



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.....	6
Consultas Recientes	8
Estadística	9
Cerrar sesión.....	10
Panel de Usuario Para Coordinador.....	10
Reportes.....	11
Casos escalados	13
Gestión de Productos.....	14
Documentos.....	16
Cerrar Sesión	16



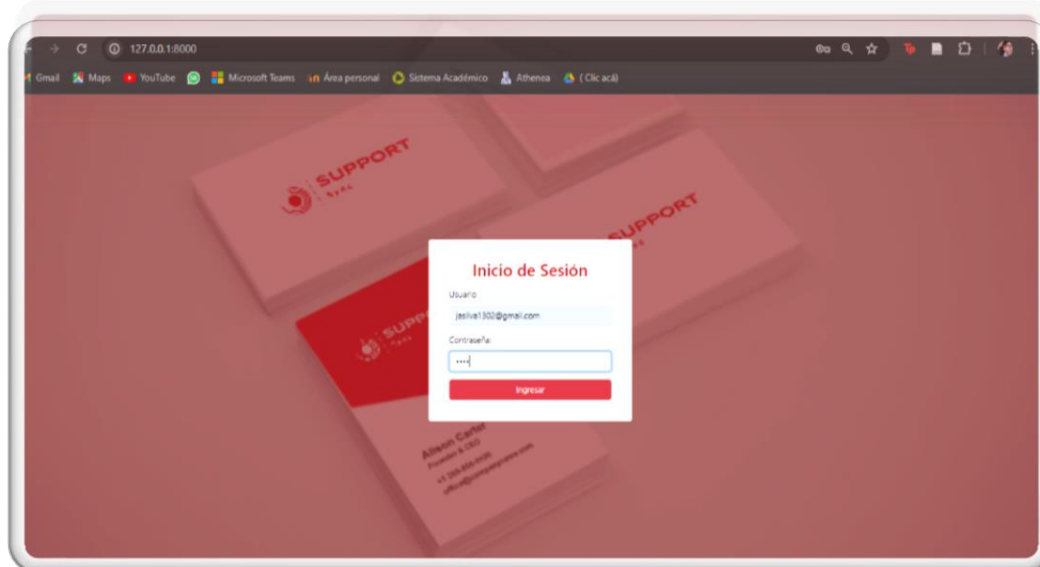
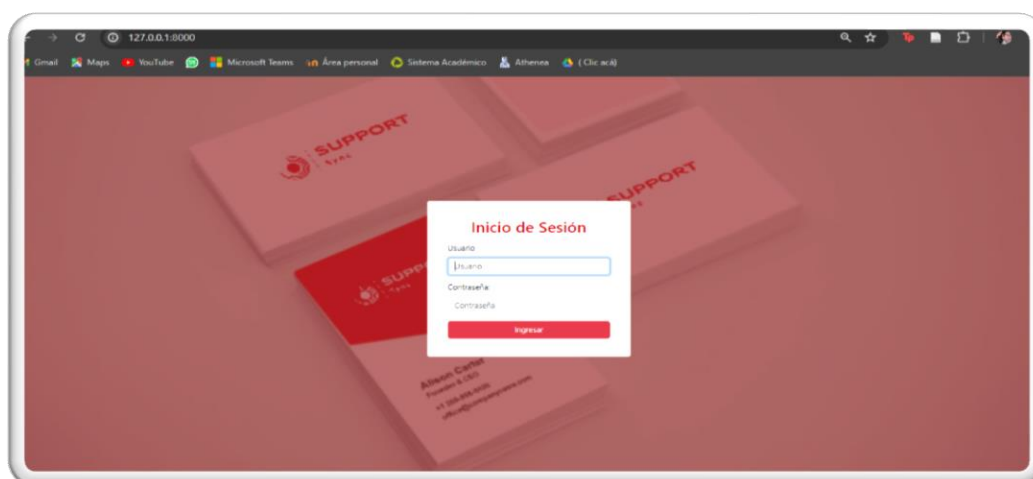
Inicio de Sesión

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".





