

SoftGuard

TEC: 216
Módulo Acceso Web Clientes



INDICE

1. [Descripción del modulo](#)
 - 1.1 [Configuración previa](#)
2. [Acceso al modulo](#)
3. [Creación del usuario AWCC](#)
 - 3.1 [Asignación de módulos](#)
 - 3.2 [Configuración del módulo AWCC](#)
 - 3.3 [Asignación de rangos](#)
4. [Cuentas](#)
 - 4.1 [Filtros](#)
 - 4.2 [Mapa](#)
 - 4.3 [Información de la cuenta](#)
5. [Seguimiento](#)
 - 5.1 [Inicio de seguimiento](#)
6. [Eventos](#)
 - 6.1 [Filtros](#)
 - 6.2 [Reporte histórico](#)
 - 6.3 [Filtrar](#)
 - 6.4 [Datos del evento](#)
7. [Formulario de contacto](#)
 - 7.1 [Tabla de destinatarios](#)
8. [Solicitudes de cambio](#)
 - 8.1 [Filtros](#)
 - 8.2 [Nueva solicitud de cambio](#)
9. [Habilitación de eventos para AWCC](#)
10. [Habilitación de cuentas para AWCC](#)
11. [Acceder a AWCC desde SmartPanics](#)

Módulo Acceso Web Clientes



1. Este módulo ha sido especialmente diseñado para brindar a los clientes corporativos el control de sus cuentas. Accediendo a través de cualquier navegador podrán obtener información gráfica del estado de sus residencias o sucursales con indicación del estado de cada una de ellas (estado: activado/desactivado) y de los eventos de alarma recibidos para cada cuenta.

- Al ingresar podrá observar la siguiente ventana:

Cuenta	Nombre	Estado	Último evento
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Desactivado	7/11/2018 - 10:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0002	FAMILIA ARANDA	Desactivado	8/1/2018 - 10:00:00
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0003	BOWLING TIA LOLA	Desactivado	8/1/2018 - 10:00:00

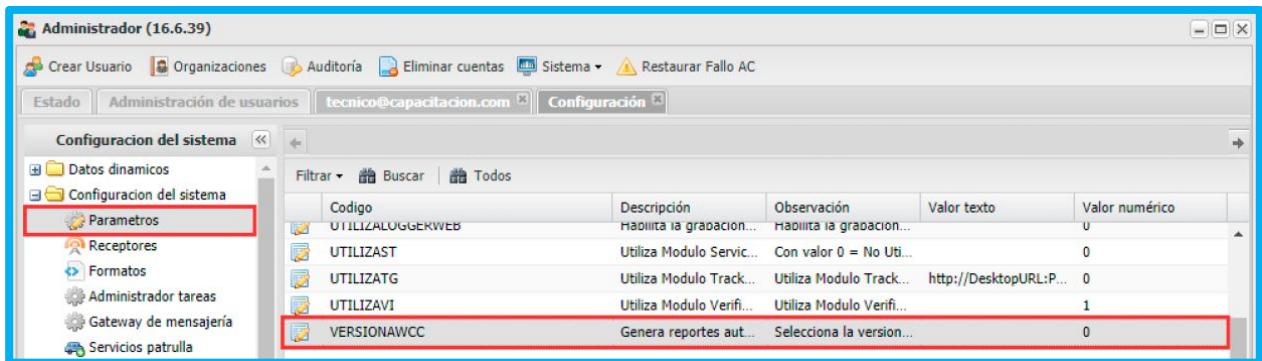
- En el margen izquierdo de la ventana podrá visualizar los datos de las cuentas que tenga asignadas y en el panel derecho, la posición de los objetivos.

1.1. Configuración previa

Antes de acceder al módulo es necesario configurar el parámetro “**VERSIONAWCC**” dentro de la plataforma Desktop Security Suite.

La configuración se realiza ingresando a:

>> Módulo Administrador > Sistema > Configuración > Parámetros > VERSIONAWCC



- Luego, deberá hacer doble clic sobre el parámetro, y seleccionar la opción “**Web**”.



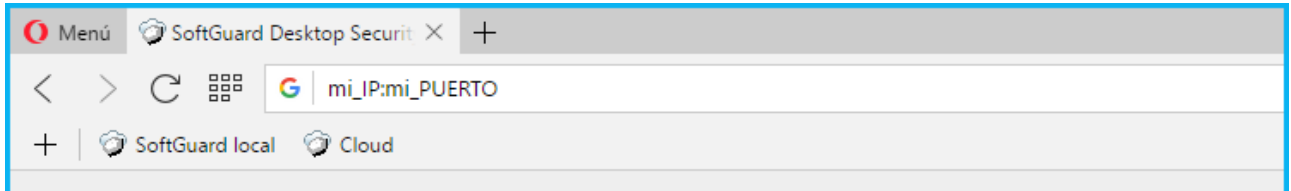
- Por último, presionen el botón guardar para registrar los cambios.



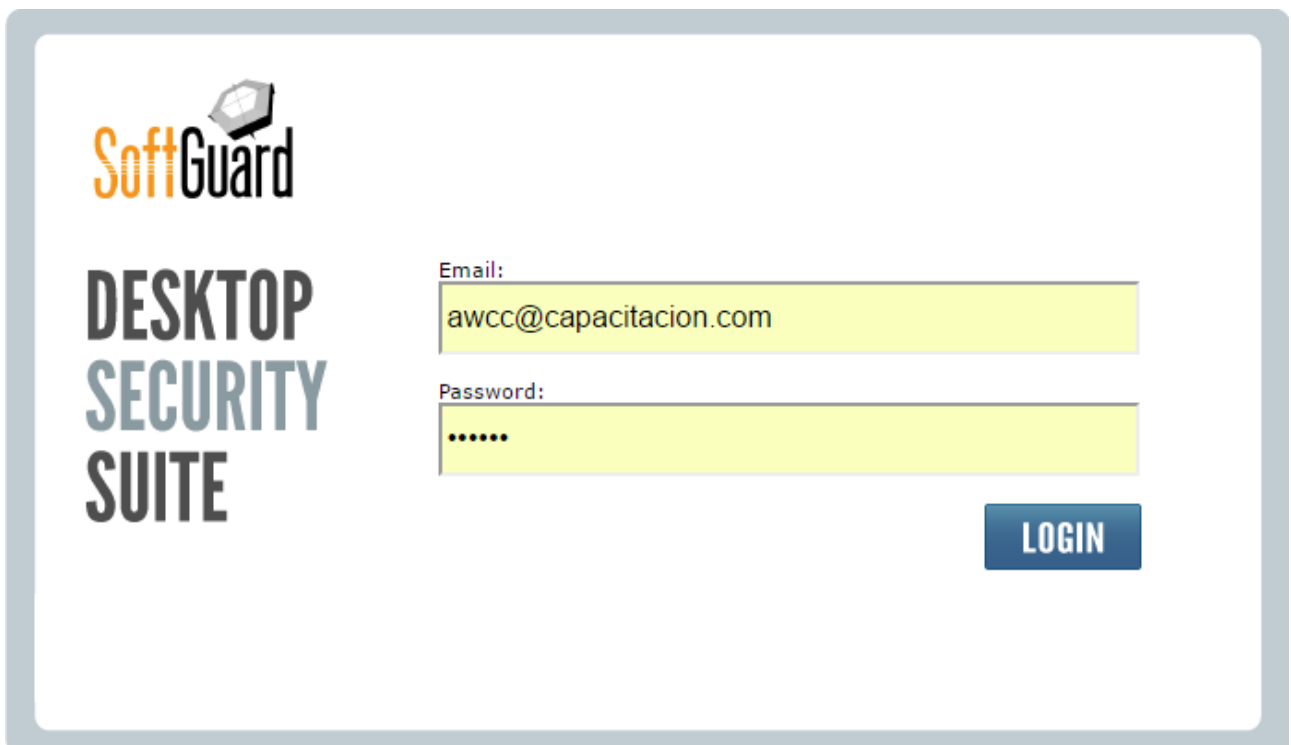
2. Acceso al modulo

El acceso al módulo se controla desde la plataforma DSS, por lo que el usuario de AWCC deberá contar con el módulo AWCC asignado y el rango de cuenta correctamente definido.

