

Manual de Usuario

APLICACIÓN SupportSync



Versión 0.1

Agilizando soluciones, mejorando experiencias.

Contenido

Inicio de Sesión	3
Panel de Usuario Para Agente de atención	4
Consulta.....	4
Detalle de Consulta.....	5
Consultas Recientes	7
Estadística	8
Cerrar sesión.....	8
Panel de Usuario Para Coordinador.....	9
Reportes.....	9
Casos escalados	11
Gestión de Productos.....	12
Documentos.....	13
Cerrar Sesión	13

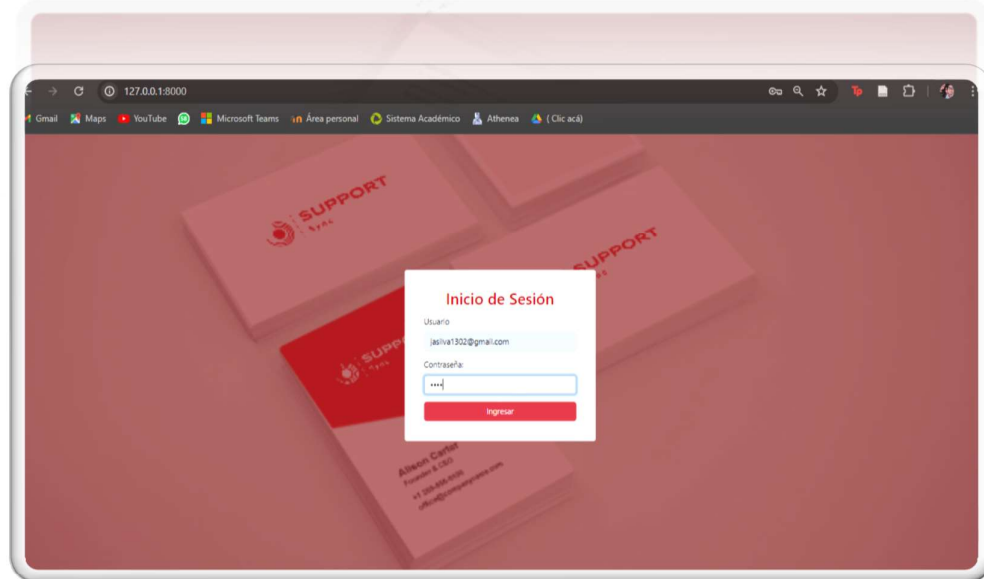
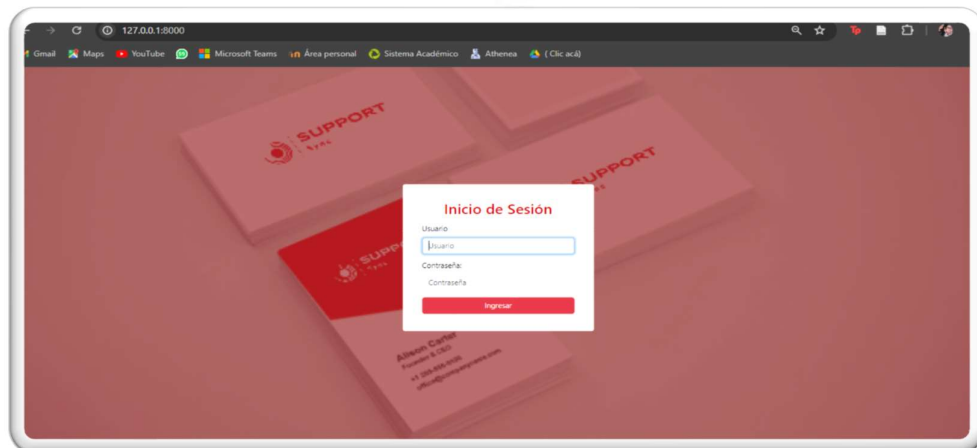
Inicio de Sesión

Descripción

La pantalla de inicio de sesión permite a los usuarios autenticarse para acceder a la aplicación SupportSync según su rol en la empresa previamente ya asignado.

Pasos

1. Ingresar el correo electrónico en el campo "Usuario".
2. Ingresar la contraseña en el campo "Contraseña".
3. Presionar el botón "Ingresar".



