



Manual de Instalación y Configuración en equipos bancarios

Red Efectiva V4.2

Departamento de Tecnología y Sistemas

Última modificación: 16/02/2012

Vigencia a partir de la fecha establecida en la última modificación. Toda documentación de versiones anteriores deberá ser completamente destruida y notificada a **Red Efectiva**

Las marcas que se señalan en el presente Manual son propiedad de sus respectivos titulares, por lo que cualquier uso no autorizado de las marcas que se utilizan en este Manual por parte de cualquier tercero, podrán representar una violación a los derechos de propiedad de los que Red Efectiva S.A. es titular, quien se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes, en contra de quien no estando autorizado, utilice dichas marcas.
Tras cada actualización de documentos debe de realizarse la destrucción completa de versiones anteriores.

Este manual contiene información confidencial

Se prohíbe su reproducción total o parcial

Propiedad de Red Efectiva

El presente Manual es una obra protegida por la Ley Federal del Autor, la cual no podrá ser reproducida.

Las marcas que se señalan en el presente Manual son propiedad de sus respectivos titulares, por lo que cualquier uso no autorizado de las marcas que se utilizan en este Manual por parte de cualquier tercero, podrán representar una violación a los derechos de propiedad de los que Red Efectiva S.A. es titular, quien se reserva el derecho de ejercer las acciones legales correspondientes, en caso de utilizar dichas marcas sin autorización.

Tras cada actualización de documentos debe de realizarse la destrucción completa de versiones anteriores.

INDICE

1. Bienvenida	4
2. Instalación de Equipo.....	5
2.1. Alta de Equipo.....	5
2.2. Configuración del sistema.....	7
2.3. Configuración manual del navegador.	12
3. Baja de Equipo.....	16

1. Bienvenida

¡Bienvenido personal de Red Efectiva!

Red efectiva es una empresa que se encarga de hacer más rentable un negocio ampliando su portafolio de productos y/o servicios, dándoles un plus a sus clientes, que es utilizado como ventaja competitiva.

El presente Manual, ha sido elaborado con la finalidad de que conozcas los nuevos mecanismos y funciones, y que puedas ofrecer a nuestros clientes una mejor calidad en atención y soporte, por medio y hacia el sistema de Red Efectiva.

Te damos la más cordial bienvenida y esperamos que este manual sea de gran ayuda para tu trabajo diario.

Atte. Red Efectiva

2. Instalación de Equipo.

Para poder realizar algún **Alta** o **Baja** de equipo, es indispensable realizar una solicitud formal poniéndose en contacto con el departamento de **Soporte de Red Efectiva** vía telefónica. Estas solicitudes pueden realizarse tanto por el **Administrador** como por el **Oficial de Seguridad**.

Departamento de Soporte de Red Efectiva.

Teléfono: (81) 83-56 2600 Opcion1.

Correo electrónico: soporte@redefectiva.com

Cabe mencionar que **cada cambio o modificación** realizado ya sea por el administrador o el operador **será notificado** a través de un correo electrónico **al Oficial de seguridad y / o al Administrador** mostrando una breve información sobre el cambio o movimiento realizado.

2.1. Alta de Equipo.

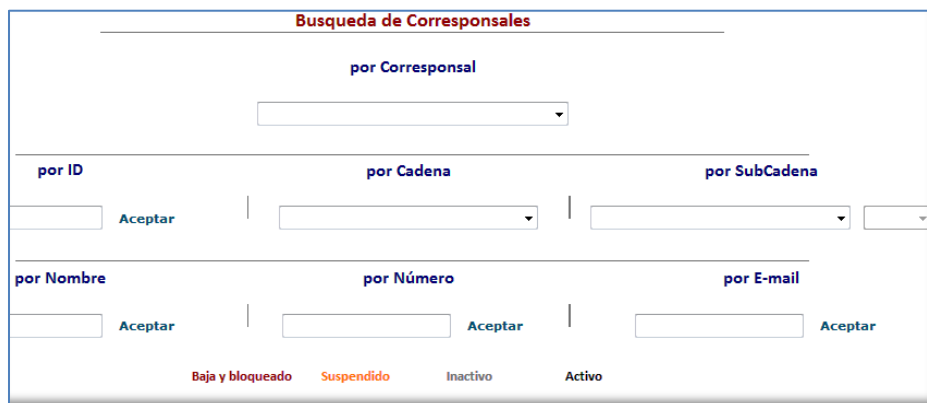
El siguiente procedimiento deberá aplicarse para dar de alta equipos que tengan el servicio de **corresponsalía bancaria** y se realizará únicamente por el Oficial de Seguridad de manera asistida vía telefónica, comunicándose directamente con el **Departamento de Soporte de Red Efectiva**.

