

MANUAL DE REFERENCIA



VERSIÓN 1.0

PÁGINA DE INICIO



The screenshot shows the SCI system interface. At the top is a dark navigation bar with the SCI logo and menu items: Empleados, Info, Conatel, Casos Especiales, and Salir. Below the bar, the text reads "BIENVENIDOS AL SISTEMA CENTRALIZADO DE INFORMACIÓN DE ATECIÓN VIRTUAL". Underneath is a subtitle "Calendario de Eventos para: Diciembre de 2014". The main content is a calendar grid for December 2014. The days of the week are abbreviated as L, M, M, J, V, S, D. The calendar shows dates from 1 to 31, with the last three days (30, 31, and the first of the next month) shaded grey. Below the calendar, there are links for « Mes Anterior » and « Mes Siguiente », and a footer with the names "Carlos García / Judiel Reyes / Miguel Moreira".

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

« [Mes Anterior](#) - [Mes Siguiente](#) »

Carlos García / Judiel Reyes / Miguel Moreira



Página principal de la herramienta, donde se visualiza un calendario que permite agregar tareas o eventos.

MENÚ DE OPCIONES



El menú se encuentra dividido en 5 elementos principales, que facilitan la navegación a través de la herramienta. estos elementos son:

"Empleados": permite listar los empleados registrados, así como, registrar o modificar a los gestores (según perfil).

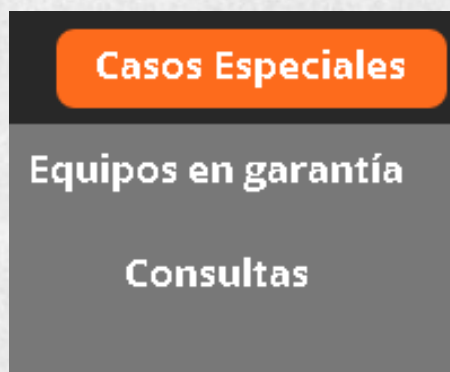
"Info": permite registrar y consultar los casos recibidos a través de Info@movilnet.com.ve (en desarrollo)

"Conatel": permite registrar y consultar los casos gestionados que se reciben por denuncias o reclamos ante CONATEL.

"Casos Especiales": permite agregar módulos para facilitar la gestión de casos eventuales (equipos en garantía).

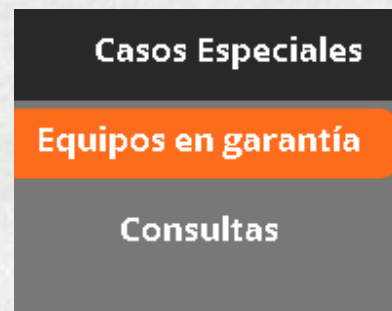
"Salir": permite salir de la aplicación.

Nota: para el momento de la redacción de este manual, los módulos de "Info" y "Conatel", se encuentran de fase de desarrollo, por lo que se omitirán en la descripción y se explicará el módulo en funcionamiento (equipos en garantía).



Al posicionarse sobre la opción "Casos Especiales" en el menú principal se desplegará un submenú, con las opciones para registrar y consultar los casos.

Para registrar un caso se debe dar click sobre la opción "Equipos en garantía" del menú "Casos Especiales", esto nos llevará a una pagina con un formulario para el registro del caso.



Registro de Equipos en Garantía.

Datos del Caso

Nombre del Gestor:

Número del Caso:

Fecha de Recepción la Queja:

Canal Receptor de la Queja:

Fecha de Escalamiento:

Estatus del Caso:

Se colocan los datos del caso, el nombre del gestor que registra la fecha de recepción de la queja el número del caso, el canal receptor, la fecha de escalamiento y el estatus del caso

Se ingresan los datos de la Oficina Comercial donde fue llevado el equipo, su nombre, Ciudad, Fecha de Recepción y la fecha en la cual se recibe respuesta por parte de la Oficina.

Datos de la OC

Oficina Comercial:

Ciudad:

Fecha de Recepción del equipo:

Fecha de Respuesta de la OC:

Datos del Usuario

Nombre del usuario:

Número Movilnet:

Marca del Equipo:

Modelo del Equipo:

Se ingresan los datos del usuario que presenta el inconveniente, como son, el nombre del usuario, la marca y modelo del equipo y el número Movilnet involucrado en el caso.

Observaciones

Observación del Gestor:

Observación de la OC:



Por último, se deben ingresar las observaciones tanto de la oficina, como las que el gestor considere necesarias e importantes al momento de realizar el seguimiento al caso.

Nombre del Gestor	Numero del Caso	Canal receptor	Nombre del usuario	Estatus del Caso
Moreira Miguel	8987654321	SomosMovilnet	migue	Abierto



Al momento de registrar el caso, se mostrará un cuadro debajo del formulario de registro, en el que se podrán observar los elementos principales del caso y se podrá validar que el registro fue realizado exitosamente.

Casos Especiales

Equipos en garantía

Consultas



para consultar casos registrados, damos click en la opción "Consultas" del menú de "Casos Especiales" para que nos muestre los registros realizados.

INGRESE EL NÚMERO DEL CASO QUE DESEA BUSCAR

Buscar

Numero del Caso	Estatus del Caso	Fecha de Recepcion de la queja	Nombre de la OC	Fecha de escalamiento	Fecha de respuesta de la OC	Nombre del usuario	Numero movilnet relacionado al caso
8000000000	Abierto	2014-12-08	recreo	2014-12-08	2014-12-08	asferfsef	0416123456
8000000001	Abierto	2014-12-08	recreo	2014-12-08	2014-12-08	asferfsef	0416258147
8123456789	Abierto	0001-01-01	nombre	2014-01-01	2014-01-01	miguel	4261234567
8987654321	Abierto	2014-01-01	recreo	2014-01-01	2014-01-01	migue	4265186451



Los casos registrados se muestran en una lista, con los datos mas importantes al momento de realizar algún seguimiento,

INGRESE EL NÚMERO DEL CASO QUE DESEA BUSCAR

Buscar



También se presenta un buscador donde se coloca el numero de caso y este arroja una tabla con todos los elementos registrados en el caso.



NÚMERO DEL CASO: Buscar

Datos del Caso
Registrado Por:
Número del Caso:
Fecha de Recepción de la
Queja:
Canal Receptor de la Queja:
Fecha de Escalamiento:
Estatus:
Datos de la Oficina Comercial
Nombre:
Ciudad:
Fecha de Recepción del Equipo:
Fecha de Respuesta:
Datos del usuario
Nombre:
Número de Teléfono:
Marca:
Modelo:
Observaciones
Observación del Gestor:
Observación de la OC: