



User's Manual Customer Service Website



Introduction

- »» The solution presented is the only point of contact between the customer and the ticket management tool.
- »» The customer does not differentiate between incidents and service requests, generating only tickets, which will be processed in the corresponding area: incidents or service requests.
- »» Through a simple interface with guided navigation screens, the user can perform the following functions:
 - »» Register a new ticket
 - › Add information to the description of a ticket
 - › Accept or reject the technical solution of a ticket
 - › Check your tickets created, both open and closed
 - › Add a ticket associated documentation
 - › Manage your password
- »» URL to access the customer website :
 - › <http://es.groupseres.com/mwsjml/Satisfaccion-al-cliente>

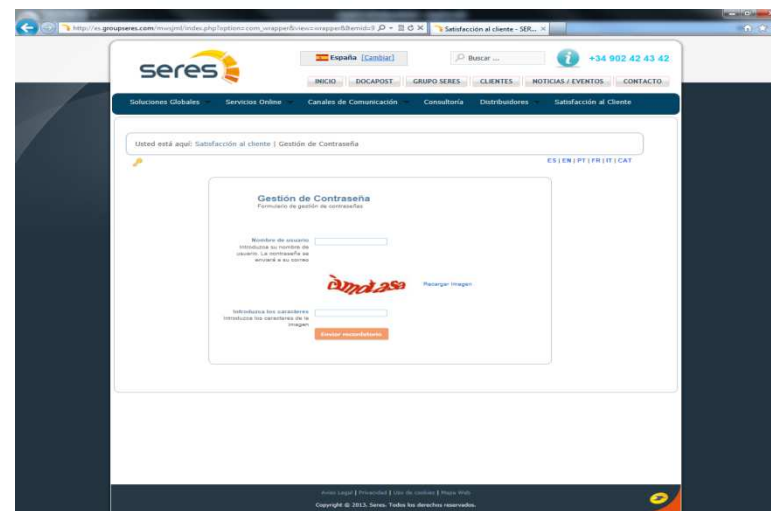
- »» Only can access the customer website those users who are registered, ie:
- »» Exist already in the Website
 - › Have already a profile
 - › Have a password associated with your user,

- »» ¿How to access the website for the first time?

When trying to do any action (New Ticket, Tickets ongoing or Tickets Historic) screen will appear on the left

User: Email address

Password: No password yet so you need to access “If you forgot your password please click here” and the display will appear on the right.



User Name: Email address

Enter the characters; once the characters are introduced, you will receive the following e-mail to change your password.

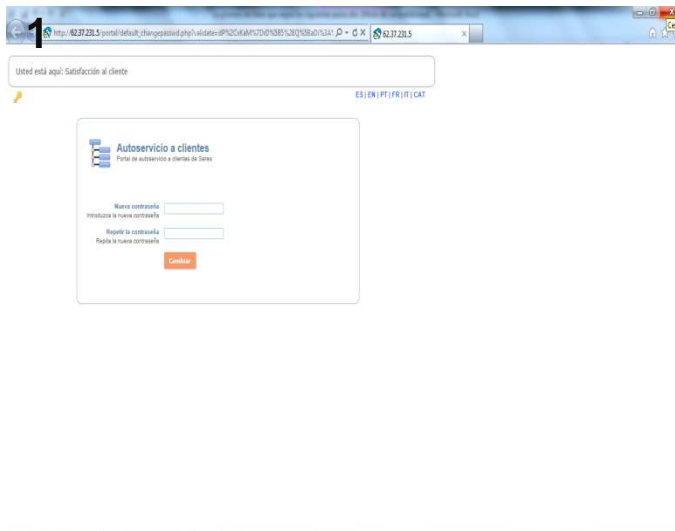
Dear Ms. Nieves Blázquez Sánchez,

Please note that your password has been updated.

Please click here to change your password. Your browser window allowing you to change your password opens.

