

Guía de Usuario Radiadores Odín

Introducción

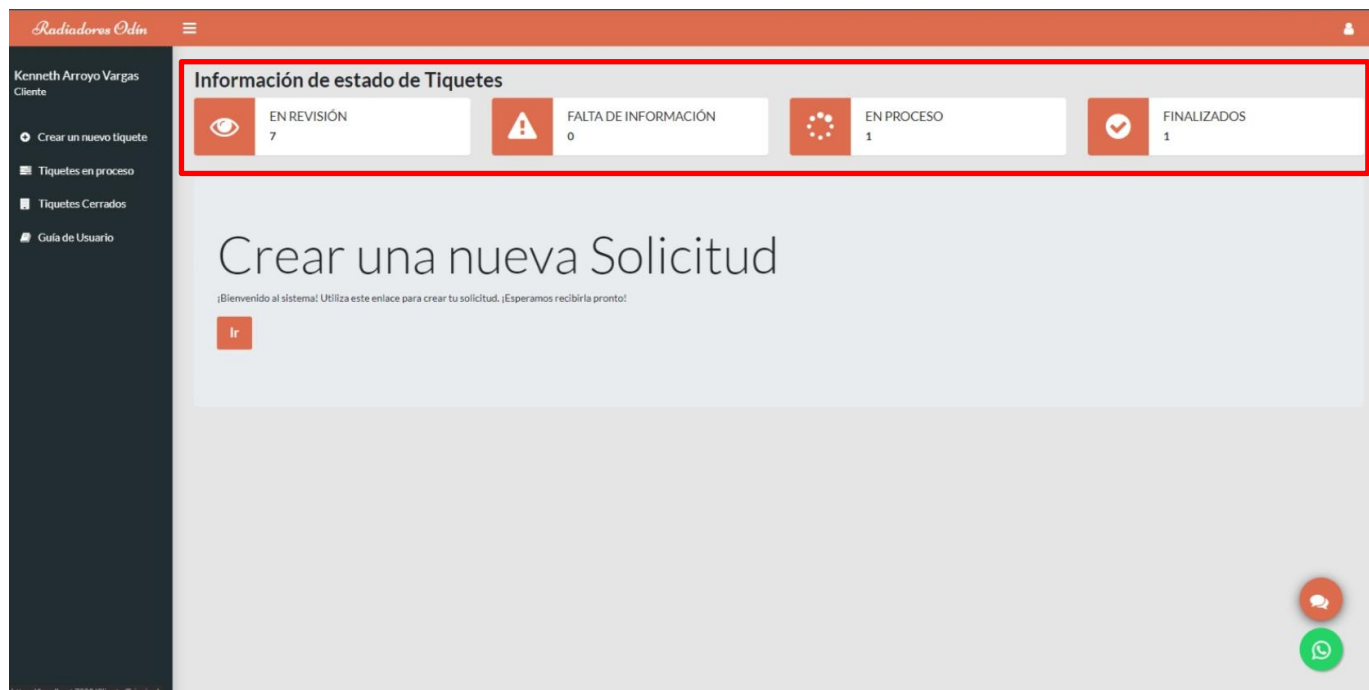
Descripción: Es esta guía de usuario, se procederá a explicar paso a paso las funcionalidades que se pueden desarrollar dentro de la aplicación Radiadores Odín.

Objetivo de la guía: Explicar a los usuarios cómo utilizar la aplicación de manera efectiva, y evacuar cualquier duda que pueda surgir durante la utilización de esta.

Interfaz de Usuario

Visión general: Dentro de la primera página que se encontrar:

- información sobre los tickets, y sus respectivos estados desde En revisión, falta de información, en proceso o finalizados.



- Menú lateral de navegación, en este se encuentra todos las funcionalidades habilitadas para el cliente dentro de la aplicación: crear nuevo tickete, tickets en proceso, tickets cerrados y guía

de usuarios.

