



# MANUAL DE USO APLICATIVO SIRIAC PERFIL BACKOFFICE

## Resumen

Ilustración del paso a paso de las diferentes interacciones que se pueden realizar en el aplicativo de Sistema Integrado de Radicaciones, Información y Atención al Cliente (SIRIAC) dependiendo del rol manejado: Administrador, Asesor o BackOffice de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares.

## OBJETIVO

Mostrar de forma detallada, específica e ilustrativa las interacciones que el asesor y Backoffice de call center, BackOffice y Administrador de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares puede realizar en el aplicativo desde el momento en que se recibe una llamada del cliente y deba validar información, registrarla o agregar a la ya existente. Además de la asignación de casos, modificación de los mismos, escalamientos, uso correcto de las marcaciones y códigos de cierre, encuesta de satisfacción y recomendación entre otros.

## ALCANCE

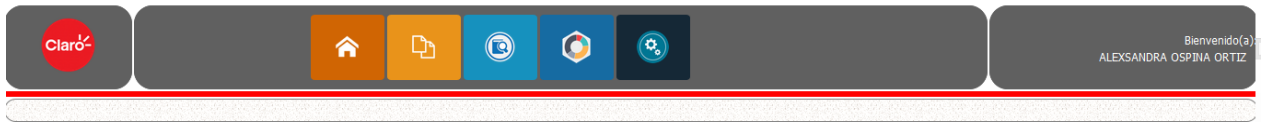
El alcance del documento está dirigido inicialmente a las operaciones de la Gerencia de Atención al Cliente Hogares, es decir, el grupo con perfil de asesores, BackOffice y administradores en cada una de las operaciones establecidas.

## PERFIL DEL BACKOFFICE

Ingresa a la siguiente dirección de enlace para ingresar al aplicativo SIRIAC [http://190.144.144.252/Dime/inicio\\_de\\_Sesion.aspx](http://190.144.144.252/Dime/inicio_de_Sesion.aspx) allí se debe ingresar el usuario asignado y la Clave para el mismo e iniciar sesión. La pantalla para ingreso se muestra a continuación:

**Nota:** El desarrollo de SIRIAC está diseñado para un óptimo funcionamiento en el navegador Mozilla Firefox, por lo cual debe ejecutarse sobre el mismo. En otros navegadores puede ejecutarse pero es probable que presente problemas o inconvenientes en el momento de su uso.

Una vez se valide el acceso el aplicativo presenta la siguiente interfaz de navegación:



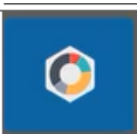
**Botón de inicio:** Cuando se navega a través de los diferentes módulos de SIRIAC al dar click en el este retornara a la pantalla de inicio que se muestra una vez se ingresa al aplicativo.



**Botón de Casos:** En este módulo el Backoffice podrá hacer seguimiento a los casos abiertos que están pendientes por cerrarse y al mismo tiempo a los casos en seguimiento a los cuales está realizando gestión.



**Botón de Consultas:** Aquí se pueden consultar aquellas solicitudes que el Backoffice haya gestionado bien sea que estén en estado abierto, cerrado o en seguimiento por parte del mismo.



**Botón de Reportes:** No habilitado en el momento.

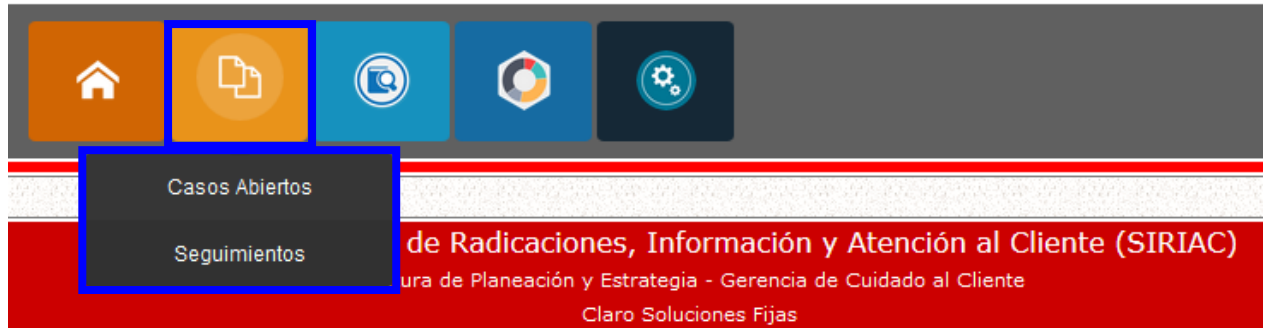


**Botón Configuración:** Otorga la opción para el registro y cambio de la contraseña actual por una nueva y la opción para Cerrar Sesión en el aplicativo.

