PR-DOC-2

Logger – Home Office

Edición 2.0

Guía de instalación de logger y configuración de Firewall

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

ÍNDICE

1. TABLA DE EDICIONES 3
2. REVISIÓN DEL DOCUMENTO 3
4. Descripción 4
5. Objetivos 4
6. Requisitos del Sistema 5
7. Instalación de logger Update 10
8. Instalación de Logger 11
9. Características del Logger 14
10. Configuración de Firmware 15

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

1. TABLA DE EDICIONES

Edición	Fecha	Detalles
1.0	09/04/2020	Guía de instalación de logger
2.0	06/05/2020	Se agregó la opción de configuración de firewall

2. REVISIÓN DEL DOCUMENTO

Cargo:	Jefe de desarrollo
Nombre:	Richard Rodriguez Mori
Fecha:	06/05/2020
Firma:	

Cargo:	Analista de Sistemas
Nombre:	Arnold Gonzalo Villacrez Minaya
Fecha:	06/05/2020
Firma:	

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

4. Descripción

El sistema de logger cuenta con una aplicación que brinda los accesos directos de las aplicaciones que un colaborador necesita para realizar sus actividades en las estaciones de usuario o PC. Esta documentación explicara el procedimiento de instalación, los requisitos de instalación y los requerimientos mínimos de instalación.

Esta nueva versión de logger se sub divide en 6 opciones que son:

Aplicación

- PBX
- App generales
- GAP
- Loggerpad

Las nuevas opciones son:

- GAP
- Mensajes

5. Objetivos

- Facilitar el procedimiento de instalación Logger para los colaboradores.
- Identificar los requerimientos mínimos de instalación y los requisitos de instalación.
- Contar con una herramienta de inicio de marcación de inicio de actividades.
- Agilizar y reducir los tiempos de atención de los colaboradores
- Contar con herramientas que permitan al colaborador brindar calidad de servicio
- Agilizar los procesos de gestión de los supervisores a través de las solicitudes de eventos de los colaboradores
- Contar con una interfaz de difusión de mensajes de forma masiva.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

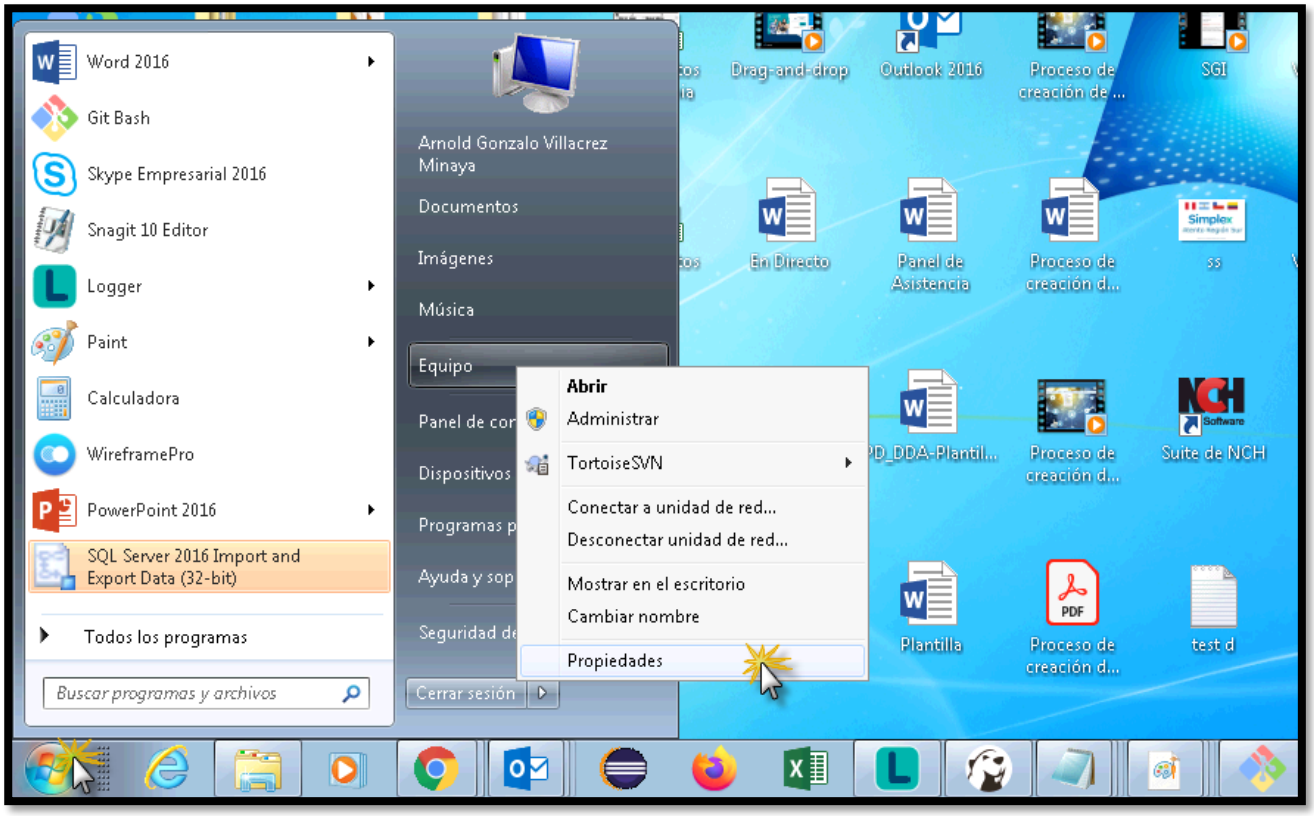
6. Requisitos del Sistema

Para realizar la instalación de logger se requiere como requisito básico que la computadora cuente con las siguientes características mínimas.

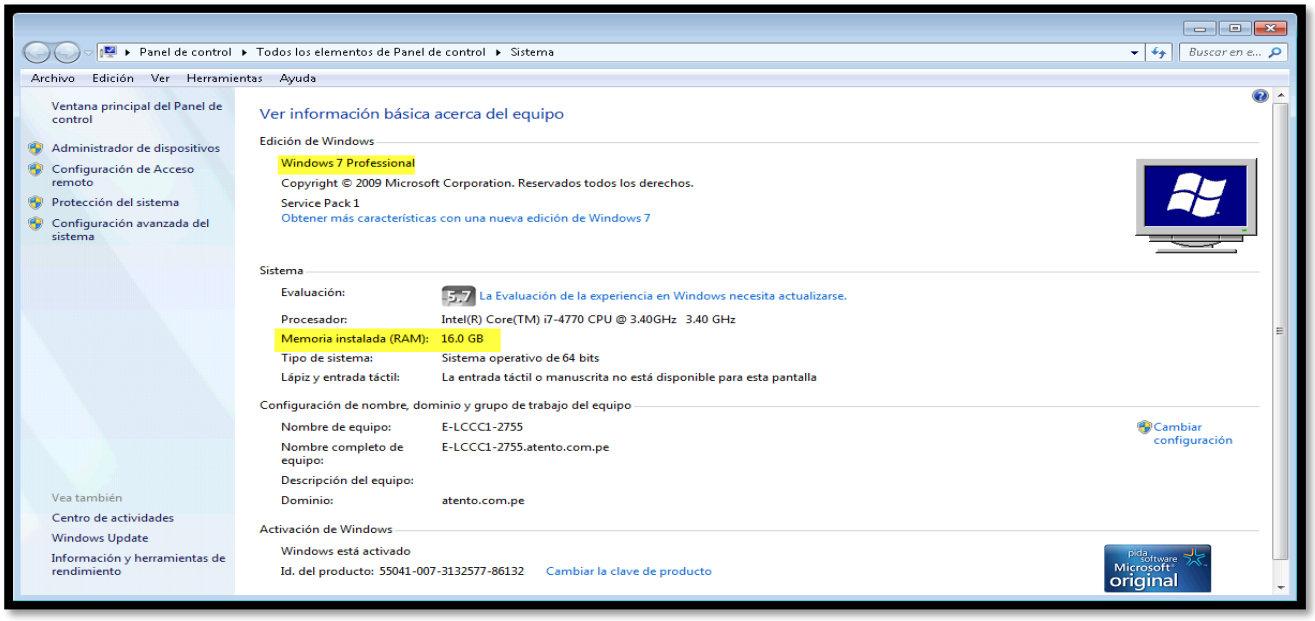
- Sistema operativo de la computadora sea Windows 7 o superior.
- Contar con un mínimo de 2 gb RAM o superior.
- Contar con el complemento del Framework 4.7 o superior
- Contar con una aplicación de desempaquetado de archivos como winrar o zzip

Para verificar que se cuenta con los siguientes requisitos seguir los siguientes pasos
Para Windows 7 seguir los siguientes pasos.

