



Manual de Usuario

Portal de atención al cliente

SB-PAC v1.0

Tabla de contenido

TABLA DE CONTENIDO	I
ACERCA DE ESTE MANUAL	II
Información, notas y advertencias	iii
Convenciones de formato.....	iii
1.1 OBJETIVO	1
1.2 ACCESO A LA APLICACIÓN	1
1.2.1 Obtención de usuarios.....	1
1.3 DISTRIBUCIÓN DE LA INTERFAZ DE USUARIO.....	1
2.1 INICIO DE SESIÓN EN EL PORTAL.....	3
2.2 ACCESO AL MÓDULO	4
2.2.1 Crear un nuevo ticket.	4
2.2.2 Seguimiento y gestión de tickets	6
3.1 CAMBIAR CONTRASEÑA.....	10
3.2 TERMINAR SESIÓN	11

Acerca de este manual

El propósito de este documento es enseñar la funcionalidad básica del portal de atención al cliente de SoftBuilder Cia. Ltda., y como navegar a través del sistema.

Este manual tiene los siguientes propósitos:

- Describir la estructura funcional de la aplicación web del portal de atención al cliente.
- Explicar el proceso de registro y seguimiento de las incidencias.

Información, notas y advertencias

A lo largo de este manual se podrá encontrar información, notas y advertencias con su ícono correspondiente.

Notas



Las notas contienen información importante e indicaciones adicionales para mejorar los resultados del uso del software.

Advertencias

Las advertencias deben ser seguidas cuidadosamente para evitar resultados no deseados.

Convenciones de formato

Las siguientes convenciones de formato son usadas en este manual para organizar la información presentada.

Comandos de menú

Este manual usa las siguientes convenciones para describir como seleccionar una opción o comando desde un menú.

Los menús y comandos son presentados con texto en **negrita** separado por un símbolo de “mayor que” (>) (ej., **Menú > Comando**).

Por ejemplo:

- Para registrar un incidente, seleccionar **Tickets > Nuevo Ticket**.

Comandos de submenú

Un símbolo de mayor que junto a un comando de menú indica que existe un submenú desde el cual se puede realizar una selección. Para opciones de menú o comandos que invocan a un submenú, la serie de comandos sigue la misma convención de formato.

Por ejemplo:

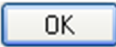
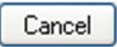








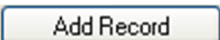
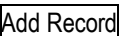
- Para editar una incidencia, seleccionar **Tickets > Mis Tickets Abiertos > Agregar comentario**.

Botones de comando

Los botones de comando son botones que se encuentran en ventanas y cuadros de diálogo (ej., **Aceptar** y **Cancelar**, **Sí** y **No**, **Guardar**, **Enviar**, **Imprimir**, **Limpiar**, **Agregar**, etc.), son presentados en este manual en el estilo **Cuatro de dialogo/botón**.

Botones herramienta y botones de comando se presentan como si ellos aparecieran en la pantalla.

Por ejemplo:

Botón de comando	=	CuatroDiálogo/Boton_ventana
 / 	=	 / 
	=	
 / 	=	 / 
	=	

- Click **Aceptar** para cerrar el cuadro de diálogo de confirmación y guardar los cambios.
Click **Cancelar** para descartar los cambios.
- Click **Buscar** para ordenar la ejecución de una búsqueda.
- Click **Sí** para aceptar la selección.
Click **No** para descartar sus cambios.

1 Introducción

En este capítulo se describen los objetivos y el entorno para que el usuario pueda empezar a usar la aplicación y la manera en la que este puede navegar por las opciones del sistema.

Al finalizar este capítulo el usuario será capaz de:

- Entender los objetivos que persigue la aplicación.
- Identificar las opciones del sistema para el registro de incidentes.
- Identificar las opciones del sistema para el seguimiento de incidentes.

1.1 Objetivo

El portal de atención al cliente ha sido creado con el objetivo de establecer un espacio virtual en el cual nuestros clientes pueden registrar sus incidentes y solicitudes de servicio dentro de un entorno que brinde las garantías necesarias para una atención oportuna de acuerdo a los parámetros establecidos.

