



GENERAR TICKETS DE SOPORTE DESDE iGEO ERP

FEBRERO DE 2021

CREAR UN TICKET AL SOPORTE TÉCNICO

LOS CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE

En el departamento de Soporte de iGEO ERP estamos trabajando para mejorar nuestros servicios y ofrecer una respuesta más rápida a sus solicitudes y necesidades. Hemos incorporado nuestra Herramienta de Soporte en la plataforma. De un modo muy sencillo sumamos un nuevo canal para contactar con nosotros y enviarnos toda la información necesaria para gestionar su solicitud cuanto antes.

El objetivo fundamental es el **mejorar tanto nuestra capacidad como la calidad de nuestra respuesta**, la mejora en la fiabilidad y un mayor control de los tickets que se generan en el trabajo diario.

¿DÓNDE PUEDO ENCONTRARLA?

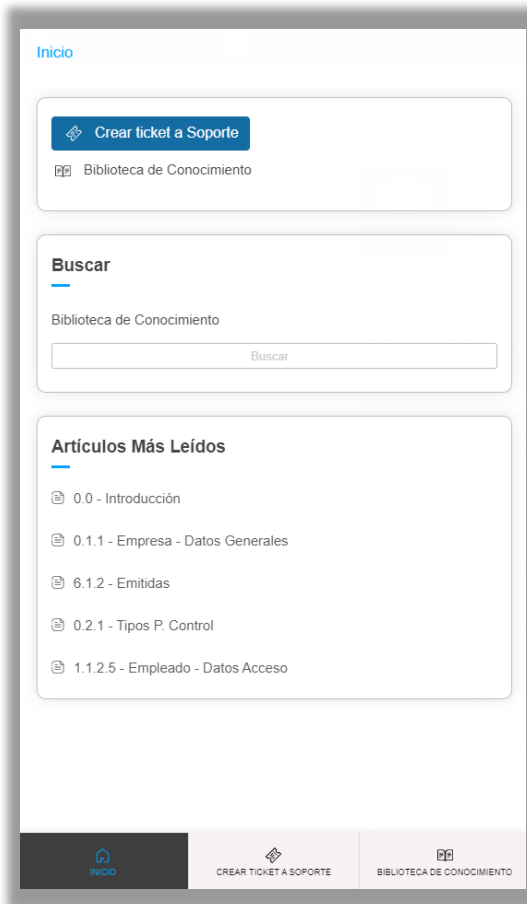
Pasos para crear un ticket al soporte técnico:

1.- Encontraréis en la parte inferior izquierda un nuevo botón con una interrogación al acceder a iGEO. Desde aquí se habilita un nuevo canal de comunicación entre los usuarios de la



plataforma y nuestro Departamento de Soporte Técnico.



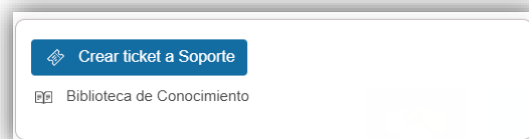


2.-Al hacer clic en él se despliega una ventana que te muestra los diferentes módulos de la Herramienta de Soporte:

- **Crear ticket a Soporte Técnico.**
- **Biblioteca de Conocimiento.**
- **Búsqueda de términos.**
- **Artículos más Leídos.**

ACCEDER A LA CREACIÓN DEL TICKET

1.-En el primer apartado, encontraremos vínculos directos para **CREAR UN TICKET A SOPORTE Técnico** y acceder a la **BIBLIOTECA DE CONOCIMIENTO**, si hacemos clic en uno de ellos, nos llevará al módulo correspondiente.





2.-En el siguiente apartado podremos realizar una **BÚSQUDA DE TÉRMINOS** a través de nuestra **biblioteca de conocimiento**, la cual consiste en un **manual/guía** para el uso de la plataforma.

Ej. Si queremos buscar documentación sobre **"Facturación"**, bastaría con indicar dicha palabra y el sistema nos mostrará los artículos de la biblioteca de conocimiento relacionados con **"Facturación"**

Buscar

Biblioteca de Conocimiento

- 6.0.1 - Introducción a **Facturación**
- 6.4.1 - Listado contratos **facturación** recapitulativa
- 0.4.1.8 - Series / Numeración - Datos de **facturación**
- 0.1.1.1 - Empresa - Datos Generales - Datos de **facturación**
- 6.1.10 - Desemitir una factura

Artículos Más Leídos

- 0.0 - Introducción
- 6.1.2 - Emitidas
- 0.2.1 - Tipos P. Control
- 0.1.1 - Empresa - Datos Generales
- 1.1.2.3 - Empleado - Datos Empresariales

En el último apartado encontraremos los artículos más leídos de nuestra **BIBLIOTECA DE CONOCIMIENTO**, artículos a los que más han acudido los usuarios de la plataforma.