- Selecciona el botón de inicio
- Sobre poner el mouse sobre la opción de Equipo y dar clic derecho y seleccionar propiedades tal como muestra la imagen.

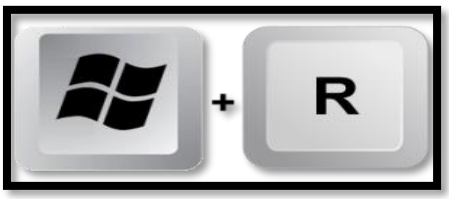


- Al seleccionar la opción de propiedades mostrara la interface de las propiedades le sistema operativo Se resalta el sistema operativo y la memoria RAM como se mencionó deberá de contar con 2gb de RAM como mínimo.

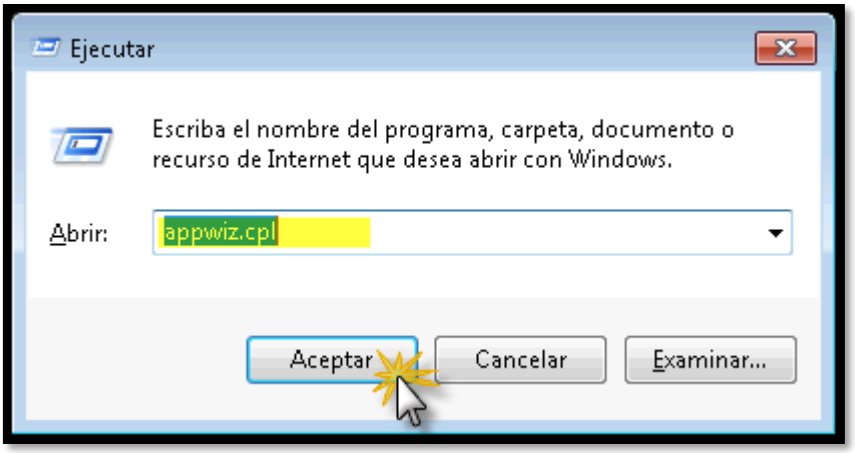


- Para verificar que Framework cuanta instalado la manera las rápida y fácil es ingresar a la interfaz de programas instalados para los cual seguiremos los siguientes pasos rápidos.

- Presionar la combinación de teclas Windows + R

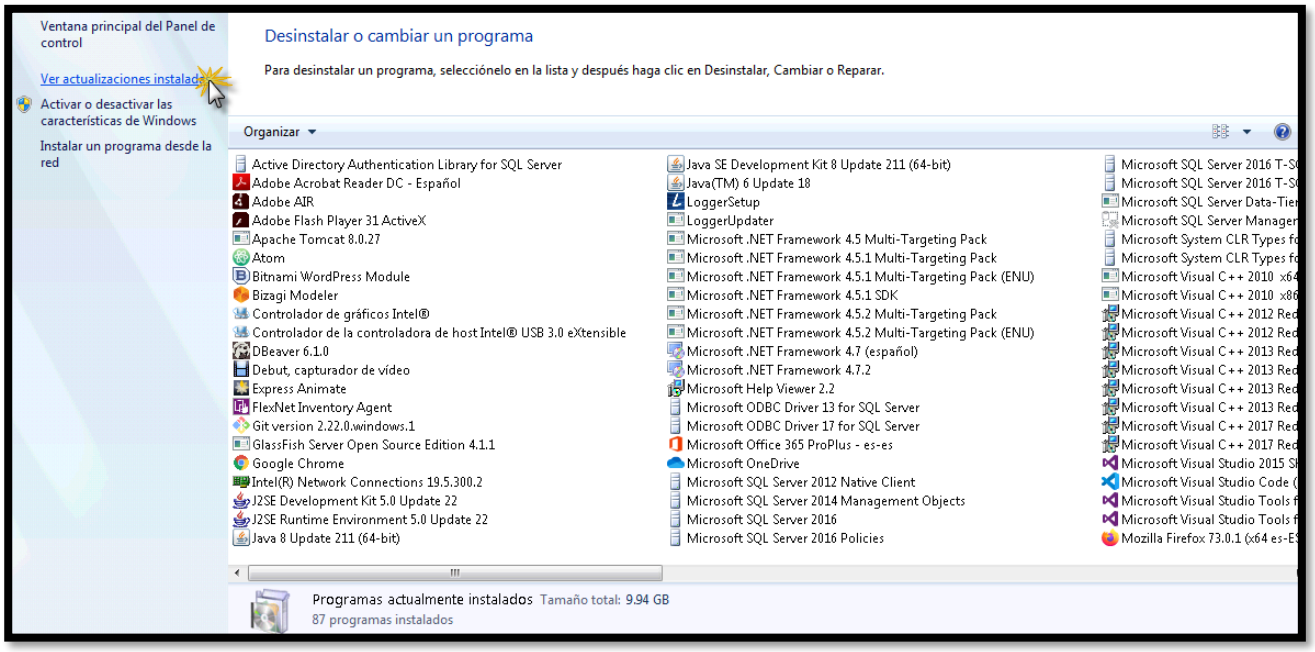


- Escribir el comando appwiz.cpl y aceptar

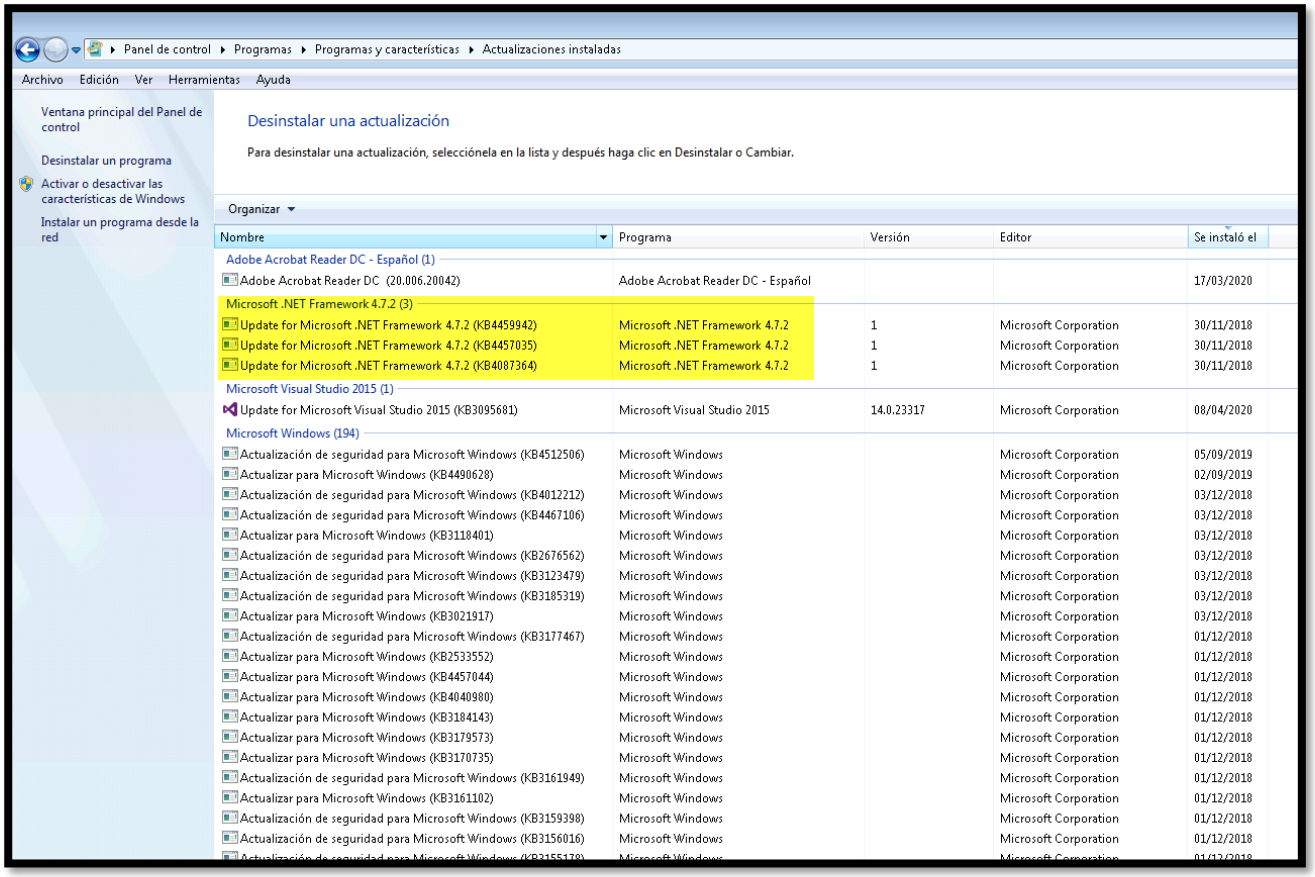


Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno



- Se podrá visualizar la versión de Microsoft .NET Framework instalada con la versión tal como muestra la imagen de la misma manera se puede verificar en los sistemas operativos de Windows 7, Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10



Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

Nota: si usted cuenta no cuenta una versión inferior a la recomendad puede realizar la descarga o actualización mediante la síguete url
https://www.microsoft.com/es-es/download/details.aspx?id=55170

Windows 8 y 8.1
Seleccionar del icono del escritorio y dar clic derecho para visualizar las propiedades del sistema

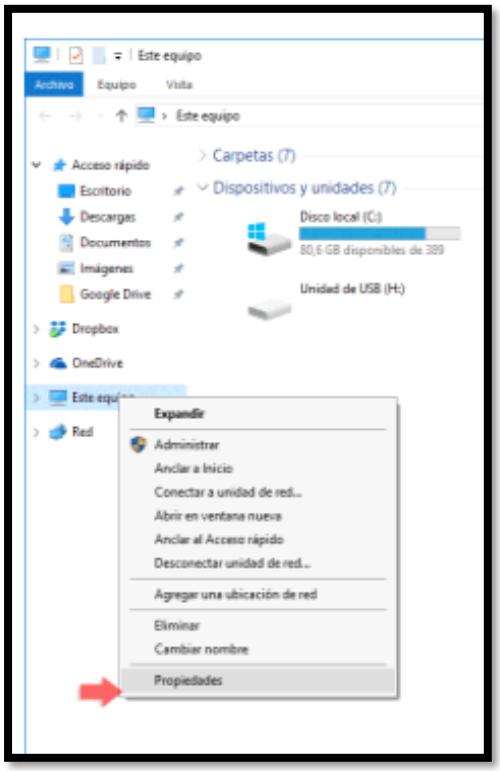
- En esta imagen muestra la versión del sistema operativo y la característica de memoria con la que cuenta

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

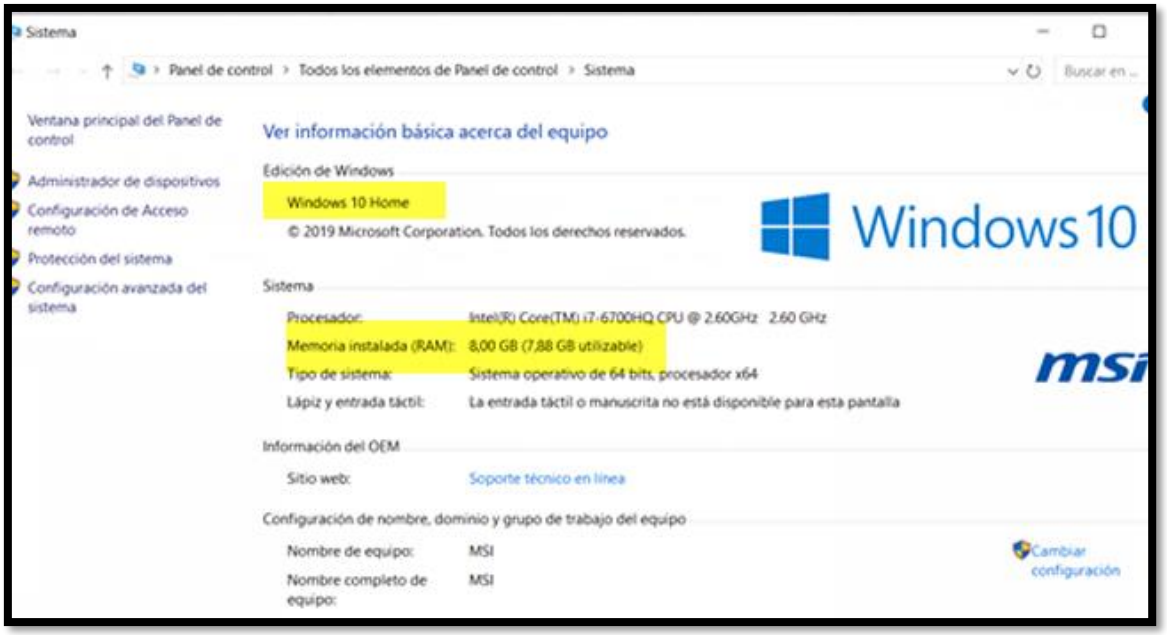
Información de Uso Interno

Windows 10

Seleccionar el botón de inicio y seleccionar documentos, seleccionar con clic derecho en el icono de “este quipo” y seleccionar propiedades O seleccionar el icono que se encuentra en el escritorio y seleccionar con clic derecho propiedades.



- Mostrará las propiedades del sistema operativo en este caso es Windows 10 Home y la memoria Ram

