



Manual do utilizador

Portal de Atenção ao Cliente



Introdução

- »» A solução apresentada será o único ponto de contacto entre o cliente e a ferramenta de gestão de tickets.
- »» O cliente não distinguirá entre incidencias e petições de serviço, gerando unicamente tickets, que serão processados no Portal segundo a sua correspondente tipificação: incidências ou petições de serviço.
- »» Através de um interface simples e com navegação guiada, o utilizador pode realizar as seguintes tarefas:
 - › Registrar um ticket novo
 - › Acrescentar informação à descrição de um ticket
 - › Aceitar ou rejeitar a solução técnica de um ticket
 - › Consultar tickets com estado aberto ou fechado
 - › Adicionar documentação associada a um ticket
 - › Gerir dados de acesso
- »» URL de acesso ao portal de atenção ao cliente:
 - › <http://es.groupseres.com/mwsjml/Satisfaccion-al-cliente>

»» Só poderão aceder ao portal de atenção ao cliente aqueles utilizadores que se encontrem registados no Portal, ou seja:

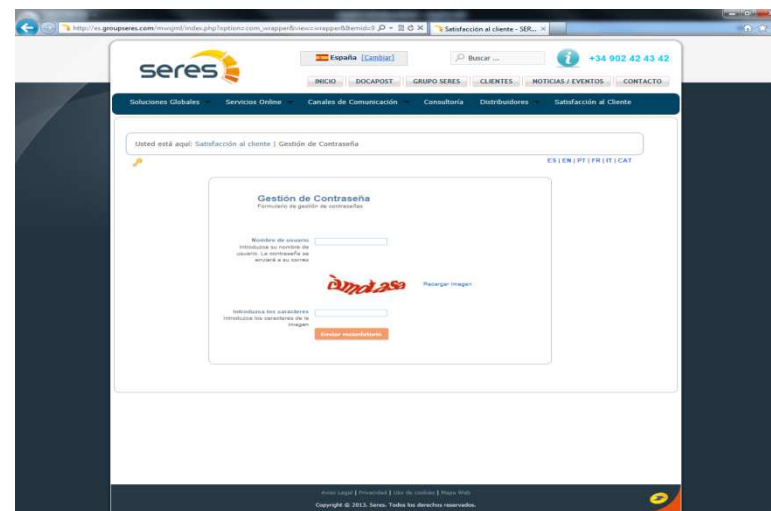
- › Que existam no Portal
- › Que tenham um perfil associado
- › Que tenham uma password associada ao utilizador

»» Como aceder pela primeira vez ao Portal?

Ao tentar efectuar qualquer acção (Novo ticket, tickets em processamento ou histórico de tickets) aparecerá o ecrã da esquerda

Utilizador: O e-mail

Password: não tem, por isso terá que aceder através da opção “Se se esqueceu da sua password carregue [aqui](#)” e aparecer-lhe-á o ecrã da direita



Nome de utilizador : O e-mail

Introduza os caracteres: uma vez introduzidos os caracteres, irá receber o seguinte e-mail para alterar a sua password

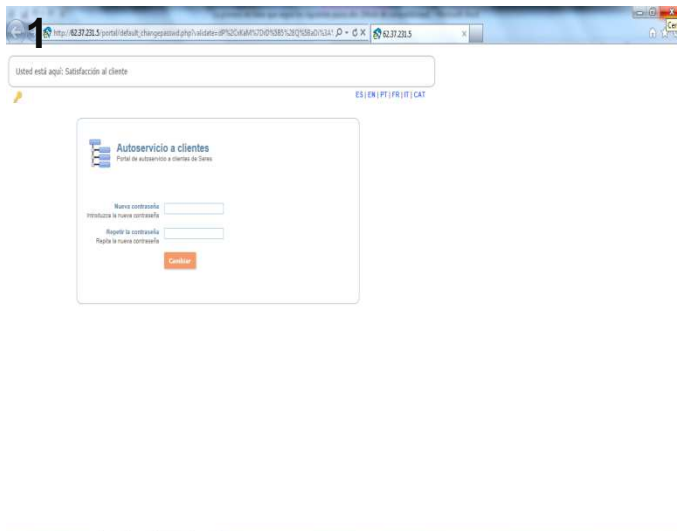
Estimado Nieves Blázquez Sánchez,

*Informamos que a sua password foi **actualizada**.*

Por favor carregue aqui para alterar a sua password. Irá abrir-se uma janela do seu navegador que lhe permitirá alterar a password.