1.2 Acceso a la aplicación

El portal de atención al cliente se encuentra disponible desde cualquier parte del mundo a través de internet accediendo a la dirección web <http://clientes.softbuilder.com.ec>.

Para acceder al portal, es necesario proveer el usuario y clave que SoftBuilder asigna a cada cliente.

1.2.1 Obtención de usuarios

Los usuarios deben ser solicitados mediante correo electrónico a la dirección suporte@softbuilder.com.ec especificando el nombre del o las personas responsables por parte del cliente para el registro y seguimiento de las incidencias.



Es importante que las personas designadas dispongan de las autorizaciones requeridas, pues dependiendo del caso y los acuerdos de soporte, los incidentes podrían ser sujetos de facturación.

1.3 Distribución de la interfaz de usuario.

Al ingresar a la dirección <http://clientes.softbuilder.com.ec>, una vez registradas las credenciales de acceso al portal se cargará la página de inicio, presentándose la imagen que se muestra en la Figura 1. Entorno de la aplicación.



Figura 1. Entorno de la aplicación

La página de inicio del portal consta de las siguientes áreas:

- 1) **Barra lateral de módulos:** sección que lista los módulos de la aplicación accesibles para el usuario actual. Los módulos disponibles para los clientes son el de gestión de Tickets (Incidencias), Base de conocimiento (preguntas frecuentes) y Productos (Listado de productos relacionados con el cliente).
- 2) **Área de trabajo:** dependiendo de la selección, el área de trabajo presenta los datos y opciones del módulo correspondiente.
- 3) **Opciones de usuario:** barra de opciones de usuario.

2 Módulo de gestión de Tickets

El módulo de gestión de tickets (incidentes) le permite al cliente registrar y dar seguimiento a los incidentes o solicitudes de servicio. Para acceder al módulo es necesario iniciar una sesión de usuario con las credenciales de acceso correspondientes.

A continuación se detallan las opciones de gestión correspondientes a este módulo.

2.1 Inicio de sesión en el portal

Para iniciar sesión en el portal, se deben proveer las credenciales de acceso (usuario y contraseña) en la página de ingreso.

Portal de atención al cliente
SoftBuilder Cia. Ltda

Correo electrónico : 1

Clave: 2

Iniciar sesión 3

Olvidó su clave? 4

Correo electrónico y clave distingue entre mayúsculas y minúsculas.

Figura 2. Pantalla de ingreso al portal de atención al cliente

La página de ingreso al portal consta de los siguientes elementos:

- 1) **Correo electrónico:** dirección de correo de la persona delegada por parte del cliente para el registro y seguimiento de incidencias.
- 2) **Contraseña:** clave de acceso para el ingreso al portal.
- 3) **Iniciar sesión:** botón de comando para solicitar el inicio de sesión dentro del portal de atención al cliente.
- 4) **Olvidó su clave?** : enlace a la página para recuperación de la contraseña.

2.2 Acceso al módulo

Para acceder a la opción de gestión de tickets se debe hacer clic sobre **Barra lateral > Tickets**. Una vez cargada se presenta la página como se muestra en la Figura 3. Elementos del módulo de gestión de tickets.

