



Manual de usuario

Portal de Atención al Cliente



Introducción

- »» La solución presentada constituye el único punto de contacto entre el cliente y la herramienta de gestión de tickets.

- »» El cliente no distinguirán entre incidencias y peticiones de servicio, generando únicamente tickets, que serán tramitados en el Portal según su correspondiente tipificación: incidencias o peticiones de servicio.

- »» A través de una interfaz simple mediante pantallas de navegación guiada, el usuario puede realizar las siguientes funciones:
 - › Registrar un nuevo ticket
 - › Añadir información la descripción de un ticket
 - › Aceptar o rechazar la solución técnica de un ticket
 - › Consultar sus tickets creados, tanto abiertos como cerrados
 - › Añadir documentación asociada a un ticket
 - › Gestionar sus contraseña

- »» URL de acceso al portal de atención al cliente:
 - › <http://es.groupseres.com/mwsjml/Satisfaccion-al-cliente>

»» Sólo pueden acceder al portal de atención al cliente aquellos usuarios registrados en el Portal, es decir:

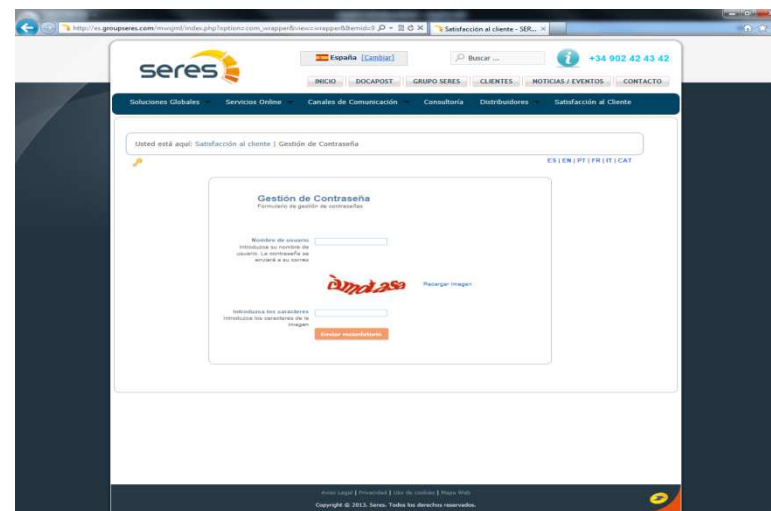
- › Que existan en el Portal
- › Que tengan un perfil asociado
- › Que tengan una contraseña asociada a su usuario,

»» ¿Como acceder por primera vez al Portal?

Al intentar hacer cualquier acción (Nuevo ticket, Tickets en curso o Histórico de Tickets) les aparecerá la pantalla de la izquierda

Usuario: El mail

Contraseña: no tiene por lo cual tendrá que acceder “Si olvidó su contraseña haga click [aquí](#)” y le aparecerá la pantalla de la derecha



Nombre de usuario : El Mail

Introduzca los caracteres; una vez que se introduzcan los caracteres, recibirán el siguiente e-mail para cambiar su contraseña