a) Validar al Oficial de Seguridad.

- El Ejecutivo de Red Efectiva validará al Oficial de Seguridad solicitando los **factores de identificación** (Nombre completo, e-mail y clave secreta).
- El Oficial de Seguridad indicara quien será el responsable de gestionar la instalación
- El Ejecutivo de Red Efectiva agenda la instalación para después comunicarse a la sucursal y así poder certificar y garantizar la ubicación del equipo que será dado de alta y poder continuar con la instalación.
- El día que fue programado para la instalación el Ejecutivo de Red Efectiva verificara el teléfono de la sucursal. En el apartado de **Corresponsal / Corresponsales / Consulta Corresponsal**.



- Aparecerá una ventana con la opción de buscar el corresponsal.



- Se realiza la búsqueda del corresponsal para obtener los números telefónicos de la misma y poder comunicare. Aparecerá una lista con los números disponibles de la sucursal.

ID	Nombre	1er Teléfono	2o Teléfono	Correo	
438	Red Efectiva Demo	52-818-356-2600	52-818-356-2600	mandrade@redefectiva.com	Ver

- El ejecutivo de Red Efectiva realizara la llamada a la sucursal.
- Una vez validada la ubicación el Ejecutivo de Red Efectiva continúa con el proceso de instalación. En caso de no tener ningún teléfono activo o valido. Solicitar a **Coordinación de Negocios Afiliados** realice los ajustes necesarios e indique a donde se deberá llamar.

b) Acceso remoto al equipo que será dado de alta.

Recomendación importante.

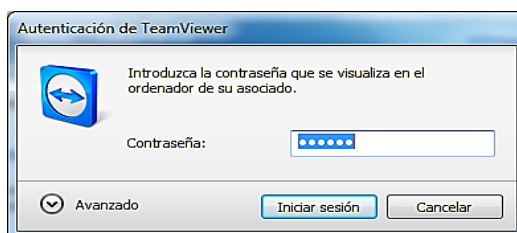
A partir de este punto es indispensable indicar al cliente (Oficial de Seguridad, Administrador o el responsable de la instalación) que par aun mejor servicio y atención deberá hacer uso exclusivo de los programas indicados por Red Efectiva como el TeamViewer para acceso remoto (disponible en la instalación del sistema de Red Efectiva) y el propio sistema cliente de Red Efectiva únicamente.

Así mismo se le deberá de hacer la recomendación de tener las actualizaciones de sistema y seguridad de Windows al día y tener instalado, actualizado y funcionando un completo Antivirus.

- Indicar al responsable de gestionar la instalación que deberá permitir la conexión remota a su equipo. Puede descargar el archivo de soporte desde nuestra dirección www.redefectiva.com/soporte.exe
- Una vez descargado y ejecutado el programa, el responsable de gestionar la instalación deberá enviar los datos de conexión (id) que proporciona el programa.
- De esta manera el Ejecutivo de Red Efectiva accederá al equipo para realizar la instalación del sistema indicando el id del equipo proporcionada.



- Posteriormente el programa solicitará la contraseña de conexión, esta es la contraseña de Red Efectiva para acceso remoto **R3D3F**.



- c) Instalación del sistema.
- Después de realizar la instalación en un equipo se crea la carpeta de Red Efectiva en la cual existe un icono llamado **Cliente Red Efectiva**.
 - El Ejecutivo de Red Efectiva tendrá que ejecutar la aplicación para poder ingresar a la opción de registro y activación del sistema para que este pueda operar.

