

# MANUAL USUARIO

## i-SOLVER GESTIÓN DE INCIDENCIAS 2012



### **[I-SOLVER]**

Es una herramienta web que permite Gestionar la atención al cliente, tanto en tareas de soporte, atención post venta, seguimiento de entregas o trabajos a realizar, así como atender quejas, peticiones, sugerencias, etc., de clientes y/o proveedores, totalmente integrado con Deporwin. Por otro lado, permite comunicar a los empleados de las Organizaciones entre sí, y poder hacer un seguimiento de tareas internas. Está basado en el sistema de Ticketing y es altamente parametrizable.

**INDICE**

<b>1. I-SOLVER GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b>	<b>2</b>
PÁGINA DE INICIO DE USUARIO:	4
CREAR NUEVOS TICKETS	5
TICKETS ABIERTOS	8
CIERRE DE TICKETS	10
TICKETS CERRADOS	11
USUARIOS	13
ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO	14

## 1. i-Solver Gestión de incidencias

i-Solver es un servicio que ponemos a disposición de nuestros clientes, a través de nuestra página Web, para tramitar todo tipo de incidencias relativas al uso de nuestros productos en sus instalaciones.

Mediante las cuentas de usuario habilitadas en cada instalación, pueden acceder a un conjunto de páginas en las que pueden crear los tickets necesarios, así como seguir su estado y anotaciones que desde nuestro departamento de Soporte van realizando los diferentes asistentes, hasta completar su resolución.

Pueden acceder desde nuestra página principal en la dirección URL: <http://www.t-innova.com> o más directamente en la dirección URL: <http://www.t-innova.com/soporte>

The screenshot shows the T-Innova website homepage. At the top, there is a navigation menu with the following items: INICIO, EMPRESA, SOLUCIONES, SOPORTE, and NOTICIAS. Below the menu is a search bar with the text "Busca los recursos así para acceder directamente." and a search button. The main content area features a large banner with the text "Reservas por SMS" and a description: "Ya está disponible el nuevo módulo de reservas de pistas mediante el envío de mensajes SMS. De una forma rápida y eficaz, el usuario podrá reservar una pista de pádel directamente desde su móvil." To the right of this text is an image of a tennis racket. Below the banner is a search bar with the text "RÁPIDO" and a search button. The main content area is divided into two columns. The left column contains a "BIENVENIDOS A LA WEB DE T-INNOVA" section with a welcome message and a list of recommended services: "Quiénes somos", "Piscinas últimas instalaciones", "DeportWiz" (described as the main management module for sports, leisure, and health installations), and "Control de acceso" (described as a solution for access and presence control). The right column contains a "SOPORTE TÉCNICO" section with a photo of a smiling woman on a phone, the text "Soporte y atención al cliente", and the phone number "192 160 1 23". Below this is a "BOLETINES DE NOTICIAS" section.

En nuestra página principal, pulsar en el icono (parte media derecha) para llegar a la página de acceso a i-Solver.



- Página de acceso a i-Solver:

ACCESO USUARIOS:

Acceso mediante e-mail:

E-mail:

Password:

acceso con e-mail

[¿Olvidaste tu contraseña? >>](#)

Acceso mediante DNI o NIE

DNI o NIE:

Password:

acceso con DNI

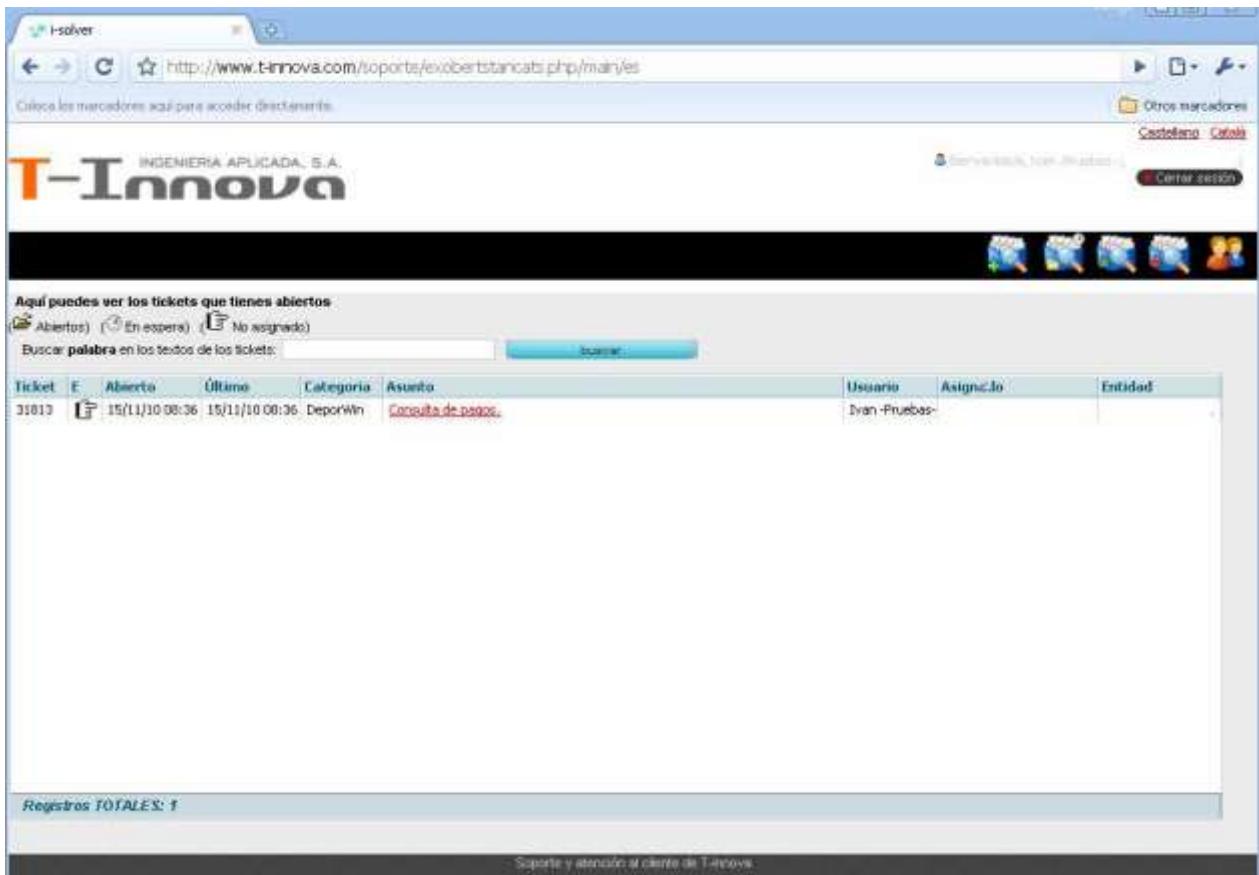
Soporte y atención al cliente de T-innova

Debe utilizar el usuario (su e-mail) y contraseña que les suministramos con el e-mail de credenciales de acceso, para acceder a su cuenta.

También deben ponerse en contacto con el departamento de Soporte para solicitar el alta de nuevos usuarios, o en caso de no tener o haber olvidado la contraseña de acceso (que pueden cambiar una vez identificados).

## Página de inicio de usuario:

Se compone de varias pestañas para crear tickets, ver los que se encuentran en curso, los datos históricos (tickets cerrados temporalmente y definitivamente), y también para mantener los datos del usuario.

