

MANUAL DEL USUARIO



Objetivo:

Información y presentación referente a la utilización del programa **Vantive**.

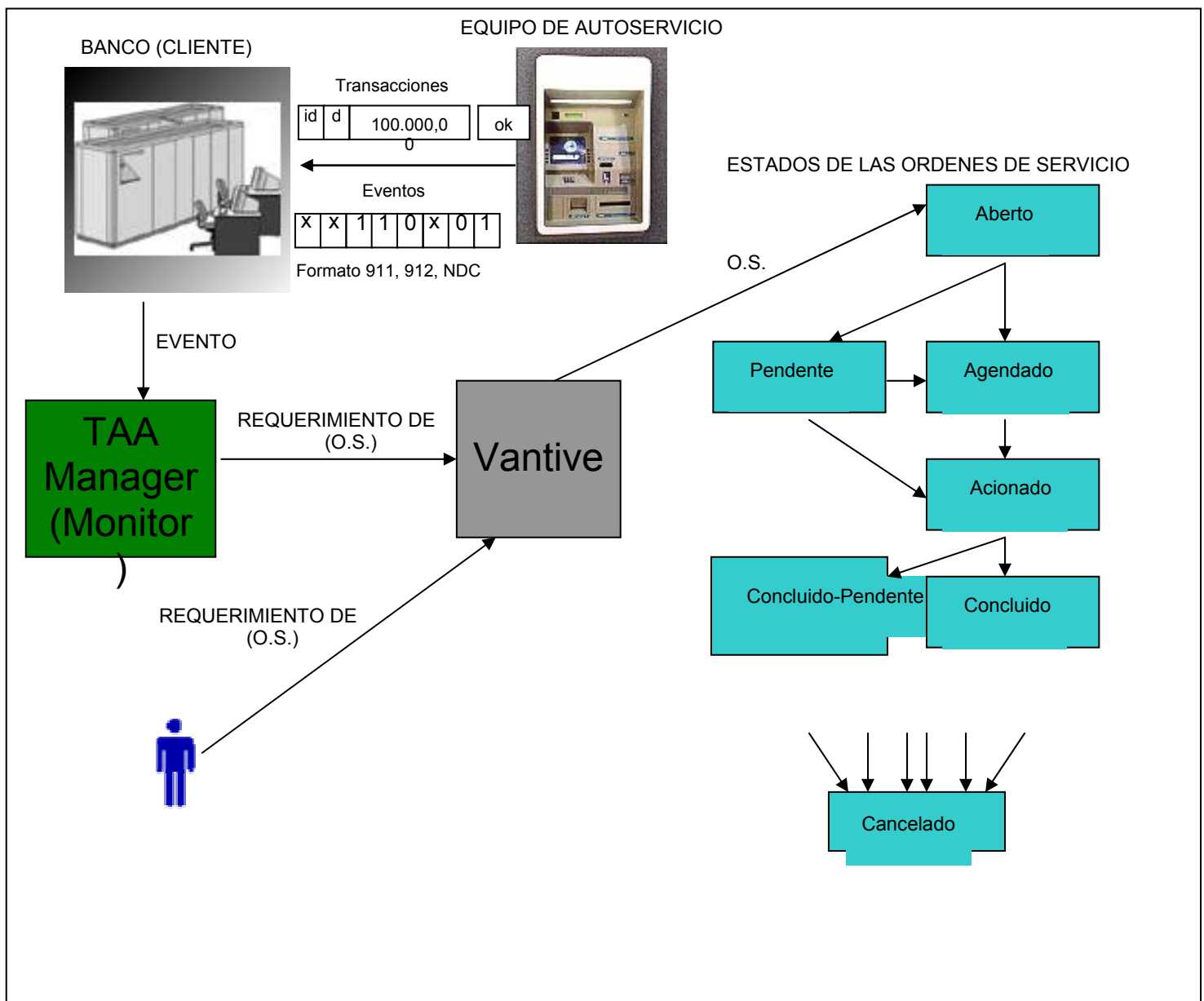
Finalidad:

Proveer conocimiento a los usuarios en el uso de las diferentes pantallas que muestra el sistema.

INDICE

Esquema de Trabajo	3
Ingresando	4
Pantalla de Inicio	5
Inbox	6
Pantallas para el Manejo de la Información	8
Seguimiento de una Orden de Servicio	9
Pantallas de Búsqueda	12
Operadores de Búsqueda	13
Enviando Mensajes	15

ESQUEMA DE TRABAJO



Iniciamos en el Equipo de Autoservicio en donde dependiendo de los Eventos y Transacciones procesados se genera una petición que pasa por el Banco hasta el software de monitoreo TAA convirtiéndose en un Requerimiento de una posible Orden de Servicio (O.S.).

Luego esta O.S. es generada en VANTIVE (Software que maneja el Flujo de trabajo de las Ordenes de Servicio) y este es quien se encarga de hacer el seguimiento de las O.S., es decir el paso a través de los estados que pueda tener desde que se crean hasta que se concluyen.

Aberto: Es el Estado Inicial y toda O.S tiene que pasar por el.

Pendente: Estado en el cual se espera por un Recurso, puede ser Abastecimiento o 2do Nivel.

Agendado: La O.S. tiene Fecha, Hora y Recursos necesarios para ser atendida.

Acionado: La O.S. esta siendo Atendida.

Concluido: La O.S fue concluida con éxito.

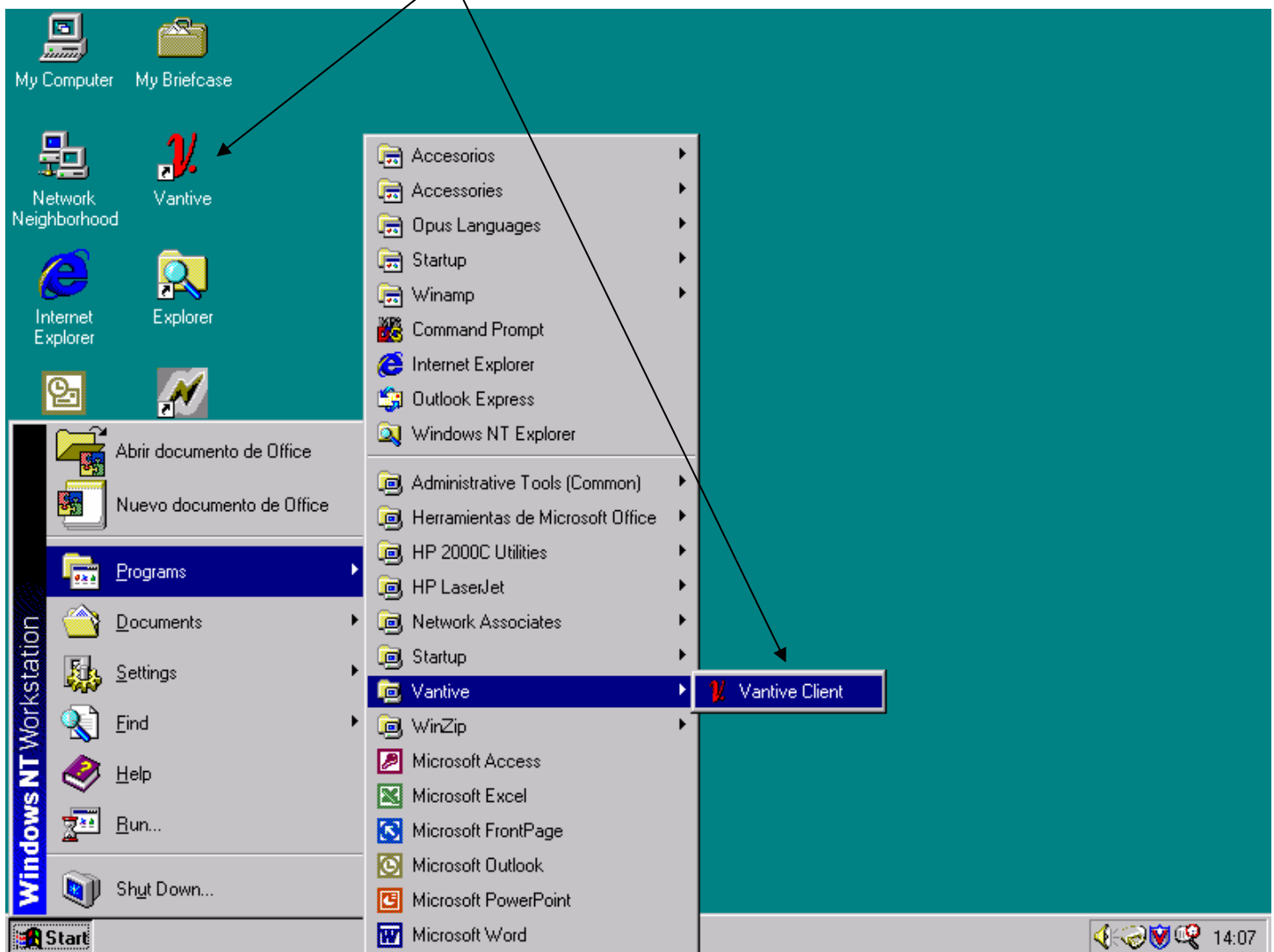
Concluido-Pendente: La O.S. no fue solventada por 1er nivel y se crea una O.S. de 2do Nivel.

