

## SERVICE DESK SCRIPT Proceso de Activación de VPN

(Febrero 2018)

**Objetivo:** Identificar los pasos del proceso que debe realizar el analista de SD para revisar la conexión del programa de VPN cuando reporten fallas con el cobro de servicios electrónicos o recargas de TAE en las tiendas SIX.

**Inicio de Vigencia de mensaje:** 15 de Febrero 2018

**Fin de Vigencia del mensaje:** TBD

**Servicio:** VPN SIX.

**Localidad de Usuario:** Tiendas SIX Nivel Nacional

**Solicitud del usuario:** Reporta de falla al procesar ventas de recargas, cobro con servicios electrónicos pago con puntos suma six. -Falla de conexión con VPN- (No está activa)

**Mensaje para el usuario:**

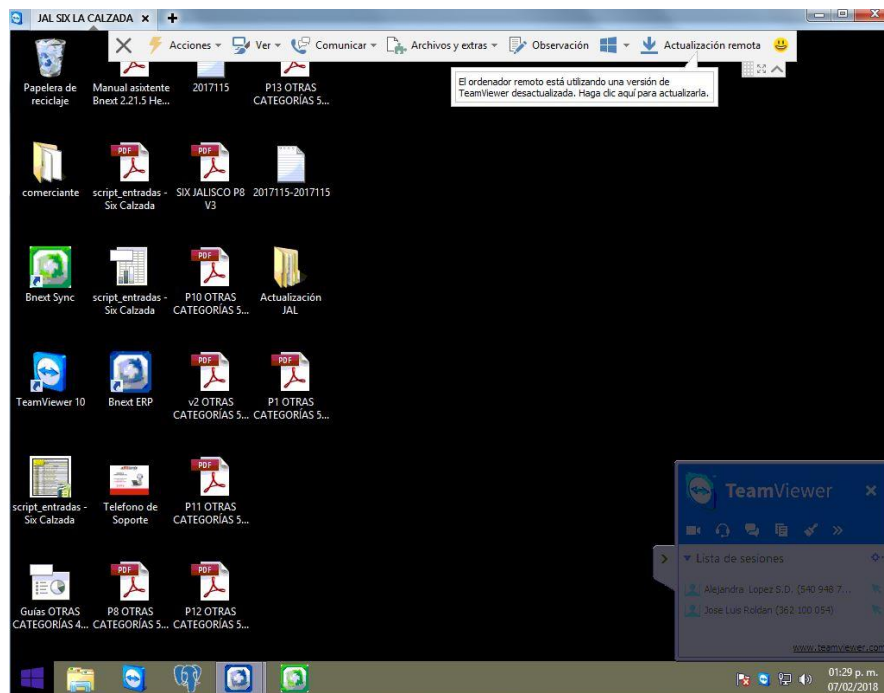
- El agente se conecta a la tienda y solicita al comerciante que le muestre el proceso que desea realizar y validar si envía un mensaje de error.
- También pueden fallar los pagos con puntos suma six o alguna actualización mediante sincronización.

