



MANUAL

Usuario ATR · Asistente Técnico Remoto

POWERED BY  innouge

Índice

1. Iniciar sesión	3	6.14. Capturas anteriores	18
2. Expertos	4	6.15. Enviar, recibir y descargar archivos	18
3. Técnicos	6	6.16. Chat.....	19
4. Usuarios externos	8	6.17. Linterna	19
5. Ver Historial	9	6.18. Compartir pantalla	19
6. Videoconferencia	11	6.19. Grabación.....	20
6.1. Micrófono.....	12	6.20. Activos.....	20
6.2. Tiempo real	12	6.21. Multillamada.....	20
6.3. Congelar / Descongelar	12	6.22. Speech to text.....	21
6.4. Cambiar de foco.....	13	6.23. Colgar e información de la llamada.....	21
6.5. Papelera	14	7. Limitaciones del navegador	22
6.6. Goma de borrar	14	8. Panel de Administración	23
6.7. Cambiar cámara	14	8.1. Pantalla de inicio.....	23
6.8. Formas / Acciones.....	14	8.2. Usuarios.....	24
6.9. Nota	15	8.3. Activos	26
6.10. Pintar.....	16	8.4. Incidencias.....	31
6.11. Editar imagen compartida	17	8.5. Tag.....	32
6.12. Capturas de pantalla.....	17	8.6 Administración	32
6.13. Galería.....	17	8.7. Gestión de ATR	35

1. Iniciar sesión

Para comenzar a utilizar ATR el usuario deberá acceder a la URL que le proporcionará su proveedor.

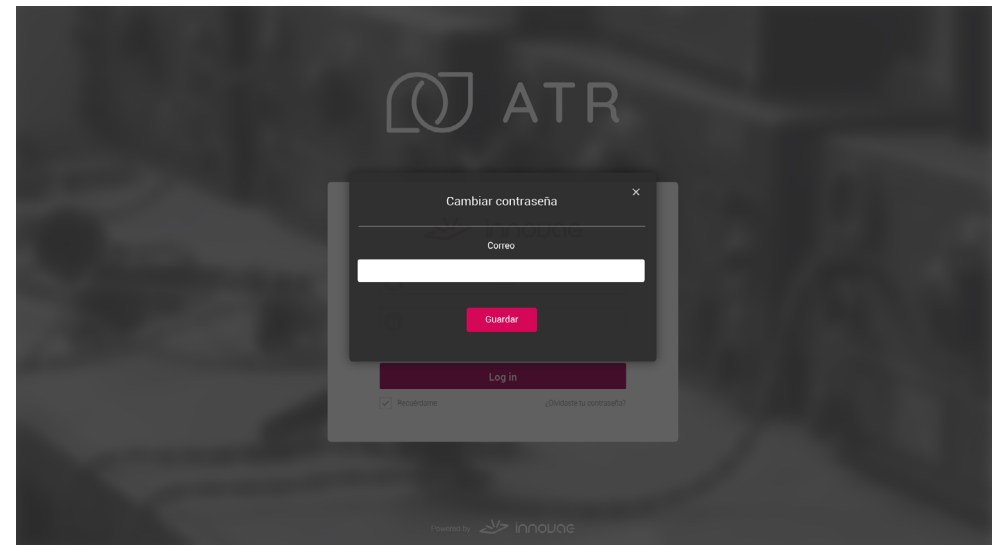


Los usuarios podrán tener dos roles: experto y técnico. Dependiendo del rol la página que se muestra a continuación tendrá diferente aspecto. En ambos casos, cuando se inicie sesión, la página le pedirá acceso a la cámara y micrófono, si el permiso es denegado entonces ATR no funcionará y el usuario deberá volver a iniciar sesión o darle permisos a la cámara dependiendo del navegador.

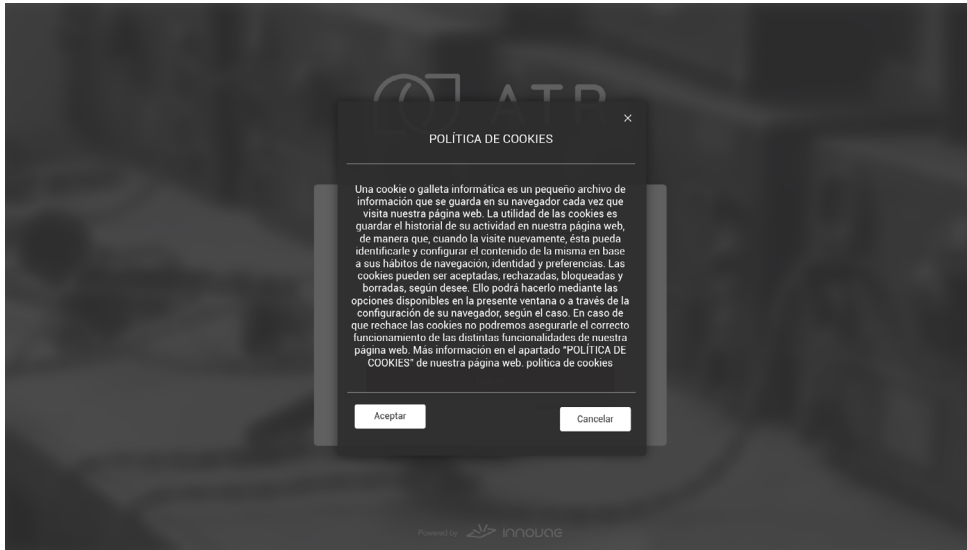
Si una persona tiene ambos roles después de completar sus credenciales elegirá con qué rol quiere conectarse.



En caso de haber olvidado su contraseña el usuario habrá de pulsar el botón “¿Olvidaste tu contraseña?” Recibirá un email para obtener una nueva contraseña.



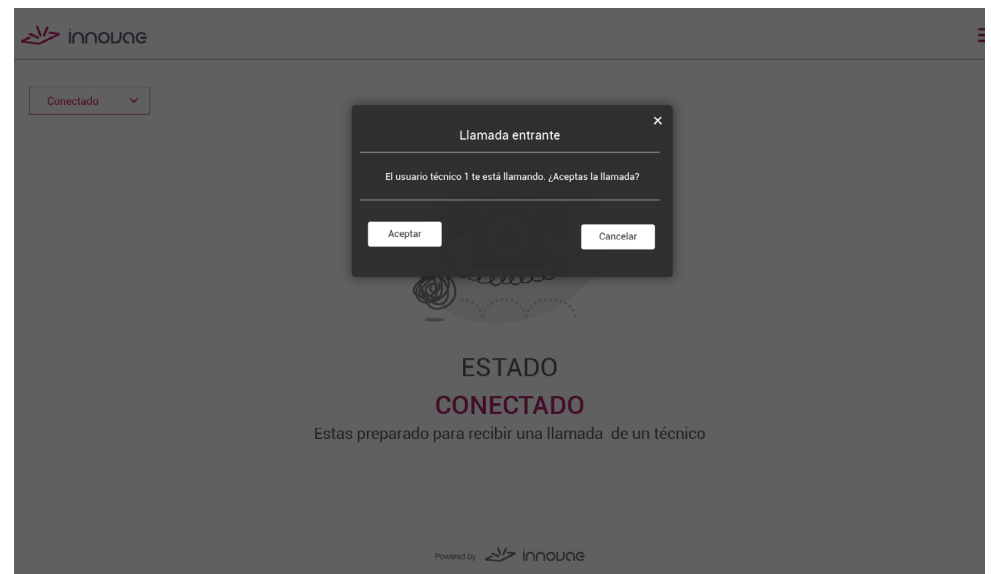
El usuario tendrá la posibilidad de hacer que el navegador recuerde sus credenciales después de haber cerrado la ventana al pulsar sobre el botón 'Recuérdame' y aceptar la Política de Cookies de Innovae.



2. Expertos

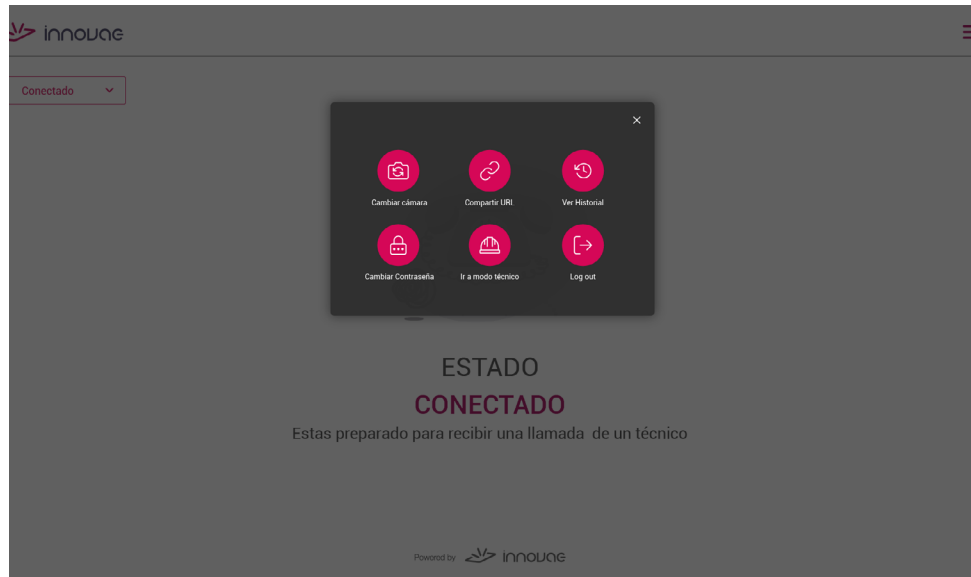
Los **expertos** asistirán al **técnico** con el problema que se le haya presentado. Para cumplir con su propósito el trabajador compartirá su cámara en tiempo real y ambos tendrán a disposición los elementos que se describirán más adelante.

Una vez que un **experto** acceda a su cuenta podrá elegir estar en estado Conectado o Ausente. Si está conectado un **técnico** podrá llamarle y, después de aceptar, se iniciará la videoconferencia. Si el **experto** está ausente, ningún **técnico** podrá llamarlo.



Experto recibiendo una llamada de un técnico

El experto también podrá acceder al menú situado arriba a la derecha para elegir diferentes opciones.



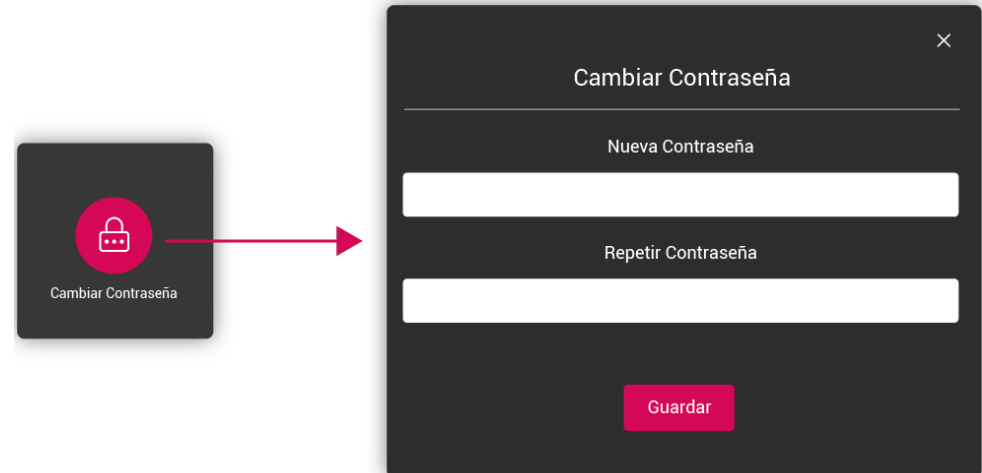
Si la página le pide al usuario que dé acceso al micrófono, ya sea porque el navegador no lo pidió antes o éste fue denegado, el usuario deberá cambiar los permisos del navegador y conectarse de nuevo.

Los **expertos** además de atender llamadas podrán invitar a otros usuarios a realizar una llamada, cambiar su contraseña, ver su historial de llamadas y, en caso de tener dos roles, alternar su rol una vez haya iniciado sesión.

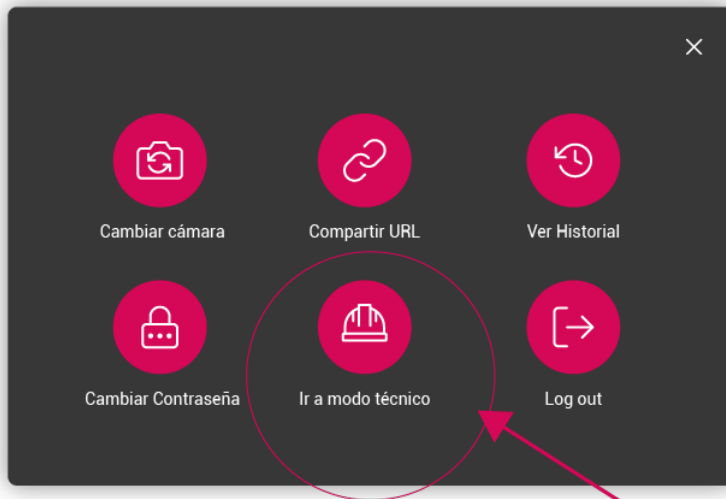
Para conectarse con un usuario externo o con alguien que no esté conectado. Si pulsan sobre el botón 'Compartir URL' del menú aparecerá un formulario que habrán de llenar para enviar un email a través de ATR que contendrá una invitación a una video llamada. El usuario que lo reciba podrá acceder a él una vez y tendrá el rol de **técnico** en este caso.



Para poder cambiar su contraseña deberá rellenar un formulario en el cual escribirá la nueva contraseña dos veces (la contraseña ha de tener un mínimo de 7 caracteres).

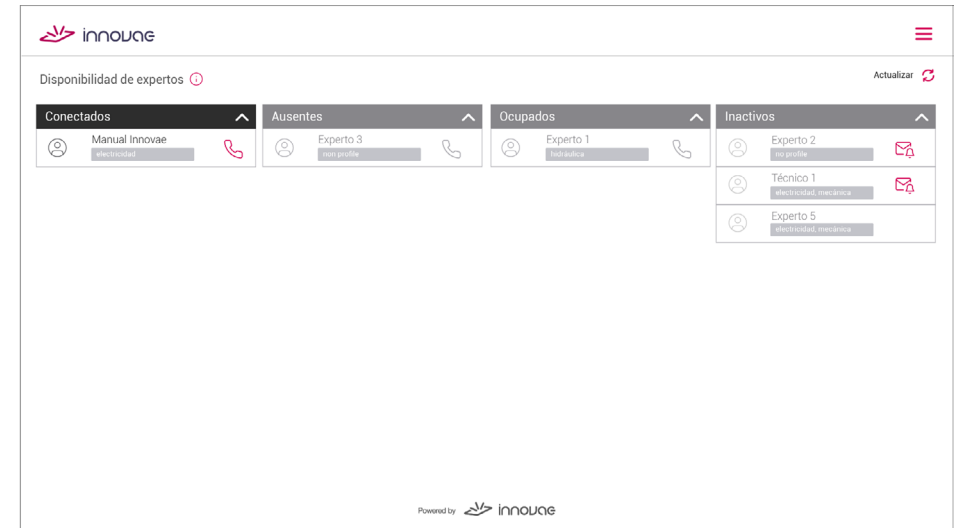


Por último, para cambiar de rol bastará con pulsar el botón 'Ir a modo técnico' que automáticamente le llevará a la página del técnico.

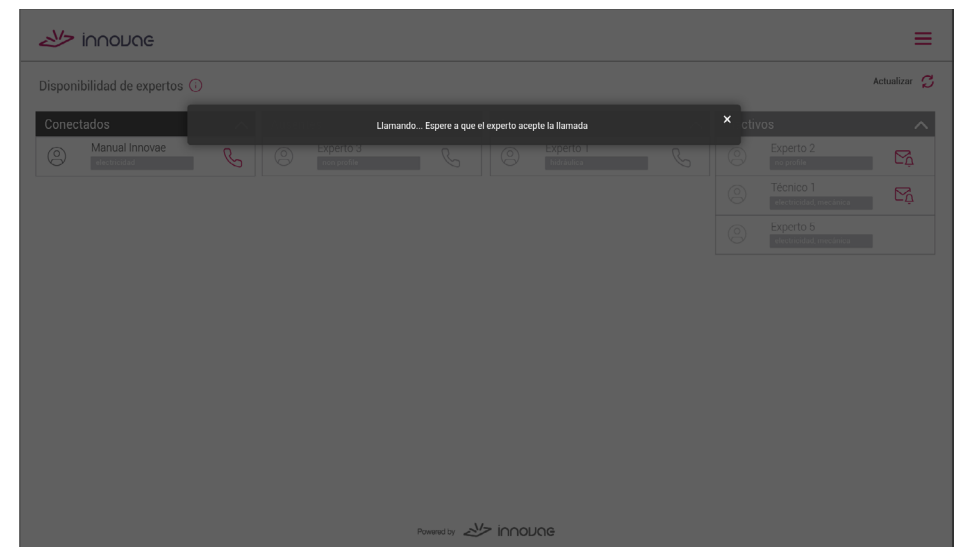


3. Técnicos

Los **técnicos** necesitarán la ayuda de un **experto** para resolver su problema. Cuando inicien sesión verán la lista de **expertos** en su empresa cuyo grupo coincida con el del técnico o se encuentre por encima de él en la jerarquía de grupos. Ésta lista está dividida por los cuatro estados en los que un usuario puede estar: **Conectado, Ausente, Ocupado e Inactivo**.