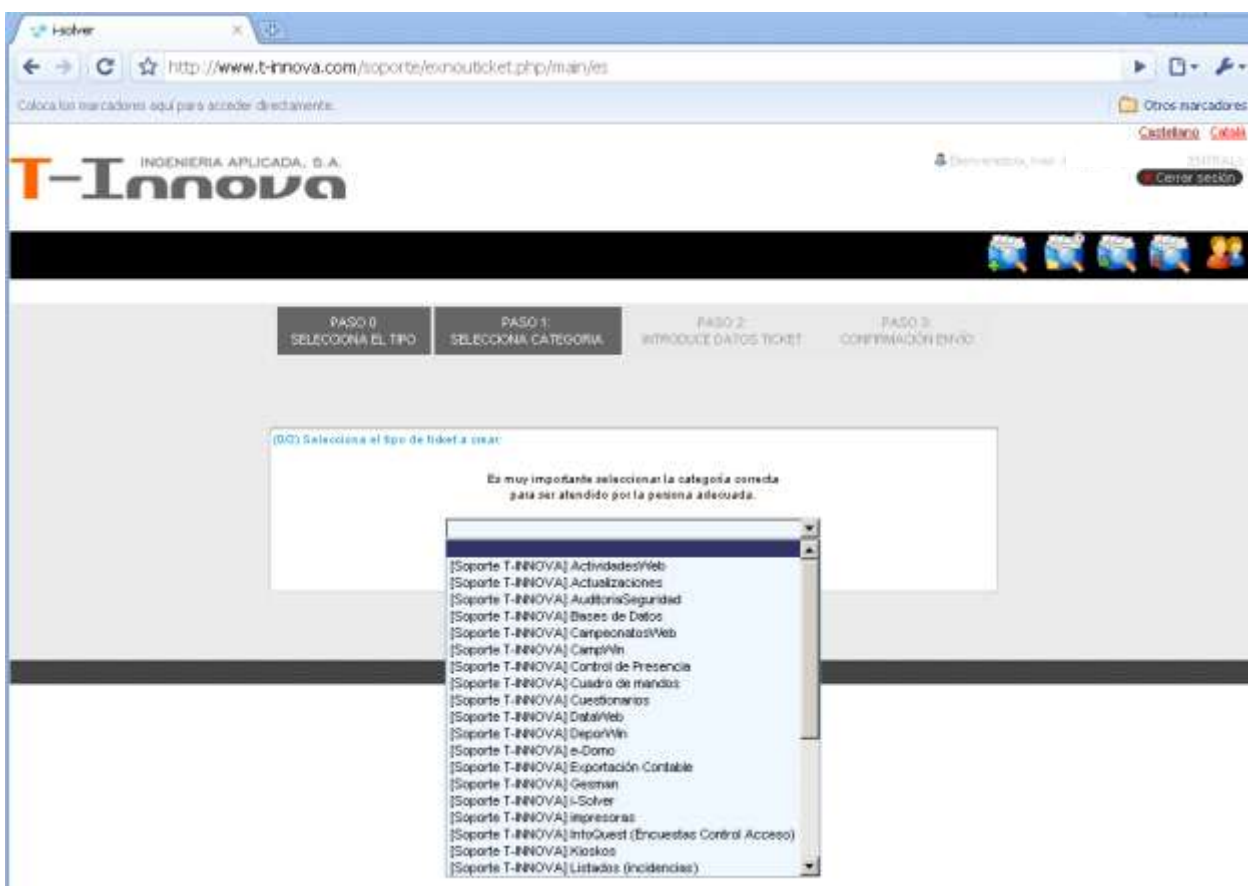


Al acceder a la cuenta se muestra inicialmente la opción de “Tickets abiertos y en espera” con la lista de los mismos, su fecha de creación, la fecha de última modificación, el asunto, el usuario que lo ha creado y el usuario que actualmente lo tiene asignado para su resolución.

## Crear nuevos tickets



- Pulsar el icono “Crear ticket”.
- El programa muestra tres pestañas que son un asistente guiado para la creación de tickets.
- En primer lugar, en la pestaña “PASO1: SELECCIONA CATEGORIA” se presenta la lista de categorías existente. Es importante seleccionar la más adecuada al tipo de problema o incidencia, para que sea recibida lo más ágilmente posible por la persona adecuada para su resolución.