By clicking, this screen will appear

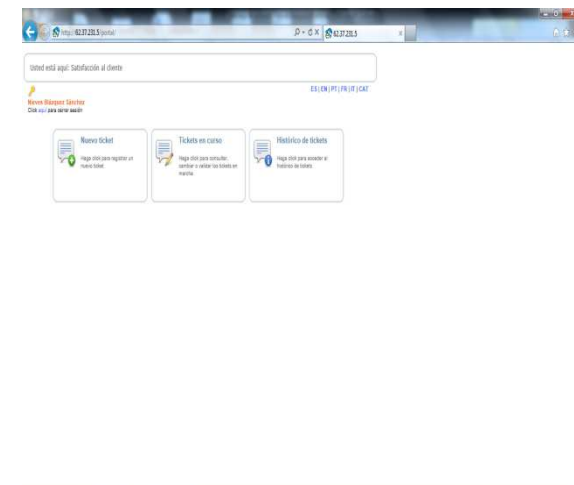
- 1 New Password (enter new password) Repeat password (repeat the new password)
- 2 Then when you accept, "Password changed" will appear.
- 3 Will take you to this screen where you will be able to: "Create new tickets" "Check open tickets" "Check closed tickets"



2



3



- »» The default language of the interface is Spanish. The user logged into the site will visualize the content in the language that has associated in the website.
- »» Languages supported on the site are:
 - › Spanish
 - › Portuguese
 - › English
 - › French
 - › Italian
 - › Catalan
- »» All other activities should be managed out of this solution and reported to the organization itself.
- »» This solution is scalable, allowing you to add more functionality of integration with the tool, besides the already built ones.



Customer Service Website



Página inicial de acceso al portal

seres

España [\[Cambiar\]](#) Buscar ... +34 902 42 43 42

INICIO DOCAPOST GRUPO SERES CLIENTES NOTICIAS / EVENTOS CONTACTO

Soluciones Globales Servicios Online Canales de Comunicación Consultoría Distribuidores Satisfacción al Cliente

Usted está aquí: Satisfacción al cliente

ES | EN | PT | FR | IT | CAT

Supervisor
Click [aquí](#) para cerrar sesión

Nuevo ticket
Haga click para registrar un nuevo ticket

Tickets en curso
Haga click para consultar, cambiar o validar los tickets en marcha

Histórico de tickets
Haga click para acceder al histórico de tickets

Create new tickets

Check open tickets

Check closed tickets

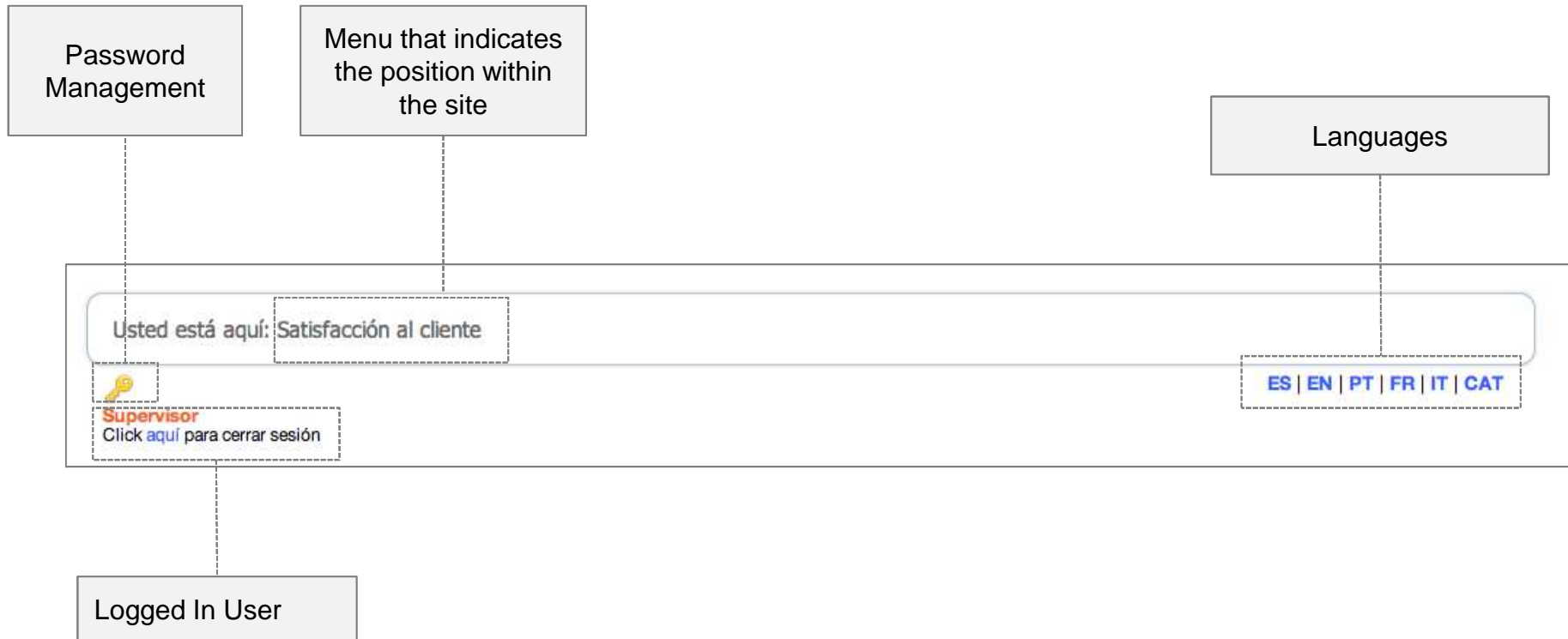
Aviso Legal | Privacidad | Uso de cookies | Mapa Web