Cancelado: En cualquiera de los estados anteriores la O.S puede ser suspendida.

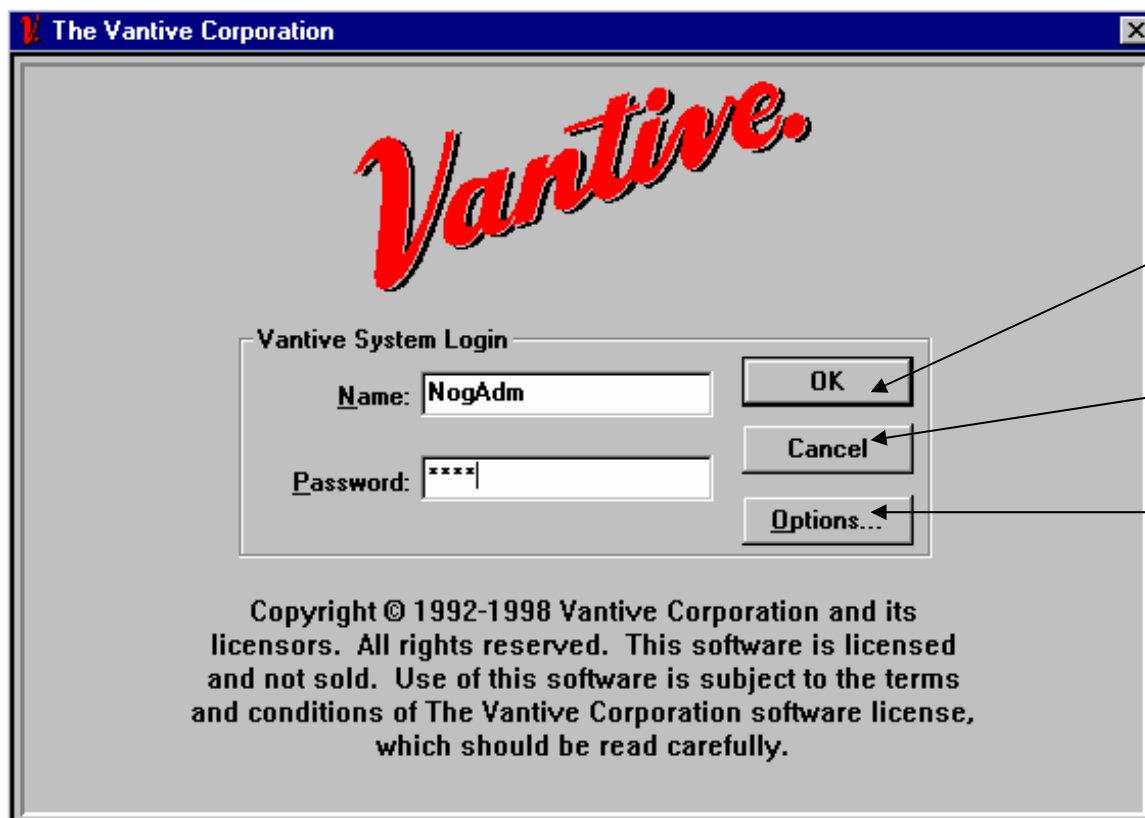
Aberto => Abierto | Pendente => Pendiente | Acionado => Accionado

Ingresando

Para iniciar una sesión tiene que hacer **double-click** en el icono de **Vantive** en su desktop (escritorio), O haciendo **un clic** en el botón **Start** (Inicio) de Windows, **Programs** ⇒ **Vantive** ⇒ **Vantive Client**.



Pantalla de Inicio



Vantive.

Vantive System Login

Name:

Password:

OK Cancel Options...

Copyright © 1992-1998 Vantive Corporation and its licensors. All rights reserved. This software is licensed and not sold. Use of this software is subject to the terms and conditions of The Vantive Corporation software license, which should be read carefully.

Para aceptar el **Name** y el **Password** y entrar en Vantive.

Para cancelar esta pantalla y **NO** entrar en Vantive.

