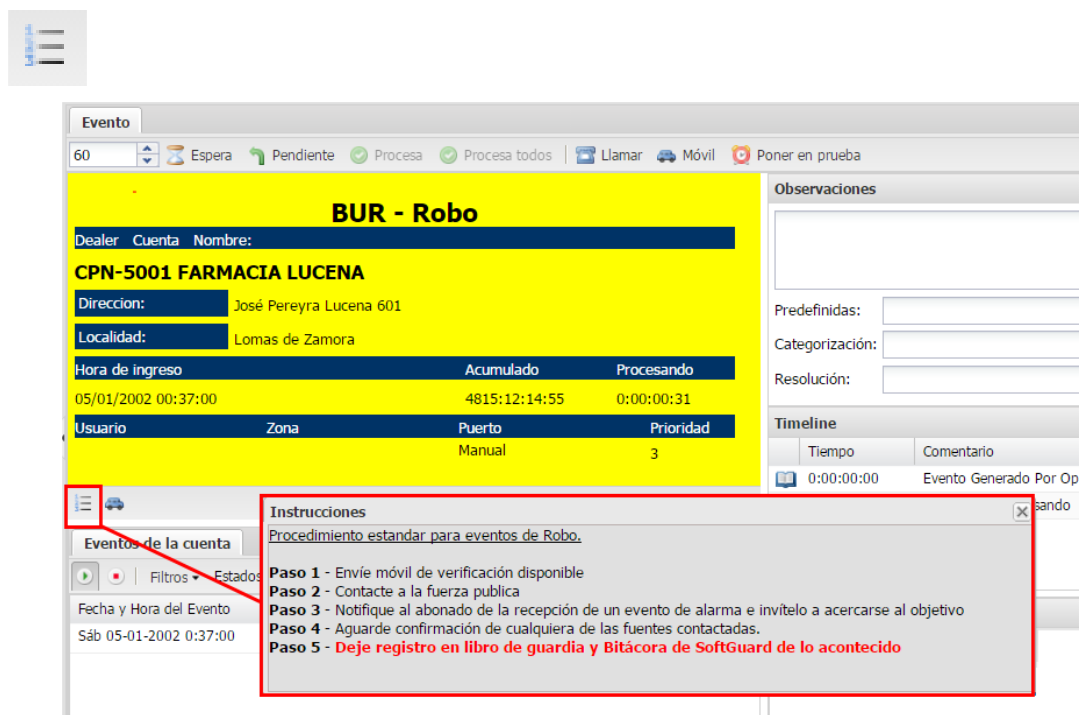
12.4 Instrucciones de Procesamiento

Es un campo de texto libre en formato enriquecido, que se utiliza para adicionar instrucciones al “**Código de Alarma**”, que el Operador podrá visualizar durante la atención del evento. Esta función es especialmente útil para establecer procedimientos y apoyar la gestión de capacitación de sus operadores de monitoreo.

- Para configurar esta función puede hacerlo desde el módulo “**Administrador >> Sistema>> Configuración >> Códigos de Alarma >> “Código que desee modificar” >> Instrucciones.**



- Cuando el operador atienda el evento podrá consultar el procedimiento establecido haciendo clic en el siguiente icono:



12.5 Asignación

La función de “Asignación” permite que un guardia o patrulla, pueda responder a un evento que le será derivado para su atención.

El objeto es que el guardia o la patrulla, puedan confirmar la recepción de la tarea asignada, notificar su presencia en el lugar designado, aportar material multimedia para ampliar la información acerca del hecho y notificar su partida del objetivo asignado.

12.5.1 Pestaña Asignaciones

Asignaciones

Permite visualizar las asignaciones en proceso, es decir, todos los eventos de alarma que tengan una patrulla o guardia asignado.

Móvil	Cuenta móvil	Evento	Cuenta evento	Dirección evento
Puesto 1	CPN-6000 CAMPO DE TIRO LDZ	BUR - Robo	CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	ENTRE RIOS 733
Puesto 1	CPN-6000 CAMPO DE TIRO LDZ	BUR - Robo	CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	ENTRE RIOS 733