Para abrir el módulo deberá ingresar en la barra de direcciones de cualquier navegador, la dirección IP y el número de PUERTO, definidos para acceder a la plataforma DSS de la empresa de monitoreo que brinde el servicio de AWCC.



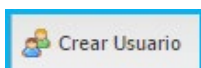
- Una vez que haya accedido a la pantalla de bienvenida, deberá ingresar las credenciales de usuario AWCC, que le hayan sido habilitadas.



3. Creación del usuario AWCC

Disponer de un usuario en la plataforma DSS le permitirá efectuar consultas desde una terminal remota. Además, el usuario AWCC tendrá todos los permisos y restricciones necesarios para establecer cuál es el grado de interacción del que se dispondrá en la plataforma.

Para crear un nuevo **“Usuario”**, asignarles el acceso a los distintos módulos y efectuar la configuración de permisos, ingrese al módulo **“Administrador”** y luego presione el botón **“Crear usuario”**:



La creación de un usuario consta de 2 etapas. La primera es la creación del usuario y la segunda es la asignación de módulos.

- Luego de presionar el botón **“Crear usuario”** se abrirá la siguiente ventana. A continuación, complete todos los campos necesarios.

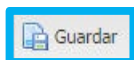
- Usuario:** Es el usuario con el que se podrá iniciar sesión en la plataforma. Se debe ingresar en formato de correo electrónico.
- Clave:** Clave de acceso a DSS. El botón **“Cambiar clave”** permite establecer o modificar la clave.
- Nombre:** Nombre del usuario.
- Apellido:** Apellido del usuario.
- Organización:** Organización a la que pertenece el usuario. Se puede elegir desde el botón **“Organización”**. La elección de una organización es un requisito obligatorio. Si no posee una organización creada, deberá ingresar a la opción **“Organizaciones”** desde la barra de funciones ubicada en la parte superior de la ventana.

Provincia-Estado: Provincia o Estado al que pertenece el usuario. Puede ingresar el nombre de la provincia o estado directamente en el campo. Si ya los había cargado previamente en la tabla de provincias y estados, los podrá seleccionar desde el menú desplegable.

Idioma: Idioma por defecto que utilizará el sistema cuando el usuario inicie sesión.

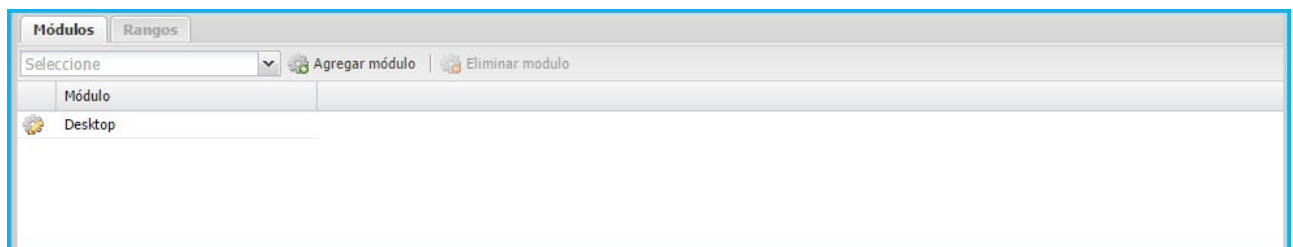
Tipo: Permite elegir el “**Tipo**” de usuario. En este caso deberá elegir el “**Tipo**” de usuario: “**Usuario final**”.

- Una vez finalizada la carga de los datos del nuevo “Usuario” se debe presionar el botón “**Guardar**”



- Con la primera etapa completa, podrá proseguir con la segunda etapa que es la asignación de módulos.

El módulo “**Desktop**” se asignará por defecto a todos los usuarios, ya que esto garantiza el acceso a la plataforma web. Sin embargo, a pesar de poder iniciar sesión en el sistema, el usuario aun no tendrá acceso a ninguno de los módulos, hasta que no sean correctamente asignados desde la pestaña de “Módulos”, ubicada en la parte inferior de la ventana.

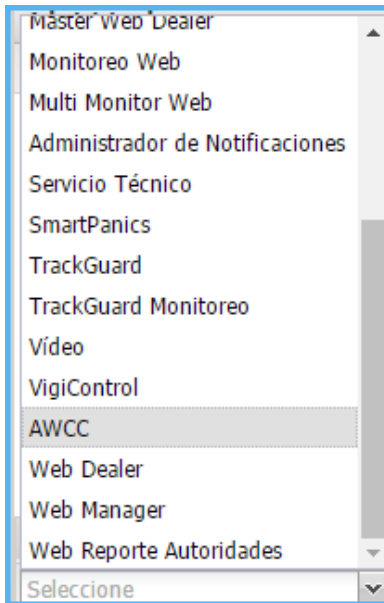


- La ventana inferior consta de 2 pestañas. La primera permite asignar los “**Módulos**” al usuario y la segunda, permite asignar los “**Rangos**” de cuentas.

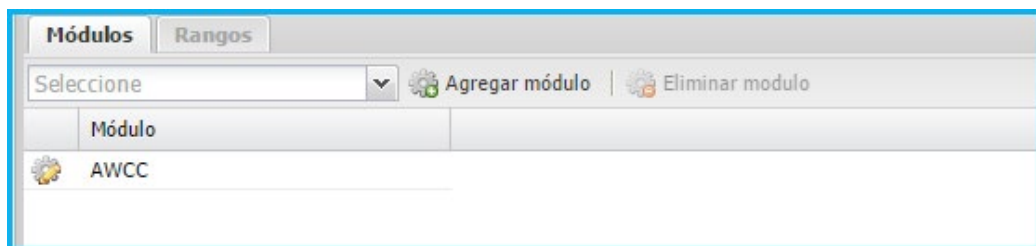
3.1 Asignación de módulos

La pestaña “**Módulos**” permite efectuar la asignación de módulos a los usuarios. La interacción del usuario con el sistema, estará determinada por el acceso a los módulos que le sean asignados.

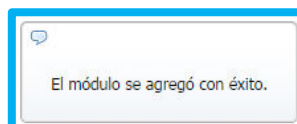
- Para asignar un módulo al usuario, acceda a la pestaña “**Módulos**”.
- A continuación, abra el menú desplegable y seleccione el módulo que dese agregar. En este caso particular, deberá seleccionar el módulo AWCC.



- Para terminar, presione el botón “**Agregar módulo**” y el módulo elegido, deberá visualizarse en la lista de módulos, que encontrará en la ventana inferior.



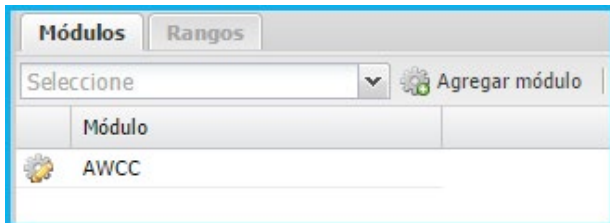
- Si todo ha ido bien, el sistema mostrará una leyenda informando que los cambios fueron aplicados.



