



## MANUAL DE OPERACIÓN PARA EL COMERCIANTE



### **ANEXOS**

- **INICIANDO EL EQUIPO**
- **SOPORTE REMOTO (TEAMVIEWERE)**

Soporte Técnico  
del Sistema Punto de Venta

---

## Content

<b>1. Document Control .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Documents.....	3
<b>2. Description (Purpose) .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Category.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Settlement Groups .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Solution (or Workaround) .....</b>	<b>4</b>
1. Escalation processes .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2. Prerequisites or questions .....</b>	<b>4</b>

## 1. Document Control

Date	Version	Name	Role	Comment
19/Agosto/2015	2.20.5	Jose Luis Roldan	Analista Service Desk	

### 1.1 Documents

Name	e-mail
IBM Document Approver	
Heineken (Approver)	

---

## 2. Description (Purpose)

Este documento tiene el propósito indicar el proceso de encendido del equipo y la indicaciones principales que el comerciante debe seguir para tener la atención vía remota.

## 3. Category

- **APPLICATION DE OPERACION DEL COMERCIANTE**

## 4. Solution Groups

*Service Desk (MANUAL DE OPERACIONES)*

## 5. Solution (or Workaround)

### 1. Escalation Processes

Segundo Nivel ( Base de Datos )

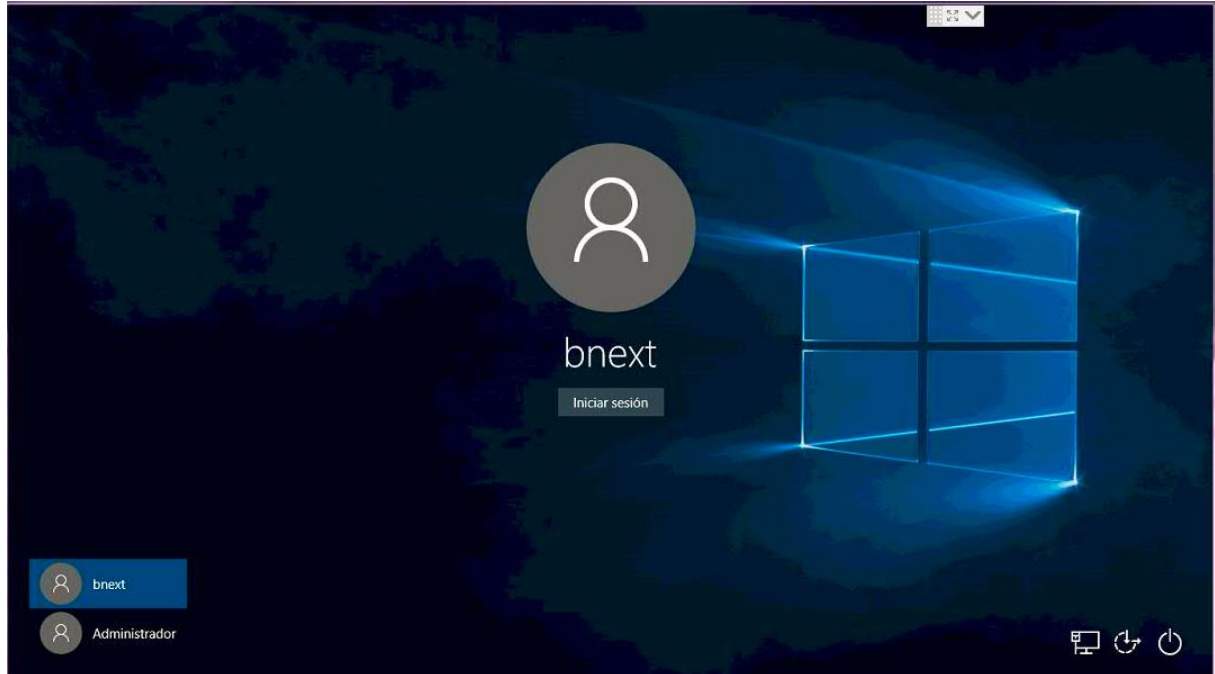
Tercer Nivel ( Desarrollo )

### 2. Prerequisites or questions

## Paso 01.

### Entrar a la Computadora

Al prender su computadora si aparece un recuadro para acceder a la sesión de Windows, Debe asegurar que el nombre de usuario “bnext”, y no escribir nada en en caso de que solicite contraseña,



