Portal web de Soporte ipsCA

Manual del portal web de Soporte (atención al cliente)

Edición: 1.0
Fecha de creación: 03/06/2008
Última modificación: 14/07/2008

ipsCA
We do signature

Tabla de contenidos

I. ACTIVIDAD DE SOPORTE 3

1. DEFINICIÓN 3
2. CANAL DE INTERLOCUCIÓN 3
3. USO DEL PORTAL 4

II. SUBSCRIPCIÓN 5

III. INTRODUCCIÓN DE UNA PETICIÓN DE SOPORTE 9

IV. SEGUIMIENTO 13

I. Actividad de Soporte

1. *Definición*

La atención a los clientes constituye una pieza fundamental básica en la estrategia empresarial de ipsCA. La excelencia en la prestación de este servicio conforma un objetivo irrenunciable para ipsCA.

Para conseguir esta excelencia, se ha establecido un canal de comunicación exclusivo para la interlocución con los clientes, que permite a ipsCA conocer las expectativas y solucionar los problemas con los que se están encontrando sus clientes.

La interlocución siempre se plantea sobre hechos relacionados con el uso del producto, o bien derivados de su uso. Se excluyen aquellas peticiones que, aunque puedan estar relacionados con el uso de productos ipsCA, no son derivados o innatos de las prestaciones del producto (por ejemplo, las instalaciones de sistemas operativos, uso de utilidades o productos de terceros, etc.).

En general, esta interlocución recoge diferentes inquietudes y expectativas de los clientes, tales como:

- Ayudas en la instalación del producto licenciado,
- Incidencias ocurridas durante el uso de una funcionalidad del producto,
- Sugerencias sobre el producto,
- Reclamaciones del producto o servicio ofrecido,
- Consultas sobre la interoperabilidad con otros productos del mercado, etc.

2. *Canal de interlocución*

ipsCA dispone de un portal web de atención al cliente (**http://support.ipsca.com**) donde comunicar sus peticiones de ayuda y obtener la respuesta con la solución a sus expectativas.

Las ventajas de usar un portal web, como medio de ayuda en la atención al cliente, son diversas:

- Facilidad de consulta: toda la interlocución mantenida entre ambas partes queda registrada en la historia de petición, facilitando la resolución y trazabilidad del problema.
- Seguridad: el portal impide que cibernautas con intenciones poco éticas, utilizen direcciones de correo para realizar correos masivos injustificados (spam).
- Obicuidad: en cualquier lugar donde exista una conexión a Internet, se puede usar y consultar el portal de soporte.

- Eficacia: internamente se disparan alarmas de aviso al personal de soporte implicado.
- Usabilidad: el portal supone un medio muy fácil e intuitivo de usar.

3. *Uso del portal*

Las operaciones que se pueden realizar con el portal se diferencian por su objetivo, y son las siguientes:

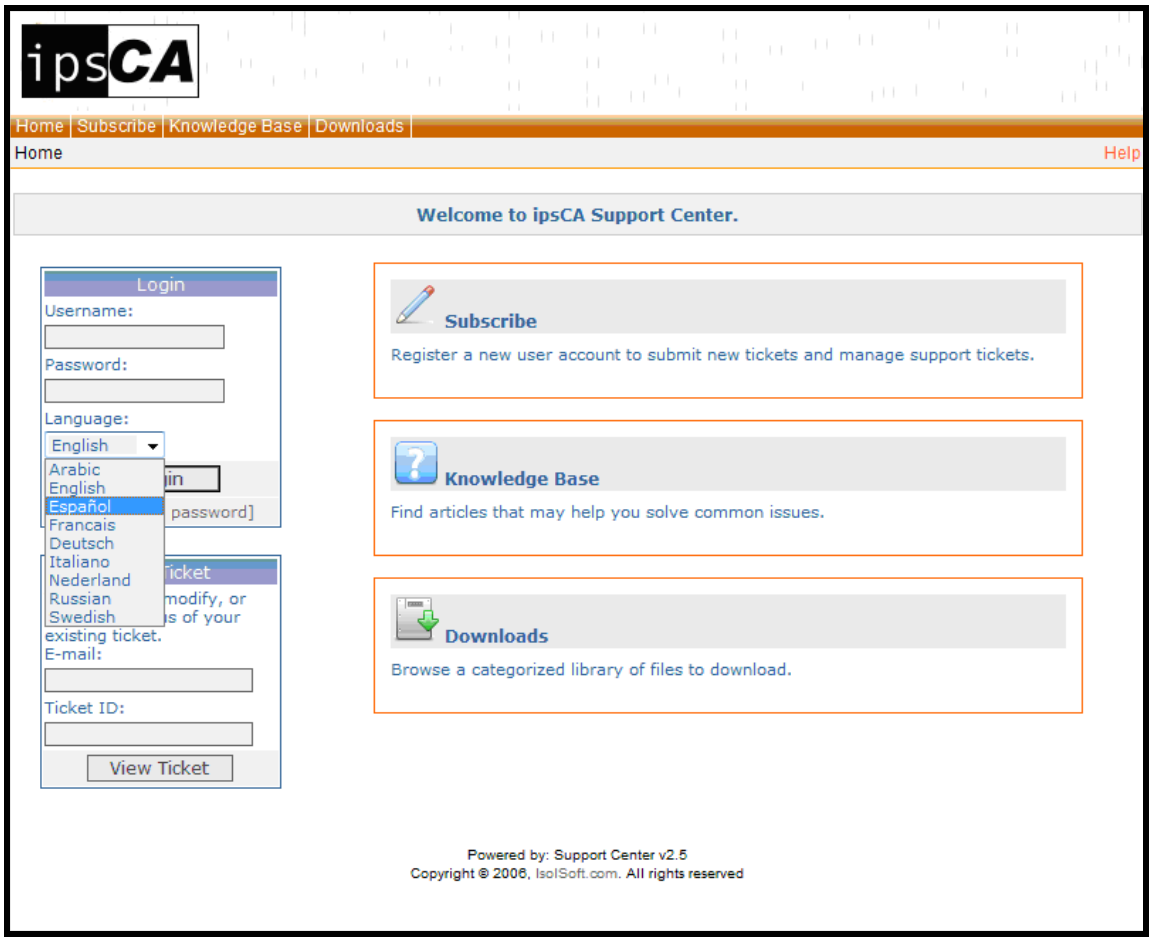
- **SUBSCRIPCIÓN**: consiste en darse de alta en el portal, facilitando una identificación (usuario y contraseña) que permita su uso posterior. Es el paso previo e imprescindible a cualquier otra actividad con el portal.
- **INTRODUCCIÓN DE UNA PETICIÓN**: Esta actividad constituye la comunicación de una petición, consulta, incidencia, etc., que debe ser atendida por los especialistas de ipsCA. Es en esta operación donde el cliente introduce toda la información de ayuda relacionada con la comunicación que se efectúa. La finalización de la introducción de la petición origina el inicio de las tareas de los especialistas de ipsCA para dar una respuesta.
- **SEGUIMIENTO**: facilita al cliente el seguimiento de la petición para su estudio y control. En cualquier momento el cliente puede conocer el estado actual de la petición así como todsa la información relacionada a la petición.

Seguidamente se describe y se ilustra cada una de estas operaciones para facilitar el uso y comprensión por parte del cliente.