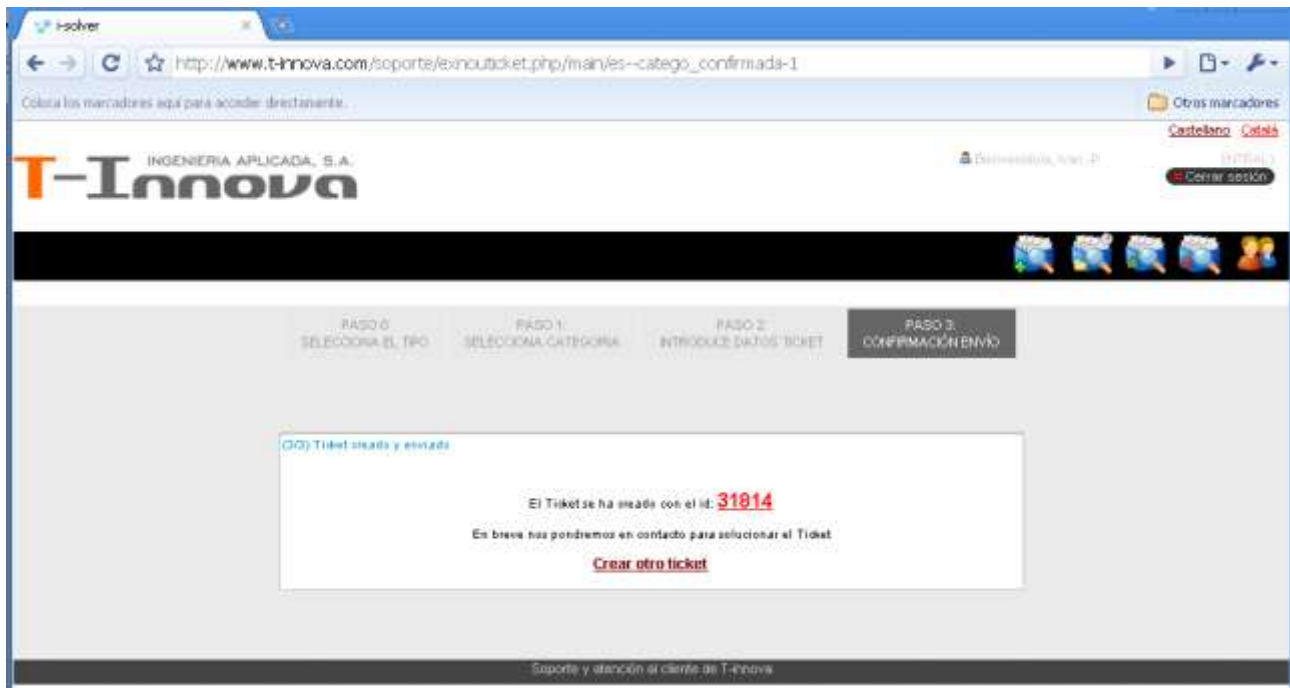
- Al seleccionar una categoría en la lista de la izquierda, aparece un mensaje de confirmación en la parte derecha. Pulsar en el link del mensaje “¿Confirmar categoría: ... ?” para que el asistente continúe automáticamente al siguiente paso.

El segundo paso consiste en introducir los datos del ticket, en la pestaña “PASO 2 INTRODUCIR DATOS TICKET”

The screenshot shows a web browser window with the URL [http://www.t-innova.com/soporte/exnouticket.php/main/es--catsef-1--catego\\_confirmada-1](http://www.t-innova.com/soporte/exnouticket.php/main/es--catsef-1--catego_confirmada-1). The page header includes the T-Innova logo and navigation links for 'Castellano' and 'Català'. The main content area features a progress bar with four steps: PASO 0: SELECCIONA EL TIPO, PASO 1: SELECCIONA CATEGORIA, PASO 2: INTRODUCIR DATOS TICKET (highlighted), and PASO 3: CONFIRMACION ENVIO. The form titled '(2/2) Rellena los datos del Ticket:' contains the following fields and controls:

- Categoría seleccionada: DeporWin (with a red warning message: **¿Cambiar selección categoría?**)
- Prioridad del Ticket: Normat (dropdown menu)
- Asunto del Ticket: (80 caracteres como máximo) (text input field)
- Descripción detallada del Ticket: (large text area)
- Adjuntar archivos a este Ticket. (si requieres más, edita el ticket una vez creado)
- Archivos permitidos: (upload icon)
- Four file selection buttons, each labeled 'Seleccionar archivo' and 'No se h...rchivo'
- A 'crear ticket...' button at the bottom.

- A parte del asunto y la descripción detallada del ticket, en el que se pueden informar todos los comentarios y observaciones al respecto, también se pueden adjuntar ficheros como si se tratara de un correo electrónico.
- En el momento de crear un ticket se pueden adjuntar hasta un máximo de 4 ficheros (pantallas, documentos, ficheros de datos, etc.). Si es necesario adjuntar más ficheros, se puede hacer con posterioridad, editando el ticket una vez creado.
- Pulsar el botón “crear ticket” para finalizar la creación del mismo.
- Se confirma la creación del ticket y envío de datos al departamento de soporte mediante la tercera pestaña, que incluye el número identificador del mismo.



