

Seguimiento de Soporte Corporativo

Seguimiento de Soporte Corporativo

Manual de usuario

Índice

1	Introducción.	1
2	Ingresar a la herramienta.	2
3	Seguimiento Soporte Corporativo (SSC).	4
4	Creación de una Solicitud SSC.	6
5	Detalles de una Solicitud SSC.	8
6	Observaciones.	10
7	Creación de acciones.	12
7.1	Posibles evoluciones de los estados de las acciones	17
8	Informes.	18
8.1	Informes para la Dirección General Corporativa.	19
8.1.1	Acciones "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".	19
8.1.2	Acciones por País y Estado.	20
8.1.3	Acciones por País.	20
8.1.4	Acciones Abiertas por Usuario.	21
8.1.5	Acciones con compromiso reciente SSC.	21
8.1.6	Solicitudes por países y estado.	22
8.1.7	Acciones por vencimiento.	23
8.2	Informes para Country Managers y responsables corporativos.	24
8.2.1	Acciones "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".	24
8.2.2	Acciones por País y Estado.	25
8.2.3	Acciones por País.	25
8.2.4	Acciones con compromiso reciente SSC.	26
8.2.5	Acciones por vencimiento.	27

1 Introducción.

El objeto de la aplicación de gestión y seguimiento del servicio de soporte corporativo que se presta a los países es, disponer de un canal de comunicación entre los country managers y la dirección general corporativa, en el que poder manifestar necesidades e inquietudes en relación al servicio prestado.

La aplicación permitirá a los países manifestar cuestiones varias a las que poder hacer un seguimiento, que consistirá en:

- Determinar las acciones necesarias para corregir o satisfacer la necesidad planteada
- Establecer fechas de compromiso
- Asignar las acciones a los responsables correspondientes de servicios corporativos

La aplicación también posibilita la obtención de informes y cuadros de mando de seguimiento y reporting, permitiendo el análisis por varias dimensiones, tales como, país, estado, responsable corporativo, etc.

La comunicación se establece mediante un sistema de solicitudes, observaciones y acciones, relacionadas con la solicitud de seguimiento de soporte corporativo.

Los destinatarios reciben notificaciones de la aplicación por correo electrónico, los cuales integran un enlace directo que los redirige a la plataforma.

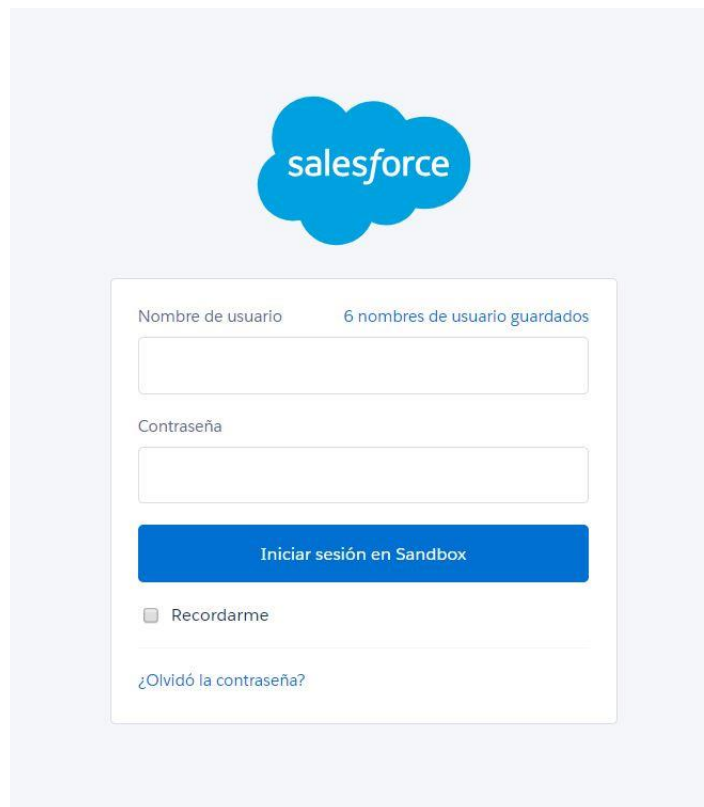
A continuación, se describirá paso a paso cómo funciona y cómo podemos hacer uso de ella.

2 Ingresar a la herramienta.

Para empezar a usar la herramienta de Seguimiento de Soporte Corporativo, debemos ingresar en el siguiente enlace:

<https://ayesaoci.lightning.force.com>

Visualizamos el portal de inicio, en el cual introduciremos nuestro usuario y contraseña.

The image shows the Salesforce login interface. At the top is the Salesforce logo, a blue cloud with the word "salesforce" in white. Below the logo is a login form. The form has two input fields: "Nombre de usuario" (Username) and "Contraseña" (Password). To the right of the username field, it says "6 nombres de usuario guardados" (6 saved usernames). Below the password field is a blue button that says "Iniciar sesión en Sandbox" (Log in to Sandbox). Below the button is a checkbox labeled "Recordarme" (Remember me). At the bottom of the form is a link that says "¿Olvidó la contraseña?" (Forgot the password?).

salesforce

Nombre de usuario 6 nombres de usuario guardados

Contraseña

Iniciar sesión en Sandbox

☐ Recordarme

[¿Olvidó la contraseña?](#)

