



Manual de Operación y Mantenimiento

Servicio Sierra

A screenshot of the Sierra login interface. It features the Sierra logo at the top, followed by two input fields labeled 'Email' and 'Password'. Below these fields is a dark blue button labeled 'Acceder'. The entire login form is centered within a light gray rectangular frame.

DOCUMENTO INTERNO

Contenido

Proceso de Atención	4
Objetivos del Proceso	4
Arquitectura del sistema	5
Preguntas Frecuentes	6
Sistema Web	10
Dashboard	11
Solicitudes	12
Listado de Solicitudes	13
Definiciones	13
Filtros	17
Exportar datos	18
Detalle de Solicitudes	19
Asignar Solicitud	20
Cerrar Solicitud	20
Editar horas dedicadas	21
Generar Hoja de Servicio	21
Comentarios	23
Crear Solicitud	24
Solicitud para Usuario registrado	25
Solicitud para Usuario no registrado	25
Solicitudes Internas	27
Evaluaciones	28
Aplicación Móvil	29

Contenido

Usuario Cliente	30
Registro de usuario	30
Recuperar contraseña	31
Listado de Solicitudes	32
Crear Solicitud	33
Detalle de Solicitud	34
Encuesta de Satisfacción	35
Horas de Atención	36
Usuario Asesor	37
Listado de solicitudes	37
Detalle de Solicitud	38
Asignar solicitud	39
Cerrar solicitud	40
Crear solicitud	41
Crear usuario	42
Mantenimiento	44
Administradores	45
Categorías	47
Clientes	49
Áreas	51
Oficinas	53
Prioridades	55

PROCESO DE ATENCIÓN

DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO



ETAPA 1

Un cliente genera una solicitud de servicio.

ETAPA 2

Recibir la solicitud.
Un Jefe de Área asigna a un asesor.

ETAPA 3

Atender y resolver la solicitud.
Comunicarse con el cliente.

ETAPA 4

Cerrar la solicitud.
Cuando el servicio fue completado.

ETAPA 5

Generar tu hoja de servicio.

ETAPA 6

Evaluación al servicio recibido.
Esto lo hace el cliente.

OBJETIVOS DEL PROCESO

Centralizar la información

Para que a través de la administración centralizada de peticiones de soporte la planificación de las actividades de los asesores sea eficiente y adecuada a los tiempos laborales

Mejorar el seguimiento a asesores y clientes

Para no perder los pendientes internos y externos, diarios y semanales, así como reducir problemáticas asociadas a esto.

Elevar la calidad de la organización

Para contar con información con indicadores de desempeño y lograr una mejora continua. Si no hay calidad en los procesos internos no habrá calidad en el servicio al cliente.

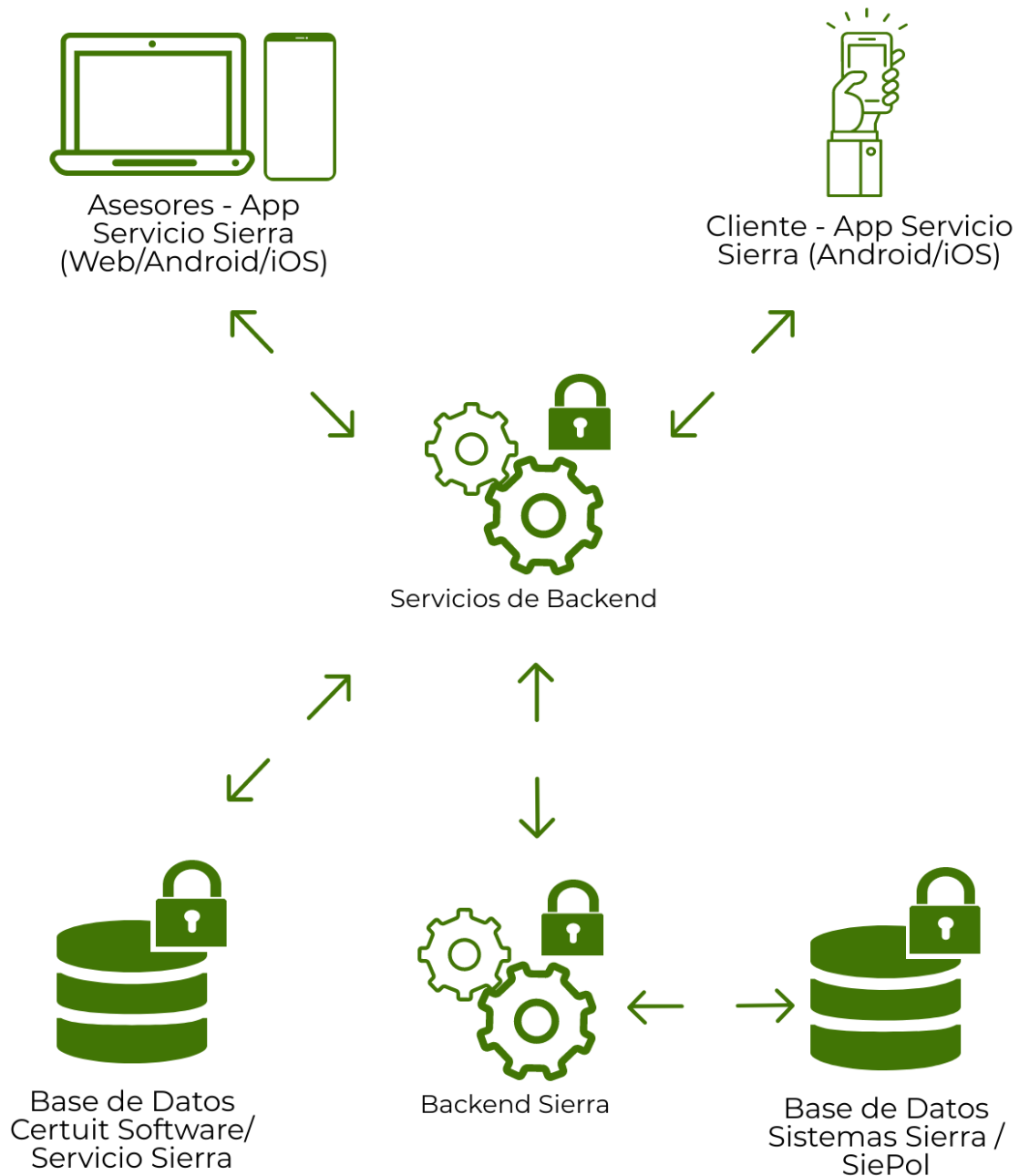
Incrementar la calidad de atención al cliente

Incrementar el valor percibido por los clientes de Sierra al recibir el mejor servicio en el menor tiempo y de la manera más eficaz y eficiente.

Arquitectura del Sistema

Servicio Sierra

Sistema Integrado



Preguntas Frecuentes

Sobre el sistema y el proceso

¿Cómo debo usar el Servicio Sierra?

No registres solicitudes de días pasados en un solo día. Es decir, no registrar por “montón”:

- Es una mala práctica.
- No es profesional (refleja desorganización).
- Provoca que los datos de análisis para administración sean incorrectos.

No lo uses como notas rápidas.

Si el cliente te registró una solicitud, dale una respuesta de lo que harás.

¿Debo dejar de usar el Control de Servicios de Sierra?

No por completo.

En dado caso que el Servicio Sierra no esté disponible, puedes usar el Control de Servicios para dar de alta tus hojas de servicio.

Si necesitas imprimir o consultar una hoja de servicio, el Control de Servicios es el único lugar donde puedes hacerlo.

El Servicio Sierra NO permite consultar hojas de servicio generadas, mucho menos editarlas y/o eliminarlas.

¿Qué pasará con los bloques de hojas de servicio?

Aún puedes usarlas. Cuando se acaben ya habrá una funcionalidad en el sistema que te permitirá elegir el tipo de hoja específico. Es decir, cuando se acaben todo será digital.

¿Cómo registro las hojas que me firma el cliente?

Después de cerrar la solicitud, podrás hacer clic en "Generar Hoja de Servicio", ahí se te preguntará si tienes una hoja de servicio física. Si es el caso, te permitirá ingresar el folio de esa hoja.

¿Debo dejar de usar Trello?

Es opcional. Úsalo si te sirve para llevar registro de tus horas en oficina (reuniones internas, tiempo de cobranza, etc). Es decir, sólo para registrar actividades NO relacionadas directamente con clientes.

Preguntas Frecuentes

Sobre el sistema y el proceso

¿Por qué debo usar el Servicio Sierra?

- Para cumplir los objetivos que se listan al principio de este documento.
- Porque es más fácil tener seguimiento de las solicitudes que recibimos si las tenemos en un sólo lugar.
- Porque para la administración es más fácil ver la cantidad de trabajo que se recibe así como las horas que se invierten.
- Recuerda que "lo que no se mide no se puede mejorar".

Encontré un bug o algo no funciona, ¿qué hago?

Debes reportarlo inmediatamente con el Responsable del Proyecto **a través de correo electrónico y con copia al jefe de Soporte de Sistemas Sierra** con todos los datos de la solicitud o de lo que hiciste y, si es posible, una captura de pantalla.

Se te dará una respuesta de recibido, se turnará lo antes posible con los responsables de desarrollo y se te notificará cuando esté resuelto.

¿Con quién me dirijo si quiero un cambio al sistema o tengo una propuesta de mejora?

Debes enviar un correo al Responsable del Proyecto **a través de correo electrónico y con copia al jefe de Soporte de Sistemas Sierra** con la descripción del cambio o propuesta y el por qué es necesario agregarlo al sistema.

La petición se evaluará, si se requieren detalles se enviará un correo con preguntas.

En caso de rechazo se te enviará un correo con el por qué.

En caso de aprobarse se turnará con los responsables de desarrollo y se calendariza para integración futura.

Preguntas Frecuentes

Sobre el sistema y el proceso

Sí, pero quiero ver/imprimir/editar/eliminar mis hojas de servicio...

El Servicio Sierra NO permite consultar hojas de servicio generadas.

El sistema, internamente, funciona de la siguiente forma respecto a las hojas de servicio:



1. Se crea una nueva solicitud de servicio.



2. Se atiende, se resuelve y se cierra.



3. El asesor pide al sistema "Generar Hoja de Servicio".



4. El sistema envía los datos que el asesor le proporcionó y le "dice" al Control de Servicios que genere una nueva hoja de servicio.



En este punto ya salimos de los límites del Servicio Sierra.