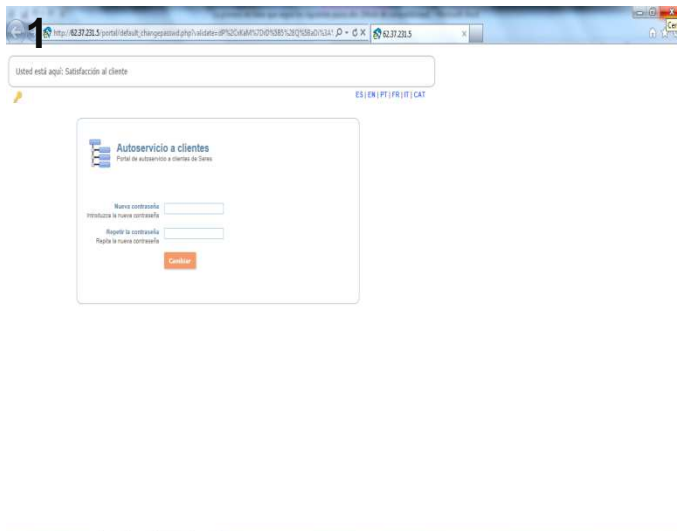
Estimado Nieves Blázquez Sánchez,

*Le informamos que su contraseña ha sido **actualizada**.*

Por favor haga click [aquí](#) para cambiar su contraseña. Se abrirá una ventana de su navegador que le permitirá cambiar su contraseña.

Al hacer Click te aparece esta pantalla

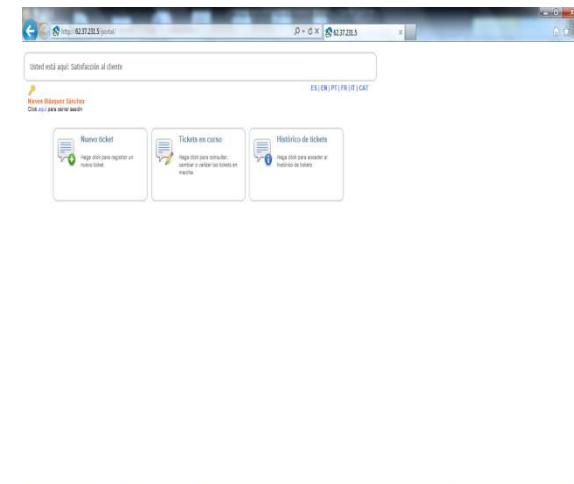
- 1 Nueva Contraseña (introducir la nueva contraseña) repetir contraseña (repetir la nueva contraseña)
- 2 A continuación al aceptar nos aparecerá “Contraseña cambiada”
- 3 Te llevara a esta pantalla donde pondrás realizar “Creación de nuevos tickets” “Consulta de tickets abiertos”
“Consulta de tickets cerrados”



2



3



»» El idioma por defecto de la interfaz es el español. El usuario logueado en el portal visualizará el contenido en el idioma que tenga asociado en el Portal. Los idiomas soportados en el portal son:

- › Español
- › Portugués
- › Inglés
- › Francés
- › Italiano
- › Catalán

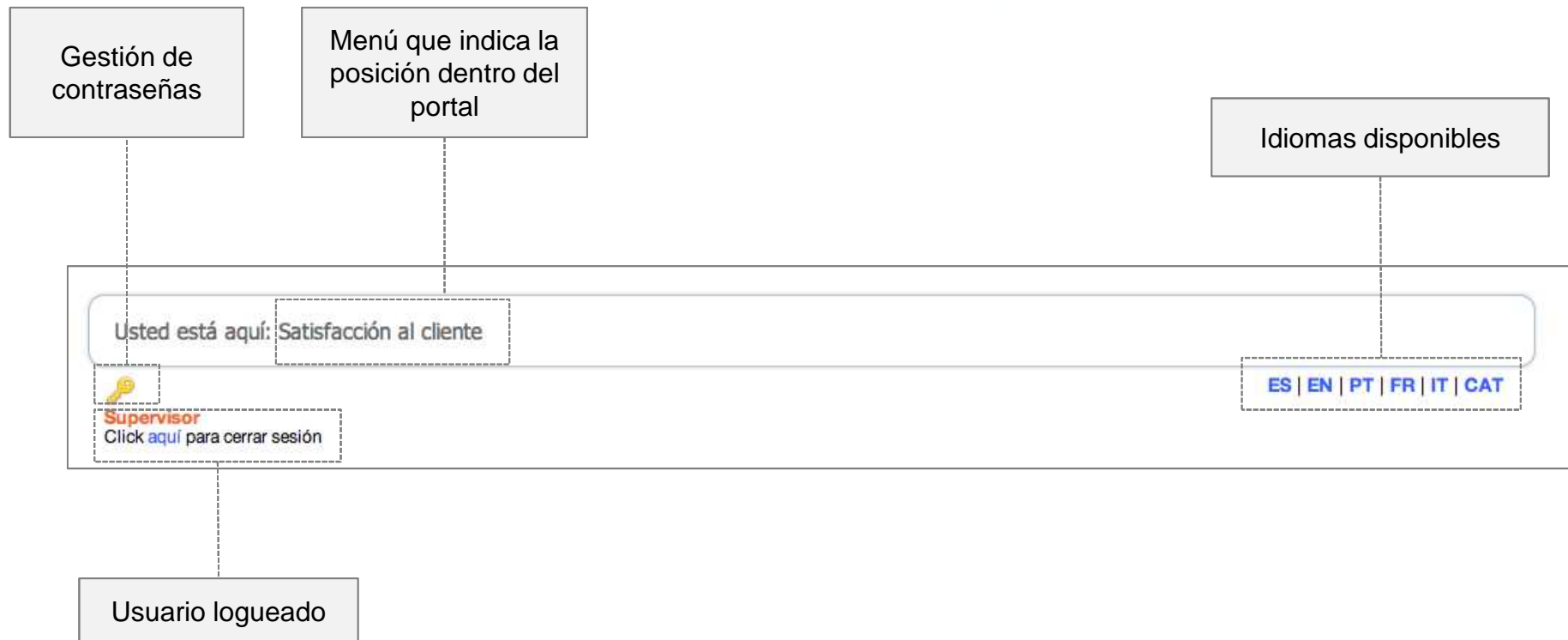
»» Cualquier otra operación deberá ser gestionada fuera de esta solución y consultada a la propia organización.

»» Esta solución es escalable, lo que permite añadir más funcionalidades de integración con la herramienta, a los ya incorporados.



Portal de Atención al Cliente

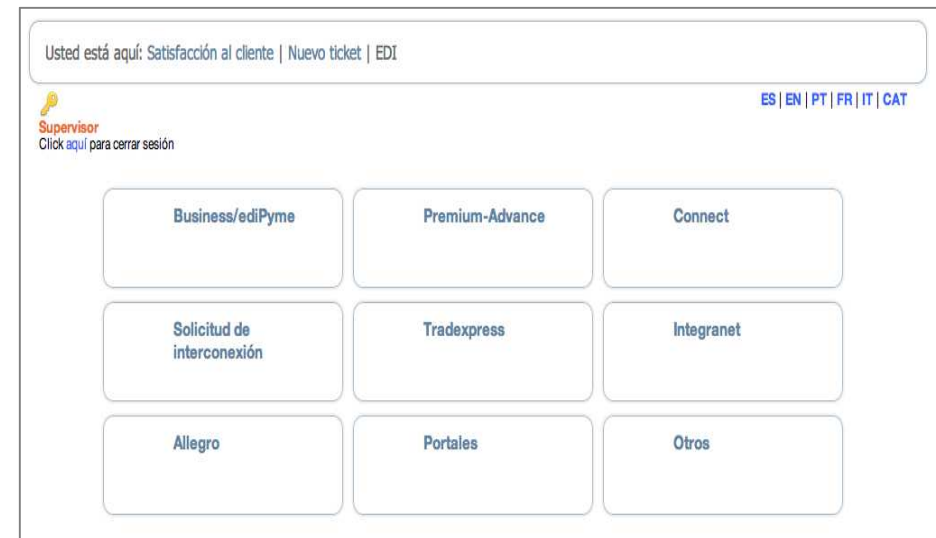
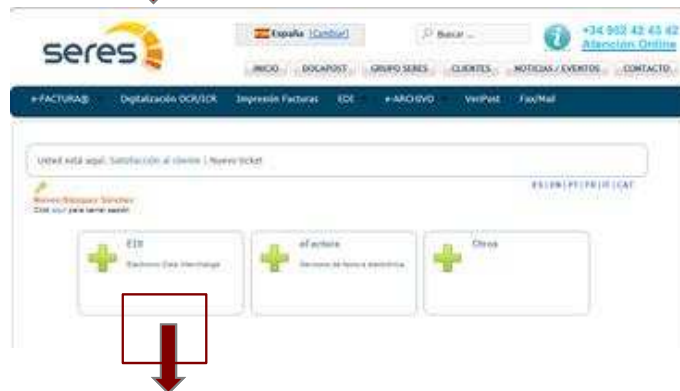
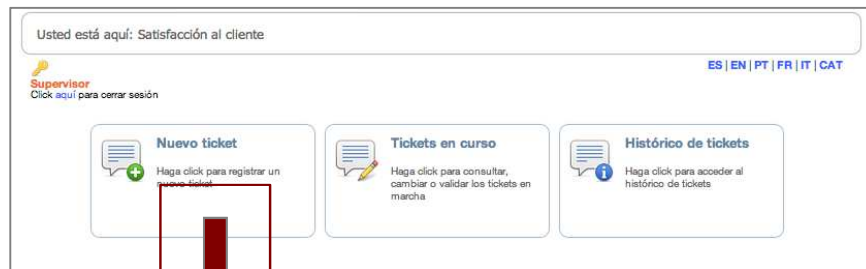
Portal de Atención al Cliente