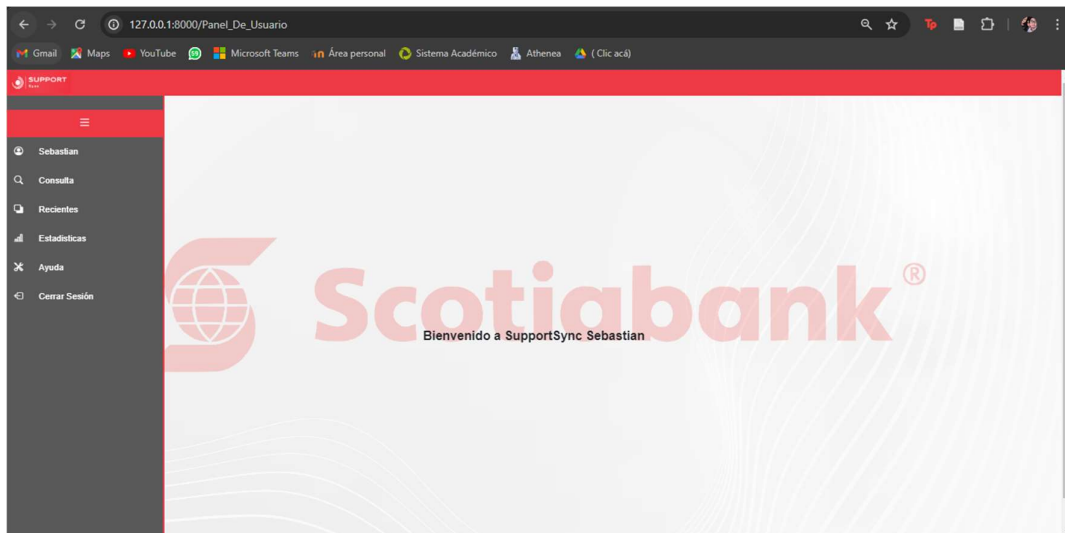
Panel de Usuario Para Agente de atención

Descripción

El panel de usuario proporciona un acceso rápido a las principales funcionalidades del sistema, permitiendo a los usuarios navegar entre diferentes secciones de la aplicación.

Funcionalidades Disponibles

- Consulta: Crear una nueva consulta sobre los servicios.
- Consultas Recientes: Ver las consultas realizadas recientemente.
- Estadísticas: Acceder a los reportes y estadísticas de los casos.
- Ayuda: Acceder a la sección de ayuda.
- Cerrar Sesión: Salir de la aplicación.



Consulta

Descripción

La funcionalidad de Consulta permite al usuario crear una nueva consulta sobre diferentes tipos de servicios y productos.

Pasos

1. Ingresar los datos del cliente
2. Consultar el cliente en la base de datos mediante el botón de búsqueda

3. Seleccionar el tipo de consulta en el menú desplegable.
4. Seleccionar el producto relacionado con la consulta.
5. Presionar el botón "Consultar" para enviar la solicitud.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying '127.0.0.1:8000/Nueva_Solicitud'. The browser's taskbar includes icons for Gmail, Maps, YouTube, Microsoft Teams, Área personal, Sistema Académico, and Athenea. The page has a red header with the word 'SUPPORT'. On the left, there is a vertical sidebar with icons for home, search, and other functions. The main content area features a form titled 'Datos del Cliente'. This form includes a 'Documento de identificación:' field with a red border and a magnifying glass icon. Below it, there are two dropdown menus: 'Selecciona tipo de consulta:' with 'Aclaración de Saldo' selected, and 'Producto:' with 'Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1' selected. A black 'Consultar' button is positioned at the bottom of the form.

This screenshot shows the same 'Datos del Cliente' form, but with pre-filled information. The 'Documento de identificación:' field is empty. The 'Selecciona tipo de consulta:' dropdown is set to 'Aclaración de Saldo'. The 'Producto:' dropdown is set to 'Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1'. Above the dropdowns, there are several input fields: 'JHONATHAN AI' for the name, 'jssilva1302@gn' for the email, '3028274587' for the phone number, and 'Colombia' for the country. Each of these fields has a corresponding icon (person, email, phone, and flag) to its left. A black 'Consultar' button is located at the bottom of the form.

Detalle de Consulta

Descripción

La funcionalidad de detalle de consulta permite a los usuarios visualizar información detallada de una consulta específica, ver documentos del cliente y resolver o escalar la solicitud.

Funcionalidades

- Ver documentos del cliente: Acceder a los archivos y documentos asociados a la consulta.
- Resolver la solicitud: Marcar la consulta como resuelta si se ha encontrado una solución.
- Escalar la solicitud: Enviar la consulta a un nivel superior de atención si no se puede resolver en el nivel actual.

Pasos

1. Acceder al detalle de una consulta desde la lista de consultas recientes
2. Revisar los documentos del cliente asociados a la consulta.
3. Tomar la acción necesaria: resolver o escalar la solicitud.