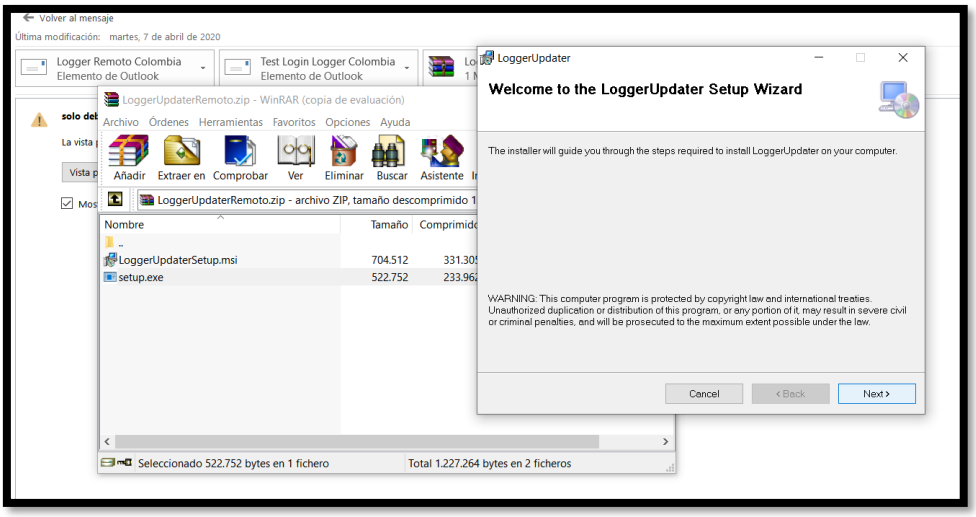


Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

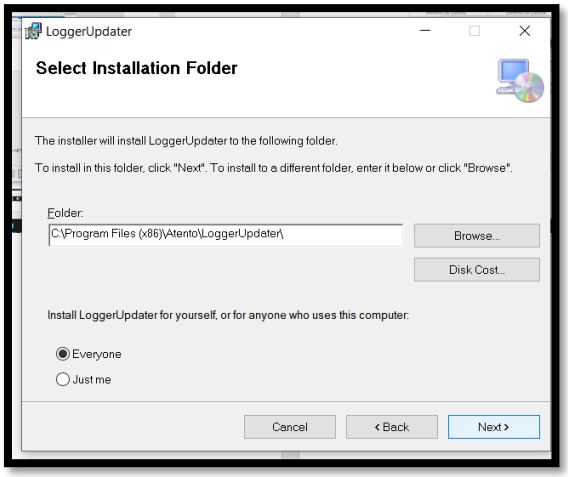
Información de Uso Interno

7. Instalación de logger Update

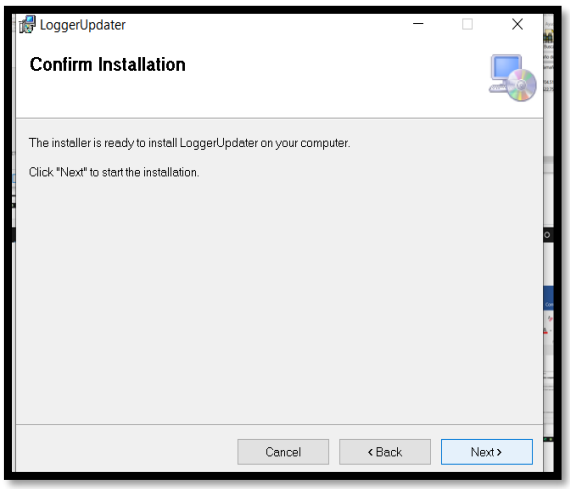
- Desempaquetar el instalador de logger update y ejecutar el instalador como administrador "**Setup.exe**''



- **Clic en Siguiente o Next >**



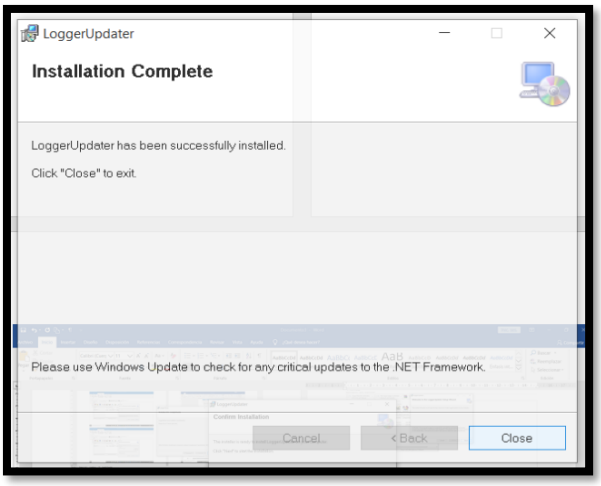
- **Clic en Siguiente o Next >**



Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

Esperar que termine de cargar

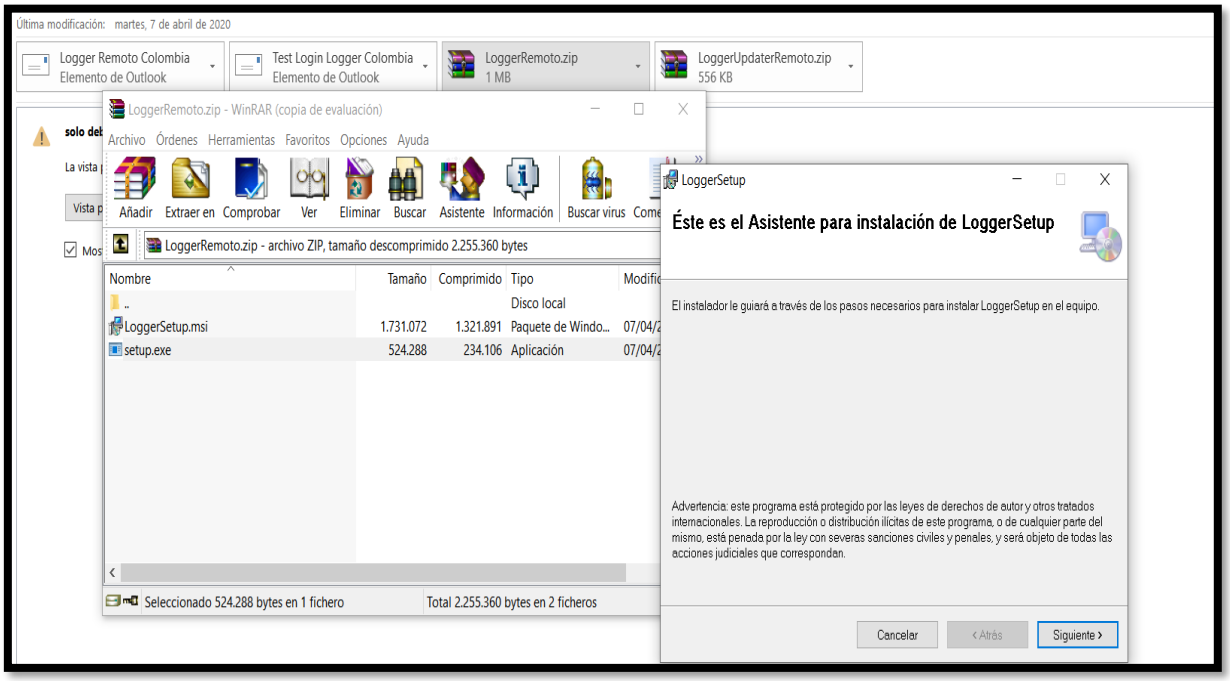


Al terminar de cargar cerrar la ventana de la instalación del logger update

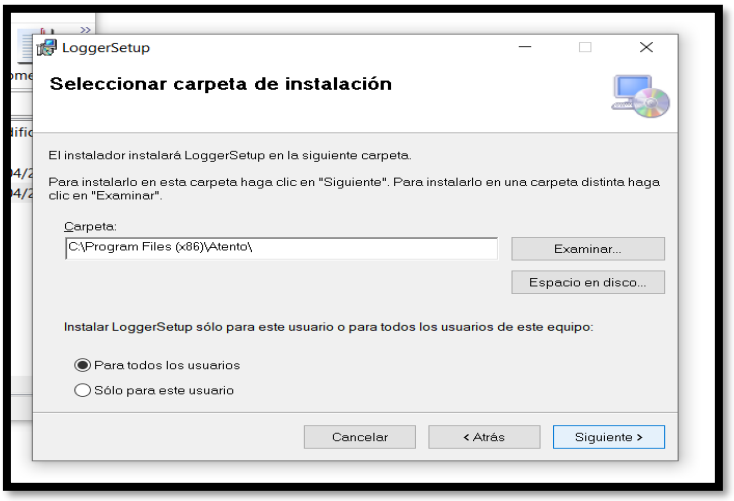
8. Instalación de Logger

Después de verificar que cuenta las características mínimas básicas se realiza la instalación y actualizar o instalar el Framework requerido. Se recomienda desactivar el antivirus momentáneamente para no contar con problemas de instalación.