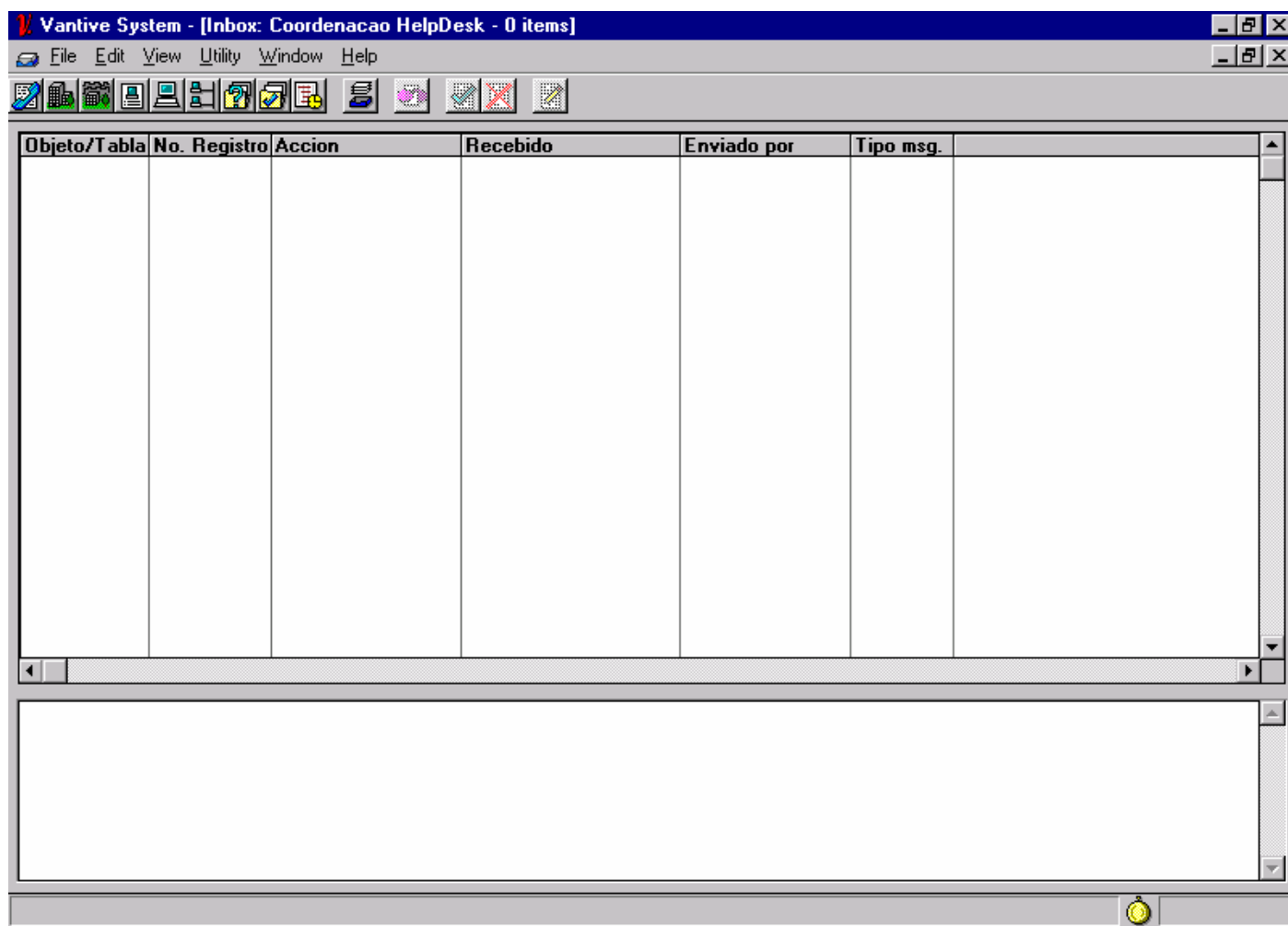
NO debe ser usada por los usuarios. **Para uso del Administrador.**

Escribe tu **Nombre** y tu **Password** y clic en **OK**. La primera vez que entres en VANTIVE tu password será en Blanco y luego de haber ingresado procederás a colocarlo.

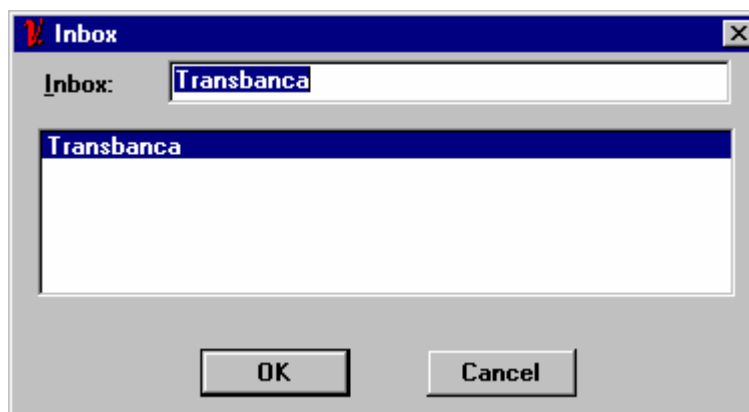
Para cambiar tu Password una vez que has entrado al sistema elige **File ⇒ Set Password**. Escribe tu Password Actual, tu Nuevo Password y Verificación de tu Password y clic **OK**.

INBOX

Al entrar en VANTIVE, una vez introducido un *Nombre* y una *Clave* automáticamente abrirá su **INBOX** (Buzón de Mensajes en el cual recibirá todas las Notificaciones, tanto del Sistema VANTIVE como del resto de los Usuarios), es importante nunca cerrar su **INBOX**, porque cerrándolo, usted no recibirá las notificaciones que se le envían de acuerdo al desenvolvimiento de los procesos.



En caso de cerrar accidentalmente un INBOX, usted puede reabrirlo escogiendo las opciones **FILE** ⇒ **INBOX** en el menú de opciones de VANTIVE.



Aparecen los INBOX a los cuales usted tiene acceso, escoja el suyo y haga click en OK.

Un INBOX existe para dar notificaciones sobre Ordenes de Servicio, por ejemplo, Ordenes de Servicio que tienen mas de cuatro horas en una intervención, Ordenes de Servicio que tienen cinco minutos de accionamiento, etc.

Una persona solo recibirá notificaciones del INBOX activo.
ejemplo: Si esta con el Inbox **TRANSBANCA**, solo recibirá los mensajes correspondientes al mismo.

Podemos enviar mensajes para el intercambio de información entre los usuarios de VANTIVE, por ejemplo, para avisar al supervisor de **OLTP MoneyNet** cualquier cambio que pueda surgir dentro de una orden de servicio.

(Ver **ENVIANDO MENSAJES** para mayor información)

Todas las Pantallas de Vantive siguen un patrón:

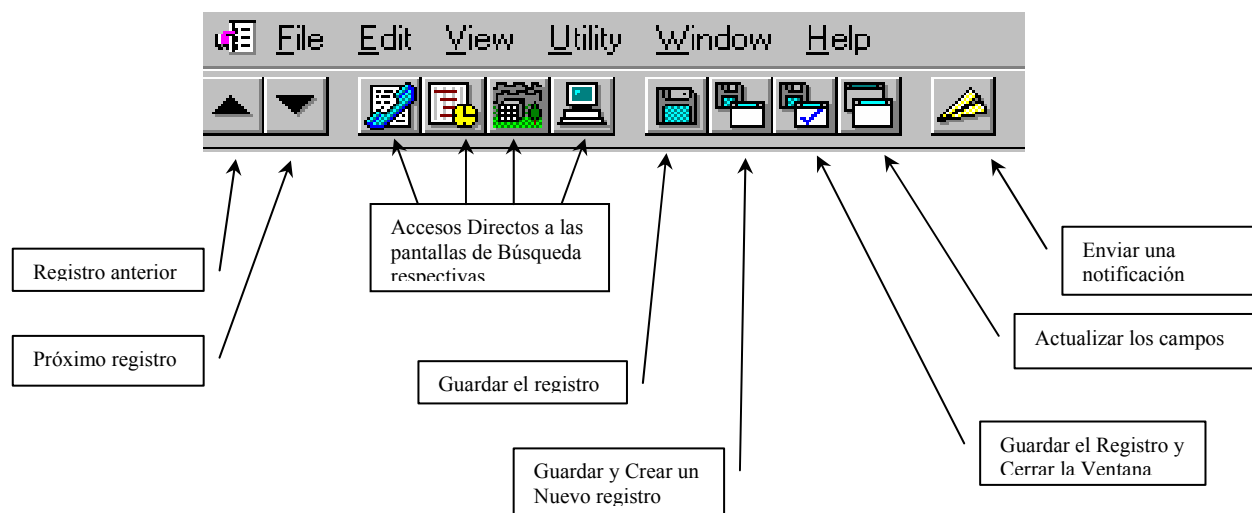
Los campos cuya descripción está en **rojo** son obligatorios, o sea, no es posible salvar (guardar) un registro sin que estos estén rellenos.

Los campos en **gris** son campos deshabilitados de solo lectura, usted no podrá hacer nada con ellos.

Los campos en **negro** no son obligatorios, usted puede salvar (guardar) un registro sin haberlos llenados pero son necesarios para la documentación.