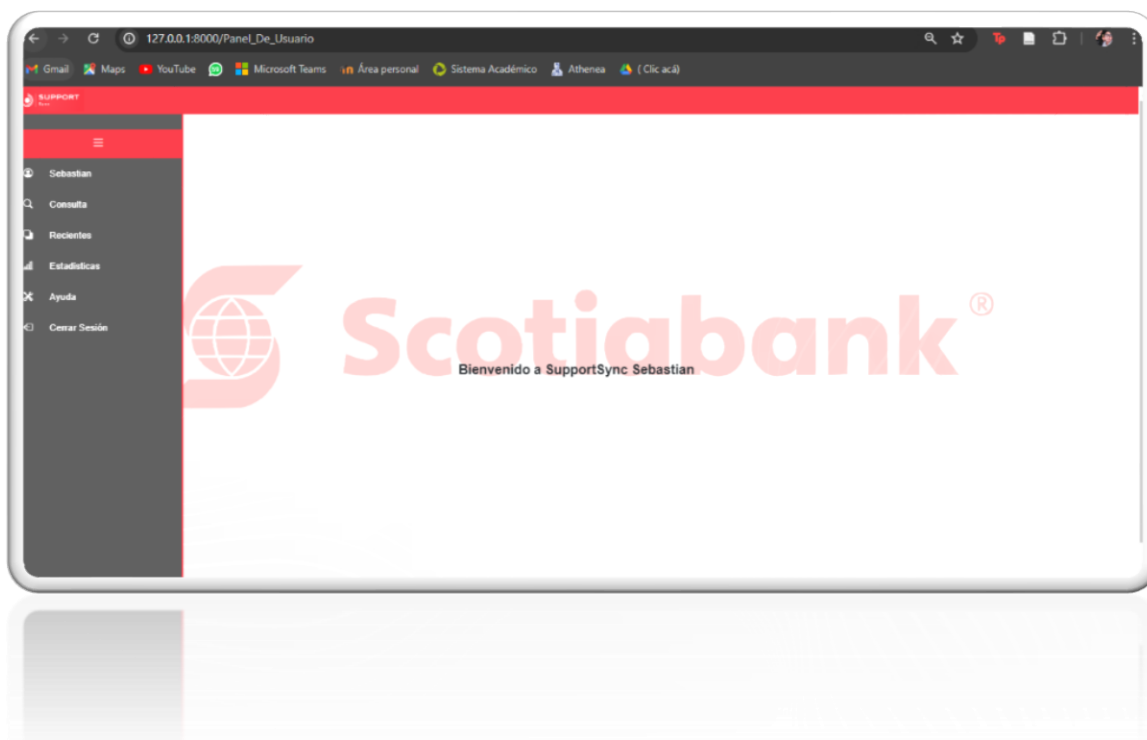
Panel de Usuario Para Agente de atención

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 URL '127.0.0.1:8000/Nueva_Solicitud'. The browser's taskbar includes icons for Gmail, Maps, YouTube, Microsoft Teams, Área personal, Sistema Académico, Athenea, and a user profile. The application interface has a red header with the 'SUPPORT Sync' logo. A sidebar on the left contains a vertical menu with icons for 'Inicio', 'Consultas', 'Clientes', 'Productos', 'Cuentas', 'Facturas', 'Reportes', and 'Ayuda'. The main content area is titled 'Datos del Cliente' and contains the following fields:

- Documento de identificación:** A text input field with a red border and a search icon to its right.
- Selecciona tipo de consulta:** A dropdown menu with 'Aclaración de Saldo' selected.
- Producto:** A dropdown menu with 'Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1' selected.
- Consultar:** A black button located below the dropdown menus.