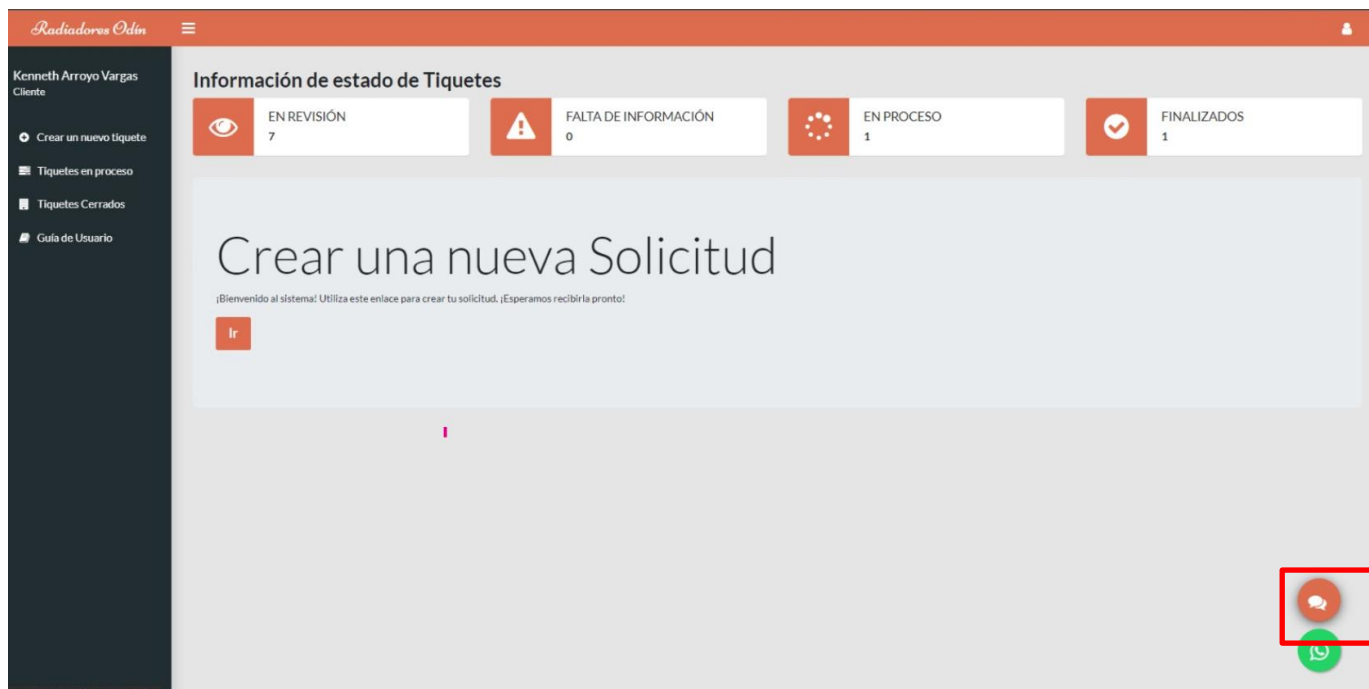


- Opciones de perfil: dentro de este apartado de la aplicación se podrá editar el perfil de usuario, cambiar contraseña o bien cerrar la sección.



- Chat de consultas frecuentes: Se ha habilitado un chat de preguntas frecuentes para que los clientes puedan solventar las preguntas mas frecuentes de la aplicación o bien de la empresa. El funcionamiento de mismo seria el siguiente.

Paso 1: seleccionar el icono del chat.