5. Listo. Un servicio del SiePol nos ayudó a generar la Hoja de Servicio y nos regresó un folio.



6. El SiePol sólo le "dice" al Servicio Sierra qué folio usó, pero **no** regresa documentos. **TODAS las Hojas de Servicio se quedan del lado del SiePol o Control de Servicios.** El Servicio Sierra no tiene acceso a esos documentos.

Si necesitas consultar una hoja de servicio usa el Control de Servicios; si no tienes acceso, solicítalo en administración o gerencia.

Operación del Sistema

Servicio Sierra

Sistema Web y Aplicación Móvil

Sistema Web



Email

Password

Acceder

El sistema web del Servicio Sierra es el punto principal de información y control del sistema.

Se accede a la página mediante un enlace único e institucional:

servicio.sierra.com.mx

Existen diferentes roles de usuarios:

- Administrador: tiene todos los privilegios. Ve toda la información y puede dar de alta en catálogos internos.
- Jefe de área: sólo ve información propia y de otros en sus áreas asignadas.
- Operador: sólo ve información propia de sus áreas asignadas.

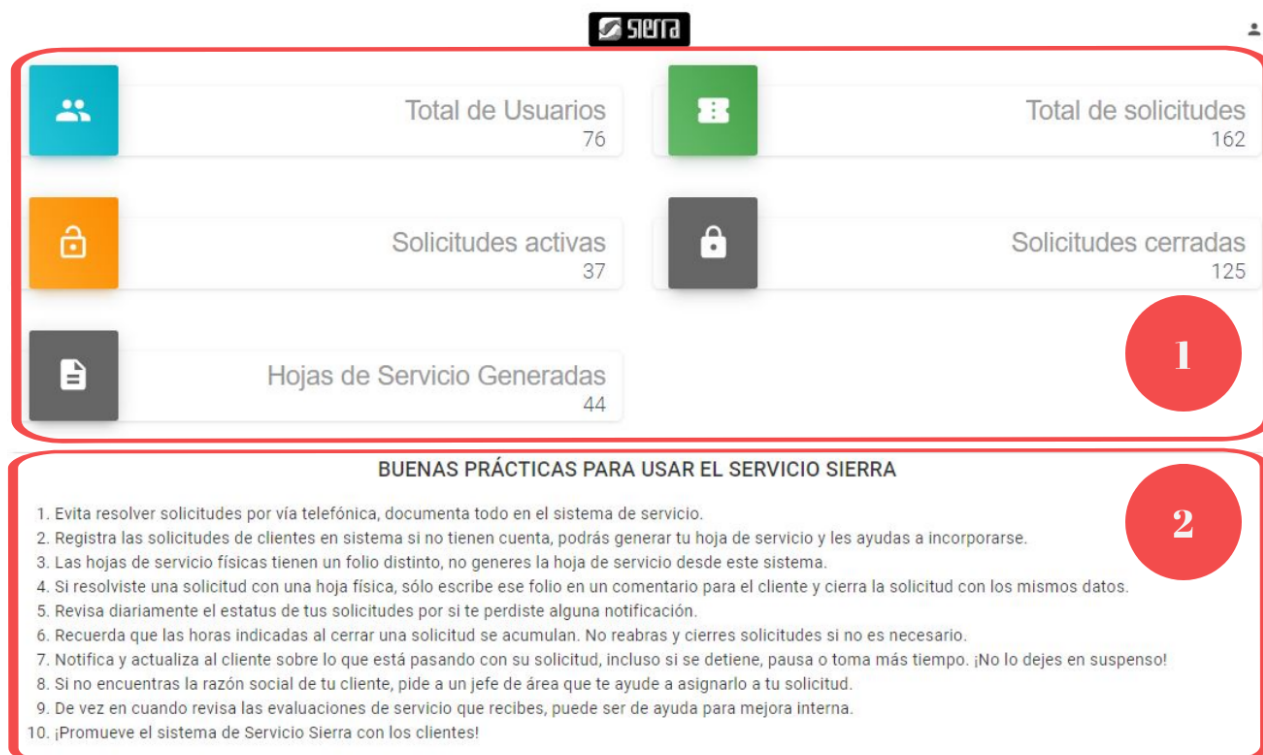
Es de uso exclusivo para personal de Sistemas Sierra y requiere un correo proporcionado por la empresa para ser registrado por un Administrador del sistema.

Ningún cliente, bajo ninguna circunstancia, está permitido ingresar a este sistema de ningún modo.

Dashboard



El dashboard es la pantalla de bienvenida del sistema web. En esta se encuentra información relevante sobre los datos generales de las solicitudes registradas en el sistema así como información de utilidad.



1. Filtros pre-cargados:

Son accesos al listado de Solicitudes precargados con filtros especiales. Ejemplo: "Solicitudes activas" cargará el listado con las solicitudes que tengan estatus diferente a "Resuelto" y "Hoja de servicio generada".

Los permisos y datos que se muestran varían según el rol del usuario.

2. "Buenas Prácticas":

Es una lista con un conjunto de reglas para utilizar de manera correcta el sistema y para seguir adecuadamente el proceso de seguimiento.

Solicitudes

Solicitudes

El listado de solicitudes muestra todas las solicitudes correspondientes a un usuario en particular (dependiendo del rol). Proporciona un histórico, columnas arrastrables, filtros y exportación en CSV de datos.

Solicitudes

Solicitudes

3

Arrastre una columna para agrupar

2

	00000796	Sistemas	Cecilia...	GRUPO AL...	Lic. Armando...	Alta	Hoja de s...	1	ASESORIA POR ...	24/9/2020		
	00000795	Sistemas	Cecilia...	GRUPO AL...	Lic. Armando...	Media	Hoja de s...	0.5	ASESORIA POR ...	24/9/2020		
	00000794	Sistemas	Cecilia...	GRUPO AL...	Lic. Armando...	Alta	Hoja de s...	1	ASESORIA POR ...	24/9/2020		
	00000793	Sistemas	Ivonne...	PRISCILA ...	Lic. Luis Carl...	Media	Hoja de s...	1.5	ASESORIA POR ...	23/9/2020		
	00000792	Sistemas	Juan C...	RESTAUR...	Lic. Luis Carl...	Media	Hoja de s...	1	ASESORIA POR ...	23/9/2020		
	00000791	Soporte	jose m...	GRUPO AL...	Ing. Roberto ...	Media	Hoja de s...	1	ASESORIA POR ...	23/9/2020		
	00000790	Soporte	Ing. Ro...	ADMINIST...	Ing. Roberto ...	Media	Resuelto	1.5	ASESORIA POR ...	23/9/2020		
	00000789	Sistemas	Glusep...	RESTAUR...	Lic. Luis Carl...	Media	Hoja de s...	1	ASESORIA POR ...	23/9/2020		

1

1. Solicitudes:

Es el listado completo de solicitudes para el usuario actual. La cantidad de solicitudes varía según el rol del usuario.

2. Filtros de datos:

Son filtros dinámicos para especializar la información mostrada en el listado de solicitudes. Puede filtrarse por cada columna, agruparse por columna o hacer una búsqueda.

3. Exportar listado:

Botón para exportar el listado de solicitudes actual a un archivo, tenga o no filtros aplicados.

Listado de Solicitudes

Definiciones

Cada columna del listado de solicitudes muestra datos distintos respecto a cada solicitud. El orden puede variar según los filtros aplicados.

Indicadores	Folio	Área	Cliente	Razón Social	Nombre Comercial	Asesor	
Prioridad	Estatus	Interna	Tipo hoja de servicio	T	Servicio	Fecha	Acciones

Indicadores

Indicador visual de prioridad. Alta, Media, Baja, Normal Baja.

Indicador de vista (no visto). Si el asesor asignado no ha leído el contenido actualizado de la solicitud.

Indicador de vista (visto). Si el asesor ha leído el contenido actualizado de la solicitud.

Indicador visual de solicitud Abierta o Cerrada.

Folio

- Número único de 8 dígitos. Representa un folio interno.
- Nota: al generar una hoja de servicio desde este sistema se toman los últimos números para el folio de la hoja que inicia siempre con 5.

Área

- Indica el área (o departamento) al que pertenece la solicitud. Sistemas, Ventas, Soporte, Desarrollo.
- Pueden darse de alta más áreas si se requiere.

Cliente

- Es el nombre del usuario en la aplicación que creó la solicitud. Los clientes pueden ser cualquier persona que utiliza la aplicación de Servicio Sierra en representación de una entidad comercial.
- Un cliente puede tener una o más razones sociales asignadas.
- Ejemplo: Cecilia de Triple B. No debe confundirse con el nombre comercial.

Razón Social

- Es el Nombre Fiscal del cliente.

- Una razón social puede ser asignada a uno o más clientes.
- Este dato se consulta de una BD externa al Servicio Sierra.

Nombre Comercial

- Nombre del lugar desde donde nos contacta **el cliente**, o bien, la sucursal. Es de mucha utilidad si la empresa del cliente tiene varias sucursales.
- No debe confundirse con la Razón Social.

Asesor

- Persona de Sistemas Sierra responsable de resolver una solicitud.
- El administrador puede dar de alta más asesores si se requiere.
- Si aparece [Vacío] indica que no hay un asesor asignado.

Prioridad

- Valor cualitativo de la urgencia en que una solicitud debe resolverse.
- Alta, Media, Baja, Normal Baja.
- El administrador puede dar de alta más prioridades si se requiere.

Estatus

Indica el estado en que se encuentra una solicitud.

[Vacío]/Nuevo

- Indica que la solicitud no ha sido asignada a un asesor.
- Para mantener la calidad al servicio se recomienda evitar en lo posible que haya solicitudes con este estatus.

Asignado

- Son solicitudes que fueron reasignados de asesor o área.
- Ejemplo 1: la solicitud 123 estaba asignada originalmente a Pedro, pero el gerente lo reasignó para que Juan lo resuelva. Entonces ahora es responsabilidad de Juan.
- Ejemplo 2: la solicitud 123 estaba asignada en el área de Sistemas, pero el gerente lo movió al área de Ventas. Entonces ahora debe asignar a alguien de Ventas.

Atendiendo

- Son las solicitudes que ya fueron revisadas por un asesor y están por resolverse.
- Es cuando una solicitud estaba Resuelta, pero se reabrió ya sea por el cliente o el asesor.

Respuesta nueva asesor

Son solicitudes en las que la última actualización indica que un asesor generó un comentario nuevo.

Respuesta nueva cliente

Son solicitudes en las que la última actualización indica que un cliente generó un comentario nuevo.

Resuelto

- Son solicitudes cerradas pero que no tienen hoja de servicio.
- Estas solicitudes se pueden reabrir si es necesario (si se reabren, pasan a estatus Atendiendo).
- No todas las solicitudes pueden terminar en hoja de servicio (ya que pueden ser solicitudes internas).
- Estas solicitudes NO se ven reflejadas en el SiePol.