II. Subscripción

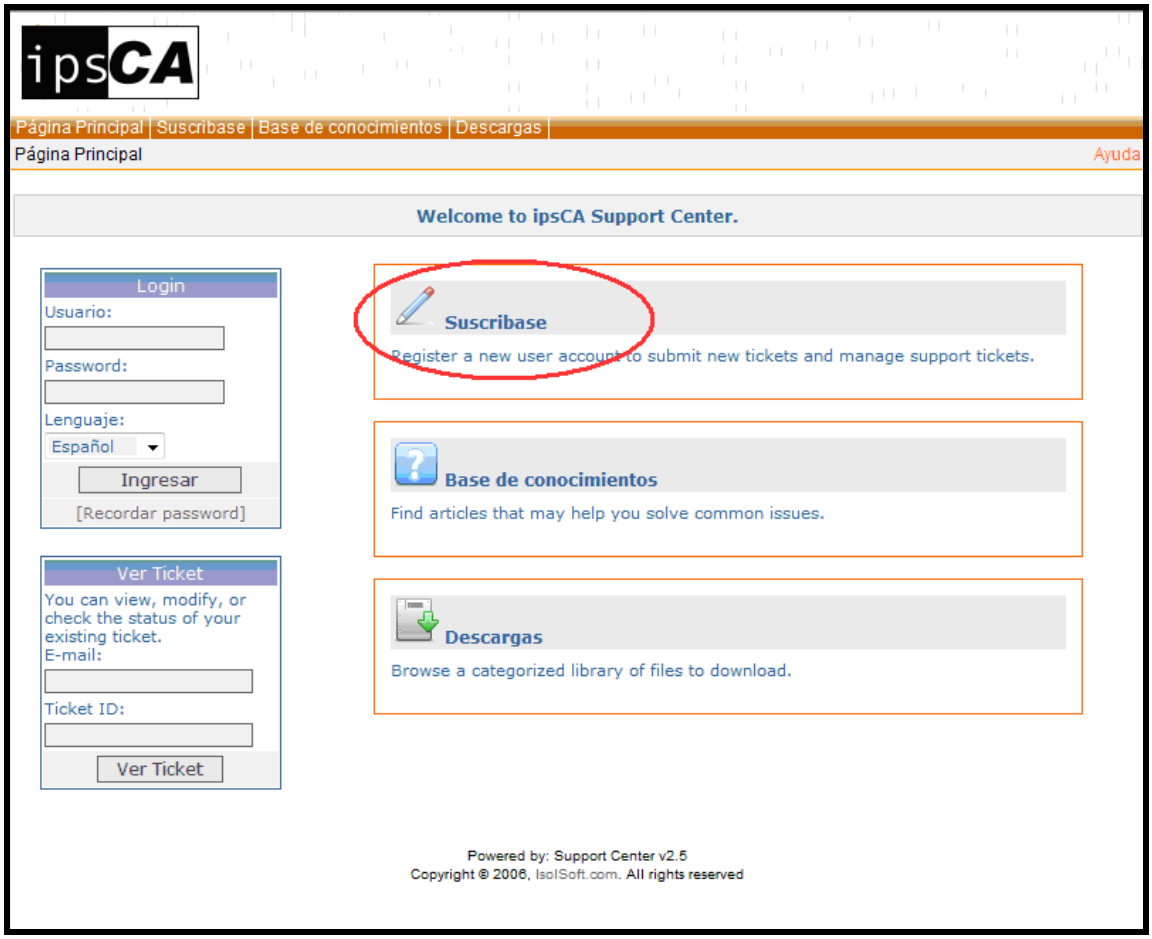
Los pasos a seguir para subscribirse en el portal web de Soporte, previo a su uso, son los siguientes:

1. Entre en la Web: **http://support.ipsca.com/support/**
2. Cambie el idioma del portal web de Soporte a idioma Español.