## 1. CASOS



El BackOffice en el módulo de casos puede manejar los siguientes dos escenarios:  
Casos Abiertos y Seguimiento Casos



- **Casos Abiertos:** Aquí se encuentran registrados todos los casos que han sido escalados a la línea y al aliado correspondiente. Para el BackOffice que haya iniciado sesión se mostrarán los casos que en primera instancia estén en estado “Abierto” y que pertenezcan a la misma línea del BackOffice.

Se resalta que los escalamientos realizados van ligados directamente al aliado, es decir, si un asesor del aliado Atento realizó un escalamiento a la célula de Ajustes entonces dicho escalamiento solo podrá ser visualizado por la célula de Ajustes de Atento, la correspondiente célula de ajustes del aliado BRM no tendrá visual sobre dicho escalamiento.

Hay un segmento especial que es el de ALTO VALOR VIP, es especial porque cualquier operación puede realizar escalamientos a esta línea, es decir, del aliado Atento Bogotá pueden realizar escalamientos al segmento ALTO VALOR VIP del mismo modo el aliado Outsourcing Pereira. En resumen la célula ALTO VALOR VIP es la única habilitada para recibir escalamientos de las diferentes áreas de los aliados con los que se cuente.

La interfaz para consulta de casos abiertos es como se muestra a continuación:

CASOS ABIERTOS

CONSULTA DE CASOS

BOLSA DE CASOS ABIERTOS ESCALADOS A LA CÉLULA

EDITAR	ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	USUARIO DE APERTURA	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MARCACION	ALIADO DE APERTURA	NOMBRE LINEA INGRESO	NOMBRE LINEA ESCALADO	ESTADO	SEMAFORO
	136297	87357430	511813115	2016-02-19	08:51:03	EIQ9548A	CANCELACIONES			CANCRU	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137667	5723374	511888572	2016-02-19	13:09:43	EIQ8054A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DISFMM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137748	35903582	511892870	2016-02-19	13:28:42	EIQ9243A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDADES TECNICAS	SIN SENAL	OPEPVM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137880	35981907	511900814	2016-02-19	14:00:33	EIQ0947A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DISFMM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137957	3724782	0	2016-02-19	14:19:14	EIQ8009A	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPPCI	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	



Se muestra una grilla donde se relacionan la cantidad de casos abiertos hasta el momento de la consulta, están organizados del más antiguo al más reciente pero además tienen asociado un parametro regido por la marcación dejada para cada caso, esto debido a que cada una de las marcaciones maneja unos tiempos de respuesta previamente establecidos lo cual le otorga cierta prioridad a los casos al momento de visualizarlos.

Siempre se mostraran inicialmente 10 casos pero existe una paginación consecutiva que almacena, registra y va acumulando muchos más casos escalados.

BOLSA DE CASOS ABIERTOS ESCALADOS A LA CÉLULA															
EDITAR	ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	USUARIO DE APERTURA	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MARCACION	ALIADO DE APERTURA	NOMBRE LINEA INGRESO	NOMBRE LINEA ESCALADO	ESTADO	SEMAFORO
	138297	87357430	511813115	2016-02-19	08:51:03	EIQ9548A	CANCELACIONES			CANCRU	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137667	5723374	511888572	2016-02-19	13:09:43	EIQ8054A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DISFMM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137746	35903582	511892870	2016-02-19	13:28:42	EIQ9243A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDADES TECNICAS	SIN SENAL	OPEPVM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137880	35861907	511900614	2016-02-19	14:00:33	EIQ0947A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DISFMM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137957	3724782	0	2016-02-19	14:19:14	EIQ8009A	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPPCI	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	137990	715003	511901395	2016-02-19	14:19:57	EIQ8807A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDADES TECNICAS	SIN SENAL	OPEPVM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	138056	88486899	511911492	2016-02-19	14:40:23	EIQ1382A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDADES TECNICAS	MANTENIMIENTO	OPEFTV	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	138064	5510653	511911739	2016-02-19	14:41:59	EIQ9243A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	OPEPVM	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	138305	51588499	511925156	2016-02-19	15:26:16	EIQ1382A	CANCELACIONES			CANCRU	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	
	138359	99523326	511927449	2016-02-19	15:35:39	EIQ4880B	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDADES TECNICAS	MANTENIMIENTO	OPECOV	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