The image displays two screenshots of a web application interface for managing support cases. The browser address bar shows the URL 127.0.0.1:8000/Detalle_De_Caso=8. The application has a red header bar with the word 'SUPPORT' and a sidebar with navigation icons.

Top Screenshot: Shows the 'Caso #8' details. The 'Tipo Consulta' is 'Aclaración de saldos' and the 'Producto' is 'Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1'. The 'Datos del Cliente' section includes the name 'JHONATHAN ARLEY SILVA', email 'jasilva1302@gmail.com', and phone '3028274587'. There is a 'Documentos' dropdown menu, an 'Estado de caso' section with radio buttons for 'Solucionado', 'Comunicación Interrumpida', 'Comunicación Suspendida por el cliente', and 'Caso Escalado', and an 'Observación' text area. A red 'Guardar' button is at the bottom.

Bottom Screenshot: Shows the same 'Caso #8' details, but with a preview of a document titled 'Consulta de saldo' displayed on the right. The document preview shows a message: 'Nuestro menú ha cambiado, por eso queremos que te familiarices con el.' and a section titled '¿Cómo consultar tu saldo en la nueva Red?' with instructions on how to use the new service.

Consultas Recientes

Descripción

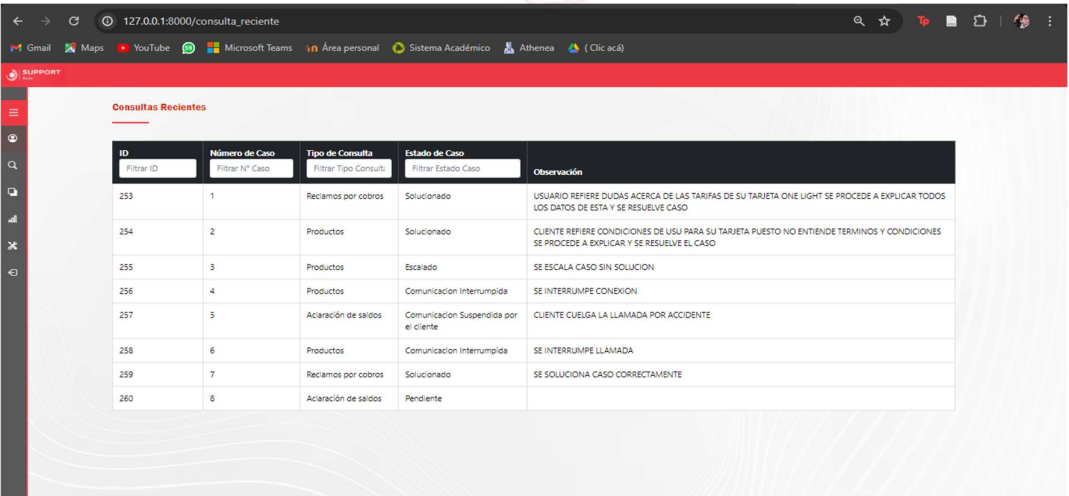
Esta sección permite al usuario visualizar las consultas realizadas recientemente. Es útil para hacer seguimiento a las consultas en curso o recientes.

Pasos

1. Acceder al modulo por medio del menú desplegable

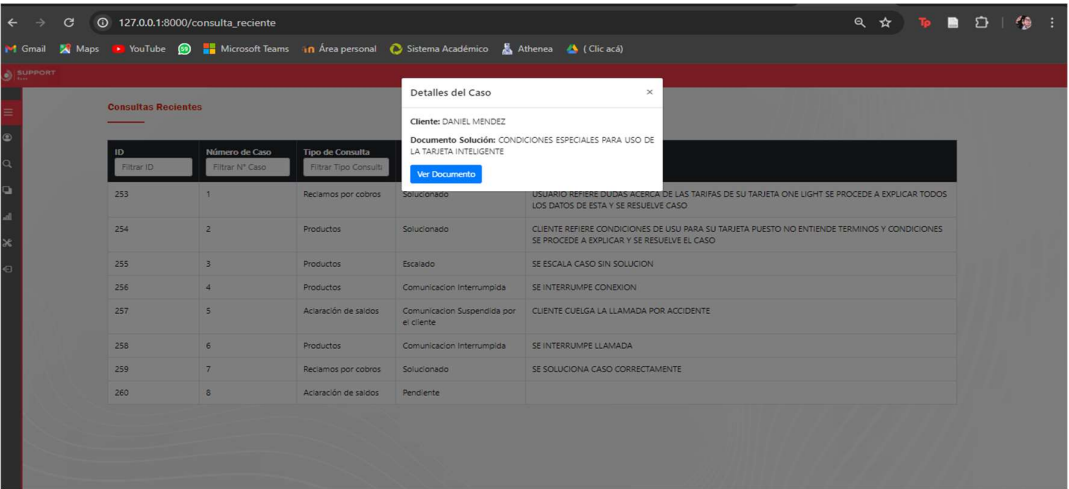
Funcionalidades

- Filtrar por diferentes categorías la información
- Al dar clic podemos visualizar la información del cliente de la consulta y el documento solución.