Ao fazer Click aparece este ecrã

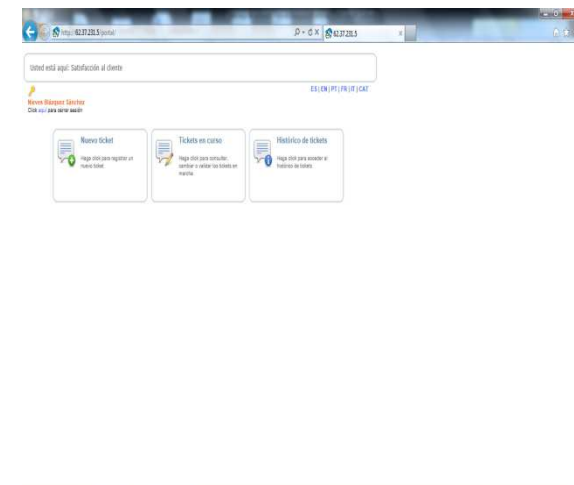
- 1 Nova password (introduzir a nova password) repetir password (repetir a nova password)
- 2 Após aceitar aparecerá a mensagem “Password alterada”
- 3 Aparecerá este ecrã onde se poderá seleccionar “Criação de novos tickets” “Consulta de tickets abertos”
“Consulta de tickets fechados”



2



3



»» O idioma por defeito do interface é o Espanhol. O utilizador logado no portal visualizará o conteúdo no idioma que tenha associado ao Portal. Os idiomas suportados são:

- › Espanhol
- › Português
- › Inglês
- › Francês
- › Italiano
- › Catalão

»» Qualquer outra operação deverá ser gerida fora deste ambiente e consultada na própria organização.

»» Esta solução é ajustável, o que permite acrescentar mais funcionalidades de integração com a ferramenta, aos já existentes.