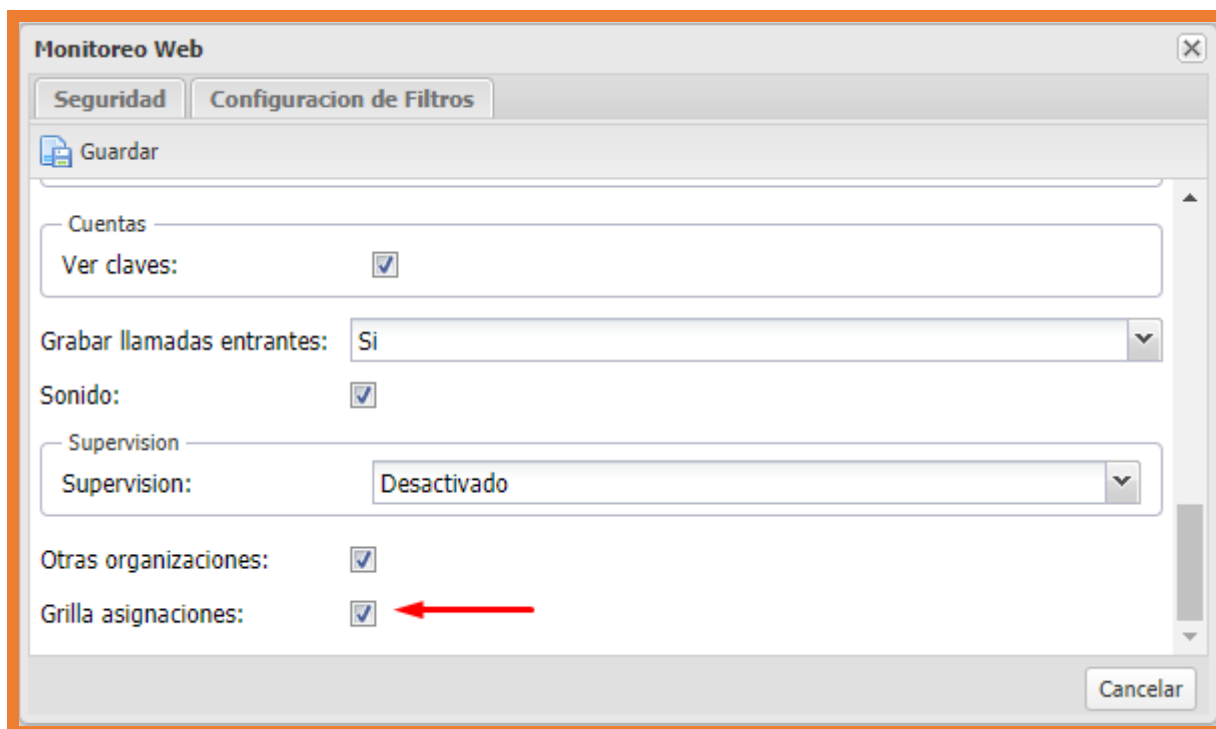
- Haciendo doble clic sobre cualquier registro, este se abrirá para revisar la asignación pendiente.

- Para más información sobre la asignación de móviles o guardias, por favor visite el punto < [11.8.4](#) > de este manual.

12.5.2 Habilitar pestaña asignaciones

Para habilitar la pestaña “Asignaciones” y poder ver las asignaciones pendientes, deberá efectuar la siguiente configuración:

- Acceda al modulo administrador >> usuario operador >> modulo Monitoreo Web >> y marcar la casilla llamada “grilla asignaciones”.



The screenshot shows the 'Monitoreo Web' configuration window with the 'Configuracion de Filtrros' tab selected. The window contains several configuration options:

- Cuentas:** Ver claves:
- Grabar llamadas entrantes:** Si
- Sonido:**
- Supervision:** Supervision: Desactivado
- Otras organizaciones:**
- Grilla asignaciones:** (highlighted with a red arrow)

A 'Guardar' button is located at the top left, and a 'Cancelar' button is at the bottom right.

12.6 Colaboración en eventos

Otros operadores (3)

La función de colaboración en eventos permite que un mismo evento pueda ser abierto por 2 o más operadores de forma simultánea. El primer operador tomará el evento como “principal” y el segundo operador tomará el evento abierto como colaborador.

El operador “**colaborador**” podrá registrar novedades de llamadas, comentarios, envío de móviles entre otras funciones, pero el cierre del evento estará a cargo del operador “principal”.

- **Colaboración entre operadores**

Esta opción es la que se le asigna a un usuario operador (no administrador).

El “**operador colaborador**” podrá registrar novedades de llamadas, comentarios, envío de móviles entre otras funciones, pero el cierre del evento estará a cargo del “**operador principal**”.

- **Colaboración entre operador y supervisor**

Esta opción es la que se le asigna a un usuario administrador.