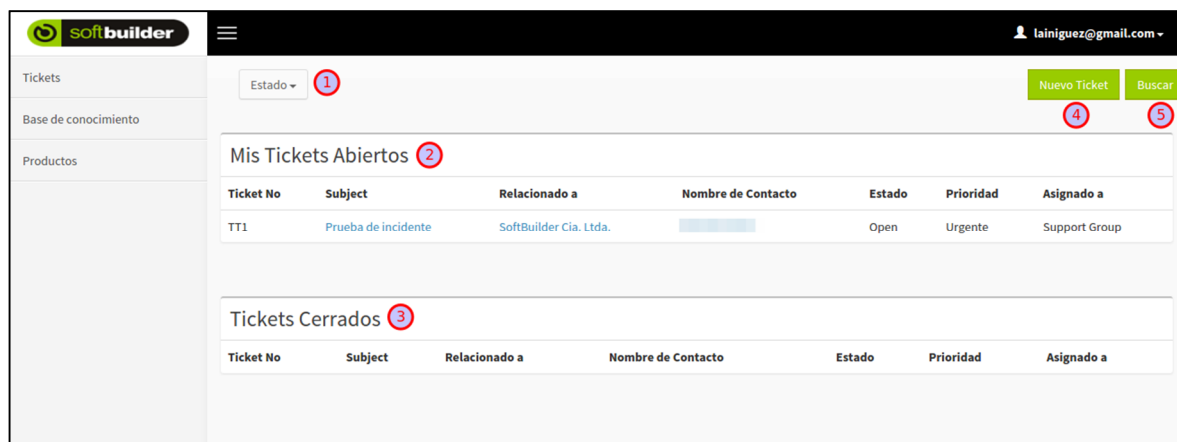


Figura 3. Elementos del módulo de gestión de tickets

La página de ingreso al portal consta de los siguientes elementos:

- 1) **Estado:** lista de selección que permite filtrar los tickets en pantalla en función del estado actual de cada uno de los incidentes. El estado para un incidente puede establecer que el ticket se encuentra a) Abierto b) En progreso c) Esperando respuesta y d) Cerrado.
- 2) **Mis Tickets Abiertos:** sección que contiene la lista de los tickets o incidentes que se encuentran abiertos (en cualquier de los estados excepto “Cerrado”)
- 3) **Tickets Cerrados:** sección que contiene la lista de los tickets o incidentes que se encuentran en estado “Cerrado” y que se encuentran disponibles para control.
- 4) **Nuevo Ticket:** botón de comando que permite crear un nuevo ticket.
- 5) **Buscar:** botón de comando que permite visualizar el cuadro de diálogo para buscar entre los tickets aplicando uno o más criterios de búsqueda.

2.2.1 Crear un nuevo ticket.

Un incidente se define como cualquier evento que no forma parte de la operación estándar del servicio y que causa o puede causar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio. Un incidente puede deberse a una incidencia conocida o existente, o ser resultado de un fallo en el software.

El elemento central dentro del proceso de registro, seguimiento y resolución de incidentes es el ticket. Este permite al equipo de soporte de SoftBuilder conocer los problemas o requerimientos de servicio que son planteados por nuestros clientes.

En función de varios factores (entre ellos la urgencia del caso) los incidentes son clasificados y priorizados para ser atendidos por nuestro personal técnico y funcional.

Para crear un ticket, se debe presionar el botón de comando **Tickets > Nuevo Ticket** como se observa en el elemento 4) de la Figura 3. Elementos del módulo de gestión de tickets. Al presionar el botón se despliega el cuadro de diálogo (Figura 4. Cuadro de diálogo - Crear un nuevo Ticket) para especificar los detalles del incidente.

softbuilder

lainiguez@gmail.com

Nuevo Ticket

***Título**

Título

Nombre de Producto

Ninguno

Contratos de Servicio

Ninguno

Prioridad de Ticket

Bajo

Categoría de Ticket

Problema Grande

Descripción

Enviar Cancelar

Figura 4. Cuadro de diálogo - Crear un nuevo Ticket

Los elementos del formulario son los siguientes:

- 1) **Título:** texto que contiene el título con el que se le hará referencia al ticket durante su ciclo de vida.
- 2) **Nombre de producto:** producto (software) al que se relaciona el incidente.
- 3) **Contrato de servicio:** contrato de servicio bajo el cual se encuentra el período de soporte actual.
- 4) **Prioridad de Ticket:** nivel de prioridad con la que el cliente quiere que se resuelva el incidente (la prioridad determina el tiempo de respuesta para la resolución del incidente; dependiendo de esta, se aplican los planes tarifarios correspondientes). Los valores posibles son a) Bajo, b) Normal, c) Alta, y d) Urgente.
- 5) **Categoría de Ticket:** categoría con la que desde el punto de vista del cliente, este clasifica al incidente. Los valores posibles son a) Problema Grande, b) Problema Pequeño, y, c) Otro problema.
- 6) **Descripción:** texto que describe a detalle el incidente o la solicitud de servicio. Esta debe ser lo más clara y explícita de manera que se disponga de la suficiente información para la resolución del caso sin tener que contactar nuevamente al cliente.