Los campos subrayados (tanto los rojos como los negros son campos que se refieren a otras pantallas, y por eso para ser llenados es necesario seleccionar de los que han sido registrado. Ej.: Quiero abrir una Orden de Servicio para un equipo que no fue registrado en el sistema. Usted no podrá abrirla porque debe existir obligatoriamente el registro dentro **VANTIVE**, Además los campos a los que se refiere el equipo están subrayados indicando que el sistema posee un registro de equipos. Haciendo Click sobre la descripción del campo surgirá una pantalla de **Búsqueda** y escogiendo los criterios adecuados, usted podrá localizar fácilmente los Equipos registrados.

Para Actualizar (Crear, guardar, Modificar, etc.) los registros de Vantive usted debe utilizar los botones que están en la parte superior izquierda de la pantalla.



PANTALLAS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACION

Escogiendo la opción del menú **FILE⇒NEW⇒ <OBJETO>** obtendrá pantallas como la siguiente. Siendo **Objeto** la entidad que desea crear, por ejemplo, Ordenes de Servicio, Equipos, Empresas, etc.

Vantive System - [Chamado No. 100465.00000]

File Edit View Utility Window Help

Information Procedimientos Notificacoes Notas Auditoria

Situacion Agendado Motivo Aguardando agenda abastec. Agendar por periodo

Creado por mgonzalez Fecha Creacion 01-03-2001 09:22:34

Agendado para 06-03-2001 11:00:00 Agendam. previsto 06-03-2001 11:00:00

CLIENTE

Cod. empresa 1002 Nombre BANCO INDUSTRIAL Solicitante Marcial Salcedo Pab ☐

Cod. site C.1002.02.04.15.01 Nombre OFICINA DEFENSORIA DEL PUEBLO Cod. site cliente region CARACAS

direccion AV MEXICO, PLAZA MORELO, AL LADO DE L Urb LA HOYADA Ciudad CARACAS Est. DF

PRESTADORA DE SERVICIOS Codigo T.BCA Nombre TRANSBANCA O.S. generada por prevision ☐

NUM. CONTROLE Cliente O.S. tecnico 1era. O.S.

EQUIPO

No Terminal 6 Modelo producto DIEBOLD 1064IX No. serial 33-36557

No. patrimonio Nombre producto CAJERO LOBBY Fabricante INTERBOLD

CAUSA

Cod. Causa ABA02 Causa ABASTECIMIENTO DE RUTINA

Informacion Adicional Abastecimiento por Bs. 54.000.000,00. para el dia 06/03/01

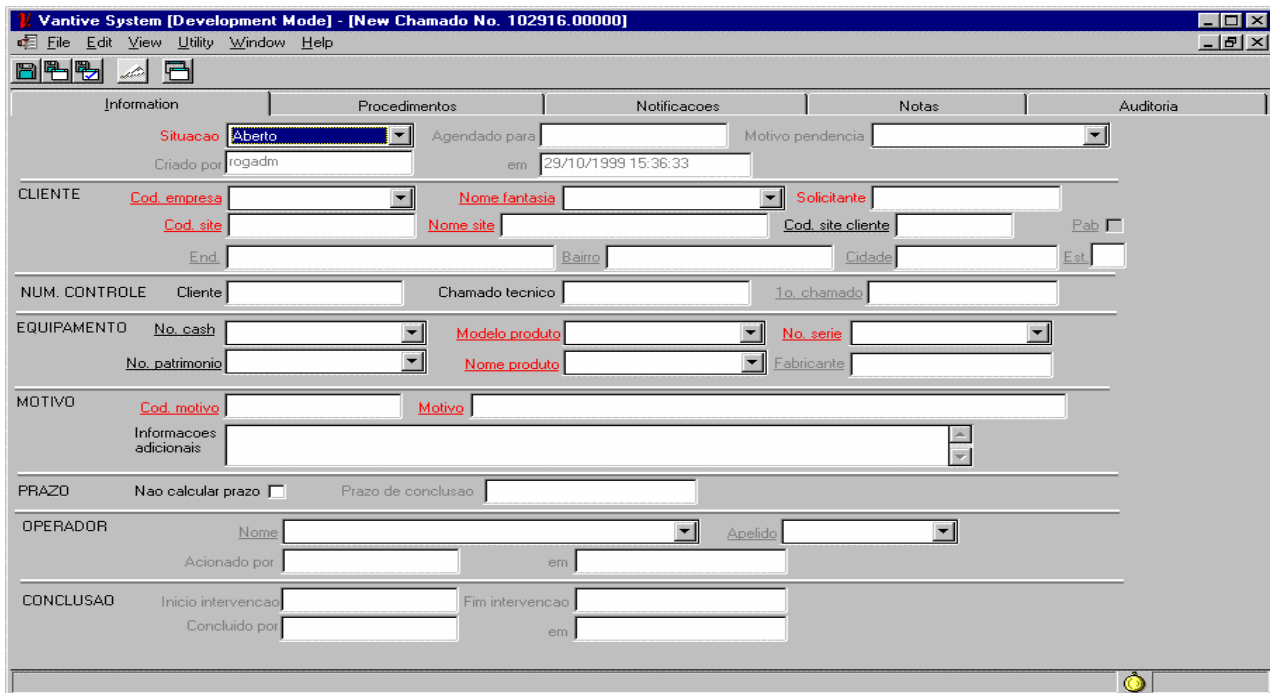
Hora aviso TAA Hora conclusion TAA

PLAZO No calcular plazo ☐ Plazo de conclusion 01-03-2001 13:22:34

Creando una Orden de Servicio

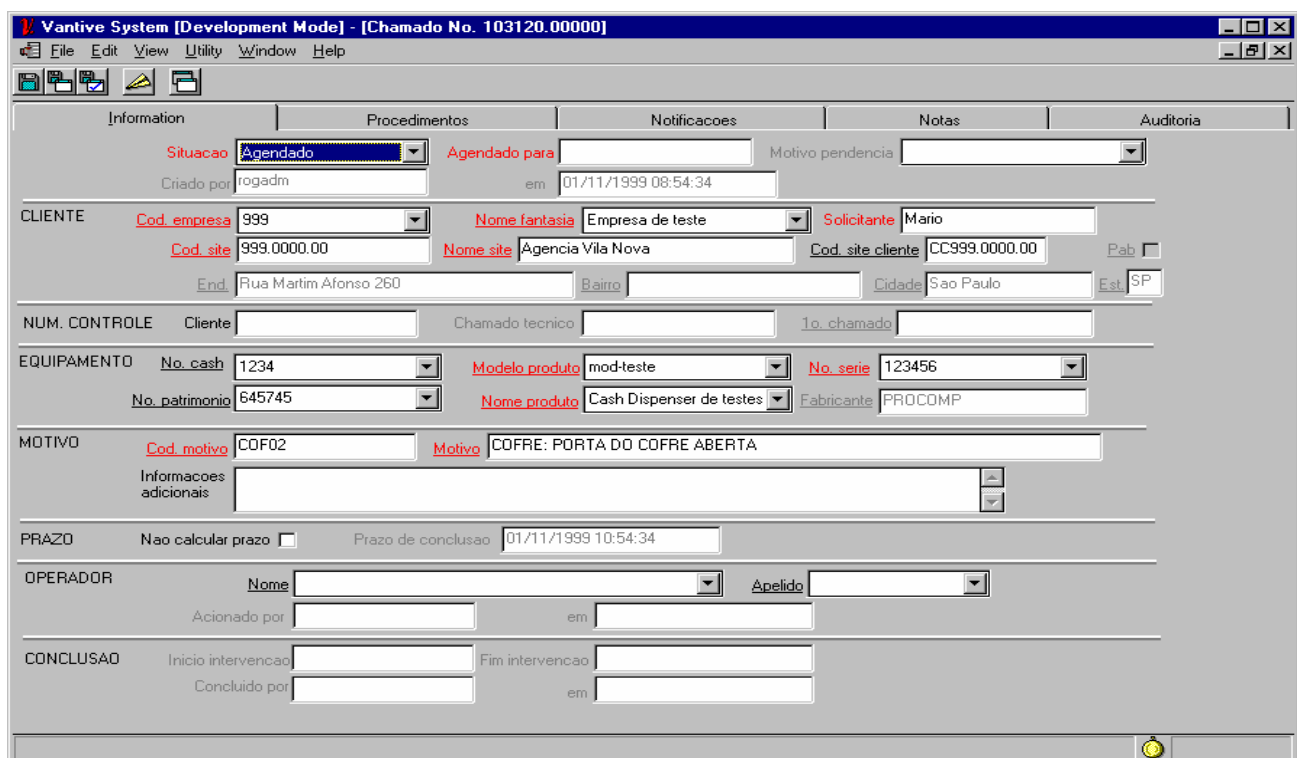
Para crear una nueva Orden de Servicio escoja Menú FILE / NEW / ORDENES DE SERVICIO una Orden de Servicio comienza con una situación **aberto**, teniendo que llenar los campos que se encuentran en rojo, en el caso código empresa, solicitante, nombre site, n.º de Terminal y Causa, llenando esos campos los otros serán automáticamente llenados.