The screenshot shows a web application titled 'Consultas Recientes'. It features a sidebar menu on the left with icons for home, search, and other functions. The main content area contains a table with the following columns: ID, Número de Caso, Tipo de Consulta, Estado de Caso, and Observación. Each column has a filter dropdown menu. The table lists 8 queries with various statuses like 'Solucionado', 'Escalado', and 'Pendiente'.

ID	Número de Caso	Tipo de Consulta	Estado de Caso	Observación
<input type="text" value="Filtrar ID"/>	<input type="text" value="Filtrar N° Caso"/>	<input type="text" value="Filtrar Tipo Consulta"/>	<input type="text" value="Filtrar Estado Caso"/>	
253	1	Reclamos por cobros	Solucionado	USUARIO REFIERE DUDAS ACERCA DE LAS TARIFAS DE SU TARJETA ONE LIGHT SE PROCEDE A EXPLICAR TODOS LOS DATOS DE ESTA Y SE RESUELVE CASO
254	2	Productos	Solucionado	CLIENTE REFIERE CONDICIONES DE USU PARA SU TARJETA PUESTO NO ENTIENDE TERMINOS Y CONDICIONES SE PROCEDE A EXPLICAR Y SE RESUELVE EL CASO
255	3	Productos	Escalado	SE ESCALA CASO SIN SOLUCION
256	4	Productos	Comunicación Interrumpida	SE INTERRUMPE CONEXION
257	5	Aclaración de saldos	Comunicación Suspendida por el cliente	CLIENTE CUELGA LA LLAMADA POR ACCIDENTE
258	6	Productos	Comunicación Interrumpida	SE INTERRUMPE LLAMADA
259	7	Reclamos por cobros	Solucionado	SE SOLUCIONA CASO CORRECTAMENTE
260	8	Aclaración de saldos	Pendiente	



This screenshot is identical to the previous one, but with a modal window titled 'Detalles del Caso' open over the table. The modal displays the following information:

- Cliente: DANIEL MENDEZ
- Documento Solución: CONDICIONES ESPECIALES PARA USO DE LA TARJETA INTELIGENTE
- A button labeled 'Ver Documento'.

ID	Número de Caso	Tipo de Consulta	Estado de Caso	Observación
<input type="text" value="Filtrar ID"/>	<input type="text" value="Filtrar N° Caso"/>	<input type="text" value="Filtrar Tipo Consulta"/>		
253	1	Reclamos por cobros	Solucionado	USUARIO REFIERE DUDAS ACERCA DE LAS TARIFAS DE SU TARJETA ONE LIGHT SE PROCEDE A EXPLICAR TODOS LOS DATOS DE ESTA Y SE RESUELVE CASO
254	2	Productos	Solucionado	CLIENTE REFIERE CONDICIONES DE USU PARA SU TARJETA PUESTO NO ENTIENDE TERMINOS Y CONDICIONES SE PROCEDE A EXPLICAR Y SE RESUELVE EL CASO
255	3	Productos	Escalado	SE ESCALA CASO SIN SOLUCION
256	4	Productos	Comunicación Interrumpida	SE INTERRUMPE CONEXION
257	5	Aclaración de saldos	Comunicación Suspendida por el cliente	CLIENTE CUELGA LA LLAMADA POR ACCIDENTE
258	6	Productos	Comunicación Interrumpida	SE INTERRUMPE LLAMADA
259	7	Reclamos por cobros	Solucionado	SE SOLUCIONA CASO CORRECTAMENTE
260	8	Aclaración de saldos	Pendiente	

