



Manual de Administración de Operadores

Corresponsal Red Efectiva V4.1

Departamento de Tecnología y Sistemas

Última modificación: 25/11/2011

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.

Índice




| | |
|---------------------------------------|----|
| Recomendaciones..... | 3 |
| 1. Bienvenida | 4 |
| 2. Administración de Operadores..... | 5 |
| 2.1. Autenticación del Operador | 5 |
| 2.2. Alta de Operador | 5 |
| 2.2.1. Activación del Operador | 7 |
| 2.3. Baja de Operador | 8 |
| 3. Reinicio de Contraseña..... | 9 |
| 4. Desbloqueo de Operador..... | 11 |

Este manual contiene información confidencial

Se prohíbe su reproducción total o parcial

Propiedad de Red Efectiva

Recomendaciones

-  Este manual no deberá ser mostrado al cliente bajo ninguna circunstancia.
-  Este manual deberá guardarse bajo llave (en caso de tener el manual impreso).
-  Este manual deberá ser leído completamente y con mucha atención.

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.

1. Bienvenida

¡Bienvenido Corresponsal Red Efectiva!

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

El presente Manual, ha sido elaborado con la finalidad de que conozcas los nuevos servicios, que puedes ofrecer a tus clientes, por medio del sistema de Red Efectiva.

De esta manera, esperamos que nos brinde su confianza y juntos lograr que su negocio sea más eficaz que la competencia.

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

Atte. Red Efectiva

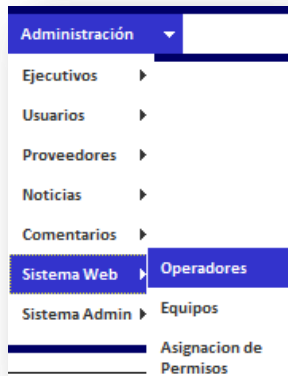
2. Administración de Operadores

***Nota:** El nombre de usuario será único por cada operador y solo podrá ser asignado por el responsable de la sucursal.

2.1. Autenticación del Operador

1. El cliente llama a la línea de **Soporte Red Efectiva** (83-56-26-00 Opción 1) para solicitar alta, baja o cambio de algún operador.
2. Se confirman los datos del **Administrador** de la sucursal y se regresa la llamada a la sucursal en donde se creará o dará de baja el operador, para verificar que sea la sucursal indicada.
***Nota:** Solo el **Administrador** de la sucursal puede autorizar estos movimientos.
3. Una vez realizada la confirmación del **Administrador** se pide hablar con el **operador** correspondiente para realizar los movimientos necesarios.

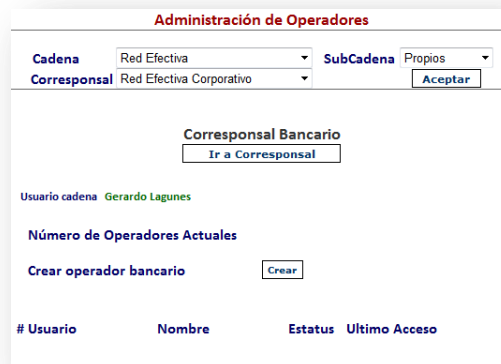
2.2. Alta de Operador

| | |
|---|--|
| <p>1.- Se realiza la "Autenticación del Operador" del punto 2.1 para poder dar de alta el operador.</p> | |
| <p>2.- En Intranet se ingresa en el apartado Administración > Sistema Web > Operadores.</p> |  |

3.- La página será redirigida al apartado de “**Administración de Operadores**”, se seleccionaran la **Cadena**, **SubCadena**, **Corresponsal** y se da clic en el botón **Aceptar**.

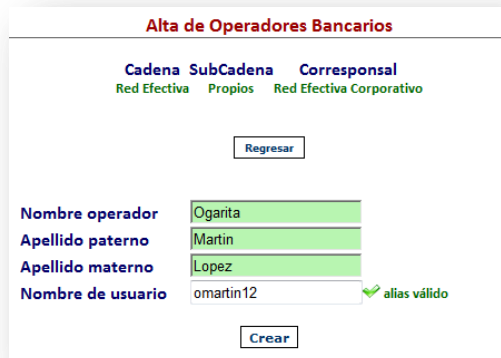


4.- Una vez seleccionado el corresponsal se creara un operador nuevo dando clic en el botón “**Crear**”.

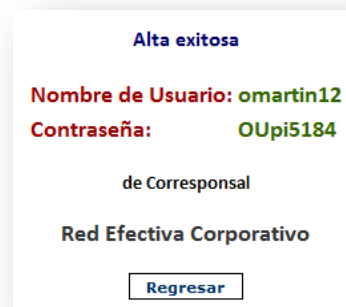


5.- Se pedirá el **Nombre** completo del operador para formar el nombre de usuario, y se da clic en el botón de “**Crear**”.