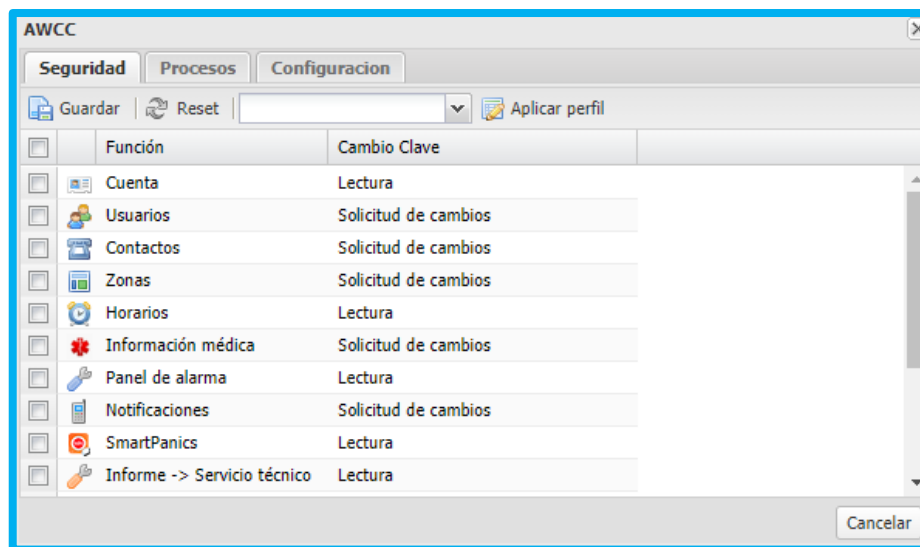
- Podrá continuar agregando otros módulos, repitiendo el mismo procedimiento.

3.2 Configuración del módulo AWCC

Algunos módulos de la Suite disponen de configuración adicional que permite la gestión de distintos permisos. Para poder acceder a dicha configuración basta con hacer “un” clic en el icono de “**Configuración**” ubicado en la columna de acciones, o también, haciendo “doble” clic sobre el módulo deseado.

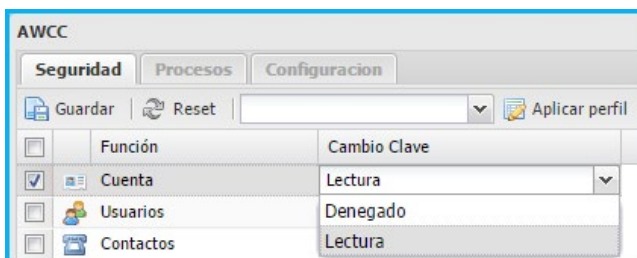


- A continuación, se abrirá la siguiente ventana para que pueda configurar el perfil del usuario.



Seguridad

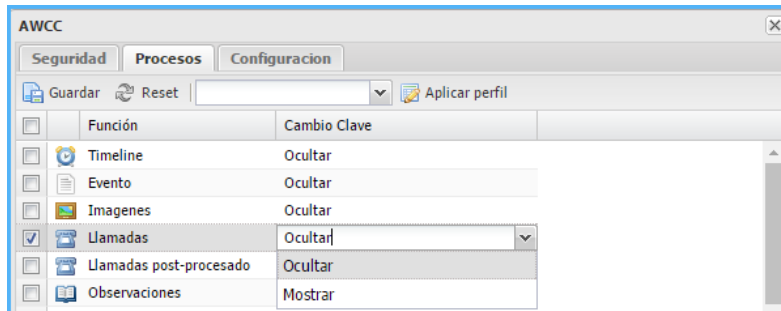
En la pestaña de seguridad es posible definir el perfil de acceso a la información contenida dentro de la cuenta del cliente. Será posible crear perfiles de acceso que determinarán si la información se encontrará disponible para consulta (lectura), estará oculta (denegado), o se pueda solicitar la modificación de datos (Solicitud de cambios), esta última, está disponible solo en los usuarios, contactos, zonas, información médica y notificaciones.



Procesos

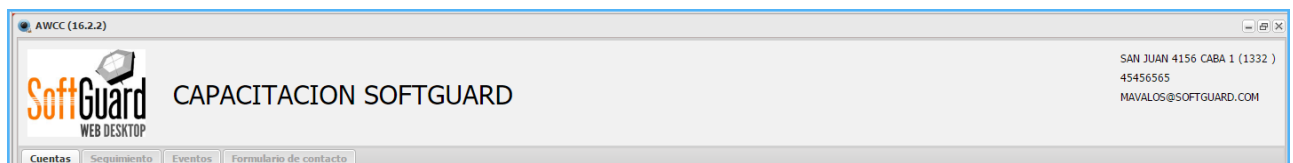
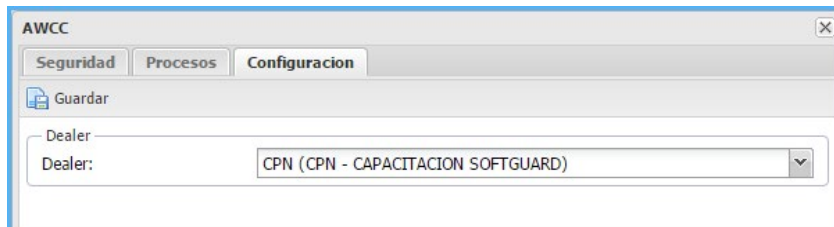
En la pestaña de **"Procesos"** podrá establecer si desea que el usuario final, aquel que accede a la información través de AWCC, pueda consultar la información registrada durante la atención de un evento. La información asociada al evento procesado puede contener el detalle de las llamadas realizadas, mensajes enviados y observaciones ingresadas durante la atención del evento entre otros procedimientos realizados.

Esta información puede estar disponible (mostrar) o permanecer oculta para el usuario (ocultar).



Configuración

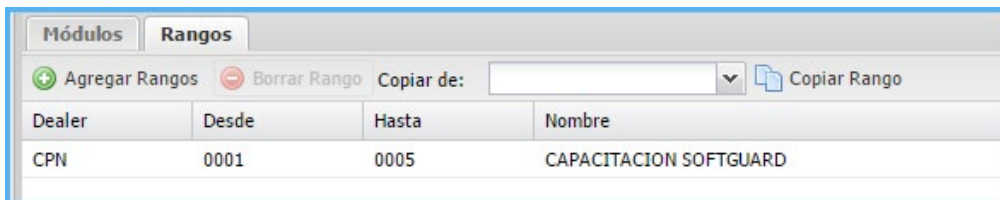
En la pestaña de **"Configuración"** podrá establecer cuál será el Dealer asociado al usuario de AWCC. Esta configuración permite que los datos de contacto del Dealer que brinda el servicio de AWCC, puedan visualizarse en el margen superior derecho de la pantalla, al acceder al módulo AWCC.



3.3 Asignación de rangos

Los rangos permiten limitar la interacción del usuario con las cuentas del sistema. A través de la asignación de un “**rango de cuentas**”, es posible limitar la cantidad de cuentas que un usuario puede ver, y por consiguiente interactuar; es decir, generar altas, eliminaciones, modificaciones, o incluso, la atención de eventos.

Podrá administrar los rangos accediendo a la pestaña “**Rangos**” del panel inferior.



Agregar un rango

- Para agregar un rango, presione el botón “**Agregar rangos**”.

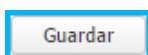


- En la siguiente ventana deberá especificar el alcance del rango, definiendo a que Dealer estará asociado, y la cantidad de cuentas que comprenderá.

