

INSTRUCCIONES DE OPERACIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE





APplus.OI.CustomerServiceDesk.06/2024.001.EN

La información y los datos contenidos en estos documentos están sujetos a cambios sin previo aviso. Sin la expresa autorización por escrito de Asseco Solutions AG, ninguna parte de estos documentos puede ser reproducida o transmitida, independientemente del métodos, ya sea electrónico o mecánico.

© Copyright 2024 Asseco Solutions AG, Karlsruhe

CONTENIDO

Sobre este Manual	4
Objetivo	4
Elementos de marcado	5
Trabajando en el Servicio de Atención al Cliente	6
Información General	6
Acceso e Inicio de Sesión	7
Gestión de sus Datos	8
Crear un Ticket	9
Buscar un Ticket	10
Edición de Tickets	11

ACERCA DE ESTE MANUAL

Objetivo

¿A quién va dirigido este manual?

Este manual es para clientes y socios que deseen trabajar con el Servicio de Atención al Cliente. El Servicio de Atención al Cliente le permite enviar solicitudes de servicio, preguntas relacionadas con la seguridad y solicitudes de mejoras para APplus.

Temas Incluidos

Este documento cubre los siguientes temas:

Encontrará información sobre el tema	en la página
Acceso e inicio de sesión	7
Gestión de sus datos	8
Creación de un ticket	9
Visualización y búsqueda de tickets	10
Edición de Tickets	11

Elementos de Marcado

Íconos Este manual utiliza los siguiente íconos para llamar su atención sobre información adicional:

Ícono	Significado
	Información adicional sobre el tema que le brinda asistencia extra.
	Marcado de información a la cual debe prestar atención para ejecutar la acción exitosamente.
	Marcado de información a la cual debe prestar especial atención para evitar interrupciones en la operación del sistema o en el manejo de datos.
	Marcado de un enlace activo.
	Le dirige a más documentación de APplus que puede descargar desde el Infopool del Soporte en Línea de APplus.
	Nota sobre ajustes en la configuración del sistema.

Tipografía En este manual utilizamos los siguientes elementos de marcado tipográfico:

Marcado	Significado
<i>Cursiva</i>	Objetos en la interfaz del software, por ejemplo: nombres de botones, comandos, casillas, pestañas o designaciones.
MAYÚSCULAS	Tablas y columnas de la base de datos
Courier	Código de programación

TRABAJANDO EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Resumen

En este capítulo Este capítulo proporciona información sobre la creación, búsqueda y edición de sus tickets en el Servicio de Atención al Cliente.

Temas incluidos Los siguientes temas se tratan en más detalle en las secciones posteriores:

Encontrará información sobre el tema	en la página
Acceso e inicio de sesión	7
Gestión de datos	8
Crear un Ticket	9
Buscar un Ticket	10
Edición de Tickets	11

Acceso e inicio de sesión

Solicitar datos de acceso Solicite sus datos de acceso a su project manager.

Iniciar sesión

Para iniciar sesión en el Servicio de Atención al Cliente, siga estos pasos:

1. Abra el sitio web:

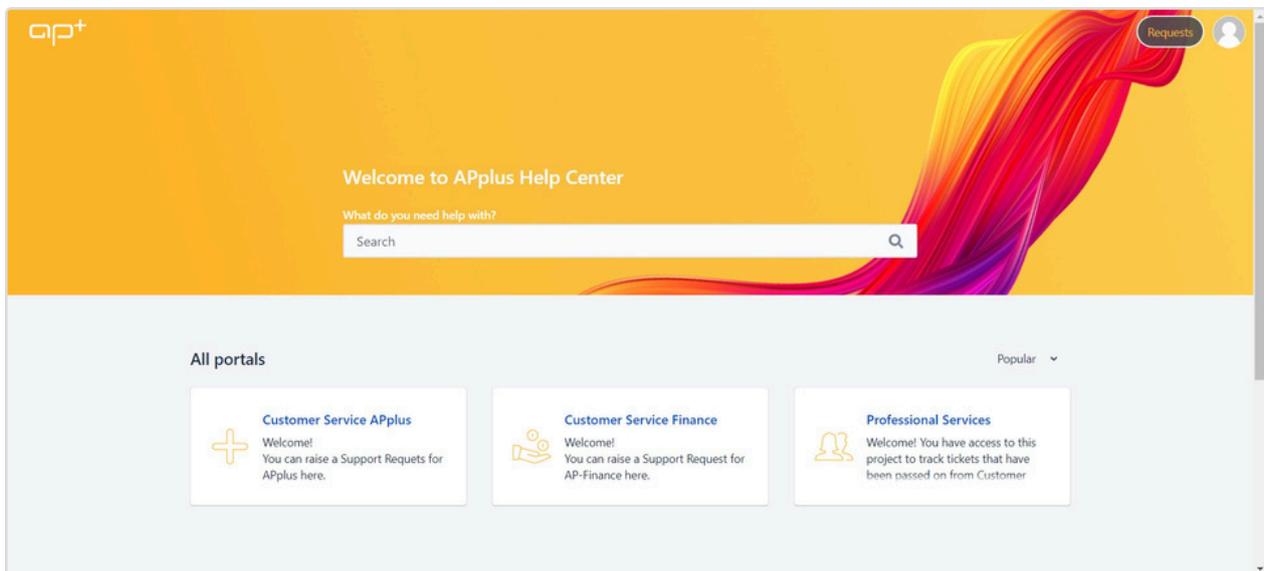
<https://helpdesk.applus-erp.com/servicedesk/>