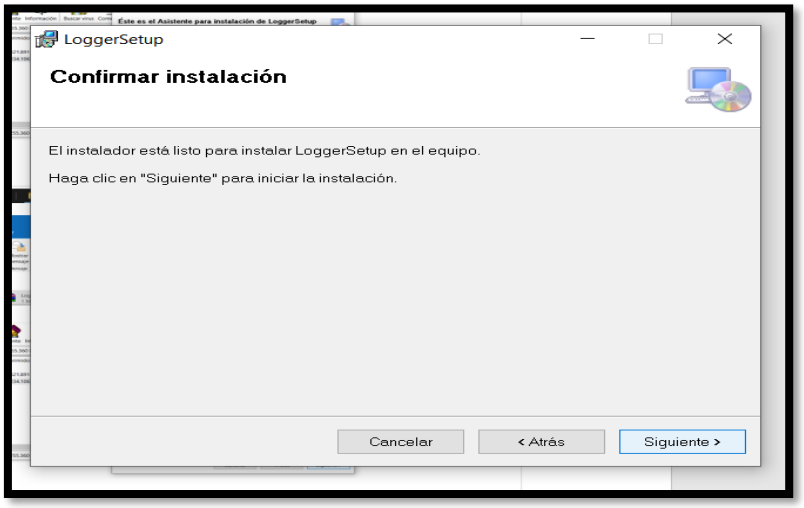
- Desempaquetar el instalador de logger y ejecutar el instalador como administrador "**Setup.exe**''



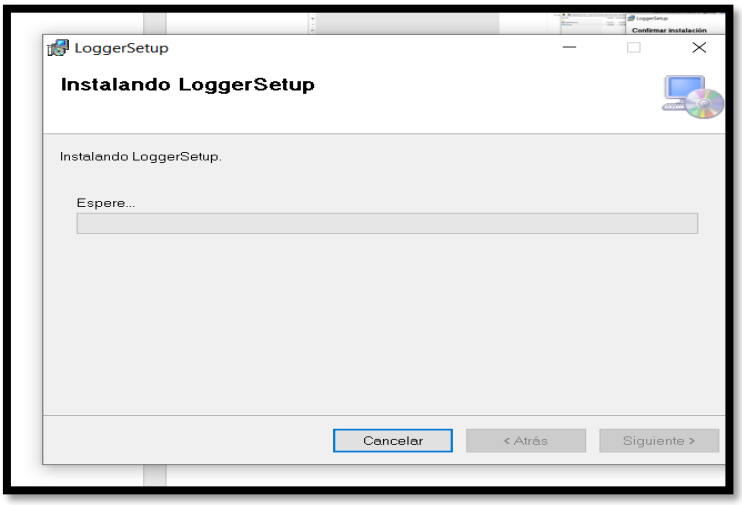
- **Clic en Siguiente**



- **Clic en Siguiente**



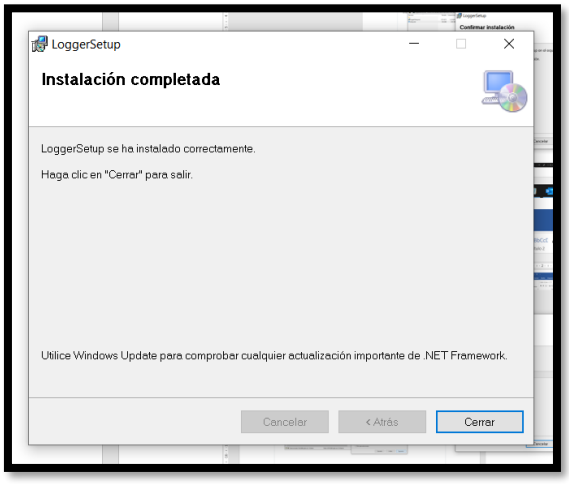
- **Esperar que termine de cargar**



Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

- Al terminar de cargar cerrar la ventana de instalación del logger



- Al terminar de instalar se creará el acceso directo de la aplicación del logger en el escritorio, donde podrá acceder con los datos de su documento de identidad.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

9. Características del Logger

opción de Aplicaciones muestra el listado de todas las aplicaciones que el asesor necesita para gestionar. Estas aplicaciones son asignadas según al programa que el colaborador pertenezca. Cuenta con aplicaciones del cliente y aplicaciones propias de Atento.

La opción de Aplicaciones muestra el listado de todas las aplicaciones que el asesor necesita para gestionar. Estas aplicaciones son asignadas según al programa que el colaborador pertenezca. Cuenta con aplicaciones del cliente.

La opción Generales muestra todas las aplicaciones habilitadas para el colaborador estas aplicaciones son propias de Windows se muestran en un listado como acceso directo como, por ejemplo:

- Notepad
- Word
- Excel
- Power Point
- Etc

La nueva opción de Gap permitirá al colaborador seleccionar y solicitar el tipo de evento u ocurrencia que realizará. Según el tipo de solicitud será enviada al supervisor para su aprobación del supervisor.
por ejemplo:
colaborador necesita ir al tópico, la solicitud será enviada al supervisor
El supervisor visualizara un listado con los eventos por aprobar.
Una vez aprobador la estación del colaborador será bloqueada indicando su aprobación.

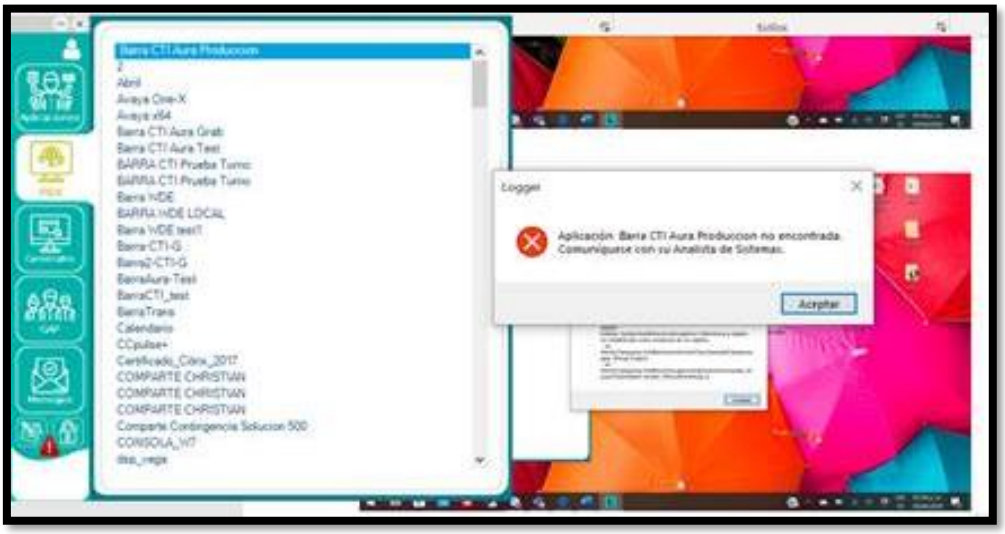
La opción de mensaje mostrar las difusiones enviadas por el área de comunicaciones. Estos mensajes pueden ser segmentados o enviados de forma masiva a algún programa o programas, grupo de supervisores o de forma individual para un colaborador, etc.