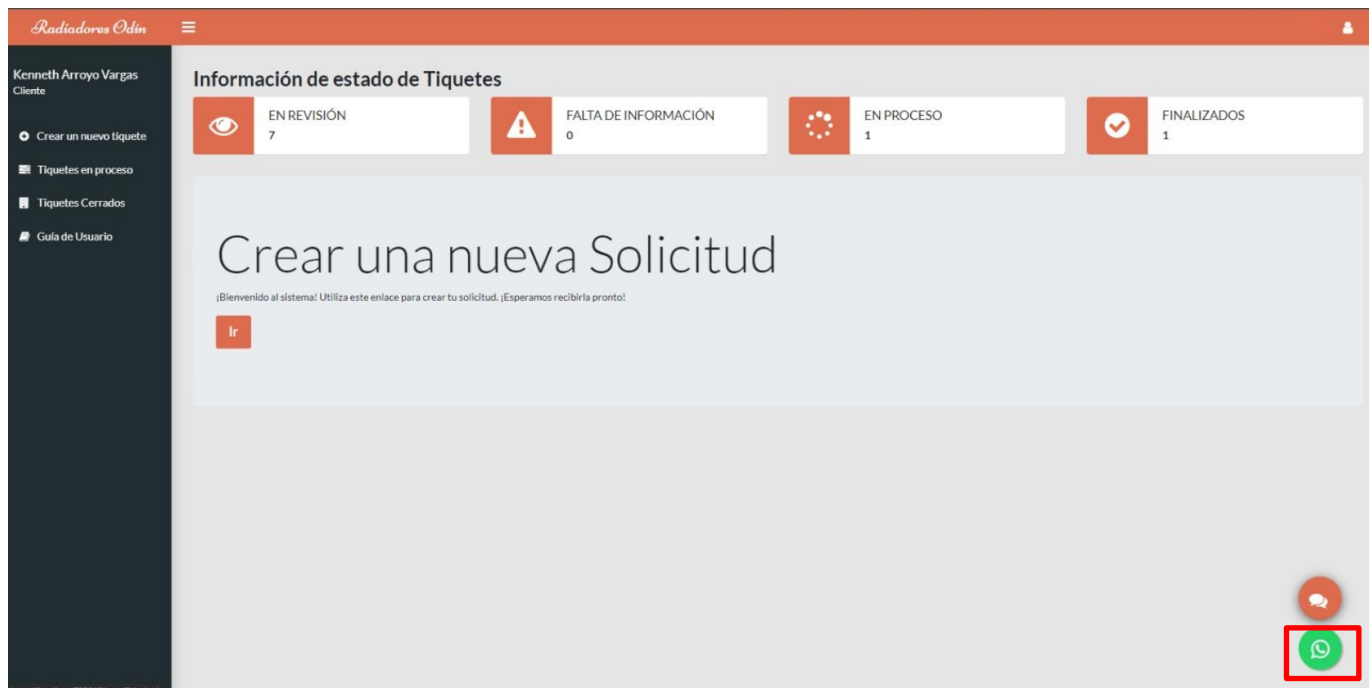


Paso 2:

Seleccionar la pregunta sobre la cual deseas obtener información. A continuación, se mostrará en pantalla la información de la misma.



- Enlace de WhatsApp directo: Se ha habilitado un link el cual se redirige automáticamente a un chat directo con la empresa.







The screenshot shows the user interface of the Radiadores Odin customer portal. The header is orange with the company name and a menu icon. The left sidebar is dark blue with the user's name and navigation links. The main content area has a light gray background with a title 'Información de estado de Tiquetes' and four status cards. Below these is a large light blue box with the heading 'Crear una nueva Solicitud' and a message. A red box highlights the WhatsApp icon in the bottom right corner.

Radiadores Odin

Kenneth Arroyo Vargas
Cliente

- Crear un nuevo tiquete
- Tiquetes en proceso
- Tiquetes Cerrados
- Guía de Usuario


Información de estado de Tiquetes

 EN REVISIÓN 7	 FALTA DE INFORMACIÓN 0	 EN PROCESO 1	 FINALIZADOS 1
--	---	---	--

Crear una nueva Solicitud

(Bienvenido al sistema! Utiliza este enlace para crear tu solicitud. ¡Esperamos recibirla pronto!)