Hoja de servicio generado

- Son solicitudes cerradas que ya tienen hoja de servicio generado y que se ven reflejados en SiePol.
- Estas solicitudes ya no se pueden modificar ni reabrir.
- En SiePol se identifican porque inician con el número 5.

Hoja de servicio física

- Son solicitudes cerradas a las que un asesor les indicó el folio de una hoja de servicio física.
- Estas solicitudes y al igual que el anterior ya no se pueden modificar ni reabrir.

Solicitud Interna

- Son solicitudes cerradas a las que un asesor les indicó que era trabajo interno entre asesores.
- Estas solicitudes pueden reabrirse con un botón "Abrir".

Interna

- Indica si la solicitud es interna o no.
- Las solicitudes internas sólo deben ser para tareas internas entre asesores, no para clientes.

Tipo de Hoja de Servicio

- Indica qué tipo de hoja de servicio se generó a la solicitud.
- Puede ser:
 - 1 - Asesoría
 - 2 - Hoja de Servicio
 - 3 - Reparación
 - 4 - Asesoría Telefónica
 - 5 - Ticket (se deja a criterio de cada asesor el uso de este tipo)

Tiempo trabajado (T)

- Indica en horas el tiempo invertido en una solicitud.
- Sólo puede indicarse al cerrar una solicitud. Si se reabre y se cierra, las horas que se indiquen se acumulan con las anteriores.

Tipo de Servicio (Servicio)

- Indica el tipo de servicio que se le dio a una solicitud.
- Listado externo, no puede modificarse desde Servicio Sierra.

Fecha

Indica la fecha en que se abrió una solicitud.

Acciones

Reasignar Asesor: permite cambiar el asesor de una solicitud. Si no se encuentra el asesor deseado, debe cambiarse al área en el que se encuentra. Al guardar la solicitud cambia a estatus Asignado.

Reasignar Área: permite cambiar el área de una solicitud. Al guardar la solicitud cambia a estatus Asignado.

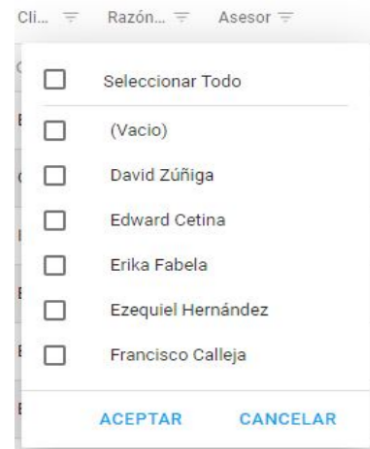
Filtros

Para buscar y agrupar información del listado de solicitudes existen diversos filtros de ayuda.

Filtro por columnas

Por cada columna se muestran opciones de selección haciendo clic en el icono de tres líneas.

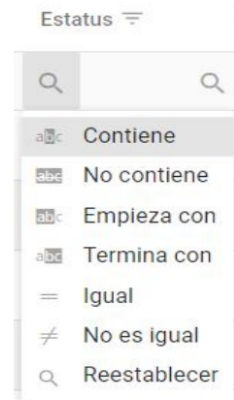
Al hacer clic en una o más opciones y luego clic en Aceptar, indicamos al sistema que nos muestre toda la información que coincida con ese o esos datos.



Filtros por búsqueda textual

A un costado derecho del icono de lupa permite ingresar un texto para buscar coincidencias.

Del mismo modo permite definir el criterio de búsqueda.



Agrupación de datos

Permite arrastrar columnas al espacio superior para agrupar información en jerarquías determinadas por el orden en que se arrastran los elementos.

Indicad...	Folio	Cliente	Razón Social	Priori...	Estatus	T	Servicio	Fecha	Acciones
Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	(Todos)	Q	
Asesor:									
Área: Soporte									
00000797	Cecilia Moren...				Respuet...	0		24/9/2020	
Asesor: David Zúñiga (Continúa en la página siguiente)									
Área: Soporte (Continúa en la página siguiente)									
00000003	Cliente Sierra	SISTEMAS SIE...	Media	Resuelto	2	REPARACION DE E...		16/6/2020	

Exportar datos

El sistema permite exportar los datos del listado de solicitudes. Es posible exportarlos con los filtros que se hayan aplicado.

Debe considerarse que no se exporta información del detalle de cada solicitud.

Para esto hacemos clic en el botón Exportar  localizado en la parte superior de las columnas.

Automáticamente se descargará un archivo de formato Excel llamado "Solicitudes.xlsx" listo para consultar.



Detalle de Solicitudes

Cuando una solicitud no tiene asesor, al ingresar al detalle se muestran los datos relativos y un formulario para asignar a un asesor.

Solo usuarios con roles de Jefe de Área y Administrador pueden asignar solicitudes.

Solicitudes





#00000797

Estatus: Respuesta nueva cliente

Solicitante: Cecilia Moreno Acosta

Email: cecilia.moreno@gruponalimenticio.com.mx

Área: Soporte

Enviado: 24/Sep/20 02:32 PM

Desde: GAMSA

Teléfono: 8661364492

Razón social: Sin asignar

1

2

¿A los modificadores del o los tiene que hacer repet se referencia? En el sistema aparecen como Verrida.

Antes de poder atender la solicitud debe completar la siguiente información

Área *

Soporte

Responsable *

Prioridad *

Categoría *

ENVIAR INFORMACIÓN

3

Comentarios

IM

Ing. Alberto Mexia Sanchez

10/Jun/20 07:01 PM

Se ha asignado la solicitud a Roberto Galaz

Adjuntar archivos

Comentario

Escriba su comentario

ENVIAR >

4

1. Información de solicitud:

Muestra datos sobre el cliente que hizo la solicitud y acciones disponibles.

2. Descripción de solicitud:

Texto escrito por cliente (o un asesor) describiendo la solicitud de servicio.

3. Formulario de asignación:

Se muestra sólo si la solicitud no tiene un asesor asignado. Sólo puede ser visto por Jefes de Área y Administradores.

Es un formulario para ingresar datos de clasificación y asignación de una solicitud.

4. Sección de comentarios:

Es el historial de comentarios intercambiados entre asesor y cliente así como acciones en la solicitud.

Asignar solicitud

Cuando una solicitud no tiene detalle, al ingresar al detalle se muestra un formulario para asignar a un asesor. Solamente usuarios con roles de Jefe de Área y Administrador pueden asignar solicitudes.



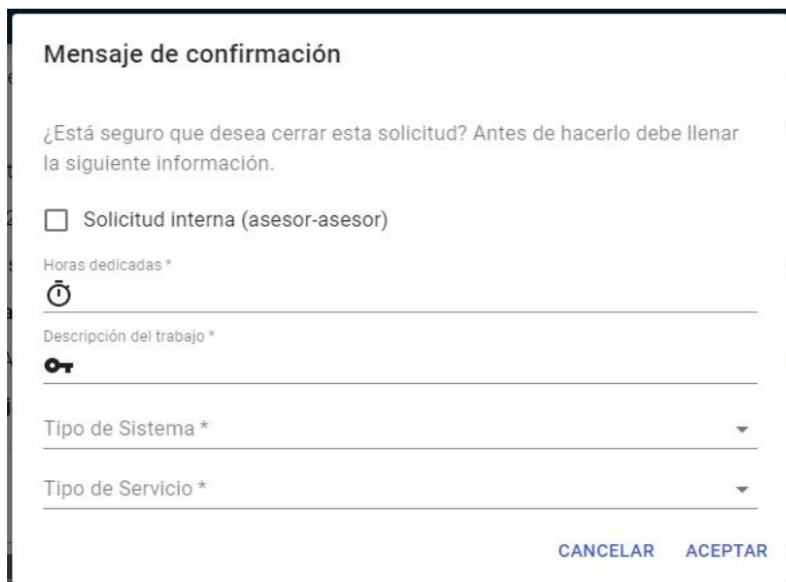
Cerrar solicitud

Una solicitud ha sido concluida, puede pasar a estado Resuelto haciendo clic en el botón rojo "CERRAR" localizado en la parte superior derecha del detalle de solicitud.



El sistema solicitará que se llene un formulario. Estos datos serán utilizados posteriormente para generar una hoja de servicio si se requiere.

En caso de marcar "Solicitud interna" el sistema NO permitirá generar una hoja de servicio ya que las internas son para trabajo entre asesores.



Nota: las horas dedicadas son acumulables por cada vez que cierra una solicitud. Siempre deben especificarse en fracciones de media hora.

1h = 1

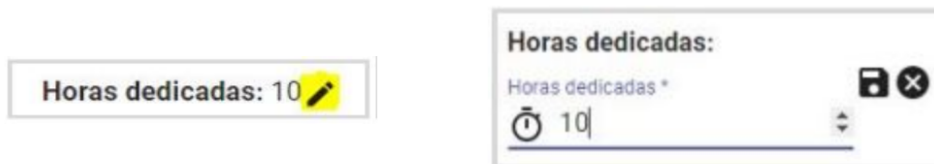
1h 30min = 1.5

Ejemplo: la primera vez se registraron 2 horas. Si la solicitud se reabre, y se ingresa media hora (0.5) entonces el registro quedará como 2.5 horas invertidas.

Se puede editar en el detalle.

Editar horas dedicadas

Al cerrar una solicitud, y si no tiene hoja de servicio, todavía será posible editar el número horas dedicadas totales.



Horas dedicadas: 10 

Horas dedicadas:

Horas dedicadas *

 10 

Nota: al guardar se generará un comentario del historial de cambios.



Lic. Alexa Gutiérrez
27/Oct/20 12:33 PM
Lic. Alexa Gutiérrez modificó las horas trabajadas de 10.0 a 1

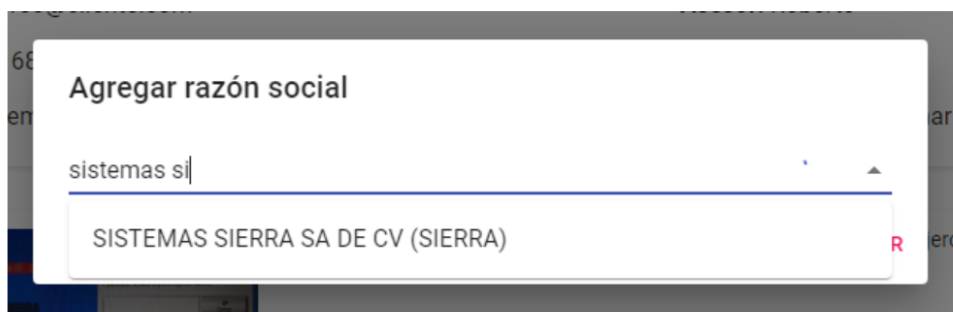
Generar Hoja de Servicio

Cuando una solicitud se encuentre en estatus "Resuelto" se exhibirá el botón para generar una hoja de servicio desde este sistema en la parte superior derecha en color verde.



