MANUAL DE SOPORTE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datos generales del proyecto | | | |
| **Nombre del Proyecto:** | ATENEA | **Código:** | 1787 |
| **Patrocinador:** | Área Joyería I&D | **Fecha:** | 18/02/2015 |
| **Gerente de Proyecto:** | Roberto Munarriz | **Versión:** | 1.0 |
| **Resumen:** | Gestión y seguimiento del desarrollo de Joyas | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Distribución | |
| **Nombre** | **Rol** |
| Roberto Munarriz | Analista de Negocio |
| Denis Encina | Analista Funcional |
| James Huiza | Analista Soporte |

Contenido

[Datos generales del proyecto 1](#_Toc412108249)

[Distribución 1](#_Toc412108250)

[1. Diagrama funcional del proceso (TO BE) 3](#_Toc412108251)

[2. Configuraciones 4](#_Toc412108252)

[2.1. Funcionales – Políticas y parámetros 4](#_Toc412108253)

[2.2. Técnicas – Componentes e interfaces 7](#_Toc412108254)

[3. Errores frecuentes 7](#_Toc412108255)

[1 Firmas de aprobación 21](#_Toc412108256)

[2 Control de versiones del documento 21](#_Toc412108257)

|  |
| --- |
| 1. Configuraciones |
| * 1. Funcionales – Políticas y parámetros |
| A continuación se detallan las configuraciones a realizar en la web KIOSKO para su buen funcionamiento:   1. **CONFIGURACIÓN DE UMBRALES** 2. **Evidencia**:     **Pantalla: Configuración de Umbrales**   1. **Dependencias**: Carga correcta de la data inicial en el despliegue de la Web Kiosko. 2. **Descripción**: Mediante esta pantalla se realiza la edición de los umbrales para la configuración de límite de carga y descarga por cada unidad de negocio (País). |
| * 1. Técnicas – Componentes e interfaces |
| A continuación se detallan las configuraciones a realizar a nivel de configuración, soporte y despliegue de Kiosko para su buen funcionamiento:   1. **CONFIGURACIÓN DE VARIABLES EN SERVIDOR DE APLICACIONES (WEBSPHERE)** 2. **Evidencia**:     **Pantalla: Websphere – Entorno – Variables Websphere**   1. **Dependencias**: Configuración inicial en donde se deberán implementar los valores correctos donde se almacenaran los archivos a cargar y sus configuraciones. 2. **Descripción:** Mediante esta variable (VAR\_YANBALKIOSKO) podremos indicar la ubicación de física donde se almacenaran los archivos físicos. 3. **CONFIGURACIÓN DE ORIGEN DE DATOS EN SERVIDOR DE APLICACIONES (WEBSPHERE)** 4. **Evidencia:**     **Pantalla: Websphere – Recursos – JDBC – Variables Websphere**   1. **Dependencias:** Configuración inicial en donde se deberán implementar los valores correctos del origen de datos para conexión a la base de datos. 2. **Descripción:** Mediante el origen de datos (**KioskoDatasource**) podremos acceder al a la base de datos del sistema. 3. **CONFIGURACIÓN DE ARCHIVO DE PROPIEDADES DEL BACK-END** 4. **Evidencia:**     **Pantalla: kioskov2.properties**   1. **Dependencias:** Configuración inicial en donde se deberán inicializar valores de configuración para el correcto funcionamiento del sistema. 2. **Descripción:** En este archivo de propiedades se encuentran definidos los atributos o propiedades iniciales del sistema para su buen funcionamiento. 3. **CONFIGURACIÓN DE ARCHIVO DE PROPIEDADES DEL BACK-END** 4. **Evidencia:**     **Pantalla: Tabla – KSK\_KIOSKO.KSK\_PARAMETRO**   1. **Dependencias:** Configuración inicial en donde se deberán inicializar valores de configuración para el correcto funcionamiento del sistema. 2. **Descripción:** En esta tabla de parámetros se encuentran definidos los atributos o propiedades iniciales del sistema para su buen funcionamiento. 3. **CONFIGURACIÓN DE ARCHIVO DE PROPIEDADES LIBRERÍA CORPORATIVA - ENCRIPTACION** 4. **Evidencia:**     **Pantalla: encryptionParameters.properties**   1. **Dependencias:** Configuración inicial para la encriptación de la librería corporativa. 2. **Descripción:** Esta configuración determina el algoritmo de encriptación a seguir por parte de la librería corporativa. 3. **CONFIGURACIÓN DE ARCHIVO DE PROPIEDADES LIBRERÍA CORPORATIVA - LOG** 4. **Evidencia:**     **Pantalla: encryptionParameters.properties**   1. **Dependencias:** Configuración inicial para la encriptación de la librería corporativa 2. **Descripción:** Esta configuración determina el algoritmo de encriptación a seguir por parte de la librería corporativa. 3. **CONFIGURACIÓN DE ARCHIVO DE PROPIEDADES LIBRERÍA CORPORATIVA - LOG** |