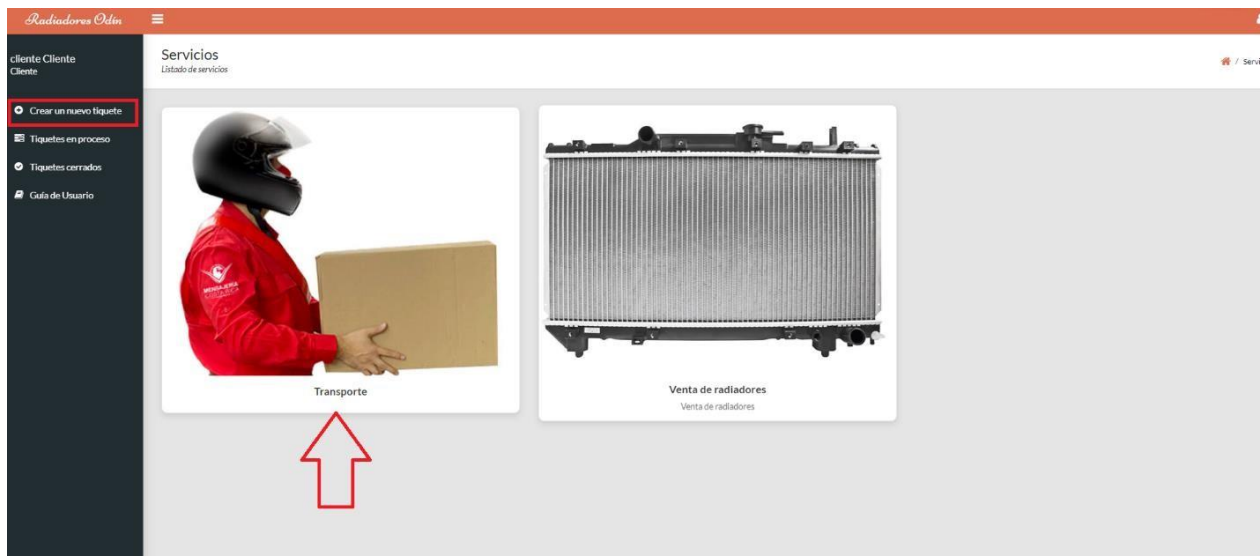
[Ir](#)



Funcionalidades Principales

Creación de un nuevo ticket: Cada vez que un cliente desee crear un nuevo ticket deberá de seleccionar el tipo de servicio al que el ticket va a estar relacionado.

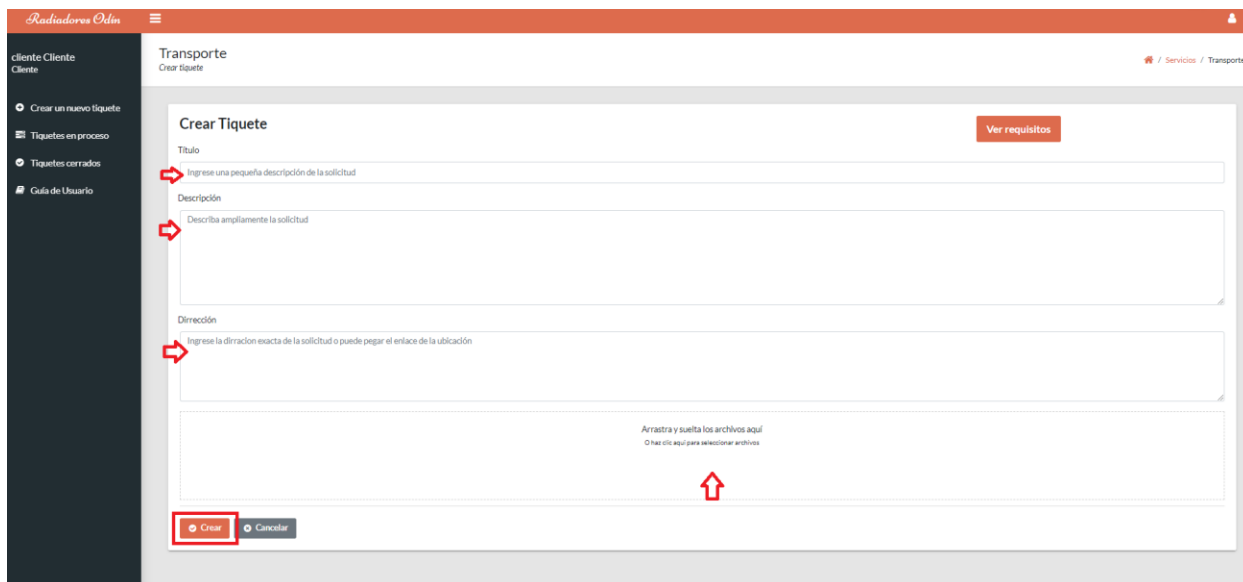
Paso 1:



En este caso es específico se selecciona el servicio de transporte.