Al escoger NEW / ORDENES DE SERVICIO aparecerá la siguiente pantalla:



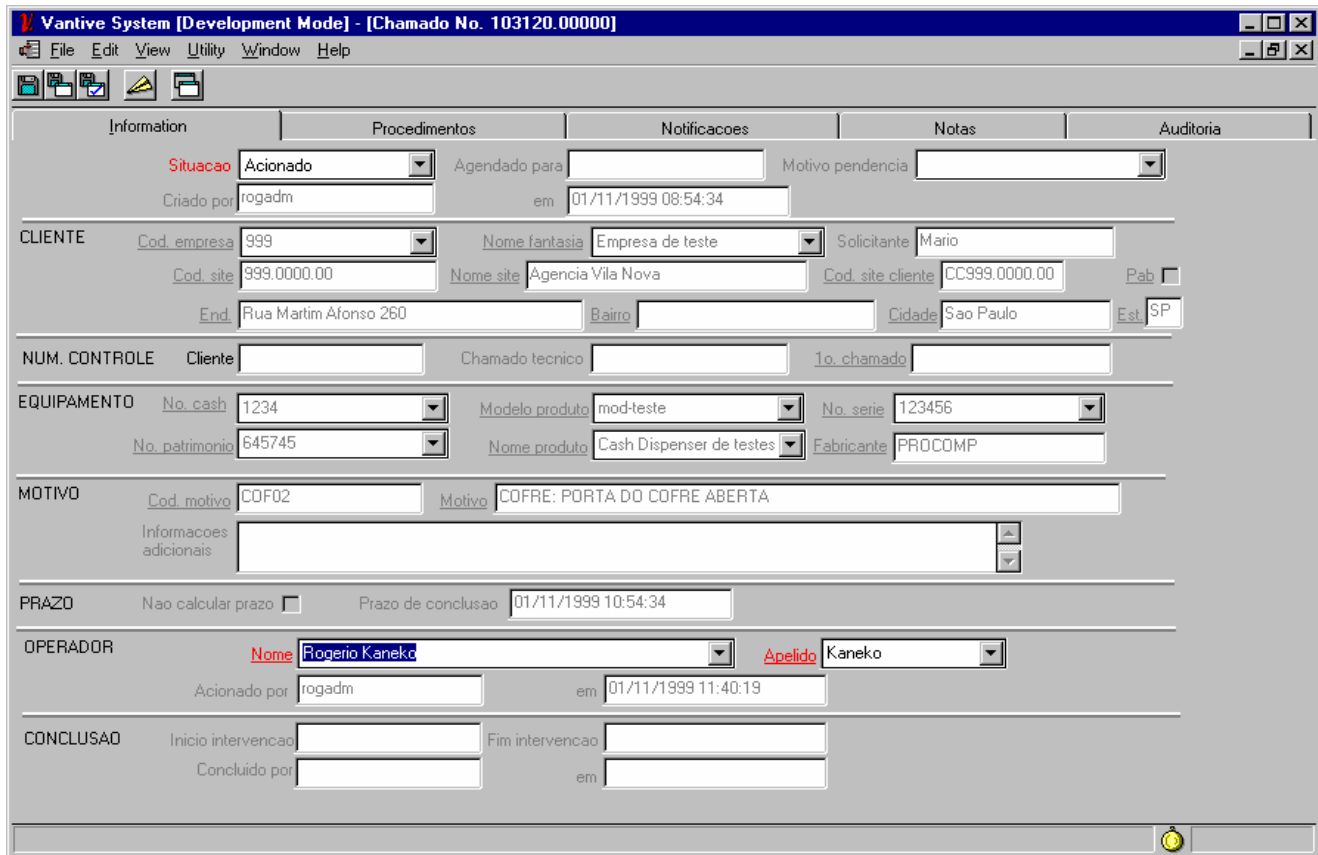
Agendando una Orden de Servicio

Al ser solicitada una Orden de Servicio que no será atendida de inmediato esta puede ser “AGENDADA”. Ej. : Un abastecimiento de un equipo para el día siguiente a las 14:00:00.



Accionando una Orden de Servicio

Después de entrar en contacto con un operador pasamos para **Acionado**. Se colocan en **rojo** los campos, Nombre Completo y ID del operador siendo obligatorio llenarlos.



Vantive System [Development Mode] - [Chamado No. 103120.00000]

File Edit View Utility Window Help

Information Procedimentos Notificacoes Notas Auditoria

Situacao Acionado Agendado para Motivo pendencia

Criado por rogamdm em 01/11/1999 08:54:34

CLIENTE Cod_empresa 999 Nome fantasia Empresa de teste Solicitante Mario

Cod_site 999.0000.00 Nome site Agencia Vila Nova Cod_site cliente CC999.0000.00 Pab