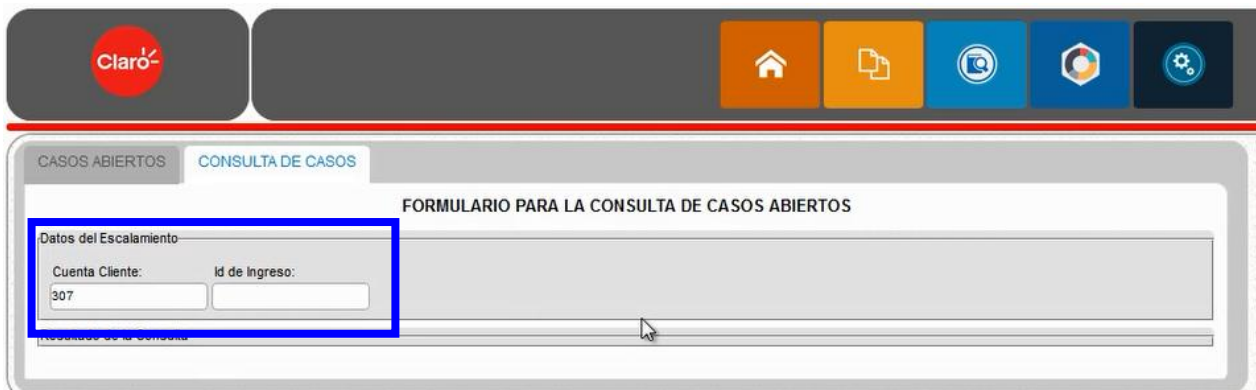
- Consulta de casos



EDITAR	ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	USUARIO DE APERTURA	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MARCACION	ALIADO DE APERTURA	NOMBRE LINEA INGRESO	NOMBRE LINEA ESCALADO	ESTADO	SEMAFORO
	136297	87357430	511813115	2016-02-19	08:51:03	EIQ9548A	CANCELACIONES			CANCRU	BRM	ALTO VALOR VIP	CELULA ALTO VALOR VIP	ABIERTO	

Para realizar una consulta específica o hacer seguimiento a un caso especial dado la naturaleza del mismo, se puede realizar una búsqueda especial mediante la pestaña “Consulta de Casos”.

En esta pestaña se puede realizar la búsqueda por dos criterios: Por cuenta de cliente o si se conoce por Id de Ingreso




FORMULARIO PARA LA CONSULTA DE CASOS ABIERTOS

Datos del Escalamiento

Cuenta Cliente:  Id de Ingreso:

Por cuenta de cliente SIRIAC tarerá todos los casos o todas las interacciones que se han realizado a la cuenta referenciada y el estado en que se encuentran (Abierto, cerrado, Seguimiento). Si además se le ingresa el Id de Ingreso entonces únicamente se mostrarán aquellos casos en que coincidad tanto el número de la cuenta como el Id de ingreso.

Si solo se realiza la búsqueda por Id de ingreso únicamente se cargaran todos los registros asociados al Id por el cual se esta filtrando la información.

Tanto en la pestaña “casos Abiertos” como en la “Consulta De Casos” se visualizará el siguiente icono  el cual permite tomar el caso seleccionado y darle trámite a la gestión correspondiente .