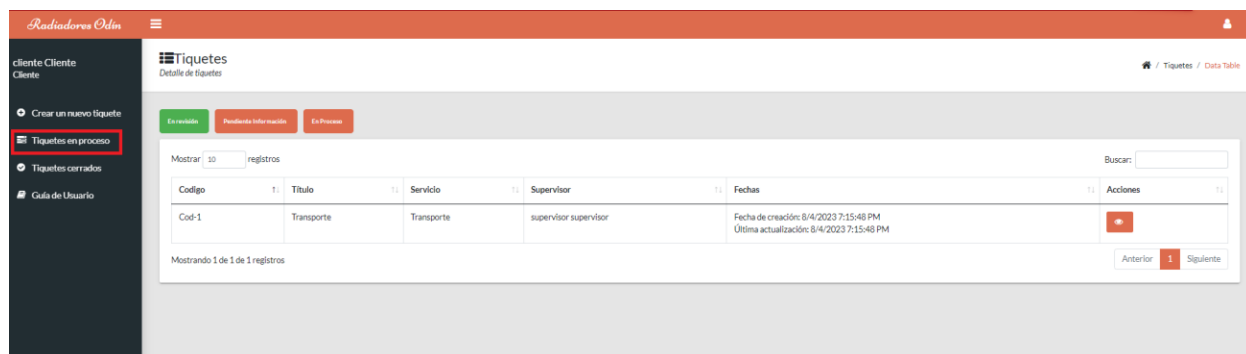
Paso 2:

Completar los campos requeridos los cuales estar señalados con las flechas rojas, con la información necesaria para poder explicar la necesidad que tiene su ticket.



Visualización de tickets creados: En caso de que un cliente quiera ver los tickets creados si saber el estado de estos debe de seguir los siguientes pasos:

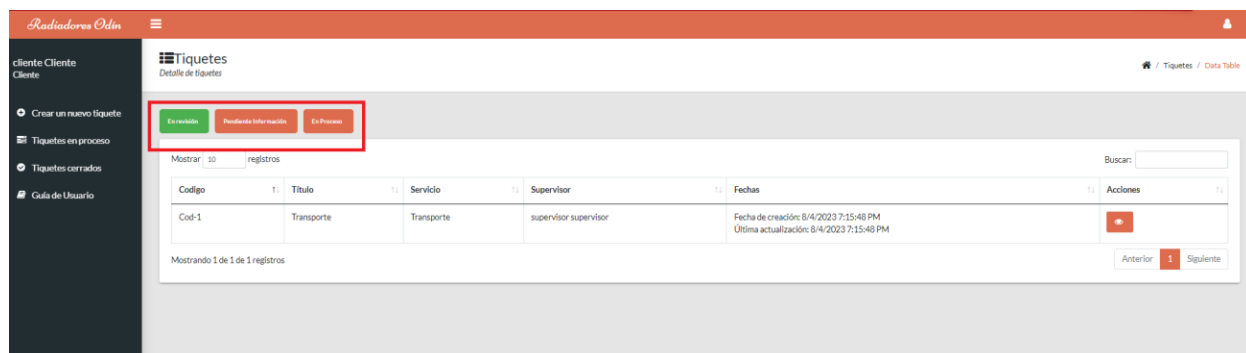
Paso 1: Dirigirse al apartado de Tickets en proceso.