- 7) **Enviar**: botón de comando que envía la información al servidor para almacenar el nuevo ticket.
- 8) **Cancelar**: botón de comando que cancela el registro del nuevo ticket.

2.2.2 Seguimiento y gestión de tickets

Definición de ticket (incidencia)

El objetivo de la gestión de tickets (incidentes) es restaurar las operaciones normales con la mayor brevedad y con el menor impacto posible en el negocio o en el usuario a un precio que resulte rentable y con unos niveles de servicio definidos. La gestión de incidentes no intenta identificar la causa raíz del incidente, sino que su misión es lograr que se reanuden las operaciones normales teniendo en cuenta los acuerdos de nivel de servicio consensuados.

El proceso de registro y detección de un incidente, la clasificación y el soporte inicial, la investigación y el diagnóstico, la resolución, la recuperación y el cierre final del incidente forman parte del proceso de gestión de incidentes.

El proceso de gestión de incidentes implica establecer un proceso de restauración del servicio cuyos objetivos son:

- Canalizar los informes de los usuarios acerca de interrupciones en un servicio o la disminución de su calidad.
- Posibilitar la validación y el diagnóstico de los incidente registrados.
- Gestionar el proceso que garantice la resolución de los incidentes y la restauración del servicio.
- Monitorizar la conformidad con los acuerdos de nivel de servicio definidos para restaurar los servicios y su disponibilidad.

Proceso de solución de incidencias

Para la solución de incidencias, el equipo de soporte y el cliente interactúan a través del portal de atención al cliente (Figura 5. Proceso de solución de incidentes).

Para iniciar el proceso, el cliente debe registrar un ticket especificando los detalles del incidente estableciendo la descripción, la urgencia, etc. según se describe en la sección 2.2.1. Dependiendo de la urgencia el equipo de soporte clasifica y planifica la atención del caso. Cuando el ticket alcanza su momento de atención el técnico asignado revisa la consistencia de la descripción del incidente por parte del cliente y en caso de ser necesario, este se contacta con el cliente o solicita a través del portal información adicional que permita tener la claridad suficiente antes de proceder a buscar una salida al inconveniente presentado. El técnico verifica que el incidente se encuentre 100% solucionado para cambiar el estado del ticket a “Cerrado”, finalizando el proceso con la notificación al cliente.

