

ESCUELA DIGITAL ETB

MANUAL TECNICO DEL SIMULADOR SUMA
(GUIA TECNICA SUMA)

SEPTIEMBRE DE 2024

INTRODUCCIÓN

La plataforma SUMA de ETB es una solución integral para la gestión de servicios y atención al cliente. Está diseñada para optimizar la interacción entre los clientes y el soporte técnico, facilitando la gestión de incidencias, consultas y solicitudes. Este manual técnico ofrece una guía detallada para la configuración, administración, personalización y resolución de problemas, en SUMA.

Objetivo del Manual: Proporcionar instrucciones detalladas sobre la instalación, configuración, administración y personalización de la plataforma SUMA, así como directrices para la resolución de problemas comunes.

Audiencia: Administradores de la plataforma SUMA, personal técnico y agentes de soporte.

REQUISITOS DEL SISTEMA

Hardware:

- No se requiere hardware específico; SUMA es accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet y un navegador web moderno.

Software:

- Navegadores compatibles incluyen Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari y Microsoft Edge.

Cuenta de Acceso:

- Es necesario contar con credenciales de acceso proporcionadas por ETB para utilizar la plataforma SUMA.

INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN INICIAL

Acceso a la Plataforma:

1. Accede a la plataforma SUMA mediante el enlace proporcionado por ETB.
2. Introduce tus credenciales para iniciar sesión.

Configuración Inicial:

1. **Perfil de Usuario:**
 - Accede a la sección de configuración para completar tu perfil de usuario, incluyendo información de contacto y permisos.
2. **Configuración de Servicios:**
 - Define y configura los servicios que serán gestionados a través de la plataforma, ajustando parámetros según las necesidades de la empresa.
3. **Creación de Roles y Permisos:**
 - Configura roles y permisos para los usuarios de la plataforma, definiendo qué funcionalidades y datos estarán disponibles para cada rol.

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

Gestión de Usuarios:

1. **Añadir Usuarios:**

- Desde la sección de administración de usuarios, selecciona "Agregar Usuario".
- Completa la información requerida, como nombre, correo electrónico y rol asignado.

2. **Permisos y Accesos:**

- Configura permisos específicos para cada rol desde la sección de gestión de roles, asegurando que los usuarios tengan acceso a las funcionalidades necesarias.

Seguridad:

1. **Políticas de Seguridad:**

- Establece políticas de contraseñas y seguridad desde el módulo de configuración de seguridad.
- Implementa autenticación multifactor (MFA) para una protección adicional.

2. **Auditoría y Seguimiento:**

- Activa las opciones de auditoría para monitorear cambios y actividades dentro de la plataforma.

PERSONALIZACIÓN Y DESARROLLO

Configuración de Servicios:

1. **Definir Servicios:**
 - Accede a la sección de configuración de servicios para crear y personalizar los servicios ofrecidos a los clientes.
2. **Crear Plantillas de Solicitud:**
 - Diseña plantillas de solicitud para facilitar la gestión de consultas y reclamaciones, adaptándolas a los tipos de servicios ofrecidos.

Automatización de Procesos:

1. **Reglas de Flujo de Trabajo:**
 - Utiliza herramientas de automatización para definir y gestionar flujos de trabajo que optimicen el manejo de incidencias y solicitudes.
2. **Alertas y Notificaciones:**
 - Configura alertas y notificaciones para mantener informados a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes y otras actualizaciones relevantes.

Desarrollo Personalizado:

1. **Integraciones:**
 - Configura integraciones con otros sistemas y herramientas utilizadas por ETB para una gestión más eficiente de la información.
2. **Desarrollo de Módulos Personalizados:**
 - Si es necesario, desarrolla módulos personalizados para cubrir necesidades específicas utilizando las APIs disponibles.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Problemas Comunes:

1. **Acceso a la Plataforma:**
 - Verifica las credenciales de acceso y los permisos de usuario para resolver problemas relacionados con el inicio de sesión.
2. **Errores en la Gestión de Solicitudes:**
 - Revisa los parámetros de configuración y las plantillas de solicitud para solucionar errores en la gestión de incidencias y solicitudes.
3. **Problemas de Rendimiento:**
 - Monitorea el rendimiento de la plataforma y revisa las configuraciones para identificar y solucionar problemas de rendimiento.

Soporte Técnico:

- Accede al portal de soporte de ETB para crear casos y recibir asistencia técnica.
- Consulta la base de conocimientos y la documentación adicional proporcionada por ETB para soluciones a problemas comunes.

MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES

Mantenimiento Regular:

1. **Copias de Seguridad:**
 - Realiza copias de seguridad periódicas de los datos y configuraciones utilizando las herramientas proporcionadas por la plataforma.
2. **Monitoreo del Sistema:**
 - Utiliza herramientas de monitoreo para verificar la salud y el rendimiento continuo de la plataforma.

Actualizaciones del Sistema:

1. **Instalación de Actualizaciones:**
 - SUMA puede recibir actualizaciones automáticas. Revisa las notas de la versión para estar al tanto de nuevas funcionalidades y mejoras.
2. **Preparación para Actualizaciones:**
 - Prueba actualizaciones en un entorno de pruebas antes de aplicarlas en el entorno de producción para evitar interrupciones en el servicio.

APÉNDICES

Diagrama de Arquitectura del Sistema:

- Incluye un diagrama que ilustra la arquitectura general de la plataforma SUMA, destacando componentes principales y su interacción.

Glosario de Términos Técnicos:

- **Incidencia:** Reporte de un problema o fallo relacionado con los servicios gestionados por la plataforma.
- **Solicitud:** Petición realizada por un usuario para un servicio o información específica.
- **MFA (Autenticación Multifactor):** Método de seguridad que requiere más de una forma de verificación para acceder a la plataforma.

CONCLUSIÓN

La plataforma SUMA de ETB es una herramienta esencial para la gestión eficaz de servicios y atención al cliente. Este manual técnico ofrece una guía completa para la configuración, administración y personalización de SUMA, abordando desde la instalación inicial hasta la resolución de problemas y mantenimiento. Con una adecuada implementación y gestión, SUMA puede mejorar significativamente la eficiencia en la atención al cliente y la gestión de incidencias. Para soporte adicional, consulta la documentación oficial de ETB o contacta con su equipo de soporte técnico.