El “**operador colaborador**” podrá registrar novedades de llamadas, comentarios, envío de móviles entre otras funciones, pero el cierre del evento estará a cargo del “**operador principal**”, sin embargo, el “**supervisor**” estará facultado para procesar el evento.

Esta condición puede ser útil para recuperar eventos cuando se presume que el operador no pueda cumplir con sus funciones.

- **Iniciar la atención de un evento como colaborador**

Abra la pestaña llamada “Otros operadores” y luego haga doble clic sobre cualquier evento donde desee prestar colaboración.

Cuenta	Evento	Priors...	Estado	Origen	Usuario	Zona	Operador	Linea de tarjeta
CPN-0004 PANADERIA EL TRIGO	BUR - Robo	NaN	●	IR: 8044Virtual ...		(2) MAGNETIC...	OPERADOR 01	11
SKI-0500 MUNICIPALIDAD DE SAN ...	LOW - Bateria Baja	6	●	IR: 8044Virtual ...		(2)	Operador 02	11

- **Habilitar la colaboración**

Acceda al módulo Administrador, abra el perfil del usuario y marque la casilla “Colaboración de eventos”.

Monitoreo Web

Seguridad | Configuración de Filtros

Guardar

Configuración del operador

Selección de operador: OPERADOR02 (Juan Perez)

Colaboración de eventos:

- **Finalizar la colaboración de un evento**

Debido a que el “operador colaborador” no puede procesar el evento y su interacción se limita al registro de novedades, dispondrá de un botón llamado “Cerrar”, que le permitirá terminar con el proceso de colaboración.

! Esta acción NO finaliza (procesa) el evento.



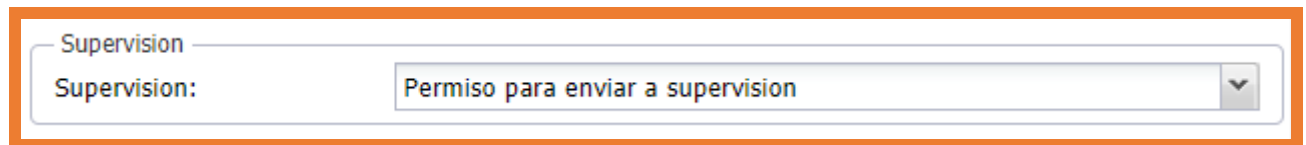
12.7 Modo Supervisor

Supervision

Mediante esta funcionalidad, un evento podrá ser derivado a un supervisor, para que este aplique una gestión adicional, que puede incluir la revisión del evento y/o su procesamiento.

- **Configuración del usuario**

Acceda al módulo Administrador, abra el perfil del usuario y configure la función de “Supervisión”.



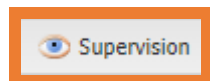
The screenshot shows a configuration form for a user profile. A dropdown menu labeled 'Supervision' is open, showing the selected option 'Permiso para enviar a supervision'. The dropdown is highlighted with an orange border.

Podrán configurarse 3 condiciones:

Desactivado:	La funcionalidad no se encuentra operativa.
Permiso para enviar a supervisión:	Permite que el operador pueda enviar eventos al supervisor.
Supervisor:	Habilita la pestaña “Supervisión” en Monitoreo Web. En la misma, podrán encontrarse los eventos pendientes derivados al supervisor.

- **Derivar un evento al supervisor**

Para derivar un evento al supervisor inicie la atención de cualquier evento y luego presione el botón “Supervisión”.



Así, el evento será derivado al supervisor para que este, continúe con la gestión.

- **Atender un evento como supervisor**

Se podrá configurar en el perfil del usuario las opciones de atención automática y atención manual.

Con la opción de atención “automática” habilitada, el evento derivado, se abrirá de inmediato, iniciando así, el procedimiento de atención.

Con la opción de atención “manual” habilitada, el evento deberá seleccionarse desde la pestaña llamada “Supervisión”.

Pendientes (23)		Mis Eventos	En espera	En espera propios	Doble vista (V)	Doble vista (H)	Tiempo Real	Supervision (2)	Otras org				
		Filtrar		Excluir		Ver Todos	Grupos:		Evento		Prioridad		Cuenta
		Fecha y Hora del evento ^	Cuenta	Evento	Priori...	Estado	Origen						
		Vie 21-09-2018 12:00:26	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	BUR - Robo	1		IR: 8044Virtual						
		Vie 21-09-2018 14:14:29	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	BUR - Robo	1		IR: 8044Virtual						

- **Otras consideraciones para el supervisor**

Devolver a pendiente: Devolverá el evento al estado “pendiente” y estará disponible nuevamente para los operadores.