Portal de Atenção ao Cliente

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

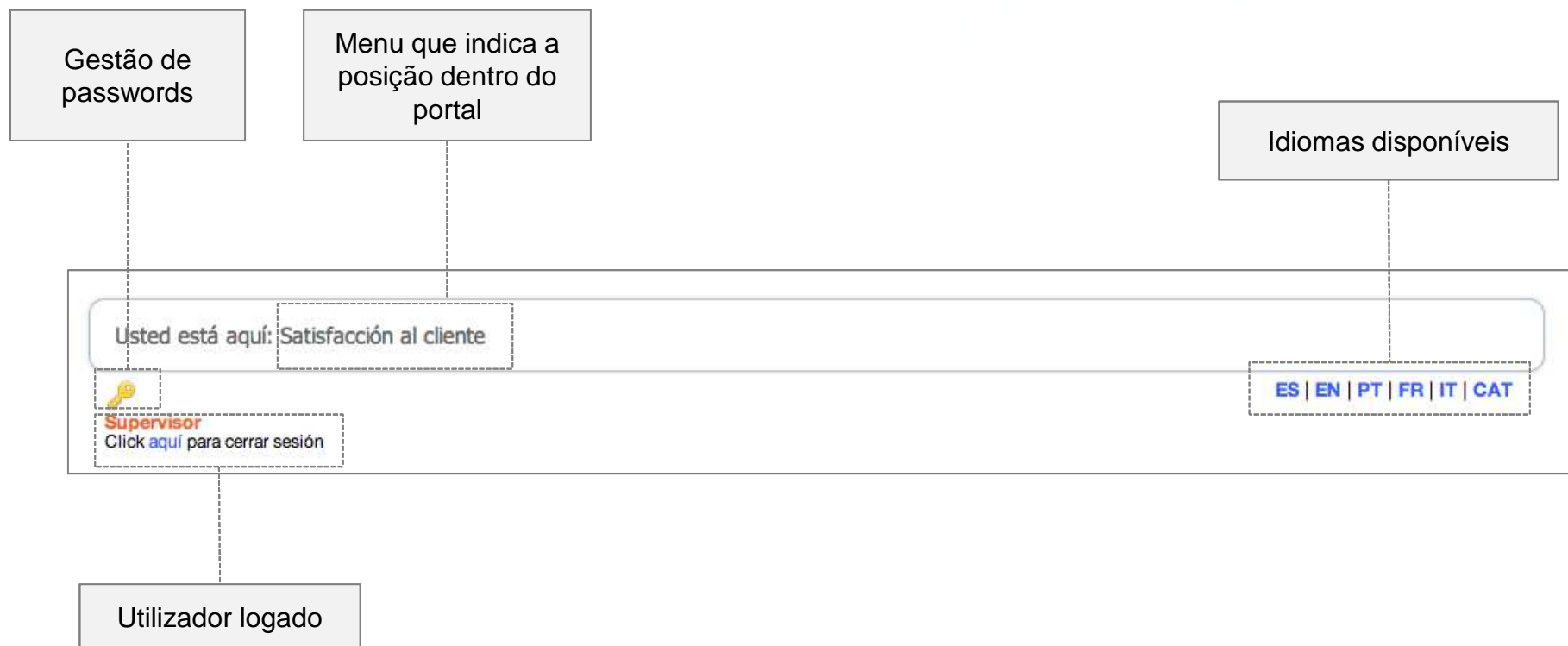
Criação de novos tickets

Consulta de tickets abertos

Consulta de tickets fechados

Aviso Legal | Privacidad | Uso de cookies | Mapa Web

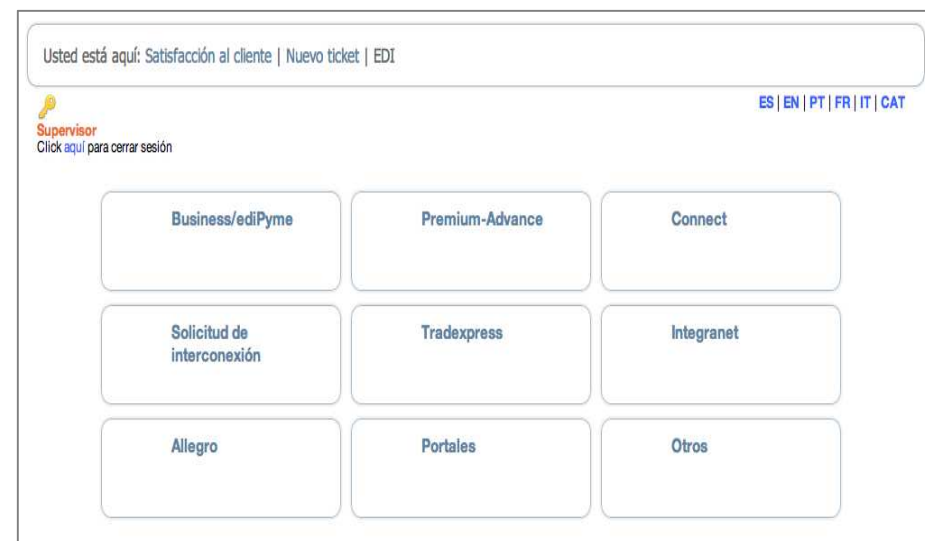
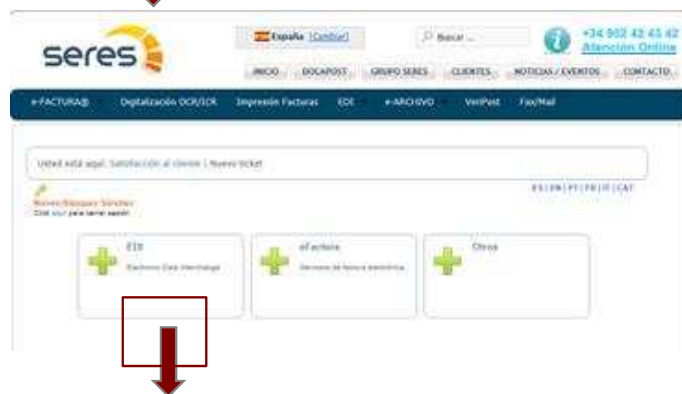
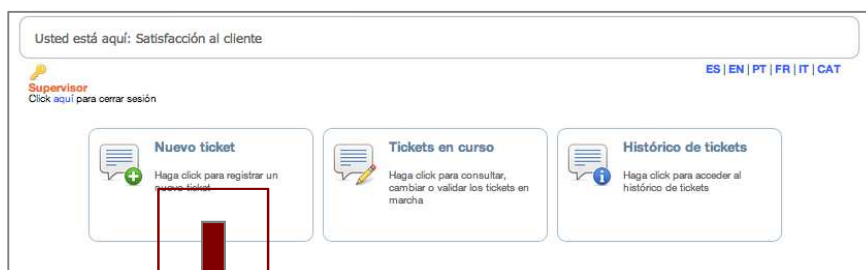
Portal de
Atenção ao
Cliente