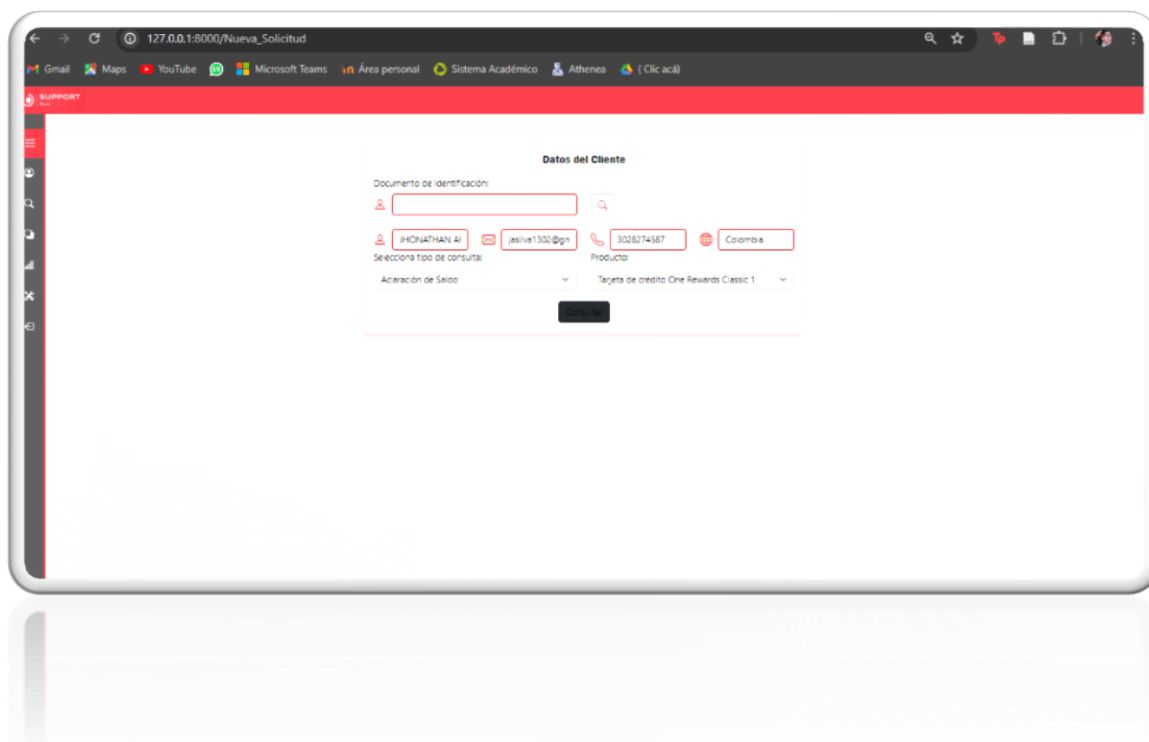


Detalle de Consulta

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 screenshot displays the 'Caso # 8' form in the Support Sync application. The form is titled 'Caso # 8' and includes the following fields and options:

- Tipo Consulta:** Adaptación de saldos
- Producto:** Tarjeta de crédito One Rewards Classic 1
- Datos del Cliente:** A dropdown menu showing 'Nombre del cliente: JHONATHAN ARLEY SILVA', 'email: jassiva100@gmail.com', and 'Celular: 3028274887'.
- Documentos:** A dropdown menu.
- Estado de caso:** Radio buttons for 'Resuelto', 'Comunicación Interrumpida', 'Comunicación Suspendida por el cliente', and 'Caso Escalado'.
- Observación:** A text area for notes.
- Guardar:** A red button to save the case.

Below the form, a preview of the 'Consulta de saldo' document is shown. The document includes the following content:

- Consulta de saldo** (1 / 2, 67%)
- 13/04/2019**
- Consulta de saldo**
- Copiar**, **Ver información**, **Consultar de saldo**
- Nuestro menú ha cambiado, por eso queremos que te familiarices con él.**
- ¿Cómo consultar tu saldo en la nueva Red?**
- Imprima la tarjeta y me envíela a mi correo hasta que el sistema se lo indique.**
- Por la seguridad no aceptes pagos de terceros.**
- Elige si deseas o no un recibo para la transacción.**
- Elige la opción **consulta de tarjeta** / **consulta de saldo**.**



Consultas Recientes

Descripción

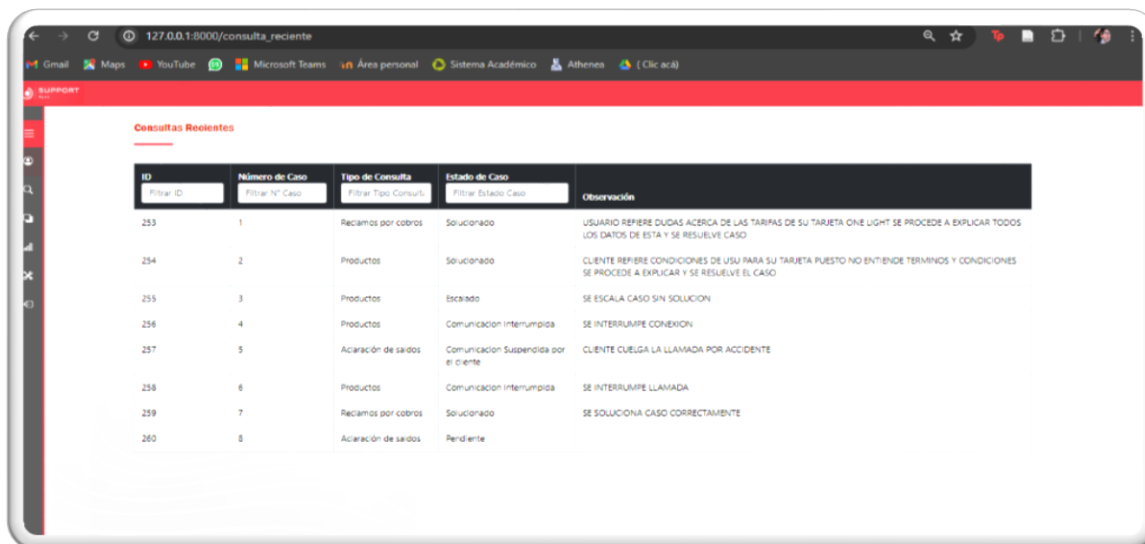
Esta sección permite al usuario visualizar las consultas realizadas recientemente. Es útil para hacer seguimiento a las consultas en curso o recientes.