Dealer: Especifica el Dealer al que se vinculará el rango de cuentas.

Desde – Hasta: Especifica el Rango de cuentas. El valor ingresado en el campo “**Hasta**”, debe ser igual o mayor que el valor ingresado en el campo “**Desde**”, esto significa que puede crear rango de solo 1 (una) cuenta, si lo desea.

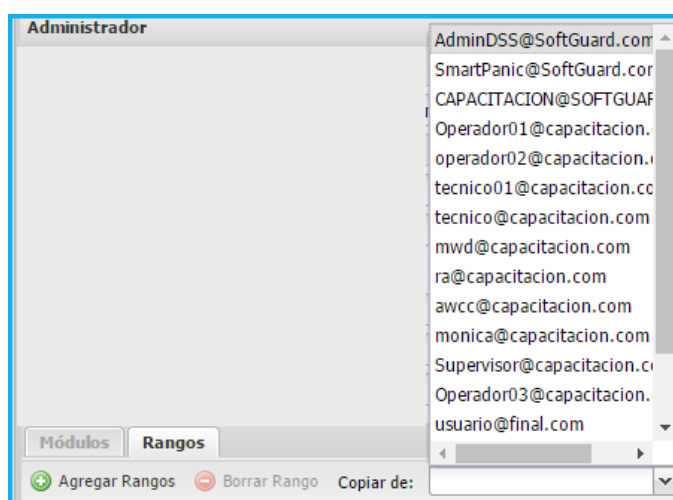
- Para terminar, presione el botón “**Guardar**”.



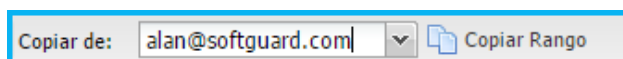
Copiar rangos

La función de “**Copiar rangos**” permite importar los rangos asignados a un usuario cualquiera (origen), para luego importarlos en otro usuario (destino).

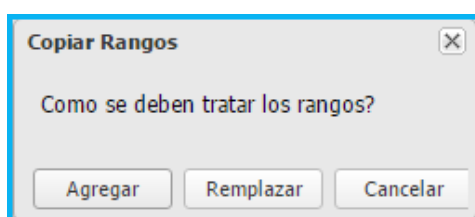
- Para copiar un rango deberá abrir el menú desplegable, ubicado en la ventana de rangos, y elegir el usuario de referencia, desde donde se desean copiar los rangos.



- Finalmente, presione el botón “**Copiar rango**”, para copiar los rangos asignados al usuario de referencia.



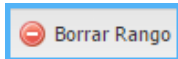
- A continuación, se abrirá la siguiente ventana donde podrá elegir entre adicionar los rangos de la cuenta de origen a la cuenta de destino, o reemplazar los rangos existentes en la cuenta de destino.



- Agregar:** Agrega los rangos nuevos a los rangos existentes.
Reemplazar: Sustituye los rangos de la cuenta de destino por los rangos de la cuenta de origen.
Cancelar: Cancela la operación de copia de rangos.

Borrar rangos

Para borrar un rango de cuentas, presione el botón **“Borrar Rango”**.



- Recuerde que este proceso no requiere confirmación y no puede deshacerse.

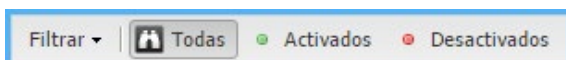
4. Cuentas

En la pestaña de **“Cuentas”** se podrán visualizar todas aquellas cuentas (objetivos monitoreados) que hayan sido asignadas al usuario mediante el establecimiento de rangos.

Cuentas				
Seguimiento				
Eventos				
Formulario de contacto				
Solicitudes de cambio				
Filtrar ▾				
<input checked="" type="checkbox"/> Todas <input checked="" type="checkbox"/> Activados <input checked="" type="checkbox"/> Desactivados				
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta ▲	Nombre	Estado	Último evento
<input checked="" type="checkbox"/>	CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Desactivado	CPN - Apertura
<input checked="" type="checkbox"/>	CPN-0002	FAMILIA ARANDA	Desactivado	CPN - Apertura
<input checked="" type="checkbox"/>	CPN-0003	BOWLING TIA LOLA	Desactivado	CPN - Apertura

4.1 Filtros

Los filtros se pueden aplicar para cambiar las condiciones de visualización de los objetivos monitoreados.



Filtrar: Abre el filtro de búsqueda avanzada.

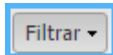
Todas: Limpia las condiciones de filtrado aplicadas y muestra todas las cuentas disponibles.

Activados: Muestra objetivos fijos cuyo estado del panel es **“Activado”**.

Desactivados: Muestra objetivos fijos cuyo estado del panel es **“desactivado”**.

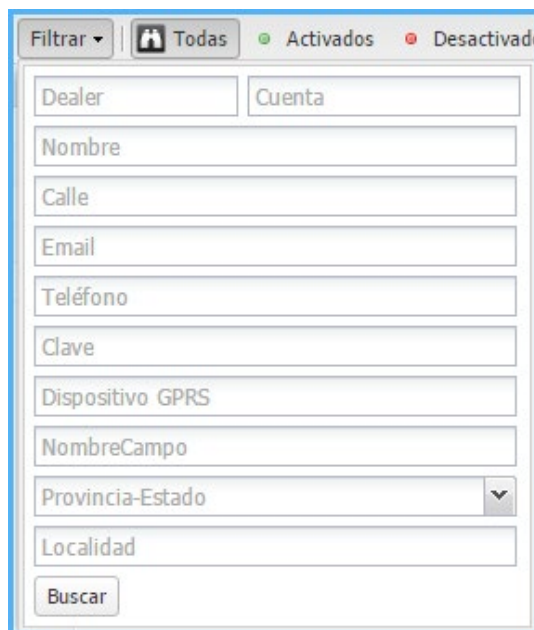
Búsqueda avanzada

El botón **"Filtrar"** permite acceder a la búsqueda avanzada de registros.



- Para efectuar una búsqueda, complete alguno de los campos requeridos y presione el botón **"Buscar"**.

Recuerde que este filtro admite la combinación de diferentes condiciones para efectuar las búsquedas solicitadas.

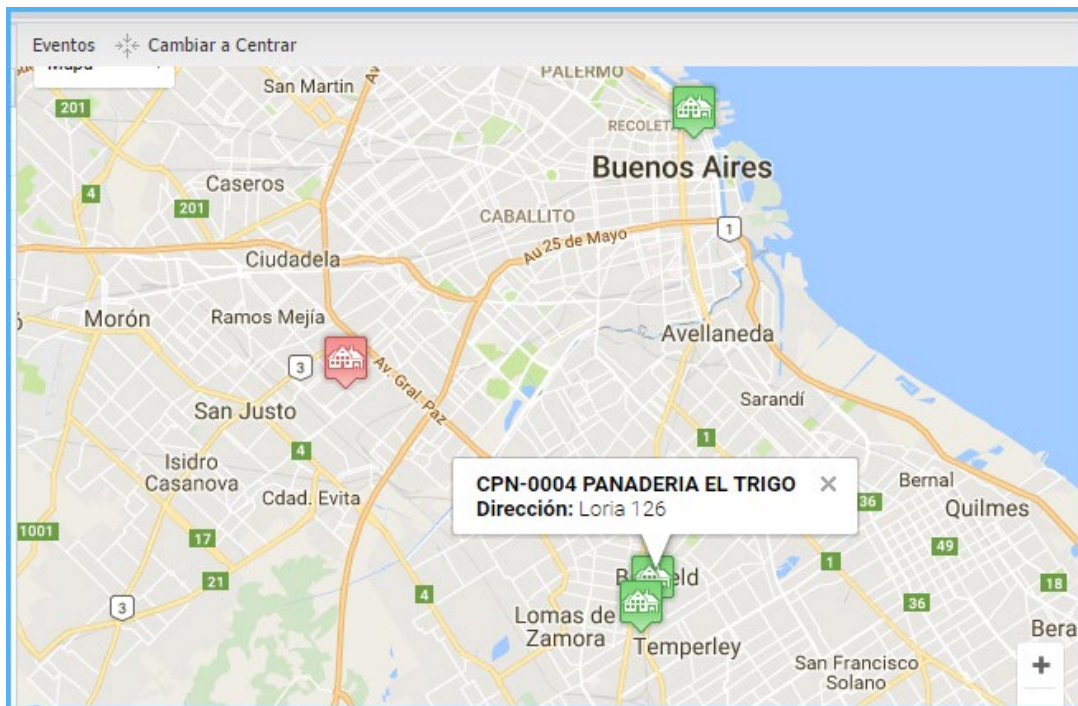


Formulario de búsqueda avanzada con los siguientes campos:

- Filtrar ▾
- Todas
- Activados
- Desactivados
- Dealer
- Cuenta
- Nombre
- Calle
- Email
- Teléfono
- Clave
- Dispositivo GPRS
- NombreCampo
- Provincia-Estado ▾
- Localidad
- Buscar

4.2 Mapa

La vista de mapa le ofrece al usuario la posibilidad de visualizar la posición geográfica de cada objetivo monitoreado.



En la barra superior, se podrán encontrar 2 botones.

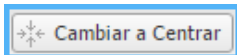
Eventos

Eventos

- Permite que las ventanas emergentes que se abren al pasar con el puntero del mouse sobre cualquier objetivo, muestren los datos de referencia del último evento de alarma recibido.



Centrar



La vista de mapa cuenta con dos modalidades de centrado, manual y automático (centrado).

- Cuando el botón se encuentre en la posición “**Centrar**”, el nivel de zoom se ajustará de forma automática, para permitir la visualización de todos los objetivos en una misma ventana.
- Cuando el botón se encuentre en la posición “Manual”, el ajuste de zoom automático será desactivado, permitiendo la navegación libre por cualquier área del mapa.

4.3 Información de la cuenta

- Para visualizar la información de una cuenta, haga doble clic sobre la misma.

Cuentas	Seguimiento	Eventos	Formulario de contacto	Solicitudes de cambio
Filtrar ▾	Todas	Activados	Desactivados	Eventos
<input checked="" type="checkbox"/> Cuenta ▲	Nombre	Estado	Último evento	
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Desactivado	CPN - Apertura	
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0002	FAMILIA ARANDA	Desactivado	CPN - Apertura	
<input checked="" type="checkbox"/> CPN-0003	BOWLING TIA LOLA	Desactivado	CPN - Apertura	

- Una pestaña de abrirá con el nombre de la cuenta y se mostrarán los datos de la misma. Recuerde que regresando a la columna de “**Cuentas**”, podrá elegir otra cuenta para que se abra en una pestaña adicional, permitiendo administrar múltiples cuentas de manera simultánea.



- Recuerde que los usuarios de AWCC pueden consultar la información registrada, pero la modificación de los datos no estará disponible.

5. Seguimiento

Desde la pestaña de seguimiento podrá acceder al informe de posiciones de los usuarios que utilicen la aplicación “SmartPanics”, permitiendo obtener un listado de los registros identificados como “**Dispositivos activos**”.

Usuario	Teléfono	Último evento	Modelo	Marca	Versión	Tipo	Imei	Ultima posicion
CPN-0003 BOWLING TIA LOLA (1)								
Maria Zorskova	1144554477	24/07/2018 16:55:51	SM-G925F	samsung	4.4.2	ANDROID	358511130208501	24/07/2018 16:55:51
CPN-0001 FARMACIA LUCENA (3)								
Ana Sandoval	1144556699	24/07/2018 16:57:34	SAMSUNG-SM-...	samsung	4.4.2	ANDROID	347502267332954	24/07/2018 16:57:34
Pedro Alcantara	1122552255	20/07/2018 11:58:50	SAMSUNG-SM-...	samsung	4.4.2	ANDROID	055797662008000	20/07/2018 11:58:50
Eduardo Rosas	1123232323	27/07/2018 15:42:00	G3313	Sony	7.0	ANDROID	358117088243480	27/07/2018 15:42:00

- Presionando el icono de “**Mapa**”, sobre el registro seleccionado, se podrá acceder al historial de posiciones.



- También podrá utilizar diferentes filtros para modificar las condiciones de los registros que se muestran en pantalla, así como también, para efectuar la búsqueda de un registro específico.

Filtros de visualización

Imei	Buscar
Telefono	
Nombre de cuenta	
Usuario	
Cuenta	
Imei	
Dealer	

Filtro de Búsqueda

En el combo box seleccione el filtro que desee aplicar.
En el campo de texto ingrese el valor a buscar.
Presione el botón Buscar para mostrar los registros.

Todos Muestra todos los registros

Agrupar Agrupa las aplicaciones de SmartPanics en función de la cuenta a la que pertenecen.

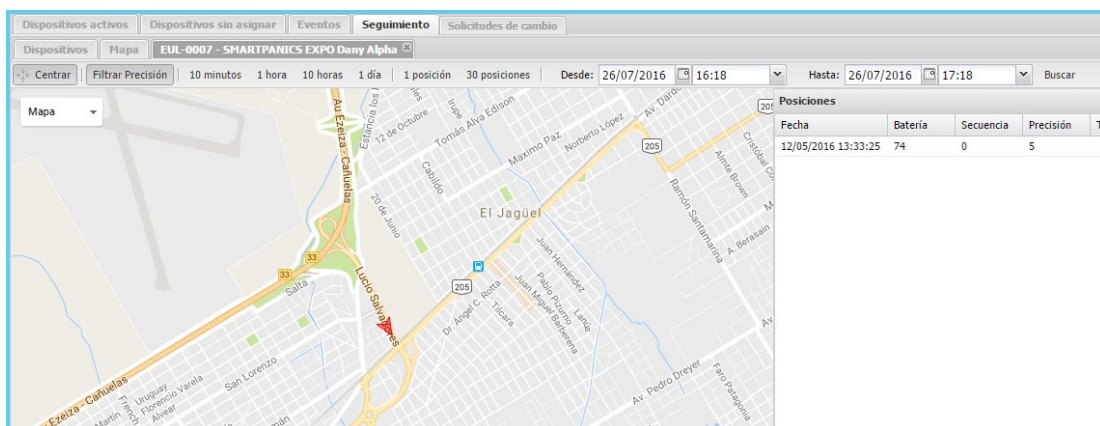
5.1 Inicio de seguimiento

Para poder acceder al historial de posiciones de cualquier dispositivo con SmartPanics, se recomienda que la función de seguimiento se encuentre habilitada para el dispositivo móvil.