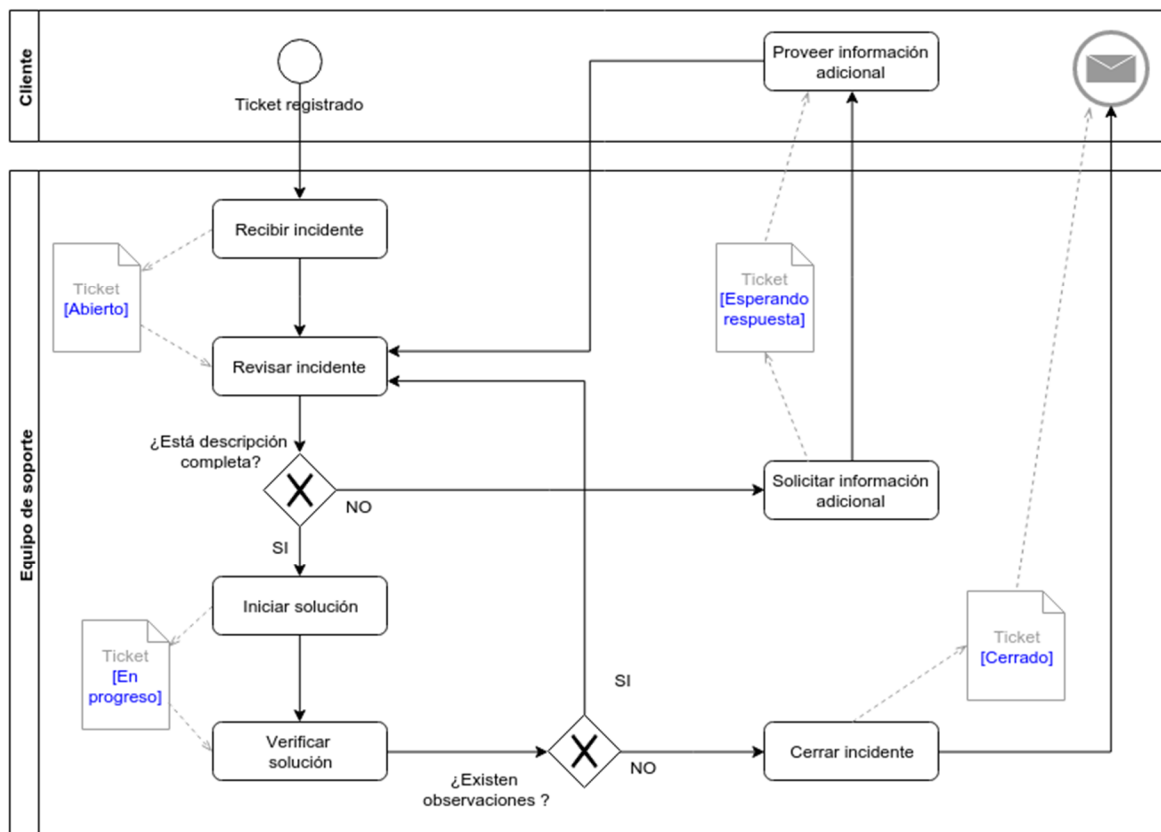


Figura 5. Proceso de solución de incidentes

Para poder revisar el estado de un ticket el cliente dispone de dos herramientas: a) El filtro de tickets por estado, y, b) la herramienta de búsqueda de tickets. En las secciones que se presentan a continuación se describe la forma utilización de cada una.

2.2.2.1 Filtro de tickets por estado.

Esta opción permite filtrar y revisar rápidamente los incidentes en función del estado del ticket.

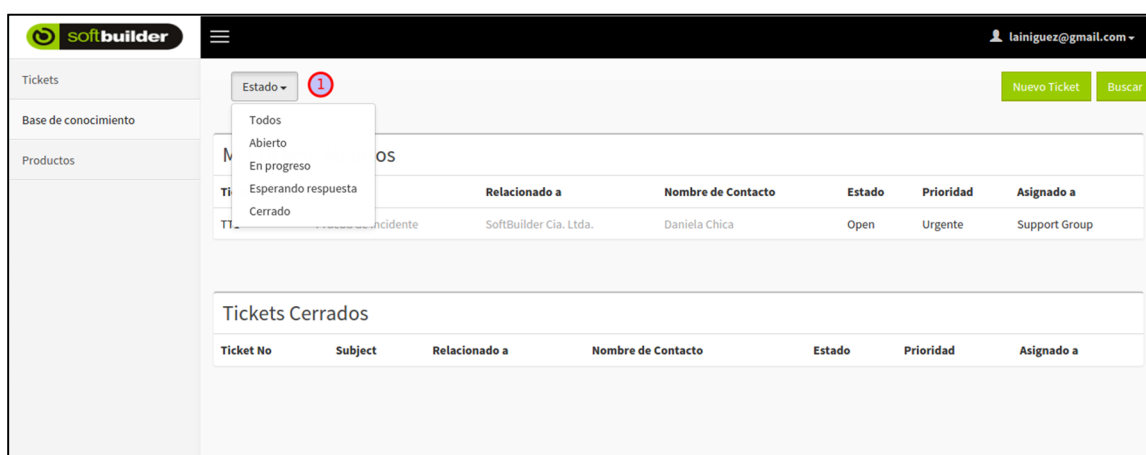


Figura 6. Filtro de tickets por estado.

Los elementos del formulario son los siguientes:

- 1) Estado: lista de selección que contiene los estados posibles de un ticket (para referencia del proceso revisar la sección “Proceso de solución de incidencias”).