3.-**LOS BOTONES:** En la parte inferior tienes los accesos rápidos a cada una de las funcionalidades del módulo



La **X** de la izquierda te permite ocultar la herramienta de Soporte.

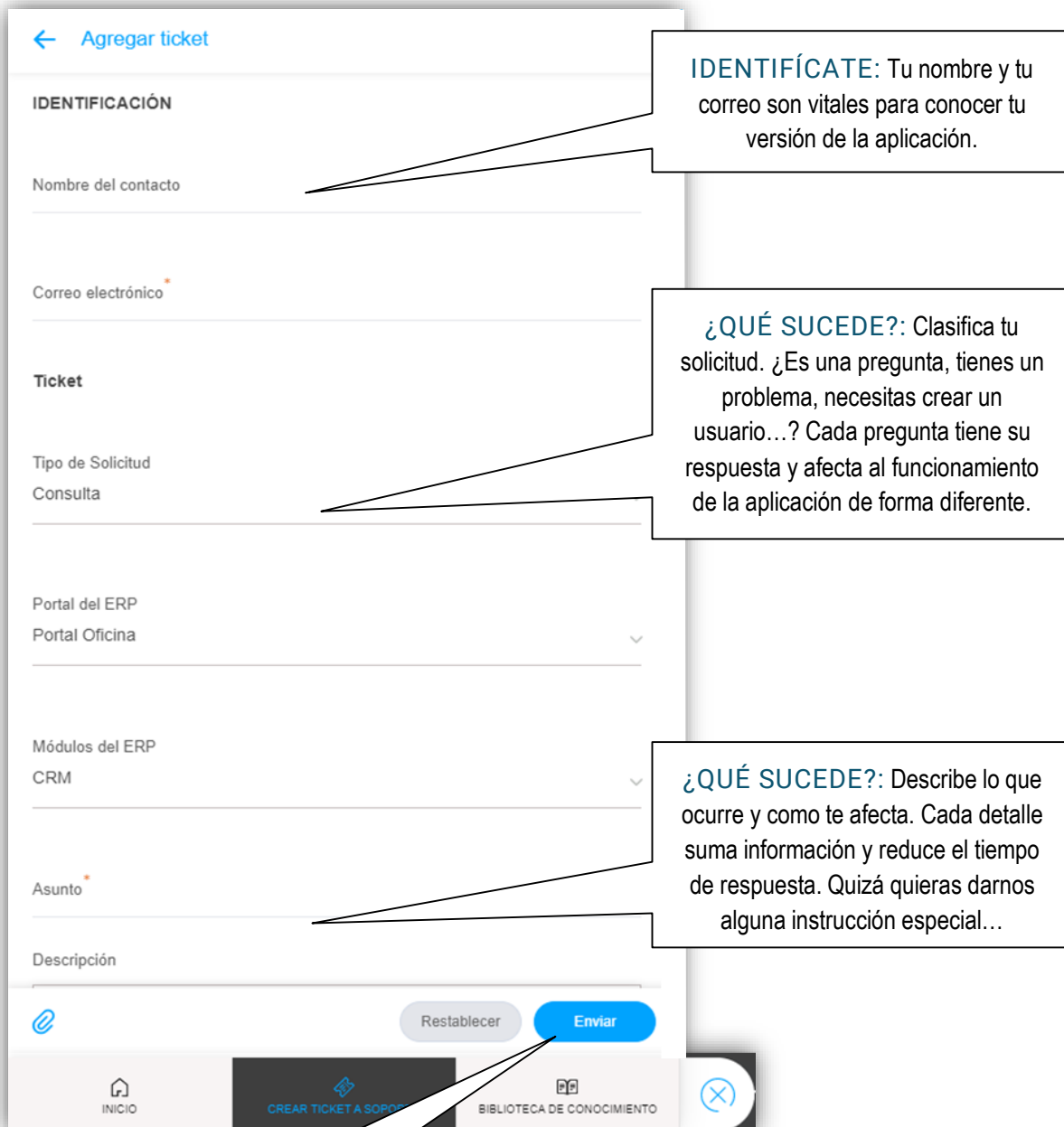




CREANDO UN TICKET PARA SOPORTE TÉCNICO

 Crear ticket a Soporte

Al hacer clic en **CREAR TICKET A SOPORTE** se abrirá un formulario para enviar un ticket al Departamento de Soporte Técnico de **iGEO ERP**, con los siguientes campos:



IDENTIFÍCATE: Tu nombre y tu correo son vitales para conocer tu versión de la aplicación.