|  |
| --- |
| 1. Errores frecuentes |
| El listado completo de las notificaciones y la configuración inicial se encuentra en el siguiente anexo “Atenea.Notificaciones.xlsx”   1. **CONFIGURACIÓN DE ROLES** 2. **¿Cómo crear nuevos roles?** 3. **Descripción**: Durante el uso de la aplicación se requerirán nuevos roles de usuario para la Web ATENA, desde el aplicativo no existe la opción para poder crear nuevos roles. 4. **Evidencia**: A continuación se muestra la pantalla de Configuración de Notificaciones, donde se puede evidenciar que no existe la opción para crear un nuevo Rol.      1. **Solución**: Para la creación de un nuevo Rol este debe ser gestionado previamente por el “Administrador del sistema” con el área de TI (para la creación respectiva del nuevo grupo en el Directorio Activo), cuando se haya confirmado el paso anterior se debe ingresar al formulario de “Formulario de Roles” y activar las opciones según lo requerido por el “Administrador del sistema”     La configuración inicial de los roles y sus respectivas opciones se encuentra en el siguiente anexo “Atenea.RolesSistema.xlsx”   1. **ATENCIÓN DE TAREAS PENDIENTES** 2. **¿Cómo atender una tarea pendiente?** 3. **Descripción**: Describe el procedimiento para la atención de una tarea pendiente 4. **Evidencia**: Cuando el usuario ingresa a la Bandeja de Trabajo evidencia las tareas pendientes asignadas a su rol, pero no las puede completar hasta no asignárselas previamente.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Seleccione el Código SAP o Código Desarrollo de un registro en la Bandeja de Trabajo de Productos, se muestra la ventana “Registro de Producto“o “Registro de Technical”. 5. Seleccione el botón Atender, acepte el mensaje de confirmación.   Una vez ejecutado los pasos previos el formulario quedara habilitado para que pueda ingresar la información requerida.     1. **¿Cómo identificar registros incompletos?** 2. **Descripción**: Describe el procedimiento para poder identificar tareas pendientes con información incompleta 3. **Evidencia**: Cuando el usuario ingresa a la “Bandeja de trabajo” tiene la necesidad de poder identificar que tareas aun no cuentan con toda la información requerida según el estado.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda.   Una vez ejecutados los pasos descritos anteriormente usted podrá visualizar lo siguiente:     1. **¿Cómo enviar registros en forma masiva?** 2. **Descripción**: Procedimiento para realizar envió de tareas pendientes con información completa 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de realizar envió de un grupo de tareas pendientes con información completa (liberaciones parciales)      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Active las Casillas de selección de los registros de Tareas pendiente con información completa. 5. Seleccione el botón "Enviar seleccionados", se muestra la ventana de confirmación de envió. 6. Complete los campos solicitados y seleccione el botón Enviar, acepte el mensaje de confirmación.     Una vez ejecutado los pasos descritos anteriormente las tareas pendientes se actualizarán en el siguiente estado del proceso de desarrollo (si el siguiente estado es responsabilidad de un rol distinto al suyo las tareas pendientes ya no se mostraran en la Bandeja de trabajo)     1. **¿Cómo ingresar información de forma completa?** 2. **Descripción**: Descripción del procedimiento para ingresar información de forma completa 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de saber cómo completar la información de una tarea pendiente para poder enviarlo hacia el estado siguiente.      1. **Solución**: A modo general se debe ejecutar los siguientes pasos: 2. Seleccione Bandeja de Trabajo en el menú Productos, se muestra la bandeja de “Bandeja de Trabajo de Productos". 3. Seleccione algunos criterios de búsqueda y seleccione el botón Buscar, se muestra los registros coincidentes con los criterios de búsqueda. 