Customer Service Website





Menú y opciones del portal de atención al cliente

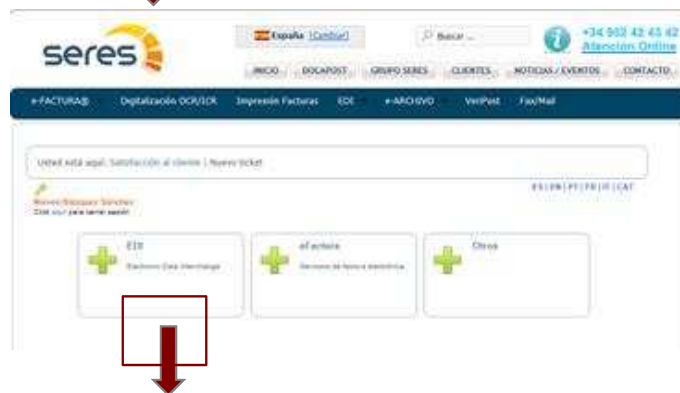
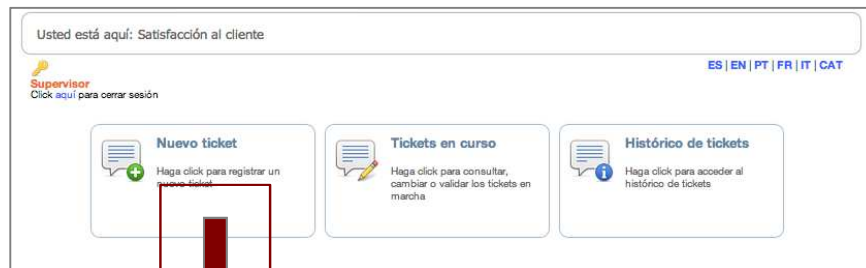