¿QUÉ SUCEDE?: Clasifica tu solicitud. ¿Es una pregunta, tienes un problema, necesitas crear un usuario...? Cada pregunta tiene su respuesta y afecta al funcionamiento de la aplicación de forma diferente.

¿QUÉ SUCEDE?: Describe lo que ocurre y como te afecta. Cada detalle suma información y reduce el tiempo de respuesta. Quizá quieras darnos alguna instrucción especial...

NOSOTROS NOS ENCARGAMOS: Envía el ticket y espera nuestro contacto. Nosotros nos encargamos de recopilar la respuesta, gestionar tu solicitud y solucionar el problema.





¿QUÉ DEBO INCLUIR EN CADA CAMPO?

- 1) **NOMBRE DEL CONTACTO:** Indicaremos el nombre y apellidos del empleado que envía el ticket. Nuestro sistema identifica el dominio y genera todo el histórico para el Agente que va a encargarse de la respuesta.
- 2) **CORREO ELECTRÓNICO:** Indicaremos el correo electrónico desde el que se envía el ticket.
- 3) **TIPO DE SOLICITUD:** Indicaremos la finalidad del ticket, seleccionando uno de los siguientes valores:
 - a) **CONSULTA:** Dudas de uso de la plataforma, cualquier pregunta sobre el funcionamiento de la aplicación entraría dentro de este valor. Ej. *¿Podrías recordarme como se emite una factura?*
 - b) **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN:** Solicitud de actuación en la plataforma. Ej. *Creación de usuarios, solicitud de backup de vuestros datos, modificación de la documentación.*
 - c) **REPORTE DE ERROR:** Notificación de un problema de funcionamiento de la plataforma. Ej. *Me salta un error cuando intento emitir la factura, el listado de contratos no filtra bien.*
 - d) **ALTA/BAJA DE USUARIOS:** Usa esta opción cuando necesites gestionar los permisos de tus empleados. Ej. *Necesito dar de alta a un nuevo técnico en iGEO.*
- 4) **PORTAL DEL ERP:** Indicaremos a qué Portal del ERP está vinculado el ticket, seleccionaremos entre los portales **Portal Oficina, Portal Técnico, Portal Cliente y Otros.** (Recuerda: Usa Otros cuando no tengas claro el origen o la consulta esté relacionada con algún tema externo a iGEO ERP como el correo)
- 5) **MÓDULOS DEL ERP:** Indicaremos a qué Módulo del ERP está vinculado el ticket, dependiendo del Portal del ERP que escojamos se mostrarán unos módulos u otros.
- 6) **ASUNTO:** Indicaremos el asunto del ticket. Una Línea es suficiente.
- 7) **DESCRIPCIÓN:** Indicaremos la descripción del ticket, **cuanta más información nos brinde este apartado mayor será la celeridad con la que podremos resolver el ticket.**

RECUERDA:

No todos los tickets tienen que tener toda esta información si no está disponible, pero sí que tendrán que tener como mínimo los siguientes datos:

- **Usuario** en el que se reproduce el error
- **Identificación de la Consulta** y/o que pasos se dan hasta llegar al Error. Detalles necesarios para identificar el problema: N° de Factura o de contrato si procede o cualquier dato que sirva de ayuda.
- **Explicación.** Desarrollo breve de la situación y el problema.
- Documentación Gráfica. Si procede.

No lo olvides: “Es más fácil para el agente de soporte solucionar un problema en una factura si conoce el número de factura, el contrato, el cliente”.





LA BIBLIOTECA DE CONOCIMIENTO

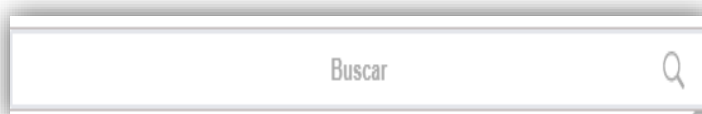
La biblioteca de conocimiento se compone de Categorías, Secciones y Artículos, las Categorías dividen la información y corresponden con los módulos presentes en la plataforma, cada categoría contiene un número de Secciones y cada sección un número de artículos que nos ayudarán en el uso de la plataforma, la información que aquí encontraremos conforma un **manual de uso de la plataforma**.