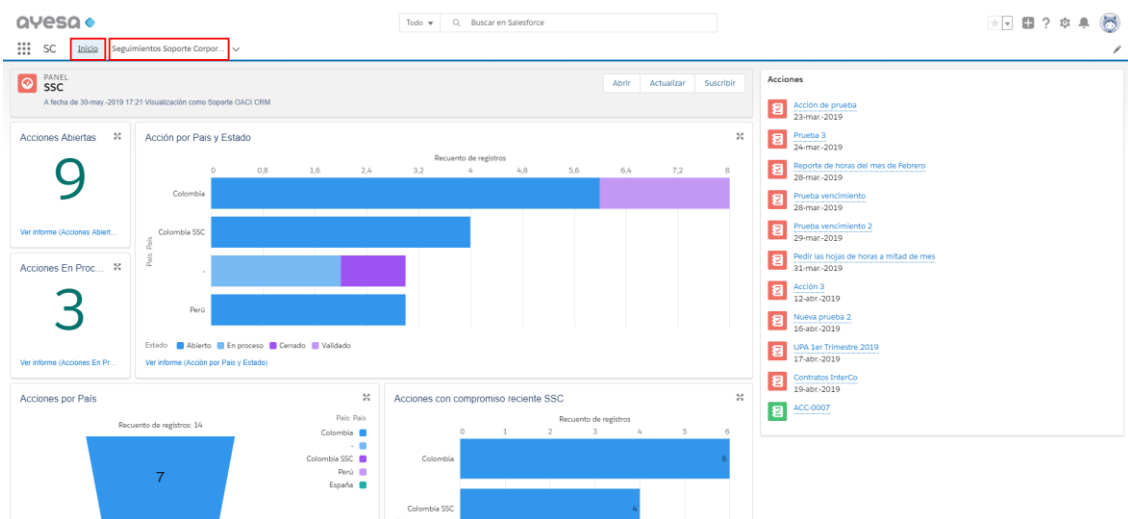
Una vez hayamos ingresado, veremos dos pestañas:

- Home
- Seguimiento Soporte Corporativo

La pantalla inicial por defecto que nos aparecerá es la pestaña Home.

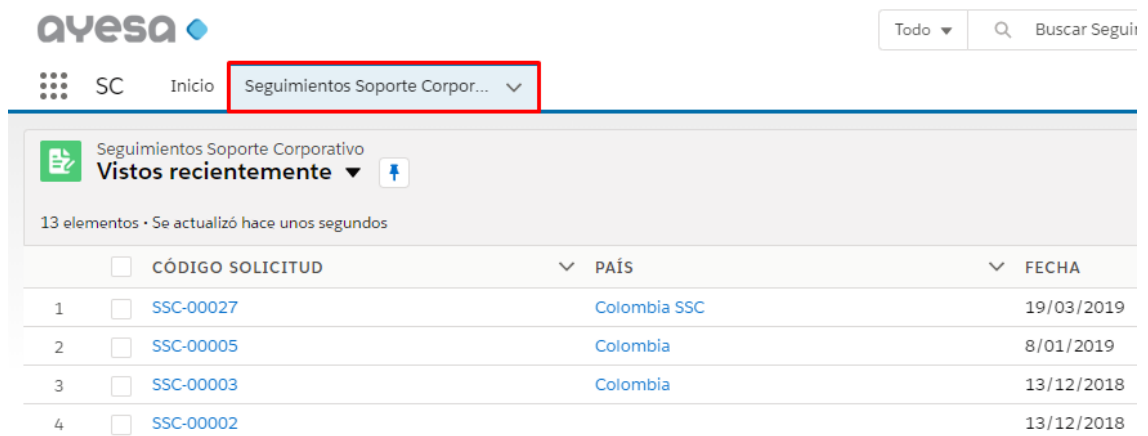
En esta pantalla vemos información correspondiente a las solicitudes y acciones de cada país.



Más adelante explicaremos con detenimiento esta pestaña.







3 Seguimiento Soporte Corporativo (SSC).

Empezaremos por la pestaña de Seguimiento Soporte Corporativo.





ayesa  Todo  Buscar Seguim

SC Inicio Seguimientos Soporte Corporativo 

 Seguimientos Soporte Corporativo
Vistos recientemente  

13 elementos · Se actualizó hace unos segundos

	<input type="checkbox"/> CÓDIGO SOLICITUD	 PAÍS	 FECHA
1	<input type="checkbox"/> SSC-00027	Colombia SSC	19/03/2019
2	<input type="checkbox"/> SSC-00005	Colombia	8/01/2019
3	<input type="checkbox"/> SSC-00003	Colombia	13/12/2018
4	<input type="checkbox"/> SSC-00002		13/12/2018

El sistema de comunicación empezaría con la creación de las Solicitudes de Seguimiento Soporte Corporativo.

Una solicitud es una petición relacionada directamente con un país. Estas solicitudes pueden ser creadas por los responsables de los distintos países o por la dirección general corporativa.

En estas solicitudes se indicará el país implicado y una breve descripción del motivo de su apertura.

En la pantalla de Seguimiento Soporte Corporativo podemos visualizar los campos por los que serán ordenadas las solicitudes:

1. **Código Solicitud:** código autonumérico por el cual se distinguirán y ordenarán las distintas solicitudes.
2. **País:** país al que pertenece la solicitud.

Seguimientos Soporte Corporativo	
Vistos recientemente ▼	
13 elementos • Se actualizó hace 2 minutos	
1. <input type="checkbox"/>	CÓDIGO SOLICITUD
2. <input checked="" type="checkbox"/>	PAÍS
1 <input type="checkbox"/>	SSC-00027 Colombia SSC
2 <input type="checkbox"/>	SSC-00005 Colombia
3 <input type="checkbox"/>	SSC-00003 Colombia
4 <input type="checkbox"/>	SSC-00002

3. **Fecha:** fecha de creación de la solicitud.
4. **Estado:** estado en el que se encuentra la solicitud. Los estados pueden ser:
 - a. Abierto
 - b. En proceso
 - c. Cerrado
 - d. Validado

Nuevo	
Q Buscar en esta lista...	
3. <input type="checkbox"/>	FECHA
4. <input type="checkbox"/>	ESTADO
18/03/2019	Abierto
7/03/2019	Abierto
13/03/2019	Cerrado
13/12/2018	En proceso

4 Creación de una Solicitud SSC.

Con el botón "NUEVO" crearemos una solicitud de Seguimiento de Soporte Corporativo.

<div> <div>Nuevo</div> <div>Importar</div> <div>Cambiar propietario</div> </div> <div> <input type="text" value="Buscar en esta lista..."/> <div> <div>⚙</div> <div>📄</div> <div>🔄</div> <div>✎</div> <div>📷</div> <div>🔍</div> </div> </div>		
FECHA	ESTADO	
18/03/2019	Abierto	▼
7/03/2019	Abierto	▼
13/03/2019	Cerrado	▼
13/12/2018	En proceso	▼

Una vez pulsemos, nos aparecerá la pantalla de Creación de la solicitud.

1. **País:** introducimos el país al que va dirigido la solicitud.
2. **Asunto:** breve descripción.
3. **Estado:** el estado de inicio de una solicitud será por defecto "Abierto".

Crear Seguimiento Soporte Corporativo

Información

1. *País

3. *Estado

2. *Asunto

Cancelar

Guardar y nuevo

Guardar

Cumplimentados los campos requeridos y dándole a guardar, habremos creado una solicitud.

Podemos ingresar a las solicitudes con un solo click en el "Código Solicitud" que nos saldrá resaltado en la pantalla principal de la herramienta.

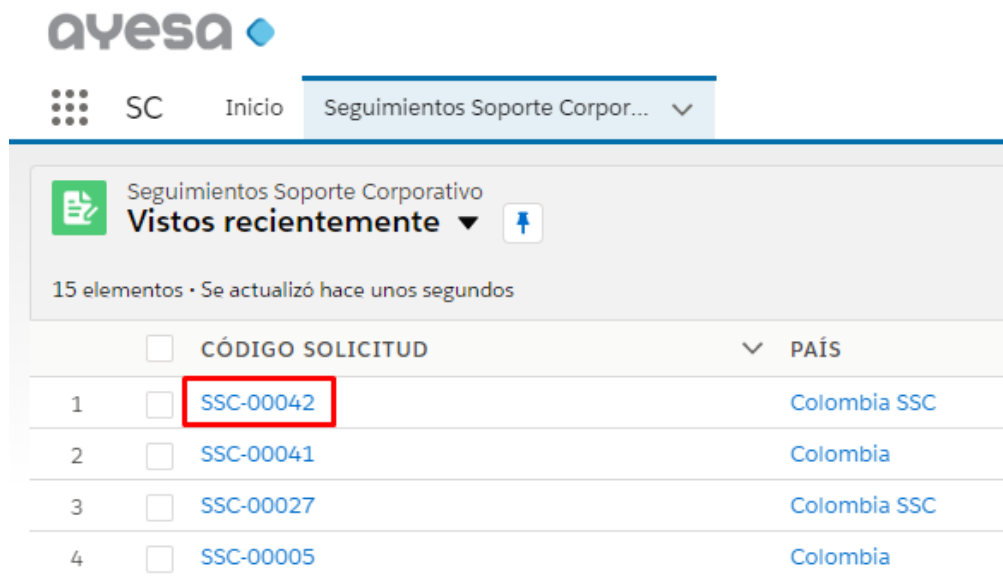
Una vez creada la solicitud, automáticamente se envía un aviso por correo al destinatario de dicha solicitud.

Lo mismo pasará con el cierre de una solicitud, se enviará un aviso por correo comunicando el cierre de dicha solicitud.



5 Detalles de una Solicitud SSC.

Para entrar en una solicitud hacemos click en el código de la solicitud.



The screenshot shows the Ayesa web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Ayesa logo and a menu with options: Inicio, Seguimientos Soporte Corporativo, and a dropdown arrow. Below the navigation bar, there is a section titled 'Seguimientos Soporte Corporativo' with a sub-header 'Vistos recientemente'. It indicates '15 elementos' and 'Se actualizó hace unos segundos'. Below this, there is a table with two columns: 'CÓDIGO SOLICITUD' and 'PAÍS'. The table contains four rows of data:

	CÓDIGO SOLICITUD	PAÍS
1	SSC-00042	Colombia SSC
2	SSC-00041	Colombia
3	SSC-00027	Colombia SSC
4	SSC-00005	Colombia

Dentro de la solicitud, observamos los siguientes campos:

1. **Seguimiento Soporte Corporativo:** Código de la Solicitud.
2. **Asunto:** Nombre/Título de la solicitud.
3. **Country Manager:** Country Manager a quién va dirigida la solicitud.



The screenshot shows the details of a specific SSC request. The fields are numbered 1, 2, and 3:

1. Seguimiento Soporte Corporativo SSC-00042
2. Asunto: Solicitud de avales
3. Responsable: Soporte OACI CRM

Below these fields, there are two sections: 'Observations' and 'Action Plan'.

4. **País:** país al cual pertenece la solicitud.
5. **Fecha:** fecha de creación de la solicitud.
6. **Estado:** estado en el que se encuentra la solicitud. El estado de una solicitud cambiará según el estado en el que se encuentran las Acciones. Siempre prevalece el peor estado de las Acciones que contiene.

Pais Colombia	.4	Fecha 18/03/2019	.5	Estado Abierto	.6
------------------	----	---------------------	----	-------------------	----

7. **Observaciones:** listado de las Observaciones que contiene la solicitud.
8. **Action Plan:** listado de las Acciones que contiene la solicitud.

- ✓ [Observations](#) .7
 -  Observaciones (1)
- OBSERVACIÓN
- > Action Plan .8

6 Observaciones.

Las observaciones son apuntes dentro de las solicitudes. Las pueden crear tanto, la dirección general corporativa, como los Country Managers.

En ellas se reseñan tanto necesidades, inquietudes e incidencias del país.

Estas observaciones una vez creadas, van acompañadas de un aviso automático en forma de correo electrónico dirigido al destinatario de la observación.

Para "Crear" una observación pulsaremos en "Nuevo" en la pestaña observaciones.

CREADO POR	FECHA DE CREACIÓN
Dirección SSC	18/03/2019 17:22

[Ver todos](#)

Nos aparecerá la pantalla con los campos requeridos para la creación de una Observación.