Create new tickets

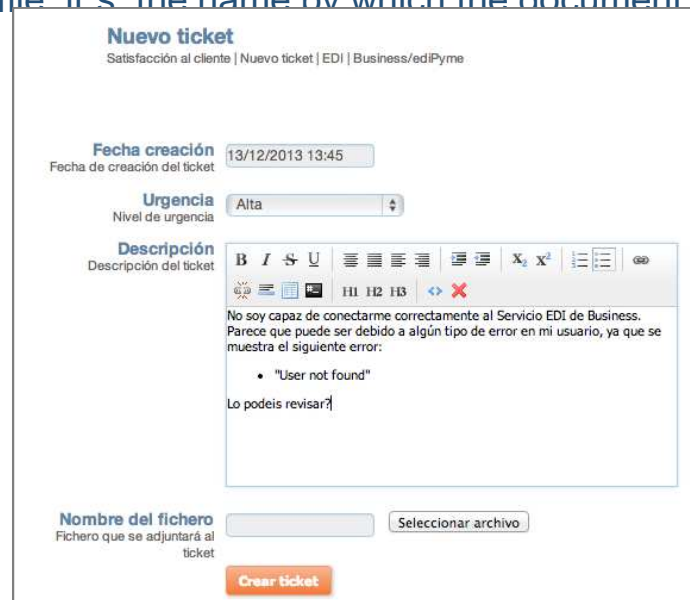


»» The customer can navigate around the menus, filtering according to the reason of your problem or need.



»» The minimum fields shown to create a new ticket are:

- › Creation date: read-only field that displays the date the ticket was created.
- › Urgency: mandatory field where the user will indicate the degree of urgency of your ticket.
- › Description: Required field, where the user must indicate the detail of the reasons for his ticket
- › Filename: After selecting the file, it's the name by which the document will be saved to the associated ticket



Nuevo ticket
Satisfacción al cliente | Nuevo ticket | EDI | Business/edIPyme

Fecha creación
Fecha de creación del ticket: 13/12/2013 13:45

Urgencia
Nivel de urgencia: Alta

Descripción
Descripción del ticket: No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:

- "User not found"

Lo podeis revisar?

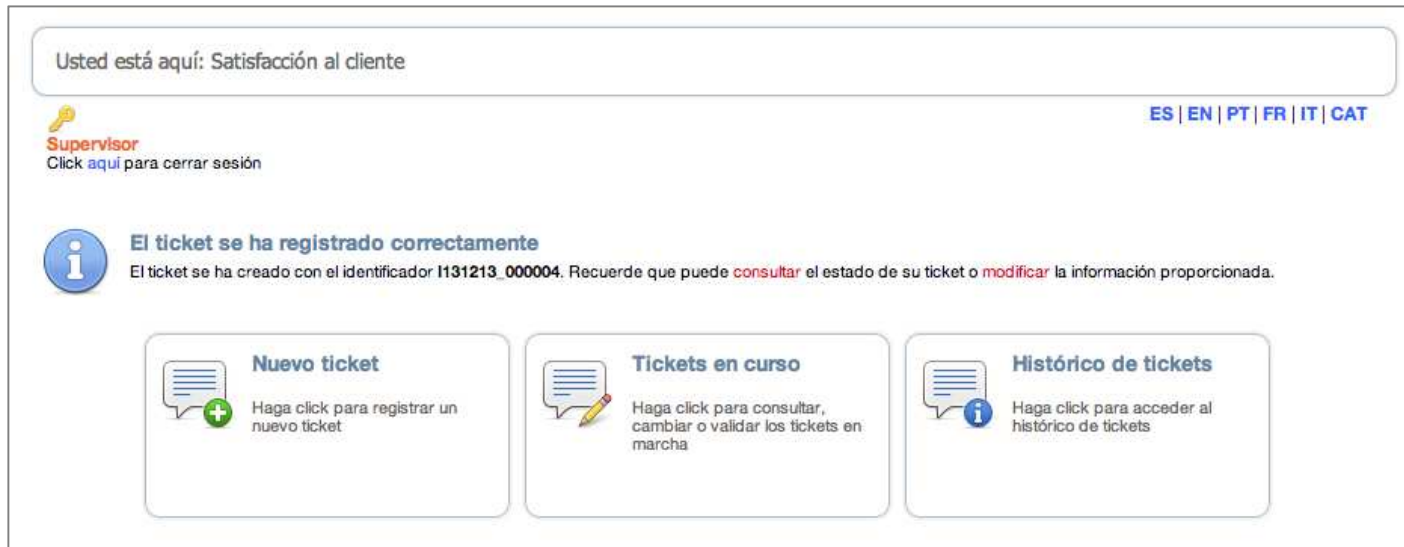
Nombre del fichero
Fichero que se adjuntará al ticket: Seleccionar archivo

Crear ticket

Observaciones:
Únicamente será posible cargar un fichero


»» Once you create the new ticket, it will be re-routed to the main portal page where details of created ticket will be displayed :


- › Ticket Code
- › Option to review the information entered
- › Option to change the description of the ticket.