Los usuarios conectados pueden ser llamados y si han permitido acceso a la cámara y al micrófono recibirán la solicitud del técnico. Si este permiso aún no se ha dado, el técnico será notificado cuando el usuario esté listo para ser llamado:

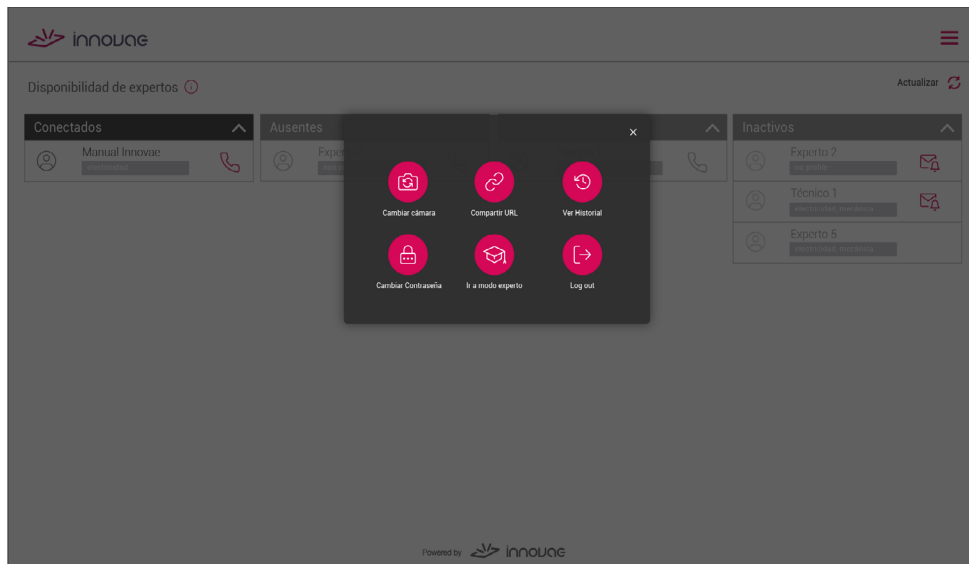


Si un **experto** aparece como ausente significa que está conectado pero el usuario ha cambiado su estado por algún motivo.

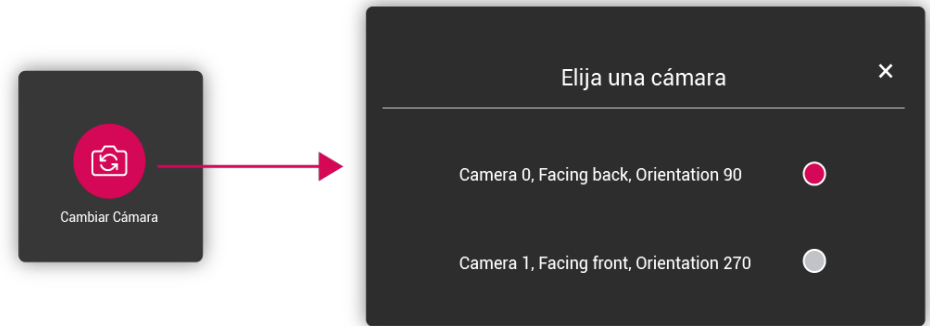
Los **expertos** ocupados ya están en una videoconferencia, una vez que salen de la llamada aparecerán en la columna de usuarios conectados.

Por último, los **expertos** inactivos son los usuarios que no han iniciado sesión. Éstas listas se actualizan automáticamente pero el **técnico** tiene habilitado un botón de refresco para refrescar las listas manualmente. Cuando un usuario cambia de estado porque ha aceptado una llamada, ha iniciado sesión, se ha desconectado o ha decidido estar ausente, la lista se actualiza automáticamente. Pero puede ocurrir que un **técnico** inicie sesión y al mismo tiempo se modifique el status de experto, en estos casos el botón de 'actualización' ayuda al técnico a ver esta modificación.

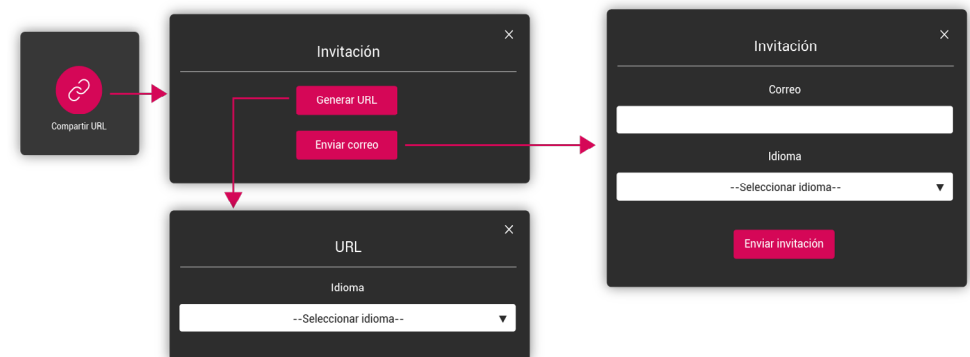
Tanto el **técnico** como el **experto**, podrán acceder a un menú que se encuentra en la esquina superior derecha.



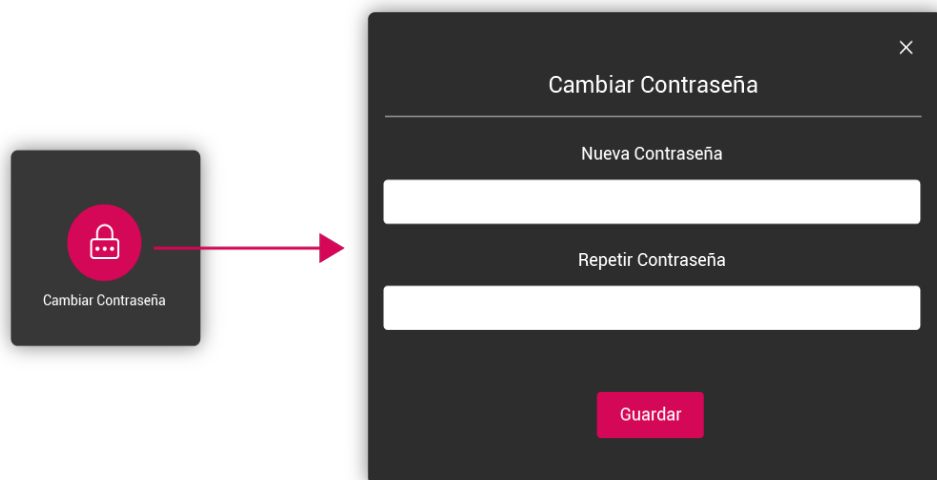
El botón 'Conceder acceso a la cámara' permite al usuario conceder acceso a la cámara y al micrófono si se ha denegado previamente; el usuario desea cambiar la cámara o no se le ha pedido acceso. El botón de la cámara seleccionada se mostrará en rosa. En algunos navegadores puede que no funcione.



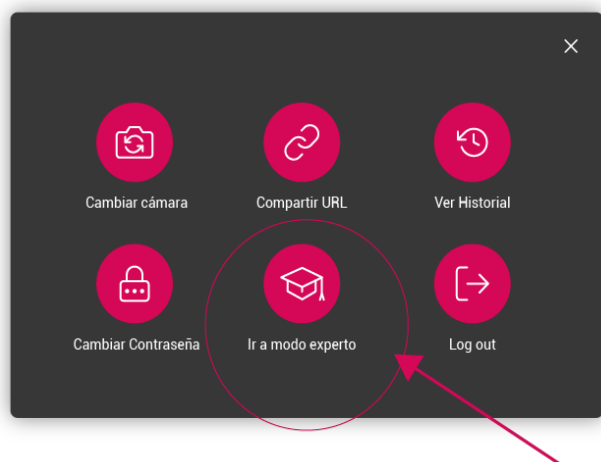
Al igual que un **experto**, el **técnico** puede invitar usuarios a participar en una video llamada a través de ATR, ver su historial, cambiar su contraseña o cambiar de rol en caso de tener dos desde el menú. Para invitar a alguien pulsará el botón 'Compartir URL' que hará aparecer un formulario que deberá rellenar al pulsar el botón 'Compartir URL'. El usuario que lo reciba se conectará como Experto y podrá llamar al **técnico**.



Para poder cambiar su contraseña deberá rellenar un formulario en el cual escribirá la nueva contraseña dos veces (la contraseña ha de tener un mínimo de 7 caracteres).



Por último, para cambiar de rol bastará con pulsar el botón 'Ir a modo Experto' que automáticamente le llevará a la página del técnico.



4. Usuarios externos

Si un **experto** o un **técnico** invita a alguien a través de ATR esa persona recibirá un email con la siguiente invitación:



Cuando el receptor haga clic en el botón “Ir a la Videoconferencia” será redirigido a ATR. Si el usuario ya tenía una cuenta con el rol asignado, se iniciará sesión en su cuenta. Si no es así, aparecerá la siguiente pantalla:

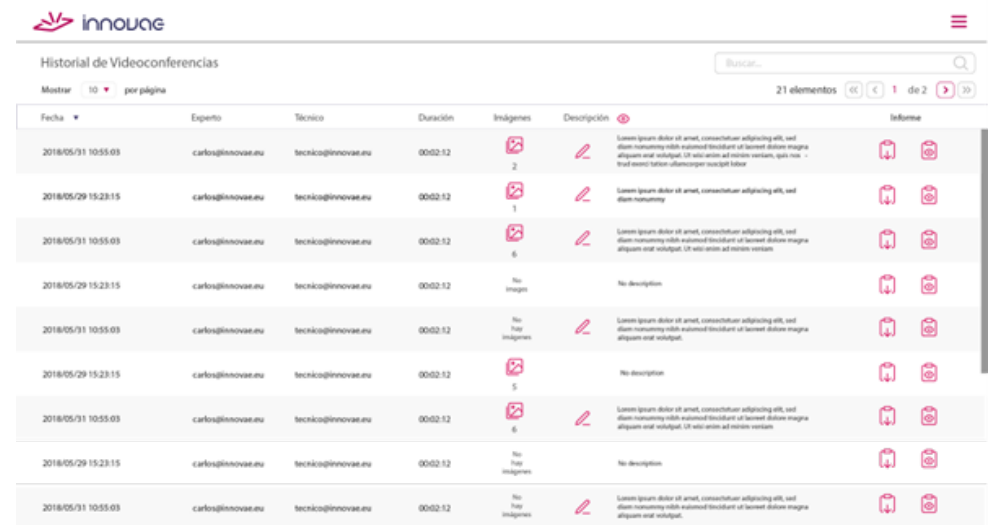




















En esta pantalla el usuario podrá cambiar la cámara a la que la página ha accedido y llamar a la persona que le ha invitado para iniciar una llamada por videoconferencia.

5. Ver Historial



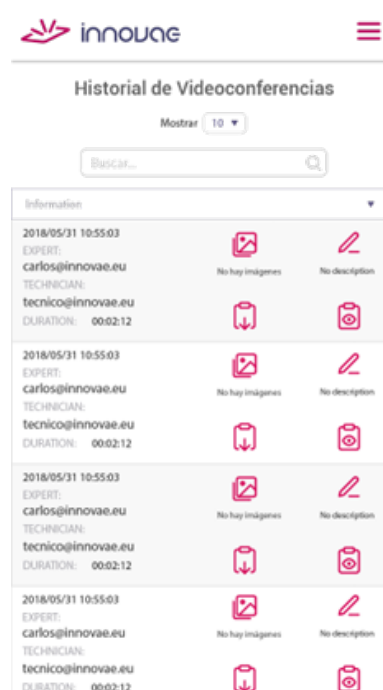
Cuando se inicia una videoconferencia, ésta comienza a formar parte del historial de llamadas del usuario que se puede acceder una vez el usuario inicie sesión y haga clic en el botón “Ver historial”. Una vez pulsado el botón se abrirá una nueva página que mostrará una tabla conteniendo todas las llamadas en las que el usuario haya participado.



Fecha	Experto	Técnico	Duración	Imágenes	Descripción	Informe
2018/05/31 10:55:03	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	2	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis	 
2018/05/29 15:23:15	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	1	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy	 
2018/05/31 10:55:03	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	6	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam	 
2018/05/29 15:23:15	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	No images	No description	 
2018/05/31 10:55:03	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	No images	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.	 
2018/05/29 15:23:15	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	5	No description	 
2018/05/31 10:55:03	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	6	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam	 
2018/05/29 15:23:15	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	No images	No description	 
2018/05/31 10:55:03	carlos@innovae.eu	tecnico@innovae.eu	00:02:12	No images	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat.	 

Cada fila contendrá la fecha y la hora de inicio de la llamada, el experto y el técnico que participaron en ella, su duración, los participantes externos, capturas tomadas, archivos transferidos, grabaciones realizadas, una breve descripción, el chat, el activo y/o incidencias asociados y etiquetas vinculadas.

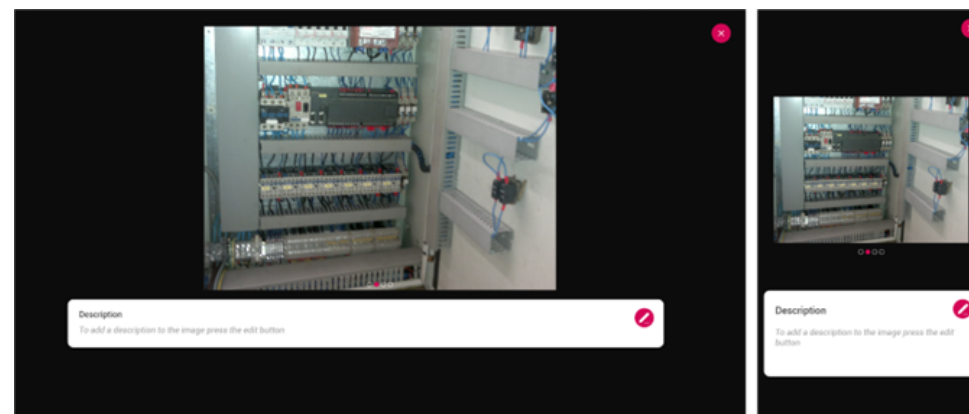
Si el dispositivo tiene una pantalla más grande, la tabla mostrará los datos en diez columnas, mostrando el icono de la imagen, junto con el número de imágenes, si se realizaron imágenes durante la llamada. También mostrará la descripción si existe y permitirá al usuario mostrarla u ocultarla haciendo clic en el icono del ojo en el título de la columna.



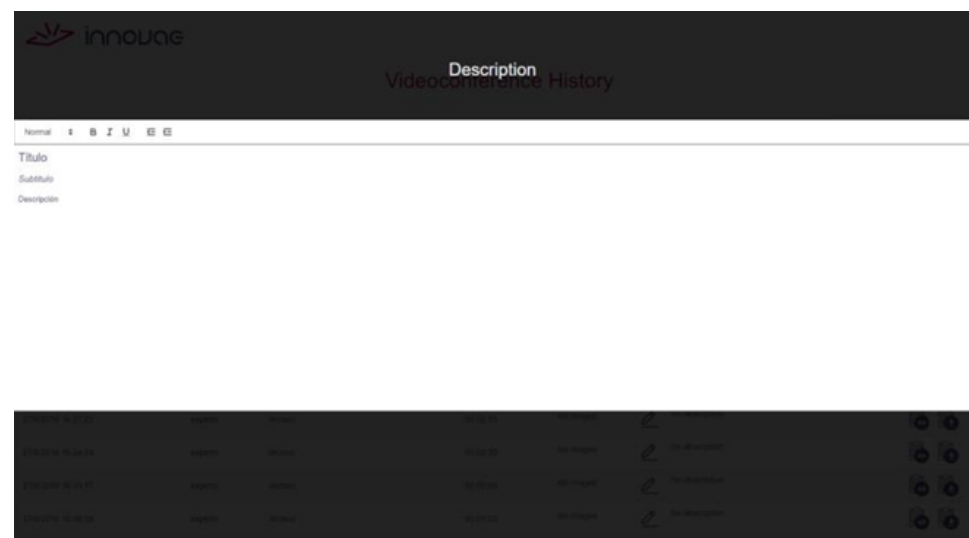
Historial de Videoconferencias		
Mostrar 10		
Buscar...		
Information		
2018/05/31 10:55:03 EXPERT: carlos@innovae.eu TECHNICIAN: tecnico@innovae.eu DURATION: 00:02:12	No hay imágenes	No description
2018/05/31 10:55:03 EXPERT: carlos@innovae.eu TECHNICIAN: tecnico@innovae.eu DURATION: 00:02:12	No hay imágenes	No description
2018/05/31 10:55:03 EXPERT: carlos@innovae.eu TECHNICIAN: tecnico@innovae.eu DURATION: 00:02:12	No hay imágenes	No description
2018/05/31 10:55:03 EXPERT: carlos@innovae.eu TECHNICIAN: tecnico@innovae.eu DURATION: 00:02:12	No hay imágenes	No description

Si la pantalla no es lo suficientemente grande, se mostrarán dos columnas y el estado de la descripción se representará mediante un texto, mientras que la existencia de imágenes se representará mediante un texto o el número de imágenes.

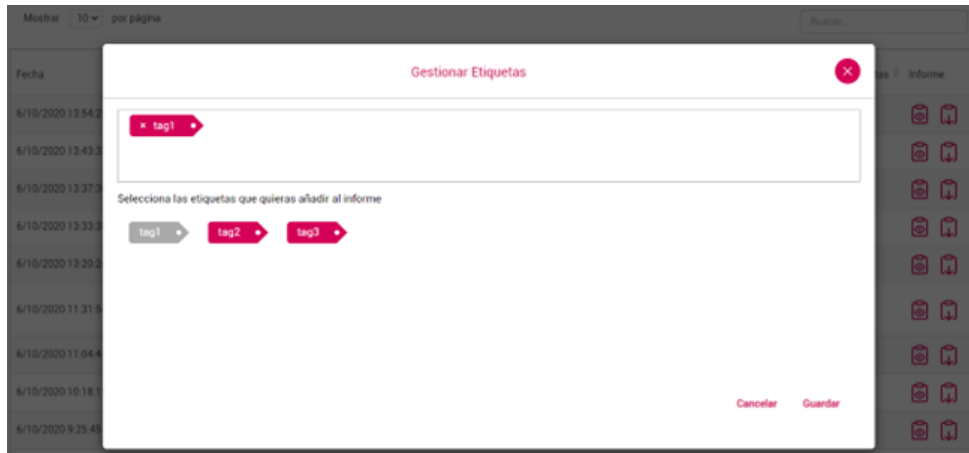
El usuario podrá ver las imágenes realizadas haciendo clic sobre el icono de la imagen y, al igual que durante la videoconferencia, podrá navegar a través de ellas. Además, podrá añadir una breve descripción a cada imagen que se verá reflejada en el informe.



Para documentar las acciones realizadas con el fin de resolver el problema y de escribir un resumen de la llamada, el usuario podrá escribir una descripción colaborativa con el otro usuario que asistió a la videoconferencia. Para ayudar a que la descripción sea más clara, el usuario podrá añadir títulos, formatear las palabras (negrita, cursiva o subrayar) o aumentar la sangría del texto.



Además, podrá etiquetar el informe según las etiquetas creadas en el panel de administración. De esta forma podrá buscar los informes cuyas etiquetas concuerden.



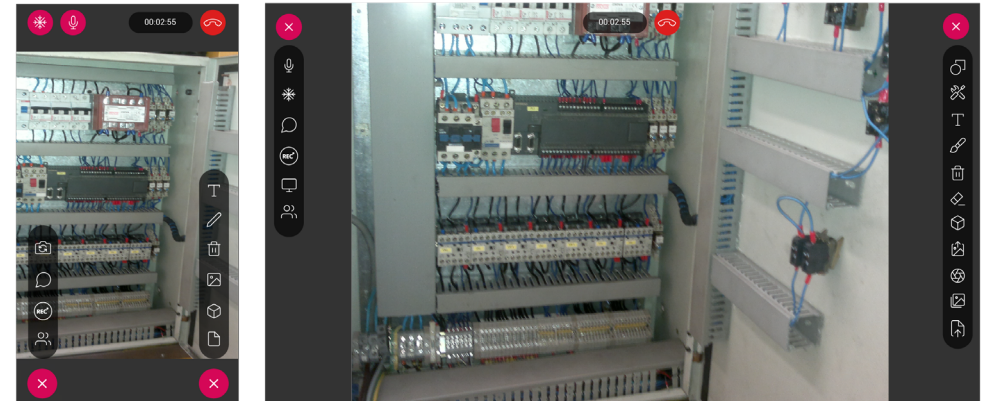
Por último, el usuario será capaz de ver el informe en formato PDF y, si quiere, podrá descargarlo en su dispositivo para poder verlo más adelante. El informe mostrará toda la información que aparece en la fila del mismo.



6. Videoconferencia

Una vez entre en la videoconferencia, la cámara del **técnico** aparecerá en pantalla junto con algunas herramientas. Estas barras de herramientas difieren dependiendo del dispositivo, la versión en el móvil difiere de la versión de escritorio. El usuario en el ordenador verá desplegado ambos menús mientras que el que utilice un dispositivo más pequeño verá los menús en la parte inferior de la pantalla y por defecto estarán cerrados.

El menú de la izquierda contiene las opciones de la llamada mientras que el menú de la derecha contiene las herramientas a utilizar para la edición de la imagen. En el caso de un dispositivo más pequeño las herramientas están divididas en submenús: nota, edición (pintar y colocar objetos), imágenes, activos y ficheros.



Ambos usuarios podrán utilizar las mismas herramientas y todo lo que esté en pantalla aparecerá en el mismo lugar para el otro usuario (a excepción del cambio de cámara, cambio de foco y el tiempo real).

6.1. Micrófono



El botón del micrófono se encuentra en la primera posición del menú izquierdo del dispositivo o en la parte superior izquierda de la pantalla, dependiendo del tamaño del dispositivo. Con este botón el usuario puede activar/desactivar su micrófono.

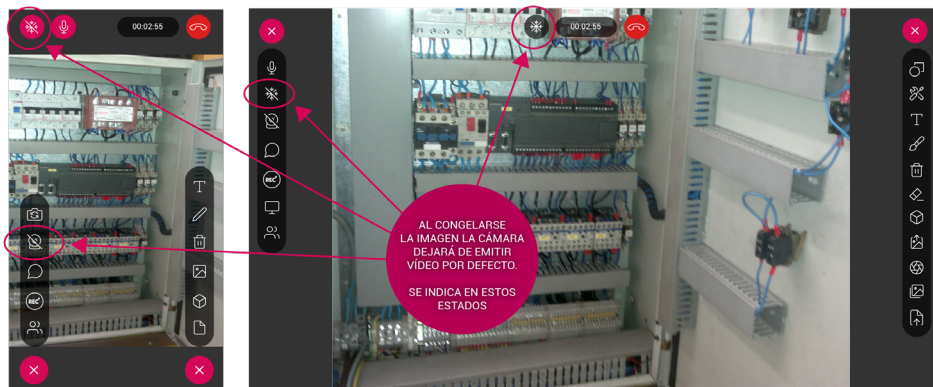


Si el icono está tachado significa que no puedes ser escuchado y si haces clic en él se volverá a habilitar tu audio. Si el icono no aparece tachado, los usuarios pueden escucharte.

6.2. Tiempo real



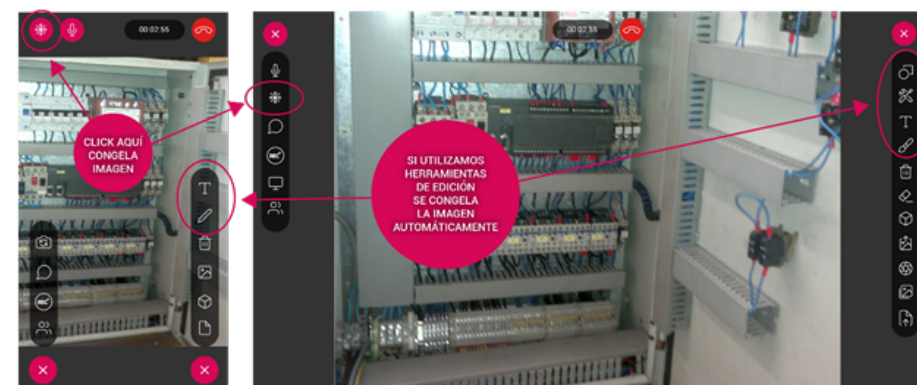
El icono de imagen en tiempo real representa el estado en el que se encuentra la cámara una vez el vídeo se ha congelado. El botón aparecerá, cuando la imagen esté congelada, en el menú de la izquierda. Por defecto al congelar la imagen no se verá el vídeo en tiempo real, pero al pulsarlo se verán en doble pantalla ambas, la imagen congelada y la que se envía en tiempo real.



6.3. Congelar / Descongelar

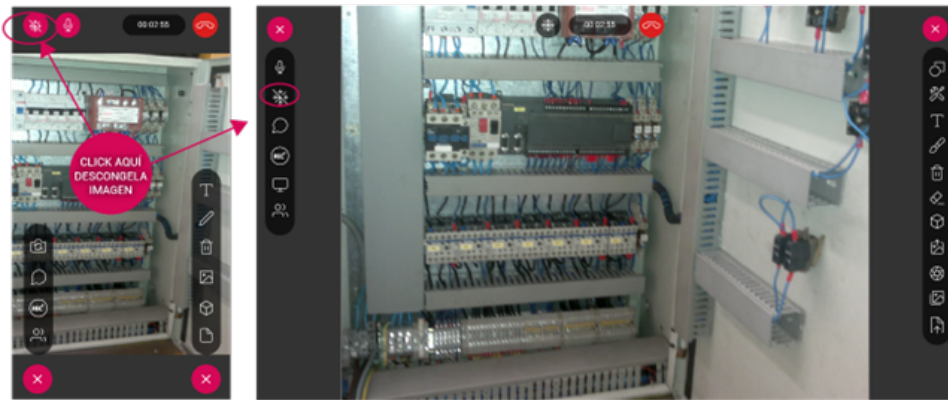


Este botón se encuentra debajo del botón del Micrófono o a su izquierda, dependiendo del tamaño del dispositivo. Si el icono está representado por un copo, al pulsarlo, el vídeo quedará congelado y ambos usuarios verán la misma imagen congelada. En este momento aparecerá un copo representando el estado congelado del vídeo en la parte superior de la pantalla.



Al pulsar el botón otra vez, si no se ha realizado ninguna captura de pantalla antes, se le ofrecerá al usuario guardar la imagen en la galería.

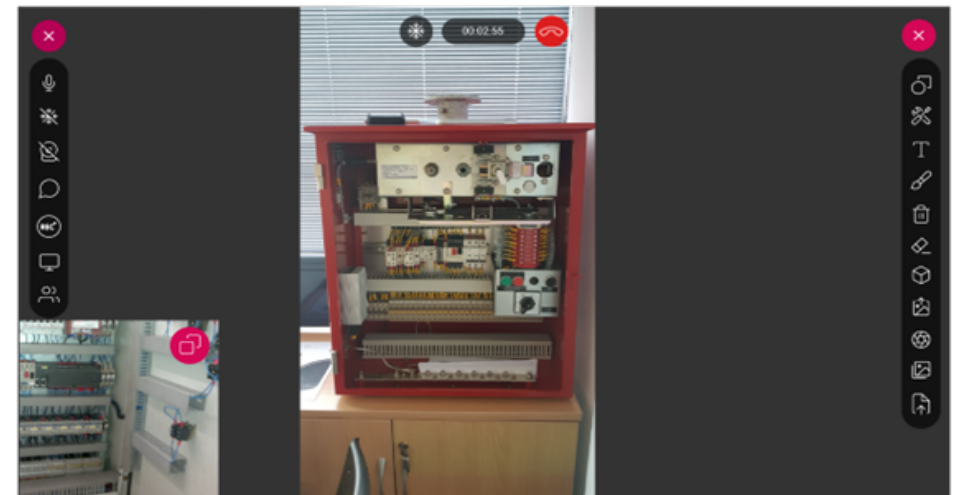
ATR tendrá que acceder de nuevo a la cámara y al micrófono si no estaba activado el tiempo real, en algunos navegadores el usuario tendrá que volver a conceder el acceso a ello.



6.4. Cambiar de foco



El **experto** podrá ir alternando el foco entre la imagen congelada y el vídeo en tiempo real. El foco estará en aquel objeto que ocupe el centro de la pantalla.



6.5. Papelera



El botón Papelera se utiliza cuando alguien desea borrar los elementos de la pantalla (formas, formas especiales, textos y dibujos). Antes de realizar la acción se le preguntará al usuario si está seguro de querer eliminarlo todo.

6.6. Goma de borrar



El comportamiento de este icono varía dependiendo del elemento seleccionado antes de hacer clic en él. Si el pincel ha sido elegido antes, la goma de borrar se utilizará para borrar lo que ya ha sido dibujado pasando el ratón/dedo sobre la pantalla.

El otro usuario verá el dibujo borrado una vez que la persona que borra haya dejado de presionar el dedo/ratón. Si se selecciona una forma al hacer clic en este botón, el elemento se borrará.

Por último, si el objeto seleccionado es la nota ésta se eliminará.

6.7. Cambiar cámara



Cuando el usuario hace clic en el icono, si hay más de una cámara conectada al dispositivo, la cámara cambiará. Este botón sólo funcionará si la imagen no está congelada o el tiempo real está activado.

6.8. Formas / Acciones

Hay dos tipos de formas: normales y acciones.

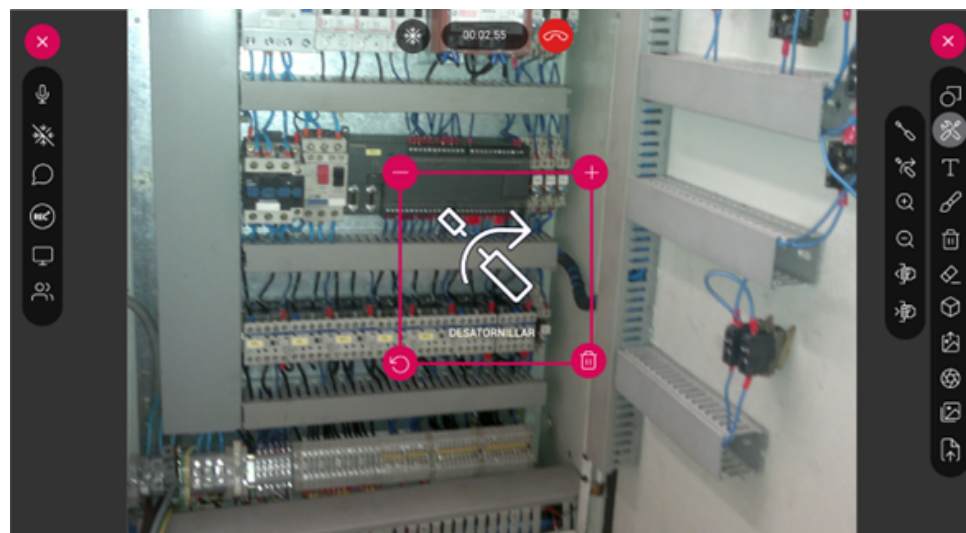


Las acciones irán acompañadas del texto que describe la acción en uso. La palabra será escrita en el idioma del usuario sin importar el idioma de la otra persona. Si un experto habla inglés se mostrará en inglés para él/ella, mientras que el otro extremo lo verá en su propio idioma.

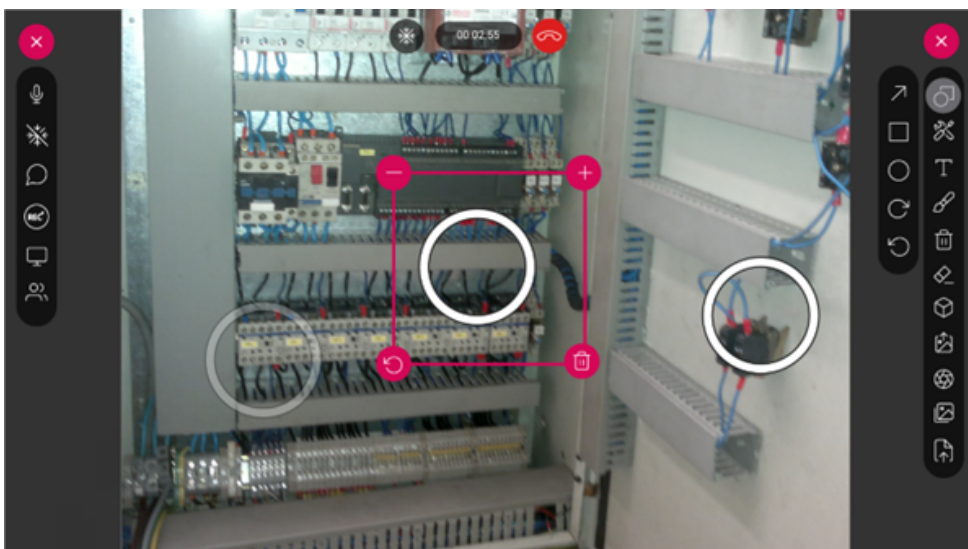


Las normales contienen flechas, un cuadrado y un círculo. Se pueden personalizar las formas especiales para cada cliente.

