



Producto: Portal del Cliente
Manual de Usuario
Versión: 2.0

TABLA DE CONTENIDO

MANUAL DE USUARIO	3
1. Introducción	3
1.1 Alcance.....	3
1.2 Documentos relacionados.....	3
1.3 Descripción.....	3
2. Como Obtener Mi Usuario	4
3. Personalizar mi perfil.....	5
4. Realizar nuevas solicitudes.....	7
4.1 Ayuda de TI.....	8
4.2 Cambio.....	8
4.3 Disponibilidad de soporte.....	9
4.4 Implementación.....	9
4.5 Incidentes.....	10
4.6 Licencias.....	10
4.7 PQR.....	11
4.8 Requerimiento Externo.....	11
4.9 Consultar el Estado de Mis Ticket	13

MANUAL DE USUARIO

1. Introducción

El siguiente manual se diseñó y construyó con el fin de guiar al usuario en el uso del portal de servicio al cliente la cual le permite gestionar incidentes, requerimientos, cambios, preguntas u otro tipo de solicitudes relacionada con la empresa.

1.1 Alcance

Describir la funcionalidad de cada una de las opciones de la herramienta de Servicio al cliente.

1.2 Documentos relacionados

Aplica para el producto de servicio al cliente.

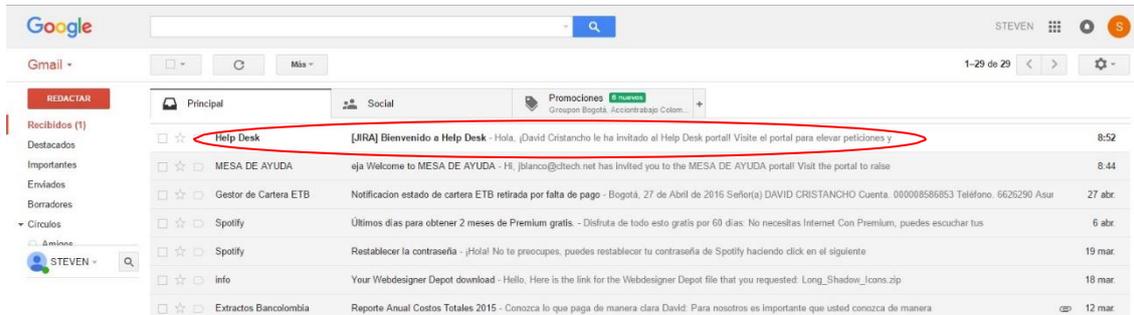
Titulo	Fecha	Organización	ID Documento
Manual de Usuario	16/04/2022	Cltech	No Aplica

1.3 Descripción

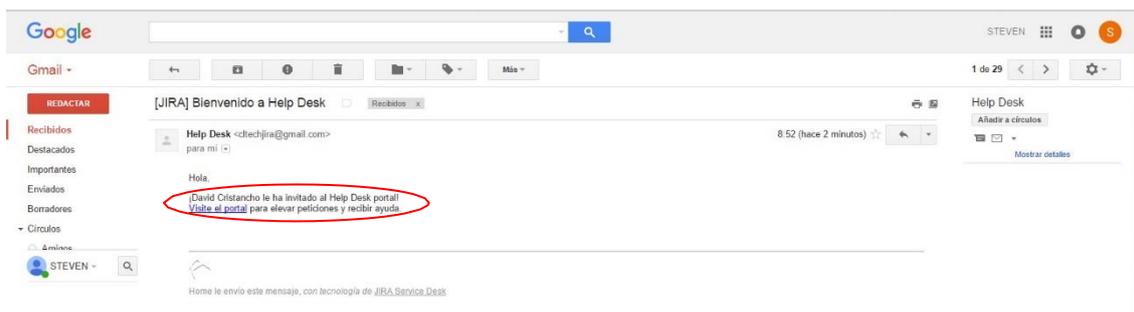
Funcionalidad y uso de todas las opciones del portal del cliente.