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 browser window with the URL '127.0.0.1:8000/consulta_reciente'. The browser's address bar and tabs are visible. The web application has a red header with the 'SUPPORT' logo. A sidebar on the left contains navigation icons. The main content area is titled 'Consultas Recientes' and features a table with the following data:

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 REPITE 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	



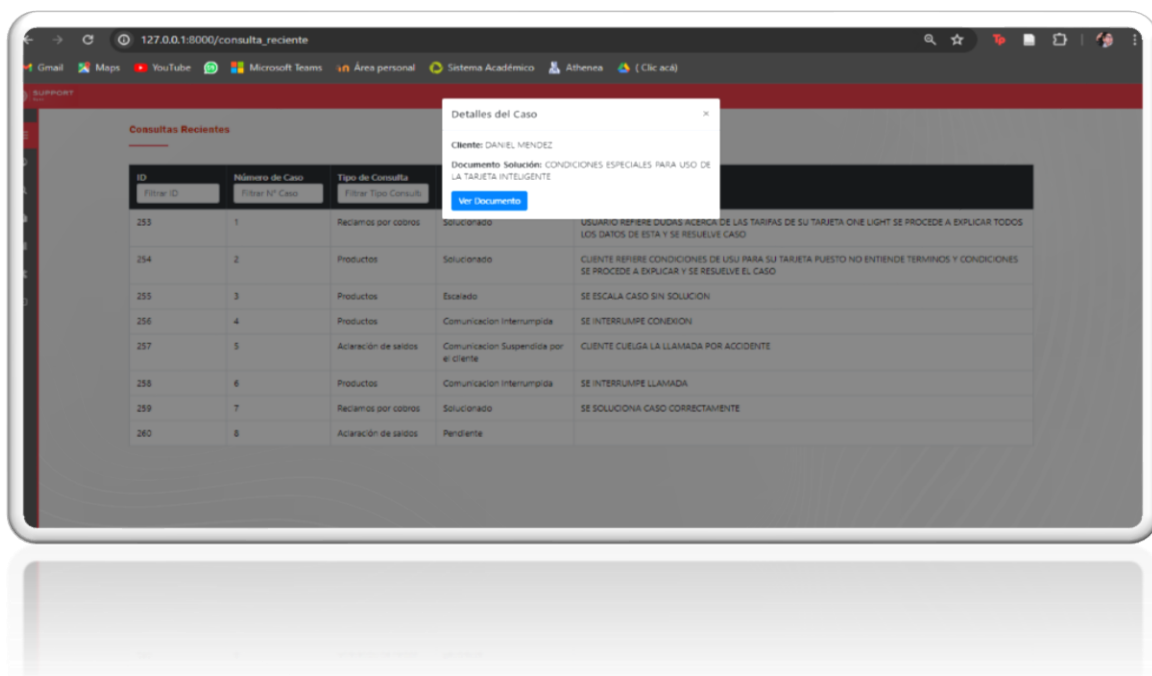
Estadística

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

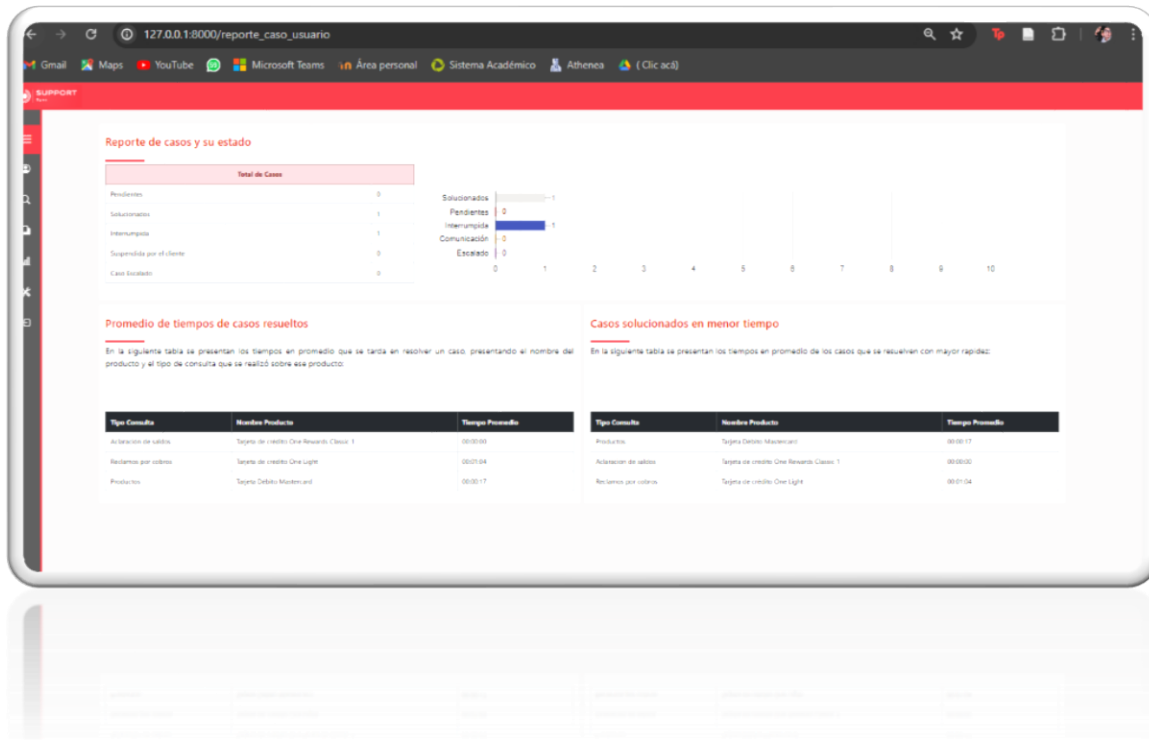


Funcionalidades

- 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

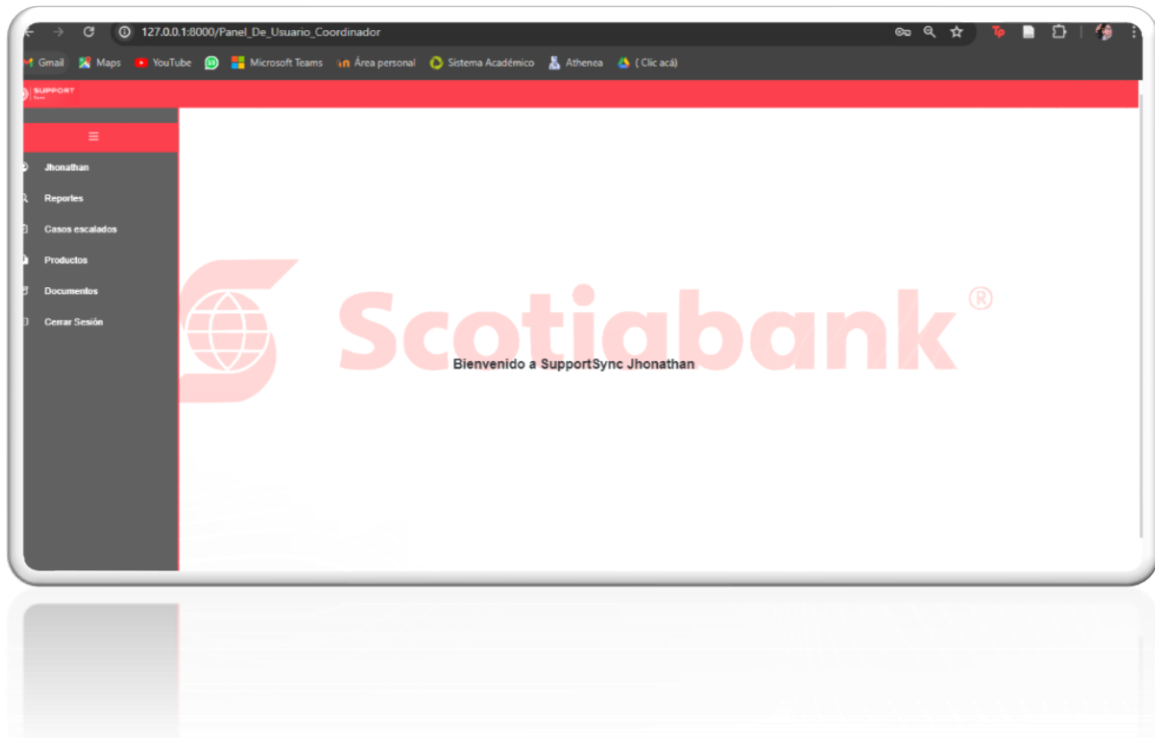
Descripción

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.