1. **Observación:** título/nombre que se le quiera otorgar a la Observación
2. **Descripción:** texto descriptivo de la Observación
3. **Solicitud:** solicitud a la que pertenece la Observación. No es modificable.

Al crearse una observación, se envía automáticamente un aviso por correo al destinatario de la observación.

Crear Observación

* Observación	1.	<input type="text"/>	Solicitud	3.	<input type="text" value="SSC-00042"/>
* Descripción	2.	<input type="text"/>			



Se ha generado una observación No llegan a tiempo las hojas rellenas sobre una tarea de de Seguimiento Soporte Corporativo .

Descripción:

Las hojas de horas no estan siendo terminadas a tiempo a final de mes.

Pinche [aquí](#) para ser redireccionado.

Un saludo

7 Creación de acciones.

Las acciones son las actividades que se han de llevar a cabo como consecuencia de una solicitud y de las observaciones que contiene.

Las acciones sólo pueden ser creadas/modificadas por la dirección general corporativa, de modo que toda acción tiene establecida una fecha de compromiso.

Para “Crear” una acción pulsamos el botón “Nuevo” en la pestaña de Plan de Acción.

▼ Action Plan

Plan de Acción (1) Nuevo			
ACCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO	FECHA DE COMPROMISO
Pedir las hojas de horas a mitad de mes	Soporte OACI CRM	Abierta	31/03/2019
Ver todos			

Nuevo

ESTADO	FECHA DE COMPROMISO
Abierta	31/03/2019

[Ver todos](#)

En la pantalla de creación de acción nos encontraremos con los siguientes campos:

Crear Acción: Draft

1. * Acción

2. Fecha de compromiso

3. * Estado

4. * Descripción

5. Comentarios

6. * Responsable

7. * Solicitud

Buscar Personas...

SSC-00042

Abierta

Cancelar Guardar y nuevo Guardar

- Acción:** nombre/título de la acción.
- Fecha de compromiso:** fecha límite para cumplimentar la acción.

* Acción

MARZO 2019


Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
25	26	27	28	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
1	2	3	4	5	6	7

Hoy

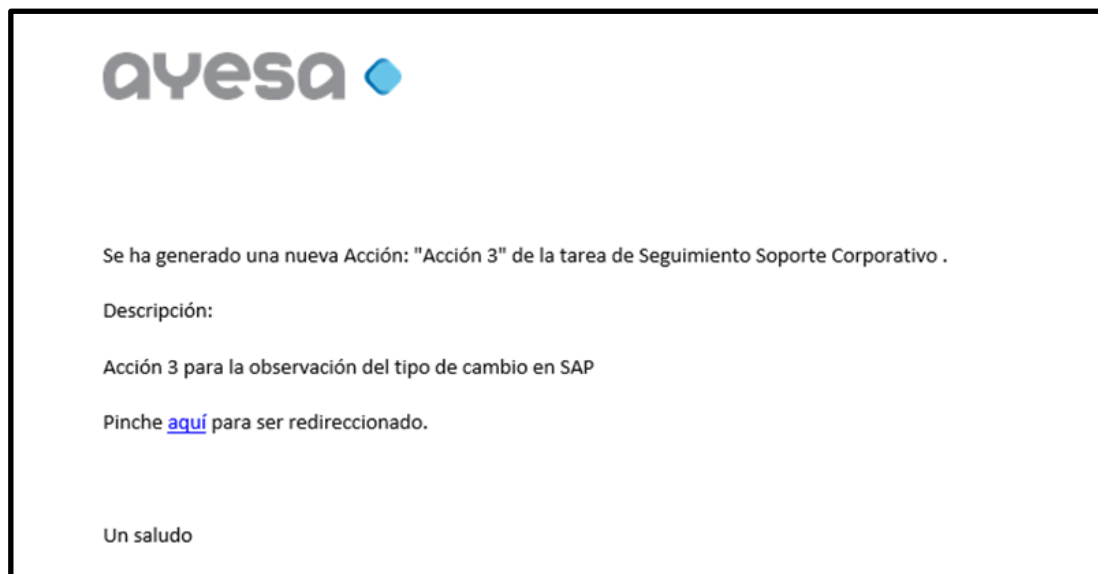
- Estado:** estado en la que se encuentra la acción. Por defecto se crea en estado "Abierta".
- Descripción:** texto descriptivo de la acción.
- Comentarios:** texto adicional informativo a la descripción.
- Responsable:** persona responsable de llevar a cabo la acción.
- Solicitud:** solicitud a la que pertenece la acción.

Una vez guardada la acción, ésta nos aparecerá en la bandeja de "Plan de Acción".

▼ [Action Plan](#)


 Plan de Acción (1)		
ACCIÓN	RESPONSABLE	ESTADO
Pedir las hojas de horas a mitad de mes	Soporte OACI CRM	Abierta
		Ver todos

Como pasaba con las solicitudes y las observaciones, al crear una acción se enviará una notificación por correo electrónico al responsable asignado a la acción.



Podemos entrar a visualizar la acción haciendo click en el nombre de ésta.

▼ [Action Plan](#)

 Plan de Acción (1)	
ACCIÓN	RESPONSABLE
Pedir las hojas de horas a mitad de mes	Soporte OACI CRM

Dentro, nos encontraremos con la información que contiene la acción, los documentos enlazados a ella y el historial de modificaciones de la acción, donde se indica el campo que se ha modificado, el usuario y fecha de modificación, valor anterior y el nuevo.

