



1 Contenido

1	Contenido	1
2	Descripción del Documento	3
2.1	Objetivo	3
2.2	Alcance	3
2.3	Funcionalidad	3
3	Manual o Instructivo de Elaboración	3
3.1	INICIO	4
3.1.1	Definición de Incidencias.....	4
3.1.1.1	Nuevas:.....	5
3.1.1.2	En curso (asignada):	5
3.1.1.3	En curso (planificada):.....	5
3.1.1.4	En espera:.....	5
3.1.1.5	Resueltas:	5
3.1.1.6	Cerrado:.....	6
3.1.1.7	Borrado:.....	6
3.2	CREAR UNA INCIDENCIA	6
3.2.1	Tipificación o Tipo:	7
3.2.2	Categoría:	8
3.2.3	Informarme de las acciones realizadas:	12
3.2.4	Plataforma y Versión:.....	12
3.2.5	Título:	12
3.2.6	Descripción:.....	12
3.2.7	Acción para adjuntar archivos:.....	12
3.3	TIQUETES	13
3.3.1	Elementos que componen un reporte:	13
3.3.1.1	Tiquete:	14
3.3.2	Procesando Incidencia:	14



3.3.3	Satisfacción:.....	14
3.3.4	Estadísticas:	14
3.3.5	Base de conocimiento:	14
3.3.6	Estadísticas:	14
3.3.7	Histórico:	14
3.3.8	Todo:	14
3.4	PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)	14
4	Control de Cambios	17

2 Descripción del Documento

2.1 Objetivo

Masificar el uso correcto de la plataforma de incidencias con el fin de brindar un mejor y óptimo soporte a clientes y empleados

2.2 Alcance

La información presente a dirigida para todo el personal que deba interactuar con la plataforma como pueden ser: empleados, distribuidores o clientes.

2.3 Funcionalidad

El documento permitirá orientar el correcto uso y desplazamiento dentro de la plataforma de soporte con sus respectivos lineamientos y funciones.

3 Manual o Instructivo de Elaboración

La plataforma de soporte administrada por Sofmaker le permitirá realizar las siguientes acciones:

- Iniciar Sesión.
- Crear reportes por incidencia (errores) o por requerimiento (solicitudes, sugerencias).
- Consultar los casos reportados.
- Conocer el conteo de los casos reportados con base a su estado de atención
- Verificar los tiempos de duración.
- Consultar una base de conocimientos de casos similares que le ayudará a encontrar una solución rápida a un incidente específico, sin necesidad de acceder al servicio de soporte técnico.
- Calificar su estado de satisfacción con la atención recibida durante el servicio (Encuesta).
- Recibir reportes continuos de los cambios ocurridos con su solicitud o incidente.
- Verificar la frecuencia con la que ocurren los inconvenientes reportados.
- Conocer el nombre de los asesores que intervienen su requerimiento.
- Establecer la solución definitiva del caso.
- Llevar un seguimiento continuo de sus reportes vía correo electrónico.

Para mejorar la calidad de nuestro servicio, tenga presente que todos los campos relacionados le permitirán llevar un mejor control de los incidentes o requerimientos

reportados en la plataforma, adicional a la posibilidad de interactuar correctamente con el histórico de atención de sus reportes y vías de solución.

Dentro de la plataforma encontrará 4 secciones que le ayudarán a navegar correctamente y entender cómo usar las herramientas que se disponen a su servicio, estas las encontrará relacionadas de la siguiente forma:

Inicio	Crear una incidencia	Tiquetes	Preguntas Frecuentes (FAQ)
------------------------	--------------------------------------	--------------------------	--

3.1 INICIO

En el menú de inicio encontrará la lista de estados para los reportes que ha creado y un recuento de la cantidad de reportes realizados que se encuentran en cada estado correspondiente, de la siguiente forma:

Crear una incidencia +	
Tiquetes	Número
Nuevo	0
En curso (asignada)	4
En curso (planificada)	0
En espera	0
Resueltas	0
Cerrado	0
Borrado	0

Cada estado es un enlace que le permitirá acceder a la lista de reportes creados para el estado elegido, donde podrá ver con mayor detalle cada reporte realizado.