Usted está aquí: Satisfacción al cliente

[ES](#) | [EN](#) | [PT](#) | [FR](#) | [IT](#) | [CAT](#)

 **Supervisor**
Click [aquí](#) para cerrar sesión

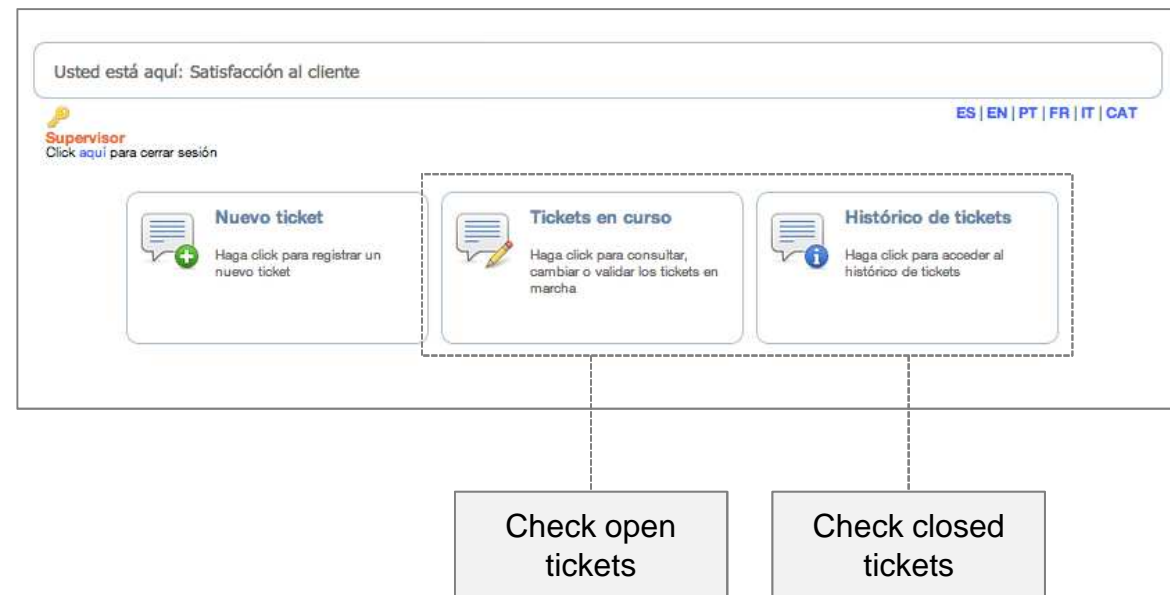
 **El ticket se ha registrado correctamente**
El ticket se ha creado con el identificador I131213_000004. Recuerde que puede [consultar](#) el estado de su ticket o [modificar](#) la información proporcionada.

 Nuevo ticket Haga click para registrar un nuevo ticket	 Tickets en curso Haga click para consultar, cambiar o validar los tickets en marcha	 Histórico de tickets Haga click para acceder al histórico de tickets
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Tickets Management

»» Users may check at any time the list of their open and closed tickets through the site home page



»»» Ongoing Tickets are a list of records that have not yet been closed. On each ticket listing the user can:




- › Update the description of the ticket
- › Check ticket details
- › Validate the solution provided by the technical group

Update description

Usted está aquí: Satisfacción al cliente | Tickets en curso

ES | EN | PT | FR | IT | CAT

Supervisor
Click [aquí](#) para cerrar sesión

Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO	
1131127_000005	27/11/2013	Servicio de E-Factura	[27/11/2013 20:14] Ejemplo desde el portal de autoservicio: Satisfacción al cliente Nuevo ticket eFactura Otros problemas	Alta	Trabajo en marcha	
1131128_000001	28/11/2013	Servicio de correo electrónico certificado		Media	Escalado	
1131128_000010	28/11/2013	Estación de usuario	Prueba de escalado superior	Media	Solucionado	


Check ticket details

validate solution



»» By clicking the "pencil" icon, the requesting user can add more information to the description of the ticket.




Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Business	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1131213_000004	13/12/2013	Business	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> "User not found" Lo podeis revisar? 	Alta	Trabajo en marcha

 **Actualizar ticket**

Número de ticket a cerrar:


Descripción del ticket:


Añadir descripción
Texto a añadir a la descripción del ticket:

B I U |  |  | X_2 x^2 | 

Nombre del fichero:

»» By clicking the "ticket" item, the requesting user may accept or reject the solution by the technical team at your ticket.

Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Solucionar	
1131128_000010	28/11/2013	Estación de usuario	Prueba de escalado superior	Media	Solucionado	

 Validar ticket

Número
Número de ticket a cerrar:

Descripción
Descripción del ticket:

Solución
Solución del ticket:


Comentario
Comente la solución:


B **I** **U** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶** **¶**

Resolución
Permite valorar la calidad de la solución (5-max, 1-min):

Rapidez
Permite valorar el tiempo en la resolución (5-max, 1-min):

»» By clicking on the ticket number, the applicant user can view the details of your ticket.

Nº TICKET	CREADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Business"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1131213_000004	13/12/2013	Business	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> "User not found" Lo podeis revisar? 	Alta	Trabajo en marcha 

 **Ver ticket**

Número
Número del ticket:

Creación
Fecha de creación:

Tema
Tema del ticket:

Descripción
Descripción del ticket:

Urgencia
Nivel de urgencia:

Estado
Descripción estado:

»» The historic ticket includes the list of records that have already been closed. On each ticket listed you can :

- › Check ticket details

Check ticket details

Usted está aquí: Satisfacción al cliente | Histórico de tickets

Supervisor [Click aquí para cerrar sesión](#) ES | EN | PT | FR | IT | CAT

Nº TICKET	CREADO	CERRADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	URGENCIA	ESTADO
<input type="text" value="1131213_000004"/>	<input type="text" value="13/12/2013"/>	<input type="text" value="13/12/2013"/>	<input type="text" value="PASAJE"/>	<p>[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error:</p> <ul style="list-style-type: none"> "User not found" <p>Lo podeis revisar?</p>	<p>Estimado cliente, Como le indican en el GENERAL, la factura que ha sido enviada contiene un código de moneda incorrecto, por lo que se ha procedido a corregir el mismo, tras lo cual se ha enviado dicha factura de nuevo, comprobando que ha sido enviada correctamente</p>	Alta	Cerrado

Records from 1 to 1 of 1

»» By clicking on the ticket number, the applicant user can view the details of your ticket.

Nº TICKET	CREADO	CERRADO	TEMA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN	URGENCIA	ESTADO
1131213_000004	13/12/2013	13/12/2013	Pasarelas	[13/12/2013 13:49] No soy capaz de conectarme correctamente al Servicio EDI de Business. Parece que puede ser debido a algún tipo de error en mi usuario, ya que se muestra el siguiente error: • "User not found" Lo podeis revisar?	Estimado cliente, Como le indican en el GENERAL, la factura que ha sido enviada contiene un código de moneda incorrecto, por lo que se ha procedido a corregir el mismo, tras lo cual se ha enviado dicha factura de nuevo, comprobando que ha sido enviada correctamente	Alta	Cerrado

i Ver ticket

Número del ticket:

Creación Fecha de creación:

Fin Fecha de fin:

Tema Tema del ticket:

Descripción Descripción del ticket:

Solución Solución del ticket:

Urgencia Nivel de urgencia:

Estado Descripción estado:



Contacte con nosotros en
<http://www.groupseres.com>

SERES ESPAÑA

Tel +34 902 42 43 42
Fax +34 91 721 08 35
email: info@seres.es

MADRID

Paseo de las doce Estrellas, 2
Campo de las Naciones - 28042

BARCELONA

Gran Via de les Corts Catalanes, 630 – 08007

BILBAO (Deleg. Comercial)