The screenshot shows the 'Radiadores Odín' web application. In the sidebar, 'Tickets en proceso' is selected. The main area displays a table of tickets. The table has columns: Código, Título, Servicio, Supervisor, Fechas, and Acciones. A single record is shown with the following data:

Código	Título	Servicio	Supervisor	Fechas	Acciones
Cod-1	Transporte	Transporte	supervisor supervisor	Fecha de creación: 8/4/2023 7:15:48 PM Última actualización: 8/4/2023 7:15:48 PM	[+]

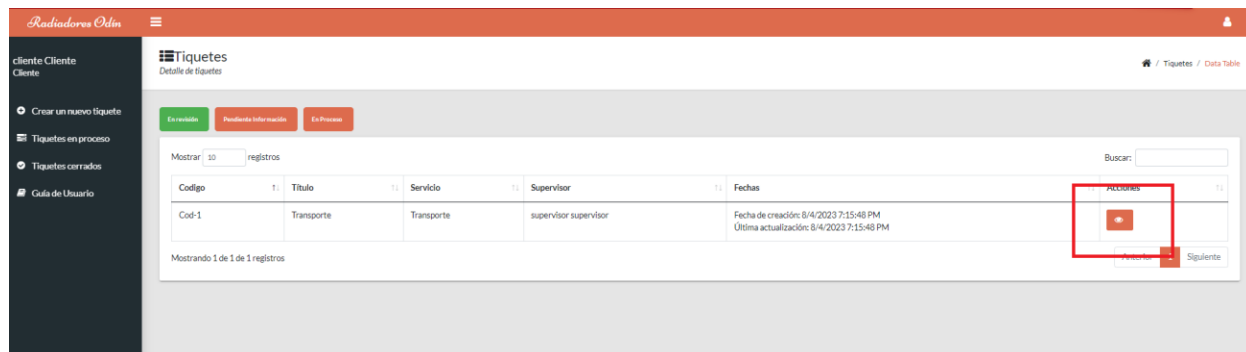
Paso 2: Aquí se visualizan los tickets abiertos por estado, ya sea En revisión, Pendiente revisión o En proceso.



This screenshot is similar to the previous one, but the 'En revisión' tab is selected. The table content remains the same, showing one ticket record.

En revisión se encuentran los tickets que se han creado recientemente, en los mismos se puede visualizar el código del ticket, título que se le asignó a el ticket, el tipo de servicio que se escogió, el supervisor que se encuentra asignado a el ticket y finalmente las fechas tanto de creación como la de la última actualización.

En revisión solo podemos visualizar el ticket ya que el mismo se encuentra a la espera de que el supervisor lo valide.



This screenshot highlights the 'Acciones' column in the table. A red box is drawn around the '+' button in the 'Acciones' column of the first row, indicating that users can click this button to perform actions on the ticket.

Dentro de la visualización del tickete como tal se podrá visualizar todas las características del tickete creado, adicionalmente se podrá, crear comentarios y documentos dentro del tickete, los mismo con la finalidad de proporcionar instrucciones adicionales a el tickete.

Información del Tiquete

[Ver Tiquete](#)

Cod-1

Transporte

Descripción
Trasnporte a mi casa

Fecha de inicio
8/4/2023 7:15:48 PM

Supervisor a Cargo
supervisor supervisor

☐ Mostrar Comentarios

☐ Mostrar Documentos

[Volver atrás](#)

Última actualización
8/4/2023 7:15:48 PM

Servicio
Transporte

En pendientes de información se encuentran los ticketes que se han creado indebidamente o bien alguno en el que falte información para poder ser completado. Tiene las mismas funcionalidades que el de en revisión pero con la diferencia que en este se puede editar las características del tickete, y se puede completar si el mismo contara con algún error.