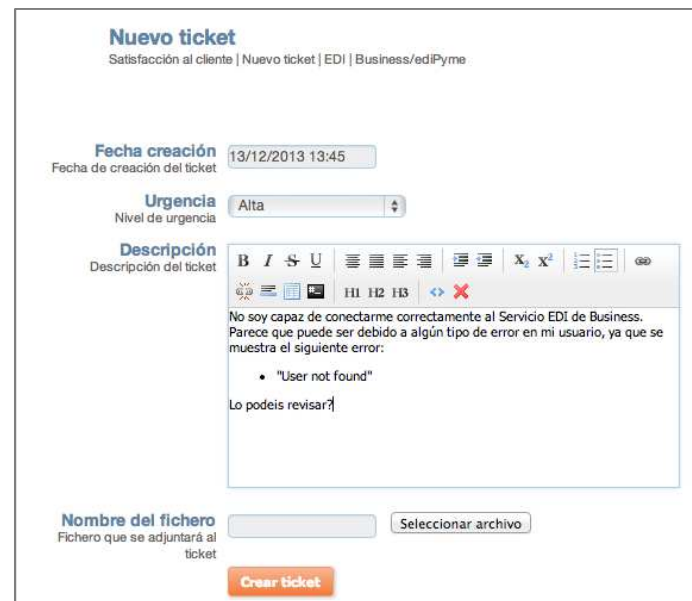


Criação de novos tickets

»» O cliente poderá navegar através dos menus, filtrando de acordo com o motivo do seu problema ou necessidade.



- »» Os campos mínimos mostrados para criar um novo ticket são:
- › Data de criação: campo de leitura que mostra a data de criação do ticket
 - › Urgência: campo obrigatório, onde o utilizador deverá indicar o nível de urgência do ticket.
 - › Descrição: campo obrigatório, onde o utilizador deverá indicar os detalhes dos motivos do seu ticket
 - › Nome do ficheiro: uma vez seleccionado o ficheiro, introduzir o nome com o qual se guardará o documento que ficará associado ao 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

Observações:
Só é possível carregar um ficheiro


»» Uma vez criado o novo ticket, será redireccionado para a página principal do portal onde se mostrará o detalhe do ticket criado:


- › Código do ticket
- › Opção para consultar a informação introduzida
- › Opção para modificar a descrição do ticket.