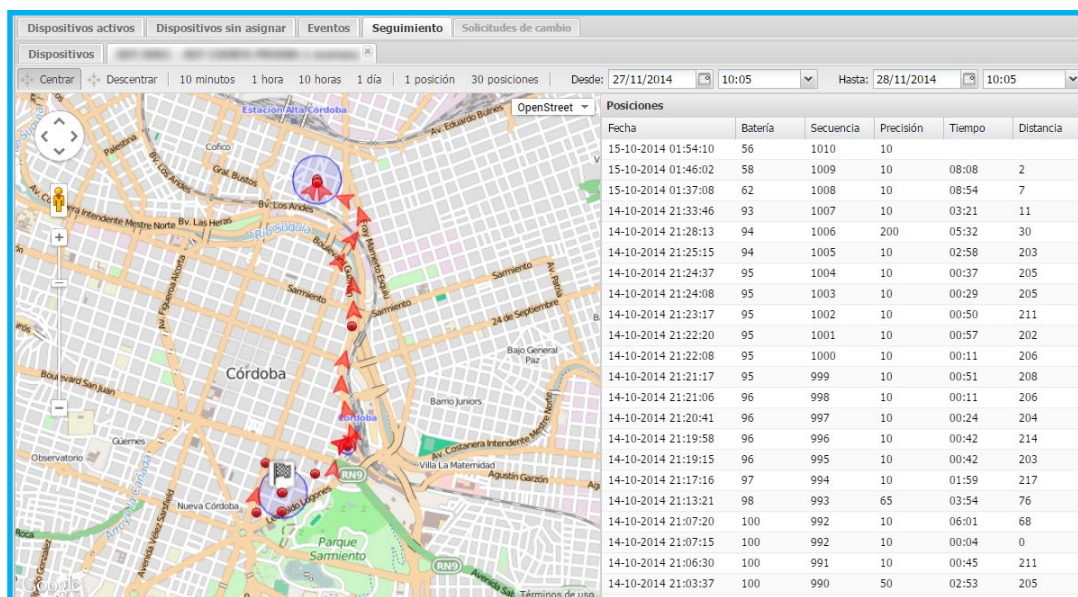
Una vez que la misma esté activa podrá verificar la información de las posiciones recibidas haciendo clic sobre cualquier usuario de SmartPanics.



- Al ingresar al historial de posiciones, podrá verificar la última posición recibida.



- Utilizando las herramientas de filtrado podrá obtener un informe preciso para el rango de tiempo deseado: 10 minutos, 1 hora, 10 horas, 30 posiciones, 1 posición, entre fechas, entre horas, etc.
- La aplicación graficará en el mapa una recreación del recorrido del dispositivo, basándose en las posiciones recibidas.



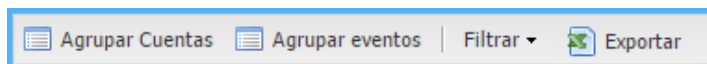
6. Eventos

Desde la pestaña “**Eventos**”, se podrán verificar los últimos eventos recibidos, desde todas las cuentas habilitadas para el usuario.

Fecha y Hora del evento	Evento	Zona	Usuario	Localidad
Mar 14-02-2017 12:35:43	NVR - Falla En Restablecimiento		(0)	LOMAS DE ZAMORA
Mar 14-02-2017 12:34:17	PAN - Panico	1	(0)	caba
Mar 14-02-2017 12:34:15	PWR - Restauración Alimentación Ac	1	(0)	caba
Mar 14-02-2017 12:34:03	BUR - Robo	2	(0)	caba
Mar 14-02-2017 12:34:00	BUR - Robo	(1) PIR ENTRADA DEMORADO	(0)	LOMAS DE ZAMORA

- Utilice los filtros para determinar cuáles son serán los eventos que deben visualizarse en la pantalla.

6.1 Filtros



- Agrupar Cuentas:** Permite agrupar los eventos recibidos en relación a la cuenta a la que pertenecen.
Agrupar Eventos: Permite agrupar los eventos recibidos en relación al tipo de evento.
Filtrar: Permite abrir el filtro de búsqueda avanzada.
Exportar: Permite exportar los registros que se muestran en pantalla a una hoja de MS. Excel.

Filtrar ▾

Tipo:

Eventos:

Grupos:

Rango:

Desde:

Hasta:

Dealer:

6.2 Reporte histórico

El reporte histórico de eventos permite obtener un informe de todos los eventos recibidos en un periodo de tiempo específico.

El reporte histórico de eventos se puede obtener de dos formas diferentes:

- Desde la pestaña de eventos, presione el botón “**Reporte histórico**” para visualizar todos los eventos de la cuenta.

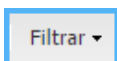


- Ubicado dentro de cualquier cuenta, ingrese a la pestaña “**Informe -> Reporte histórico**”.

Fecha y Hora del evento	Horario Cuenta	Evento	Estado
Vie 27-07-2018 9:59:02	Vie 27-07-2018 6:59:02	CPN - Apertura	●
Vie 27-07-2018 9:00:01	Vie 27-07-2018 6:00:01	S68 - SMARTPANICS: Falla de comunic.	●
Jue 26-07-2018 8:50:01	Jue 26-07-2018 5:50:01	S68 - SMARTPANICS: Falla de comunic.	●
Mié 25-07-2018 15:16:50	Mié 25-07-2018 12:16:50	CLF - Cierre Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:16:49	Mié 25-07-2018 12:16:49	CLO - Cierre	●
Mié 25-07-2018 15:16:14	Mié 25-07-2018 12:16:14	OPF - Apertura Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:16:13	Mié 25-07-2018 12:16:13	CPN - Apertura	●
Mié 25-07-2018 15:13:41	Mié 25-07-2018 12:13:41	CLF - Cierre Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:13:40	Mié 25-07-2018 12:13:40	CLO - Cierre	●
Mié 25-07-2018 15:11:00	Mié 25-07-2018 12:11:00	OPF - Apertura Fuera de Horario	●

Una vez abierta la ventana de “**Reporte histórico**”, podrá aplicar diferentes filtros.

6.3 Filtrar



- El botón “**Filtrar**” permite abrir la ventana de filtros para establecer los parámetros del reporte que será generado.

Al presionarlo veremos la siguiente información:

Tabla histórico:

Tabla Histórico:	<input type="text"/>
------------------	----------------------

- Por defecto el sistema utiliza las tablas en línea para mejorar el tiempo de respuesta y la consecuente generación del reporte. El sistema se configura inicialmente para mantener en línea los últimos 2 meses, por lo cual, si se desea obtener información de un periodo anterior a 60 días, deberá utilizar las tablas históricas.

Recuerde que será posible efectuar la selección múltiple de registros para abarcar un periodo de tiempo mayor.

Si desea modificar el periodo de tiempo que los eventos se mantienen en línea, deberá modificar el parámetro "**MESESEDEPURACION**".

Eventos

Desde el área "**eventos**", se podrán establecer las condiciones de filtrado en función de los eventos recibidos.

Desde-Hasta

Desde:	<input type="text" value="03/01/2017"/>	hora:	<input type="text" value="00:00"/>
Hasta:	<input type="text" value="04/01/2017"/>	hora:	<input type="text" value="10:55"/>

- En esta área se pueden definir el periodo de tiempo que se utilizará para obtener la información y el rango horario.
Debe considerarse que, cuando la configuración de un reporte incluya información anterior a los últimos 2 meses, requerirá que seleccione dicho periodo en las "**Tablas históricas**".

Tipo de evento

Tipo de evento:	<input type="text"/>
-----------------	----------------------

- Permite condicionar la visualización de los eventos, en función del "**tipo de evento**" elegido. Los eventos pueden ser de tipo: General / Restauración / Activación / Desactivación / Estado.

Código de alarma

Código de alarma:

- Permite condicionar la visualización de los eventos, en función del “código de alarma” elegido. El Código de alarma se asocia al formato para facilitar la comprensión del evento recibido y permiten la personalización de diferentes opciones como la prioridad, los sonidos y colores entre otras condiciones.

Eventos

Eventos:

- Permite condicionar la visualización de los registros, en función de un tipo de evento específico.

Estados

Estados:

- Permite condicionar la visualización de los registros, en función del estado de procesamiento de los eventos.