Tiquetes

Detalle de tiquetes

[Tiquetes](#) / [Data Table](#)

En revisión

Pendiente Información

En Proceso

Mostrar 10 registros

Buscar:

Codigo	Título	Servicio	Supervisor	Fechas	Acciones
Cod-3	Transporte de radiador	Transporte	supervisor supervisor	Fecha de creación: 8/6/2023 12:21:11 PM Última actualización: 8/6/2023 12:17:32 PM	<div> <div></div> <div></div> </div>

Mostrando 1 de 1 de 1 registros

Anterior

1

Siguiente

Adicionalmente si se desea visualizar las características del tickete o bien dejar un comentario en el mismo se deben de seguir los siguientes pasos:

Paso 1:

Seleccionar el icono de ver.



Tiquetes

Detalle de tiquetes

En revisión

Pendiente información

En Proceso

Mostrar

10

registros

Buscar:

Código	Título	Servicio	Supervisor	Fechas	Acciones
Cod-3	Transporte de radiador	Transporte	supervisor supervisor	<div> <div>Fecha de creación: 8/6/2023 12:21:11 PM</div> <div>Última actualización: 8/6/2023 12:17:32 PM</div> </div>	<div> <div>👁️</div> <div>✎️</div> </div>

Mostrando 1 de 1 de 1 registros

Anterior

1

Siguiente

Paso 2:

Dentro del apartado ver si podrá ver todas las características del tickete, seguidamente en la parte inferior se encuentra el espacio para poder ver los comentarios realizados dentro del tickete, si se desea agregar uno se debe de presionar el botón de Agregar.

Información del Tiquete

[Ver Tiquete](#)

Cod-3

Transporte de radiador

Descripción

Requiero que se transporte un radiador hasta mi hogar

Fecha de inicio

8/6/2023 12:17:32 PM

Última actualización

8/6/2023 12:21:11 PM

Fecha estimada

8/14/2023 12:21:00 PM

☐ **Supervisor a Cargo**

supervisor supervisor

Servicio

Transporte

☒ **Mostrar Comentarios**

No hay comentarios disponibles.

Agregar

☐ **Mostrar Documentos**

Volver atrás

A continuación, se presentará este mensaje en la pantalla.

Agregar Comentario ×

Mensaje

Mensaje que se desee colocar

Cancelar **Guardar**

Se escribe el comentario, indicando detalles adicionales o bien aclaraciones, y se da en el botón de Guardar.

En el apartado de En Proceso se podrán visualizar los tickets en los que se está trabajando actualmente, al igual que los tickets que se encuentran en revisión no es posible editarlos solo visualizarlos.

Tickets

Detalle de tickets

Home

 / Tickets / Data Table

En revisión

Pendiente Información


En Proceso

Mostrar

10

registros

Buscar:

Código	Título	Servicio	Supervisor	Fechas	Acciones
Cod-4	Venta de un radiador de carro	Venta de radiadores	supervisor supervisor	Fecha de creación: 8/6/2023 7:19:46 PM Última actualización: 8/6/2023 7:18:48 PM	

Mostrando 1 de 1 de 1 registros

Anterior

1

Siguiente

Finalmente, dentro de las funcionalidades del sistema como tal se encuentra poder visualizar los tickets que se encuentren cerrados, si como usuario deseas poder visualizar los tickets que se encuentren cerrados, se debe de seguir los siguientes pasos:

Paso 1: seleccionar Tickets cerrados dentro del menú lateral, seguidamente encontrará información relacionada a los tickets que se encuentre cerrados.

Radiadores Odín

cliente Cliente
Cliente

Administración de Tiquetes
Información de Tiquetes registrados

Crear un nuevo tiquete
Tiquetes en proceso
Tiquetes cerrados
Guía de Usuario

Mostrar 10 registros

Buscar:

Título	Fecha de Creación	Fecha Cierre	Supervisor	Acciones
Transporte	8/4/2023 7:15:48 PM	8/6/2023 10:46:12 PM	supervisor supervisor	

Mostrando 1 de 1 de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

Configuración de Cuenta Perfil de usuario

Cómo editar y actualizar la información del perfil

Paso 1: dirigirse a el apartado de perfil.