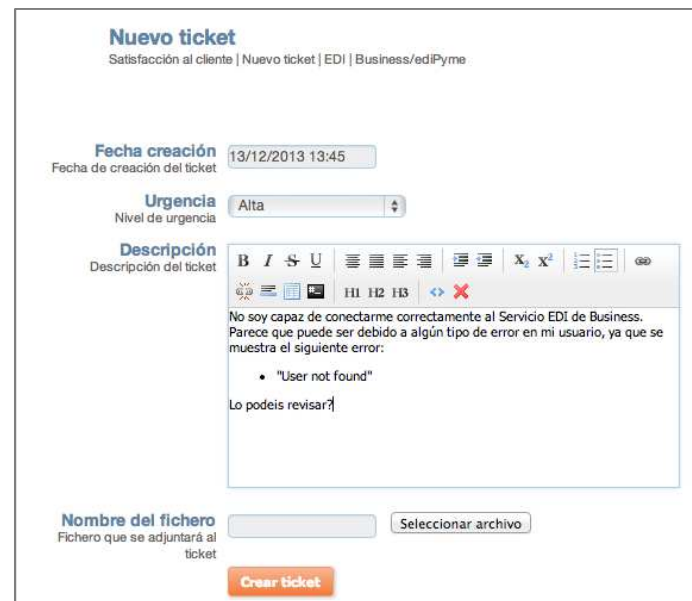


Creación de nuevos tickets

»» El cliente podrá ir navegando a través de los menús, filtrando según el motivo de su problema o necesidad.



- »» Los campos mínimos mostrados para crear un nuevo ticket son:
- › Fecha de creación: campo de solo lectura que muestra la fecha de creación del ticket
 - › Urgencia: campo obligatorio, donde el usuario deberá indicar el grado de urgencia de su ticket.
 - › Descripción: campo obligatorio, donde el usuario deberá indicar el detalle de los motivos de su ticket
 - › Nombre del fichero: una vez seleccionado el fichero, nombre con el que se guardará el documento que quedará asociado al 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

Nombre del fichero
Fichero que se adjuntará al ticket:


Rich text editor content:
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?

Observaciones:
Únicamente será posible cargar un fichero


»» Una vez creado el nuevo ticket, se re-direccionará a la página principal del portal donde se mostrará el detalle del ticket creado:


- › Código del ticket
- › Opción para consultar la información introducida
- › Opción para modificar la descripción del ticket.