Información

Acción

Pedir las hojas de horas a mitad de mes

Fecha de compromiso

31/03/2019

Estado

Abierta

Descripción

Los RP deben enviar a Control las hojas de horas de cada mes a partir del día 15

Comentarios

Responsable

Soporte OACI CRM

Solicitud

[SSC-00025](#)

Documents (0)

Nuevo

Historial de acciones (1)

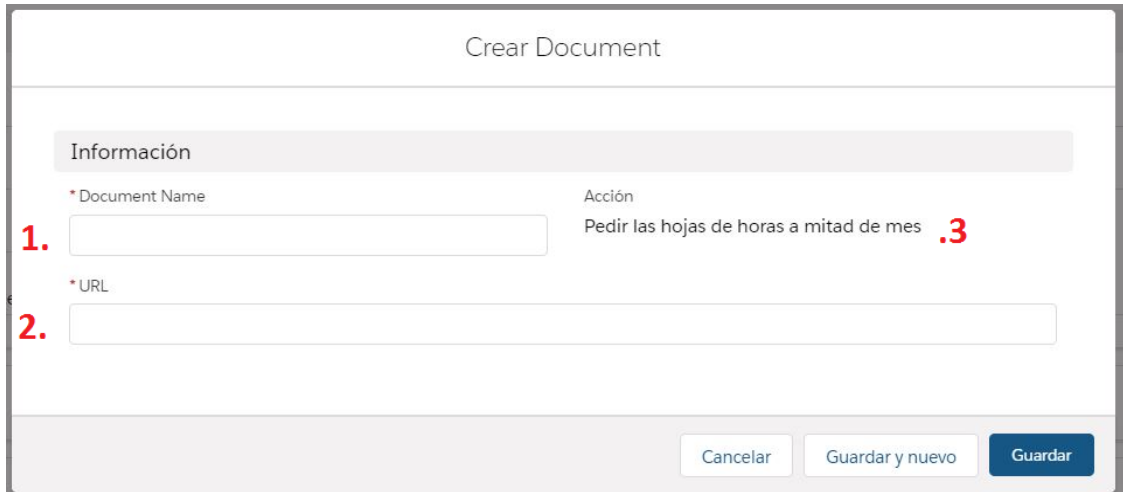
FECHA	CAMPO	USUARIO	VALOR ORIGINAL	VALOR NUEVO
18/03/2019 17:24	Creado.	Dirección SSC		

[Ver todos](#)

Para enlazar un documento, pulsaremos en “Nuevo” en el apartado de documentos.

 Documentos (0)	Nuevo
---	-----------------------

Aquí pondremos nombre al documento y la URL para acceder a él.



Crear Document

Información

* Document Name Acción

1. Pedir las hojas de horas a mitad de mes .3

* URL

2.

Cancelar Guardar y nuevo Guardar

1. **Nombre del Documento:** en este campo le ponemos el nombre que queramos al documento que se vaya a enlazar.
2. **URL:** link donde está ubicado el documento. Campo importante si queremos que al hacer click en el nombre del documento, esto nos redirija directamente al documento o repositorio donde éste se encuentre.
3. **Acción:** asunto de la acción a la que pertenece el documento que se va a enlazar.

En el apartado Historial de acciones, se archivan todos los cambios que se han realizado en una acción:

- Creación de la acción.
- Cambio de estado.
- Modificación de campos.
- Adición de archivos.

7.1 Posibles evoluciones de los estados de las acciones

Las acciones pueden tener diferentes estados según vayan transcurriendo los acontecimientos que la conforman. Por defecto, una acción al ser creada, su estado será "Abierta".

El responsable asignado a la acción tiene la capacidad de modificar el estado de la misma, que puede evolucionar de la siguiente manera:

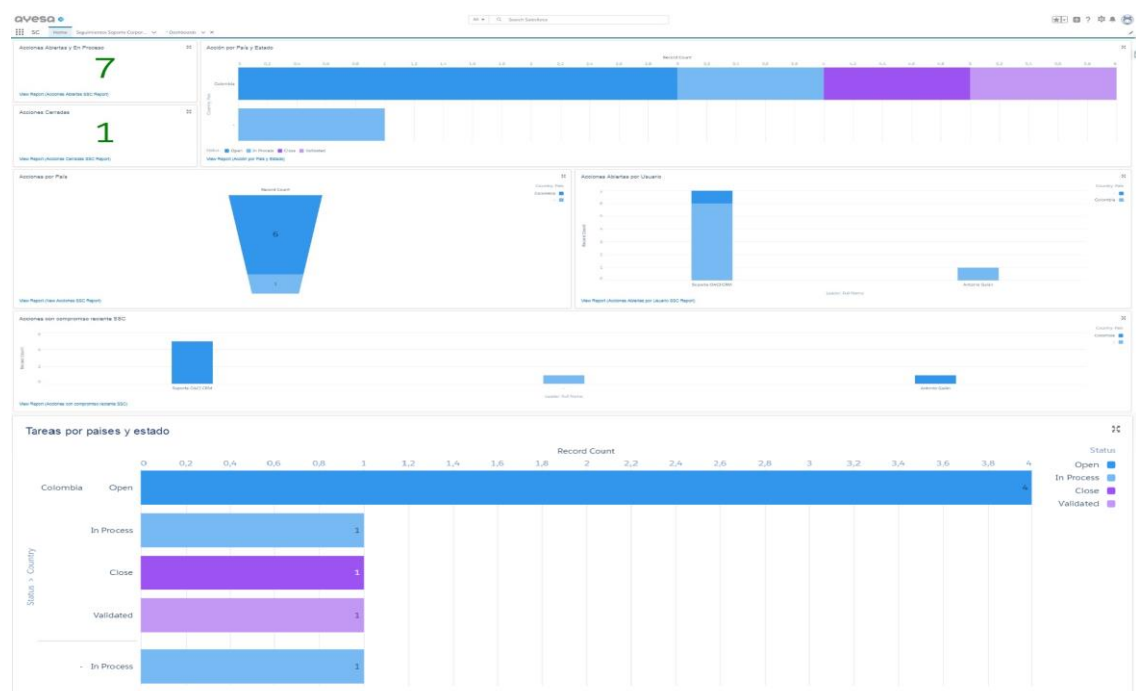
Quien lo puede cambiar	Estado de origen	Estado posible
Responsable de la acción	- Abierta	- En proceso - Cerrada - Cancelada
Responsable de la acción	- En Proceso	- Abierta - Cerrada - Cancelada
Responsable de la acción	- Cerrada	- Abierta - En proceso - Cancelada
Dirección General Corporativo	- Abierta - En proceso - Cerrada	- Abierta - En proceso - Cerrada - Validada - Cancelada

Nota: Una acción en estado "Validada" o "Cancelada", no podrá ser modificada.