**Acciones de Agente del Service Desk:**

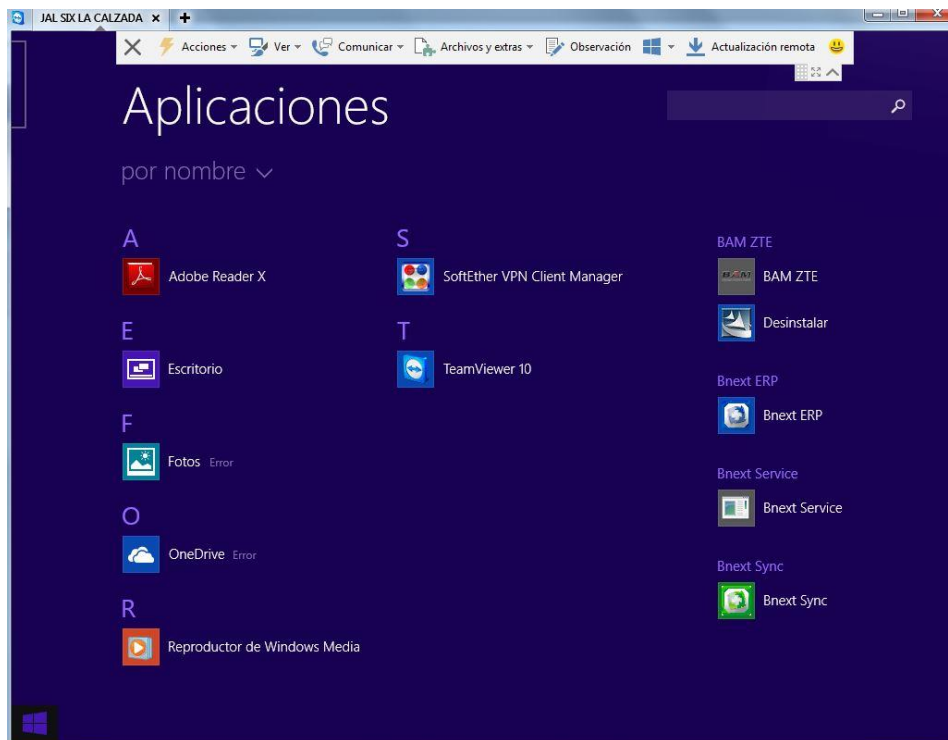
Realizar reconexión de VPN

**Solicitud 1:** COMERCIANTE REPORTA QUE NO PUEDE VENDER TIEMPO AIRE (TAE, SE, y/o Pago Con PSS)

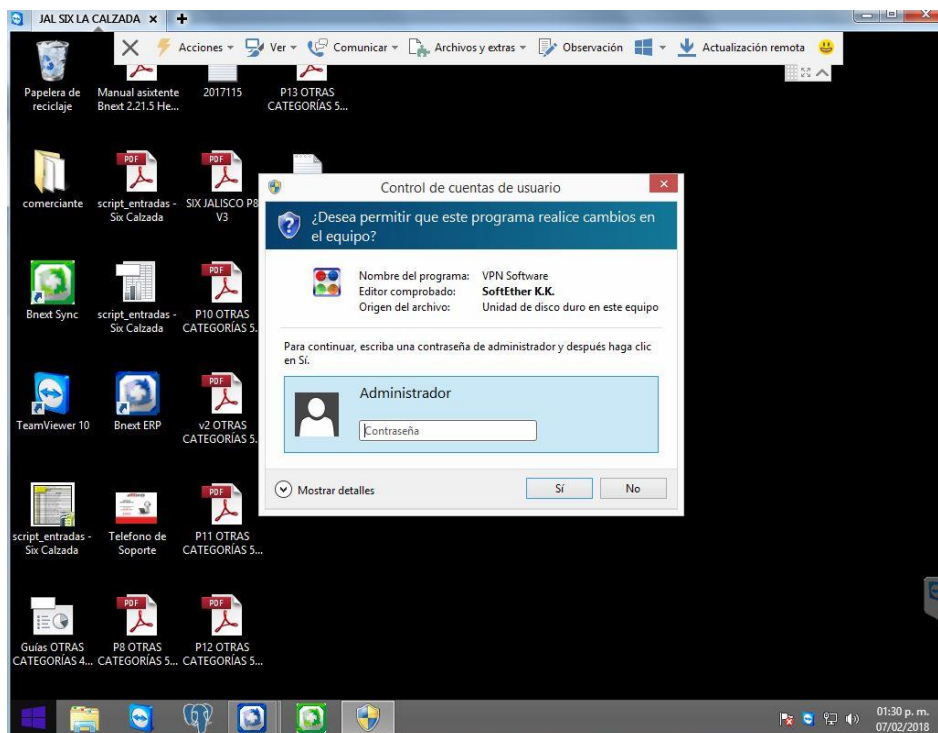
### 1.- SD Detecta que no está en ejecución el programa de la VPN