Estadística

Descripción

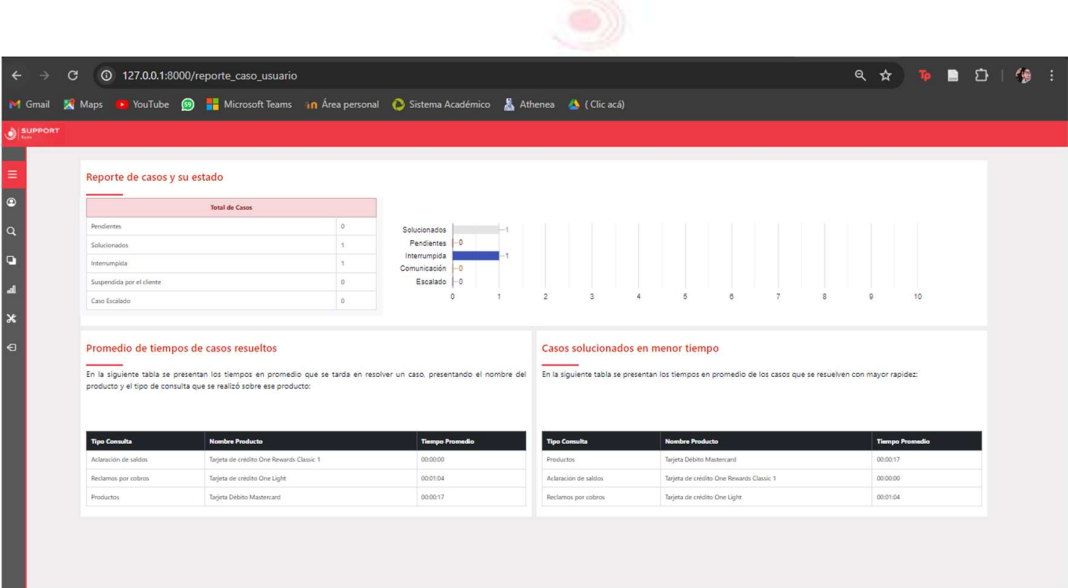
Los usuarios pueden generar reportes sobre los casos atendidos, visualizando estadísticas de rendimiento y resolución de problemas.

Pasos

1. Accede al módulo de estadística del menú desplegable

Funcionalidades

- Visualización de estadísticas mediante gráficos.
- Información detallada de los casos atendidos.



Cerrar sesión

Descripción

Los usuarios pueden cerrar la sesión al finalizar su jornada laboral para buenas practicas en la seguridad de la información.

Pasos

1. Accede al menú desplegable y da clic en la opción de cerrar sesión.

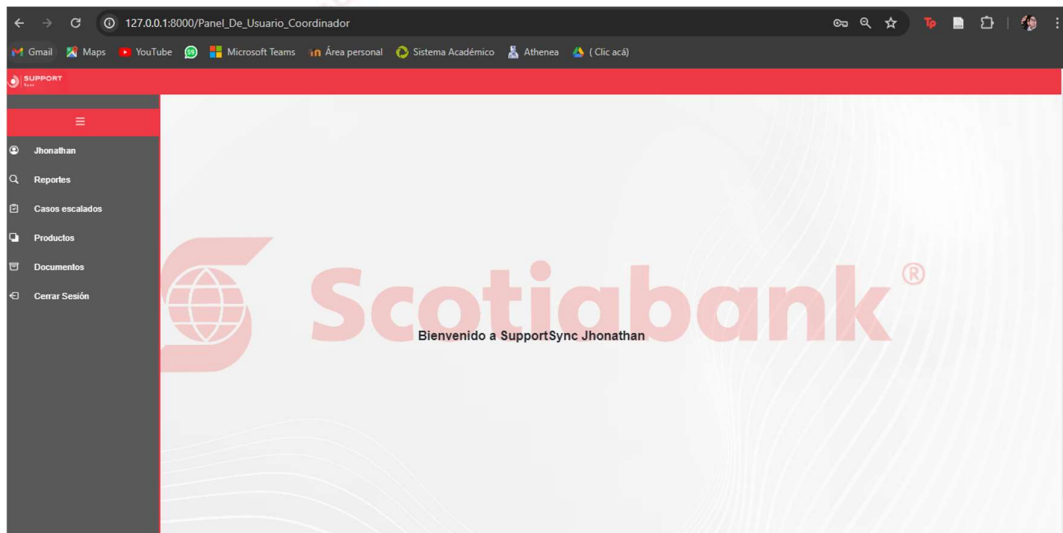
Panel de Usuario Para Coordinador

Descripción

El panel de usuario proporciona un acceso rápido a las principales funcionalidades del sistema, permitiendo a los usuarios navegar entre diferentes secciones de la aplicación.

Funcionalidades Disponibles

- Reportes: Modulo para ver un reporte estadístico sobre los casos atendidos por los agentes
- Casos escalados: Modulo para ver los casos que han sido escalados.
- Productos: Modulo para la gestión de productos
- Documentos: Modulo para la gestión de documentos solución.
- Cerrar sesión: Apartado para cerrar la sesión de usuario.