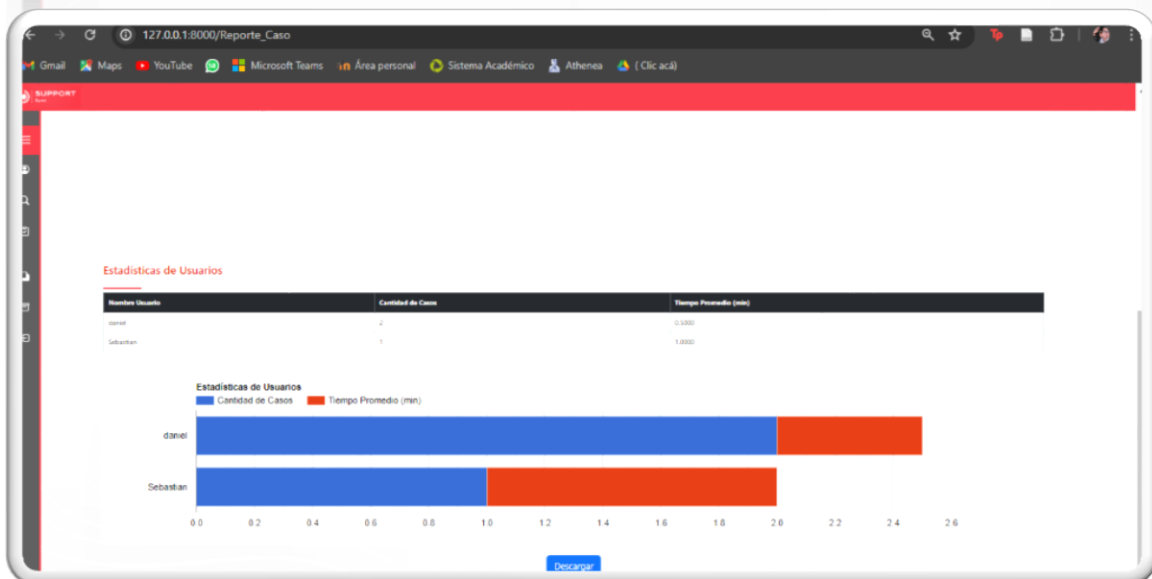
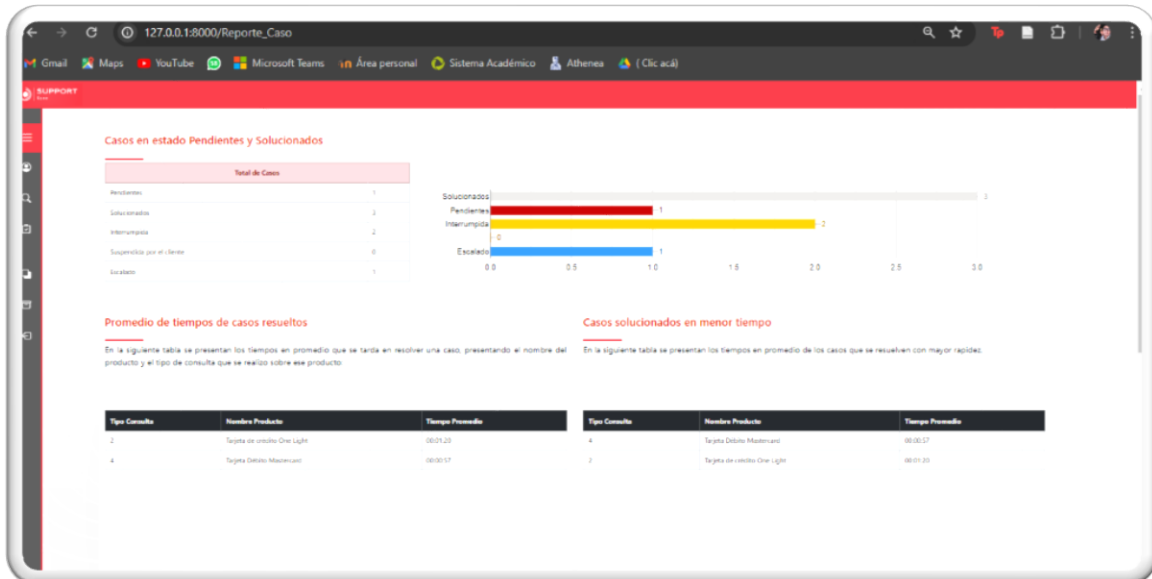
Funcionalidades

- 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

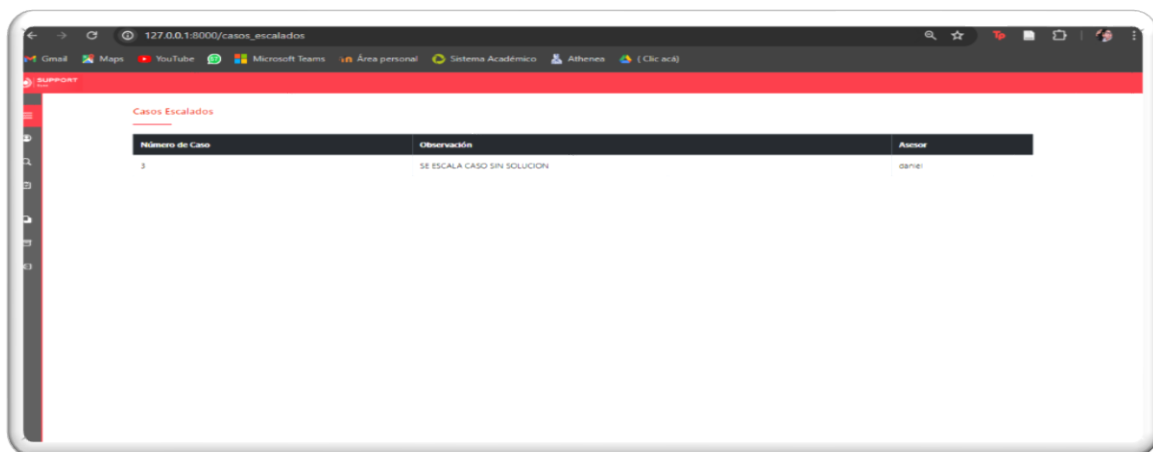
Modulo donde encontramos una tabla con todos los casos escalados por los agentes y su información relevante.