***Nota:** En caso de que el nombre de usuario marque duplicado, el campo de **Nombre de Usuario** puede modificarse.



6.- Se redirigirá a otra ventana en el cual se muestra el nombre de **Usuario** y la **Contraseña**.



7.- Se proporciona el **Usuario** y **Contraseña** al operador y se le pide que ingrese al sistema con los datos proporcionados y se da clic en el botón “**Regresar**”

2.2.1. Activación del Operador

La primera vez que el operador haya ingresado al sistema. Se le solicitara que complete su registro con los siguientes datos para activar la cuenta.

- Fecha de nacimiento
- Teléfono Celular
- Correo Electrónico
- Grado de Estudios
- Contraseña con requisitos:
 - Longitud mínima de 8 Caracteres.
 - Incluye letras y números.
 - No incluye el nombre de usuario
 - No incluye secuencias de números ni caracteres repetidos
- Sexo
- Antigüedad
- Pregunta de Rescate
- Respuesta de Rescate
- Puesto

Alta de Operadores

Datos personales

Nombre

Apellido Paterno

Apellido Materno

Fecha Nacimiento

Sexo

Teléfono celular

Correo electrónico

Grado de estudios

Datos del trabajo

Puesto

Antigüedad

Nombre Usuario Usuario definido e inalterable

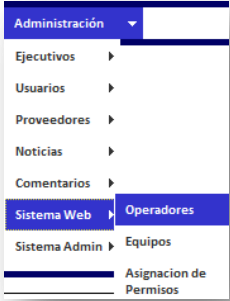
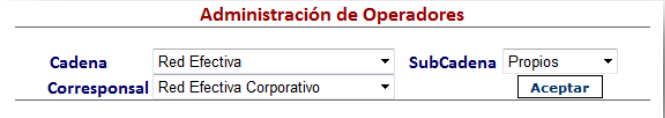

Pregunta de rescate

Respuesta de rescate

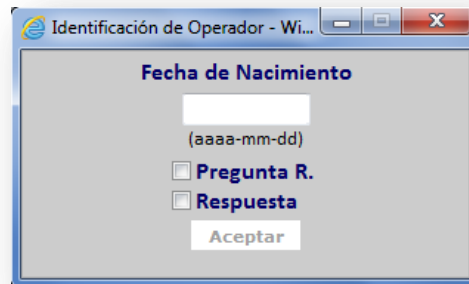
Contraseña

Confirmar

2.3. Baja de Operador

| | |
|--|--|
| <p>1.- Se realiza la “Autenticación del Operador” del punto 2.1 para poder dar de alta el operador.</p> | |
| <p>2.- En Intranet se ingresa en el apartado Administración > Sistema Web > Operadores.</p> |  |
| <p>3.- La página será redirigida al apartado de “Administración de Operadores”, se seleccionaran la Cadena, SubCadena, Corresponsal y se da clic en el botón Aceptar.</p> |  |
| <p>4.- Se da clic en el botón “Ver” del usuario que se vaya a dar de baja</p> |  |

5.- Se pedirá la fecha de nacimiento del **Operador** empezando por **Año, Mes y Día**, seguido de la **Pregunta y Respuesta** de rescate y se da clic en **“Aceptar”**.



6.- Se da clic en el botón **“Eliminar”** y después en el botón **“Regresar”**



| | | | | | |
|------------------------|-------------|--------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------|
| IdOperador | 3779 | Estatus | Habilitado | Cód. Corresponsal | REDEFOR |
| Núm. Usuario | 5 | Nivel | Operador Cadena | Cve. Operador | No tiene |
| Fec. Nacimiento | 1989-07-10 | Antigüedad | 1 día | Pregunta Rescate | Nombre de mi Madre |
| Sexo | Masculino | Estudios | Licenciatura | Respuesta Rescate | Maria Celia |
| Nombre Usuario | Izate | Celular | 811-767-3979 | Fecha Alta | 2011-09-01 12:23:05 |
| Contraseña | ... | Correo - e. | antonio100789@hotmail.com | Fecha Baja | No |
| Equipo logueado | No logueado | Intentos | 0 | U. loguin exitoso | 2011-11-23 12:45:48 |
| Bancario | Habilitar | | | | |

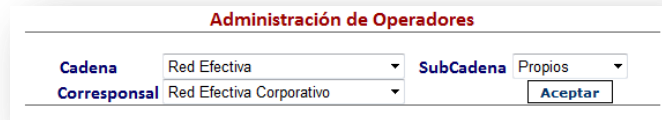
3. Reinicio de Contraseña

El cliente llama a la línea de **Soporte Red Efectiva** (83-56-26-00 Opción 1) para el reinicio de contraseña.