2.2. Configuración del sistema.

- a) Generar el código de activación.
- En el apartado de **Administración / Sistema Web / Equipos**



- Seleccionar la **Cadena / Sub Cadena / Corresponsal** donde se dio de alta el equipo.
- Aparecerá un listado de los equipos dados de alta.

Administración de Equipos

Cadena

Red Efectiva

SubCadena

Unipuntos

Corresponsal

Red Efectiva Demo

Aceptar

Nuevo

#Equipo-ID	Código de activación	Activación	Estatus	Ultimo acceso	Acción
1-1934	KSC92-QX1VS-KDEDM-FVLX5	2011-10-26	Habilitado	2012-02-01	Suspender
2-2807	SK1PB-JX5XJ-EDIF6-1VHZY	2011-10-24	Habilitado	2012-02-02	Suspender
3-2809	YX3CW-QAFK5-KQT3R-78SMJ	2011-10-26	Habilitado	2012-01-20	Suspender
4-2818	TCSIL-DB9TB-TFDK1-33GDS	2012-02-13	Habilitado	2012-02-13	Suspender
6-2817	CL1Y7-F4Z4Z-9CPP8-7C22M	2012-02-12	Habilitado	2012-02-13	Suspender

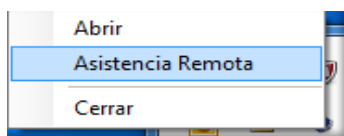
- Seleccionar **Nuevo** y aparecerá un nuevo código con activación **Inactivo**.

4-2818	TCSIL-DB9TB-TFDK1-33GDS	2012-02-13	Habilitado	2012-02-13	Suspender
5-2820	QZGL1-HUB5V-8L6LX-7Y43R	Inactivo	Habilitado	0000-00-00	Suspender
6-2817	CL1Y7-F4Z4Z-9CPP8-7C22M	2012-02-12	Habilitado	2012-02-13	Suspender

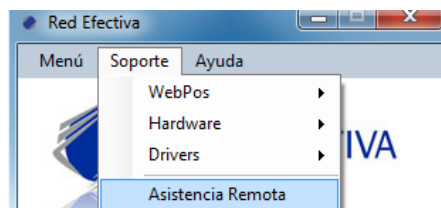
- El código de activación será necesario para mas adelante.
Anotar y recordar el nuevo registro.

b) Acceso Remoto.

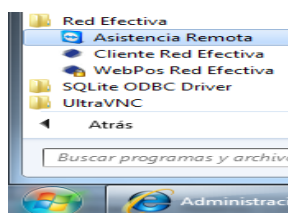
- Indicar al responsable de gestionar la instalación que cierre la aplicación de TeamViewer y ejecute el programa de **Asistencia Remota** dando clic derecho al icono de **Red Efectiva** junto al reloj en la barra de tareas.



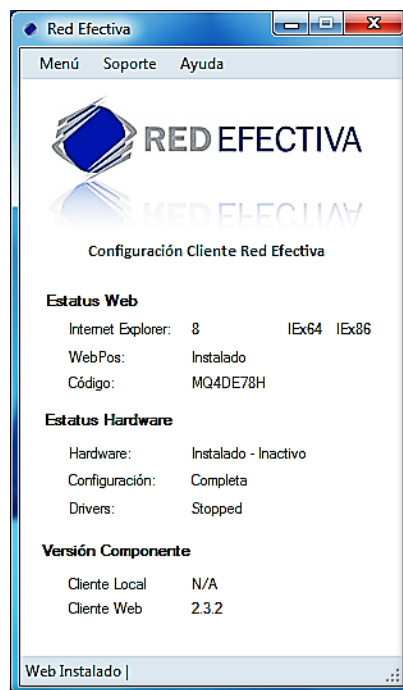
- O en la sección de **Soporte / Asistencia Remota**.