Destacar que siempre que se actualiza un ticket, el usuario que lo ha creado debe recibir un correo de notificación. En caso de no recibirlo al crear, actualizar o cerrar un ticket, rogamos comprueben los datos de la cuenta de correo informada en el menú “Usuario”, o contacten con nuestro departamento de Soporte para reportar el problema.

#### **A tener en cuenta:**

**El mensaje recibido como notificación de un ticket no se debe reponder directamente desde su aplicación de correo electrónico (Outlook, Thunderbird, Eudora, ...) puesto que la cuenta remitente es una cuenta automática no atendida por nuestros operadores de Soporte.**



## Tickets abiertos



- Pulsar la opción de menú “Tickets abiertos” para que el sistema presente la lista de los mismos.

Aquí puedes ver los tickets que tienes abiertos

Abiertos) (En espera) (No asignado)

Buscar palabra en los textos de los tickets:

Ticket	E	Abierto	Último	Categoría	Asunto	Usuario	Asignado	Entidad
31814		15/11/10 08:43	15/11/10 08:43	DeportWin	Duda en una cuota de abono	Ivan -Pruebas-		CENTRAL
31813		15/11/10 08:36	15/11/10 08:36	DeportWin	Consulta de pagos	Ivan -Pruebas-		CENTRAL

Registros TOTALES: 2

- Pulsar en cualquiera asunto de los tickets listados para acceder a su ficha de detalle, consultar los datos y ver las respuestas recibidas.

**DETALLES DEL TICKET:**

ESTADO ACTUAL: **IdTicket: 31814**  
 Abierto desde: 15/11/10 08:43 **Ticket todavía no asignado.**  
 Categoría: DeportWin  
 Prioridad: Normal

**TICKET:**  
 Asunto: Duda en una cuota de abono  
 Detalle: En la cuota de abono mensual queremos asignarles mas horario de acceso.

**RESPUESTAS y COMENTARIOS:**  
 -- Todavía no se ha contestado este Ticket --

**Añadir un nuevo comentario a este Ticket**

Adjuntar archivos a este Ticket:

Archivos permitidos:

Seleccionar archivo No se h...rchivo  
 Seleccionar archivo No se h...rchivo  
 Seleccionar archivo No se h...rchivo  
 Seleccionar archivo No se h...rchivo

¿Al enviar comentario, quieres cerrar este Ticket?  
 NO, no quiero cerrar este Ticket

¿Quieres valorar este ticket?

¿Está satisfecho con la atención recibida para resolver esta incidencia?

[1]  Muy insatisfecho (el coordinador contactará con usted para realizar un seguimiento)  
 [2]  Insatisfecho (el coordinador revisará la incidencia para mejorar el proceso de atención)  
 [3]  Correcto (varias incidencias con una valoración)  
 [4]  Satisfecho (es el mínimo que nos exigimos)  
 [5]  Muy satisfecho (se tendrá en cuenta para una valoración positiva del operador)

La respuesta a esta encuesta es confidencial y será accesible solo por parte del coordinador o gerencia. Pretendemos poder valorar el servicio a cada cliente y por parte de cada operador, enmarcado dentro de un plan global de incentivos para premiar el esfuerzo y la buena atención al cliente. La respuesta a este cuestionario es muy importante para nosotros y nos permitirá mejorar la calidad del servicio técnico.


Valorar ticket

Soporte y atención al cliente de T-Innova

- En cualquier momento es posible añadir nuevos comentarios y archivos de datos al ticket.
- Y también se pueden consultar los archivos adjuntos desde el mismo ticket.

**Añadir un nuevo comentario a este Ticket**

**Adjuntar archivos a este Ticket:**

**Archivos permitidos:** 

Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo

**¿Al enviar comentario: quieres cerrar este Ticket?**

NO, no quiero cerrar este Ticket

responder ticket


## Cierre de tickets

- Los asistentes del departamento de Soporte son los que habitualmente cierran los tickets una vez resueltos. No obstante, también se pueden cerrar por decisión del usuario seleccionándolo en la lista y utilizando el desplegable que se encuentra justo encima del botón “enviar comentario”.