2. Como Obtener Mi Usuario

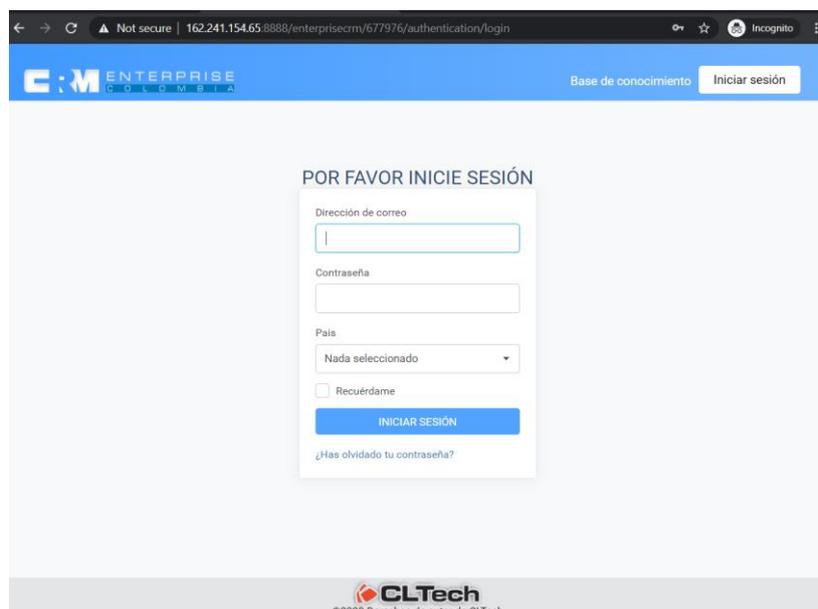
Inicialmente te llegara una invitación por correo electrónico invitándote a ingresar al portal del cliente para configurar tu usuario y contraseña de ingreso.



Una vez que abras la invitación debes dar click sobre el link que dice "visite el portal" que aparece en color azul.

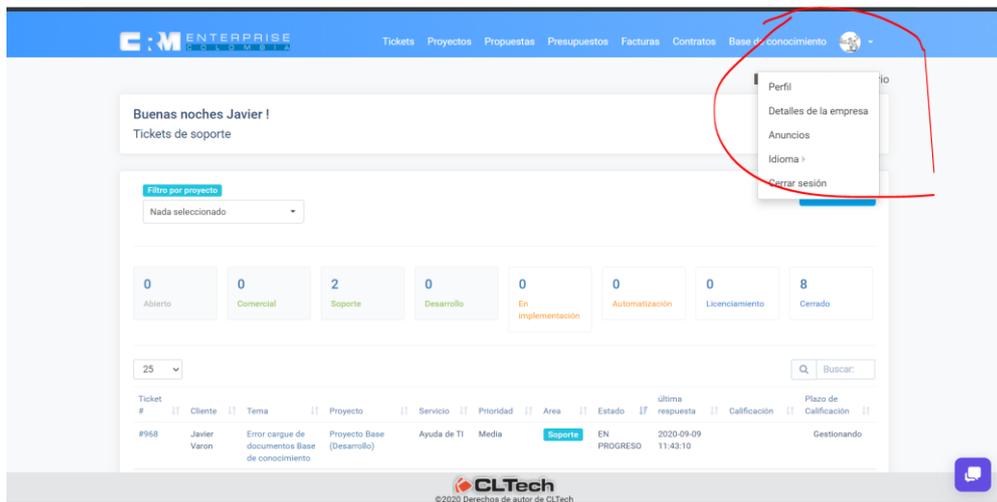


Ya estando en el portal del cliente vas a asignar un usuario y contraseña de ingreso para poder utilizar la herramienta de servicio al cliente; finalizamos dando click en guardar y continuar.