En ambos casos el usuario pulsará el botón correspondiente y aparecerá un menú con las formas. A continuación, el usuario deberá seleccionar la figura que va a utilizar. Una vez seleccionada aparecerá la forma en medio del vídeo para ambos usuarios.



Menú de acciones desplegado y acción desatornillar escogida.



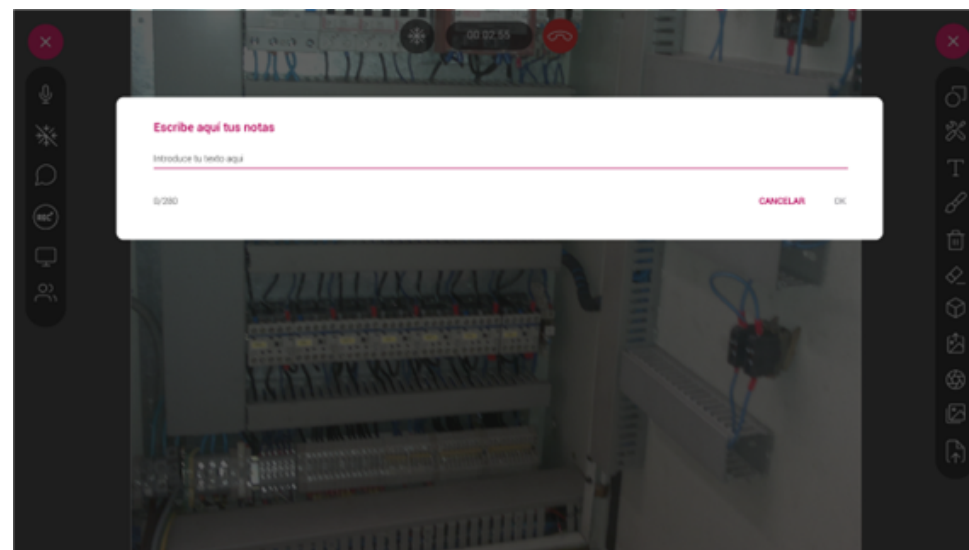
Menú de formas desplegado y forma círculo escogida.

El usuario que haya seleccionado el objeto podrá moverlo, escalarlo o rotarlo. Para él/ella la forma aparecerá en blanco, para el otro usuario aparecerá en negro. Para moverlo basta con pulsar con el dedo o el ratón y arrastrarlo. Para rotarlo, haga clic en el botón rotar en la esquina inferior izquierda de la forma. Para hacerla más grande haga clic en el botón superior derecho y para hacerla más pequeña haga clic en la esquina superior izquierda. Para eliminarlo se podrá pulsar la goma de borrar o el icono de la papelera del recuadro que lo comprende.

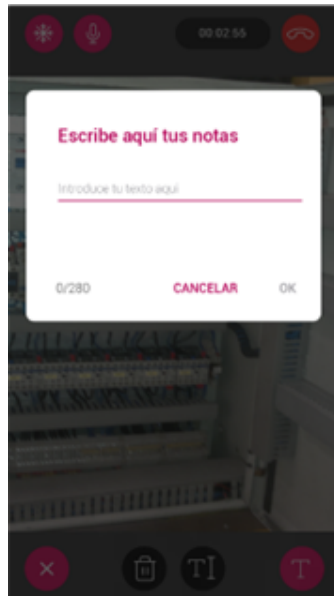
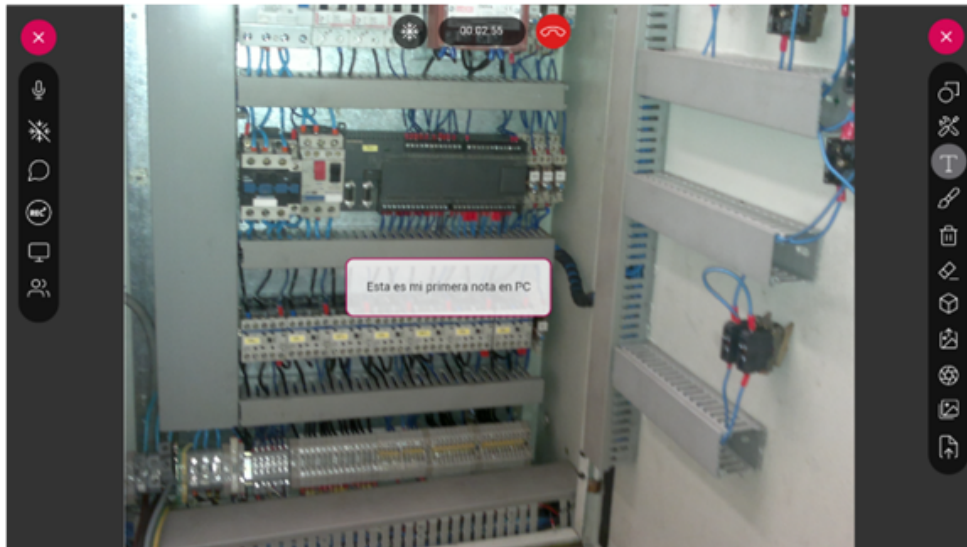
6.9. Nota



Cada usuario tiene un recuadro de texto que se puede editar y mover. Para moverlo, pulse sobre el cuadro de texto y muévalo. El tamaño del cuadro de texto no será el mismo para ambos usuarios, pero la esquina superior izquierda aparecerá en la misma posición en ambas pantallas.



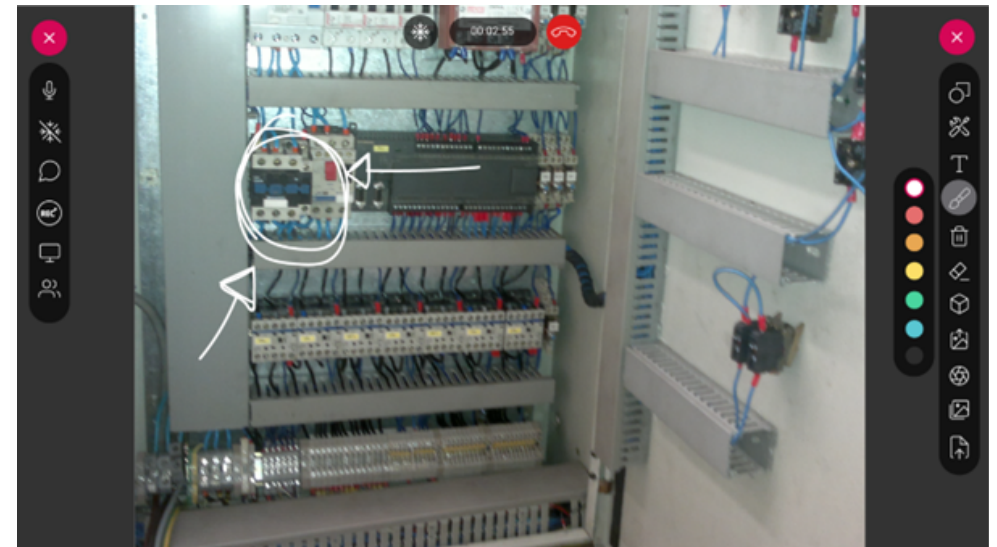
Para editar el mensaje, haga clic en el cuadro de texto y un modal donde podrá escribir aparecerá. Una vez que el usuario haya terminado de escribir presionará el botón "OK" y ambos usuarios verán el texto (cada uno en su idioma).



6.10. Pintar



El botón de pintar permite al usuario dibujar sobre la imagen congelada. El usuario tendrá que elegir qué color utilizar en el menú que aparece después de hacer clic sobre él, luego, dibujará manteniendo pulsado el ratón o presionando con el dedo sobre la pantalla. Al igual que cuando se usa la goma de borrar, el otro extremo de la llamada no verá el dibujo hasta que la persona dibujando deje de pulsar.

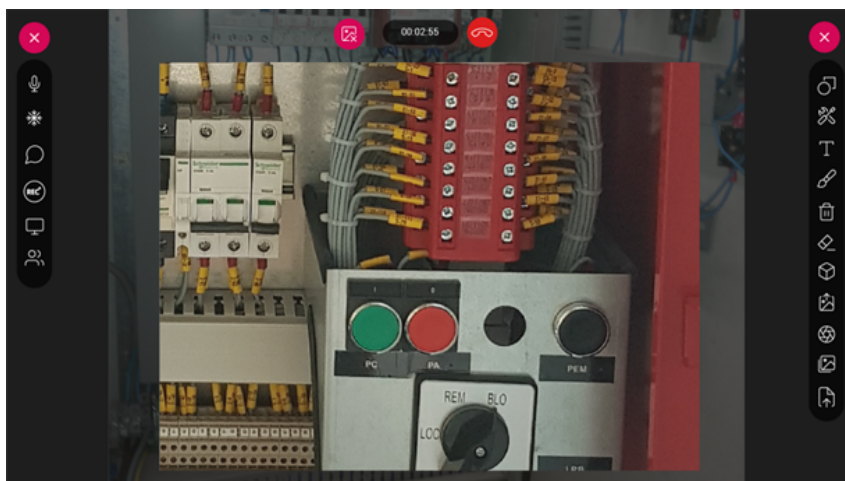


Si se desea eliminar el cuadro bastará con seleccionarlo y pulsar la goma de borrar en versión escritorio o la papelera del menú de notas en móvil.

6.11. Editar imagen compartida



Ambos usuarios pueden compartir una imagen sobre la cual podrán añadir objetos o pintar en común. Para ocultarla bastará con pulsar sobre el botón “cancelar edición” que desplegará un modal con las opciones continuar editando, sacar captura y cerrar y finalizar edición.



6.12. Capturas de pantalla



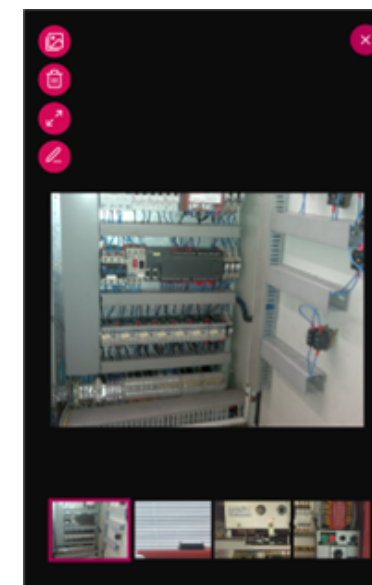
Tanto el técnico como el experto pueden tomar capturas de pantalla, ya sea del vídeo en tiempo real o de la imagen congelada anotada. Las fotos tomadas se guardarán y estarán disponibles para que ambos las puedan ver en la galería.

6.13. Galería



El botón Galería mostrará las imágenes que el experto y el técnico han sacado durante la llamada. Cuando la galería está abierta, el usuario que la abrió puede hacer clic en la miniatura de cada foto para que aparezca en la parte superior de todas las miniaturas.

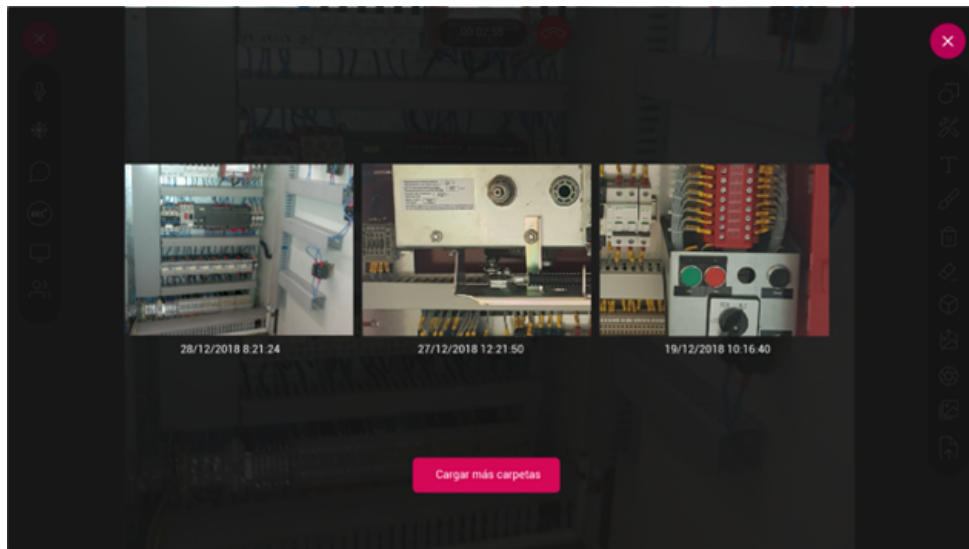
Si hay más de cuatro imágenes guardadas, aparecerán dos botones en forma de flecha una mirando a la izquierda y otra a la derecha para que el usuario pueda navegar por ellas. Para eliminar una foto primero hay que seleccionarla, para saber qué foto está seleccionada la miniatura tendrá un borde rosa. Cuando se borra una foto se mostrará la primera foto de la galería. La imagen seleccionada puede ser ampliada y editada de nuevo. Editar esta imagen funcionaría como la acción ‘Editar imagen compartida’.



6.14. Capturas anteriores

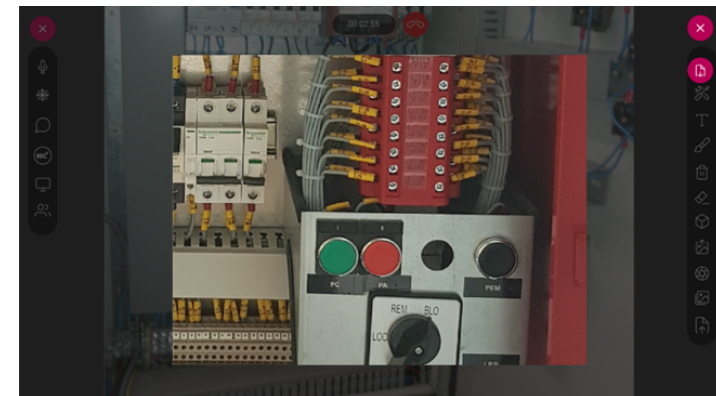
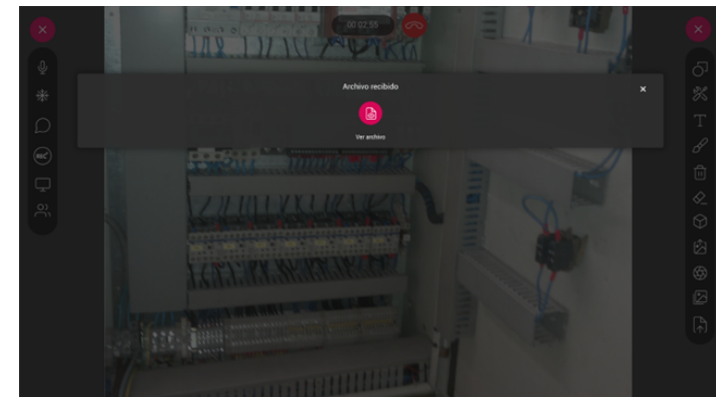


A través de la galería el usuario podrá navegar por las galerías de las sesiones anteriores. Tras pulsar el botón 'Capturas anteriores' se cargarán hasta diez sesiones anteriores, al pulsar sobre una de ellas se abrirá la galería conteniendo las imágenes de esa sesión. Para cargar más carpetas bastará con pulsar el botón 'Cargar más carpetas'.



6.15. Enviar, recibir y descargar archivos

Durante la llamada ambos usuarios podrán enviar imágenes, vídeos y PDFs al otro usuario. Cuando se inicie el envío, ambos usuarios serán notificados. Cuando el envío finalice, también se les avisará y el que lo ha recibido podrá abrir este fichero en ATR. A su vez podrá guardarlo en el dispositivo para revisarlo más adelante.