End. Rua Martin Afonso 260 Bairro Cidade Sao Paulo Est. SP

NUM. CONTROLE Cliente Chamado tecnico 1o. chamado

EQUIPAMENTO No_cash 1234 Modelo produto mod-teste No. serie 123456

No_patrimonio 645745 Nome produto Cash Dispenser de testes Fabricante PROCOMP

MOTIVO Cod_motivo COF02 Motivo COFRE: PORTA DO COFRE ABERTA

Informacoes adicionais

PRAZO Nao calcular prazo Prazo de conclusao 01/11/1999 10:54:34

OPERADOR Nome Rogerio Kaneko Apelido Kaneko

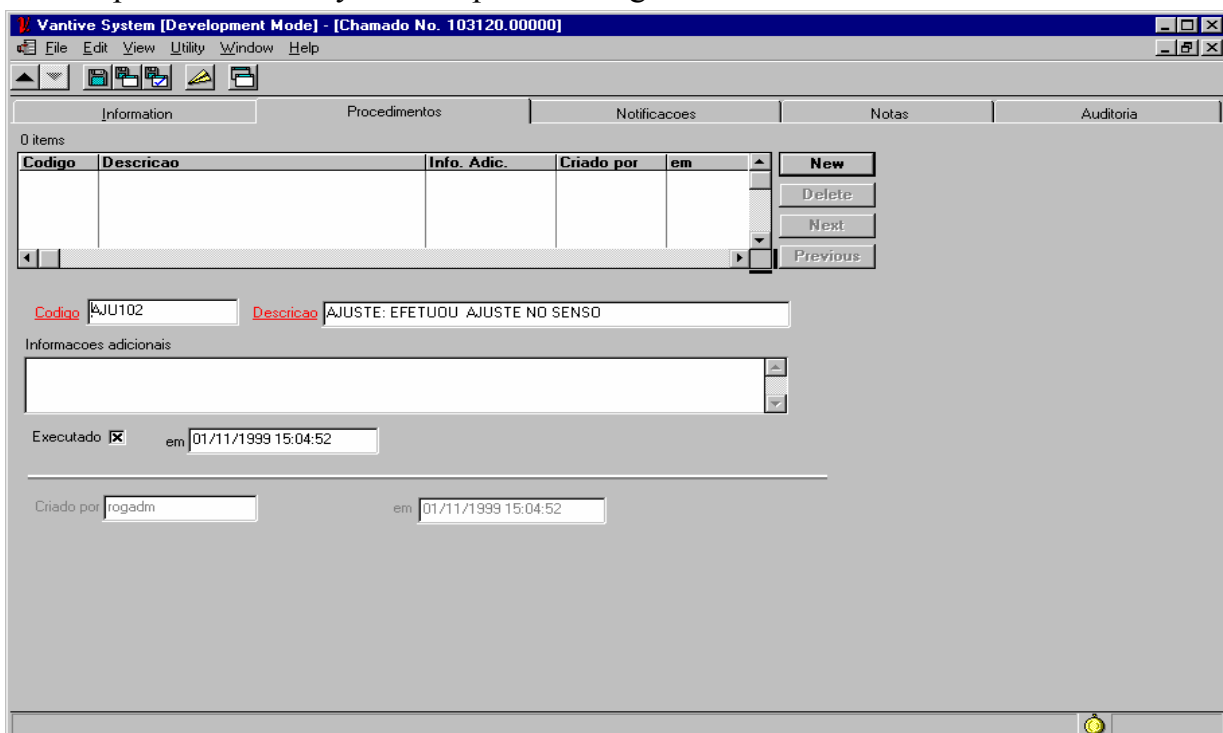
Acionado por rogamdm em 01/11/1999 11:40:19

CONCLUSAO Inicio intervencao Fim intervencao

Concluido por em

Concluendo una Orden de Servicio

Primero entramos en la pagina **procedimientos** y colocamos lo que el operador ejecuto. Pueden ser varios procedimientos y Es indispensable registrar al menos uno.



Vantive System [Development Mode] - [Chamado No. 103120.00000]

File Edit View Utility Window Help

Information Procedimentos Notificacoes Notas Auditoria

0 items

Codigo	Descricao	Info. Adic.	Criado por	em

New Delete Next Previous

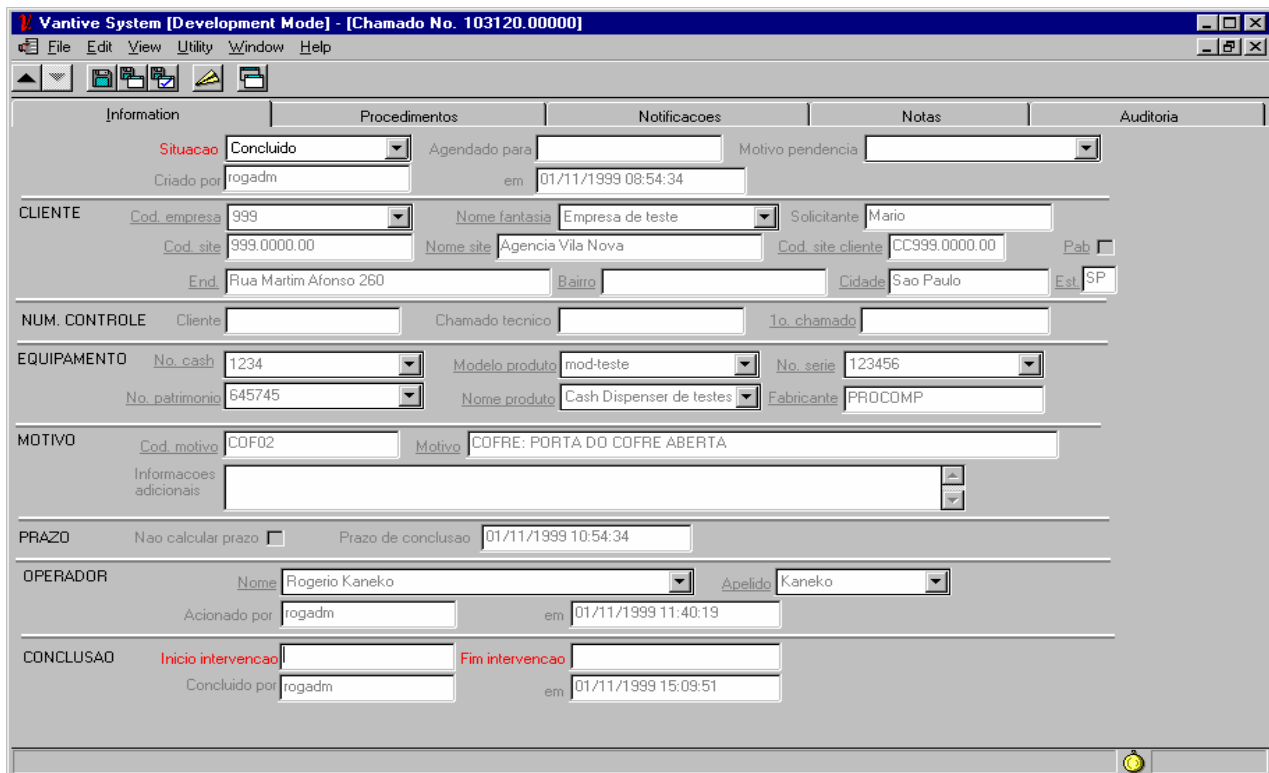
Codigo AJU102 Descricao AJUSTE: EFETUOU AJUSTE NO SENSO

Informacoes adicionais

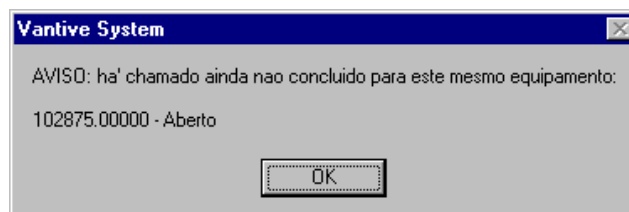
Executado ☒ em 01/11/1999 15:04:52

Criado por rogamdm em 01/11/1999 15:04:52

Después nos regresamos a la pagina inicial y pasamos a situación **Concluido** y automáticamente los campos inicio de intervención y fin de intervención se colocan en **rojo**, que serán la hora en que el operador llego al local de la Orden de Servicio y la hora en que salió.



En caso de crear una Orden de Servicio para un equipo que posea Ordenes de Servicio no concluidas el sistema emite el siguiente mensaje, indicando el número de la Orden de Servicio y la situación. Para que no sean abiertos varias Ordenes de Servicio con el mismo motivo para un mismo equipo.



Concluyendo con Intervención Pendiente una Ordenes de Servicio

Cuando cerramos una Orden de Servicio como concluido-pendencia automáticamente abrirá otra Orden de Servicio que en este caso seria una Orden de Servicio con la intervención de un técnico.