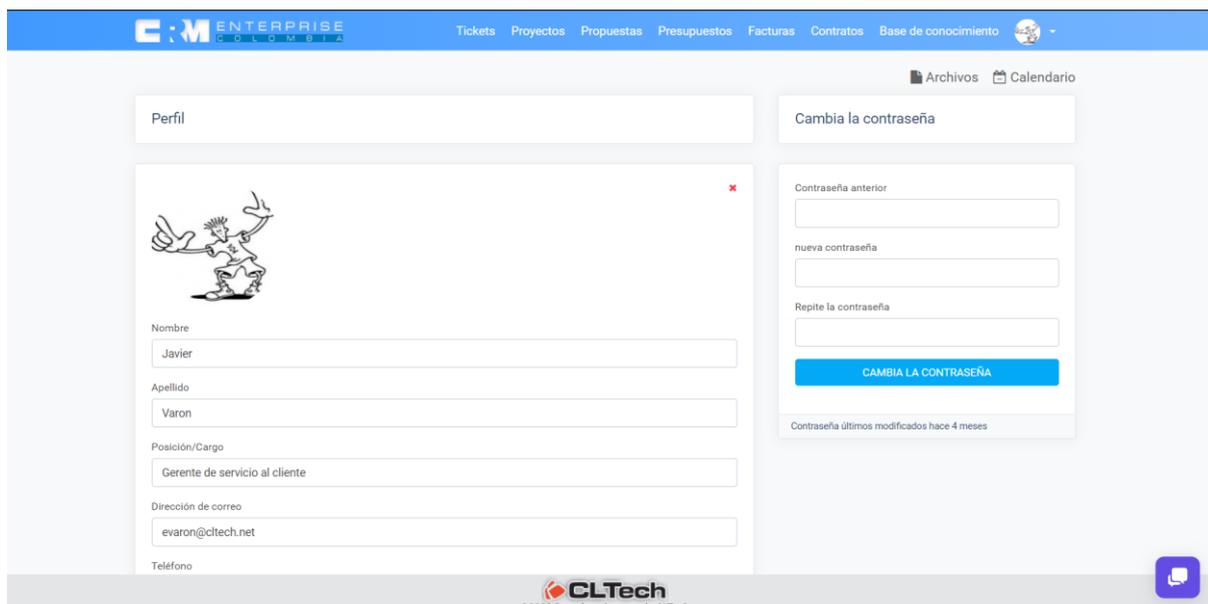


3. Personalizar mi perfil

Para configurar tu perfil de usuario debes estar ubicado en el menú principal del portal al cliente. Una vez allí das click en la parte superior derecha y luego das click en el icono de la imagen del perfil en la opción que dice "Perfil".



Dentro de la opción de perfil damos click en la palabra de color negro que dice "Perfil"



En la edición de tu perfil puedes cambiar el nombre, apellidos, definir un avatar (Imagen para tu cuenta), cambiar contraseña. Finalmente, cuando hayas terminado los ajustes necesarios debes dar click en botón guardar para almacenar los cambios en el sistema.

Nombre
Javier

Apellido
Varon

Posición/Cargo
Gerente de servicio al cliente

Dirección de correo
evaron@cltech.net

Teléfono
3102423279

Tipo lectura
Sistema por defecto

Notificaciones de Email

Contraseña anterior

nueva contraseña

Repite la contraseña

CAMBIA LA CONTRASEÑA

Contraseña últimos modificados hace 4 meses

Nota: En la parte derecha encontraras la opción de cambiar tu contraseña si lo deseas hacer, una vez que das click aquí te aparece una ventana que te solicitara digitar tu actual contraseña e ingresar la nueva contraseña con la que deseas ingresar al portal del cliente, por último, das click en el botón cambiar contraseña para guardar los cambios o cancelar para descartar los datos ingresados.