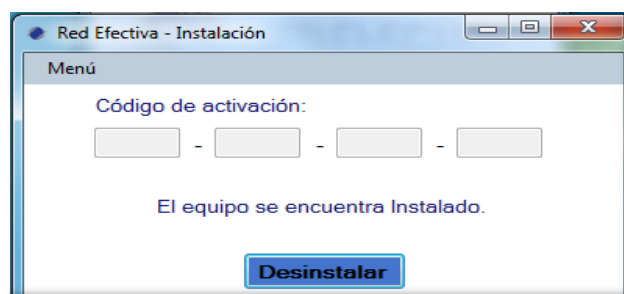
- O en **Inicio / Programas / Red Efectiva / Asistencia Remota**



- Una vez ejecutado el programa, el responsable de gestionar la instalación deberá enviar los datos de conexión (el id, la contraseña establecida es **R3D3F**).
 - De esta manera el Ejecutivo de Red Efectiva accederá al equipo para realizar la instalación del sistema.
- c) El Ejecutivo deberá ingresar a la sección de **soporte / Web Pos / Instalación** y dar clic en “**instalación**”.

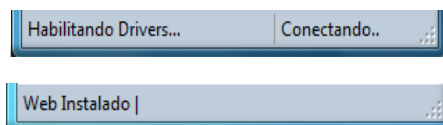


- d) De este aparecerá la ventana en la cual se deberá ingresar el código de activación generado en el primer paso.

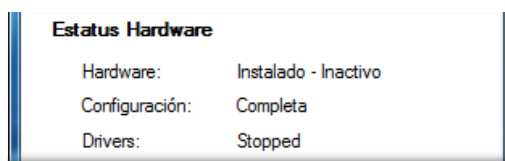


- e) En la opción de **soporte / Drivers** del programa se deberá activar el servicio.
- Una vez activado el servicio, el programa tomara 1 minuto en establecer la conexión con los servidores correspondientes.
- f) En la parte inferior del lado derecho aparecerá un mensaje mostrando el status de:
- Desconectado. Si aun no se ha activado el servicio y si aun no se establece la conexión.

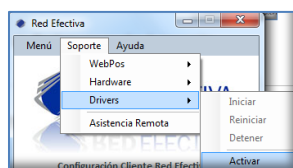
- Conectando. Tratando de establecer la conexión.
 - Sin mensaje. En algunas versiones el mensaje se muestra como conectado o *Local: Conectado* lo que obviamente indica que se ha establecido la conexión del programa con el servidor.
- g) El mensaje del lado izquierdo nos muestra un estado específico. Como que se están habilitando los controladores o el portal web se encuentra instalado. Es más bien una notificación de estado del sistema de manera local.



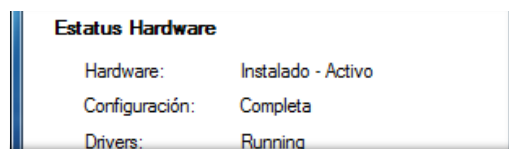
- h) Los estatus de hardware nos indicaran si el servicio ha sido activado. si la configuración esta completa y si el driver se encuentra corriendo. Inicialmente estos se verían de esta manera.



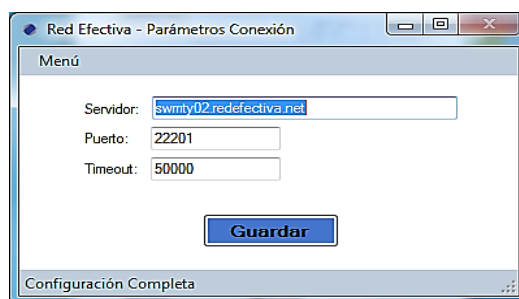
- Deberá de activarse el servicio



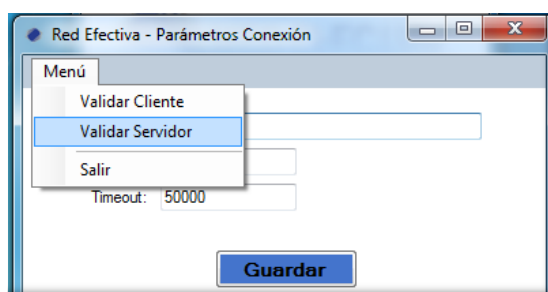
- se vera de la siguiente manera.