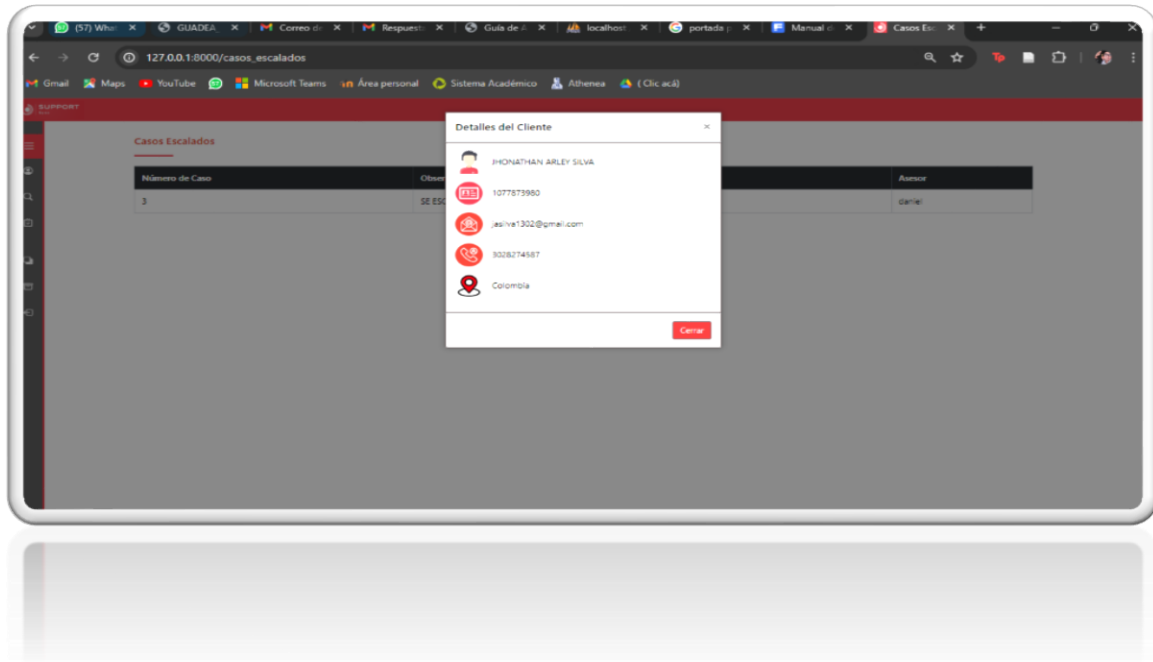
Funcionalidades

- 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.