Contraseña anterior

nueva contraseña

Repite la contraseña

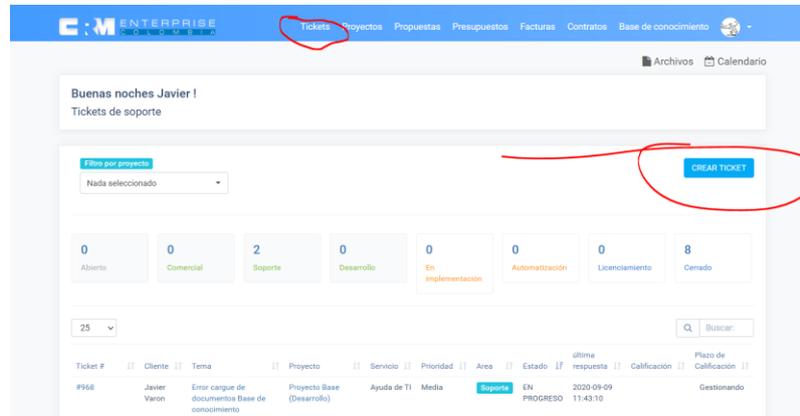
CAMBIA LA CONTRASEÑA

Contraseña últimos modificados hace 4 meses

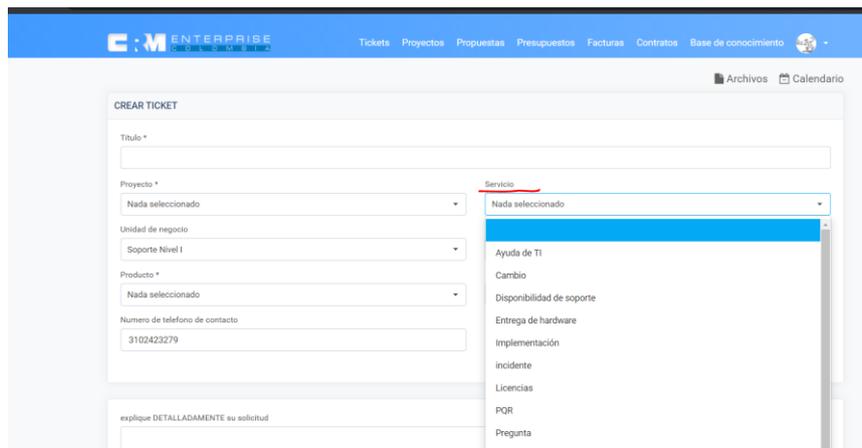
4. Realizar nuevas solicitudes.

Para ingresar a nuestro portal debemos ingresar a la página ww.cltech.net/soporte en cualquier navegador de internet.

Ingresamos a la opción tickets/ crear ticket:



En la opción servicio podremos escoger la opción deseada



- A. Ayuda de TI
- B. Cambio
- C. Disponibilidad de Soporte
- D. Entrega de Hardware.
- E. Implementación.
- F. Incidente.
- G. Licencias.
- H. PQR
- I. Preguntas.
- J. Requerimiento Externo
- K. Solicitudes de Servicio

A continuación, describiremos cada opción que disponemos en nuestro portal al cliente.

4.1 Ayuda de TI.

Esta opción nos permite hacer preguntas, o solicitar instaladores o manuales de nuestras aplicaciones.

The screenshot shows a form for reporting a technical issue. The fields and their callouts are as follows:

- Título ***: Descripción Breve de la solicitud
- Proyecto ***: Nada seleccionado → Cliente al que pertenece
- Servicio**: Ayuda de TI → Seleccionamos Ayuda de Ti
- Unidad de negocio**: Soporte Nivel I → Saldrá por Defecto
- Prioridad**: Nada seleccionado → Prioridad estimada por el cliente
- Producto ***: Nada seleccionado → Producto sobre el que se va a reportar
- Módulo ***: Nada seleccionado → Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud
- Numero de telefono de contacto**: 3102423279 → Numero saldrá automáticamente

Below the form is a text area labeled "explique DETALLADAMENTE su solicitud" with the callout "El detalle de la solicitud". The footer includes the CLTech logo and "©2020 Derechos de autor de CLTech".

4.2 Cambio

Esta opción nos permite solicitar cambios los cuales quedara a consideración de Nuestro comité técnico para la realización.

