



MANUAL DE USUARIO

"TP LINK"

Profesora: Ávila Cárdenas Karla

Alumnos:

- Rojas Piña Jonathan David Código: 216594431
- Medina Becerra Heidy Janethe Código: 216593632

Carrera: Ingeniería en informática

28 de noviembre de 2021

ÍNDICE

Portada -----	1
Introducción -----	3
Acceder al sistema -----	4
Opciones del programa -----	6
Ver lista de WAHA staff -----	7
Agregar waha staff -----	7
Gestión de Agentes WAHA -----	8
Lista de actividades -----	11
Cerrar sesión -----	12

MANUAL DE USUARIO

Este manual tiene como finalidad dar a conocer a los académicos y a cualquier persona posible, las características y las formas de funcionamiento de TP LINK.

Así mismo, encontraremos toda la información necesaria para poder manejar y controlar este software. Tenemos ejemplos y todas las opciones que este software ofrece para la empresa específica de Teleperformance.

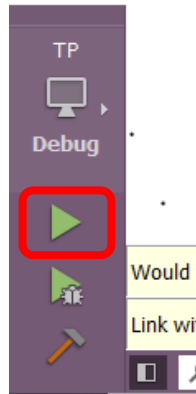
El propósito de la creación de este software es facilitar los procesos de enviar un agente a trabajar desde casa, con esto, debido a que un agente waha no es lo mismo que un agente que trabaja en la misma empresa física, se debe de seguir diferentes procesos, además de que no pueden usar las mismas herramientas. Así, el programa podrá ayudar a cualquier supervisor o entrenador nuevo en la empresa a seguir correctamente los procesos, reducir los tiempos y estar preparados para cualquier situación.

Requerimientos técnicos para el uso de TP LINK:

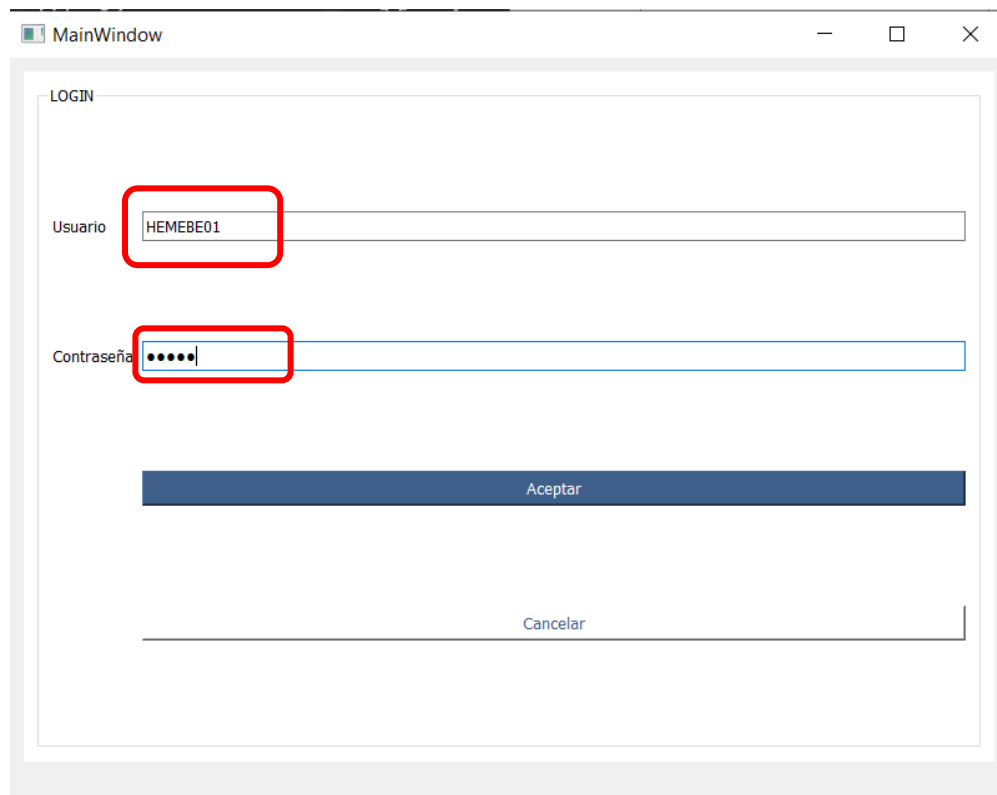
- Tener una computadora con Windows 10 o superior.
- Tener suficiente espacio de almacenamiento para poder guardar toda la información de todos los agentes
- Contar con credenciales permitidas para ingresar a la plataforma
- Tener una pantalla con resolución de 1024 x 768 pixeles o superior.