Reportes

Descripción

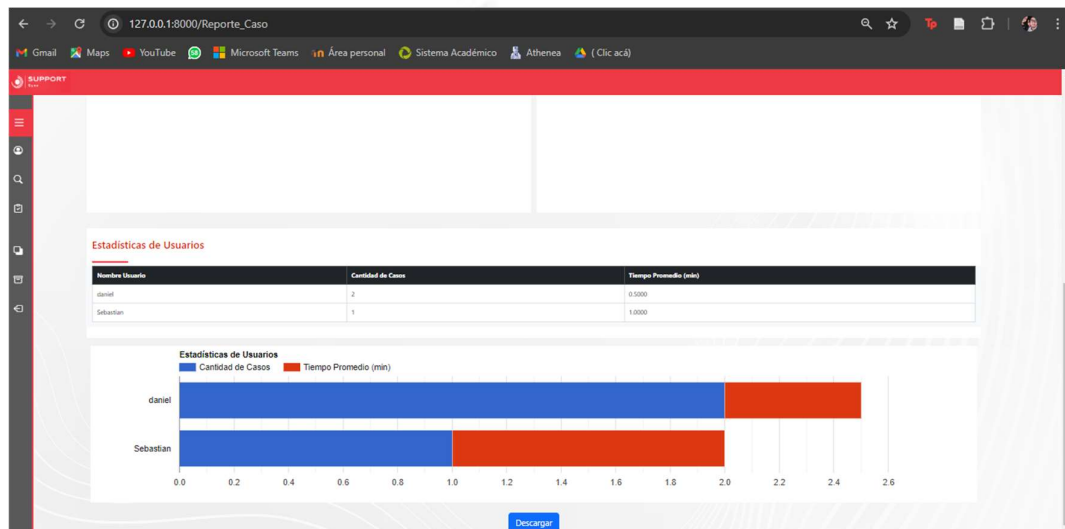
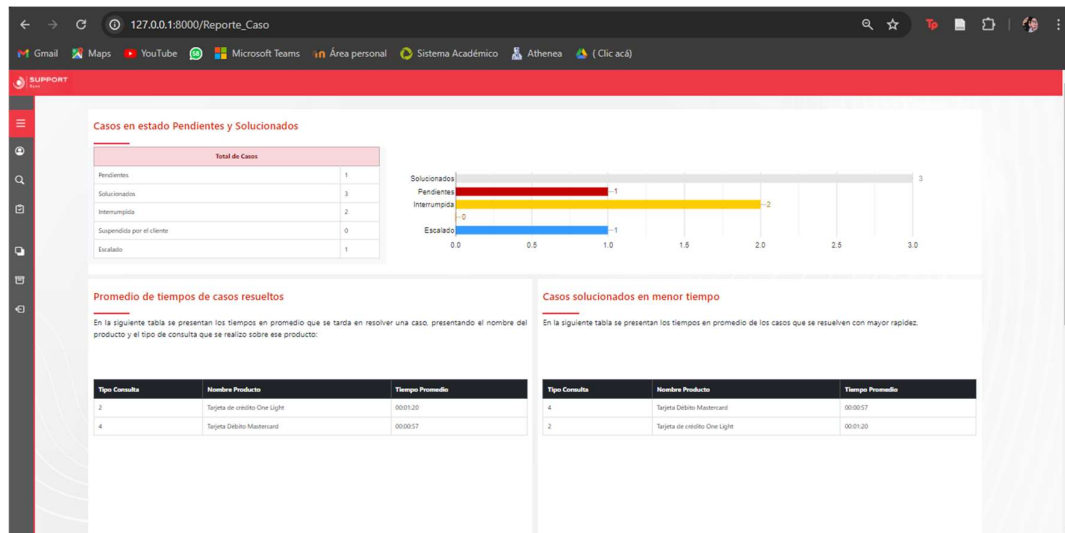
Modulo donde encontramos un reporte detallado y estadístico de la gestión de los casos y del rendimiento de los agentes de atención.

Funcionalidades

- Reporte estadístico de gestión de casos
- Descarga en pdf del reporte

Pasos

1. Despliega el menú del panel de usuario para el rol de coordinador y selecciona el módulo de reportes.
2. Clic en el botón descargar para obtener el reporte en pdf.