The screenshot shows a form for requesting a change. The fields and their callouts are as follows:

- Título ***: Descripción Breve de la solicitud
- Proyecto ***: Nada seleccionado → Cliente al que pertenece
- Servicio**: Cambio → Seleccionamos Cambio
- Unidad de negocio**: Soporte Nivel I → Saldrá por Defecto
- Prioridad**: Nada seleccionado → Prioridad estimada por el cliente
- Producto ***: Nada seleccionado → Producto sobre el que se va a reportar
- Módulo ***: Nada seleccionado → Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud
- Numero de telefono de contacto**: 3102423279 → Numero saldrá automáticamente

Below the form is a text area labeled "explique DETALLADAMENTE su solicitud" with the callout "El detalle de la solicitud". The footer includes the CLTech logo and "©2020 Derechos de autor de CLTech".

4.3 Disponibilidad de Soporte

Esta opción nos permite solicitar acompañamiento de un ingeniero en horario por fuera del horario de L-V 7.00 16.30.

The screenshot shows a web form for requesting support availability. The form fields and their corresponding annotations are as follows:

- Título ***: An empty text input field with the annotation "Descripción Breve de la solicitud".
- Proyecto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Cliente al que pertenece".
- Servicio**: A dropdown menu with "Disponibilidad de soporte" selected, annotated with "Seleccionamos Disponibilidad de soporte".
- Unidad de negocio**: A dropdown menu with "Soporte Nivel I" selected, annotated with "Saldrá por Defecto".
- Prioridad**: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Prioridad estimada por el cliente".
- Producto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Producto sobre el que se va a reportar".
- Módulo ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud".
- Numero de telefono de contacto**: A text input field containing "3102423279", annotated with "Numero saldrá automáticamente".

Below the form fields is a large text area labeled "explique DETALLADAMENTE su solicitud" with the annotation "El detalle de la solicitud". The footer of the form includes the CLTech logo and the text "©2020 Derechos de autor de CLTech".

4.4 Implementación

Esta opción nos permite solicitar un recurso en sitio para llevar a cabo cualquier actividad de ingeniería ejemplo: instalación de nueva interfaz, Pau, migración de BD, reinstalación de la aplicación

The screenshot shows a web form for requesting on-site implementation services. The form fields and their corresponding annotations are as follows:

- Título ***: An empty text input field with the annotation "Descripción Breve de la solicitud".
- Proyecto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Cliente al que pertenece".
- Servicio**: A dropdown menu with "Implementación" selected, annotated with "Seleccionamos Implementación".
- Unidad de negocio**: A dropdown menu with "Soporte Nivel I" selected, annotated with "Saldrá por Defecto".
- Prioridad**: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Prioridad estimada por el cliente".
- Producto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Producto sobre el que se va a reportar".
- Módulo ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" selected, annotated with "Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud".
- Numero de telefono de contacto**: A text input field containing "3102423279", annotated with "Numero saldrá automáticamente".

Below the form fields is a large text area labeled "explique DETALLADAMENTE su solicitud" with the annotation "El detalle de la solicitud". The footer of the form includes the CLTech logo and the text "©2020 Derechos de autor de CLTech".

4.5 Incidentes.

Esta opción nos permite reportar un error o incidente que pueda presentar cualquiera de nuestros productos.

Título *
Descripción Breve de la solicitud

Proyecto *
Nada seleccionado → Cliente al que pertenece incidente → Seleccionamos Cambio

Unidad de negocio
Soporte Nivel I → Saldrá por Defecto → Nada seleccionado → Prioridad estimada por el cliente

Producto *
Nada seleccionado → Producto sobre el que se va a reportar → Nada seleccionado → Módulo sobre el cual se efectúa la solicitud

Numero de telefono de contacto
3102423279 → Numero saldrá automáticamente

explique DETALLADAMENTE su solicitud
El detalle de la solicitud

CLTech ©2020 Derechos de autor de CLTech

4.6 Licencias.

Esta opción nos permite solicitar una actualización sobre cualquiera de nuestros productos o servicios que se encuentran en tu llave de licenciamiento