Acceso al sistema:

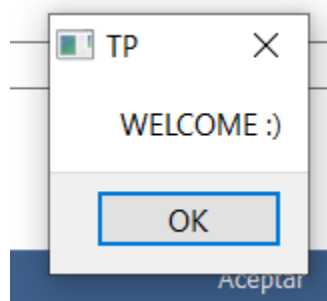
Se le dará clic al botón de “Run” del programa. Así como se muestra en la siguiente imagen dentro del rectángulo rojo:



Posteriormente obtendremos la primera imagen del programa, la cual nos pregunta por nuestros accesos. Es importante mencionar que solo los supervisores y trainers de esta empresa podrán ingresar, todo esto está cargado en la base de datos. Hay que ingresar nuestro nombre de usuario que Teleperformance nos proporciona y así mismo nuestra contraseña:

A screenshot of a login window titled 'LOGIN'. The window has a title bar with 'MainWindow' and standard window controls. Inside, there are two input fields: 'Usuario' with the text 'HEMEBE01' and 'Contraseña' with masked characters. Both fields are highlighted with red rectangles. Below the fields are two buttons: 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel).

Si ingresamos las contraseñas correctas nos mostrara el siguiente pop up:



Ingresamos a la plataforma, se nos dará la Bienvenida con nuestro nombre y daremos clic en el botón de iniciar



Después tendremos el menu frente a nosotros, las opciones son las siguientes:

- Ver lista de agentes WAHA staff, aquí es donde veremos todos los agentes que tenemos registrados actualmente, veremos parte de su información
- Añadir agente WAHA, aquí es el acceso directo para agregar agentes nuevos a la base de datos.

- Gestionar WAHA staff, en esta opción tenemos, veremos a todos los agentes que tenemos en una tabla, tenemos que seleccionar a un y después uno de los botones los cuales tienen las opciones de
 1. Modificar agente, donde usando la misma información podemos modificarla
 2. Añadir agente nuevo
 3. Eliminar el agente
 4. Lista de actividades, donde podemos pasar un checklist de los procesos que deben de seguir estos agentes.
- Cerrar Sesión.

Welcome

Ver Lista de WAHA staff

Cerrar Sesión



Añadir a agente WAHA

Gestionar WAHA staff

Ver Lista de WAHA staff

En este apartado, solo podemos ver los agentes que tenemos registrados, en este caso tenemos tres. Así mismo, podemos regresar y volvemos a menu principal

Agentes							Regresar
	Nombre/s	Apellido P.	Apellido M.	Fecha Nac.	Curp	RFC	
1	Jesus	MEdina	Rojas	2003-02-07	BJKS11565224N...	JSANNASJSE	
2	JONATHAN	ROJAS	PINA	2001-03-15	MEBH010511M...	MEBH01051	
3	ALICIA	BECERRA	LEON	1997-12-13	ALIC5463221NS...	JKASJASK22	

Añadir a agente waha

En esta opción, podemos agregar a una persona más. El formato y la información requerida es la siguiente:

Agente		Regresar
Nombre/s:	<input type="text"/>	
Apellido:	<input type="text" value="Apellido Paterno"/> <input type="text" value="Apellido Materno"/>	
Sexo:	<input type="text" value="M / F"/>	
Fecha de Nacimient	<input type="text" value="YYYY-MM-DD"/>	
CURP:	<input type="text"/>	
RFC:	<input type="text"/>	
Dirección	<input type="text" value="Ejemplo: 2021 San Pablo"/>	
Número de cel:	<input type="text" value="10 dígitos"/>	
ID:	<input type="text"/>	
Equipo info:		
CPU Número de serie:	<input type="text"/>	
Monitores Número de series#1	<input type="text"/>	#2 <input type="text"/>
Cantidad de Cable	<input type="text"/>	
Guardar Registro	Modificar	Cancelar

Así mismo, para hacer uso del botón de “Modificar” necesitamos buscar el agente que vamos a modificar. Si el agente es encontrado, su información tomara los campos respectivos, y podemos modificarlo, Finalmente solo damos en “Guardar registro” para guardar cualquier registro de un nuevo agente y si es modificación se dará clic en el botón de “Modificar”

Agente

Nombre/s:

ALICIA

Apellido:

BECERRA

LEON

Sexo:

F

Fecha de Nacimiento:

1997-12-13

CURP:

ALIC5463221NSJSNS

RFC:

JKASJASK2205A

Dirección:

INFIERNILLO 89

Número de cel:

3325486412

ID:

05112001

Regresar

Buscar Agente

05112001

Buscar

Equipo info:

CPU Número de serie:

IWIQOP6552

Monitores Número de series#1

POWOOPWES

#2

WEIDWDJ552

Cantidad de Cable

17

Guardar Registro

Modificar

Cancelar

En caso de equivocarnos, ya sea al momento de agregar alguien nuevo o de completar la edición, no se guardará ningún cambio ni inserción.