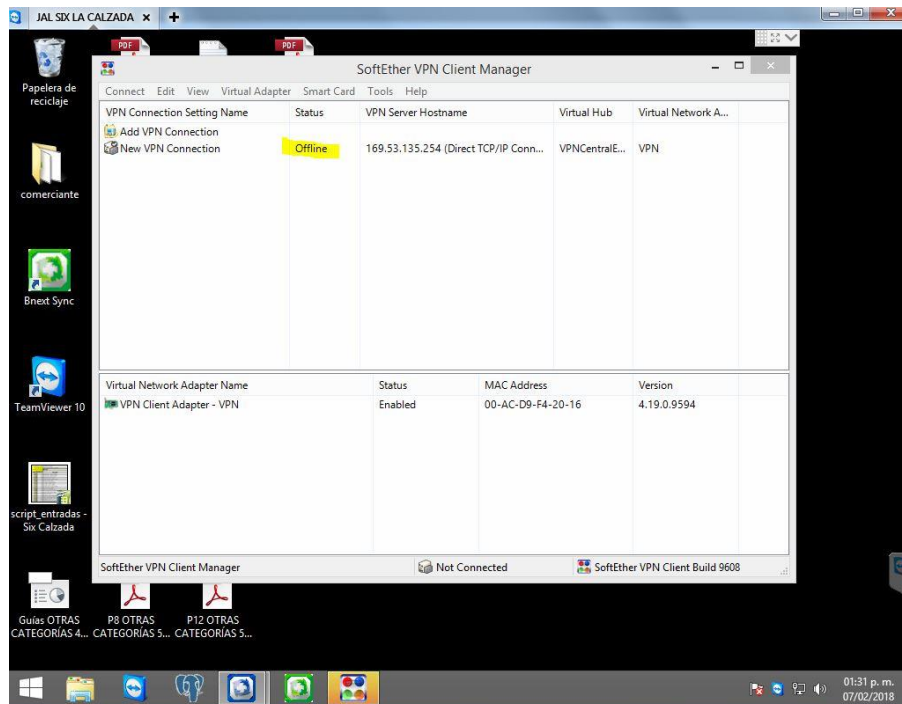
## 2.- SD busca el programa para ejecutarlo o activarlo



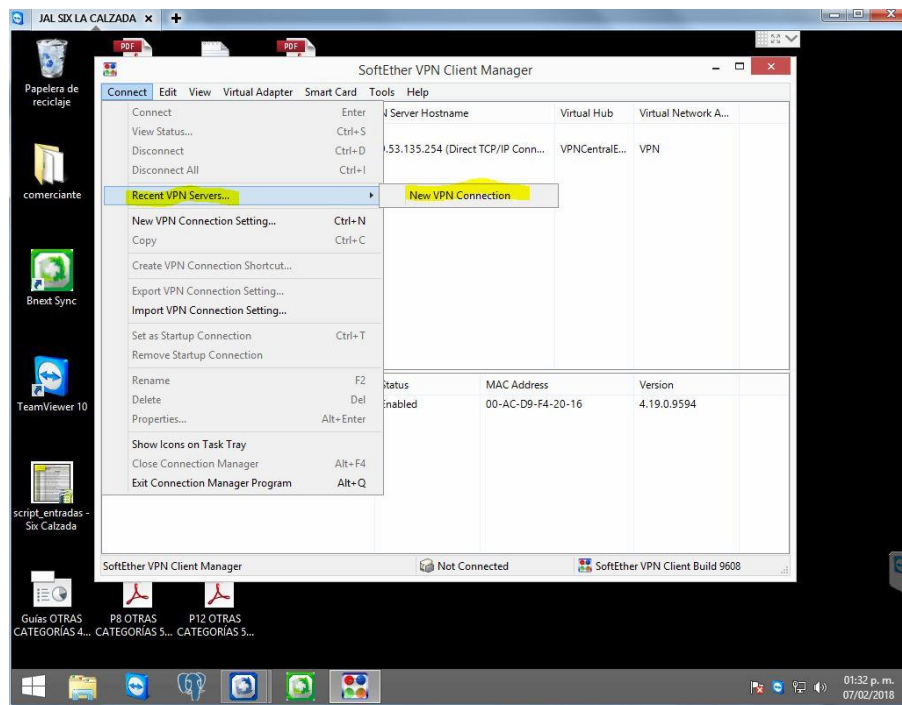
## 3.- Al ejecutar el programa Solicita contraseña de administrador