Al pinchar en el módulo de Biblioteca de Conocimiento nos encontramos con las diferentes Categorías: **Común, Configuración, RRHH, Catálogo, Planning, Compras/Gastos, Facturación, Avisos, Portal Técnico y Portal Cliente**.

Esta biblioteca de conocimiento ofrecerá al usuario todo tipo información que necesita para el uso y aprendizaje de la plataforma, se trata, por lo tanto, de un **manual de usuario** útil para realizar búsquedas y consultas a través de nuestras decenas de artículos.

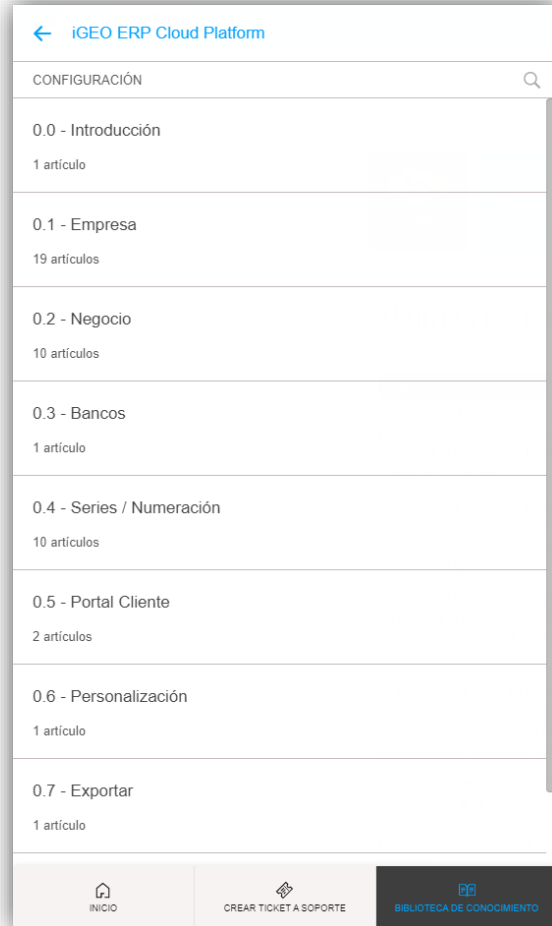
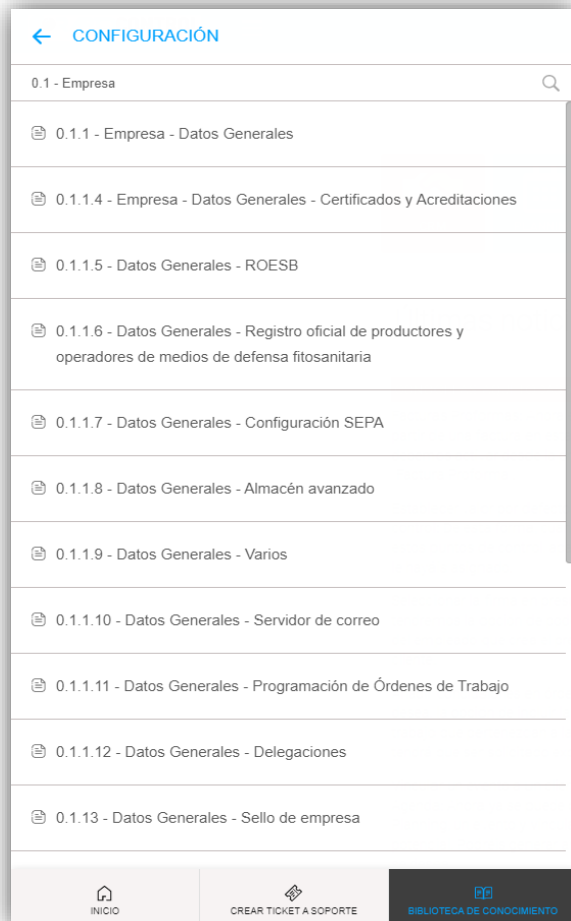


Dependiendo de la duda que le surja al usuario debemos dirigirnos al módulo que creamos que está la información que necesitamos, no obstante, **en la parte superior disponemos de una lupa**, la cual si pinchamos podremos **realizar una búsqueda** por términos, tal y como vimos al principio de este manual.