 ASIGNAR RAZÓN SOCIAL  ABRIR  GENERAR HOJA DE SERVICIO

Al hacer clic, aparecerá un cuadro para asignar la razón social si todavía no se ha asignado.

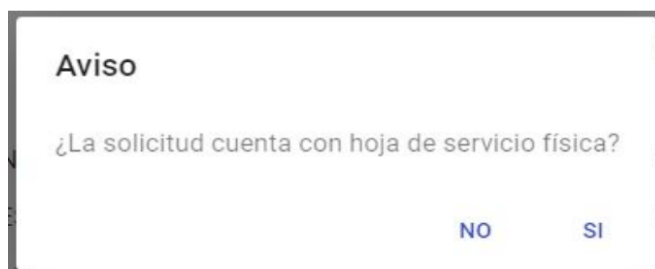


Agregar razón social

sistemas si

SISTEMAS SIERRA SA DE CV (SIERRA)

En caso contrario, se exhibirá una pregunta para hoja de folio física:



Aviso

¿La solicitud cuenta con hoja de servicio física?

NO SI

Después de elegir se mostrará el formulario para generar la hoja de servicio:

RECORDATORIO:

Las hojas de servicio (como documentos PDF) no pueden ser consultadas, editadas, canceladas ni eliminadas en este sistema.

1. Indica si tiene o no póliza y de cuál tipo. Ejemplo: "Cliente con póliza de Sistemas".

2. Casilla para permitir indicar el número de folio de una hoja de servicio física.

3. Permite seleccionar el tipo de hoja de servicio.

4. Campo para ingresar el folio de la hoja de servicio física en caso de marcarse la casilla del punto 2.

5. Casilla para generar la hoja de servicio sin costo. Por defecto, si el cliente tiene alguna póliza, el sistema lo marca sin costo, pero en caso que no cuente con póliza muestra la casilla para habilitar el Sin Costo.

5. Campo de texto para indicar la razón de no cobro en caso de marcarse la casilla de "Generar sin Costo".

6. Campo para indicar el importe.

Clic en ACEPTAR para generar la hoja de servicio. La solicitud se cerrará y no podrá modificarse de ningún modo.

El formulario se titula "Generar hoja de servicio". Los campos y elementos están numerados de la siguiente manera:

- 1. Campo de texto "Cliente sin póliza".
- 2. Casilla de verificación "Tiene Hoja de Servicio Física".
- 3. Selector de "Tipo de hoja de servicio".
- 4. Campo de texto "Folio de Hoja de Servicio Física *".
- 5. Campo de texto "Razón *".
- 6. Campo de texto "Importe *" con un símbolo de dólar (\$) y un cursor.

En la parte inferior del formulario hay dos botones: "CANCELAR" y "ACEPTAR".

Comentarios

En el detalle de una solicitud pueden generarse tantos comentarios entre cliente-asesor como sea necesario.

The screenshot displays the 'Comentarios' section. At the top is a header bar labeled 'Comentarios'. Below it, a comment entry is shown with a green circular icon containing 'IM', the text 'Ing. Alberto Mexia Sanchez', the timestamp '10/Jun/20 07:01 PM', and the message 'Se ha asignado la solicitud a Roberto Galaz'. To the right of this entry is a red circle with the number '1'. Below the comment list is a form to add a new comment. On the left of this form is a button labeled 'Adjuntar archivos' with a red circle and the number '2' next to it. The form itself has a label 'Comentario', a text input field with the placeholder 'Escriba su comentario', and a blue button labeled 'ENVIAR' with a right-pointing arrow, which has a red circle and the number '3' next to it.

1. Información de comentarios:

Incluye el nombre de quien generó el comentario.

2. Botón para adjuntar archivos:

Sólo se permite adjuntar hasta un total de tres (3) imágenes de formato .jpg y .png por comentario.

Se envían al hacer clic en Enviar junto con un texto, no puede enviar imágenes sin escribir texto.

3. Escribir comentario:

Control para ingresar un texto y enviarlo.

Nota: todos los comentarios enviados generan notificación al cliente.

Al cerrar una solicitud:

Se genera un historial de Descripción de Trabajo Realizado.

The screenshot shows a text entry box with the following content: 'Lic. Alexa Gutiérrez', '20/Oct/20 03:28 PM', and 'Descripción de Trabajo Realizado: Se corrigió venta del día 28 de septiembre de 2020.'

Crear Solicitud

 Crear solicitud

Un asesor o personal en Sistemas Sierra con usuario activo puede crear el registro de una solicitud de servicio en nombre del cliente.

Crear solicitud  

Información del cliente

Buscar usuario registrado

ALTA DE CLIENTE

Razón social

Información de la solicitud

Área *

Asesor asignado *

Prioridad *

Categoría

Nombre Comercial *

Escribe aquí la solicitud *



2

ENVIAR 

1. Información del cliente:

Muestra listados donde se pueden consultar clientes que ya han sido dados de alta en el sistema. En caso contrario, el botón Alta de Cliente permite registrar uno nuevo.

2. Información de la solicitud:

Son los datos que la persona que registra requiere llenar para asignar de primera instancia la solicitud. Pueden ser modificados posteriormente por un Jefe de Área o un Administrador.

Solicitud para Usuario Registrado

En el formulario, la primera vista por defecto en Información de Cliente se muestran listados para buscar un usuario ya registrado.

Es decir, si al cliente ya se le han registrado solicitudes de servicio antes, entonces tiene que estar en el primer listado.

Crear solicitud

SIEMTA

Información del cliente

1

Buscar usuario registrado

2

Razón social

ALTA DE CLIENTE

1. Buscar usuario registrado:

Es un listado completo de los clientes que han sido registrados en el sistema. Incluye a los asesores.

Para buscar, requiere que se escriba letras o una palabra, esto indicará al sistema que debe mostrar todas las coincidencias.

2. Razón social:

Es un listado de las razones sociales a las que se les han relacionado solicitudes de servicio. Está limitado según la(s) oficina(s) asignada(s).

Solicitud para Usuario No Registrado

En el formulario anterior, se exhibe un botón "Alta de Cliente". Este cambia la vista al siguiente formulario:

Es de suma importancia SIEMPRE verificar primero si el usuario existe. Crear duplicados complica el trabajo de seguimiento y de análisis.

Crear solicitud

SIEMTA

Información del cliente

Nombre *

Apellidos

Correo electrónico *

Teléfono *

Razón social

Nota: Recuerde informar al cliente que se le registró en la aplicación y que en caso de intentar ingresar a la misma deberá recuperar la contraseña con el correo proporcionado.

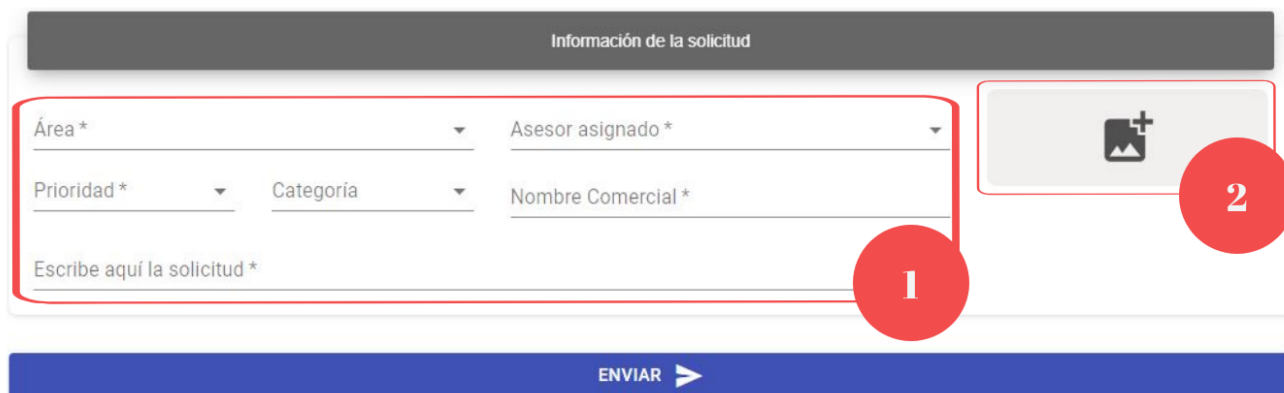
REGRESAR A BÚSQUEDA DE CLIENTE

Elementos para registrar nuevo usuario:

- **Nombre y apellidos:** del usuario de la aplicación.
- **Correo electrónico:** correo de la persona para que reciba correos de notificaciones. **Nota: este correo NO es el que el sistema utiliza para enviar facturas. Si el correo ya existe para otro usuario, no permitirá guardar.**
- **Teléfono:** de la persona y que ayudará a los asesores a comunicarse con ella.
- **Razón social** (opcional y sólo visible para Administradores y Jefes de Área): es el listado de razones sociales para hacer la relación de qué razón social pertenece la persona.

Todos los campos marcados con * son obligatorios.

Sea cual sea el caso, posteriormente debe llenarse la Información de Solicitud:

El formulario se encuentra dentro de un recuadro con el título "Información de la solicitud". Contiene varios campos de entrada: "Área *" (con un menú desplegable), "Asesor asignado *" (con un menú desplegable), "Prioridad *" (con un menú desplegable), "Categoría" (con un menú desplegable), "Nombre Comercial *" (con un menú desplegable) y un campo de texto "Escribe aquí la solicitud *". A la derecha de estos campos hay un botón con un icono de imagen y un signo de más. Hay dos círculos rojos con números: el "1" está sobre el campo de texto y el "2" está sobre el botón de imagen. En la parte inferior del formulario hay un botón azul con el texto "ENVIAR" y una flecha hacia la derecha.

- **Área:** a la que pertenece la solicitud (Sistemas, Soporte...).
- **Asesor Asignado:** es la persona interna que estará a cargo de resolver la solicitud. El listado de asesores cambia según el área seleccionada.
- **Prioridad:** de la solicitud (Alta, Media, Baja...).
- **Categoría (opcional):** es un conjunto de categorías para clasificar el contenido de la solicitud. El listado de categorías cambia según el área seleccionada.
- **Nombre Comercial:** es la sucursal desde donde nos contacta el cliente, por ejemplo: "El Sonorense Calle 9na", "Contramar", "Wraps Express".
- **Escribe aquí la solicitud:** campo de texto para describir la solicitud del cliente.