Usted está aquí: Satisfacción al cliente


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

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

 **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

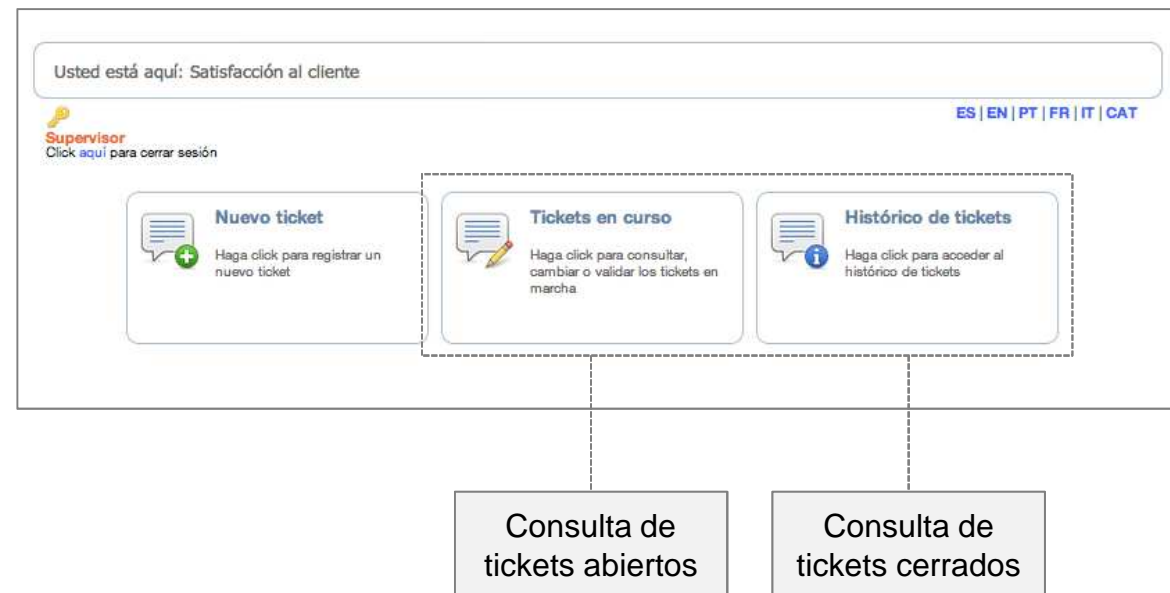
 **Tickets en curso**
Haga click para consultar, cambiar o validar los tickets en marcha

 **Histórico de tickets**
Haga click para acceder al histórico de tickets



Gestión de Tickets

»» El usuario podrá consultar, en todo momento, el listado de sus tickets abiertos y de sus tickets cerrados a través de la página principal del portal



»» Los tickets en curso son el listado de registros que todavía no han sido cerrados. Sobre cada ticket del listado el usuario podrá:

- › Actualizar la descripción del ticket
- › Consultar los detalles del ticket
- › Validar la solución aportada por el grupo técnico

Actualizar descripción

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 los detalles del ticket

Validar solución



»» Haciendo clic sobre el icono "lápiz", el usuario solicitante podrá añadir más información a la descripción del 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

Nombre del fichero:

»» Haciendo clic sobre el icono “tick”, el usuario solicitante podrá aceptar o rechazar la solución realizada por el equipo técnico a su 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 de ticket a cerrar:

Descripción del ticket:

Solución del ticket:


Comente la solución:




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

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

»» Haciendo clic sobre el número de ticket, el usuario solicitante podrá consultar los detalles de su 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:

»» El histórico de tickets recoge el listado de registros que ya han sido cerrados. Sobre cada ticket del listado se puede:

- › Consultar los detalles del ticket

Consultar los detalles del 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

»» Haciendo clic sobre el número de ticket, el usuario solicitante podrá consultar los detalles de su 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 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)