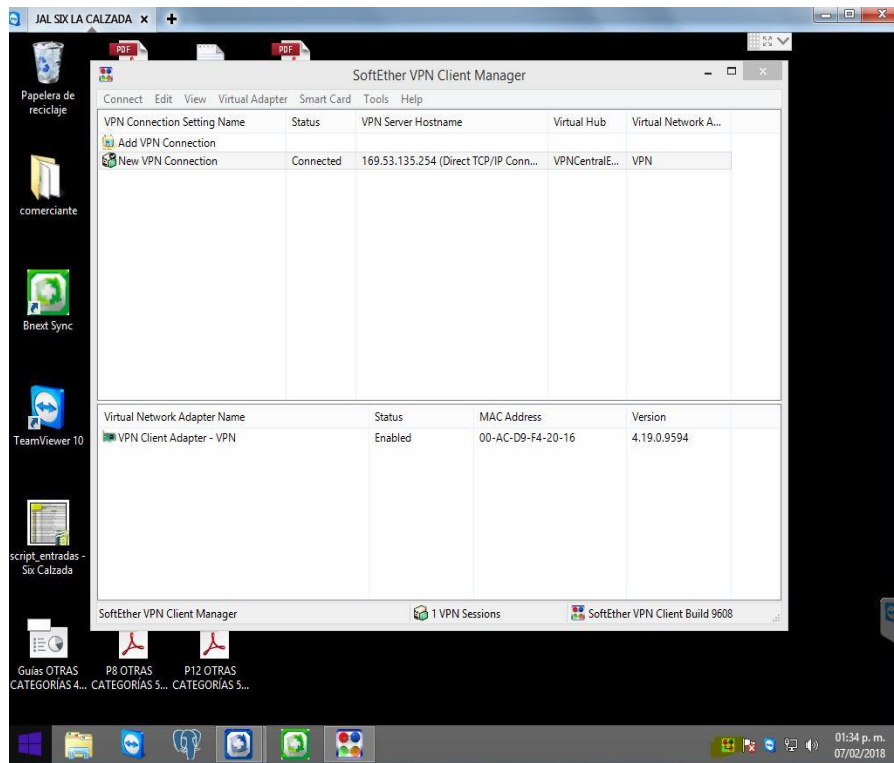
#### 4.- Al ejecutarse se valida que no está activa



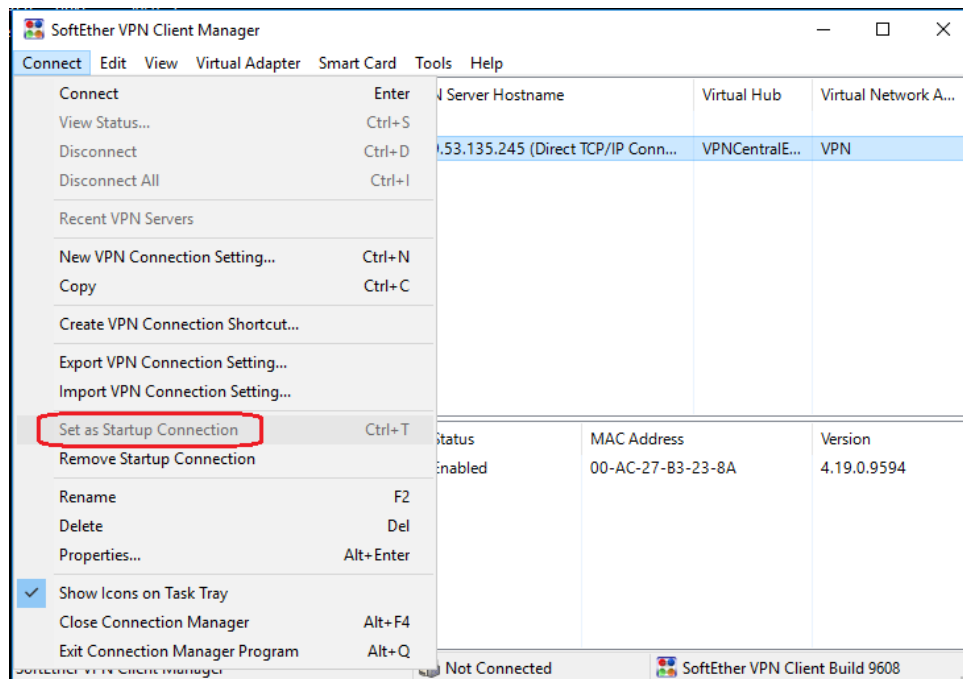
#### 5.- En el menú se sigue el proceso para la Conexión.