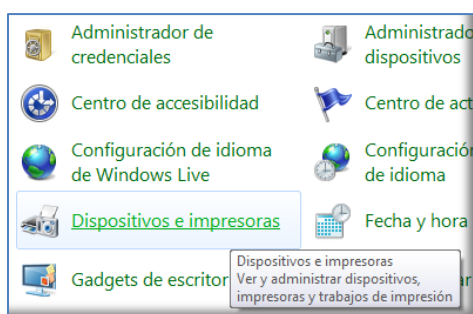
- i) Validar conexión.
- Se valida la conexión realizando la función de verificar conexión. Esto se realiza en la sección de **soporte / hardware /conexión** aquí se podrá ver la dirección del servidor con el cual se comunica el sistema instalado.
 - Deberá verificarse que los datos sean:
 - A. Servidor. **swmty02.redefectiva.net**
 - B. Puerto. **22201**
 - C. Timeout. **50000**



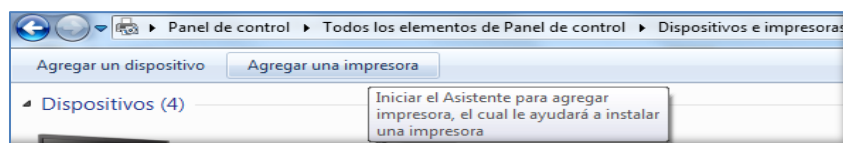
- j) Para la prueba en la sección de menú de la ventana que apareció en el proceso anterior podemos ver las opciones de **validar cliente** y **validar servidor**.



- k) Se deberán realizar ambas verificaciones. Si estas fueron correctas se habrá instalado correctamente el sistema en el equipo. Podemos comprobarlo ejecutando el acceso directo Web Pos Red Efectiva  cual accede hacia el portal web del sistema de operaciones.
- l) En la computadora, se deberá agregar una nueva impresora en el **Panel de control / Dispositivos e impresoras**



- m) Seleccionar el botón de Agregar una impresora.



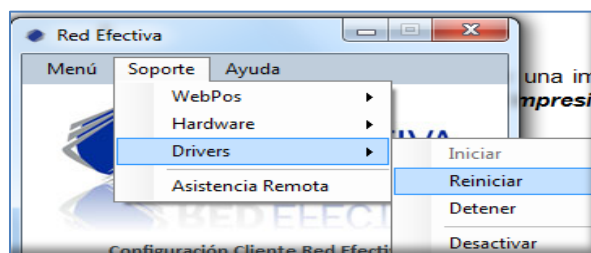
- n) Seleccionara la impresora instalada para la impresión de tickets y se guardará con el nombre de **Red Efectiva**.



- o) Habrá que seleccionar una impresora predeterminada para la impresión de tickets (impresora agregada en el paso anterior) entrando en la sección de **Soporte / Hardware / Impresión** y dar clic.



- Seleccionaremos la impresora.
 - El tipo de impresión lo seleccionaremos como **RAW**.
 - Y en caracteres por línea colocaremos 44.
 - De ser necesario se debe realizar una impresión de prueba en la misma pantalla, en el apartado de **Menú / Impresión de Prueba**.
- p) Reiniciar el servicio.
- Después de realizar cualquier configuración en la aplicación se debe reiniciar el servicio en la sección **Soporte / Drivers / Reiniciar**.