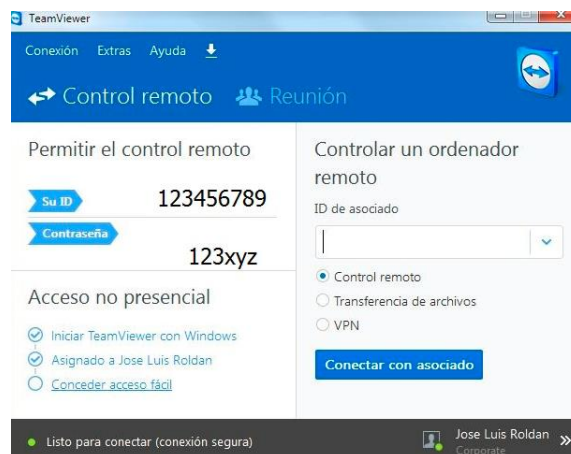
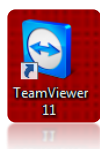
concluir presionando el botón de; “Iniciar sesión” o presionar en el teclado “enter”.

Ubicar Icono de Bnext ERP e Iniciar Con Usuario y Contraseña del Sistema



## Paso02.- TEAMVIEWER

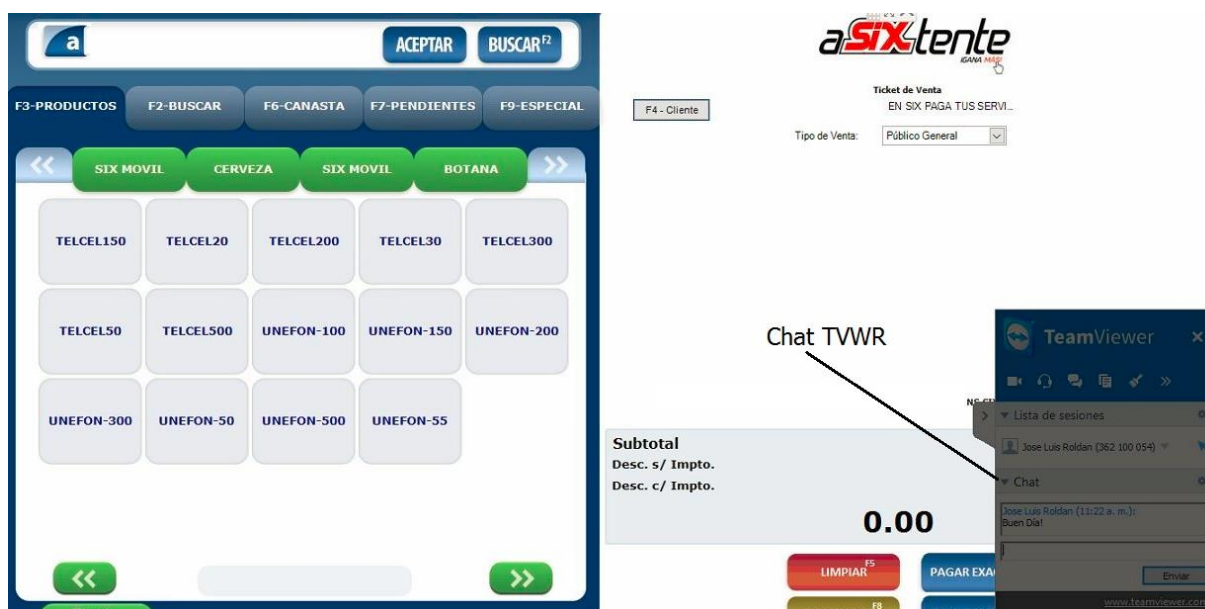
El equipo de Soporte Técnico utiliza la herramienta llamada TeamViewer para realizar conexión vía remota al equipo y poder dar apoyo rápido ante cualquier situación, actualizaciones de sistemas Bnext, así como revisar las comunicaciones en general.



## Paso02.-

Cuando el equipo de Soporte Técnico utiliza la herramienta del TeamViewer, en la pantalla principal se mostrará un chat (mensajero instantáneo) a través del cual se puede establecer comunicación con el agente de Soporte.

La ventana no debe de ser cerrada hasta que el agente termine de dar el apoyo requerido.



**IMPORTANTE:** La versión oficial de TeamViewer es la 11, por lo que no se debe de cambiar por ninguna otra versión.