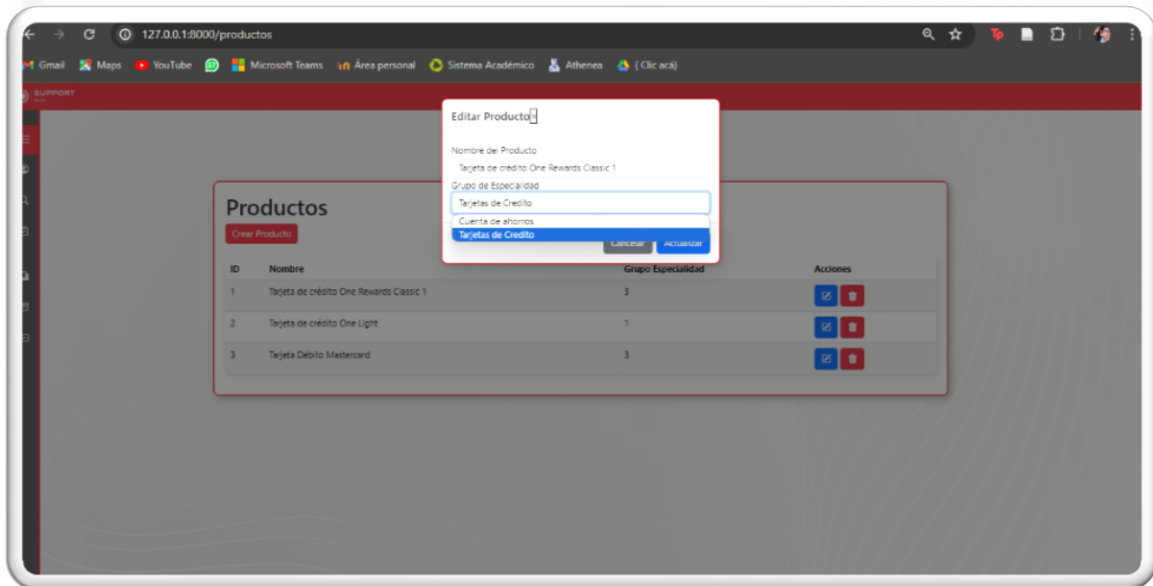
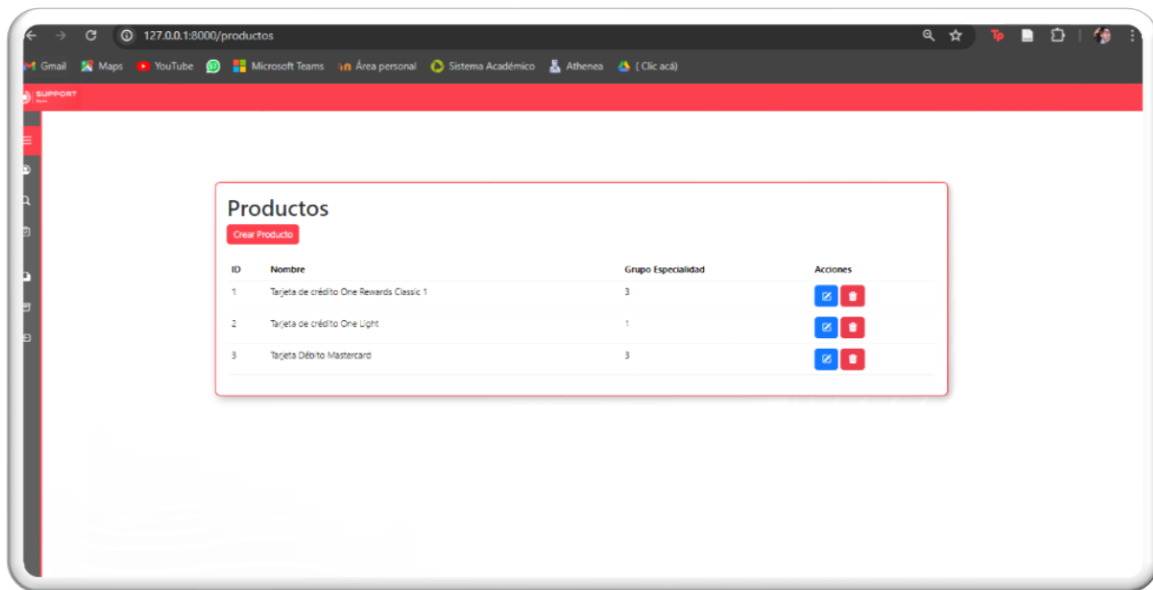
Gestión de Productos

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.





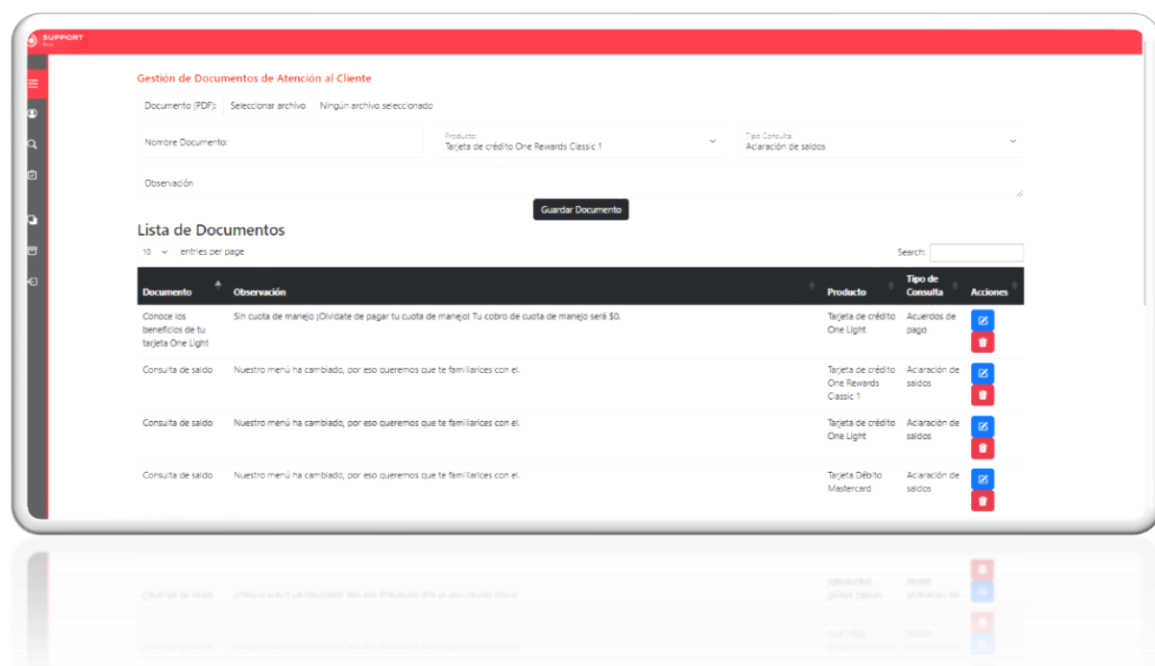
Documentos

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.



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.