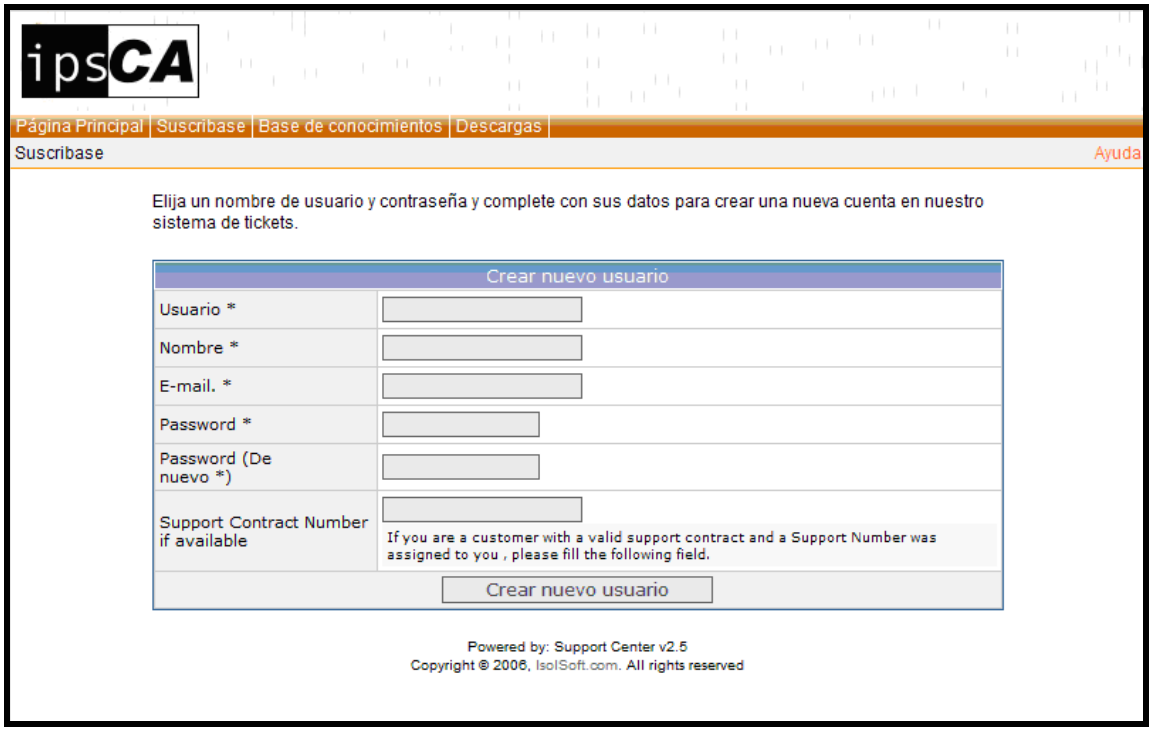


Automáticamente el portal web de Soporte aparecerá en idioma español.

3. Dese de alta en el portal. Para ello pulse en la siguiente pantalla sobre el botón "Subscribase" (señalado con un circulo de color rojo):



4. Rellene el siguiente formulario (los campos obligatorios aparecen marcados con un *) con sus datos de identificación.

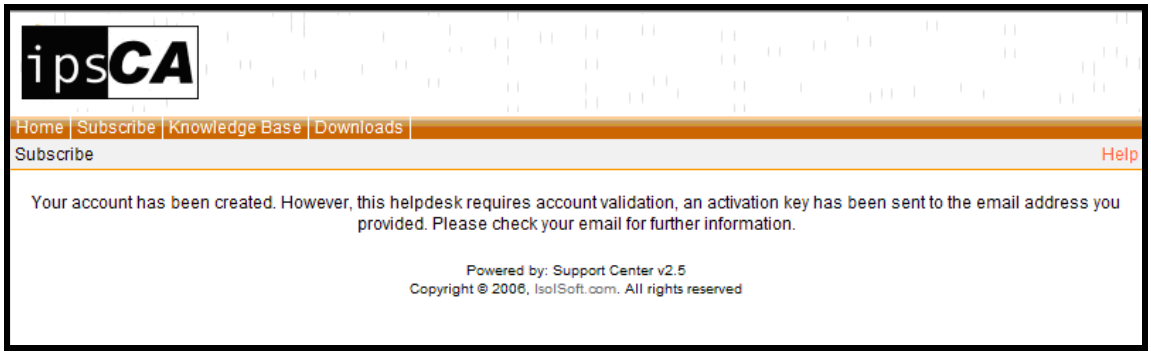


Los campos a introducir son:

- Usuario: será el nombre de usuario que posteriormente usará para entrar al portal y poder introducir peticiones de soporte.
- Nombre: nombre de la persona que se da de alta en el portal.
- E-mail: correo electrónico al que se enviara los correos de confirmación que automáticamente se generan cuando los especialistas de ipsCA responden a las peticiones.
- Password: contraseña, por motivos de seguridad.
- Password (De nuevo): Confirmación de la contraseña introducida en el campo anteriora, para evitar errores de escritura de la contraseña.

Para finalizar la introducción de estos campos, pulse sobre el botón “Crear nuevo usuario”.

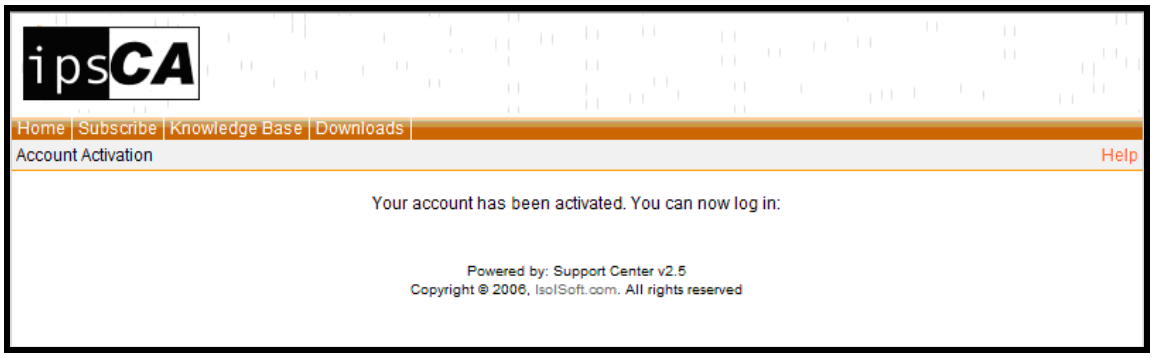
Si se han introducido correctamente los campos anteriores, aparecerá la siguiente pantalla:



En caso contrario, aparecerá una pantalla informativa explicando el error que se ha producido y se volverá a realizar el proceso hasta que aparezca la pantalla que se corresponde con la correcta introducción de datos.