- **Seguimiento Casos:** Para este módulo se muestra la siguiente interfaz:



Esos casos son aquellos tomados por las respectivas células y al seleccionarlos iniciarán a dar gestión sobre el mismo, una vez en gestión si por los procedimientos realizados no es posible cerrar el caso o porque se depende tal vez del requerimiento y respuesta de otras áreas entonces se marcan estos casos con el estado “Seguimiento”, de modo que una vez gestionados y aun sin cerrar al consultarse a través de la opción de “Seguimiento” se evidencie dicho estado como muestra la siguiente imagen:

CASOS EN SEGUIMIENTO												
LISTADO DE CASOS EN SEGUIMIENTO												
EDITAR	ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	FECHA DE APERTURA	HORA DE APERTURA	USUARIO APERTURA	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	MARCACION	ESTADO	ALIADO APERTURA	SEMAFORO
	158368	99335523	2016-02-25	13:10:49	EIQ8623B	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	NOVEDAD ADMINISTRATIVA	MANTENIMIENTO	OPEIPI	ABIERTO	BRM	
	268715	98375652	2016-03-18	15:11:52	EIQ8181B	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	MANTENIMIENTO	SOPPCL	ABIERTO	BRM	
	278212	76992932	2016-03-21	10:35:18	EIQ1581A	SOPORTE	NOVEDAD ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	SACTRA	ABIERTO	BRM	
	284642	5133137	2016-03-22	16:15:29	EIQ8559A	SAC	NOVEDAD ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	SACCSU	ABIERTO	BRM	
	290569	38933040	2016-03-23	15:09:02	EIQ0553B	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPDSD	SEGUIMIENTO	BRM	
	298859	2430288	2016-03-26	14:36:11	EIQ8559A	OPERACIONES PROGRAMACION Y CONFIRMACION A DE VISITAS	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	DISLNM	ABIERTO	BRM	
	463680	82519166	2016-04-24	09:52:10	EIQ0206A	DISPONIBILIDAD FALLAS MASIVAS	SOPORTE TECNICO	MANTENIMIENTO	DISSMF	ABIERTO	BRM	

Una vez que se haya gestionado un caso y se haya cambiado su estado a “cerrado” este mismo desaparecerá de la consulta de casos por Seguimiento, ya no sera visualizado allí.

- **Gestionar un Caso**

Para trabajar sobre un caso se debe seleccionar dando click sobre el icono y se mostrará la siguiente imagen:

DEPURACIÓN DE CASOS

FORMULARIO DE GESTIÓN Y DEPURACIÓN DE CASOS

Interacciones del Caso:

INTERACCIONES DEL CASO:

ID DE INGRESO	CUENTA DEL CLIENTE	TICKET	USUARIO	PERFIL USUARIO	NOMBRE LINEA	FECHA DE LA NOTA	HORA DE LA NOTA	LLAMADA DEL CLIENTE	NOTA	ESTADO
148810	307	4545455	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2016-02-23	08:21:17	SI	PRUEBAS SISTEMA	ABIERTO
148810	307	4545455	TLEAL	ASESOR	ALTO VALOR	2016-02-23	08:21:17	SI	PRUEBAS SISTEMA	ABIERTO

Clic para Gestionar:

**Gestionar**

Información de Creación:

Id de ingreso: 148810    Cuenta del cliente:    Número Ticket RR:    Fecha de apertura:    Hora de apertura:    Usuario de apertura:    Aliado de apertura:

Fecha actualización:    Usuario actualización:    Hora actualización:

Se destaca lo siguiente:

Al dar click en el icono del lápiz se activa automáticamente la pestaña “**Depuración de Casos**” además se muestra un historial de todas las interacciones que ha tenido el caso seleccionado.

Para poder interactuar o trabajar sobre el caso es indispensable dar click en el botón “**Gestionar**” de no hacerlo no se podrá interactuar sobre el mismo.

Una muestra de que se ha dado click en “**Gestionar**” es que en los campos referentes a “**Información de Creación**” es que una vez dado click SIRIAC carga toda la información referente a la creación del caso, pues antes de dar click en “**Gestionar**” estos campos aparecen en blanco.

A manera de ejemplo se ilustra con las siguientes imágenes:

- Sin dar Click en Gestionar

Clic para Gestionar:

**Gestionar**

Información de Creación:

Id de ingreso: 148810    Cuenta del cliente:    Número Ticket RR:    Fecha de apertura:    Hora de apertura:    Usuario de apertura:    Aliado de apertura:

Fecha actualización:    Usuario actualización:    Hora actualización:

Información del Cliente:

Nombre del cliente:    Apellido del cliente:    Documento de identidad:    Teléfono telex:    Teléfono 1:    Teléfono 2:    Teléfono 3:

Teléfono personal:    Dirección de instalación:    Correspondencia:    Correo electrónico:    Red:    División:    Área:

Zona:    Distrito:    Nombre comunidad:    Estrato:    Tipo Cliente:    Descripción:

- Dando click en “**Gestionar**” para dar Gestión al caso

Clic para Gestionar:

**Gestionar**

Información de Creación:

Id de ingreso:	Cuenta del cliente:	Número Ticket RR:	Fecha de apertura:	Hora de apertura:	Usuario de apertura:	Aliado de apertura:
148810	307	4545455	2016-02-23	06:21:17	TLEAL	BRM
Fecha actualización:	Usuario actualización:	Hora actualización:				
2016-02-23	TLEAL	06:21:17				

Información del Cliente:

Nombre del cliente:	Apellido del cliente:	Documento de identidad:	Teléfono telmex:	Teléfono 1:	Teléfono 2:	Teléfono 3:
LUZ ELENA	BLANCO	1045693839	53016543	53016543	3212957020	3128589039
Teléfono personal:	Dirección de instalación:	Correspondencia:	Correo electrónico:	Red:	División:	Área:
1111	CL 47B TORRE 40 26-100	CL 47B 26-100 BLOQ 400	ROBINEUSA@GMAIL.COM	BIDIRECCIONAL	8. COSTA	8.1 COSTA 1
Zona:	Distrito:	Nombre comunidad:	Estrato:	Tipo Cliente:	Descripción:	
8.1.1 BARRANQUILLA 1	8.1.1.3 DISTRITO 3	BARRANQUILLA	2	22	POTENCIAL BASICO	

Árbol de Escalamiento:

Macroproceso:	Proceso:	Sub proceso:	Marcación:	Servicios afectados:
SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPDTH	TV

Quedando así como único(s) campo(s) editable(s) la parte correspondiente a “**Gestión Célula o Back**”

Gestión Célula o Back:

ESTADO CASO:  ÁREA A ESCALAR:  ¿APLICA RECHAZO?:  ¿PORQUE LO RECHAZA?:

NOTAS:

**Guardar**

En este aparte del formulario el BackOffice podrá editar el estado del caso dejándolo en estado cerrado si ya dio gestión y solución al caso o dejándolo en seguimiento en caso de que aún no pueda cerrarlo por pendientes para su finalización definitiva, no se puede dejarlo en estado abierto como venía a menos que (la única salvedad permitida) el caso tenga un error o inconsistencia en su escalamiento, por ejemplo que le haya sido escalado a su célula a la cual pertenece pero lo concerniente al caso no tenga nada que ver o relación alguna con dicha célula sino que pertenezca a otra.

Para que SIRIAC tome el rechazo y pueda dejar el estado en “**Abierto**” el Backoffice deberá cambiar el estado seleccionando cualquier otro (Cerrado, Seguimiento) y luego nuevamente cambiar el estado pero esta vez dejarlo como abierto, esto se debe hacer tal cual para que el sistema permita dejarlo en “**Abierto**” y cargue en el listado desplegable de células todas aquellas a las cuales puede escalar (si no se hace de esta manera el listado de células no se generará como es debido para escoger).



Gestión Célula o Back

ESTADO CASO: ABIERTO

ÁREA A ESCALAR: CELULA AJUSTES

¿APLICA RECHAZO?: NO

¿PORQUE LO RECHAZA?:

NOTAS:

CELULA AJUSTES  
CELULA FACTURACION Y CARTERA  
CELULA OPERACIONES  
CELULA POR  
CELULA ALTO VALOR  
CELULA ALTO VALOR VIP

Guardar

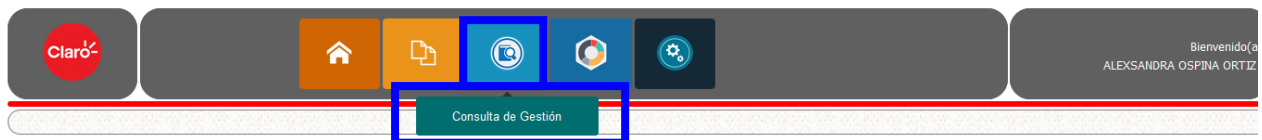
Posteriormente en el campo “¿Aplica Rechazo?” seleccionar Si y dar una breve descripción del motivo por el cual se rechaza dicho caso.

Por último dejar las notas correspondientes y dar click en “**Guardar**” para que SIRIAC tome tanto los cambios, la gestión y la interacción realizada.