Dentro del mismo verá de igual forma un enlace adicional en la cabecera que lo direccionará directamente a la creación de una nueva incidencia o reporte con el fin de darle mayor agilidad al momento de intercambiarse entre los diferentes menú que le ofrece la plataforma.

3.1.1 Definición de Incidencias

Las incidencias se definen en estados con base al avance que se le realiza a la solución, existen 7 tipos de estados los cuales veremos a continuación:



3.1.1.1 Nuevas:

Son las incidencias que se acaban de crear y se encuentran en espera de ser revisadas y asignadas a un asesor que se encargue de validarlas y direccionarlas al área encargada de la solución, en este estado entran todas las categorías creadas por plataforma, correo electrónico o dispositivos móviles.

3.1.1.2 En curso (asignada):

Son las incidencias que de forma automática revisa la plataforma y asigna la persona encargada de hacer la validación respectiva para su solución, o de igual forma aquellas incidencias que deben ser revisadas inicialmente de forma manual para asignar un asesor encargado de su solución, se debe tener presente que en caso de no requerir planificación sino solución inmediata un reporte en este estado puede no cambiar a otro hasta realizar la solución del problema o requerimiento reportado.

3.1.1.3 En curso (planificada):

Son las incidencias que luego de ser asignadas a un asesor pasan a revisión y ejecución, estas toman tiempos de solución los cuales estipula el asesor realizando el primer contacto con el cliente ya sea porque depende de este para dar la solución, porque necesita ahondar más en el problema para entenderlo o requiere conectarse al equipo del mismo para aplicar la solución o asesoría respectiva.

3.1.1.4 En espera:

Son aquellas incidencias que ya han sido revisadas inicialmente pero requieren de un mayor criterio valorativo para establecer su solución o en casos de tiempo se depende del cliente para dar una solución y este no tiene agenda disponible cercana para realizar una validación concreta y formal, por esta razón se ingresan a esta categoría para estipular una agenda debido a que existen tiempos de espera altos y se tenga presente que el caso se está revisando, pero no se ha olvidado.

3.1.1.5 Resueltas:

Son aquellos reportes que ya presentan una solución por parte de los asesores y se requiere una aprobación por parte del cliente, con las respectivas pruebas a realizar por parte del mismo teniendo presente que cumplido el tiempo de validación sin ninguna interacción por parte del cliente el reporte se cierra asumiendo de forma automática que el cliente acepta la solución por vencimiento de tiempo, sin embargo, durante el tiempo estipulado para verificación el cliente podrá aprobar o rechazar el incidente, en caso de ser aprobado este pasa el estado cerrado y en caso de ser rechazado este regresa al estado en curso (asignada) para continuar la revisión respectiva.



3.1.1.6 Cerrado:

Estas son las incidencias que se encuentran aprobadas, al ingresar a este estado una incidencia no puede abrirse nuevamente la aprobación de estas puede darse por dos casos

- Aprobación del cliente
- Vencimiento de términos en tiempo para ser revisada por el cliente

Los reportes en estado cerrado permiten acceder al histórico del caso presentado y podrán ser base de trabajo para reportes posteriores enlazando los nuevos casos con el presente en estado cerrado.

3.1.1.7 Borrado:

Están incidencias son aquellas que descarta directamente el cliente debido a que puede realizar solución a inquietudes o problemas basándose en la base de conocimientos publicada en la plataforma de soporte.

3.2 CREAR UNA INCIDENCIA

En el menú crear una incidencia podrá reportar correctamente las anomalías o problemas encontrados con su ERP, esta opción se carga por defecto al iniciar sesión.

La página la encontrará dividida en dos secciones la primera consta de su información de usuario en la cual se solicitamos verifique su información se encuentre correctamente diligenciada, y en la segunda verá el sistema de creación o reporte de incidencias.



directamente el funcionamiento del negocio pero le permiten mejorar el programa para que se adapte a los nuevos cambios que deban realizarse en el mismo.

3.2.2 Categoría:

Categoría *

i

Las categorías las encontrará divididas en Categorías y sub categorías, estas nos permiten encontrar con facilidad el área del programa que desea mejorar o en la cual se le está presentando el problema para darle una solución más ágil y oportuna, la categoría le permitirá navegar entre las diferentes funciones que ya maneja el programa de igual forma a continuación relacionamos las categorías con sus respectivas sub categorías y funciones para que verifique las opción necesaria en cada reporte realizado.

Categoría	Sub-Categorías	Funciones
Administrativo	Tablas Maestras	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente para Implementación • Conceptos Contables • Bodegas • Departamentos del Inventario • Grupos de Inventario • Subgrupos de Inventario • Listas de Precios • Centros de Costos (lotes) • Clientes • Sucursales (zonas) • Proveedores • Vendedores • Tarifas de IVA • Tarifas de Retención en la Fuente • Tarifas de Industria y Comercio • Tarifas de Retención CREE • Formas de Pago • Bancos • Tasas de Cambio (TRM) • Consecutivos del Sistema • Hoja de Vida Vehículos • Marcas Vehículos • Modelos Vehículos • Líneas Vehículos • Mangueras de Surtidores de combustible • Estaciones de Combustible • Ambientes para el POS Touch • Mesas para el POS Touch • Cajas o Terminales para punto de venta

	<ul style="list-style-type: none"> • Tablas Maestras propias del usuario • Tablas Maestras Modulo Importaciones • Grupos de usuarios • Usuarios del Sistema
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones Clientes • Pedidos Clientes • Remisiones • Devoluciones en Ventas • Facturas de Venta • Despachos de Mercancía • Punto de Venta (POS) • Facturación por lotes
Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> • Recibos de Caja • Notas Debito • Notas Crédito
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones de Proveedores • Pedidos a Proveedores • Entradas de Mercancía • Compras de Mercancía • Devoluciones en Compras
Cuentas por Pagar	<ul style="list-style-type: none"> • Causación de Gastos • Órdenes de Pago • Egresos • Notas Debito • Notas Crédito
Bancos	<ul style="list-style-type: none"> • Consignaciones • Notas Bancarias • Conciliación bancaria • Saldos en Bancos
Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Entradas Especiales • Salidas Especiales • Ajustes de Costos Inventarios • Ajuste saldos pendientes • Traslados de Mercancía • Ensamblados • Ordenes de Ensamble
Importaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Proforma de importación

Contabilidad	Tablas Maestras		<ul style="list-style-type: none"> • Negocio de Importación • Nacionalización de Mercancía • Bitácora Importaciones
		Otros Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Cruces entre CxC y CxP • Reconstrucción base datos • Registrar licencia
		Modulo Asistentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar precio base de venta • Registrar inventario Físico • Saldos Iniciales de Cuentas x Cobrar • Saldos Iniciales de Cuentas x Pagar • Importar Datos • Cambiar ID Cliente/Proveedor • Actualización del Movimiento Mensual • Calcular Valor Neto Realizable • Generar saldos iniciales para el mes siguiente • Consolidación de empresas • Realizar Ajustes Cartera según NIIF • Registro Log de Sucesos • Cambio de Mes • Iniciar sesión
		Exportar Datos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de cuentas • Exportar datos • Auditoria con la Contabilidad • Normas Internacionales NIIF
			<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Cuentas • Comprobantes • Centros de costos • Terceros • Definición de rangos de CxC y CxP
		Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Digitación de Movimiento • Actualización del Movimiento
		Cierres Anuales	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Resultado • Retención • IVA • Especiales
		Activos Fijos	<ul style="list-style-type: none"> • Maestro de Grupos de activos fijos

	<ul style="list-style-type: none"> • Maestro de Activos Fijos • Distribución depreciación por centros de costos • Contratos de Terceros • Siniestros • Diagnósticos • Orden de Mantenimiento • Traslados de Activos Fijos • Consecutivos de Documentos • Generación Depreciación Mensual
Diferidos	<ul style="list-style-type: none"> • Maestro Diferidos • Distribución por centros de costos • Generar Asientos del Mes
Provisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de Provisiones • Generar Asientos Automáticos
Informes	<ul style="list-style-type: none"> • Informes estándar del sistema • Informes Financieros (Estados Financieros) • Informes en Cubos o tablas dinámicas
Certificados Impuestos	<ul style="list-style-type: none"> • Retención en la fuente • IVA • Certificado de Retención de ICA
Medios Magnéticos	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Medios Magnéticos • Configuración conceptos med. Magnéticos • Informes medios magnéticos para la DIAN
Niif	<ul style="list-style-type: none"> • Balance de Iniciación para Niif
Otros Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Control Pago de Impuestos • Control Meses Abiertos • Grupos de usuarios • Usuarios del Sistema • Reconstrucción Base de Datos • Consolidación de Empresas • Registro Log de Sucesos • Cambio de Mes • Iniciar sesión

3.2.3 Informarme de las acciones realizadas:

Informarme de las acciones realizadas

Seguimiento por email

Correo:

Esta opción en el formulario le permitirá elegir si desea recibir notificaciones de los cambios que tenga su reporte vía correo electrónico en la opción seguimiento por email, por defecto esta opción siempre será sí, pero dejamos a su elección como desea ser notificado, ya sea por plataforma solamente marcando no en el seguimiento o por plataforma y correo electrónico marcando si en la opción.

3.2.4 Plataforma y Versión:

Plataforma y Versión

La plataforma y la versión nos permitirán identificar directamente en qué tipo de programa está trabajando o en el cual se están presentando las necesidades adicionales o inconvenientes ocurridos, allí podrá elegir entre

3.2.5 Título:

Título

Es el título con el que usted nos permite identificar el inconveniente o solicitud que necesita, puede asignarlo con base a su necesidad

3.2.6 Descripción:

Formatos

Descripción *

La descripción es el lugar en el cual de forma detallada se debe indicar que está ocurriendo con el programa o cual es la necesidad que se está presentando, con esta información podremos iniciar un proceso de evaluación y valoración de su reporte para proceder con una pronta solución.

3.2.7 Acción para adjuntar archivos:

Arrastrar su archivo aquí, o

Ningún archivo seleccionado

En esta opción podrá adjuntar las evidencias que posea y podrá adjuntar tanto como desee, se permite adjuntar documentos con las siguientes extensiones:

- Microsoft Office Word (.doc ó .docx)
- Microsoft Office Excel (.xls ó .xlsx)
- Imágenes (.png, .jpg, .jpeg, .gif)

Esto le permitirá versatilidad con la plataforma ya que podrá reportar desde su teléfono accediendo a la cámara del mismo o la biblioteca de imágenes que posea en este

3.3 TIQUETES

En los tickets podrán ver el listado de reportes realizado, allí podrán acceder por medio del título como medio de enlace a todas las estadísticas del caso, verificar completamente los avances, notas, puntos por los que ha pasado y al momento de ser cerrados les permitirá acceder a la calificación de la solución que resultará en la aprobación de la misma o en la reapertura del caso, adicional a esto permitirá acceder a la encuesta de satisfacción final en la cual podrá calificar el servicio recibido.

ID	Título	Solicitante - Solicitante	Estado	Fecha de Apertura	Tiempo para poseer excedido	Fecha de solución	Asignado a: - Técnico	Asignado a: - Grupo de Técnicos	Última actualización
14	Prueba	prueba prueba	● En curso (asignada)	2018-10-05 16:26	No			Soporte Técnico	2018-10-08 17:13

3.3.1 Elementos que componen un reporte:

Los reportes realizados se enlazan a varios elementos que facilitan y organizan la gestión realizada dentro del mismo con el fin de tener la información clara y accesible con la cual se puede verificar el estado, el progreso y la solución de los reportes junto con sus respectivas asociaciones a otros reportes.

Tiquete

Procesando incident... 2
Satisfacción
Estadísticas
Base de conocimiento
Elementos
Histórico 16
Todo

Al ingresar a los reportes veremos el menú que se ve en la imagen lateral izquierda en el cual se relacionan los campos

- Tiquete
- Procesando Incidencia
- Satisfacción
- Estadísticas
- Base de conocimiento
- Elementos
- Histórico
- Todo

Estos campos permiten navegar entre las diferentes opciones que ofrece el reporte seleccionado en el cual aparece la descripción



completa del incidente o requerimiento ocurrido como veremos a continuación.

3.3.1.1 Tiquete:

Este menú permite acceder al reporte inicial creado por el cliente y visualizar la asignación inicial del mismo, en el mismo entorno de pantalla o visualización que se vio al momento de crearlo.

3.3.2 Procesando Incidencia:

Este menú permite acceder a todo el movimiento técnico que tiene el reporte incluyendo las notas de las aprobaciones por parte del cliente o comentarios adicionales, desglosando la información por participante.

3.3.3 Satisfacción:

Este menú solo aparecerá en el momento en que el ticket se encuentre en estado cerrado dando la oportunidad al cliente de calificar la gestión realizada y comentar la acción dispuesta por parte de los asesores que atendieron el inconveniente.

3.3.4 Estadísticas:

Este menú permite acceder a un histórico por tiempo de las intervenciones que se estipularon en el reporte indicando tiempos, duración y acciones mostrando las estadísticas en segundos, minutos, horas, días, meses o años con base a las acciones e intervenciones que tenga el mismo.

3.3.5 Base de conocimiento:

Este menú permite visualizar la base de conocimiento generada por parte de la incidencia seleccionada, con la cual se generan medios de consulta para la solución de errores o problemas.

3.3.6 Estadísticas:

Este menú permite visualizar la plataforma y la versión asignada del software al cual se está realizando el reporte dentro de la incidencia.

3.3.7 Histórico:

Este menú muestra un historial detallado de intervenciones realizadas al reporte de forma escrita con el cual se puede controlar las acciones realizadas al igual que el menú estadísticas.

3.3.8 Todo:

Este menú despliega todos los menús anteriores en una sola visualización para esclarecer los datos y tener una visión amplia del proceso realizado dentro de la incidencia o requerimiento.

3.4 PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)

Las preguntas frecuentes son la base de conocimiento que se tiene disponible para los clientes, en ella se encontrarán todos los documentos que la empresa considera importantes y relevantes para el conocimiento del cliente en la cual podrán visualizar la información y documentos requeridos para una mejor comprensión del ERP y los servicios ofrecidos por la empresa para un mejor

trabajo del cliente, dentro de esta sección encontraremos una barra de búsqueda con la cual podemos encontrar fácilmente la temática requerida.

Artículos recientes

Manual de uso Soporte Sofmaker

Actualizadas las ultimas entradas

Manual de uso Soporte Sofmaker

Asuntos más populares

Manual de uso Soporte Sofmaker

Al visualizar los artículos estos se verán en un color azul y con letra en negrilla, estos son los enlaces que al dar click nos permitirán acceder a la documentación que la empresa ha dispuesto para ser consultada y verificada permitiendo acceder con la siguiente navegabilidad dentro de los artículos publicados.

En ellas se encontrará un menú que referencia los títulos “BASE DE CONOCIMIENTO”, “ELEMENTOS ASOCIADOS”, “DOCUMENTOS”, “TRADUCCIONES”, “HISTORICO”, “REVISIONES”, “COMENTARIOS” y “TODO”; al navegar entre los diferentes menú veremos la información que este nos permite revisar de forma adecuada a la derecha del mismo, observando de esta el correcto uso de la base de conocimientos estipulada, a continuación se visualiza un ejemplo del funcionamiento de la misma