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

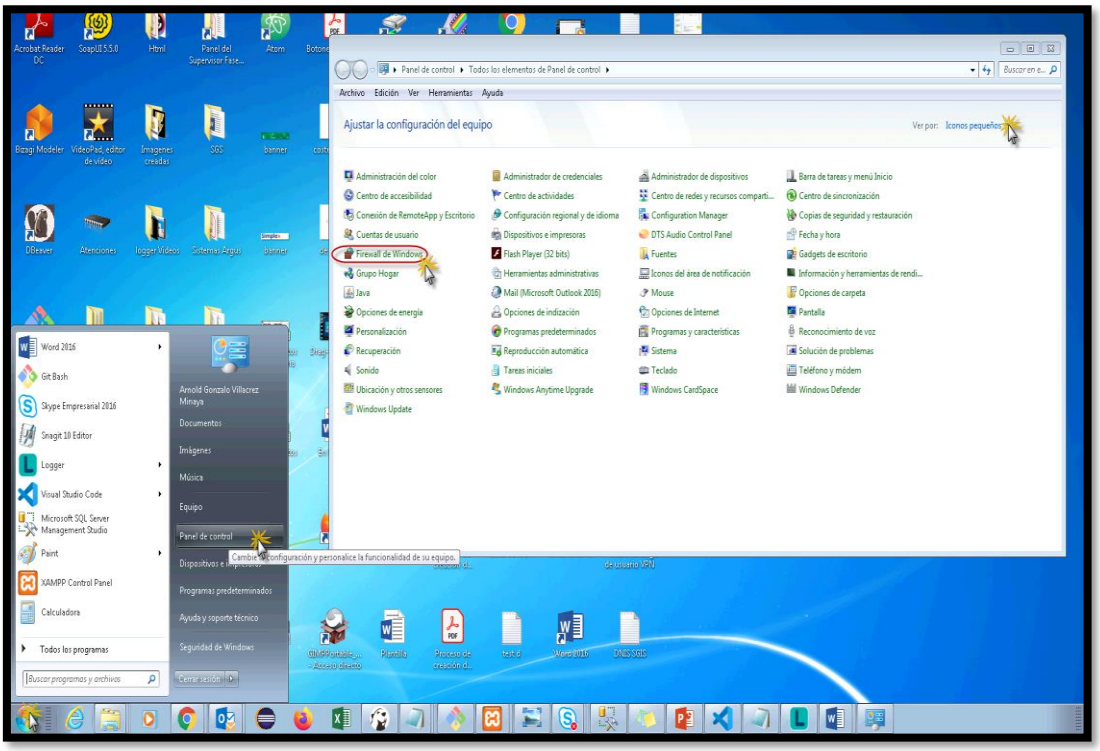
10. Configuración de Firmware

Un paso importante de la instalación es realizar la configuración de excepción del firewall para poder realizar la conexión entre el logger y servicio Windows.
El colborador al iniciar sesión por primera vez en el logger se mostrará el mensaje de error en estado es desconectado mostrando un icono de advertencia de color rojo entre las opciones de loggerpad y el botón de bloquear sección.



Para resolver el mensaje de error seguir los siguientes pasos.

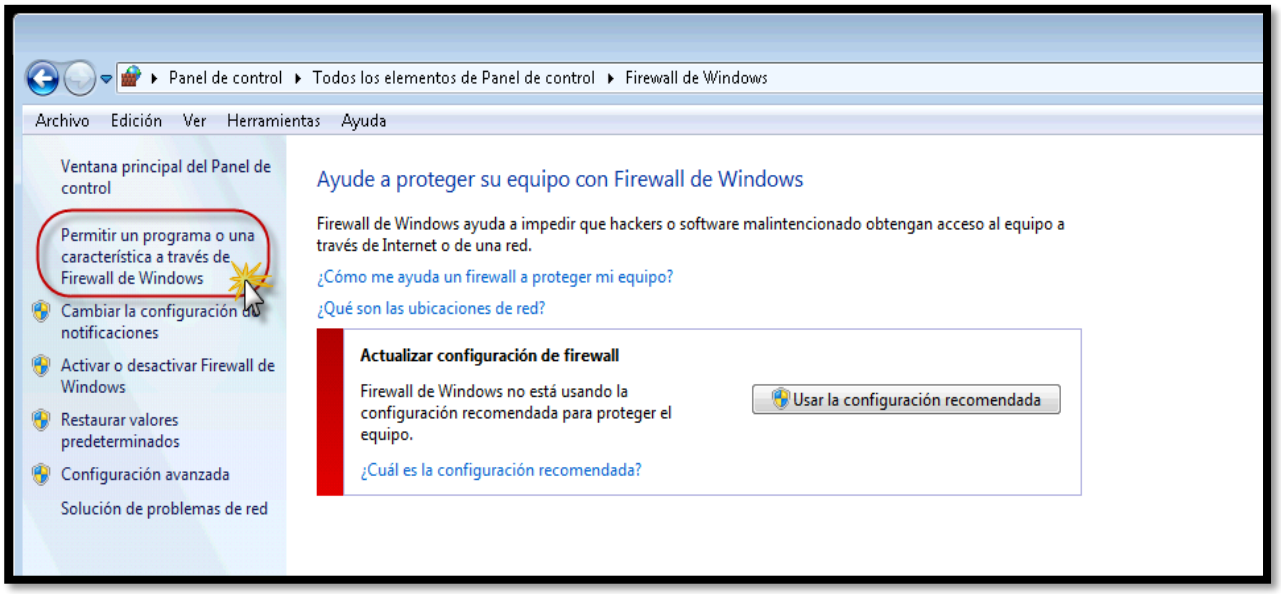
- Ingresar a la opción de panel de control
  - Inicio/panel de control/ seleccionar la opción de ver por: iconos pequeños.
  - Mostrará la siguiente interface
  - Seleccionar firewall de Windows.



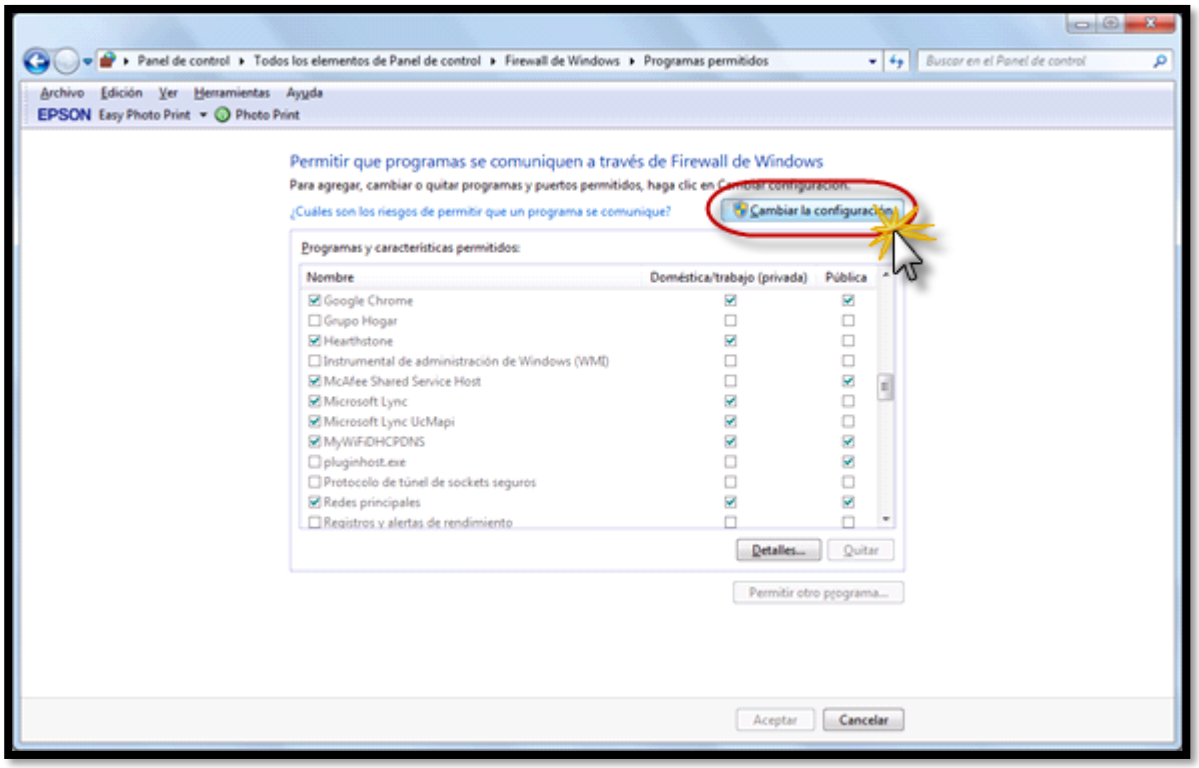
Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