Radiadores Odín

cliente Cliente
Cliente

Información de estado de Tiquetes

EN REVISIÓN 1

FALTA DE INFORMACIÓN 1

EN PROCESO 0

FINALIZADOS 0

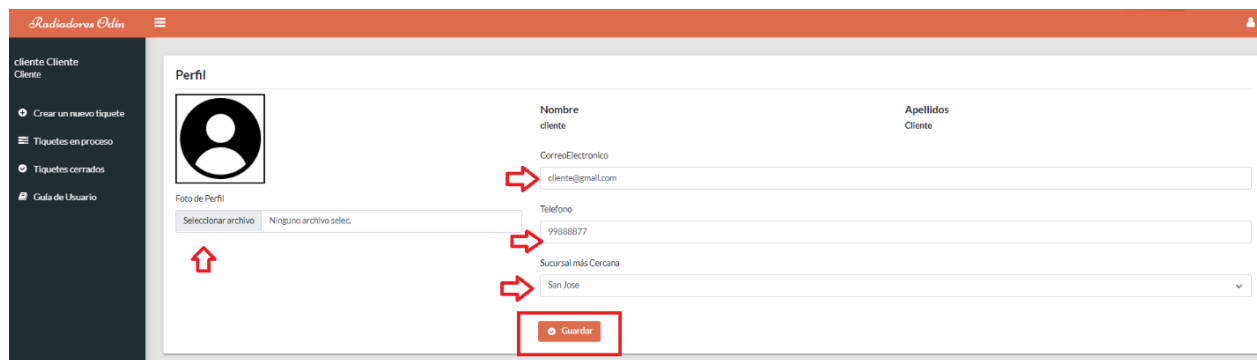
Perfil
Cambiar Contraseña
Cerrar Sesión

Crear una nueva Solicitud

¡Bienvenido al sistema! Utiliza este enlace para crear tu solicitud. ¡Esperamos recibirla pronto!

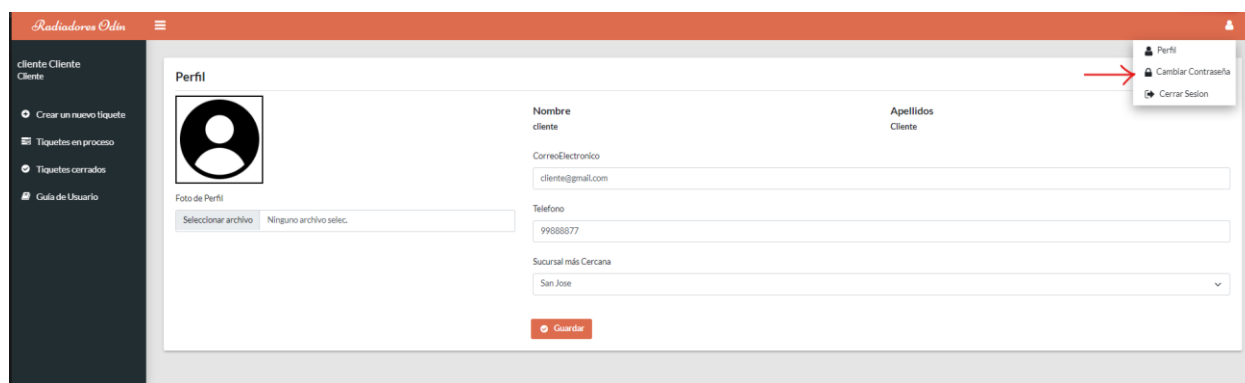
Ir

Paso 2: Dentro del apartado de Perfil se debe de ingresar la información que se desea editar, la misma esta señalada con las flechas rojas, y se confirman con el botón Guardar.




Cambio de contraseña: si se desea realizar el cambio de la contraseña los pasos a seguir son los siguientes:

Paso 1: dirigirse a el apartado de Cambiar Contraseña.



Paso 2: dirigirse a el apartado de Cambiar Contraseña.



Paso 3: Colocar la contraseña actual en el primer campo, seguidamente completar los otros 2 cuadros con la nueva contraseña deseada. Cabe mencionar que la misma debe de cumplir con las características mínimas de seguridad.

Fin de la guía informativa de usuario