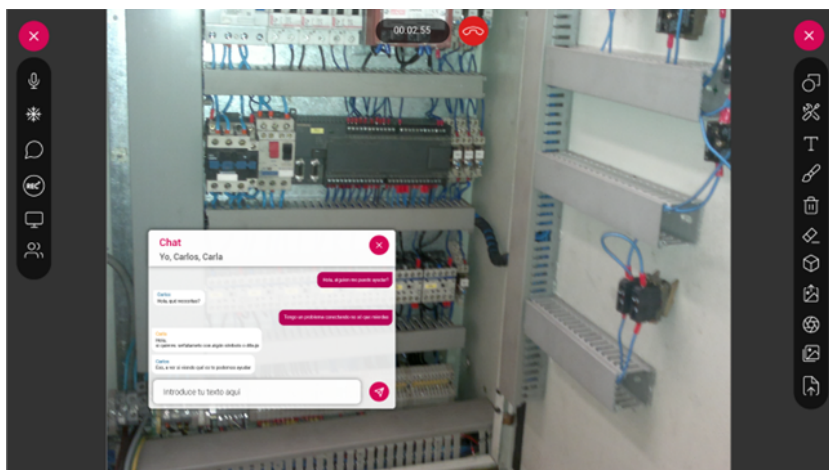
6.16. Chat



Al hacer clic en el botón “Chat”, el usuario podrá escribir en el cuadro de texto desplegado. Para enviarla tendrá que hacer clic en el botón situado junto al cuadrado de texto o pulsar la tecla Intro.

Si el otro extremo no tiene el chat abierto al recibir el mensaje aparecerá una notificación en el icono y oirá el sonido de la notificación.

La información de los usuarios que formen parte de la conversación aparecerá bajo la cabecera del chat. El mensaje de uno mismo será representado por una burbuja con el color principal de la aplicación. El resto de mensajes vendrán acompañados por el nombre y apellido del usuario. El chat se puede mover por la pantalla, si se encuentra en un dispositivo lo suficientemente grande, arrastrándolo por la pantalla. Para cerrar el chat bastará con pulsar el botón de la esquina superior derecha.



6.17. Linterna



Durante la asistencia el usuario podrá activar y desactivar la linterna si la cámara conectada tiene flash y si se encuentra en un navegador compatible.

6.18. Compartir pantalla



El experto podrá compartir su pantalla con el técnico y sobre ella, como si se tratará de la cámara del técnico, podrán trabajar. Se podrá congelar la imagen y añadir anotaciones.



6.19. Grabación



Durante la asistencia ambos usuarios tendrán la posibilidad de grabar la sesión. Ésta será almacenada en la nube y estará accesible a través del Panel de Administración y del historial. Durante la grabación se guardará el sonido y la cámara del técnico, la pantalla del experto o los trazos del pincel.



6.20. Activos



Los usuarios en la llamada podrán enlazar un activo a la llamada. Para ello podrán leer el código QR generado en el panel de administración o seleccionarlo desde la jerarquía de activos.

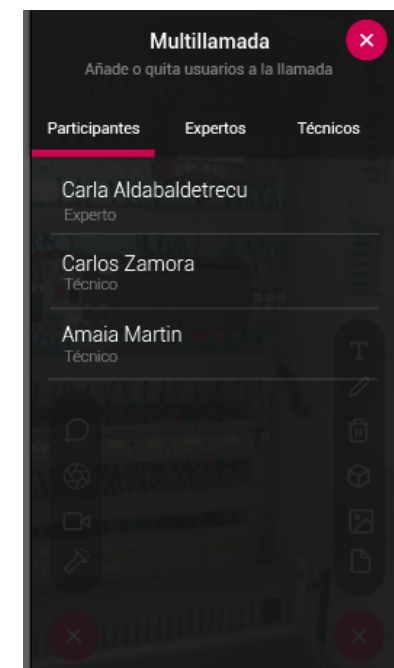
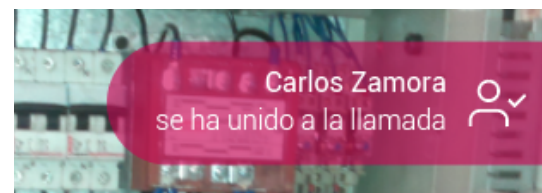
Una vez asignado el activo la información de este se mostrará. Para desenlazar un activo de la llamada bastará con pulsar el botón representado con el icono del activo y una 'x'.

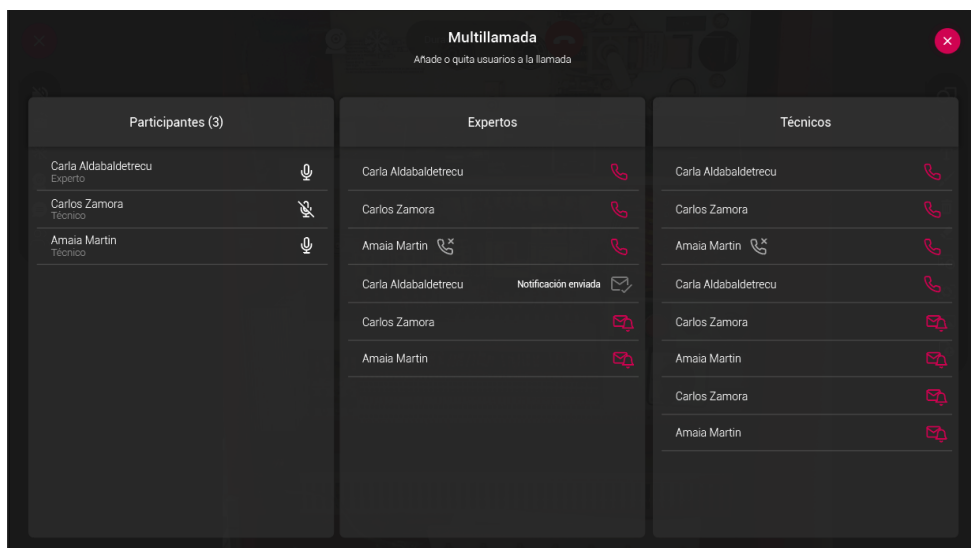
6.21. Multillamada



Todos los usuarios registrados en ATR podrán invitar a otros usuarios registrados a participar en una llamada. Aquellos usuarios no registrados solo podrán ver los participantes de la sesión.

Para ello deberán pulsar el botón multillamada que desplegará un modal con el listado de participantes en la llamada (junto con el estado de sus micrófonos) y los expertos y técnicos de la empresa. Sin importar el rol del usuario invitado a la llamada éste actuará como experto.





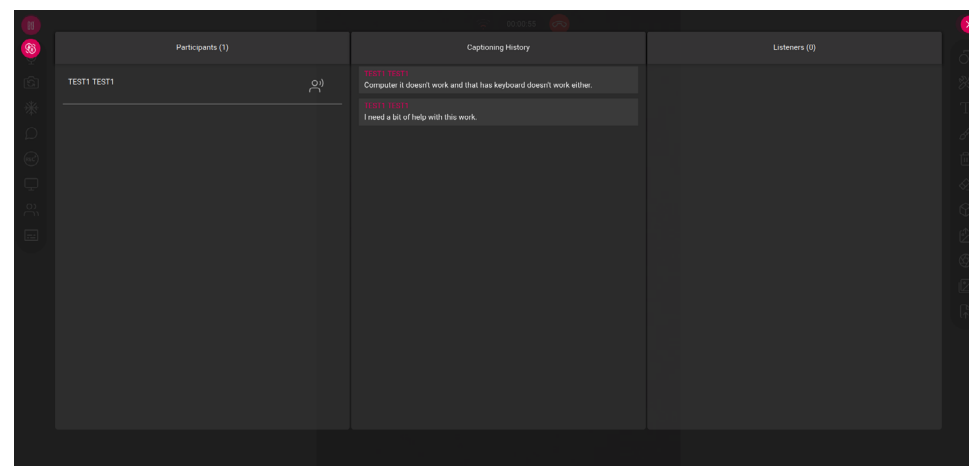
6.22. Speech to text



La funcionalidad Speech-to-text o subtulado, permite obtener la traducción de la voz de cualquier otro participante en la sesión.

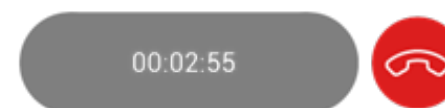
El primer paso para activar esta funcionalidad es pulsar el botón correspondiente, en la barra de herramientas izquierda, tras lo que se debe seleccionar desde el listado el participante cuya voz se desea traducir. Para empezar, hay que pulsar el botón Subtitular, y a partir de este momento los subtítulos se mostrarán en la parte inferior de la imagen.

También se podrá acceder al historial de los mismos desde el panel speech-to-text. Desde aquí, también se podrá pausar la traducción o cambiar el idioma al que se traducirá que, por defecto, será el idioma configurado para el usuario en el panel de administración.



6.23. Colgar e información de la llamada

El botón Colgar y la información de la llamada se muestran en la parte superior de la pantalla. Haciendo clic en el botón de colgar, el usuario regresará a la página anterior, abandonando la llamada. Si se trata de un usuario que fue invitado a una multillamada está no se cerrará, en caso contrario se cerrará y notificará de ello a todos los usuarios que formaban parte.



7. Limitaciones del navegador

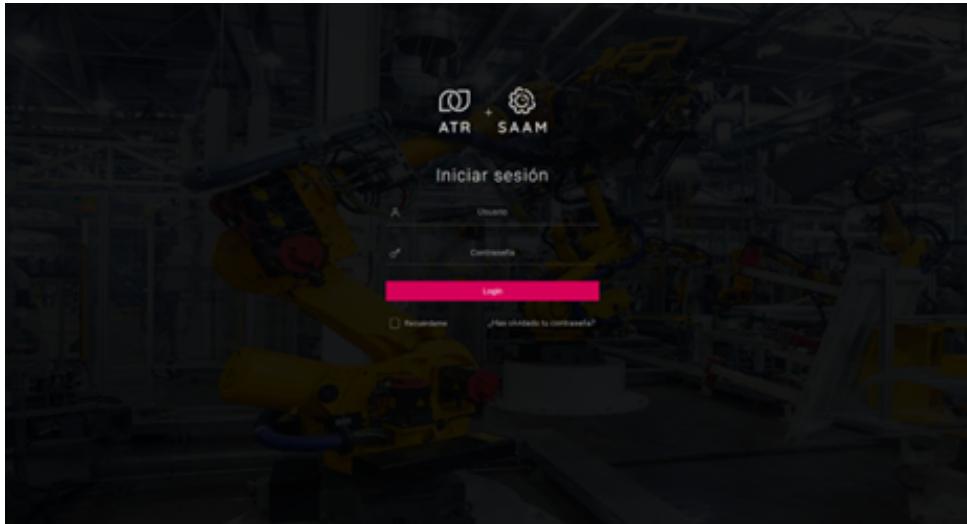
- Si un usuario está usando un iPhone, iPad o Macintosh sólo podrá utilizar Safari como navegador.
- Si la versión de escritorio de Firefox no funciona al conectarse a la llamada (no puede ver la cámara del técnico o escuchar a la otra persona) entonces es necesario cambiar su configuración. Vaya a about: configure en la barra de url, acepte los riesgos y busque la opción: media.peerconnection.ice.default_address_only y cámbiala a true.
- Si utiliza Firefox Android como navegador si la pestaña conteniendo la web no se cierra, si el usuario sigue logeado, la cámara y el micrófono seguirán en uso, aunque se cierre el navegador. Para cerrar Firefox primero habrá que cerrar la pestaña o salir de la sesión.
- La versión de Firefox tiene que ser, al menos, la versión 57. Para que Android sea compatible con iOS la versión de Firefox requerida es al menos la 62 y la de Chrome la 68.
- Si un usuario que utiliza un dispositivo IOS deja la llamada en segundo plano, el vídeo se detendrá y el otro usuario escuchará, pero no verá. Si un Android deja ATR en segundo plano, se congelará el vídeo hasta que el usuario decida descongelarlo. Ambos usuarios serán notificados en ambos casos.
- Internet Explorer y Edge no son compatibles con ATR.
- Tabla de compatibilidad

BROWSERS	SAFARI (IOS & MAC)	CHROME	CHROME ANDROID	EDGE	FIREFOX	FIREFOX ANDROID
SAFARI (IOS & MAC)	✓	✓	✓	7.6	✓	✓
CHROME	✓	✓	✓	7.6	✓	✓
CHROME ANDROID	✓	✓	✓	7.6	✓	✓
EDGE	7.6	7.6	7.6	7.6	7.6	7.6
FIREFOX	✓	✓	✓	7.6	✓	✓
FIREFOX ANDROID	✓	✓	✓	7.6	✓	✓

Tabla de compatibilidad

8. Panel de Administración

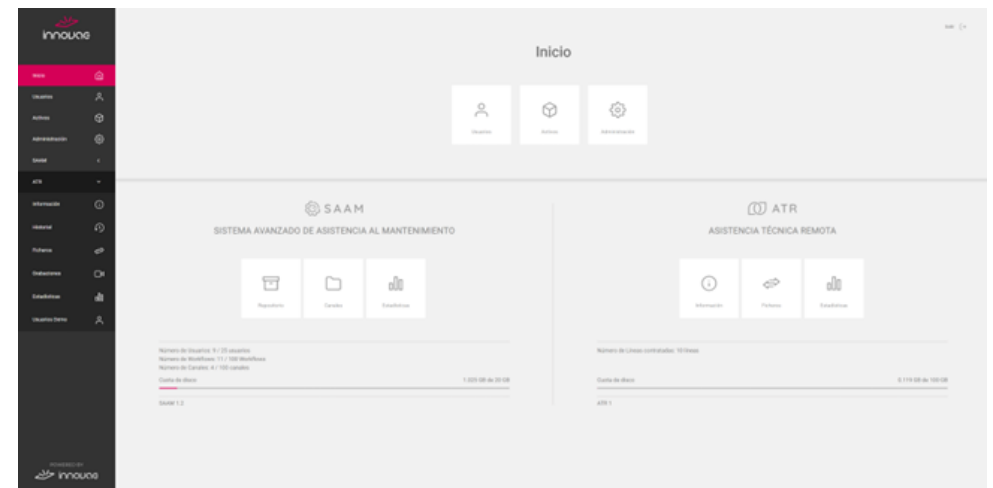
Para acceder al Panel de Administración acceda a la URL facilitada por su proveedor.



Para iniciar sesión en la plataforma hay que rellenar los campos usuario y contraseña correctamente. Si en una ocasión anterior se ha marcado la casilla de “recordar credenciales”, al entrar en la página los campos estarán rellenos.

Si el usuario ha olvidado la contraseña puede solicitar un cambio de contraseña haciendo click en el texto “¿Ha olvidado su contraseña?”. Aparecerá una ventana emergente preguntando si está seguro de que quiere solicitar un cambio de contraseña, con un cuadro de texto donde el usuario ha de introducir su correo electrónico. Para solicitar el cambio de contraseña ha de introducirse un email válido y pulsar el botón de “enviar”. Tras pulsar el botón de enviar se enviará un mensaje a ese mismo correo electrónico. Este mensaje contiene un enlace temporal a una página donde el usuario ha de introducir una nueva contraseña dos veces.

8.1. Pantalla de inicio



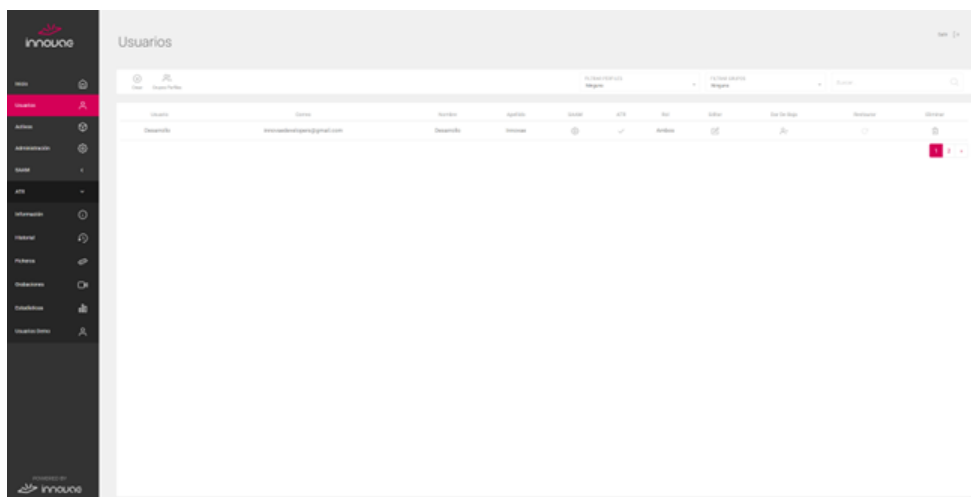
Desde este menú se navega a cualquier apartado de la plataforma. El acceso a los apartados de los productos depende de la suscripción contratada y los permisos que tenga el usuario en cuestión. Si no tiene contratado uno de los productos, su pestaña correspondiente aparece deshabilitada. Así mismo, si un usuario no tiene acceso a uno de los apartados, este aparece deshabilitado. Haciendo click sobre uno de los botones se navega a la pantalla correspondiente, y se colorea con el color principal de la plataforma.