2. Inicie sesión con su dirección de correo electrónico y contraseña



Seleccione la opción de *Permanecer conectado* para reducir futuros inicios de sesión.

Se abre la página de inicio del Servicio de Atención al Cliente

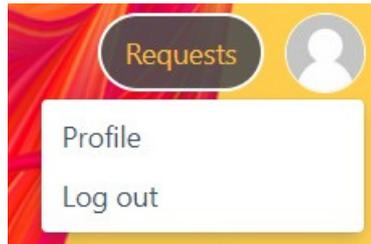


Gestión de sus Datos

Configuración del perfil

Puede cerrar sesión y gestionar la configuración de su perfil haciendo clic en la imagen de perfil en la esquina superior derecha de su pantalla. Puede realizar los siguientes cambios allí:

- Editar su perfil
- Cambiar el idioma de visualización
La configuración predeterminada es inglés.
- Cambiar su contraseña



Página de inicio

Hacer clic en el ícono de APplus en la esquina superior izquierda de la pantalla siempre lo llevará a la página de inicio.



Crear un Ticket

Cómo proceder

Para crear un nuevo ticket, siga estos pasos:

1. En la página de inicio, seleccione si desea crear una solicitud para el área de *APplus* o el área de *Finanzas*.
2. Para el área de *APplus*, puede seleccionar las siguientes opciones según sus requisitos:
 - *Solicitud de Servicio*
 - *Problemas de seguridad*
 - *Solicitud de mejora*
3. Complete los campos obligatorios con sus detalles y descripciones. Puede buscar el término en los menús desplegables, por ejemplo, *Área Funcional* o *Versión*.
4. Agregue imágenes y archivos adjuntos utilizando arrastrar y soltar. Estos se añaden directamente como archivos adjuntos. También puede cargar varios archivos adjuntos directamente al ticket.
5. Al final del proceso de creación del ticket, seleccione si desea compartir el ticket con su empresa o crear una "Solicitud Privada". Si crea una "Solicitud Privada", el ticket no se asigna a su empresa y solo usted podrá verlo desde su empresa.

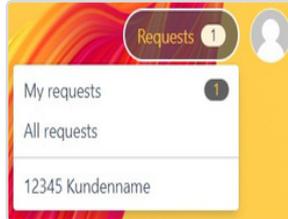


Se recomienda siempre asignar el ticket a su empresa.