Mostrar

Permite sumar información adicional al resultado obtenido en el reporte. Para sumar información adición solo debe marcar la casilla de selección correspondiente.

Mostrar

Origen:

Cuenta panel:

Categorización:

Observaciones:

Resolución:

- Origen:** Muestra el origen del evento en el reporte.
- Cuenta panel:** Al elegir una cuenta madre y seleccionar este filtro, se visualizarán en el mismo informe, los eventos combinados de todas las particiones.
- Categorización:** Muestra la categorización del evento en el reporte.
- Observaciones:** Muestra los comentarios registrados por el operador en el reporte.
- Resolución:** Muestra la resolución del evento en el reporte.

Incluir particiones

Incluir particiones:

- Permite incluir en el informe, los registros de las cuentas de tipo “Partición”.

6.4 Datos del evento

Una vez obtenido el reporte histórico de eventos, podrá acceder a toda la información registrada por la central de monitoreo, durante el proceso de atención del evento.

Fecha y Hora del evento	Horario Cuenta	Evento	Estado
Vie 27-07-2018 9:59:02	Vie 27-07-2018 6:59:02	OPN - Apertura	●
Vie 27-07-2018 9:00:01	Vie 27-07-2018 6:00:01	S68 - SMARTPANICS: Falla de comunic.	●
Jue 26-07-2018 8:50:01	Jue 26-07-2018 5:50:01	S68 - SMARTPANICS: Falla de comunic.	●
Mié 25-07-2018 15:16:50	Mié 25-07-2018 12:16:50	CLF - Cierre Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:16:49	Mié 25-07-2018 12:16:49	CLO - Cierre	●
Mié 25-07-2018 15:16:14	Mié 25-07-2018 12:16:14	OPF - Apertura Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:16:13	Mié 25-07-2018 12:16:13	OPN - Apertura	●
Mié 25-07-2018 15:13:41	Mié 25-07-2018 12:13:41	CLF - Cierre Fuera de Horario	●
Mié 25-07-2018 15:13:40	Mié 25-07-2018 12:13:40	CLO - Cierre	●
Mié 25-07-2018 15:11:00	Mié 25-07-2018 12:11:00	OPF - Apertura Fuera de Horario	●

- Para ello deberá hacer doble clic sobre cualquier evento, y de acuerdo a los privilegios que posea el usuario, podrá visualizar el detalle del evento, el registro de llamadas o las observaciones agregadas por el operador durante el proceso de atención del evento.

CPN-0003 2018-07-20 12:26:08

Timeline **Evento**

BUR - Robo

Localidad: Lanus
 Hora ingreso: 20/07/2018 12:26:08
 Usuario: (0)
 Zona: (4) PULSADOR PANICO ESCRITORIO
 Origen: IR : Virtual Surgard
 Prioridad:

7. Formulario de contacto

Desde la pestaña “**Formulario de contacto**”, el usuario de AWCC podrá gestionar el envío de notificaciones por correo electrónico, a los diferentes departamento o áreas, que la empresa de monitoreo habilite para tal fin.

El uso de esta herramienta es muy sencillo ya que se comporta igual que un gestor de correo electrónico.

- Para enviar una notificación, complete todos los campos y luego presione el botón “**enviar**”.



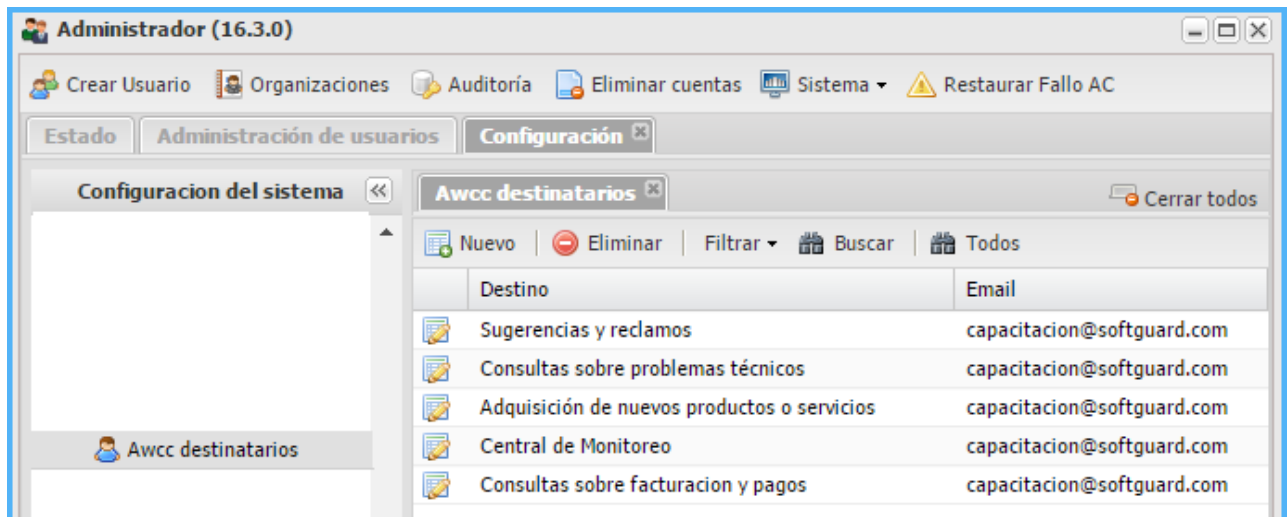
Para: Seleccione el departamento al que será remitida la notificación.
Asunto: Describe el motivo del contacto.
Mensaje: Es el área donde podrá redactar el mensaje. El usuario podrá aprovechar la función de texto enriquecido para destacar el contenido del cuerpo del mensaje.

7.1 Tabla de destinatarios

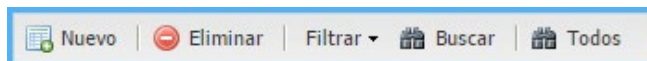
Los destinatarios que se utilizarán en el formulario de contacto, deberán ser cargados previamente a través de una tabla de sistema.

- Para editar dicha tabla, deberá abrir el módulo administrador y acceder a la siguiente ubicación:

>> Modulo Administrador > Sistema > Configuración > AWCC destinatarios



- Utilice la barra de funciones para agregar un nuevo destinatario.



- Nuevo:** Permite agregar un nuevo destinatario.
Eliminar: Borra un destinatario existente.
Filtrar: Abre el filtro de búsqueda.
Buscar: Inicia la búsqueda de los registros solicitados.
Todos: Anula la aplicación de filtros y muestra todos los registros.

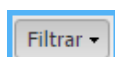
8. Solicitudes de cambio

Desde la pestaña solicitudes de cambio, usuario final, podrá visualizar todos los pedidos de cambio que haya realizado a ciertos datos de su cuenta. El usuario final, debe tener los permisos necesarios para realizar dicha modificación que deberán aprobar o no, desde la CRA.

Cuentas Seguimiento Eventos Formulario de contacto Solicitudes de cambio				
Filtrar ▾ Buscar Todos				
Usuario pedido	Cuenta	Fecha solicitud	Formulario	Estado
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Notificaciones	Pendiente
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Contacto	Pendiente

8.1. Filtros

El botón **"Filtrar"** permite acceder a la búsqueda avanzada de registros.



- Para efectuar una búsqueda, complete alguno de los campos requeridos y presione el botón **"Buscar"**.

Recuerde que este filtro admite la combinación de diferentes condiciones para efectuar las búsquedas solicitadas.

Dealer Permite filtrar por el dealer asociado a la Cuenta.

Cuenta Permite filtrar por el número de cuenta asociado a la cuenta.