Todos los campos marcados con * son obligatorios.

SOLICITUDES INTERNAS

Si un Asesor requiere el servicio de otro Asesor, puede crear una solicitud de servicio interna.

En el campo "Buscar usuario", el asesor que necesita el servicio, debe buscar su nombre, ya que el que solicita asume un rol de cliente.

Mientras que en "Asesor asignado" debe colocar el nombre del Asesor que debe proporcionar el servicio.

Ejemplo:

Lic. Armando requiere que el Ing. Roberto configure una terminal POS para demostración con cliente en oficina.

Crear solicitud

Información del cliente

Asesor Armando

ALTA DE CLIENTE

Puedes dejar este campo vacío o escribir SISTEMAS SIERRA

Información de la solicitud

Soporte

Asesor Roberto

Prioridad Alta Categoría Sierra Mexicali

Compañero, favor de configurar una terminal POS...

ENVIAR

Ventajas:

- Al finalizar la solicitud, Lic. Armando tendrá el servicio requerido.
- Ing. Roberto podrá cerrar la solicitud e indicar las horas invertidas así como marcarla como Solicitud Interna sin afectar las estadísticas de Servicios para Clientes.
- Quedará constancia de que se solicitó y que el trabajo se hizo.

Evaluaciones

Evaluaciones

Los resultados de las encuestas de satisfacción emitidas por clientes a los asesores que los atienden se muestran en esta sección del sistema.

Evaluaciones

Tickets

Asesor ↑

Buscar...

Folio	Solicitante	Area	Está satisfecho con la solución	Los tiempos en que se atendió su petición son satisfactorios	El asesor le atendió con calidad	Comentarios generales	Fecha
Asesor: David Zúñiga (Total: 1)							
3	Cliente Sierra	Soporte	No	Parcialmente	No	Excelente servicio	16/6/2020
			Si: 0 P: 0 No: 1	Si: 0 P: 0 No: 0	Si: 0 P: 0 No: 1		
Asesor: Jorge Palacios (Total: 2)							
374	Alan Antonio Renteria	Sistemas	No	No	No	Todo perfecto	6/8/2020
664	Cecilia Moreno Acosta	Sistemas	No	No	No	Sin comentarios	3/9/2020
			Si: 0 P: 0 No: 2	Si: 0 P: 0 No: 2	Si: 0 P: 0 No: 2		

1. Área para agrupar datos y búsqueda por texto:

Muestra los controles para hacer filtros según agrupación de datos, exportar datos o hacer una búsqueda por texto.

2. Respuestas de evaluaciones:

Por solicitud se muestran las respuestas a la evaluación recibida, también muestra los comentarios que hizo el cliente.

Aplicación Móvil



Bienvenido a nuestro Sistema de
Atención a Clientes

Correo electrónico

Contraseña

ACCEDER

¿NO TIENES CUENTA? REGÍSTRATE

OLVIDÉ MI CONTRASEÑA

La aplicación móvil es una versión reducida y simplificada de acceso a las solicitudes de servicio.

Puede descargarse para cualquier dispositivo móvil con sistema operativo Android o iOS:



Al igual que en el sistema web, las solicitudes que se muestran dependen del rol del usuario:

- Administrador: puede ver todas las solicitudes.
- Jefe de área: puede ver las solicitudes propias y de otros en sus áreas asignadas.
- Operador: sólo ve sus solicitudes asignadas.

A diferencia del sistema web, la aplicación móvil está pensada principalmente para los clientes de Sistemas Sierra. Desde ella pueden generar solicitudes nuevas, hacer comentarios y realizar evaluaciones.

Usuario Cliente

Registro de usuario

Al descargar la aplicación móvil, los clientes de Sistemas Sierra pueden ingresar directamente con un usuario proporcionado (si un asesor lo registró desde Web) o crear uno nuevo desde la opción "¿No tienes cuenta? Regístrate".

← 

Información personal

1

Nombre(s)

Apellidos

Teléfono celular

Requerido para mensaje en caso de recuperación de contraseña

Cuenta

2

Correo electrónico

Contraseña

Mínimo 4 caracteres

Confirmar contraseña

REGISTRARME

Entiéndase como un cliente la persona que hará solicitudes en nombre de un restaurante/lugar por lo que puede ser un gerente, un mesero, un cajero.

1. Información personal

El cliente debe ingresar datos básicos.

El teléfono celular se utiliza para recuperación de contraseña.

2. Cuenta

El cliente debe ingresar datos que se utilizarán para relacionarlo a una cuenta.

Si el correo electrónico ya existe para otro usuario, no se permitirá registrar.

La contraseña debe ser de mínimo 4 caracteres.

Ningún asesor está permitido a registrarse desde este sistema, esta función es exclusiva para clientes.

Recuperar contraseña

La aplicación contiene una función para cambiar la contraseña actual mediante un mensaje (SMS) sin costo.

Al seleccionar "Recuperar Contraseña" en la pantalla principal, la aplicación solicita el número de teléfono asociado a la cuenta a la que se desea cambiar la contraseña.

Recuperación de contraseña

Ingresa el número telefónico de la cuenta, en breve recibirás un mensaje de texto (SMS) con un código de confirmación para reestablecer tu contraseña.

Número telefónico

ENVIAR

Correo electrónico

Contraseña

ACCEDER

¿NO TIENES CUENTA? REGÍSTRATE

1. Al ingresar el número, debe seleccionar Enviar.

2. El sistema generará un mensaje (SMS) con un código temporal de 4 dígitos.

43885
Verification code: 6560

Llamar | Marcar leído | Responder

Ingresa el código de confirmación

Contraseña

Mínimo 4 caracteres

Confirmar contraseña

GUARDAR

CERRAR

3. El sistema solicitará dicho código. Al ingresarlo, se podrá escribir una nueva contraseña.

Ningún asesor está permitido a cambiar su contraseña desde este sistema ya que no surtirá ningún efecto. El cambio de contraseña es exclusivo para clientes.

Listado de Solicitudes

Al ingresar a la aplicación móvil, el usuario siempre ve primero las solicitudes que tiene creadas en su nombre. Sin embargo, si es un usuario nuevo, su pantalla estará en blanco con un gráfico de bienvenida.

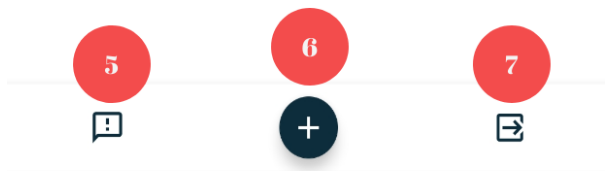
A. Pantalla de usuario nuevo. Sólo se ve un gráfico invitando a la creación de una nueva solicitud.



Aviso



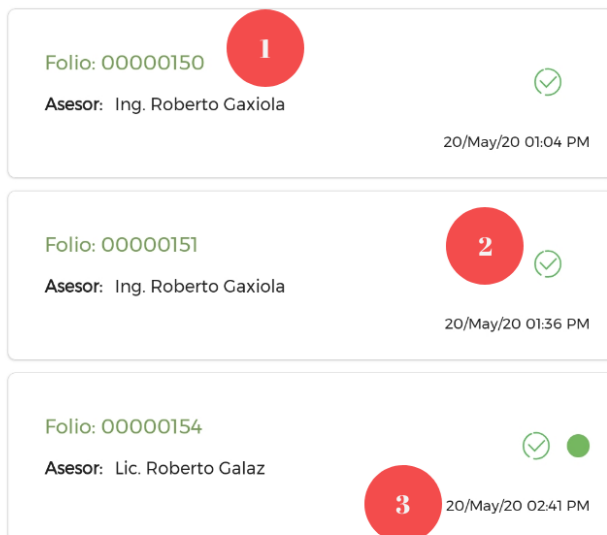
Aún no has realizado solicitudes, presiona el botón "+" para crearlo



B. Pantalla de usuario con solicitudes. Se muestran en blanco las solicitudes activas y en gris las que han sido resueltas.



Mis solicitudes



1. Folio interno de solicitud y asesor asignado.

2. Indicador de estado de solicitud (en proceso/resuelto) e indicador de actividad reciente (comentario nuevo).

3. Fecha y hora en que se generó la solicitud por parte del cliente o asesor.

4. Acceso a información de Horas de atención recibidas.

5. Botón para mostrar el listado de solicitudes.

6. Botón para crear nueva solicitud.

7. Botón de cerrar sesión.

Crear Solicitud

La funcionalidad más fuerte de la aplicación móvil para clientes es la creación de solicitudes de servicio para seguimiento y comunicación directa con su asesor asignado.

En la parte inferior al centro se muestra el botón para crear una nueva solicitud (+)

El formulario de la aplicación Sierra para crear una solicitud. En la parte superior hay un logo de Sierra y un botón de cerrar (X). El formulario está dividido en tres secciones principales: 1. Una imagen de referencia (marcada con un círculo rojo con el número 1) que muestra un paisaje montañoso. 2. Campos de texto obligatorios (marcados con un círculo rojo con el número 2): 'Selecciona el área' (con un menú desplegable que muestra 'Sistemas'), '¿De dónde nos contactas?' (con el texto 'Sistemas Sierra Mexicali'), y 'Escribe tu solicitud' (con el texto 'Se requiere capacitación en el uso de Punto de Venta Sierra para cajeros y meseros.'). 3. Un botón 'ENVIAR' (marcado con un círculo rojo con el número 3) en la parte inferior.

Se muestra un formulario simple y rápido para captura de información.

Todos los campos son obligatorios (excepto la imagen que es opcional).

1. Foto o imagen de referencia para descripción de solicitud. El usuario sólo puede adjuntar una sola imagen.

2. Datos de solicitud.

- El usuario selecciona el área al que desea dirigirse;
- ingresa el nombre comercial desde donde se requiere el servicio;
- y una descripción textual de lo que se debe atender.

Nota: en caso de requerirse, el área puede editarse posteriormente por un jefe de área.

3. Al seleccionar enviar, se genera un folio nuevo único:

TU SOLICITUD HA SIDO CREADA
EXITOSAMENTE



Se ha asignado el folio 00000032. Pronto recibirás un correo electrónico indicando las políticas del servicio.

Detalle de Solicitudes

Desde el listado de solicitudes, se puede seleccionar una solicitud en específico para ver los detalles de la misma.

Nota: el cliente sólo puede consultar la información, pero no modificarla.