Los valores permitidos son

- a. **Todos:** lista todos los tickets, sin importar su estado.
- b. **Abierto:** lista todos los tickets que se encuentran en estado “Abierto”.
- c. **En progreso:** lista todos los tickets que se encuentran en estado “En progreso”.
- d. **Esperando respuesta:** lista todos los tickets que se encuentran en estado “Esperando respuesta”.
- e. **Cerrado:** lista todos los tickets que se encuentran en estado “Cerrado”.

2.2.2.2 Búsqueda de tickets.

En caso de ser necesario establecer varios criterios para encontrar un ticket, use la herramienta de búsqueda de tickets haciendo clic en el botón de comando **Tickets > Buscar**. Al hacer clic en el botón, se despliega el cuadro de diálogo (Figura 7. Cuadro de diálogo de búsqueda de tickets.) que permite detallar los parámetros de búsqueda requeridos.

The screenshot shows the 'Buscar Ticket' dialog box. It has a title bar with a close button. Inside, there are six input fields, each with a red circle and a number indicating its order: 1) Ticketid, 2) Título, 3) Estado (a dropdown menu), 4) Prioridad (a dropdown menu), 5) Categoría (a dropdown menu), and 6) Match (a dropdown menu with 'Todos' selected). At the bottom of the dialog is a green button labeled 'Buscar' with a red circle and the number 7. The background shows the softbuilder interface with a sidebar on the left containing 'Tickets', 'Base de conocimiento', and 'Productos'. The top navigation bar has a user profile icon and the email 'tainiguez@gmail.com'. There are also buttons for 'Nuevo Ticket' and 'Buscar' in the top right corner of the main area.

Figura 7. Cuadro de diálogo de búsqueda de tickets.

Los elementos del formulario son los siguientes:

- 1) **Ticket Id:** número de referencia que identifica al ticket de forma única dentro del sistema.
- 2) **Título:** nombre con el que se describe al ticket dentro del sistema.
- 3) **Estado:** estado posible de los tickets de acuerdo al proceso de resolución de incidencias.
- 4) **Prioridad:** urgencia con la que el cliente ha solicitado la atención del incidente.
- 5) **Categoría:** dimensión del problema desde el punto de vista del cliente.
- 6) **Match:** el tipo de coincidencia deseada sobre los criterios de consulta aplicados.
- 7) **Buscar:** botón de comando que solicita aplicar la búsqueda con los criterios de consulta especificados.

2.2.2.3 Registro de comentarios adicionales en tickets abiertos.

Una vez identificado el ticket que se desea revisar, al hacer clic sobre el enlace de la lista, se despliega la pantalla con la información completa del ticket.

The screenshot displays the 'softbuilder' web application interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Tickets', 'Base de conocimiento', and 'Productos'. The main content area is titled 'Información del Ticket' and contains several sections: 'Información de Incidencia' (labeled 2), 'Descripción' (labeled 3), 'Resolución de Incidencia' (labeled 4), and 'Comentarios' (labeled 5). The 'Información de Incidencia' section includes fields for 'Título' (Prueba de incidente), 'Nombre Contacto' (Daniela Chica), 'Nombre Producto', 'Estado' (Open), 'Fecha de Creación' (2016-01-26 18:06:08), 'Días' (0.00000000), 'Fecha de Modificación' (2016-01-26 18:06:08), 'Relacionado con' (SoftBuilder Cia. Ltda.), 'Asignado a' (Support Group), 'Prioridad' (Urgente), 'Gravedad' (Minor), 'Horas' (0.00000000), 'Categoria' (Problema Grande), and 'Ticket No' (TT1). The 'Descripción' section has a text area with the content 'Esta es una prueba de un incidente'. The 'Resolución de Incidencia' section has a text area for 'Solución'. The 'Comentarios' section has a text area for 'Add Comment' and a green 'Enviar' button (labeled 6). At the top of the main content area, there is a 'Regresar' button (labeled 1) and 'Nuevo Ticket' and 'Buscar' buttons. The top navigation bar includes the 'softbuilder' logo and a user profile icon with the email 'lainiguez@gmail.com'.