8 Informes.

A parte de lo ya explicado, tenemos otra pestaña a parte de la de Seguimiento Soporte Corporativo. Se trata de la pestaña "Home".

En esta pestaña podemos visualizar la información de la herramienta de una forma directa e intuitiva.



Los informes se han dividido según el rol del usuario que lo visualiza:

- Dirección general corporativa
- Country Managers y responsables corporativos

8.1 Informes para la Dirección General Corporativa.

8.1.1 Acciones "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".

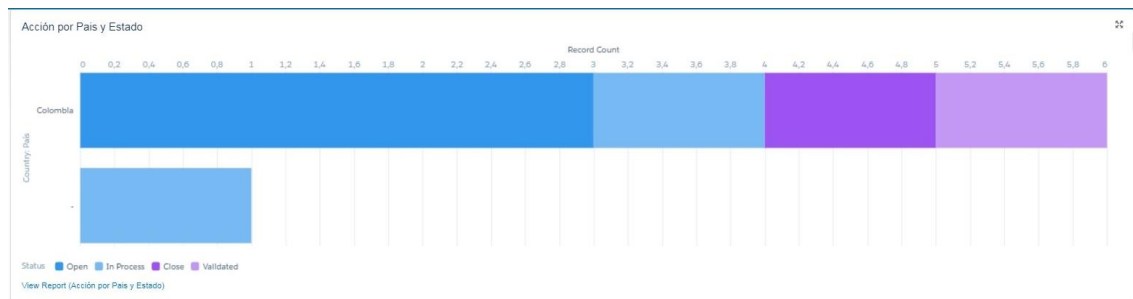
Estos KPI muestra el total de las Acciones que se encuentran en estado "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".



8.1.2 Acciones por País y Estado.

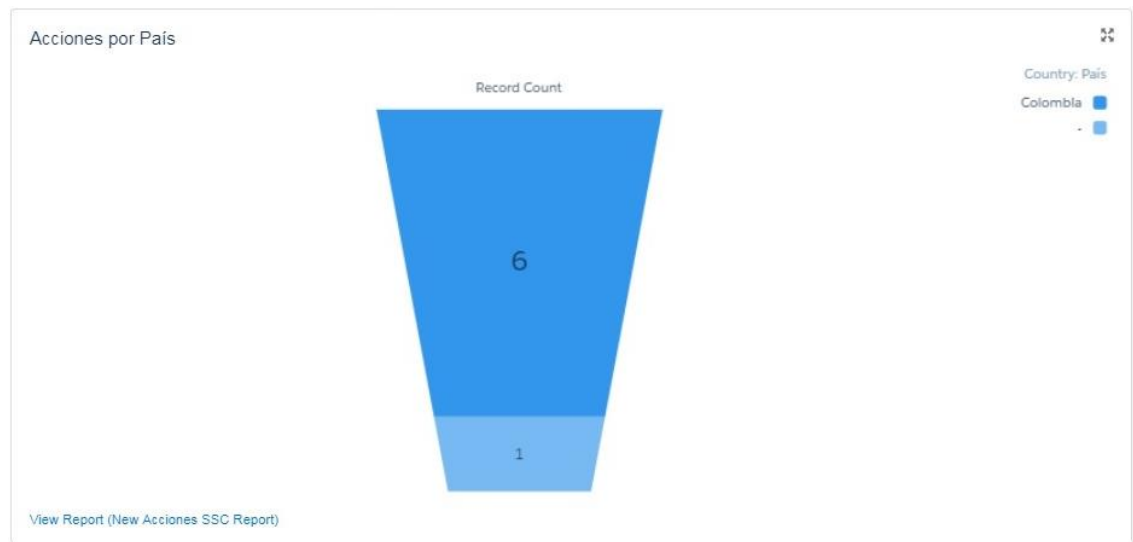
Se muestran el total de las Acciones de cada País, estableciéndose un rango de colores según el estado de sus Acciones:

- Azul = Abierta
- Celeste = En Proceso
- Morada = Cerrada
- Violeta = Validada



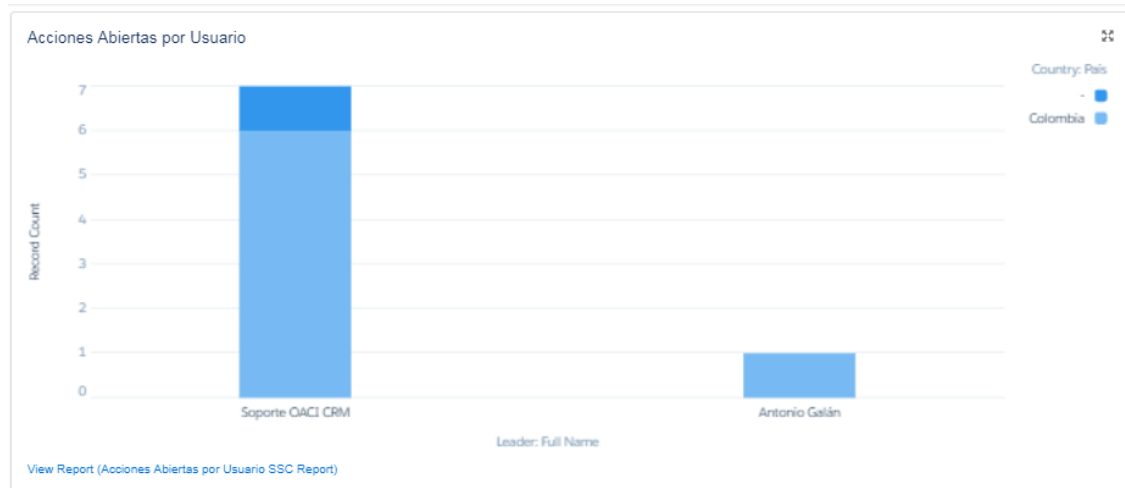
8.1.3 Acciones por País.