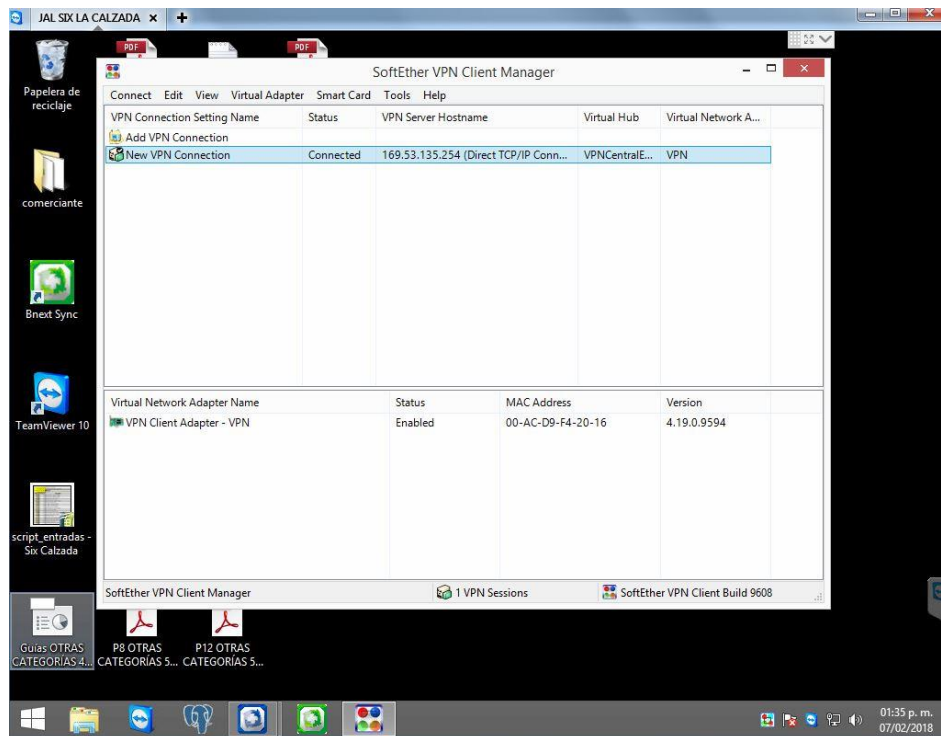
5.- Se activa en la barra de notificaciones la activación de la VPN



6.- Seleccionar la Conexión VPN y Validar que se encuentre habilitada la opción “Set as Startup Connection” en el menú “Connect”

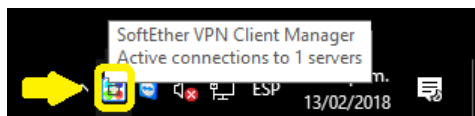


7.- Finalmente se detecta que la VPN queda activa identificando que los colores de la VPN qudan intermitentes.

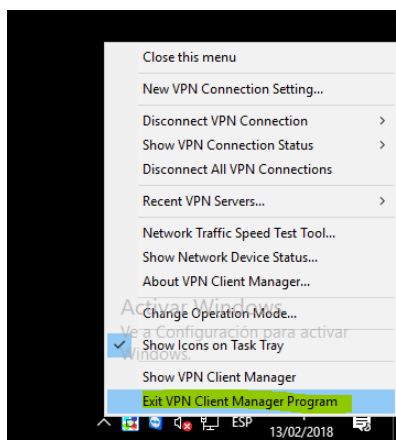


8.- Después de que se conecta la VPN, se debe **Cerrar el Programa**

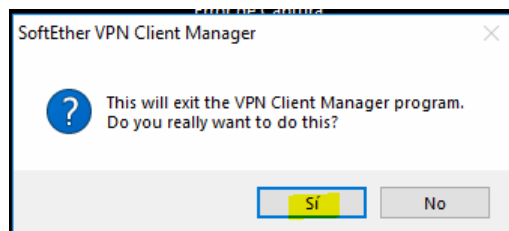
a) Botón derecho del Mouse en el icono de la VPN de la barra de Tareas



b) Seleccionar "Exit VPN Client Manager Program"



c) Oprimir "SI"



- A. Para finalizar Se solicita a usuario realizar una prueba confirmando que ya se pueden realizar las recargas y/o pagos de Servicios. Si confirma de Resuelto Generar ticket y cerrar en torre **I-HNK-MX-CSC-SDK-SIX HELP DESK** Como FCR con el siguiente Scim; **POS SIX\Dudas Operativas\Manual Operativo\Venta Tiempo Aire**
- B. En caso contrario o que se quede procesando al realizar la conexion, favor de asignar ticket a la torre correspondiente con la siguiente información;
- Agregar a ticket los datos siguientes:
    - a) Nombre de comerciante:
    - b) Nombre de la tienda:
    - c) Teléfono:
    - d) Localidad:
    - e) Incluir la pantalla de evidencia.
    - f) Documentar el ticket Con el detalle necesario según la problemática reportada.

Asignar Ticket según corresponda Scim

260906	POS SIX\Internet\VPN
26090601	POS SIX\Internet\VPN\Caida Servicio Internet
26090602	POS SIX\Internet\VPN\Caida Servicio Internet
26090603	POS SIX\Internet\VPN\Configuracion varias tiendas
26090604	POS SIX\Internet\VPN\Configuracion

Asignado a la torre de **V-HNK-MX-AHS-BCS-SIX BLOCK NETWORKS**

Indicar Numero de ticket al usuario.