2.- En **Intranet** se ingresa en el apartado **Administración > Sistema Web > Operadores**.



3.- La página será redirigida al apartado de “**Administración de Operadores**”, se seleccionaran la **Cadena**, **SubCadena**, **Corresponsal** y se da clic en el botón **Aceptar**.



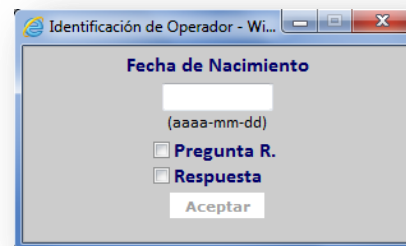
4.- Se da clic en el botón “**Ver**” del usuario al que se reiniciara la contraseña.



| # Usuario | Nombre | Estatus | Ultimo Acceso | |
|-----------|--------------------------------|---------|---------------------|-----|
| 1 | Luis Antonio Zarate Candelaria | Activo | 2011-11-23 12:16:56 | Ver |

5.- Se pedirá la fecha de nacimiento del **Operador** empezando por **Año, Mes y Día**, seguido de la **Pregunta y Respuesta de rescate** para verificar si es el operador correcto, y se da clic en “**Aceptar**”.

***Nota:** En caso de que los datos sean incorrectos no podrá ingresar para reiniciar el operador.




6.- Se da clic en el botón “**Reiniciar**” y en la parte de arriba se generara una nueva contraseña la cual será proporcionada al usuario, una vez hecho esto se da clic en el botón “**Regresar**”.



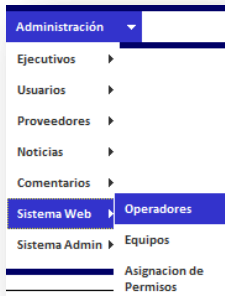
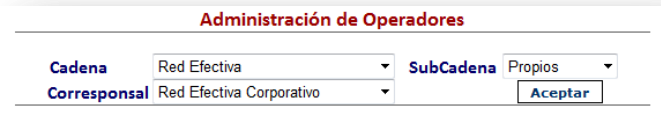
| IdOperador | Núm. Usuario | Estatus | Habilitado | Cód. Corresponsal | REDEFOR |
|------------|--------------|---------|-----------------|-------------------|----------|
| 3779 | 5 | Nivel | Operador Cadena | Cve. Operador | No tiene |

| Fec. Nacimiento | Sexo | Nombre Usuario | Contraseña | Equipo logueado | Bancario | Antigüedad | Estudios | Cellular | Correo - e. | Intentos | U. loguin exitoso | Pregunta Rescate | Respuesta Rescate | Fecha Alta | Fecha Baja | Nombre de mi Madre |
|-----------------|-----------|----------------|------------|-----------------|-----------|------------|--------------|--------------|---------------------------|----------|---------------------|------------------|-------------------|---------------------|------------|--------------------|
| 1989-07-10 | Masculino | Izarate | ... | No logueado | Habilitar | 1 día | Licenciatura | 811-767-3979 | antonio100789@hotmail.com | 0 | 2011-11-23 12:45:48 | Maria Celia | | 2011-09-01 12:23:05 | No | |

| | |
|--|--|
| <p>7.- Se pide al operador que inicie sesión con la contraseña que se le otorgo; una vez que el operador ingrese al sistema se pedirá cambiar y confirmar la contraseña por única vez y se da clic en el botón “Actualizar”</p> |  |
|--|--|

4. Desbloqueo de Operador

***Nota:** Todo operador que realice 5 intentos fallidos de acceso al sistema o que no tenga actividad en 30 días será bloqueado de manera indefinida hasta que sea revocado por el personal de soporte de Red Efectiva.

| | |
|--|--|
| <p>El cliente llama a la línea de Soporte Red Efectiva (83-56-26-00 Opción 1) para el desbloqueo de operador.</p> | |
| <p>2.- En Intranet se ingresa en el apartado Administración > Sistema Web > Operadores.</p> |  |
| <p>3.- La página será redirigida al apartado de “Administración de Operadores”, se seleccionaran la Cadena, SubCadena, Corresponsal y se da clic en el botón Aceptar.</p> |  |

7.- Se pide al operador que inicie sesión con la contraseña que se le otorgo; una vez que el operador ingrese al sistema se pedirá **cambiar** y **confirmar** la contraseña por única vez y se da clic en el botón **“Actualizar”**



REDELECTIVA
REDELECTIVA

Cambio de Contraseña

Contraseña

Confirmar

Nota: La contraseña puede tener letras(mayúsculas y minúsculas) y números.

- Mínimo ocho (8) caracteres
- No repetir caracteres
- Sin secuencias, como: (abc o 123)
- No incluir el nombre de usuario

Actualizar

Regresar