KPI que muestra el total de las acciones que contiene cada país.



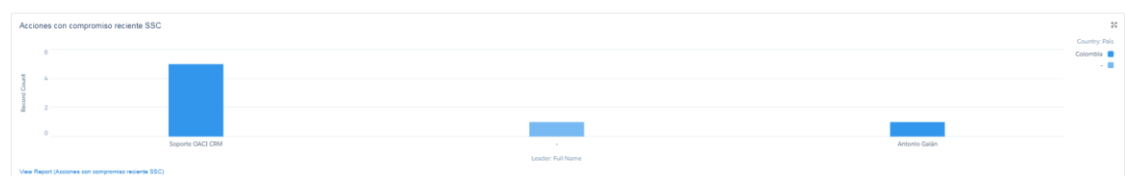
8.1.4 Acciones Abiertas por Usuario.

Muestra el total de las acciones abiertas organizadas por usuario.



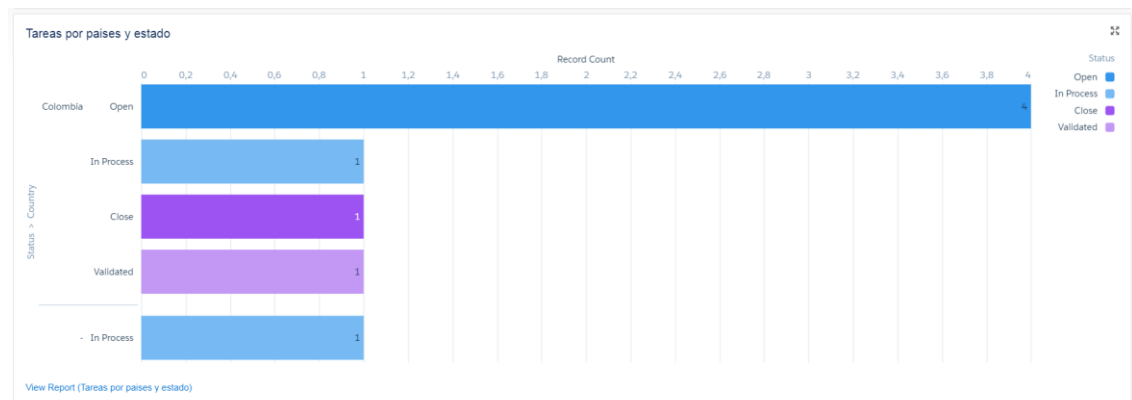
8.1.5 Acciones con compromiso reciente SSC.

Nos informa de las acciones que tienen la fecha de vencimiento menor o igual a 7 días.



8.1.6 Solicitudes por países y estado.












Clasifica los países por solicitudes y el estado de éstas.



8.1.7 Acciones por vencimiento.

Muestra las Acciones por el orden de fecha de cierre de las mismas. Así, las acciones que aparecen en primer lugar serán las que tienen la fecha de cierre menor. Además el color de la acción cambiara en función de la fecha de la misma , siguiendo la siguiente jerarquía de colores:

- Rojo = Acciones abiertas cuya fecha ha caducado.
- Amarillo = Quedan de 1 a 7 días para que la acción caduque.
- Verde = quedan más de 7 días para que la acción caduque.

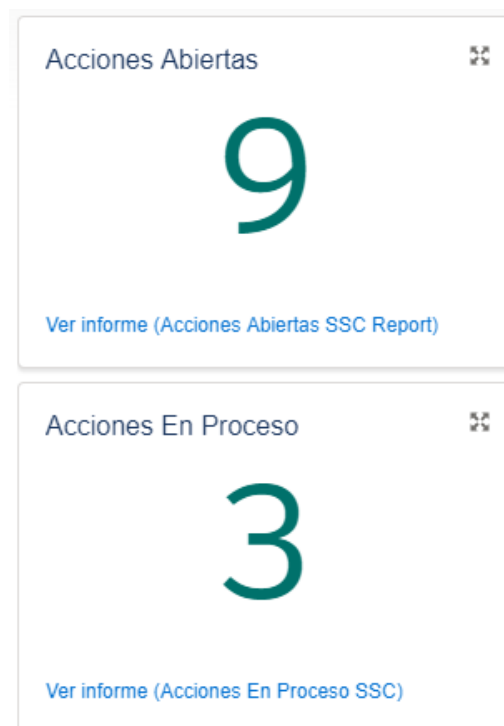
Acciones	
	Acción de prueba 23-mar.-2019
	Prueba 3 24-mar.-2019
	Reporte de horas del mes de Febrero 28-mar.-2019
	Prueba vencimiento 28-mar.-2019
	Prueba vencimiento 2 29-mar.-2019
	Pedir las hojas de horas a mitad de mes 31-mar.-2019
	Acción 3 12-abr.-2019
	Nueva prueba 2 16-abr.-2019
	UPA 1er Trimestre 2019 17-abr.-2019
	Contratos InterCo 19-abr.-2019
	ACC-0007

8.2 Informes para Country Managers y responsables corporativos.

8.2.1 Acciones "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".

Estos KPI muestra el total de las Acciones que se encuentran en estado "Abiertas", "En Proceso" y "Cerradas".