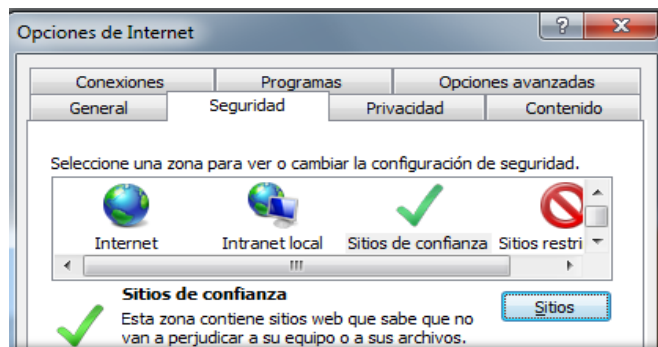


2.3. Configuración manual del navegador.

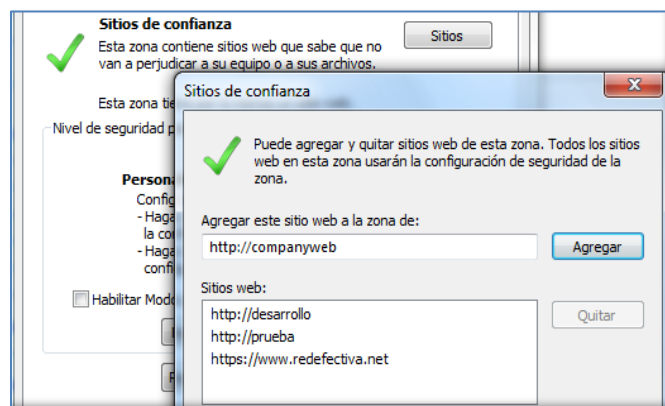
En caso de que el sitio no sea visible o sea imposible acceder aun después de que las verificaciones fueron exitosas entonces el navegador deberá ser configurado agregando la página a sitios de confianza y permitir la ejecución de controladores active X.

- a) En la sección de **Herramientas / Opciones de Internet / Seguridad**.
- Aparecerá la configuración de seguridad.

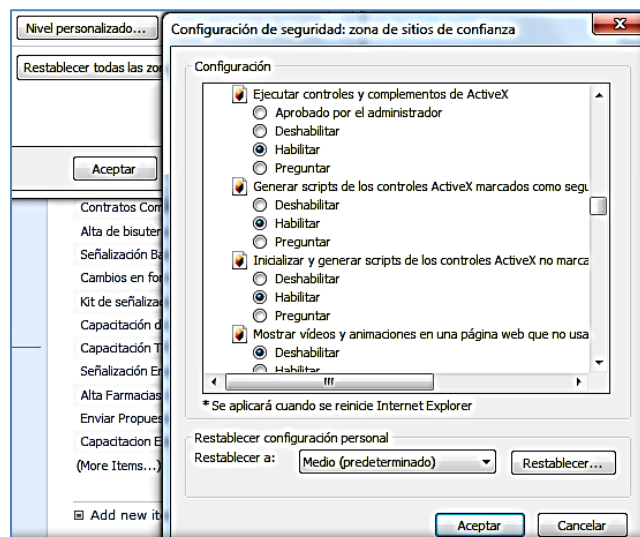
- Seleccionar **Sitios de confianza**.
- Presionar el botón **Sitios**.



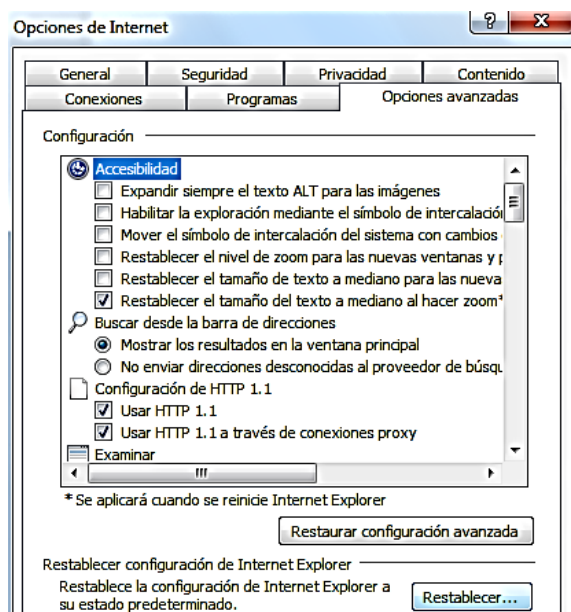
- Agregar la dirección del sistema Red Efectiva www.redefectiva.net