## 2. CONSULTAS



En este módulo el Backoffice o el agente de célula podrá revisar o consultar la labor realizada. Dando Click en el ícono de consultas se habilita la opción “**Consulta de Gestión**” como se muestra a continuación:



### • CONSULTA DE GESTIÓN

Al seleccionar esta opción se muestra la siguiente interfaz

Claro

INTERACCIONES REALIZADAS

CONSULTA DE INTERACCIONES EFECTUADAS POR LA CÉLULA O BACK

Seleccione el Rango de la Consulta

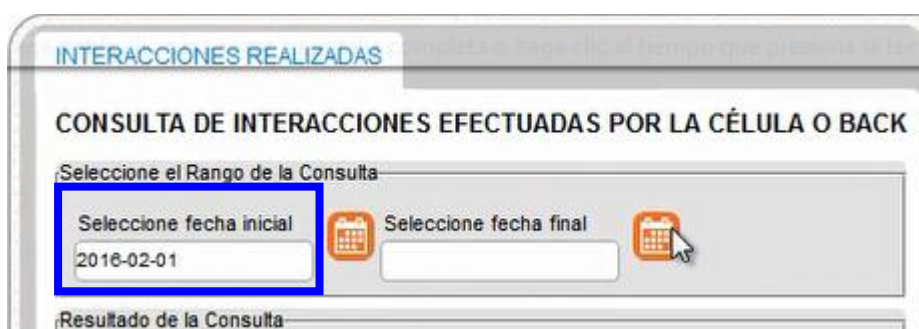
Seleccione fecha inicial Seleccione fecha final

Resultado de la Consulta

Exportar

Allí en esta pestaña de “**Interacciones Realizadas**” SIRIAC solicita un rango de fechas entre los cuales buscará y mostrará la gestión realizada por el Backoffice en el periodo ingresado.

Para ello se debe dar click sobre el primer icono de  para establecer la fecha inicial del criterio de búsqueda

Luego dar click sobre el segundo icono de  para establecer la fecha final del criterio de búsqueda



Si existen registros para mostrar según el rango de fechas establecido se mostrará una imagen similar a la siguiente:

ID de Interacción	ID de Ingreso	Fecha de Interacción	Hora de la Interacción	Usuario de Interacción	Nota	Cuenta del Cliente	Fecha de Apertura	Usuario de Apertura	Macroproceso	Proceso	Subproceso	Marcación	Nombre Línea de Ingreso	Nombre Línea Escalado	Estado	Semáforo
15992	14810	2016-02-23	05:24:28	ALEXOSPINA	SE DA SOLUCION AL CASO	307	2016-02-23	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR		CERRADO	
15993	14810	2016-02-23	05:23:49	ALEXOSPINA	SE GESTIONA EL CASO Y SE DEJA EN SEGUIMIENTO	307	2016-02-23	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR		SEGUIMIENTO	
12801	89483	2016-02-19	08:31:40	ALEXOSPINA	SE CIERRA CASO. SE DA SOLUCION AL CLIENTE	307	2016-02-02	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPINP	ALTO VALOR		CERRADO	
12802	118875	2016-02-15	08:30:08	ALEXOSPINA	SE CUERRA	307	2016-02-15	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR	CELULA FACTURACION Y CARTERA	CERRADO	
12807	118875	2016-02-15	08:28:47	ALEXOSPINA	SE REABRE CASO	307	2016-02-15	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR	CELULA FACTURACION Y CARTERA	ABIERTO	
128011	118875	2016-02-15	08:29:03	ALEXOSPINA	SE DA GESTION AL CASO	307	2016-02-15	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR	CELULA FACTURACION Y CARTERA	CERRADO	
12796	118875	2016-02-15	08:27:08	ALEXOSPINA	SE DEJA CASO EN SEGUIMIENTO PARA GESTION	307	2016-02-15	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPOTH	ALTO VALOR	CELULA FACTURACION Y CARTERA	SEGUIMIENTO	
10445	89483	2016-02-02	08:13:35	ALEXOSPINA	SE REABRE CASO PARA DEJAR EN SEGUIMIENTO	307	2016-02-02	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPINP	ALTO VALOR		SEGUIMIENTO	
9243	89483	2016-02-02	08:10:34	ALEXOSPINA	SE CIERRA CASO PARA DAR GESTION CORRESPONDIENTE	307	2016-02-02	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPINP	ALTO VALOR		CERRADO	
92424	89483	2016-02-02	08:06:49	ALEXOSPINA	SE INTENTA CONTACTAR AL CLIENTE PARA BRINDAR LA INFORMACION CORRESPONDIENTE. CLIENTE NO ATIENDE "PRUEBAS SISTEMAS"	307	2016-02-02	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPINP	ALTO VALOR		SEGUIMIENTO	
92425	89483	2016-02-02	08:07:08	ALEXOSPINA	SE DEJA CASO EN SEGUIMIENTO	307	2016-02-02	TJUAL	SOPORTE	SOPORTE TECNICO	SOPORTE TECNICO	SOPINP	ALTO VALOR		SEGUIMIENTO	