Supervisión: Devolverá el evento al supervisor. El evento estará disponible en la pestaña “supervisión”.

Espera: Al pasar un evento a “Espera”, la continuidad de la atención por el supervisor, estará determinada por la configuración del parámetro “**PROCESOENESPERA**”.

12.8 Monitoreo dealer

En la actualidad Monitoreo Web puede configurarse para los operadores de diferentes organizaciones puedan atender eventos bajo condiciones específicas como el dealer asignado, o un rango de días y horarios para la prestación del servicio.

Así mismo, cuando haya concluido el horario para la atención de eventos establecido para el “dealer”, los eventos posteriores podrán ser derivados a la CRA de forma automática.

- Para hacer uso de esta funcionalidad se requieren efectuar algunas configuraciones previas, que detallamos a continuación:
 - Creación de una organización para el dealer
 - Configurar el perfil del operador dealer
 - Creación y Configuración del dealer asociado a la organización



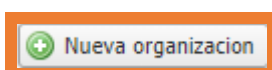
Esta funcionalidad está condicionada por el parámetro “**MONITOREODEALER**”. Coloque el parámetro en la condición “SI”, para operar en modo de monitoreo mayorista.

12.8.1 Creación de una organización

Acceda al módulo Administrador, y seleccione el botón “organizaciones”.

Estado	Nombre
Cobranza pendiente	BOWLING TIA LOLA
Debe contrato firmado	CAPACITACION ORG

- Para crear una nueva organización, presione el botón llamado “Nueva organización” y luego complete el formulario.



12.8.2 Configurar el operador dealer

Para configurar un operador de monitoreo para atender eventos de una organización específica, deberá:

- Crear un operador de monitoreo.

Este debe ser creado con la condición de tipo “dealer”.

Administrador

Guardar Eliminar Cerrar sesión Enviar datos al mail Ver permisos

Usuario: tecnico01@stark.com

Clave: *****

Nombre: Tecnico

Apellido: Stark

Organización: Industrias Stark

Provincia-Estado: Buenos Aires

Idioma: Español (Argentina)

Tipo: Dealer

Controla Ip: [dropdown]

- Asignarle la organización a la cual representará.

Administrador (16.7.79)

Crear Usuario Organizaciones Auditoría Eliminar cuentas Sistema Restaurar Fallo AC Proceso masivo

Estado Administración de usuarios tecnico01@stark.com

Administrador

Guardar Eliminar Cerrar sesión Enviar datos al mail Ver permisos

Usuario: tecnico01@stark.com

Clave: *****

Nombre: Tecnico

Apellido: Stark

Organización: Industrias Stark

Provincia-Estado: Buenos Aires

Idioma: Español (Argentina)

Tipo: Dealer

Controla Ip: [dropdown]

Seleccione una entidad

Mi organización Nombre: [input] Buscar Todos

Nombre	País	Provincia-Estado	Dirección
Industrias Stark	Argentina	Buenos Aires	Rivadavia 82
BOWLING TIA LOLA	Argentina	Buenos Aires	Hipolito Yrigoyen 4233
FAMILIA ARANDA	Argentina	Buenos Aires	MITRE 1125
FARMACIA LUCENA S.R.L	Argentina	Buenos Aires	JOSE PEREYRA LUCENA 623
CAPACITACION ORG	Argentina	Buenos Aires	SAN JUAN 4156

- Establecer el rango de cuentas sobre el cual deberá tener privilegios.