◀ < Lista...
Base de conocimiento - Manual de uso Soporte Sofmaker
> ▶

Base de conocimiento

Elementos asociados

Documentos

Traducciones

Histórico 6

Revisiones 2

Comentarios

Todo

Categoría: Manuales

Asunto
Manual de uso Soporte Sofmaker

Contenido
La plataforma de soporte para sofmaker permite acceder a manuales, instructivos paso a paso y documentos que potencian la interactividad del usuario con el software y la plataforma de soporte, razón por que se debe tener presente de forma correcta la información presenta para la correcta solicitud de soporte en el momento que sea requerido

Autor: Madrigal Giraldo Leandro
Creado a las 2018-09-13 15:07
Ultima actualización 2018-09-28 11:31

7 vistas
Este artículo hace parte de las Preguntas Frecuentes (FAQ)

3.4.1 Base de conocimiento:

El menú base de conocimiento permite acceder a una descripción del contenido del manual con el fin de esclarecer si la información es relevante para su uso antes de acceder a la misma, al momento de hacer uso del botón de búsqueda inicial esta información también está afectada y las palabras relacionadas en esta sección también pueden ser buscadas para ayudar a encontrar la información ágilmente.

3.4.2 Elementos Asociados:

Este menú permite visualizar los reportes a los cuales se ha asociado la base de conocimiento de forma que se sea más fácil establecer qué tipo de errores pueden resolverse con la información descrita en el documento.

3.4.3 Documentos:

El menú documentos contiene la base de conocimiento en sí por medio de archivos en Microsoft Word o archivos en formato PDF que pueden visualizarse inmediatamente este proceso lo veremos de la siguiente forma:

	Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Tag	▼ Fecha
	Documento: Base de conocimiento - Instalación SQL SERVER	Sofmaker	 Instalación de SQL-V...		Manuales > Versión de Visualización	application/pdf	#a0ed3726-b9238559-5b9ac0b1bd86f9.52499691#	2018-09-13 14:55
			<u>Instalación de SQL-VERSIÓN 1.02.pdf</u>					
	Nombre	Entidad	Archivo	Enlace web	Asunto	Tipo MIME	Tag	▼ Fecha

Para acceder la información descrita en el manual se debe dar click en la sección archivo, esta nos permitirá descargar la información o visualizarla inmediatamente dependiendo del archivo que se esté seleccionando, los archivos en formato PDF se visualizarán de forma inmediata mientras que los demás serán descargados en el equipo de cómputo para proceder a su respectiva visualización y consulta.

3.4.4 Traducciones:

Este menú es un menú para trabajo técnico dentro del mismo encontrará las traducciones con las cuales se puede evidenciar la información, sin embargo, pese a que este menú está disponible la información dentro del mismo no será visualizada correctamente en muchos de los artículos publicados.

3.4.5 Histórico:

Este menú permite visualizar un historial de cambios y afectaciones al documento que se está consultando en el momento.

3.4.6 Revisiones:

El menú revisiones permite visualizar las modificaciones que se han realizado al manual desde el momento en que fue creado y publicado, en este se puede evidenciar tanto las revisiones anteriores de la documentación como las actuales con el fin de comparar los cambios y tomar decisiones frente a la información publicada.



3.4.7 Comentarios:

Este menú almacena comentarios adicionales que pueden ayudar a esclarecer el funcionamiento y propósito del manual, instructivo o documento publicado con el fin de agilizar el tiempo del lector antes de proceder a abrir el manual completo.

3.4.8 Todo:

Este menú permite visualizar en conjunto toda la información publicada en los demás menú con el fin de agilizar la consulta y verificación de los datos almacenados en el mismo.

4 Control de Cambios

Versión	Cambios Realizados	Motivo de los Cambios	Responsable del Cambio	Fecha
1.0	Creación del documento	Se requiere informar al usuario como debe usar la plataforma de forma detallada	Leandro Madrigal Giraldo	09/10/2018
1.1	Corrección Gramatical y cambio de nombre	Mejorar la estructura de presentación del documento y el lineamiento de redacción	Juan Carlos García Molina	11/10/2018

Versión: 1.0
Fecha de elaboración:
09/10/2018

Elaborado Por: Leandro Madrigal Giraldo
Revisado Por: Juan Pablo Hernández
Aprobado Por: Juan Carlos García