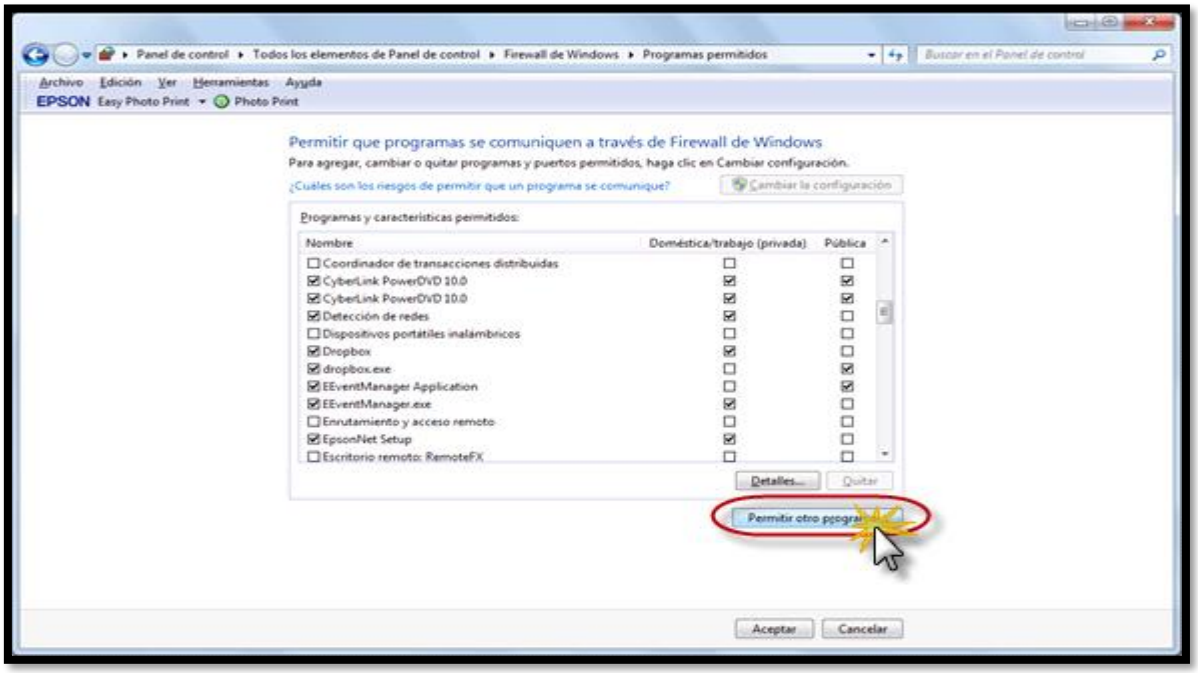
- Seleccionar la opción de firewall de Windows es la interfaz donde se realizará la configuración de excepciones.



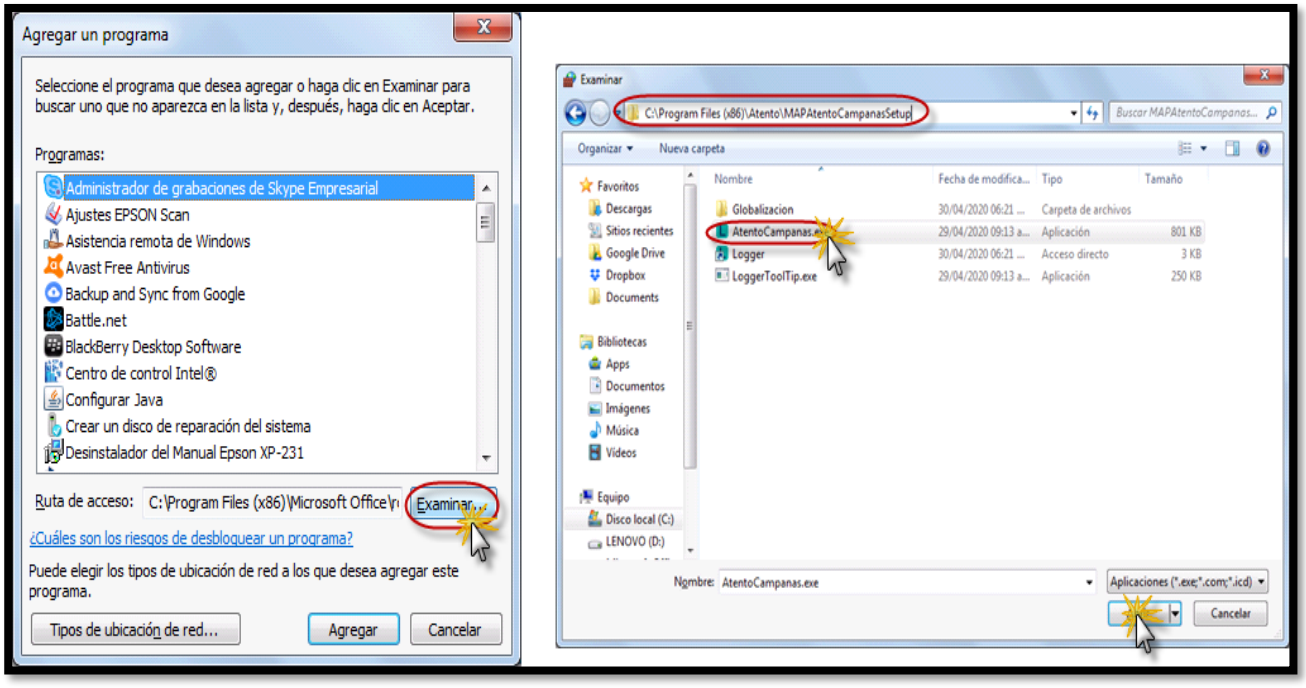
- Luego de seleccionar la opción (Permitir un programa o una característica a través de firewall de Windows) mostrara la siguiente interface donde mostrara las aplicaciones instaladas en la computadora.
    - Seleccionar el botón Cambiar la configuración para habilitar las opciones.



- Luego de habilitar las opciones seleccionar la opción Permitir otro programa.



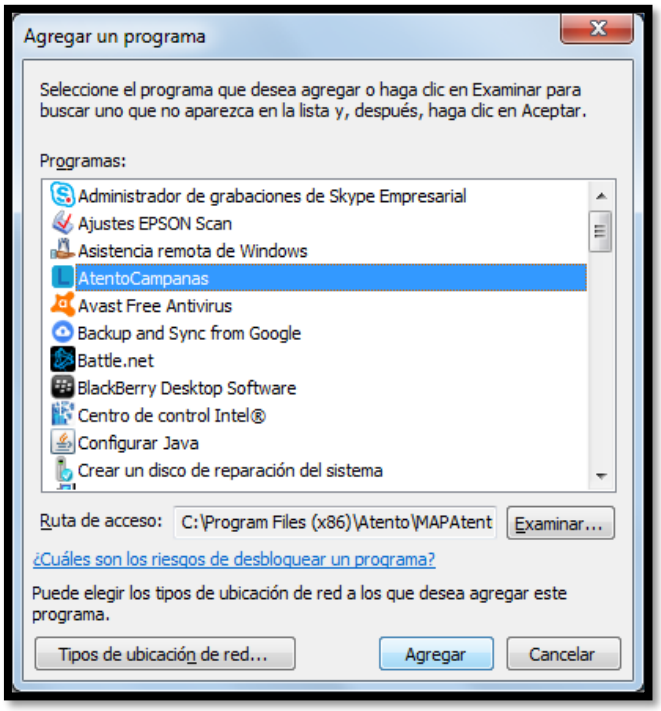
- Mostrará la siguiente interface donde agregará la aplicación de logger deberá de seleccionar el botón examinar y buscar la ruta de instalación de la aplicación de logger.
  - Seleccionar botón examinar.
  - Buscar la ruta de instalación **C:\Program Files (x86)\Atento\MAPAtentoCampanasSetup** y seleccionar AtentoCampanas.exe
  - Seleccionar el botón Abrir.