La pantalla está dividida en tres apartados. El apartado principal donde tenemos 3 botones de acceso rápido a secciones de la plataforma (Usuarios, Activos y Incidencias), funcionan de la misma manera que los botones del menú lateral. Estos botones son fijos para cualquier tipo de suscripción.

Una vez más, dependiendo de la suscripción, aparece un apartado por cada producto de la plataforma. Cada uno de estos apartados contiene el icono del producto y su nombre, 3 botones de acceso rápido configurados por el administrador en la pantalla de administrador, y parámetros de uso de la suscripción de cada producto.

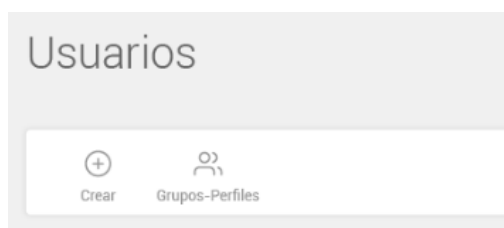
8.2. Usuarios

En este apartado se gestionan los usuarios de la plataforma, además de los grupos y perfiles de los usuarios que ayudan a dar visibilidad de los componentes de la plataforma.



En esta pantalla tenemos los siguientes botones:

- **Crear:** Con este botón se abre el formulario de creación de nuevo usuario en una ventana emergente.
- **Grupos – Perfiles:** Con este botón se abre el formulario de gestión de grupos y perfiles en una ventana emergente.



Además, se dispone de los siguientes filtros de búsqueda:

- **Filtrar usuario por grupo:** Filtra la lista de usuarios por los grupos a los que pertenece.
- **Filtrar usuario por perfil:** Filtra la lista de usuarios por los perfiles a los que pertenece.
- **Filtrar usuario por texto:** filtra la lista de usuarios por el texto escrito, afecta a todos los campos visibles de la tabla que sean tipo texto o tipo numérico.

Al pulsar en el botón de crear nuevo usuario o el botón de editar usuario, aparece el siguiente formulario con los siguientes campos a rellenar:

- **Usuario:** Alias del usuario para el inicio de sesión en las aplicaciones.
- **Nombre:** Nombre del usuario.
- **Apellidos:** Apellidos del usuario.
- **Correo:** Correo electrónico del usuario para el inicio de sesión y notificaciones vía email.
- **Teléfono:** Número de teléfono del usuario.
- **Idioma:** Idioma con el que se carga la aplicación al entrar con el usuario indicado.
- **SAAM:** Indica si tiene acceso a SAAM y de tenerlo, si es como usuario o como administrador.
- **ATR:** Indica si tiene acceso a ATR y de tenerlo, si es como usuario o como administrador.
- **Acceso administración:** El valor de este campo determina si el usuario podrá utilizar sus credenciales para acceder al panel de administración.

Filtros usuarios ×

Buscar

Grupos

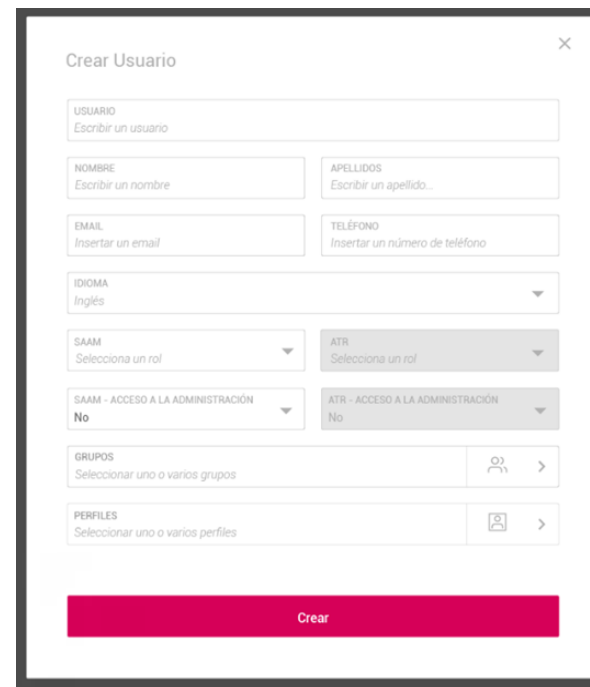
FILTRAR GRUPOS
Ninguno ▼

Perfiles

FILTRAR PERFILES
Ninguno ▼

- **Historial ATR:** Este campo indica si el usuario podrá acceder e incluso editar de forma colaborativa los detalles de las intervenciones en las que tiene participación.
- **Nivel de administración:** Los usuarios con acceso de administración son agrupados en hasta 4 niveles de administración, que pueden ser personalizados para restringir el acceso a ciertas secciones del panel de administración.
- **Grupos:** Grupos a los que pertenece el usuario. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de grupo. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de grupos rellenados.
- **Perfiles:** Perfiles a los que pertenece el usuario. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de perfil.

Al pulsar sobre el botón de creación o edición de usuarios aparecerá el siguiente formulario. En él deberá rellenar todos los datos correctamente y seleccionar el rol del usuario en ATR. Una vez creado se le enviará un correo con su contraseña.



Crear Usuario

USUARIO
Escribir un usuario

NOMBRE
Escribir un nombre

APELLIDOS
Escribir un apellido...

EMAIL
Insertar un email

TELÉFONO
Insertar un número de teléfono

IDIOMA
Inglés

SAAM
Selecciona un rol

ATR
Selecciona un rol

SAAM - ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN
No

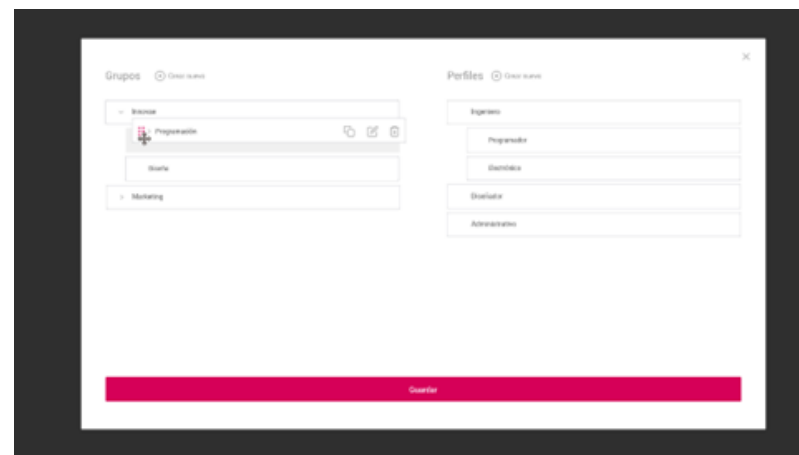
ATR - ACCESO A LA ADMINISTRACIÓN
No

GRUPOS
Seleccionar uno o varios grupos

PERFILES
Seleccionar uno o varios perfiles

Crear

Al pulsar el botón de grupos – perfiles aparece una ventana emergente con la lista de grupos y lista de perfiles.



Grupos

Preparación

Marketing

Perfiles

Operativo

Preparación

Administrativo

Administrativo

Guardar

Además, al poner el puntero sobre el elemento en cuestión aparecen los siguientes botones de acción:

- **Duplicar:** Se duplica el elemento junto a todos los elementos de nivel inferior (hijos). Estos elementos heredan el nombre del original seguido por “_copia_x”, donde x aumenta en una unidad por cada elementos duplicado.
- **Editar:** Permite editar el nombre.
- **Eliminar:** Se elimina el grupo o perfil y todos los subelementos que cuelguen de este.

En la cabecera de cada lista hay un botón que crea un nuevo elemento en la lista correspondiente. Los cambios se guardan pulsando enter o haciendo click en cualquier otro elemento.

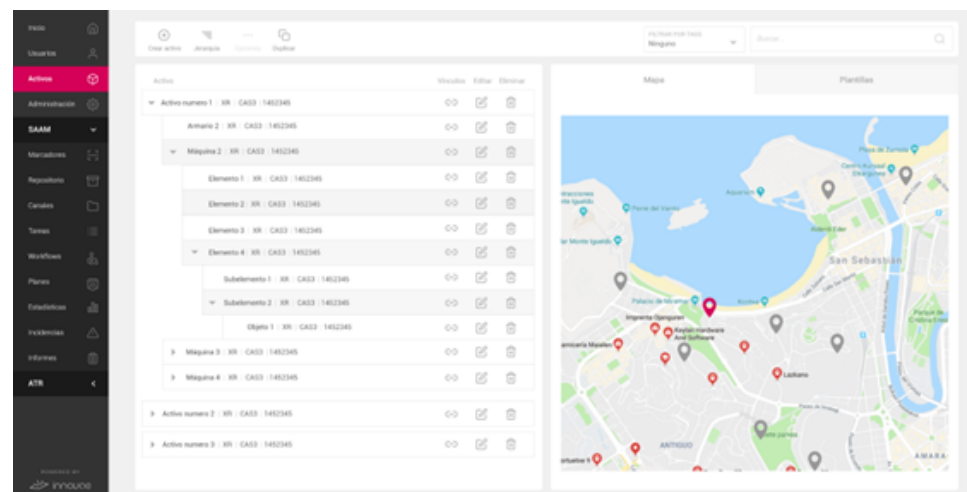
El orden de los elementos y sus jerarquías pueden modificarse arrastrando los elementos. Para mover un elemento se mantiene clic sobre el mismo y se arrastra, soltando donde se quiera. Para hacer que sea un subelemento de otro, basta con moverlo hacia la derecha antes de soltar el click del ratón.

Ningún cambio se hace efectivo hasta que se pulsa el botón de guardar. En caso de haber un error a la hora de guardar los datos, aparece un mensaje encima del botón de guardado indicando el error.

Si se intenta eliminar un grupo o perfil el cual está asociado a algún apartado de la herramienta se devuelve un mensaje indicando su asociación.

8.3. Activos

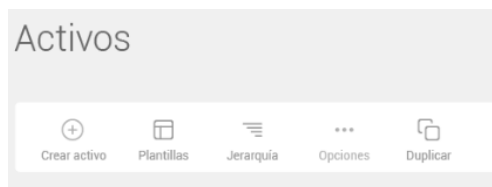
Desde esta pantalla se gestionan los activos de la plataforma, se consulta su posición geográfica en mapa y se crean plantillas para crear activos más eficaz y rápidamente.



La barra superior auxiliar contiene los siguientes botones:

- **Crear activo:** Botón con el que se abre el formulario de creación de nuevo activo en una ventana emergente.
- **Jerarquía:** Botón con el que se habilita la posibilidad de modificar la jerarquía de activos haciendo los elementos de la lista libres de poder arrastrarse.
- **Opciones:** Botón con el que se bloquean los elementos de la lista y muestra los botones de acción de los activos.
- **Guardar jerarquía:** Permite salvar los cambios hechos sobre la jerarquía.

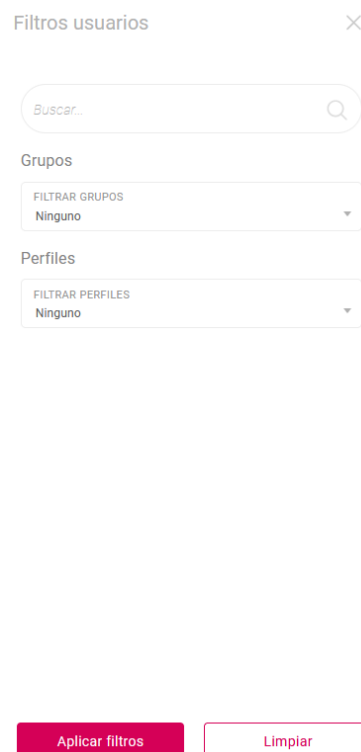
- **Importar Activos:** Permite cargar en la plataforma un fichero en formato CSV con la estructura de activos deseada, automatizándose por tanto su creación.



Solo puede haber un modo activo al mismo tiempo, el modo jerarquía o el modo opciones.

Además, disponemos de los siguientes filtros de búsqueda:

- **Filtrar activo por tags:** filtra la lista y el mapa de activos por las etiquetas asociadas.
- **Filtrar activo por texto:** filtra la lista y el mapa de activos por el texto escrito, afecta a todos los campos visibles en la lista que sean de tipo texto o tipo numérico.
- **Filtrar activo por usuario, grupo y/o perfil:** filtrar la lista y el mapa de activos por su vinculación con usuarios, grupos y/o perfiles.



La lista de activos contiene la lista de activos filtrada en base a los filtros de la barra auxiliar.

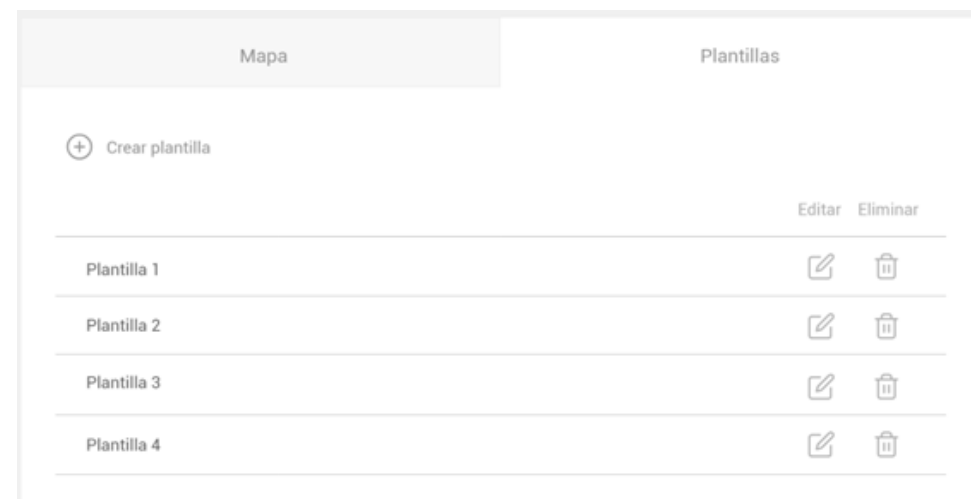
Una fila de activo nos muestra el nombre, la marca, el modelo y la serie del activo.

Además de las anteriores funcionalidades, cada activo en la lista dispone de los siguientes botones a su derecha:

- **Vinculos:** despliega un panel con el código QR asignado al mismo, además de sus workflows y planes asociados (solo aplicable a SAAM).
- **Editar:** abre el formulario de edición del activo en una venta emergente.
- **Duplicar:** permite duplicar el presente activo y todos sus elementos de orden inferior.
- **Eliminar:** este botón permite suprimir de forma permanente un activo, junto con toda la estadística.

A la derecha de la lista de activos tenemos una pestaña seleccionable de mapa y plantillas.

La pestaña de plantillas nos muestra la lista de plantillas creadas para introducir datos de manera ágil al crear un activo, además de un botón para crear una nueva plantilla.



Los formularios de plantilla son idénticos a los de crear o editar activo, ya que se componen de los mismos campos.

Al pulsar sobre el botón de crear nuevo activo o el botón de editar activo, aparece el siguiente formulario con los siguientes campos a rellenar:

- **Plantilla de activo:** Seleccionando una de las plantillas, se rellenan los datos que estén definidos en la plantilla.
- **Nombre:** Nombre del activo.
- **Modelo:** Modelo del activo.
- **Número de serie:** Número de serie del activo.
- **Marca:** Marca del activo.
- **Nombre de cliente:** Información opcional.
- **Responsable mantenimiento:** Información opcional.
- **Nombre de contacto:** Información opcional.
- **Teléfono de contacto:** Información opcional.
- **Documentación asociada:** Contenidos asociados al activo que aparecen en la aplicación. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de grupo. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de grupos rellenados.
- **Tags:** Etiquetas asociadas al activo para ayuda con el filtrado. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de etiquetas. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de etiquetas rellenados.
- **Ubicación geográfica:** Ubicación geográfica seleccionada desde un mapa. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de

derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un mapa. Al pulsar sobre el mapa aparece un icono marcando el punto en el mapa seleccionado y tras guardar, vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con la ubicación rellenada.