Título *
Descripción Breve de la solicitud

Proyecto *
Nada seleccionado → Cliente al que pertenece Licencias → Seleccionamos Licencias

Unidad de negocio
Soporte Nivel I → Saldrá por Defecto → Nada seleccionado → Prioridad estimada por el cliente

Producto *
Nada seleccionado → Producto sobre el que se va a reportar → Nada seleccionado → Módulo sobre el cual se efectúa la solicitud

Numero de telefono de contacto
3102423279 → Numero saldrá automáticamente

explique DETALLADAMENTE su solicitud
El detalle de la solicitud

CLTech ©2020 Derechos de autor de CLTech

4.7 PQR

Esta opción nos permite realizar Peticiones Quejas o Reclamos, estos Tickets se dirigen automáticamente al Gerente de servicio al cliente para la Resolución de la solicitud.

The image shows a web form for creating a PQR (Petición, Queja o Reclamo). The form is divided into several sections with red callout boxes explaining the fields:

- Título ***: A text input field with the annotation "Descripción Breve de la solicitud".
- Proyecto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" and the annotation "Cliente al que pertenece".
- Servicio**: A dropdown menu with "PQR" and the annotation "Seleccionamos Cambio".
- Unidad de negocio**: A dropdown menu with "Soporte Nivel I" and the annotation "Saldrá por Defecto".
- Prioridad**: A dropdown menu with "Nada seleccionado" and the annotation "Prioridad estimada por el cliente".
- Producto ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" and the annotation "Producto sobre el que se va a reportar".
- Modulo ***: A dropdown menu with "Nada seleccionado" and the annotation "Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud".
- Numero de telefono de contacto**: A text input field with "3102423279" and the annotation "Numero saldrá automáticamente".
- explicue DETALLADAMENTE su solicitud**: A large text area with the annotation "El detalle de la solicitud".

At the bottom of the form, there is a logo for CLTech and a copyright notice: "© 2020 Derechos de autor de CLTech". A blue chat icon is visible in the bottom right corner.

4.8 Requerimiento Externo

Esta opción nos permite realizar una solicitud para desarrollar una nueva funcionalidad sobre cualquiera de nuestros productos

CREAR TICKET

Título

Proyecto
 Cliente al que pertenece

Producto
 Producto sobre el que se va a reportar

Prioridad
 Prioridad estimada por el cliente

Tipo de ticket
 Seleccionamos Requerimiento

Módulo
 Modulo sobre el cual se efectúa la solicitud

Número de teléfono de contacto
 Numero saldrá automáticamente

Descripción amplia y detallada en que módulo, pantalla o reporte se basa su solicitud

Examinar (archivo o foto)
 Ninguno archivo selec. Adjunto de la imagen del módulo donde se requiera el cambio

Describa amplia y detalladamente su requerimiento: De la calidad de la descripción de su solicitud, dependerán los tiempos de respuesta, así como también reducir el número de iteraciones de nuestro analista con el usuario, por la no comprensión del alcance de su solicitud.

- Si es un reporte: defina la pantalla de donde se requiere y anexe una imagen, foto o bosquejo del reporte.
- Si es un tablero de cuadro de mando: describa ampliamente y adjunte un bosquejo, imagen o foto explicando la distribución de los campos como los quiere visualizar.
- Si es una interfaz His/analizador: adjunte el manual técnico.

Examinar (archivo o foto)
 ... Adjuntos de imágenes, fotos, diseños propios

Nota: en cualquiera de las opciones podemos adjuntar archivos no mayores a 20 Mb.