Módulos Rangos

Agregar Rangos Borrar Rango Copiar de usuario

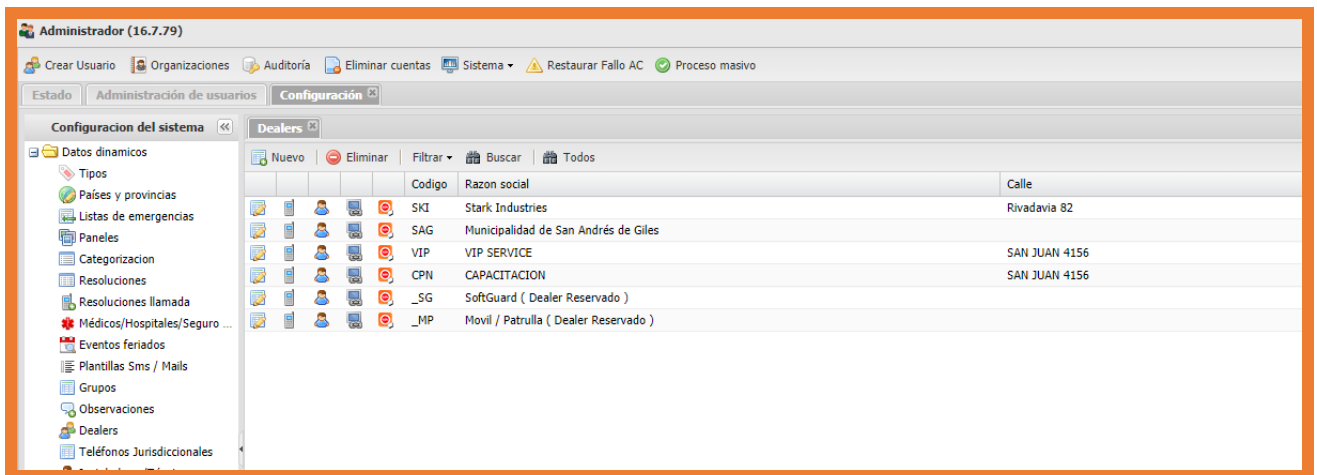
<input type="checkbox"/>	Dealer	Desde	Hasta	Nombre
<input checked="" type="checkbox"/>	SKI	0001	9999	Stark Industries

12.8.3 Creación y configuración del dealer

Para configurar un Dealer y asociarlo a una organización específica, deberá:

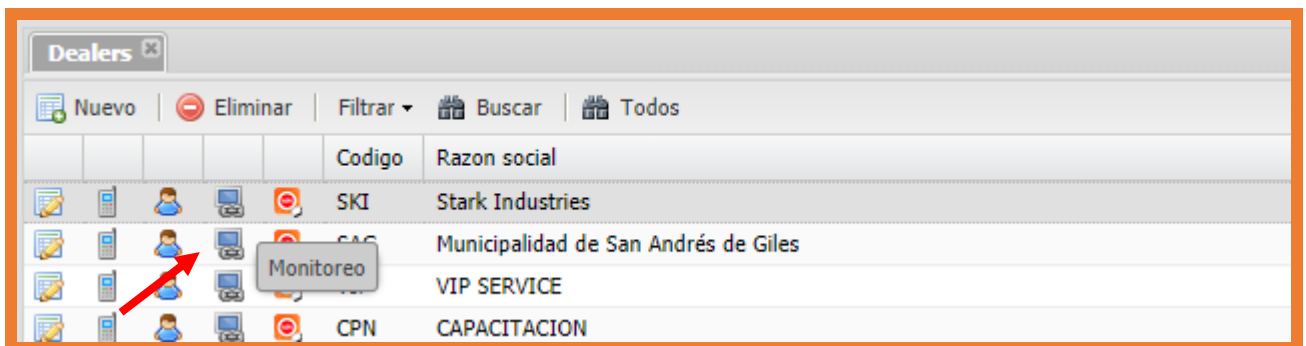
- Crear un dealer

Acceda al módulo Administrador, abra la tabla llamada “Dealer” y cree un nuevo dealer.

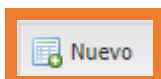


- Vincularlo a una organización

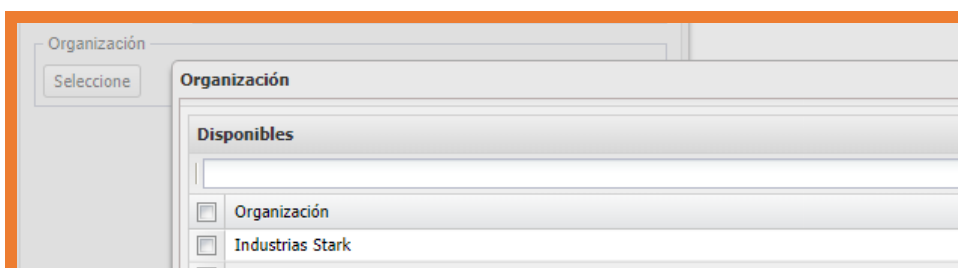
Selección cualquier dealer del listado y luego haga clic sobre el icono “Monitoreo”.



Luego presione el botón “Nuevo” para crear un nuevo perfil de configuración.