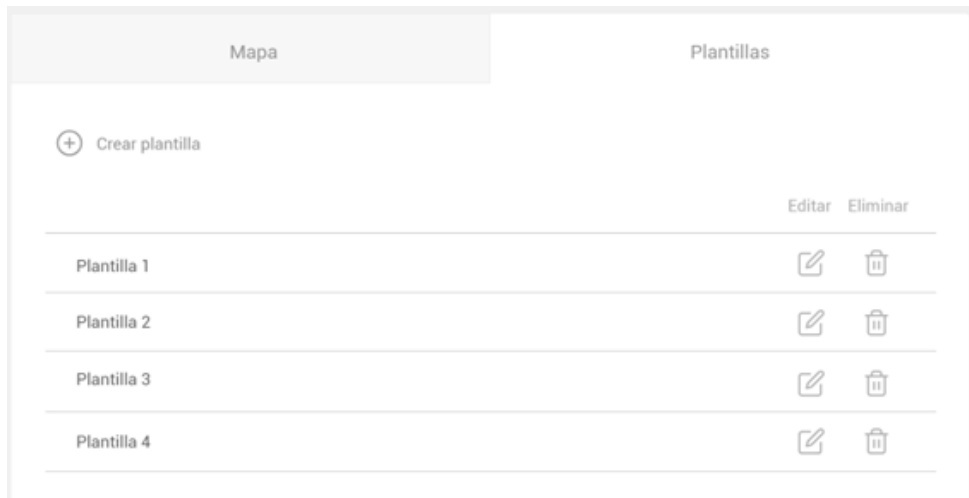
Una fila de activo nos muestra el nombre, la marca, el modelo y la serie del activo.

Además de las anteriores funcionalidades, cada activo en la lista dispone de los siguientes botones a su derecha:

- **Vinculos:** despliega un panel con el código QR asignado al mismo, además de sus workflows y planes asociados (solo aplicable a SAAM).
- **Editar:** abre el formulario de edición del activo en una venta emergente.
- **Duplicar:** permite duplicar el presente activo y todos sus elementos de orden inferior.
- **Eliminar:** este botón permite suprimir de forma permanente un activo, junto con toda la estadística.

A la derecha de la lista de activos tenemos una pestaña seleccionable de mapa y plantillas.

La pestaña de plantillas nos muestra la lista de plantillas creadas para introducir datos de manera ágil al crear un activo, además de un botón para crear una nueva plantilla.



Una fila de plantilla nos muestra su nombre, junto a tres botones de acción:

- **Editar:** Botón con el que se abre el formulario de edición de plantilla en una ventana emergente.
- **Eliminar:** Botón con el que se elimina de forma permanente una plantilla.
- **Duplicar:** Botón con el que se duplica la plantilla de activo.

Los formularios de plantilla son idénticos a los de crear o editar activo, ya que se componen de los mismos campos.

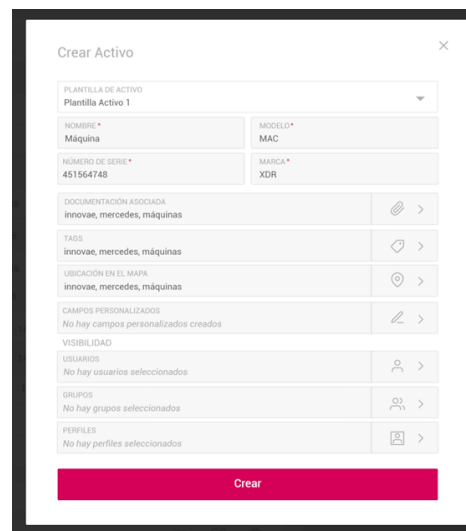
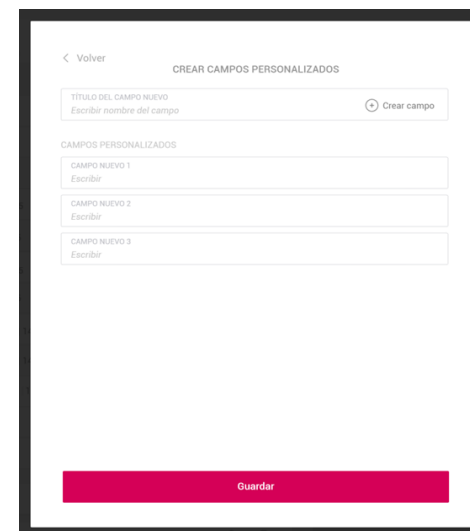
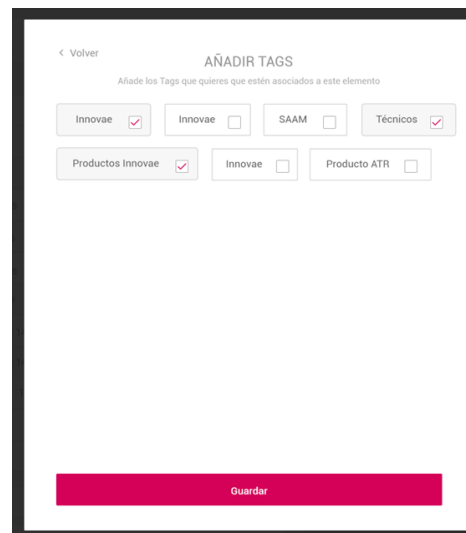
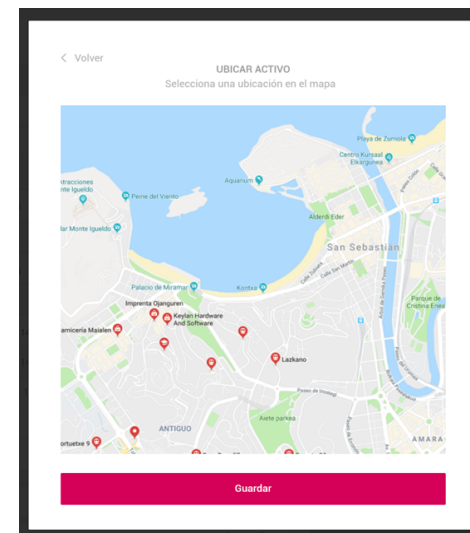
Al pulsar sobre el botón de crear nuevo activo o el botón de editar activo, aparece el siguiente formulario con los siguientes campos a rellenar:

- **Plantilla de activo:** Seleccionando una de las plantillas, se rellenan los datos que estén definidos en la plantilla.
- **Nombre:** Nombre del activo.
- **Modelo:** Modelo del activo.
- **Número de serie:** Número de serie del activo.

- **Marca:** Marca del activo.
- **Nombre de cliente:** Información opcional.
- **Responsable mantenimiento:** Información opcional.
- **Nombre de contacto:** Información opcional.
- **Teléfono de contacto:** Información opcional.
- **Documentación asociada:** Contenidos asociados al activo que aparecen en la aplicación. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de grupo. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de grupos rellenos.
- **Tags:** Etiquetas asociadas al activo para ayuda con el filtrado. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de etiquetas. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de etiquetas rellenos.
- **Ubicación geográfica:** Ubicación geográfica seleccionada desde un mapa. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un mapa. Al pulsar sobre el mapa aparece un icono marcando el punto en el mapa seleccionado y tras guardar, vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con la ubicación rellena.
- **Campos personalizados:** Campos personalizados importantes para el usuario. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de creación de campos personalizados. Para crear un nuevo campo personalizado, escribe el nombre del campo y pulsa el botón de crear campo. Una vez creado aparecerá un cuadro donde podrás rellenar el

campo. Tras crear los campos necesarios y haberlos rellenados pulsa guardar, los datos se guardarán y se volverá a accionar otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de grupos rellenados.

- **Visibilidad de usuarios:** Usuarios que tienen acceso al activo. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de usuario. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de usuario rellenados.
- **Visibilidad de grupos:** Grupos que tienen acceso al activo. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de grupo. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de grupos rellenados.
- **Visibilidad de perfiles:** Perfiles que tienen acceso al activo. Al pulsar sobre este botón se acciona una animación de derecha a izquierda que desplaza el formulario y aparece un formulario de selección de perfil. Tras seleccionar y guardar vuelve a accionarse otra animación de izquierda a derecha que trae de vuelta el formulario base con los datos de perfiles rellenados.

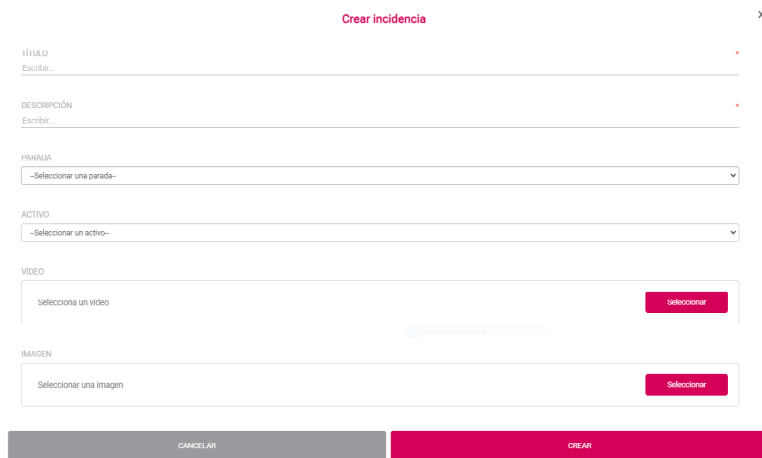
8.4. Incidencias

Un usuario con perfil técnico tiene la facultad de registrar incidencias dentro de ATR que posteriormente serán asignadas a expertos que puedan darle soporte.

Para crear una incidencia se pulsa el botón “Incidencias” en la pantalla principal, lo que abrirá el panel “Tickets de incidencias”. Desde este, se pulsará el botón “Crear incidencia nueva”.

El siguiente paso, será rellenar un formulario con el título y descripción como campos obligatorios. También se podrá elegir una condición de parada y un activo al que vincular la incidencia.

Para documentar más extensamente la incidencia, se podrá añadir vídeo e imagen. Para finalizar el registro se pulsa el botón “Crear”.



Crear incidencia

TÍTULO
Escribir...

DESCRIPCIÓN
Escribir...

PARADA
-Seleccionar una parada-

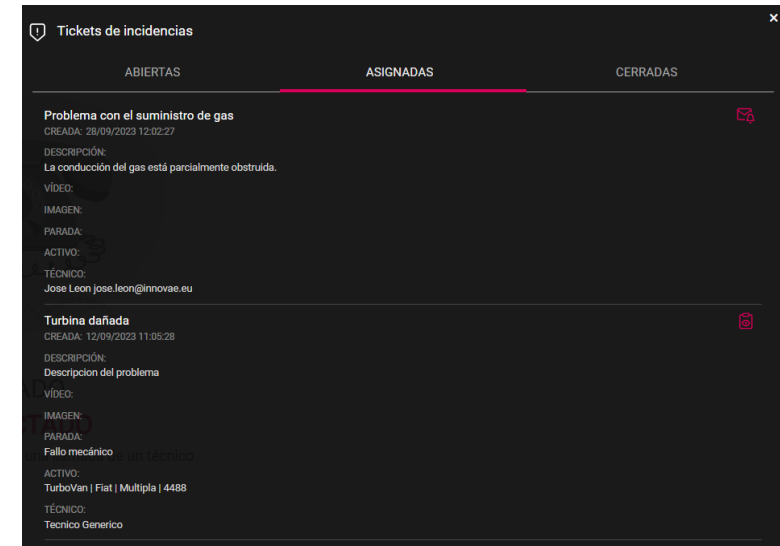
ACTIVO
-Seleccionar un activo-

VIDEO
Selecciona un vídeo Seleccionar

IMAGEN
Selecciona una imagen Seleccionar

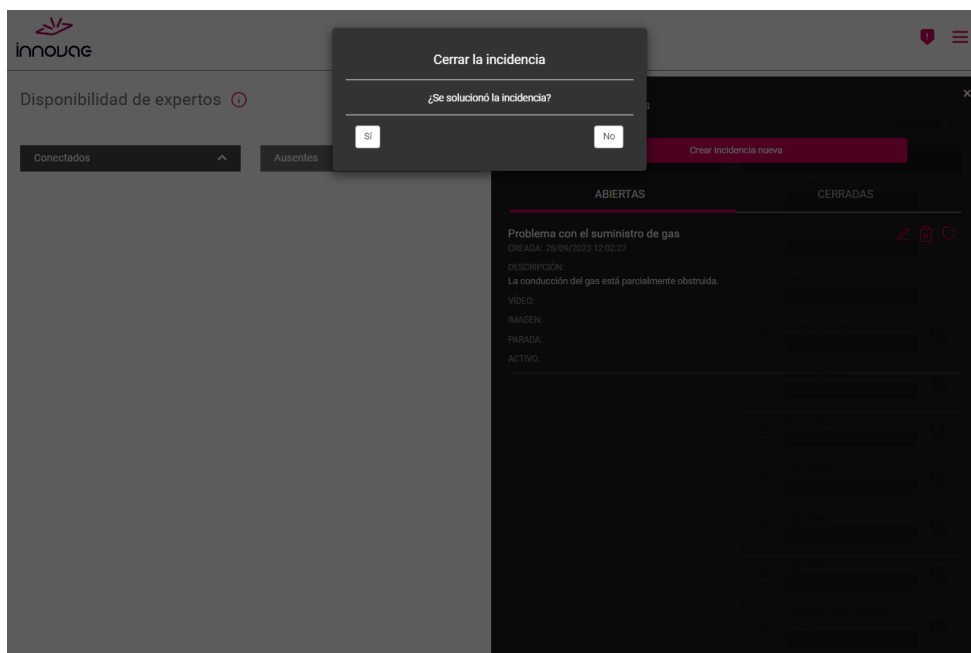
CANCELAR CREAR

A partir de este momento, la incidencia queda abierta y visible en la pestaña correspondiente. Pudiendo un experto con visibilidad sobre la misma asignársela pulsando el botón “Escudo”. Tras confirmar la asignación, dicha incidencia pasa a la pestaña “Asignadas”.



Un experto con una incidencia asignada puede llamar al técnico que la creó pulsando el botón correspondiente. En este caso, el sentido de la llamada será inverso al habitual. Una vez finalizada la asistencia, la incidencia queda vinculada al registro e informe de la llamada, mejorando la trazabilidad de las intervenciones.

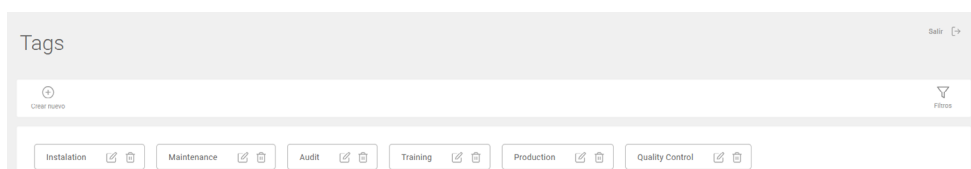
Para finalizar, el técnico podrá cerrar la incidencia mediante el botón escudo, pasando la incidencia a la pestaña “Cerradas” para posterior consulta.



Alternativamente, desde la sección “Incidencias” del panel de administración se puede dar por solucionada una incidencia, asignarla a un experto o grupo de expertos o eliminarla.

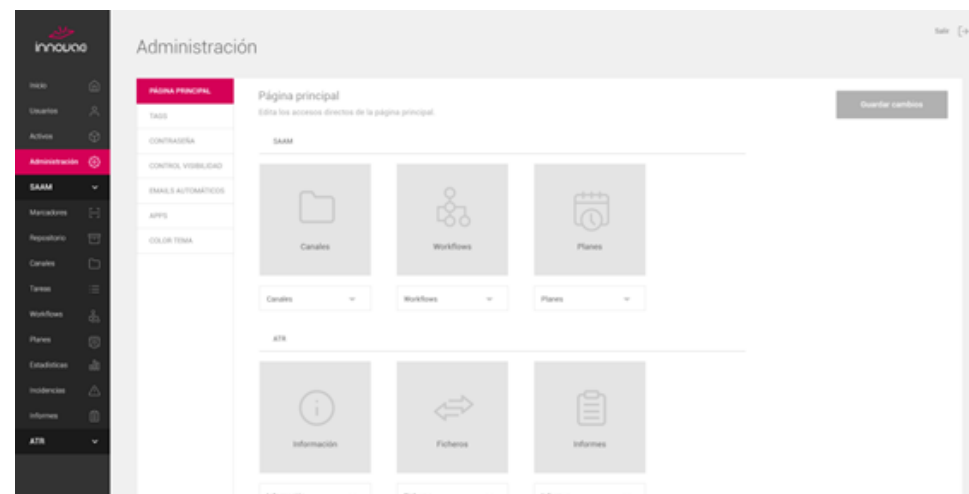
8.5. Tag

Desde este apartado se crean, editan y eliminan las etiquetas que se asocian con varios elementos de los dos productos.



8.6 Administración

Desde esta pantalla se gestiona la configuración de la plataforma.



Esta pantalla está dividida en varios apartados. Para acceder a cada uno de ellos tenemos una barra con pestañas seleccionables que cargan el contenido correspondiente.