Cancelando una Orden de Servicio

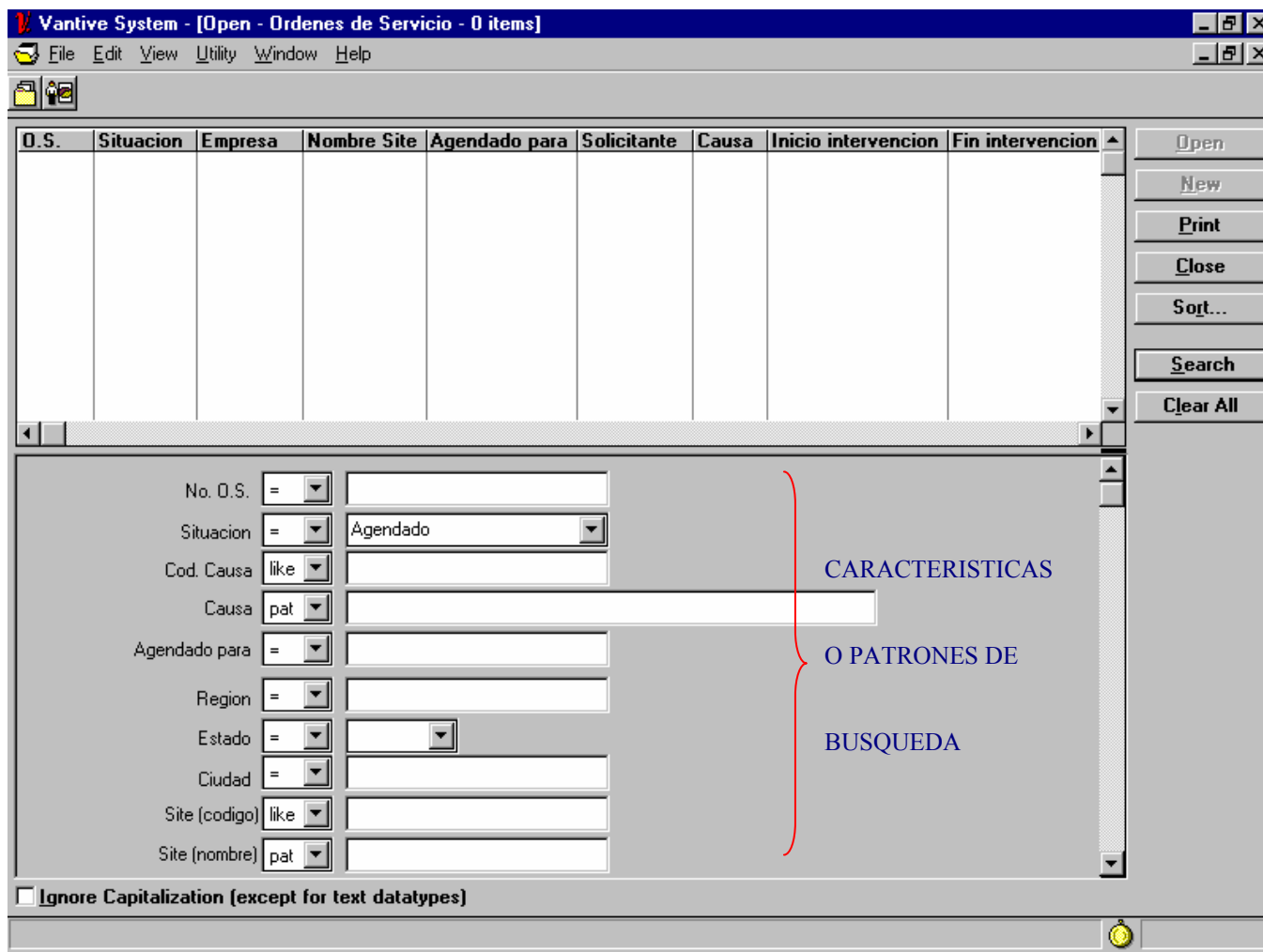
Cuando colocamos una situación **cancelado** automáticamente todos los campos se ponen grises imposibilitando llenarlos, teniendo así que llenar el campo informaciones adicionales, diciendo el porque de la cancelación de la Orden de Servicio.

Las Ordenes de Servicio solo pueden ser canceladas por el Administrador.

PANTALLAS DE BUSQUEDA

Una de las Bondades del Sistema VANTIVE es la búsqueda de información almacenada, para ello cuenta con pantallas para este fin en ellas encontramos criterios por los cuales podemos filtrar la información que en verdad necesitamos.

Escogiendo la opción del menú **FILE⇒OPEN⇒ <OBJETO>** obtendrá pantallas como la siguiente. Siendo **Objeto** la entidad de la cual se desea obtener Información, por ejemplo, Ordenes de Servicio, Equipos, Empresas, etc.



The screenshot shows the 'Vantive System - [Open - Ordenes de Servicio - 0 items]' window. It features a menu bar (File, Edit, View, Utility, Window, Help) and a toolbar with icons for file operations. The main area contains a table with the following columns: O.S., Situacion, Empresa, Nombre Site, Agendado para, Solicitante, Causa, Inicio intervencion, and Fin intervencion. To the right of the table is a vertical toolbar with buttons: Open, New, Print, Close, Sort..., Search, and Clear All. Below the table is a search criteria section with various filters, each with a dropdown menu for the operator and a text input field for the value:

- No. O.S.: [=] []
- Situacion: [=] Agendado []
- Cod. Causa: [like] []
- Causa: [pat] []
- Agendado para: [=] []
- Region: [=] []
- Estado: [=] []
- Ciudad: [=] []
- Site (codigo): [like] []
- Site (nombre): [pat] []

A red bracket on the right side of the search criteria section groups the filters under the heading 'CARACTERISTICAS O PATRONES DE BUSQUEDA'. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Ignore Capitalization (except for text datatypes)'.

Una vez seleccionado los criterios de búsqueda y haciendo clic en el botón **Search** se mostraran todos los registros que cumplan con esa(s) condición(es).

hay dos formas de acceder a cada registro, uno por uno:

- Haciendo doble-clic sobre el Registro seleccionado.
- Haciendo un clic en el botón **Open** mostrado en la pantalla.

Operadores de Búsqueda

Operador	Función
=	Ubica a todos aquellos registros en los cuales se cumple el criterio de búsqueda especificado. Por ejemplo, Ticket ID = 17, ubica a todos los registros en los cuales el valor que aparece en el campo Ticket ID sea igual a 17.
<>	Ubica a todos aquellos registros en los cuales no se cumple el criterio de búsqueda especificado. Por ejemplo, Ticket ID <> 17, ubica a todos los registros excepto aquellos en los cuales el valor que aparece en el campo Ticket ID sea igual a 17.
<	Ubica a todos aquellos registros en los cuales el valor sea menor que, la fecha sea anterior a, o el texto venga antes de (en orden alfabético) el criterio de búsqueda especificado. Por ejemplo, Apellido < Pérez, ubica a todos aquellos registros cuyo texto en el campo Apellido venga antes de Pérez, y los lista en orden alfabético.
>	Ubica a todos aquellos registros en los cuales el valor sea mayor que, la fecha sea posterior a, o el texto venga después de (en orden alfabético) el criterio de búsqueda especificado. Por ejemplo, Fecha de Creación > 23-01-2001, ubica a todos aquellos registros en los cuales la fecha que aparece en el campo Fecha de Creación sea posterior al 23-01-2001.
in	Ubica a todos aquellos registros en los cuales aparece cualquiera de los valores, fechas, o textos especificados en el criterio de búsqueda. Por ejemplo, Ticket in 4, 17, 34, 56, ubica a todos aquellos registros en los cuales el campo Ticket tiene el valor 4, 17, 34 y 56.
^in	Ubica a todos aquellos registros en los cuales no aparece alguno de los valores, fechas, o textos especificados en el criterio de búsqueda. Por ejemplo, Ticket ^in 4, 17, 34, 56, ubica a todos aquellos registros en los cuales el campo Ticket no tiene el valor 4, 17, 34 y 56.