Ahora seleccione la organización a la que quedará vinculado el dealer desde el campo “organización”.



- Establecer los días y horarios de operación
- Complete los datos del formulario para indicar los días y horarios de operación.

- Guardar:** Graba los cambios
- Repite:** Establece los días de operación.
- Hora D-H:** Establece el tiempo de trabajo.
- Estado:** Indica si el filtrado por organización, estará activo.

Al terminar, podrá observar una ventana como la siguiente:

Organización: Industrias Stark (5)		
Lunes	09:00	16:00
Martes	09:00	16:00
Miércoles	09:00	16:00
Jueves	09:00	16:00
Viernes	09:00	16:00

12.9 Configuración de sonidos para eventos

Monitoreo Web permite personalizar la reproducción de archivos de audio, para anunciar el ingreso de nuevos eventos de alarma.

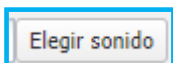
Para ello, deberá seleccionar un Código de Alarma, y definir el archivo de sonido que quedará vinculado al mismo.

Para efectuar esta personalización, deberá acceder a:

>> **Modulo Administrador >> Sistema >> Configuración >> Códigos de alarma >> Código de alarma elegido**

12.9.1 Elección del archivo de sonido

- Para seleccionar un archivo de sonido, presione el botón llamado “Elegir sonido”.



- Y en la siguiente ventana, seleccione el archivo de sonido desde el listado, haciendo “doble clic” sobre el archivo elegido.

Nombre	Creación	Tamaño	
1.WAV	5/7/2004 8:06:1...	575.3 KB	
2.WAV	5/7/2004 8:09:0...	950.1 KB	
3.wav	5/7/2004 8:10:2...	832.4 KB	



Utilice el reproductor para reproducir el archivo de sonido, antes de confirmar su elección.

- A continuación, podrá visualizar el archivo elegido y también, reproducirlo.

Sonido: BUR.wav Se anuncia:

- Para reproducir el sonido elegido utilice los botones de reproducción:



Importante:

- Para que el sonido pueda reproducirse durante la atención del evento, la opción “Se anuncia”, debe estar marcada.

Se anuncia:

- En caso de que seleccione la casilla “**Se anuncia**”, pero el campo de sonido quede vacío, el sistema reproducirá un audio predeterminado, que notifica el grado de prioridad del evento recibido.

- Ej: para los eventos de prioridad “**1**”, se anunciará “**PRIORIDAD UNO**”.

12.9.2 Ubicación de los archivos de sonido

Los archivos de sonido deben ser almacenados en una carpeta contenedora, ubicada dentro de su carpeta de recursos compartidos (**MISC**). Esto, a fin de que los archivos de sonido estén disponibles para su reproducción, sin importar la ubicación del terminal que esté utilizando el operador.

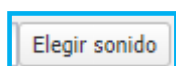
- Los archivos deberán ser almacenados en la siguiente ubicación:

>> \\SoftGuard.Final\Misc\codAlarmSound

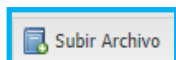
- Y podrá utilizar archivos en formato “WAV” o “MP3”.

12.9.3 Subir un nuevo archivo de sonido

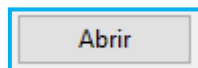
- Para subir un archivo de audio nuevo, presione el botón “Elegir sonido”.



- Luego, si el archivo que desea utilizar, no se encuentra en el listado, presione el botón “Subir Archivo”.



- Se abrirá una ventana con el explorador de archivos, para que busque y seleccione el archivo que desee subir. Presione sobre el botón “Abrir”, una vez que haya seleccionado el archivo de audio.



- Recuerde que para utilizar el nuevo archivo de audio, deberá seleccionarlo, como se describe en el punto << [12.9.1](#) >>.

12.9.4 Otras consideraciones

- En la ventana de “EVENTOS PENDIENTES”, los sonidos se reproducen una “**única vez**” cada vez que ingresa un nuevo evento al sistema.
- En el modo de “**ATENCIÓN MANUAL**” o modo administrador, no se reproducen sonidos al abrir un evento manualmente.
- En el modo de “**ATENCIÓN AUTOMÁTICA**” o modo operador, el sonido asociado al evento se reproducirá al menos 2 (dos) veces consecutivas cuando el evento se abra automáticamente, y continuará reproduciéndose por tiempo indeterminado, hasta que se detecte movimiento del puntero del mouse sobre la pantalla de Monitoreo Web.