4. Seleccione el Código SAP o Código Desarrollo de un registro en la Bandeja de Trabajo de Productos, se muestra la ventana “Registro de Producto “o “Registro de Technical”. 5. Complete los datos solicitados… 6. Seleccione el botón Aceptar, acepte el mensaje de confirmación.     Una vez que se ejecuten los pasos anteriores se visualizara lo siguiente:     1. **¿Cómo diferenciar el indicador en la Bandeja de trabajo?** 2. **Descripción**: Descripción del procedimiento para diferenciar los indicadores en la Bandeja de trabajo 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de poder diferenciar los indicadores en la Bandeja de trabajo      1. **Solución**: Los indicadores manejados en la bandeja de trabajo son los siguientes  |  |  | | --- | --- | | **Indicador** | **Descripción** | |  | Con atraso de atención, se ha sobrepaso el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Próximo a tener atraso de atención, está a pocos días de sobrepasar el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Actividad a ejecutar por debajo a sobrepasar el plazo máximo programado en la campaña para ejecutar la actividad | |  | Actividad que no tiene plazos de atención programado en la campaña |  1. **EN GENERAL** 2. **¿Cómo seleccionar donde guardar un archivo descargado?** 3. **Descripción**: Procedimiento para configurar el navegador y seleccionar la ubicación de descarga de un archivo 4. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de seleccionar la ubicación donde almacenara el archivo a descargar      1. **Solución**: Se debe ejecutar los siguientes pasos en el navegador: 2. En el navegador, se debe ir a la opción de "Configuraciones" 3. Ubíquese en la sección "Descargas" 4. Activar la opción “Preguntar dónde se guardara cada archivo antes de descargarlo”   Al ejecutar los pasos anteriormente descritos se mostrara la siguiente ventana.     1. **¿Cómo acceder a archivos compartidos mediante notificación?** 2. **Descripción**: Describir el procedimiento para acceder a los archivos compartidos mediante una notificación de ATENEA 3. **Evidencia**: El usuario tiene la necesidad de acceder a los archivos compartidos mediante un enlace dentro de la notificación enviada por ATENEA      1. **Solución**: Se debe hace clic sobre el enlace y si el usuario tiene acceso al File Server podrá abrir el archivo.     En el caso que no se cuente con acceso al File Server, se deberá realizar coordinaciones con el Administrador de Sistema y TI Yanbal para otorgar permisos sobre el archivo   1. **¿Qué hacer ante el bloqueo por inactividad?** 2. **Descripción**: Procedimiento ante bloqueo por inactividad en la Web ATENEA 3. **Evidencia**: Cuando se sobrepasa el tiempo de inactividad permitido por PlumTree la Web ATENEA se bloquea      1. **Solución**: La Web ATENEA mostrara un mensaje indicando que ha expirado la sesión por inactividad ante esto se debe aceptar el mensaje, la aplicación se cerrara y se debe volver a ingresar al PlumTree |
|  |

|  |
| --- |
| 1. Anexos |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Nro. | Nombre y descripción del archivo | Archivo | | 1 | Lista de notificaciones de la aplicación |  | | 2 | Lista de Roles y opciones de la aplicación |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Firmas de aprobación | | |
|  |  |  |
| Gerente de Proyecto | Analista de Proyectos | Gerente de Proyecto Implementación y Soporte |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Control de versiones del documento | | | | |
| **Versión** | **Elaborado por** | **Aprobado por** | **Fecha** | **Motivo** |
| 1.0 | Edwin Madueño | Roberto Munarriz  James Huiza | 16/02/2015 | Versión inicial para revisión y aprobación |
|  |  |  |  |  |

Este documento ha sido preparado para Yanbal International S.A. y es propiedad única de la empresa, no puede ser copiado en forma total o parcial, o, distribuido sin previo consentimiento por escrito de Yanbal International S.A.