The screenshot shows the 'Detalle de Solicitudes' screen. At the top is the Sierra logo. Below it, the folio number '00000002' is highlighted with a red circle labeled '1'. To the right, the status 'Resuelto' is highlighted with a red circle labeled '2'. The main details section is enclosed in a red box labeled '3' and contains the following information: 'Área: Sistemas', 'Enviado: 16/Jun/20 10:03 AM', 'Desde: Sierra Mexicali', 'Asesor: Lic. Luis Carlos Machado', 'Prioridad: Media', 'Horas dedicadas: 2 horas', and the description 'Hay un problema con el sistema de inventarios.' Below this, there are two buttons: 'VER IMAGEN' and 'CALIFICAR SERVICIO', with the latter highlighted by a red circle labeled '4'. The comments section is also enclosed in a red box labeled '5' and shows two messages from 'Lic. Luis Carlos Machado' (LM) to 'Cliente Sierra' (CS). The first message says 'Me encargó de revisarlo' and is dated '16/Jun/20 10:12 AM'. The second message says 'Ya lo verifique y corregí archivo' and is dated '16/Jun/20 10:18 AM'. At the bottom, there is a message input area with a paperclip icon on the left, a text field containing 'Mensaje...' highlighted by a red circle labeled '6', and a send button on the right. Below the input area are three icons: a speech bubble, a plus sign, and a document with an arrow.

Se muestran los datos asignados y generados para la solicitud.

1. Número de folio de la solicitud.

2. Estatus de la solicitud.

3. Datos generales de la solicitud. El Área, Asesor, Prioridad pueden ser editados por un Jefe de Área o un Administrador.

4. Acciones que el cliente puede realizar.

- Ver imagen. Si el cliente adjuntó una imagen al crear la solicitud, puede verla seleccionando esta opción.
- Calificar servicio. Si la solicitud se encuentra en estatus Resuelto, el cliente podrá evaluar el servicio recibido seleccionando esta opción.

5. Historial de comentarios. Mensajes intercambiados entre asesor y cliente.

6. Controles para enviar nuevo comentario.

- A la izquierda un control para adjuntar máximo tres (3) imágenes;
- al centro un campo para escribir un mensaje;
- y a la derecha el botón de enviar.

Nota: un cliente o un asesor pueden reabrir una solicitud resuelta al enviar un comentario nuevo. Si la solicitud tiene Hoja de Servicio generada ninguna de las dos partes podrá hacer más comentarios.

Encuesta de Satisfacción

La evaluación del servicio recibido permite al cliente dar retroalimentación e información a Sistemas Sierra sobre el desempeño de un asesor en el proceso de atender y resolver una solicitud.

Un cliente sólo será capaz de evaluar al asesor una vez que este cierre la solicitud. Si la solicitud se reabre múltiples veces, el cliente puede generar múltiples evaluaciones por cada vez.



Encuesta de satisfacción

Está satisfecho con la solución

Sí

Parcialmente

No

Los tiempos en que se atendió su petición son satisfactorios

Sí

Parcialmente

No

El asesor le atendió con calidad

Sí

Parcialmente

No

Comentarios generales

En general el servicio fue muy bueno y el asesor profesional y con conocimientos.

ENVIAR

1. Calificación de aspectos del servicio. Se proporciona por aspecto tres controles, sólo se puede elegir uno por aspecto.

2. Comentarios generales. Un campo de texto libre para que el cliente ingrese un comentario personal.

Al finalizar la encuesta seleccionando Enviar, el cliente recibe un mensaje de agradecimiento.

Horas de Atención

Las horas de atención muestran un resumen general de las horas que diversos asesores han invertido a resolver solicitudes de servicio de un cliente. Esto sirve para darle al cliente una perspectiva del tiempo que los asesores de Sistemas Sierra invierten en resolver sus necesidades.

Para clientes con póliza esto refleja que hicieron una buena inversión, para los que no, puede ser de ayuda para reconsiderar pagar una póliza.



 0

1

Horas de Atención

Junio

^

Horas recibidas en este mes: 0 horas

Mayo

^

Horas recibidas en este mes: 37 horas

Soporte: 18 horas

Sistemas: 19 horas

Abril

^

Horas recibidas en este mes: 0 horas

Marzo

^

Horas recibidas en este mes: 0 horas

1. Horas de atención recibidas en el mes en curso.

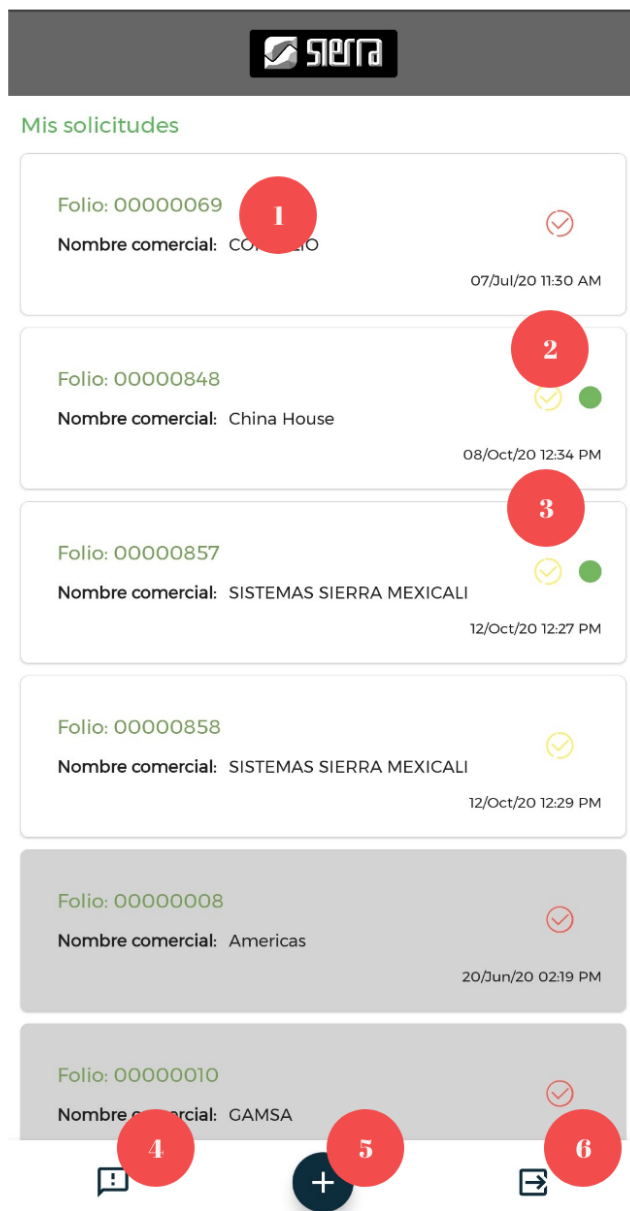
2. Historial de horas de atención recibidas al mes y desglosado por área.

Nota: esta información es de sólo consulta.

Usuario Asesor

Listado de Solicitudes

Al ingresar a la aplicación móvil, el usuario siempre ve primero las solicitudes que tiene creadas en su nombre y respetando los permisos por rol de usuario (ver página 10). Sin embargo, si es un usuario nuevo, su pantalla estará en blanco con un gráfico de bienvenida.



A la izquierda se muestra un ejemplo de la pantalla de usuario con solicitudes.

Se muestran en blanco las solicitudes activas y en gris las que han sido resueltas.

1. Folio interno de solicitud y nombre comercial/sucursal del cliente desde donde se genera.

2. Indicador de estado de solicitud (en proceso/resuelto):

- prioridad de solicitud (colores);
- indicador de actividad reciente (comentario nuevo o recién asignado).

3. Fecha y hora en que se generó la solicitud por parte del cliente o un asesor.

4. Botón para mostrar el listado de solicitudes.

5. Botón para crear nueva solicitud.

6. Botón de cerrar sesión.

Detalle de Solicitudes

Desde el listado de solicitudes, se puede seleccionar una solicitud en específico para ver los detalles de la misma.

Nota: sólo usuarios con permisos de Administrador y Jefe de Área pueden modificar algunos datos de la solicitud desde esta pantalla.

The screenshot shows the 'Detalle de Solicitudes' interface. At the top is the 'SIERRA' logo. Below it, the 'Folio: 00000830' is displayed with a red circle '1' next to it. To the right, the status 'En Proceso' is shown with a red circle '2' next to it. A large red box labeled '3' encloses the main details section, which includes: 'Área: Sistemas', 'Enviado: 02/Oct/20 03:55 PM', 'Desde: Tridipanel', 'Solicitante: diana quiroz', 'Teléfono: 686 563-61-00 Y 02', 'Razón Social: INSTEEL PANELMEX, S.A. DE C.V.', 'Asesor: Lic. Armando Flores', 'Prioridad: Media', and 'Horas dedicadas: 0 horas'. Below this is a section with three buttons: 'REASIGNAR ASESOR', 'REASIGNAR ÁREA', and 'CERRAR SOLICITUD', with a red circle '4' next to the middle button. At the bottom, there is a 'Historial de comentarios' section with two entries, each starting with 'LF' and 'Lic. Armando Flores', with a red circle '5' next to the second entry. At the very bottom is a message input area with a paperclip icon, a text field labeled 'Mensaje...', a red circle '6' next to it, and a send button with a right arrow.

Se muestran los datos asignados y generados para la solicitud.

1. Número de folio de la solicitud.

2. Estatus de la solicitud.

3. Datos generales de la solicitud. El Área, Asesor, Prioridad pueden ser editados por un Jefe de Área o Administrador.

4. Acciones disponibles para Jefes de Área o Administradores.

- Ver imagen. Si el cliente adjuntó una imagen al crear la solicitud el asesor puede verla en esta opción.
- Reasignar asesor/área. Se puede cambiar cualquiera seleccionando esta opción. Nota: los asesores están dados por área, por lo que debe seleccionarse primero el área para encontrar al asesor correspondiente.
- Cerrar solicitud. Para concluir la solicitud. Se explica a detalle en la página 40.

5. Historial de comentarios. Mensajes intercambiados entre asesor y cliente.

6. Controles para enviar nuevo comentario.

- A la izquierda un control para adjuntar máximo tres (3) imágenes;
- al centro un campo para escribir un mensaje;
- y a la derecha el botón de enviar.

Nota: un cliente o un asesor pueden reabrir una solicitud resuelta al enviar un comentario nuevo. Si la solicitud tiene Hoja de Servicio generada ninguna de las dos partes podrá hacer más comentarios.

Asignar Solicitudes

Desde el detalle de solicitudes, se puede seleccionar una solicitud en específico para ver los detalles de la misma.