**Añadir un nuevo comentario a este Ticket**

Ya se puede dar por solventada esta incidencia.  
Un saludo,

**Adjuntar archivos a este Ticket:**

**Archivos permitidos:** 

Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo
Seleccionar archivo	No se h...rchivo

**¿Al enviar comentario: quieres cerrar este Ticket?**

NO, no quiero cerrar este Ticket

NO, no quiero cerrar este Ticket

SI, quiero cerrar TEMPORALMENTE este Ticket

SI, quiero cerrar DEFINITIVAMENTE este Ticket

responder ticket

## Tickets Cerrados



- Los tickets cerrados se pueden revisar utilizando la opción “Tickets cerrados”, desde donde también es posible volver a reabrirlos.

Dentro de los tickets cerrados, tenemos dos estados: tickets cerrados temporalmente (candado verde) y tickets cerrados definitivamente (candado rojo). El Dpto de Soporte cierra los tickets temporalmente y tras un periodo pasan a estado de cierre definitivo; son únicamente estados de tickets cerrados no implica ninguna diferencia entre tickets.

Aquí puedes ver los tickets que tienes cerrados temporalmente

Cierre temporal:

Buscar  palabra en los textos de los tickets:

Ticket	Cerrado	Último	Categoría	Asunto	Usuario	Asignado	Entidad
31813		15/11/10 08:54	DeporWin	Consulta de pagos	Tuan -Fruelbas-	Iván Reche	I-CENTRAL

Registros TOTALES: 1

Ticket cerrado temporalmente (candado verde)



Ticket cerrado definitivamente (candado rojo)

- Al seleccionar un ticket cerrado se muestran sus datos, con un mensaje de recordatorio de su estado:



Para reabrirlo solo hay que incorporar un nuevo comentario y enviarlo. El ticket volverá a aparecer en la lista de abiertos.

- Siempre que corresponda, recomendamos reabrir tickets antiguos si aparece de nuevo una misma incidencia o problema recurrente, para disponer directamente de los datos de la ocasión anterior y poder analizar mejor la calidad de nuestro servicio.

## Usuarios



- Permite consultar los datos de la cuenta, sobre los que cada usuario debe realizar el mantenimiento oportuno.
- El e-mail de contacto debe ser correcto para poder recibir las notificaciones de los tickets.
- También permite cambiar la contraseña de acceso a la cuenta, así como añadir información de contacto como por ejemplo los horarios que te resultan más adecuados.

Editar tus datos de contacto:

Nombre: Ivan  
Apellido1: -Pruebas-  
Apellido2:  
E-mail: Ivan@systemtronic.net  
DNI o NIE:  
Prefijo internacional:  
Teléfono:  
Extensión:  
Móvil:  
Idioma: (\*) Castellano

(\*Los cambios surtirán efecto, la próxima vez que el usuario inicie sesión)

guardar datos usuario

Cambio de contraseña actual (entre 6 y 12 caracteres):

Nueva Contraseña:  
Confirme Contraseña:

cambiar contraseña

Si lo deseas, puedes adjuntar tu fotografía:

Seleccionar archivo No se ha...rchivo

guardar foto

## Encuesta de calidad de servicio

Por último deseamos indicarles que al final de cada uno de los tickets hemos dispuesto una encuesta que nos permite evaluar la calidad y el grado de satisfacción que les merece nuestro servicio.

Les agradecemos de antemano sus valoraciones, puesto que nos resultan de gran utilidad en la mejora continua de nuestro servicio.

¿Quieres valorar este ticket?

¿Está satisfecho con la atención recibida para resolver esta incidencia?

[1]  Muy insatisfecho (el coordinador contactará con usted para realizar un seguimiento)

[2]  Insatisfecho (el coordinador revisará la incidencia para mejorar el proceso de atención)

[3]  Correcto (varias incidencias con una valoración)

[4]  Satisfecho (es el mínimo que nos exigimos)

[5]  Muy satisfecho (se tendrá en cuenta para una valoración positiva del operador)

La respuesta a esta encuesta es confidencial y será accesible solo por parte del coordinador o gerencia. Pretendemos poder valorar el servicio a cada cliente y por parte de cada operador, enmarcado dentro de un plan global de incentivos para premiar el esfuerzo y la buena atención al cliente. La respuesta a este cuestionario es muy importante para nosotros y nos permitirá mejorar la calidad del servicio técnico.

valorar ticket