Figura 8. Visualización de ticket y registro de comentarios

Los elementos del formulario son los siguientes:

- 1) **Información de la incidencia:** sección de datos que describen la incidencia registrada por el cliente.
- 2) **Descripción:** sección que contiene la descripción detallada de los casos.
- 3) **Resolución de incidencia:** sección que contiene el detalle de la descripción de la solución aplicada a la incidencia.
- 4) **Comentarios:** sección que lista los comentarios registrados en el incidente, con la posibilidad de agregar un nuevo comentario.
- 5) **Enviar:** botón de comando que permite enviar el nuevo comentario para su registro en el incidente.

3 Opciones de usuario

Las opciones de usuario permiten realizar tareas básicas dentro del portal, como cambiar la contraseña y terminar la sesión actual. Para esto en la barra de herramientas que se encuentra ubicada en la parte superior de la aplicación (independientemente de la opción que se encuentre en uso) se dispone de los botones de comando para realizar estas operaciones (Figura 9. Opciones de usuario).

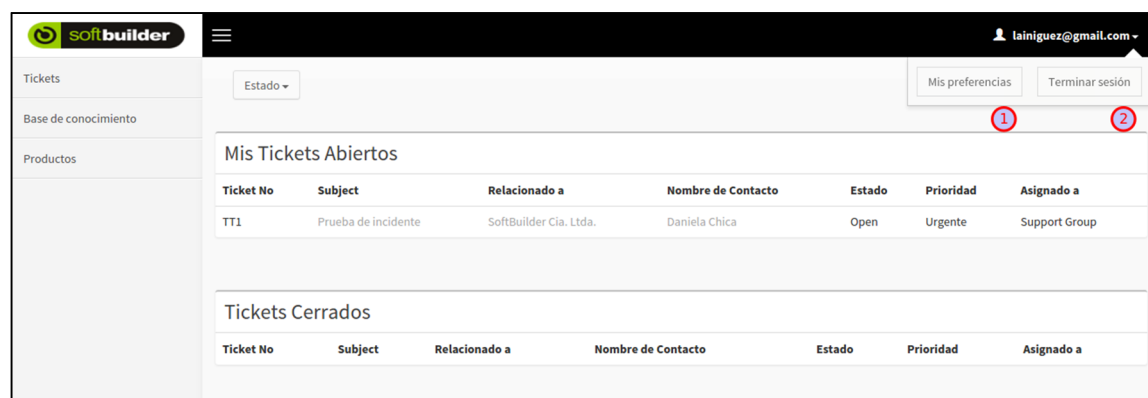


Figura 9. Opciones de usuario

Los elementos de la barra de herramientas son los siguientes:

- 1) **Mis preferencias**: botón de comando que permite el acceso a la opción de cambio de contraseña.
- 2) **Terminar sesión**: botón de comando que permite al usuario terminar la sesión actual.

3.1 Cambiar contraseña

Por motivos de seguridad es conveniente cambiar periódicamente la contraseña de acceso al portal. Para el efecto la aplicación provee una opción que permite acceder a la página de cambio de contraseña de usuario a través del botón de comando **Mis preferencias**. Al presionar el botón se despliega el cuadro de diálogo que se muestra en la Figura 10. Cuadro de diálogo de cambio de contraseña.

Figura 10. Cuadro de diálogo de cambio de contraseña

Los elementos del formulario son los siguientes:

- 1) **Contraseña anterior:** en este campo se debe registrar la contraseña anterior para autorizar el cambio de contraseña actual.
- 2) **Nueva contraseña:** campo en el que se debe registrar la nueva contraseña.
- 3) **Confirmar contraseña:** para evitar errores de digitación, se solicita confirmar la contraseña, registrando nuevamente la contraseña digitada en el paso 2.
- 4) **Enviar**: botón de comando que permite al usuario solicitar el cambio de contraseña con los datos actualmente registrados.

3.2 Terminar sesión

Cuando el usuario ha finalizado las actividades dentro del portal, este puede finalizar su sesión de trabajo, haciendo clic en el botón de comando **Terminar sesión** como se muestra en la Figura 9. Opciones de usuario apartado 2).