Archivos adjuntos

Choose File No file chosen 

 ↔ Opción Guardar para crear el Ticket

Para finalizar la creación en cualquiera de los casos le damos guardar y el automáticamente nos genera un Numero de Ticket con el cual se puede efectuar seguimiento

Información sobre los tickets

#968 - Error cargue de documentos Base de conocimiento

Producto	Unidad de negocio:	Enterprise CRM
Fecha de Creación del Ticket	Inscrito:	2020-08-27 16:38:23
Ciente que crea el Ticket	Cliente:	Javier Varon
	Numero de telefono de contacto:	00000000
Área que atenderá su Ticket	Area:	
Prioridad del Ticket Asignado	Prioridad:	Media
Servicio Solicitado	Servicio:	Ayuda de TI
Estado	Estado:	EN PROGRESO
Persona que atenderá el Ticket	Asignado:	Alejandro Mendez

4.9 Consultar el Estado de Mis Ticket.

Al ingresar al módulo automáticamente encontraremos un semáforo donde están las áreas y la cantidad de tickets asignados a cada área como se evidencia en la imagen.

The screenshot shows the CLTech Enterprise Colombia dashboard. At the top, there's a navigation menu with options like Tickets, Proyectos, Propuestas, Presupuestos, Facturas, Contratos, and Base de conocimiento. Below the menu, there's a greeting: "Buenas noches Javier ! Tickets de soporte". A filter dropdown is set to "Nada seleccionado". A "CREAR TICKET" button is visible. The main area features a dashboard with eight colored boxes representing ticket counts for different areas: Abierto (0), Comercial (0), Soporte (2), Desarrollo (0), En implementación (0), Automatización (0), Licenciamiento (0), and Cerrado (8). A search bar and a chat icon are at the bottom right.

Área donde se encuentra sus Ticket

Seleccionamos en cada una de las áreas y observamos el detallado de cada uno de los Tickets

The screenshot shows a detailed view of the ticket list. At the top, there's a summary bar with the same eight colored boxes as in the previous image. Below it, there's a search bar and a table of tickets. The table has columns for Ticket #, Cliente, Tema, Proyecto, Servicio, Prioridad, Área, Estado, última respuesta, Calificación, and Pl. C. Two tickets are visible:

Ticket #	Cliente	Tema	Proyecto	Servicio	Prioridad	Área	Estado	última respuesta	Calificación	Pl. C.
#968	Javier Varon	Error cargue de documentos Base de conocimiento	Proyecto Base (Desarrollo)	Ayuda de TI	Media	Soporte	EN PROGRESO	2020-09-09 11:43:10		
#660	Javier Varon	Llave entrenamiento Enterprise NT	Proyecto Base (Implementación)	Licencias	Media	Soporte	ASIGNADO	2020-08-04 14:39:24		

Below the table, it says "Mostrando desde 1 hasta 2 de 2 entradas". There are navigation buttons for "Anterior", "1", and "Siguiete". At the bottom, there's the CLTech logo and a chat icon.

Información Ticket

Si se selecciona cada uno de los Tickets encontraremos la información, Respuestas, y gestión del Ticket; también se puede interactuar en el portal por medio de comentarios.

Archivos Calendario

Este ticket está enlazado con el proyecto: Proyecto Base (Desarrollo)

Información sobre los tickets

Información Ticket

#968 - Error cargue de documentos Base de conocimiento

Comentarios

Unidad de negocio: Enterprise CRM

Inscrito: 2020-08-27 16:38:23

Cliente: Javier Varon

Adjuntos

Numero de telefono de contacto: 00000000

Area: **Soporte**

Prioridad: Media

Servicio: Ayuda de TI

Estado: **EN PROGRESO**

Asignado: Alejandro Mendez

Añadir respuesta a esta entrada

Archivos adjuntos

Choose File No file chosen

AÑADIR RESPUESTA

Ticket

Jerly Mendez
Equipo

Por favor tu ayuda para validar el cargue de documentos en pdf en la base de conocimiento, al dar clic en el link se genera un error. El documento se llama Documento Seguridad Aplicaciones ISO-15189.

Respuesta del Ingeniero Responsable

CLTech
©2020 Derechos de autor de CLTech