Casos escalados

Descripción

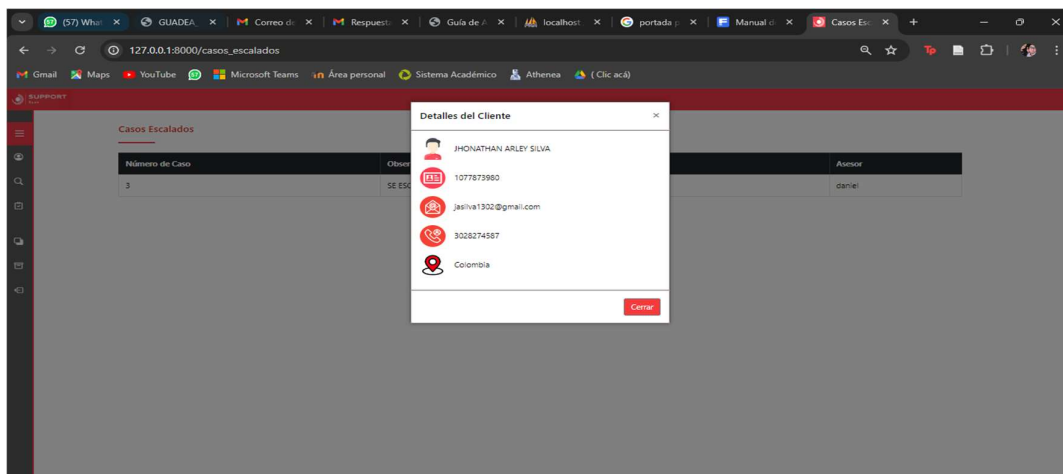
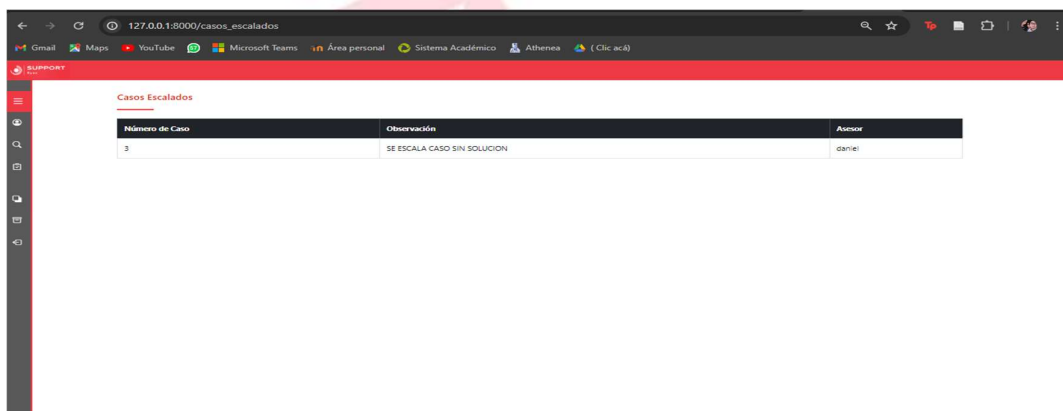
Modulo donde encontramos una tabla con todos los casos escalados por los agentes y su información relevante.

Funcionalidades

- Lista de casos escalados.
- Información del cliente que genero el caso.

Pasos

1. Despliega el menú del panel de usuario para el rol de coordinador y selecciona Casos escalados.
2. Clic en cualquier caso para verificar los datos del cliente que genero el caso.