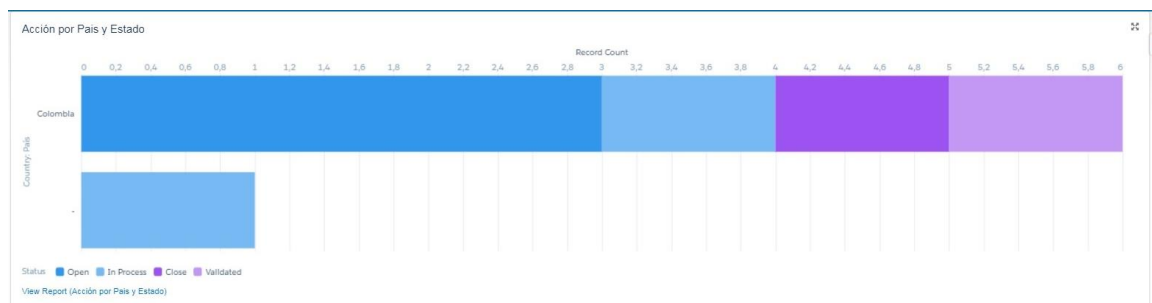
Se ha configurado con una jerarquía de colores:



8.2.2 Acciones por País y Estado.

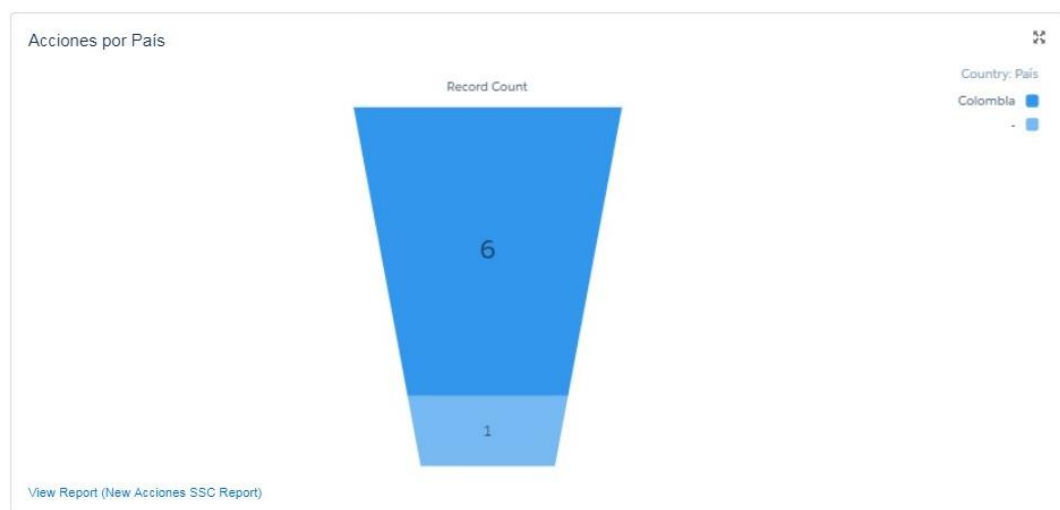
Muestra el total de las Acciones de cada País, estableciéndose un rango de colores según el estado de sus Acciones:

- Azul = Abierta
- Celeste = En Proceso
- Morada = Cerrada
- Violeta = Validada



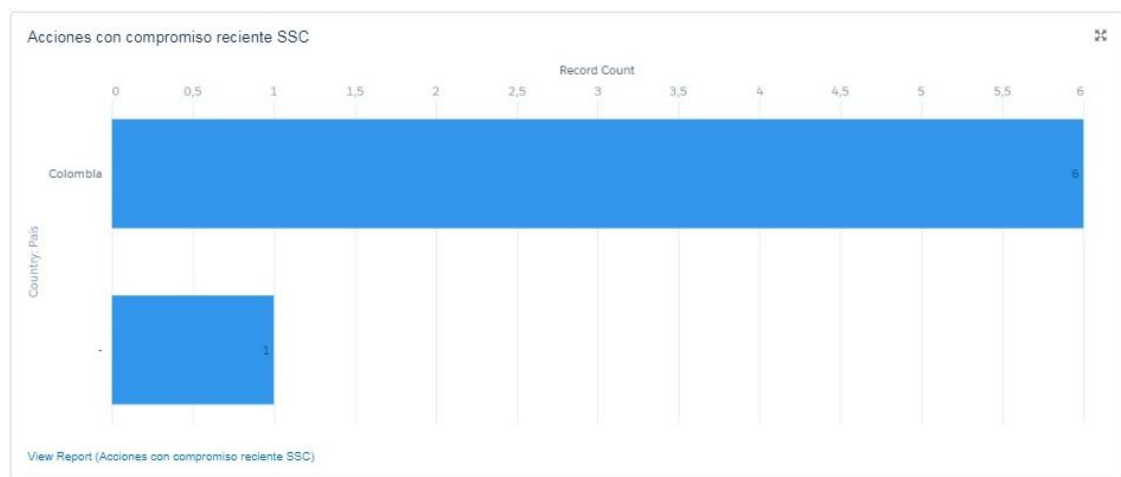
8.2.3 Acciones por País.

KPI que muestra el total de las acciones que contiene cada país. Los usuarios verán sus acciones agrupadas por país. En el caso de los Country Managers solo verán las de su país.



8.2.4 Acciones con compromiso reciente SSC.












Nos informa de las acciones que tienen la fecha de vencimiento menor o igual a 7 días. Al igual que las acciones por País, los Country Managers solo verán las de su país.



8.2.5 Acciones por vencimiento.

Muestra las Acciones por el orden de fecha de cierre de las mismas. Así, las acciones que aparecen en primer lugar serán las que tienen la fecha de cierre menor. Además el color de la acción cambiara en función de la fecha de la misma , siguiendo la siguiente jerarquía de colores:

- Rojo = Acciones abiertas cuya fecha ha caducado.
- Amarillo = Quedan de 1 a 7 días para que la acción caduque.
- Verde = quedan más de 7 días para que la acción caduque.

Acciones	
	Acción de prueba 23-mar.-2019
	Prueba 3 24-mar.-2019
	Reporte de horas del mes de Febrero 28-mar.-2019
	Prueba vencimiento 28-mar.-2019
	Prueba vencimiento 2 29-mar.-2019
	Pedir las hojas de horas a mitad de mes 31-mar.-2019
	Acción 3 12-abr.-2019
	Nueva prueba 2 16-abr.-2019
	UPA 1er Trimestre 2019 17-abr.-2019
	Contratos InterCo 19-abr.-2019
	ACC-0007