Al entrar en cada una de las categorías, veremos las secciones que la componen, en este caso hemos usado *Configuración* como ejemplo, la cual se divide en 47 secciones



Dentro de cada sección encontraremos cada uno de los **artículos** que componen la **biblioteca de conocimiento** de **iGEO ERP Cloud Platform**.





Al entrar en un artículo visualizaremos la información del artículo, en este caso hemos cogido el artículo 0.1.1.4 – Empresa – Datos Generales – Certificados y Acreditaciones

The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a navigation bar with a back arrow and the word 'CONFIGURACIÓN'. Below it, the breadcrumb path '0.1 - Empresa' is visible. The main title of the page is '0.1.1.4 - Empresa - Datos Generales - Certificados y Acreditaciones'. A sub-header reads 'Empresa - Datos Generales - Certificados y Acreditaciones'. A descriptive text states: 'En esta sección se declaran todos aquellos certificados ISO o acreditaciones que posee la empresa.' Below this is a table with columns for 'Certificados y Acreditaciones', 'Tipo', and 'Fecha'. The table lists several ISO certifications (9001, 14001, 14004, 14006, 14011, 18001, 17025) and accreditation types (UNE EN-16636, EMAS). A section titled 'Datos Generales -> Certificados y Acreditaciones' explains that users can declare possession of ISO certifications and accreditation types. A list of ISO certifications is provided: ISO 9001, ISO 14001, ISO 14004, ISO 14006, ISO 14011, ISO 18001, and ISO 17025. Another list shows accreditation types: 'Certificación UNE EN-16636' and 'Acreditación EMAS'. At the bottom, there is a footer with 'Actualizado: 1 año antes' and three navigation buttons: 'INICIO', 'CREAR TICKET A SOPORTE', and 'BIBLIOTECA DE CONOCIMIENTO'.

En la parte inferior del artículo, encontraremos una pregunta para indicar si finalmente ha sido útil la información facilitada, la opción de enviar un ticket directamente al Departamento de Soporte Técnico por si el artículo no ha despejado vuestras dudas y finalmente los artículos relacionados con el que estamos viendo:

The screenshot shows the bottom section of the article page. It starts with a feedback question: '¿Ha sido esto útil?' followed by thumbs up and down icons with a '0' count. Below this is a link: '¿Tiene más preguntas? [Enviar un ticket](#)'. The next section is titled 'Artículos relacionados' and lists five related articles with document icons: '0.1.1 - Empresa - Datos Generales', '0.1.1.1 - Empresa - Datos Generales - Datos de facturación', '0.1.1.3 - Empresa - Datos Generales - Idiomas', '0.1.1.2 - Empresa - Datos Generales - Datos de contacto', and '0.1.1.6 - Datos Generales - Registro oficial de productores y operadores de medios de defensa fitosanitaria'.





A TENER EN CUENTA

1. **Una incidencia / un ticket:** Cada incidencia o consulta debe reportarse por separado en tickets distintos, esto se debe a que los orígenes y/o sus soluciones pueden venir por distintos y podemos identificarlos mejor a efectos de registro.
2. **Los tickets de iGEO que os puedan surgir deberán ser gestionados vía ticket**, entonces, *¿Puedo utilizar el teléfono de Soporte?* La respuesta es sencilla, sí puedes entrar en la aplicación puedes generar un ticket, evidentemente, si no puedes entrar en la aplicación tendrás que llamarnos.
3. **Correos directos a soporte:** Cuando necesites enviar un correo directo a soporte@igeoerp.com recuerda que debes indicarnos todos los datos necesarios para poder identificar correctamente el ticket, tendrá que seguir el mismo patrón que hemos indicado en la página 3 este manual.
4. **¿Tienes alguna duda al rellenar el ticket?:** Sobre todo al principio, pueden surgirse dudas acerca de si estás clasificando o cumplimentando bien el ticket. No te preocupes, nuestro equipo de Soporte recibirá el ticket y lo clasificará adecuadamente: *“En ocasiones lo que parece una duda es una incidencia y viceversa”*.
5. **Biblioteca de conocimiento en construcción:** Nuestra biblioteca de conocimiento está en permanente construcción y actualización. Es un repositorio de información viva que va creciendo a medida que nuestra aplicación crece. Si no encuentras ningún artículo háznoslo saber para crearlo lo antes posible.