Operador	Función
btwn	Ubica a todos aquellos registros en los cuales aparecen los valores especificados en el criterio de búsqueda o los valores intermedios. Por ejemplo, Ticket btwn 4, 17, ubica a todos aquellos registros en los cuales el campo Ticket tiene un valor entre 4 y 17, ambos inclusive.
like	Ubica a todos aquellos registros en los cuales aparecen los caracteres especificados en el criterio de búsqueda. Este comando tiene el efecto de añadir un comodín al final del valor especificado. Utilice comodines con el comando like para buscar nombres, palabras, o números que son similares. Por ejemplo, al escribir “A” in el campo Apellido, ubica a todos aquellos registros en los cuales el texto que aparece en dicho campo comienza con “A”.
pat	Ubica a todos aquellos registros en los cuales aparecen los caracteres o números especificados, así como cualquier otro caracter antes o después del patrón de búsqueda. Este comando tiene el efecto de añadir un comodín a ambos extremos del patrón que aparezca en el campo especificado en el criterio de búsqueda. Por ejemplo, al escribir “ora” en el campo Causa, ubica a todos aquellos registros en los cuales aparezca el texto “ora” en cualquier lugar dentro de dicho campo.
sndx	Ubica a todos aquellos registros que contengan un texto cuya pronunciación suene como el texto especificado en el criterio de búsqueda. Por ejemplo, Ambiente de Instalación sndx lobby, ubica a todos aquellos registros con valores como: lobby, loby, lobi, lobie, y nombres con pronunciaciones similares en el campo Ambiente de Instalación.

ENVIANDO MENSAJES

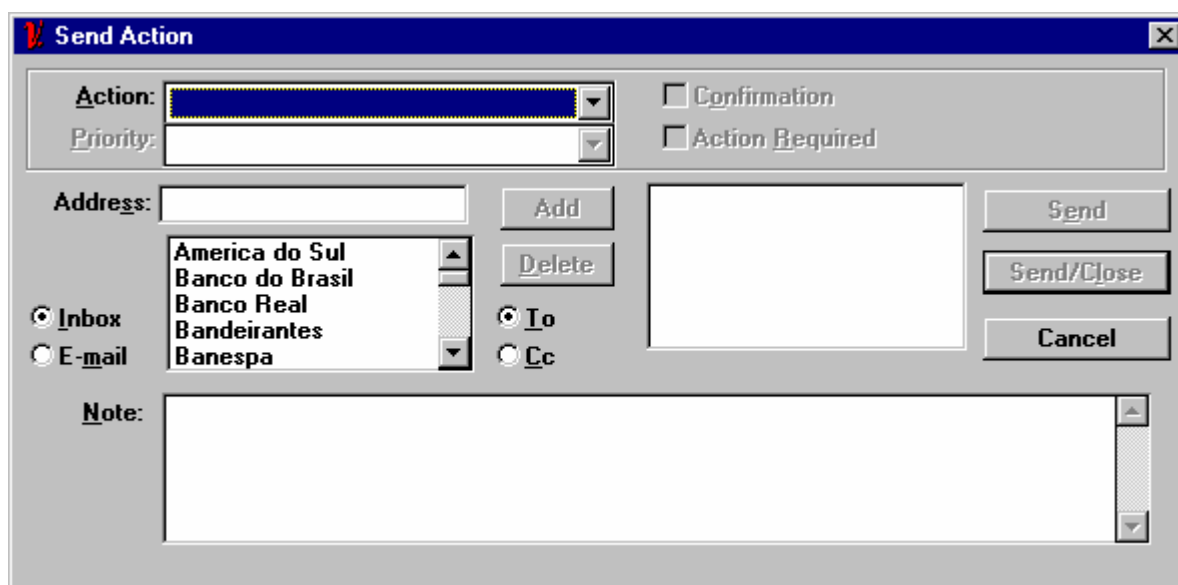
Como se explico al principio con esta utilidad usted podrá enviar mensajes al resto de los usuarios del Sistema VANTIVE.

Hay dos formas de acceder a la pantalla de envío de mensajes.

- En la opción del menú **UTILITY ⇒ SEND ACTION**
- O en la Barra de Herramientas en el botón.

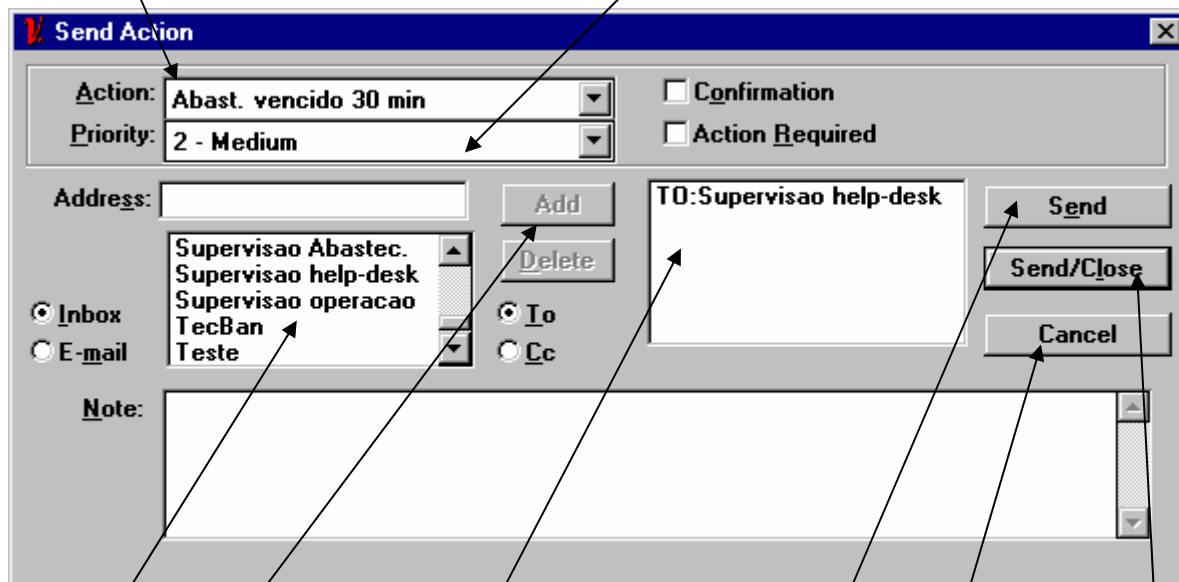


Se mostrara la pantalla siguiente:



Action: significa la acción que debe tomar el receptor del mensaje. Esta aparecerá como una columna en el Inbox.

Priority: significa la prioridad que tendrá el mensaje. Puede ser High (alta), Medium (media), Low (baja).



Indica los Inbox disponibles a los que se les será enviado el mensaje. Deberán ser seleccionados los Inboxes que recibirán el mensaje y hacer clic en el botón **Add** para agregarlos a la **lista de receptores**.

Haciendo click en este botón se envía el mensaje sin cerrar esta ventana o **Enviar y Cerrar** esta ventana y finalmente **Cancelar** el envío del mensaje.

Cualquier duda o inquietud por favor hacerla llegar al Ing. Pedro Mendoza al (0416) 6203187 / ó 9591555 o a la dirección de correo pedro.mendoza@oltp.com.ve