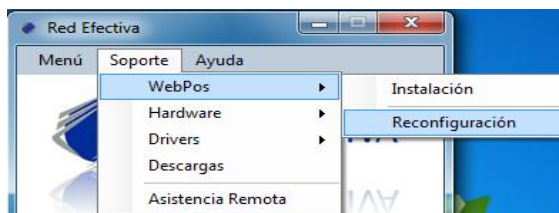
- Después seleccionar **nivel personalizado** y seleccionar **habilitar todos los Active X**



- El Sistema deberá funcionar correctamente después de realizar estas modificaciones.
- b) Si el navegador no responde deberá ser Reseteado.
 - En la sección de **Herramientas / Opciones de Internet / Opciones Avanzadas** dar clic al botón de **Restablecer**.



- Reconfigurar automáticamente a través del sistema en la sección de **Soporte / Web Pos / Reconfiguración**.



Se deberá acceder por primera vez al sistema a través del icono de Web Pos aquí se solicitara código y la contraseña.

El código podemos obtenerlo de el botón **VER** en consulta corresponsales. Véase *primeros puntos del tema 2.1 para saber como acceder a la consulta de corresponsales*.

ID	Nombre	1er Teléfono	2o Teléfono	Correo	
438	Red Efectiva Demo	52-818-356-2600	52-818-356-2600	mandrade@reddefectiva.com	Ver

Aparecerá una ventana con varias pestañas.

de SubCadena Unipuntos de Cadena Red Efectiva		Detalles de Corresponsal Red Efectiva Demo Completa Modificar	
Proceso de Asignación		Regresar Activo	
Dat. Grales.	Sucursal	Horario	Permisos
Historial	Dat. Cont.	Hist. Depositos	Operaciones
Configuraciones			

Seleccionamos la pestaña de **Configuraciones**, la última.

Aparecerá una ventana de información que contiene el Código de acceso.

Acceso			
Tipo de acceso Código			
Corresponsal	MQ4DE78H	Activar	Desactivar

Se accede por primera vez al sistema con este código y una contraseña de cualquier operador.

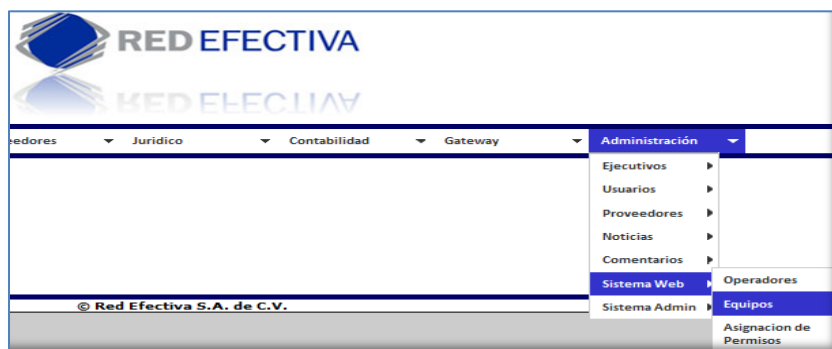


Después de esto se deberá mostrar la pantalla de acceso para los operadores.



3. Baja de Equipo.

- a) En la sección de **Administración / Sistema Web / Equipos**.



- b) Eliminar el código de activación generado en el sistema dando clic a **Suspender**.

5-2820	QZGL1-HUB5V-8L6LX-7Y43R	Inactivo	Habilitado	0000-00-00	Suspender
--------	-------------------------	----------	------------	------------	-----------

- c) Dar clic al botón de **Resetear** que aparece al final de la lista para eliminar el registro de la lista.

5-2822	V6GSQ-3T4WV-ETLN8-NPWGZ	Inactivo	Suspendido	2012-02-17	
6-2817	CL1Y7-F4Z4Z-9CPP8-7C22M	2012-02-12	Habilitado	2012-02-13	Suspender
Resetear					

- d) Conectarse de manera remota al equipo a dar de baja.
- Desinstalar el sistema de el equipo a dar de baja