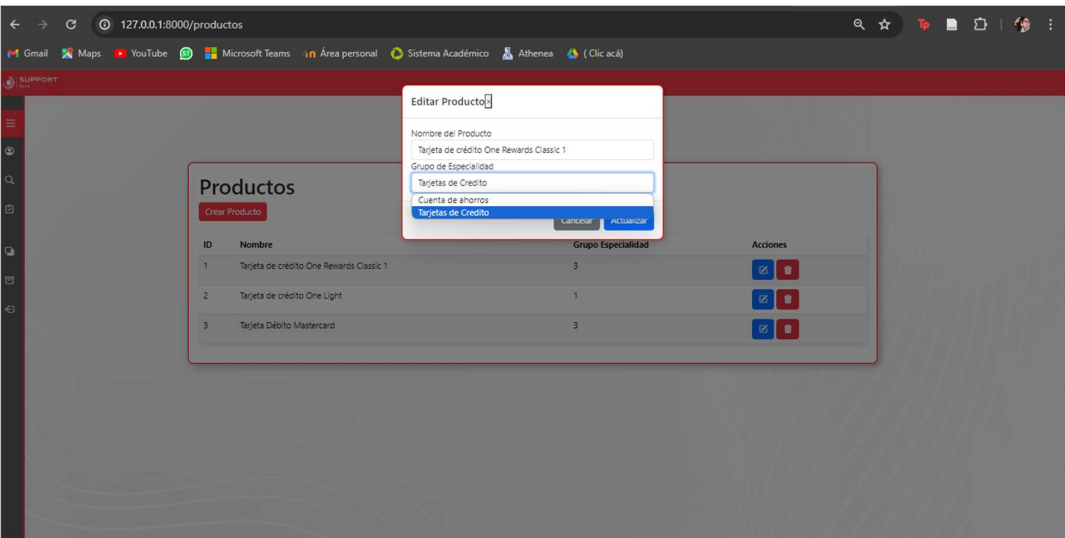
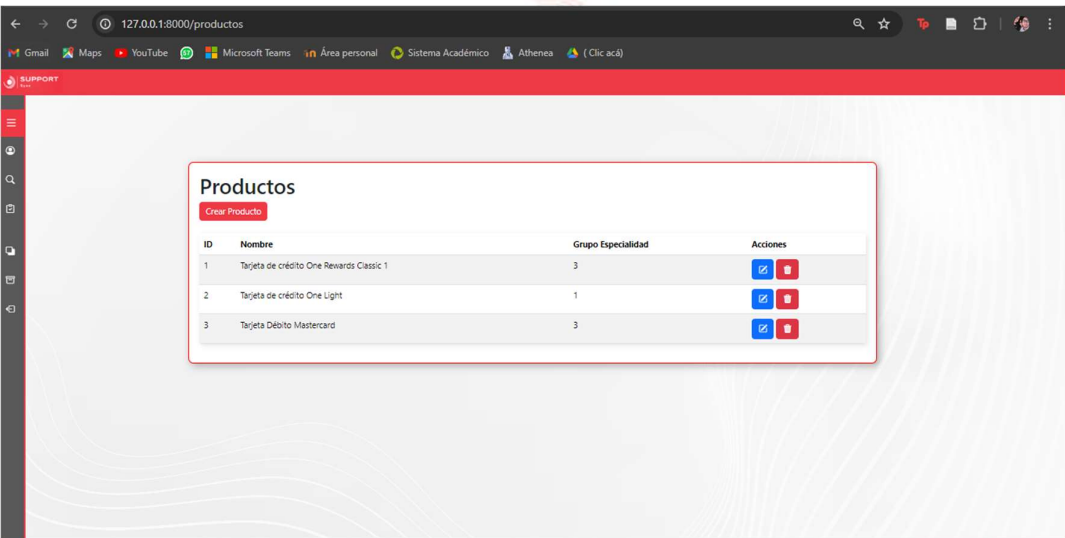
Gestión de Productos

Descripción

- La sección de gestión de productos permite a los coordinadores autorizados crear, editar y eliminar productos disponibles para las consultas.

Funcionalidades

1. Crear Producto: Agregar un nuevo producto.
2. Editar Producto: Modificar la información de un producto existente.
3. Eliminar Producto: Quitar un producto del sistema.



Documentos

Descripción

- La sección de gestión de documentos permite a los coordinadores autorizados crear, editar y eliminar documentos disponibles para las consultas.

Funcionalidades

1. Crear documento: Agregar un nuevo documento.
2. Editar documento: Modificar la información de documento existente.
3. Eliminar documento: Quitar un documento del sistema.

Gestión de Documentos de Atención al Cliente

Documento (PDF): Seleccionar archivo | Ningún archivo seleccionado

Nombre Documento: Producto: Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1 Tipo Consulta: Aclaración de saldos

Observación:

Guardar Documento

Lista de Documentos

10 entries per page Search:

Documento	Observación	Producto	Tipo de Consulta	Acciones
Conoce los beneficios de tu tarjeta One Light	Sin cuota de manejo ¡Olvídate de pagar tu cuota de manejo! Tu cobro de cuota de manejo será \$0.	Tarjeta de crédito One Light	Acuerdos de pago	
Consulta de saldo	Nuestro menú ha cambiado, por eso queremos que te familiarices con el.	Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1	Aclaración de saldos	
Consulta de saldo	Nuestro menú ha cambiado, por eso queremos que te familiarices con el.	Tarjeta de crédito One Light	Aclaración de saldos	
Consulta de saldo	Nuestro menú ha cambiado, por eso queremos que te familiarices con el.	Tarjeta Débito Mastercard	Aclaración de saldos	

Cerrar Sesión

Descripción

El usuario puede cerrar sesión desde cualquier página de la aplicación para finalizar su sesión de manera segura.

Pasos

1. Hacer clic en "Cerrar Sesión" en el menú lateral.