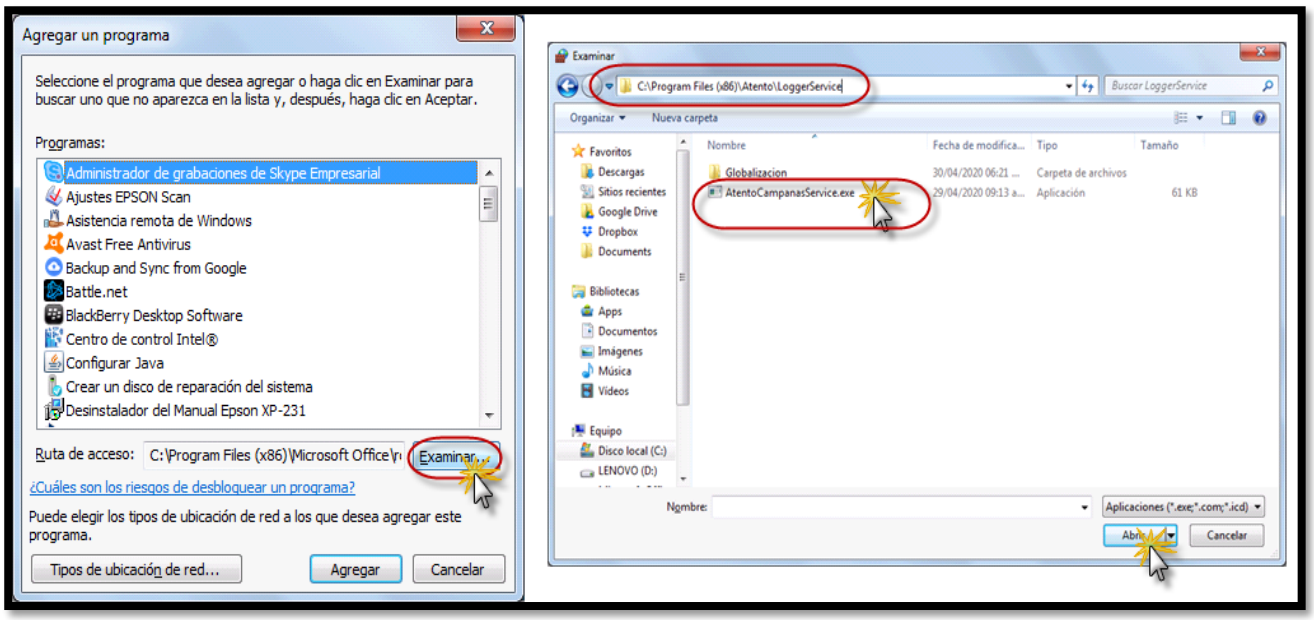
Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

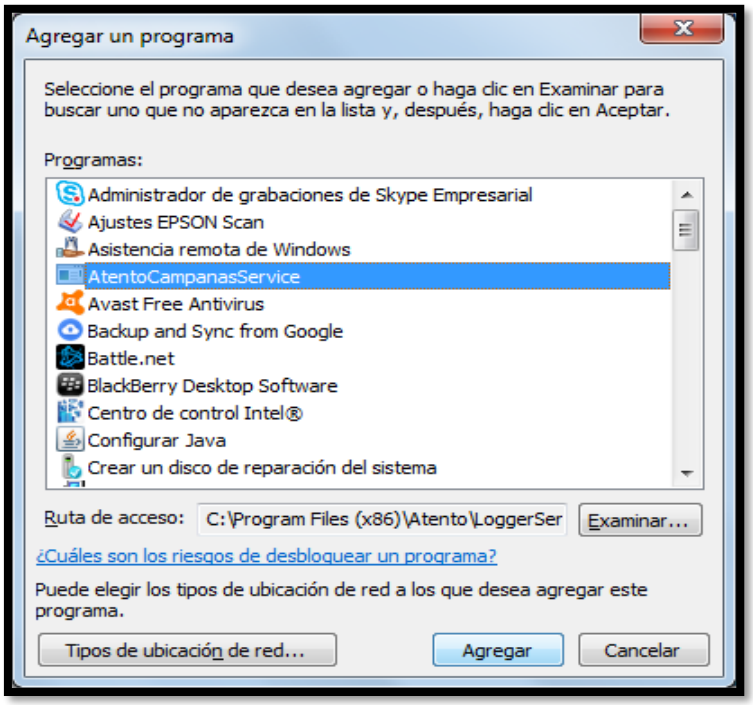
- Luego de buscar y seleccionar la aplicación de AtentoCampanas se agregará automáticamente en el listado de programas permitidos por el firewall.



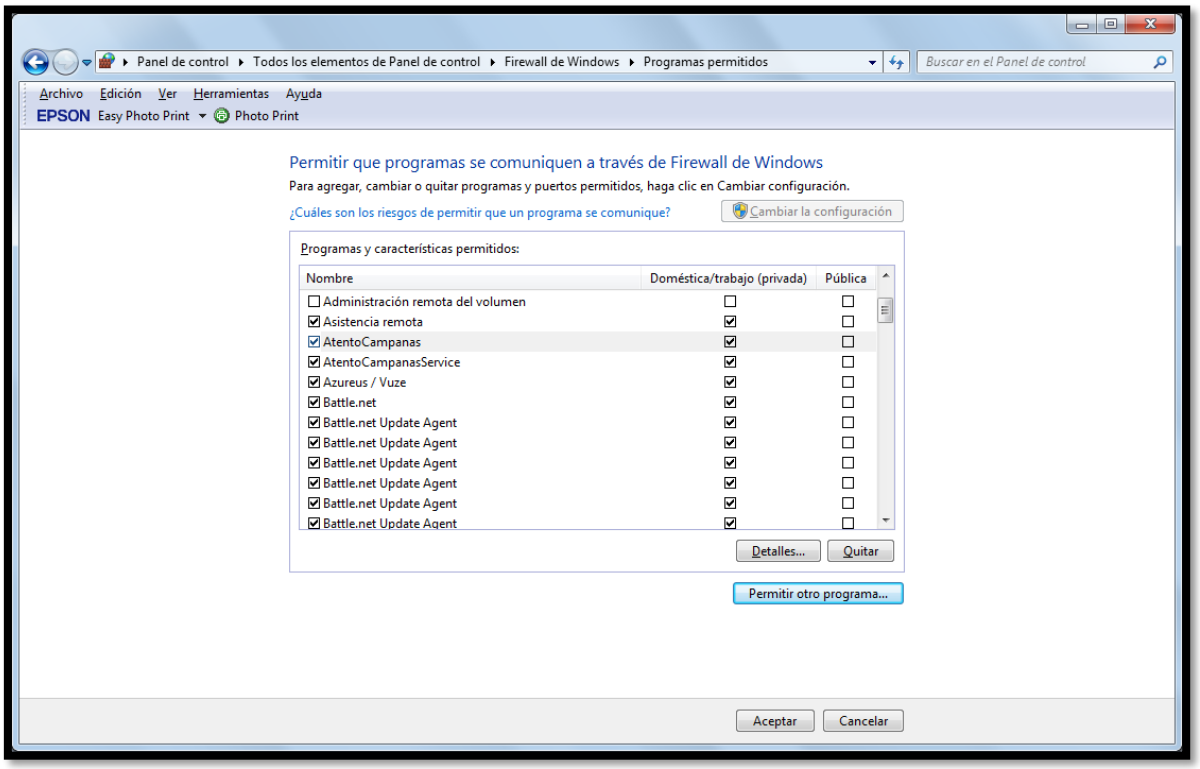
- Realizar el mismo procedimiento para agregar la opción de LoggerService.exe
  - Seleccionar botón examinar.
  - Buscar la ruta de instalación **C:\Program Files (x86)\Atento\LoggerService** y seleccionar LogerService.exe
  - Seleccionar el botón Abrir.



- Luego de buscar y agregar a la lista la opcion de AtentoCampanasService, se mostrara en el listado de aplicaciones permitidas por el firewall.



- Al finalizar los pasos anteriores de agregar AtentoCampanas.exe y loggerservice.exe habilitar las opciones como muestra la imagen.



Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno

- En caso de tener Windows 10 en su computadora se visualizará el siguiente mensaje (Windows protegió su PC) deberá de seleccionar la opción de más información. Al hacer clic sobre él, nos aparecerá la opción de Ejecutar de todos modos, por lo tanto, el programa se ejecutará bajo nuestra responsabilidad

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización expresa de Atento Perú

Información de Uso Interno