Sólo usuarios con permisos de Administrador y Jefe de Área pueden asignar solicitudes.

1. Si la solicitud fue creada por un cliente, al consultar el detalle se muestra un formulario para asignar el área, asesor, prioridad y categoría de la misma.

2. Si la solicitud fue creada desde Web o ya está en proceso de atenderse, puede cambiarse tanto el área como el asesor desde el detalle de la solicitud.

REASIGNAR ASESOR

REASIGNAR ÁREA

CERRAR SOLICITUD

Notas:

- En cualquiera de los casos, debe tenerse en cuenta que el listado de asesores varía según el área seleccionada.
- Asignar un nuevo asesor genera una notificación a la persona asignada y al cliente.

Cerrar Solicitud

Desde el detalle de solicitudes, se puede cerrar una solicitud seleccionando la opción:

CERRAR SOLICITUD

Folio: 00000717 En Proceso

Área: Sistemas

Enviado: 10/Sep/20 08:35 AM

Desde: ANDARES

Aviso

Si deseas cerrar la solicitud debes completar la siguiente información

☐ Solicitud interna (asesor-asesor) 1

2

Horas dedicadas

Descripción del trabajo realizado

Elija el tipo de servicio:

ASESORIA EN SITIO ▼

Elija el tipo de sistema

ACTIVOS FIJOS ▼

CANCELAR ACEPTAR

Se cambio fecha de reunión a solicitud del encargado del proyecto por parte del cliente para el día viernes 11/09/2020 para presentación de avances de base de datos , para revisión .

Mensaje...

Al seleccionar Cerrar Solicitud, se exhibe un formulario con los datos que se requieren para concluir una solicitud.

1. Solicitud interna:

En este formulario se puede indicar si la solicitud es interna (trabajo de oficina o entre asesores).

2. Datos para Hoja de Servicio:

- Tipo de hoja de servicio.
- Horas dedicadas.
- Descripción del trabajo realizado.
- Tipo de servicio.
- Tipo de sistema.

Al llenar los datos seleccionar "Aceptar".

Crear Solicitud

La funcionalidad de creación de solicitudes de servicio se encuentra disponible para los asesores a fin de facilitar el registro de solicitudes.

En la parte inferior al centro se muestra el botón para crear una nueva solicitud (+)

The screenshot shows the 'Crear Solicitud' form with the following fields and steps:

- 1. Buscar usuario:** A search bar with the placeholder text 'Buscar usuario'.
- 2. Nombre comercial:** A text input field for the commercial name.
- 3. Área:** A dropdown menu currently showing 'Administración'.
- 4. Asesor:** A dropdown menu currently showing 'Adrian Rentería'.
- 5. Categoría:** A dropdown menu currently showing 'Falla de monitor'.
- 6. Prioridad:** A dropdown menu currently showing 'Alta'.

Below the dropdowns is an empty text input field. At the bottom of the form is a navigation bar containing a chat icon, a large blue circular button with a white '+' sign, and a back arrow icon.

Al seleccionar Crear Solicitud, se exhibe un formulario para ingresar los datos que se requieren.

1. Buscar usuario: Se muestra un listado de usuarios registrados. Permite escribir y hacer búsqueda por texto.

También se muestra en la primera opción el alta de un usuario (ver página 41 para detalles).

2. Nombre Comercial: es la sucursal desde donde nos contacta el cliente, por ejemplo: "El Sonorense Calle 9na", "Contramarr", "Wraps Express".

3. Área: a la que pertenece la solicitud (Sistemas, Soporte...).

4. Asesor: es la persona interna que estará a cargo de resolver la solicitud. El listado de asesores cambia según el área seleccionada.

5. Categoría (opcional): es un conjunto de categorías para clasificar el contenido de la solicitud. El listado de categorías cambia según el área seleccionada.

6. Prioridad: de la solicitud (Alta, Media, Baja...).

Continúa en la página siguiente...



7. Escribe aquí la solicitud: campo de texto para describir la solicitud del cliente.

8. Adjuntar imagen: control para tomar o subir una imagen/foto relacionado a la solicitud.

Después de ingresar los datos, seleccionar Enviar para generar la nueva solicitud.

Crear Solicitud - Crear usuario

En el listado de Buscar usuario dentro del alta de solicitudes, se muestra siempre en primer lugar una opción llamada: "..Crear usuario..".

Debemos seleccionar esa opción para dar de alta un nuevo cliente.

Se mostrará un formulario como el siguiente:



Continúa en la página siguiente...

Alta Cliente

Nota: Recuerde informar al cliente que se le registró en la aplicación y que en caso de intentar ingresar a la misma deberá recuperar la contraseña con el correo proporcionado.

Nombre* 1

Apellidos* 2

Correo electrónico* 3

Teléfono* 4

ACEPTAR

CANCELAR

Nota: "Regresar a búsqueda" limpia el formulario del Alta Cliente.

Al seleccionar Crear Solicitud, se exhibe un formulario para ingresar los datos que se requieren.

1 y 2. Nombre y apellidos: del usuario de la aplicación.

3. Correo electrónico: correo de la persona para que reciba correos de notificaciones. **Nota: este correo NO es el que el sistema utiliza para enviar facturas. Si el correo ya existe para otro usuario, no permitirá guardar.**

4. Teléfono: de la persona y que ayudará a los asesores a comunicarse con ella.

Todos los campos marcados con * son obligatorios.

Al llenar los datos, seleccionar Aceptar.

El formulario entonces mostrará las siguientes opciones:

Sierra

EDITAR CLIENTE REGRESAR A BÚSQUEDA

Nombre comercial

Área:

Administración

Operación del Sistema

Servicio Sierra

Mantenimiento

Administradores



El listado completo de asesores o personal en Sistemas Sierra con usuario en el sistema puede consultarse desde este menú. Sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Administradores

sierra

Listado de administradores

Arrastre una columna para agrupar

Buscar...

Clave ↑	Nombre	Correo electrónico	Area	Oficinas	Rol	Estatus	Acciones
0002	Ing. José Gpe.	ingtorres@sierra.com.mx	Ventas Desarrollo Sistemas Soporte Administración	Mexicali Tijuana Guadalajara Monterrey	Administrador	Activo	
0004	Lic. Armando	armandoflores@sierra.com.mx	Soporte Sistemas	Mexicali Tijuana Guadalajara Monterrey	Jefe de área	Activo	
0005	Ing. Roberto	robertogaxiola@sierra.com.mx	Sistemas Soporte	Mexicali Tijuana Guadalajara Monterrey	Jefe de área	Activo	
0011	Ing. Felix	felixbaltazar@sierra.com.mx	Soporte	Guadalajara	Operador	Activo	
0014	Francisco	franciscocalleja@sierra.com.mx	Ventas	Guadalajara	Operador	Activo	

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Botón para agregar un nuevo registro:

Este botón le permite dar de alta un nuevo usuario interno del sistema. Por ejemplo, si hay un nuevo asesor, aquí es donde debe darlo de alta.

NOTA: POR NINGÚN MOTIVO DEBE DAR DE ALTA A CLIENTES EN ESTA PANTALLA.

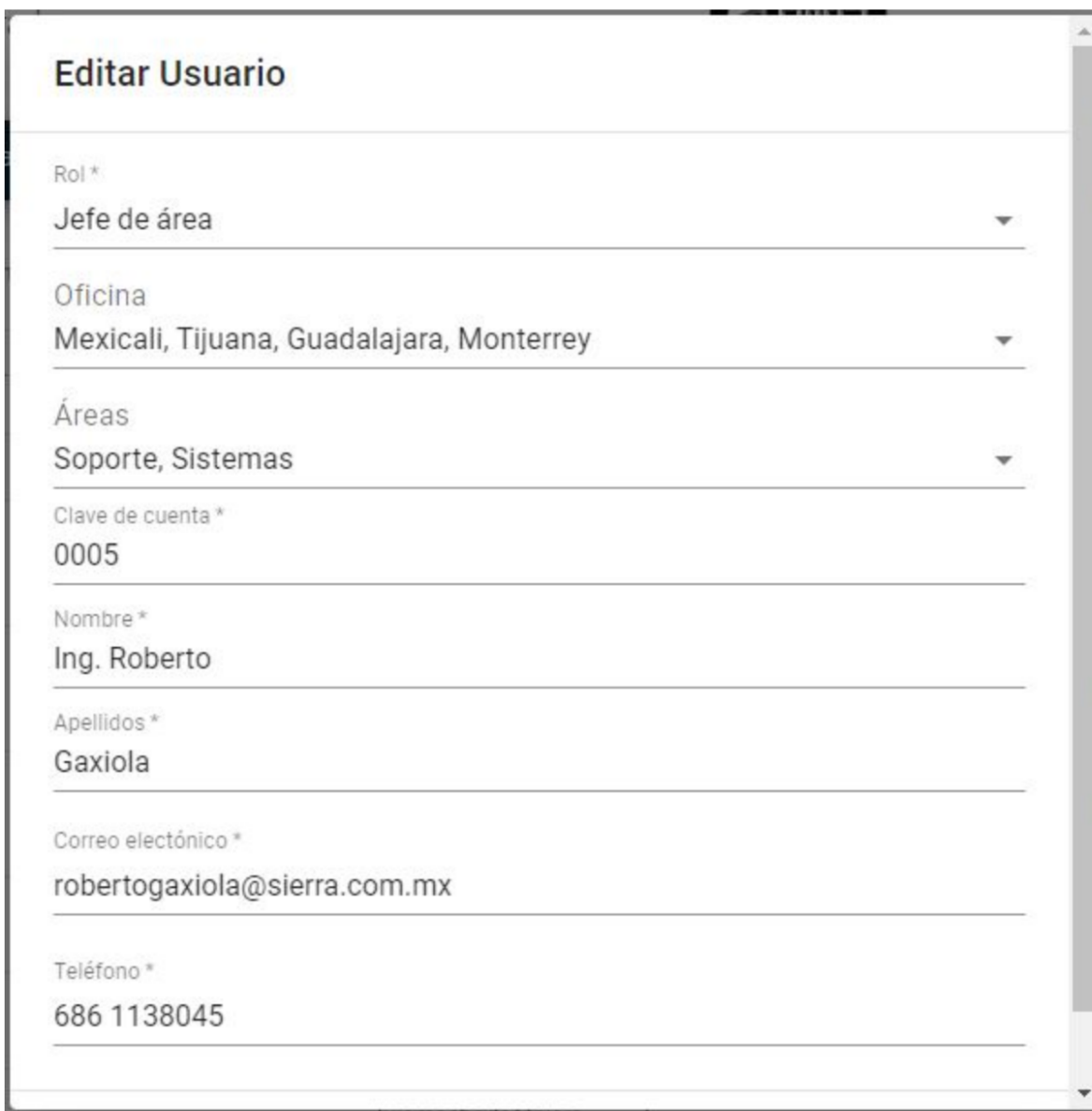
3. Listado de asesores registrados:

Es el listado de asesores y administradores del sistema. Puede hacer filtros haciendo clic en las tres líneas junto al nombre de cada columna.

4. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar o activar usuarios. El botón de lápiz le permite editar el registro.

Ya sea que registre o edite, se exhibirá el siguiente formulario :



Editar Usuario

Rol *
Jefe de área ▼

Oficina
Mexicali, Tijuana, Guadalajara, Monterrey ▼

Áreas
Soporte, Sistemas ▼

Clave de cuenta *
0005

Nombre *
Ing. Roberto

Apellidos *
Gaxiola

Correo electrónico *
robertogaxiola@sierra.com.mx

Teléfono *
686 1138045

Notas:

- Todos los campos marcados con * son obligatorios.
- La contraseña debe ingresarse correctamente ya que no puede editarse posteriormente. Si se requiere, debe comunicarse con el administrador del proyecto.
- Es importante que todos los asesores tengan su Clave de Cuenta (es decir, su número de asesor asignado en el SiePol) para que puedan generar sus hojas de servicio.

Categorías

 Categorías

El listado completo de categorías en que se pueden clasificar las solicitudes puede consultarse desde este menú. Sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Categorías  

Listado de categorías

Arrastre una columna para agrupar

+ Q. Buscar...

Nombre	Descripción	Departamento	Estatus	Acciones
Q	Q	Q	(Todos)	
Falla de monitor	Falla de monitor	Soporte	Inactivo	 
Falta de infraestructura	Falta de infraestructura	Soporte	Activo	 
Falla de internet	Falla de internet	Soporte	Activo	 
Sin definir (Administración)	Sin definir (Administración)	Administración	Activo	 
Sin definir (Soporte)	Sin definir (Soporte)	Soporte	Activo	 
Sin definir (Sistemas)	Sin definir (Sistemas)	Sistemas	Activo	 
Sin definir (Ventas)	Sin definir (Ventas)	Ventas	Activo	 
Cotizaciones	Cotizaciones	Ventas	Activo	 
Instalación de software	Instalación de software	Sistemas	Activo	 

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Botón para agregar un nuevo registro:

Este botón le permite dar de alta una nueva categoría por área. Por ejemplo, si necesitamos clasificar una solicitud de Sistemas como "Instalación de software" o "Duda sobre procedimiento", aquí es donde se da de alta.

3. Listado de categorías registrados:

Es el listado de categorías registradas en el sistema. Puede hacer filtros haciendo clic en las tres líneas junto al nombre de cada columna.

4. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar o activar usuarios. El botón de lápiz le permite editar el registro.

Ya sea que registre o edite, se exhibirá el siguiente formulario :

El formulario 'Agregar categoría' contiene los siguientes elementos:

- Título:** Agregar categoría
- Campo Nombre:** Etiqueta 'Nombre *' y un input con el valor 'Falla de monitor'.
- Campo Descripción:** Etiqueta 'Descripción' y un input con el valor 'Falla de monitor'.
- Campo Área:** Etiqueta 'Área *' y un input vacío.
- Menú desplegable:** Etiqueta 'Soporte' con una flecha hacia abajo.
- Botones:** 'CANCELAR' y 'GUARDAR' en la parte inferior derecha.

Notas:

- Todos los campos marcados con * son obligatorios.
- Se recomienda que el campo Descripción sea igual que el de Nombre.
- El campo de Área es para asignar esa categoría a un área. Es decir, al elegir un área, se mostrarán las categorías que fueron asignadas a esta.

Cientes

Cientes

El listado completo de categorías en que se pueden clasificar las solicitudes puede consultarse desde este menú. Sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Cientes



Listado de clientes

Arrastre una columna para agrupar

Q Buscar...

Nombre	Correo electrónico	Estatus	Último acceso	Plataforma de creación	Acciones
Q	Q	(Todos)		Q	
Cliente		Activo	2020-10-07 16:01:00	android	☐
Cecilia		Activo	2020-10-15 14:19:13	android	☐
Hortensia		Activo	2020-06-23 13:16:56	WEB	☐
Mario Alejandro		Activo	2020-11-04 10:35:56	android	☐
Ada Krisna		Activo	2020-08-14 11:09:29	android	☐

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Listado de categorías registrados:

Es el listado de clientes registrados en el sistema. Puede ver desde qué plataforma han sido creados.

- Si es WEB, significa que un asesor lo registró.
- Si es Android o iOS, significa que el cliente mismo se registró en el sistema.

3. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar o activar clientes. El botón de lápiz le permite editar las razones sociales asociadas al registro.

Agregar razón social

ISMAJ S DE RL DE CV JOMANSAC SA SISTEMAS SIERRA SA DE CV

AQUI MERO SA DE CV STRANA SA DE CV

PROMOTORA DE COCINA MEXICANA SA DE CV Razón social

CANCELAR GUARDAR

Áreas



El listado completo de áreas (también llamados departamentos) sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Áreas 

Listado de áreas

1. Arrastre una columna para agrupar

2. + Q Buscar...

Nombre ▾	Descripción ▾	Estatus ▾	Acciones
Q	Q	(Todos)	
Administración	Administración	Activo	 
Soporte	Soporte	Activo	 
Sistemas	Sistemas	Activo	 
Ventas	Ventas	Activo	 
Desarrollo	Desarrollo	Activo	 

3. 4.

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Botón para agregar un nuevo registro:

Este botón le permite dar de alta una nueva área para asignar las solicitudes.

3. Listado de áreas registradas:

Es el listado de áreas registradas en el sistema. Puede hacer filtros haciendo clic en las tres líneas junto al nombre de cada columna.

4. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar o activar áreas. El botón de lápiz le permite editar el registro.

Agregar Área

Nombre *

Administración

Descripción

Administración

[CANCELAR](#) [GUARDAR](#)

Oficinas

Oficinas

El listado completo de oficinas. Sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Oficinas

sierra

Listado de oficinas

Arrastre una columna para agrupar

+

Buscar...

Nombre	Dirección	Clave de la oficina	Estatus	Acciones
🔍	🔍	🔍	(Todos)	
Mexicali	Calle Cerro de las Campanas ...	1	Activo	🔍 ✎
Tijuana	Blvd. Cuauhtémoc Nte. 1711, ...	3	Activo	🔍 ✎
Guadalajara	Calle Nelson 32, Vallarta Nte.,...	2	Activo	🔍 ✎
Monterrey	Piso 7, Despacho 701, Morelo...	4	Activo	🔍 ✎

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Botón para agregar un nuevo registro:

Este botón le permite dar de alta una nueva oficina. Las oficinas son requeridas para asociar a los asesores a una y permitir la generación de hojas de servicio.

Nota: las razones sociales que un asesor puede consultar están dadas por las oficinas que tiene asignadas.

3. Listado de oficinas registradas:

Listado de oficinas registradas en el sistema. Puede hacer filtros haciendo clic en las tres líneas junto al nombre de cada columna.

4. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar o activar oficinas. El botón de lápiz le permite editar el registro.

Ya sea que registre o edite, se exhibirá el siguiente formulario :

Agregar Oficina

Nombre *

Mexicali

Dirección *

Calle Cerro de las Campanas 384, Insurgentes Oeste, 21280, Mexicali, BC

Clave de la Oficina *

1

CANCELAR

GUARDAR

Notas:

- Todos los campos marcados con * son obligatorios.
- El campo Clave de la Oficina no debe repetirse con otro existente.

Prioridades

! Prioridades

El listado completo de prioridades en que se pueden clasificar las solicitudes puede consultarse desde este menú. Sólo es visible para usuarios Administradores (SUPERADMIN).

Prioridades

SIERRA

Listado de prioridades

Arrastre una columna para agrupar

+

Buscar...

Nombre	Descripción	Respuesta	Color	Estatus	Acciones
Alta	Alta	De 1 a 8		Activo	
Media	Media	De 1 a 36		Activo	
Baja	Baja	De 1 a 72		Activo	
Normal Baja	Normal Baja	De 1 a 168		Activo	

1. Área para filtros de agrupación:

En este espacio puede arrastrar los nombres de columnas para agrupar la información del listado.

2. Botón para agregar un nuevo registro:

Este botón le permite dar de alta una nueva prioridades. Por ejemplo, si necesitamos un nuevo tipo de prioridad aquí es donde se da de alta.

3. Listado de prioridades registradas:

Es el listado de prioridades del sistema. Puede hacer filtros haciendo clic en las tres líneas junto al nombre de cada columna.

4. Acciones de lista:

El botón de círculo le permite desactivar prioridades. El botón de lápiz le permite editar el registro.

Ya sea que registre o edite, se exhibirá el siguiente formulario :

El formulario 'Agregar prioridad' contiene los siguientes elementos:

- Nombre ***: Campo de texto con el valor 'Alta'. Numerado con un círculo rojo 1.
- Descripción**: Campo de texto con el valor 'Alta'. Numerado con un círculo rojo 2.
- Rango de horas**: Control de deslizamiento con dos puntos azules. Numerado con un círculo rojo 3.
- Color**: Una cuadrícula de 18 círculos de colores (rojo, magenta, púrpura, azul, verde, amarillo, naranja, etc.). Numerado con un círculo rojo 4.
- Correos**: Sección que muestra dos correos electrónicos: 'armandoflores@sierra.com.mx' y 'ingtorres@sierra.com.mx'. Incluye un botón '+' para añadir más correos. Numerado con un círculo rojo 5.

En la parte inferior del formulario hay dos botones: 'CANCELAR' y 'GUARDAR'.

1. Nombre: de la prioridad.

2. Descripción: se recomienda que sea igual al nombre.

3. Rango de horas: es el tiempo en que debe resolverse la solicitud que tenga esta prioridad. Si se supera el límite de tiempo, se genera un correo de recordatorio al asesor asignado y a las personas que se definan en el campo 5.

4. Color: para identificar visualmente la prioridad.

5. Correos: permite registrar un correo de las personas a las que debe llegar copia del recordatorio al asesor, por ejemplo: gerencia o jefes de área. Luego de ingresar el correo, haga clic en el botón "+" para agregarlo.

Al llenar los datos, seleccionar Guardar.



Sistemas Sierra S.A. de C.V.
Cerro de las Campanas #384 Insurgentes Oeste Mexicali, Baja California, México.