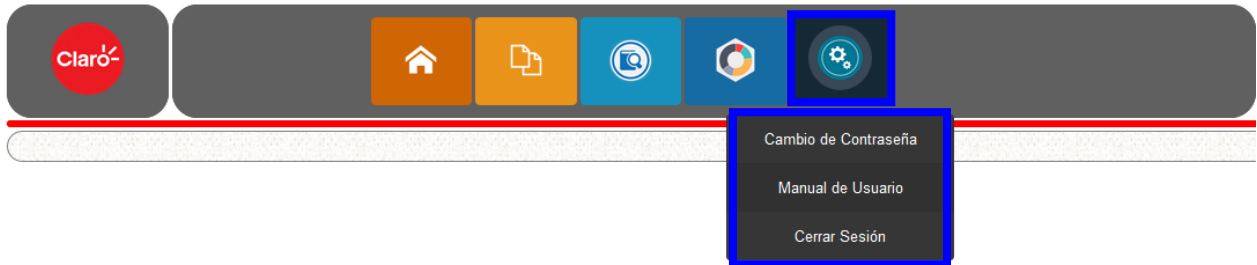
Si se da click en el icono se podrá editar el registro seleccionado y en dado caso reabrir el registro, escalarlo a otra área o dejarlo en seguimiento.

La grilla además detalla datos como el consecutivo de la interacción (registro), el Id de ingreso, fecha y hora de la interacción, que usuario la realizó, que notas dejaron del caso, el número de cuenta del cliente, la fecha de apertura del caso y el usuario que hizo dicha apertura, el macroproceso, proceso y subproceso al cual pertenece, que marcación se dejó establecida, el nombre de la línea a la que ingreso el caso, a que línea fue escalado o en qué línea está actualmente escalada, su estado actual y el correspondiente aviso del semáforo dependiendo del tiempo de respuesta y cumplimiento para el caso.

### 3. CONFIGURACIÓN



En la sección de “**Configuración**” se muestra las siguientes tres opciones: “**Cambio de Contraseña**”, “**Manual de Usuario**” y “**Cerrar Sesión**”



Al dar click en “**cambio de Contraseña**” SIRIAC mostrará los datos del Backoffice y habilitará un campo para que este tenga la opción de modificar y cambiar su contraseña como se muestra en la siguiente imagen:



Una vez se ingrese la Nueva Contraseña y se confirme en el campo “Confirmar Contraseña” se debe dar click en “Guardar” para tomar los cambios.

Para el siguiente ingreso una vez se cierre sesión ya estará habilitada la nueva contraseña ingresada.

La segunda opción que encontramos es la de “Manual de usuario” en esta opción al dar clic en ella el asesor encontrará cargado el Manual de usuario correspondiente a su perfil par el uso de la herramienta SIRIAC.



Se trata de un documento que estará allí garantizándose que siempre este actualizado a la última versión que maneje el aplicativo junto con todos los cambios o modificaciones que se apliquen al mismo, esto para que en caso de dudas, inquietudes o como medio de consulta el asesor pueda recurrir a este apartado y encontrar allí información oportuna y relevante que pueda ayudarle en su gestión diaria.



Para finalizar y salir del aplicativo, únicamente se ubica el puntero sobre el ícono de “Configuración” se selecciona la opción “Cerrar Sesión” y así se dará la correspondiente salida del aplicativo, retornando a la pantalla de ingreso inicial donde se solicita usuario y contraseña.