Usted está aquí: Satisfacción al cliente

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

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

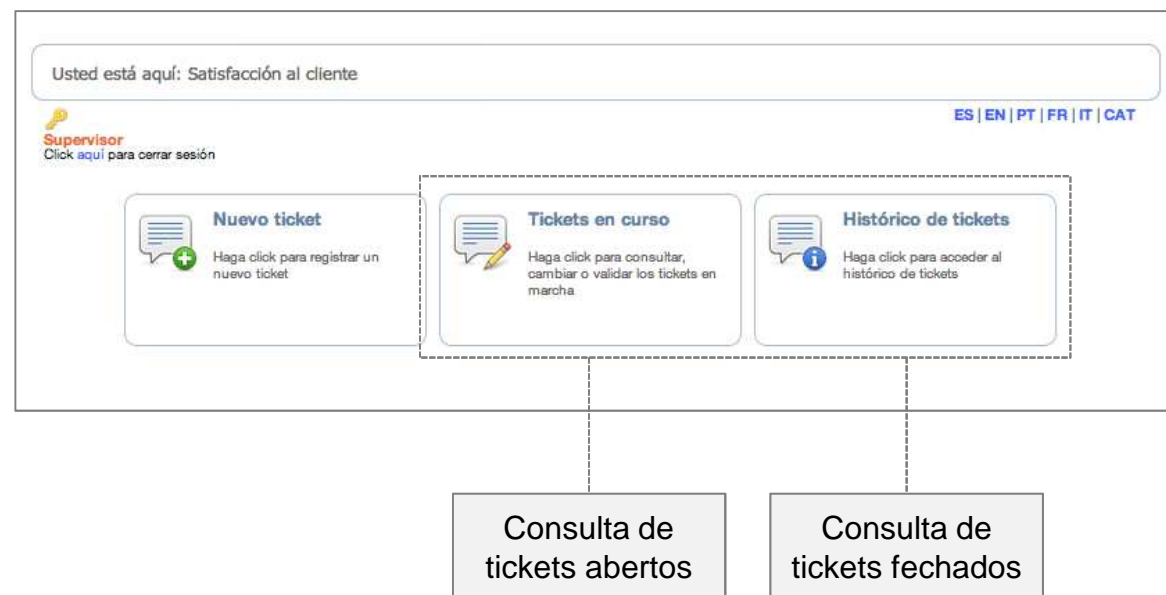
 **El ticket se ha registrado correctamente**
El ticket se ha creado con el identificador I131213_000004. Recuerde que puede [consultar](#) el estado de su ticket o [modificar](#) la información proporcionada.

 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
--	--	--



Gestão de Tickets

»» O utilizador poderá consultar, a qualquer momento, a listagem dos seus tickets abertos e/ou fechados através da página principal do portal



»» Os tickets em processamento fazem parte da listagem de registos que não estão fechados. Sobre cada ticket da listagem o utilizador poderá:

- › Actualizar a descrição do ticket
- › Consultar os detalhes do ticket
- › Validar a solução fornecida pelo grupo técnico

Actualizar
descrição

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	

Consultar os
detalhes do ticket

Validar
solução

»» Ao clicar no ícone “lápiz”, o utilizador poderá acrescentar mais informação à descrição do 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 [formatting icons]

Nombre del fichero

»» Ao clicar no ícone “tick”, o utilizador poderá aceitar ou rejeitar a solução fornecida pela equipa técnica ao seu ticket.

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

 **Validar ticket**

Número de ticket a cerrar:

Descripción del ticket:

Solución del ticket:


Comentario de 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)

»» Ao clicar sobre o número do ticket, o utilizador poderá consultar os detalhes do 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:

»» O histórico de tickets recolhe a listagem de registos que se encontram fechados. Sobre cada ticket da listagem pode:

- › Consultar os detalhes do ticket

Consultar os detalhes do ticket

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
1131213_000004	13/12/2013	13/12/2013	Pasarelas	<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

»» Ao clicar sobre o número de ticket, o utilizador poderá consultar os detalhes do 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: <ul style="list-style-type: none"> • "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: 1131213_000004

Creación Fecha de creación: 13/12/2013 13:49

Fin Fecha de fin: 13/12/2013 14:27

Tema Tema del ticket: Pasarelas

Descripción Descripción del ticket: [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?

Solución Solución del ticket: 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.

Urgencia Nivel de urgencia: Alta

Estado Descripción estado: Cerrado



Contacte-nos em
<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)