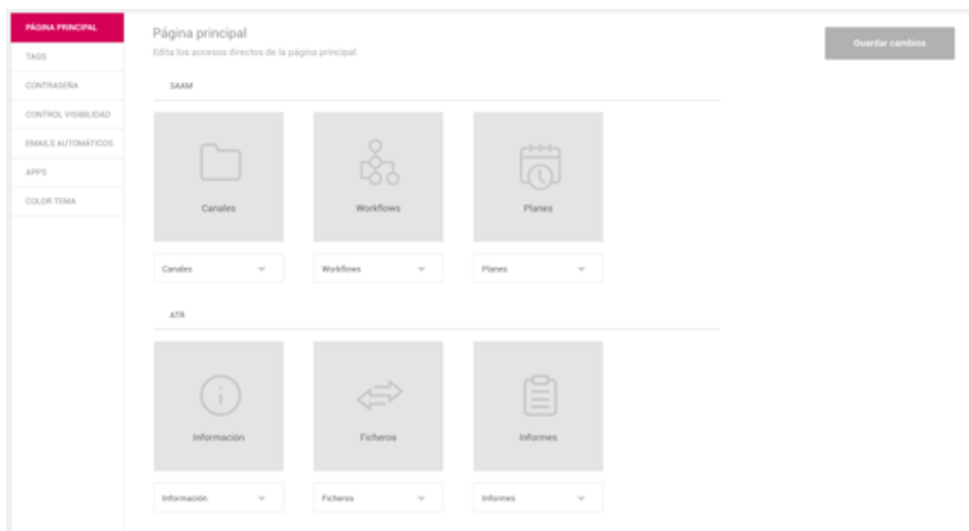
Página principal

Desde este apartado se define cuáles son los botones de acceso rápido de la página de inicio.

Para cada producto se pueden definir 3 botones de acceso rápido. De no tener contratado uno de los productos los botones aparecen deshabilitados.

Cada botón cuenta con una pestaña seleccionable donde se elige el botón que representa. El orden seleccionado mantendrá en la pantalla de inicio.

Los cambios no se hacen efectivos hasta que se pulsa sobre el botón de guardar.



Introduciendo un nombre en el cuadro de texto de “crear etiqueta” y pulsando el botón de “añadir tag” se crea una nueva etiqueta.

Las etiquetas creadas aparecen en una lista, cada uno de estos elementos tiene los siguientes botones:

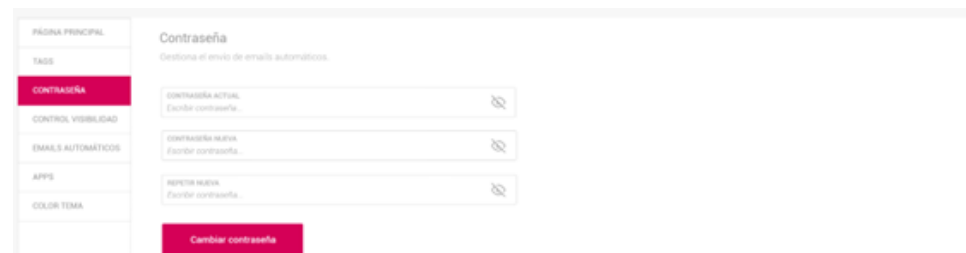
- **Editar:** El nombre de la etiqueta se vuelve editable. Tras editar la etiqueta al pulsar sobre cualquier otro sitio o pulsar enter se guarda el cambio.
- **Eliminar:** Elimina el tag. Al pulsar sobre eliminar una etiqueta aparece una ventana emergente de validación antes de eliminarlo de manera definitiva.



Los cambios no se hacen efectivos hasta que se pulsa sobre el botón de guardar.

Administrador

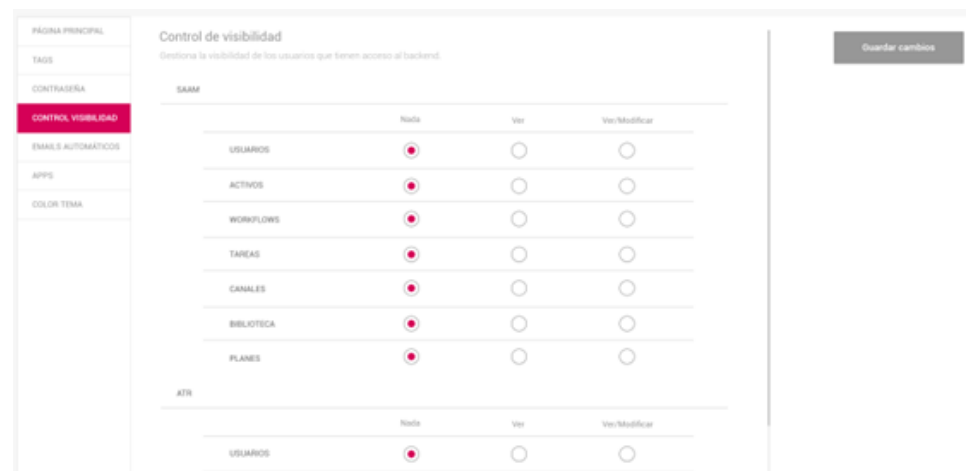
Desde este apartado se modifica la contraseña e idioma de la interfaz del administrador.



Para cambiar la contraseña basta con rellenar los campos de nuevas contraseñas y vieja contraseña y pulsar sobre el botón de cambiar contraseña. Antes de hacerse efectivo el cambio de contraseña aparece una ventana emergente de validación.

Visibilidad de usuario administrador

Desde este apartado se modifican los privilegios que se otorgan a los usuarios administradores.



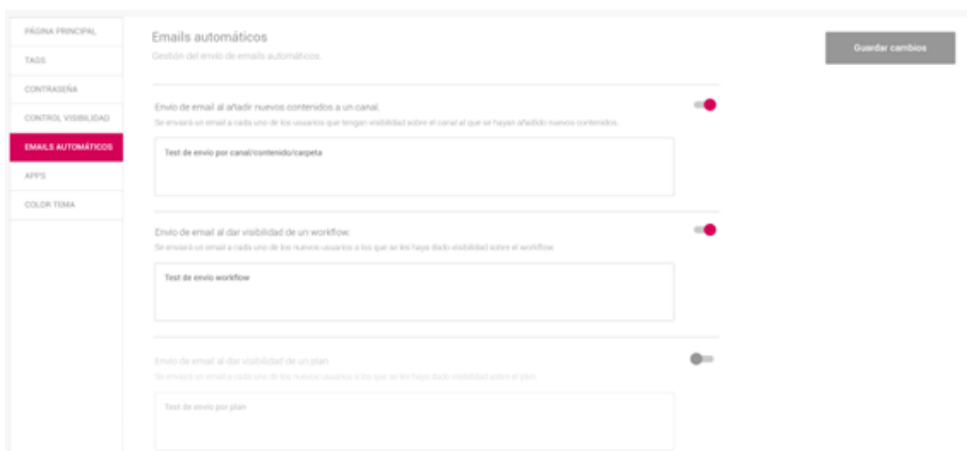
Se muestra una lista con la visibilidad que cada perfil de administrador (hasta 4 diferentes) tiene sobre cada una de las secciones.

Para guardar los cambios basta con pulsar sobre el botón de “guardar cambios”.

Los posibles valores son los siguientes: nada, ver y ver / modificar.

Envío de emails automáticos

Desde este apartado se indica si se desea enviar un email cada vez que se haga un cambio de visibilidad sobre un elemento visible a un usuario.



Para indicar en qué casos se quiere enviar un mensaje basta con hacer click en el switch de cada uno de ellos y ponerlo en posición de activado (Cuando el botón está coloreado).

Estos emails tienen un apartado personalizable por texto. Este texto opcional puede ser introducido debajo del título de cada caso.

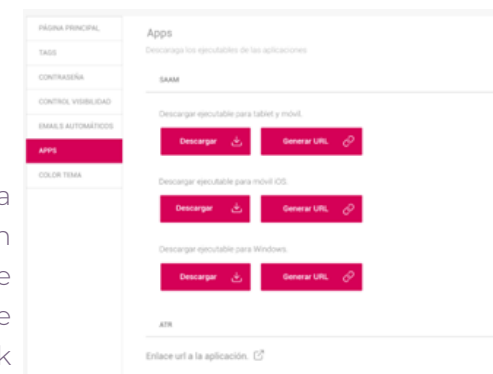
Razones de parada

Desde este apartado se gestionan las razones de parada, de una forma similar a la sección Tags. Mediante estas razones de parada podemos etiquetar las posibles incidencias que posteriormente se registrarán en la plataforma.

Enlaces de descarga de aplicaciones

Desde este apartado se descargan las aplicaciones y se generan enlaces de descarga públicos temporales.

Para generar un enlace de descarga público, basta con hacer click en el botón de general URL. Aparece una ventana emergente donde se selecciona cuantos usos tiene el link y durante cuánto tiempo se quiere mantener.



Opciones de tema

Desde este apartado se personaliza la apariencia de la plataforma.



Actualmente se dispone del cambio de color principal de aplicación y de la subida de un logo de cliente.

De entre los colores disponibles se puede seleccionar uno de ellos y tras pulsar sobre guardar cambios quedará fijado para toda la plataforma.

La subida del logo es una subida simple, una vez subido y pulsado sobre guardar cambios quedará guardado y será visible en toda la plataforma.

QR

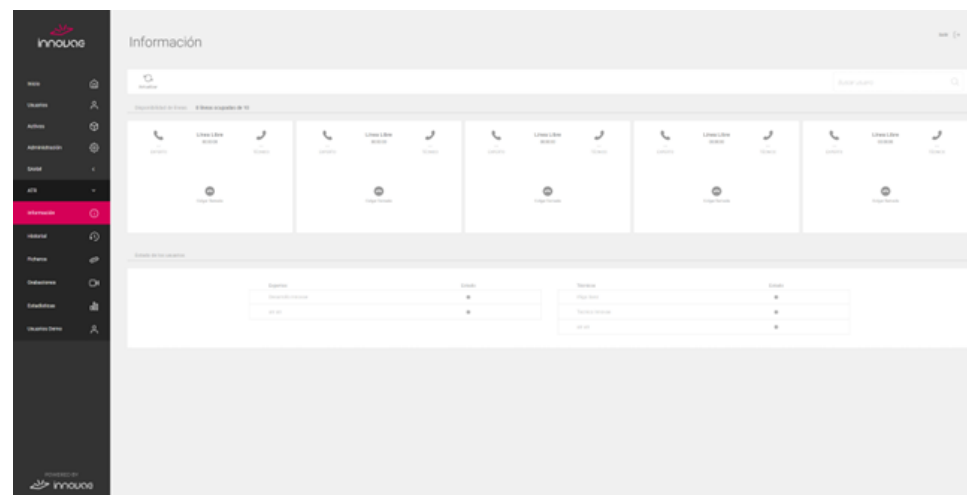
Desde la sección QR se pueden imprimir los códigos QR que ATR generará automáticamente por cada activo registrado en la plataforma.

Además, desde esta sección podemos configurar algunas preferencias como el propio tamaño del código.

8.7. Gestión de ATR

Información

En este apartado se podrá consultar las llamadas que estén activas y el estado de los usuarios. Se mostrará el número de líneas disponibles, las líneas ocupadas o libres y el estado de cada usuario por rol (ocupado, inactivo, ausente o conectado). Toda llamada activa podrá ser colgada para liberar la línea.

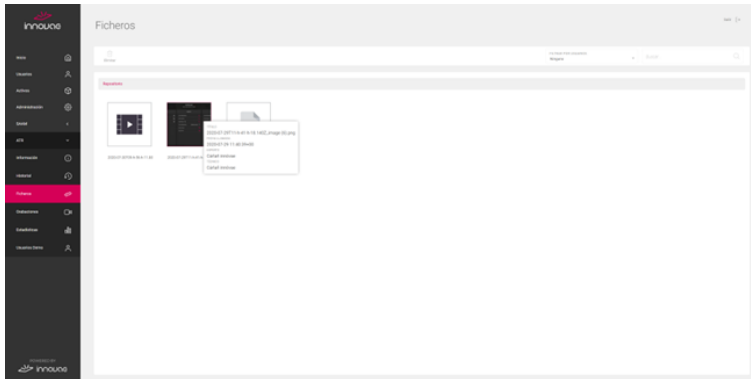


Historial

Se muestra todas las llamadas realizadas por todos los usuarios registrados. Por cada llamada obtendremos una fila con la fecha de la llamada, quién participo, si existiera un activo enlazado, alguna captura, fichero o grabación. Además, se mostrarán los informes de las sesiones que podrán ser impresos o guardados. También se podrá descargar la tabla en un Excel y filtrarla por activos, las llamadas, cualquier palabra de la tabla o las etiquetas asociadas a los informes.

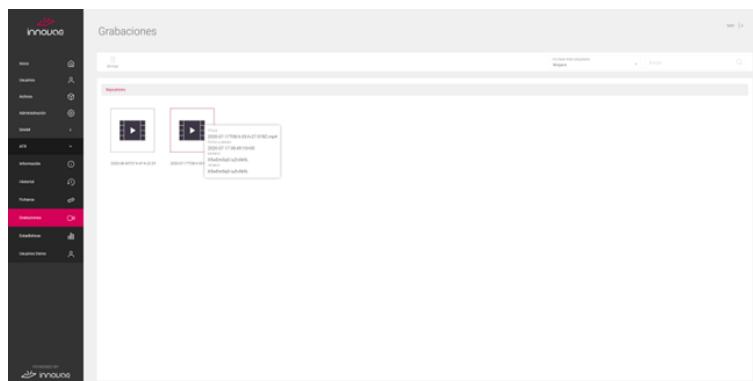
Ficheros

Todos los ficheros enviados a través de ATR quedarán almacenados y podrán ser accedidos a través del Panel. Se podrán eliminar y filtrar por usuario o nombre del fichero.



Grabaciones

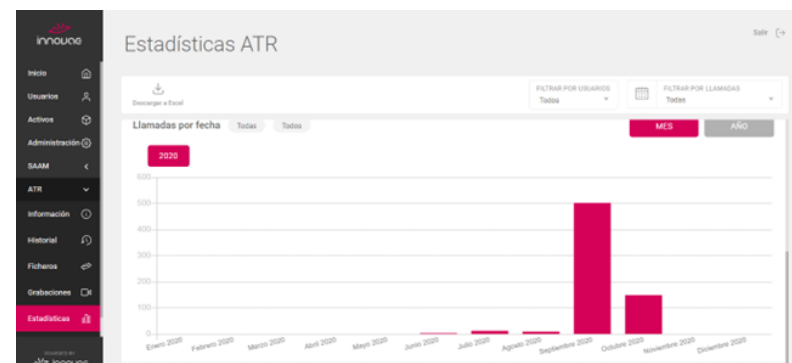
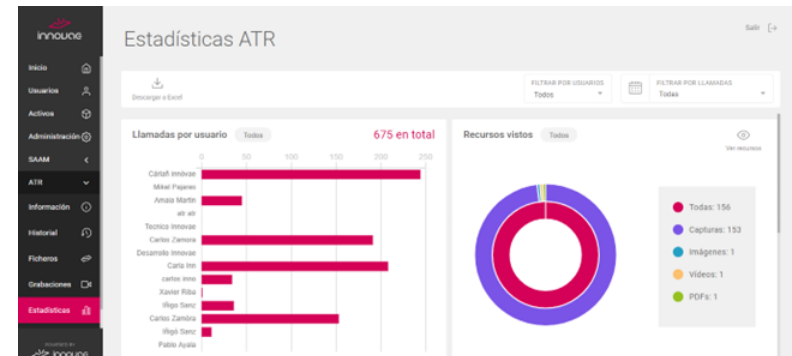
Las grabaciones de las asistencias se verán en la sección 'Grabaciones'. Todo usuario con acceso al Panel podrá reproducirlos. Se podrán eliminar y filtrar por usuario o nombre de la grabación.



Estadísticas

Aparecerán varias estadísticas sobre el uso de ATR: Llamadas por usuario, Recursos vistos y Llamadas por fecha. Todas las gráficas podrán ser guardadas en Excel y filtradas por usuario y fecha.

- **Llamadas por usuario:** número total de llamadas realizadas por cada usuario en un periodo de tiempo.
- **Recursos vistos:** Número total de recursos vistos por los usuarios filtrados y separados en categorías.
- **Llamadas por fecha:** Número de llamadas de los usuarios filtrados en la fecha indicada. Se puede mostrar por año o mes viendo un rango. Al verlo por año se mostrará el total de cada año en el rango. Si se muestran las llamadas realizadas por cada mes se mostrará una gráfica dividida en meses.



Si tienes cualquier duda nuestro equipo te atenderá en:

atr.support@innovae.com

Atentamente, el equipo de ATR



POWERED BY  innovae