Gestión de agentes waha

En esta opción, visualizaremos una tabla donde de igual manera tenemos a todos los agentes ya registrados. Con sus respectivas opciones, las cuales son:

1. Modificar Agente
2. Añadir agente
3. Eliminar agente
4. Lista de actividades
5. Regresar

Agentes

[Regresar](#)

	ID	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha Nac.	CURP
1	151217	Jesus	MEdina	Rojas	2003-02-07	BJKSI1565224N
2	1453678	JONATHAN	ROJAS	PINA	2001-03-15	MEBH010511M
3	5112001	ALICIA	BECERRA	LEON	1997-12-13	ALIC5463221NS

[Modificar Agente](#)[Añadir Agente](#)[Eliminar agente](#)[Lista de Actividades](#)

Con respecto a la primera opción, “Modificar un agente”.

1. Seleccionaremos un agente
2. Daremos clic en el botón “Modificar agente”
3. Nos mostrara la pestaña de “Añadir agente” pero con toda la información de nuestro agente seleccionado.
4. Lo modificamos y finalmente le damos clic en “Modificar” para que todos se carguen completamente.

Agente

[Regresar](#)

Nombre/s:

Apellido:

Sexo:

Fecha de Nacimiento:

CURP:

RFC:

Dirección:

Número de cel:

ID:

[Buscar Agente](#)[Buscar](#)

Equipo info:

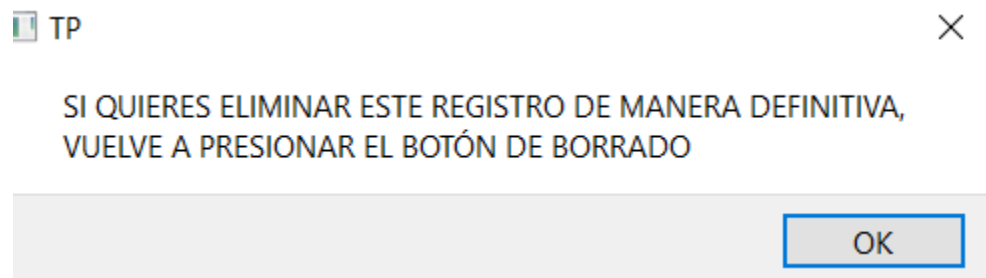
CPU Número de serie:

Monitores Número de serie: #1 #2

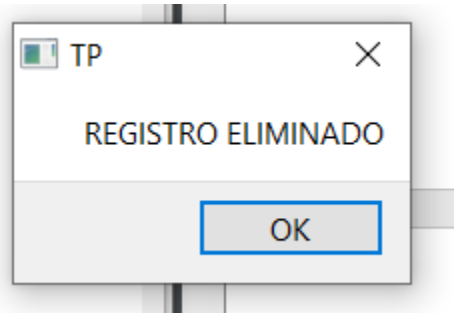
Cantidad de Cable:

[Guardar Registro](#)[Modificar](#)[Cancelar](#)

Ahora en la opción de “Eliminar agente” tenemos que seleccionar al agente y darle clic en “Eliminar agente”. Como el siguiente ejemplo:



Y con este warnings pasamos para eliminar a “Jesús Medina”. Para saber que todo se hizo correctamente



Ya no lo encontramos, por lo cual si fue eliminado correctamente

Agentes						
Regresar						
	ID	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Fecha Nac.	CURP
1	1453678	JONATHAN	ROJAS	PINA	2001-03-15	MEBH010511N
2	5112001	ALICIA	BECERRA	LEON	1997-12-13	ALIC5463221N

Así mismo, tenemos la opción de Añadir Agente, la cual nos guía a la misma página que ya se explicó previamente. Hay que llenarlo en caso de no tener ya un acceso

Agente

Nombre/s:

Apellido:

Apellido Paterno

Apellido Materno

Sexo:

M / F

Fecha de Nacimiento

YYYY-MM-DD

CURP:

RFC:

Dirección

Ejemplo: 2021 San Pablo

Número de cel:

10 dígitos

ID:

Regresar

Buscar Agente

ID

Buscar

Guardar Registro

Modificar

Cancelar

Por otro lado, tenemos la “**Lista de Actividades**” la cual nos ayuda a llevar un control en cuales proceso el agente ya inicio y termino. Aquí mismo podemos seleccionar cuales son los procesos que ya seguiste.

Lista de Actividades

Ingresar la informacion personal del agente

☐ Done

Entrega de equipo al agente WAHA

☐ Done

Firma de responsiva por los equipos entregados

☐ Done

Ingresar la informacion del equipo del agente

☐ Done

Peticion de cambio de perfil a waha (RH)

☐ Done

Asignacion de extensiones para tomar llamadas

☐ Done

Guardar Cambios

Regresar

Y listo. Finalmente tenemos que cerrar sesión de la app. Para esto solo es darle clic en **“Cerrar Sesión”** y listo. Estas son todas las opciones que el software de puede ofrecer.

Welcome

Ver Lista de WAHA staff

Cerrar Sesión



Añadir a agente WAHA

Gestionar WAHA staff