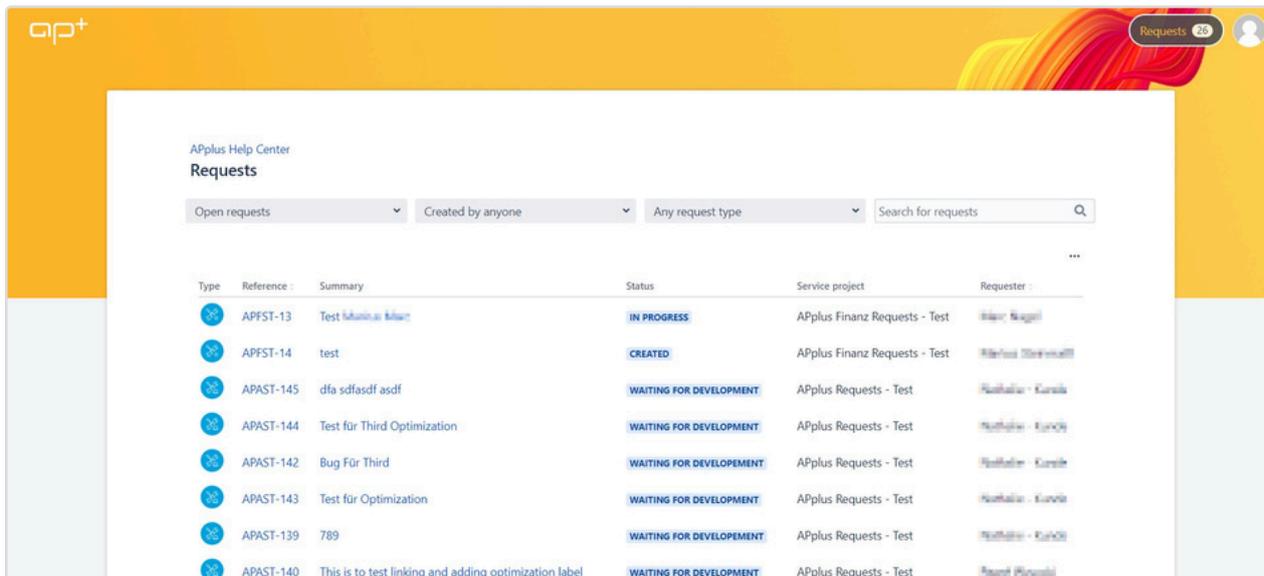
Buscar un Ticket

Cómo proceder Para buscar tickets creados, siga estos pasos:

1. Haga clic en el botón de “Solicitudes” en la esquina superior derecha de la pantalla, junto a su perfil.



2. Hay algunas búsquedas ya predefinidas allí. Aquí puede buscar sus propios tickets, los de diferentes empresas (donde puede crear tickets para varias empresas) y todos los tickets. Seleccione la opción deseada. Se abre la siguiente página de búsqueda:



3. Haga clic en los menús desplegables para modificar la búsqueda según sea necesario.

4. Puede usar la lupa para buscar números exactos de tickets.

Sin embargo, los tickets solo se encuentran aquí si coinciden con los criterios de búsqueda.

Edición de Tickets

Función

Después de su creación, puede editar los tickets en el portal. Para hacer esto, seleccione el ticket correcto usando la función de búsqueda. Ahora tiene las siguientes opciones en el ticket:

- Puede agregar un comentario.
- Puede desactivar las notificaciones. Sin embargo, le recomendamos enfáticamente no hacerlo, ya que de lo contrario, cualquier intento de comunicación no le llegará.
- Puede compartir el ticket con otras personas para que también reciban información sobre el ticket.
- Puede cerrar el ticket.

The screenshot shows the APplus Help Center interface for a ticket titled 'Testticket'. The breadcrumb trail is 'APplus Help Center / APplus Requests - Test / APAST-56'. The ticket ID is 'Testticket'. There is a comment input field with the placeholder text 'Comment on this request...'. On the right side, there are several action buttons: 'CREATED', 'Don't notify me', 'Close request', 'Share', and 'Request participants'. Below these, the creator is identified as 'Nathalie - Kunde' and the ticket has 'Firma 1' associated with it. The 'Details' section shows the ticket was created on '15/Mar/24 10:56'. The 'Functional Area' is 'Vertrieb/Sales', the 'Error Class' is 'Normal', and the 'Version' is 'APplus 71F21'. The 'Prerequisite / Configuration' is 'Dies ist ein Testticket', and the 'System Used' is 'Produktiv'. The 'Process steps applied / Observed behavior / Expected behavior' is 'Test', and the question 'Can the behavior be reproduced in other systems?' is answered 'No'.

Si hay algún cambio en su ticket, recibirá un correo electrónico con un link al ticket correspondiente.

La comunicación solo se llevará a cabo en el ticket.

You will find Asseco Solutions
at the following locations:

HEADQUARTERS

Amalienbadstraße 41 C
76227 Karlsruhe
Germany
Tel.: +49 721 91432-0
de.info@assecosol.com

GERMANY

Karlsruhe
Erkrath
Munich
Hanover

AUSTRIA

St. Florian
Vienna
Innsbruck

SWITZERLAND

Spreitenbach

ITALY

Bolzano

CZECH REPUBLIC

Prague

SLOVAK REPUBLIC

Bratislava

CENTRAL AMERICA

Guatemala