Nombre Cuenta Permite filtrar por el nombre asociado a la cuenta.

Usuario Solicitante Permite filtrar por usuario solicitante

Estado Permite filtrar por el estado de la solicitud. Podrá seleccionar la opción: **Pendiente, Aceptado o Rechazado**

8.2. Nueva solicitud de cambio

- Para poder realizar estas solicitudes, el usuario final, deberá acceder a su cuenta, entrar a cualquier categoría de datos donde se pueda realizar la solicitud, como, por ejemplo: los usuarios, contactos, zonas, información médica y notificaciones automáticas.

- Una vez hecha la solicitud, podrá visualizar sus solicitudes en la pestaña llamada "**Solicitudes de cambio**". La información se agrupa en columna y nos muestra datos como: Usuario que realiza el pedido, la cuenta donde se realiza la solicitud, Fecha de solicitud, Formulario modificado y el Estado de la solicitud.

Usuario pedido	Cuenta	Fecha solicitud	Formulario	Estado
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Notificaciones	Pendiente
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Contacto	Pendiente

- Posteriormente, desde la CRA, deberán aprobar las solicitudes que realicen los clientes desde AWCC.
Esta acción se realiza desde el módulo **“Administrador de cuentas”**, desde la opción **“Solicitudes de modificación”**.

Usuario pedido	Cuenta	Fecha solicitud	Formulario	Estado
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Notificaciones	Pendiente
usuariofinal@capacitacion.com	CPN-0001 FARMACIA LUCENA	27/07/2018	Contacto	Pendiente

- Al hacer doble clic sobre cualquiera de las solicitudes realizadas por los clientes, se abrirá una ventana con la modificación solicitada, luego para finalizar el usuario de la CRA deberá aprobar o rechazar dicha solicitud.

Campo	ORIGINAL	Modificado
tel_nombre	DARIO ROJO	Dario Rojo
tel_telefono	11369836658	11369836657

- Una vez confirmado los cambios en las solicitudes, dichos cambios se guardarán en la cuenta del cliente de manera automática.

9. Habilitación de eventos para AWCC

AWCC es capaz de mostrar al usuario diferentes eventos de alarma, recibidos en las cuentas de los clientes. Sin embargo, la central de monitoreo, podrá administrar cuáles serán los eventos disponibles para ser visualizados en los reportes, generados por los usuarios de AWCC.

Es importante mencionar que la habilitación o inhabilitación de un evento, para ser visualizado en un reporte, se aplica a nivel global y afecta a todas las cuentas y a todos los usuarios de AWCC.

- Para efectuar esta operación deberá ingresar al módulo Administrador y acceder a la siguiente ubicación:

>> Modulo Administrador > Sistema > Configuración > Configuración del sistema > Códigos de alarma

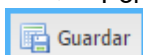
- Una vez dentro, deberá localizar cada **“Código de alarma”** que desea habilitar o deshabilitar para ser visualizado en AWCC.

Codigo	Descripción	Alerta
BUR	Robo	Genera alerta

- A continuación, abra el código de alarma elegido y diríjase a la ventana de selección de notificaciones.

- Una vez dentro verifique que el campo **“Web Cliente”** tenga la opción **“SI”** seleccionada.

- Por último, recuerde presionar el botón **“Guardar”** antes de salir, para grabar los cambios.



10. Habilitación de cuentas para AWCC

AWCC permite el acceso a la información registrada en las cuentas de los clientes. Para acceder a dicha información será necesario que el usuario cuente con sus credenciales de acceso y el rango de cuentas que debe visualizar, correctamente definido.

Las cuentas aparecen no disponibles por defecto, para el módulo AWCC, por lo que la central de monitoreo deberá habilitar su visualización, accediendo a cada cuenta desde los módulos “**Administrador de Cuentas**” o “**Web Dealer**”.

Una vez dentro de dichos módulos, deberá acceder a cada cuenta y buscar el campo “**Web Cliente**”, dentro de la pestaña “Cuenta”.

- Verifique que el campo “**Web Cliente**” esté configurado en la opción “**SI**”.

The screenshot displays the 'Administrador de cuentas (16.3.7)' interface. The main content area shows the configuration for account 'CPN-0001 - FARMACIA LUCENA'. The 'Datos Extra' section is highlighted with a red box, indicating the configuration for 'Acceso Web' and 'Llave'. The 'Acceso Web' dropdown is set to 'Si' and the 'Llave' dropdown is set to 'Si'. Other fields include 'Teléfono: 5645646615', 'Email: FARMACIA@SG.COM', 'Clave: PERRO', 'Permiso: 1122', 'Imei: 1964', 'Tipo: Comercial', 'Instalador: DIEGO ARCE', 'Fecha alta: 01/01/2016 11:30:02', 'Servicio: 15/08/2016', 'Efectiva: Si', 'Id. Ext.: 12345678', 'Observación: TIENE 3 COMERCIOS', 'Ubicación: A 50MTS DE LA PLAZA PRINCIPAL', 'Latitud: -34.75537086013719', 'Longitud: -58.3945439', 'Zona horaria: Default System Date Time OffSet', 'Relevancia: No controla prioridad', 'Mostrar foto principal: Si', and 'NombreCampo: ABCZZ123'.

11. Acceder a AWCC desde SmartPanics

La aplicación **“SmartPanics Global App”**, le permite disponer de información en tiempo real, referida a todos los objetivos fijos que se encuentren vinculados al mismo titular.

Para poder consultar esta información desde la aplicación **“SmartPanics”**, deberá contar con los siguientes requisitos:

- **Un usuario de tipo AWCC creado, mediante el cual el “cliente” podrá acceder al sistema.**

Administrador (16.3.0)

Crear Usuario | Organizaciones | Auditoría | Eliminar cuentas | Sistema | Restaurar Fallo AC

Estado | Administración de usuarios | awcc@capacitacion.com

Administrador

Guardar | Eliminar | Cerrar sesion

Usuario: awcc@capacitacion.com

Clave: *****

Nombre: Usuario

Apellido: Final

Organización: CAPACITACION SOFTGUARD

Provincia-Estado: Buenos Aires

Idioma: Español (Argentina)

Tipo: Usuario final

- **El módulo AWCC incluido dentro del perfil del usuario.**

Módulos | Rangos

Seleccione | Agregar módulo | Eliminar módulo

Módulo
AWCC

- **Un rango de cuentas asignado.**

Módulos | Rangos

Agregar Rangos | Borrar Rango | Copiar de: | Copiar Rango

Dealer	Desde	Hasta	Nombre
CPN	0001	0005	CAPACITACION SOFTGUARD

- **Las cuentas deben poder visualizarse desde AWCC.**

Datos Extra

Acceso Web: Si

Llave: Si

- La cuenta asociada a SmartPanics debe estar incluida dentro del rango asignado al usuario.

Dispositivos activos		Dispositivos sin asignar		Eventos		Seguimiento	
Teléfono				Buscar		Todos	
		Desasignar Cuenta					
	Cuenta	Nombre de cuenta	Usuario	Teléfono	M		
	CPN-0003	FAMILIA ARANDA	Juan Perez	1441414141			
	CPN-0001	FARMACIA LUCENA	Diego Estevez	1123235656			

- Efectuar la vinculación del usuario AWCC con el dispositivo SmartPanics. Esta operación debe efectuarse desdele módulo SmartPanics para DSS.

Modificar SmartPanic

Teléfono:

Imei:

Nombre:

Estado:

Fecha alta:

Usuario Awcc

awcc@capacitacion.com

- Una vez dentro de la aplicación, dirjase al menú llamado “**Mis Cuentas**”, para poder consultar la información.