5. A continuación recibirá un correo electrónico de confirmación, en la dirección de correo antes indicada, en el cual se le facilitará un enlace a una página web.

   Pulse sobre el enlace como último paso para confirmar definitivamente la subscripción en el portal web de Soporte. Si todo ha sido correcto debe aparecer la siguiente pantalla:



6. Es justo en este momento, indicado con la aparición de la pantalla anterior, en el que la subscripión finaliza correctamente.

   Para empezar a utilizarlo, navegue hacia la página inicial del portal web de Soporte **http://support.ipsca.com/support/** e introduzca las peticiones de soporte tal y como se describe seguidamente.

III. Introducción de una petición de soporte

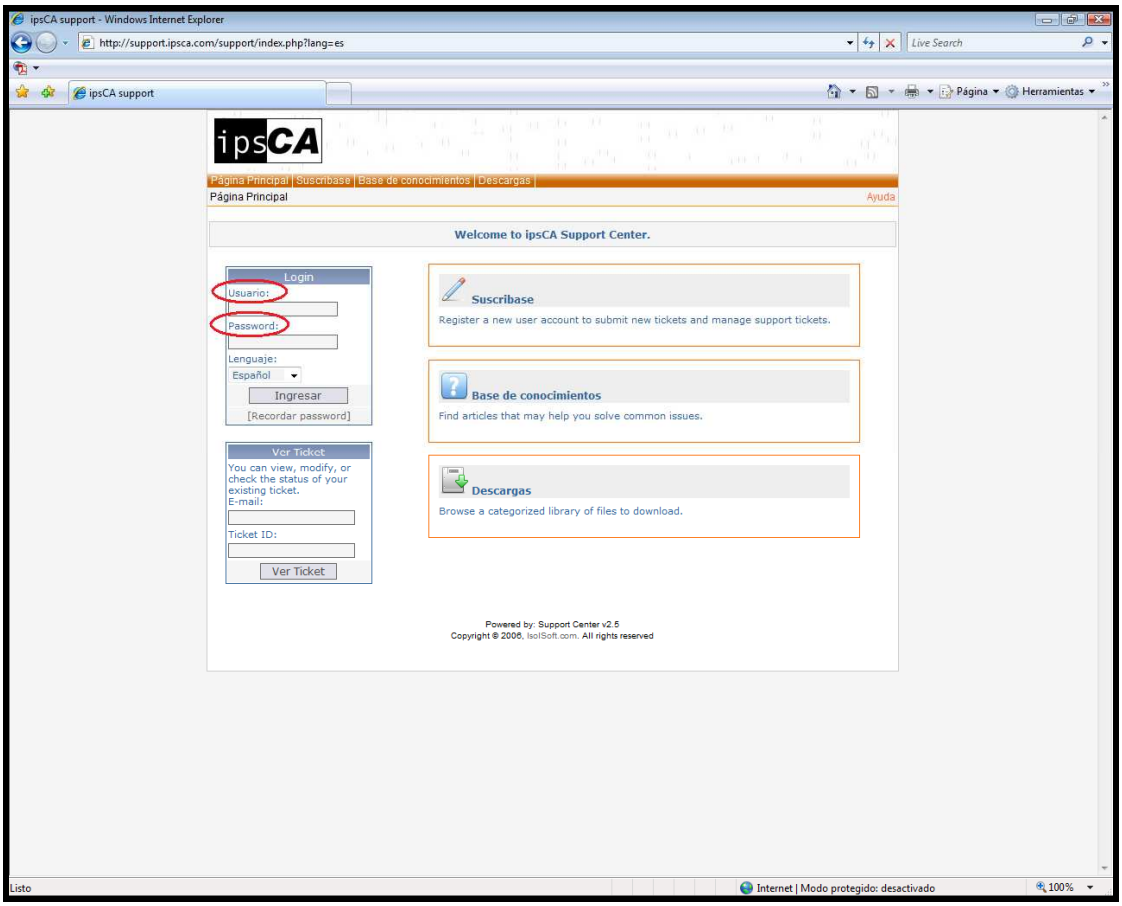
La introducción de peticiones de soporte se efectúa siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

1. Introduzca la pagina inicial del portal web de Soporte:

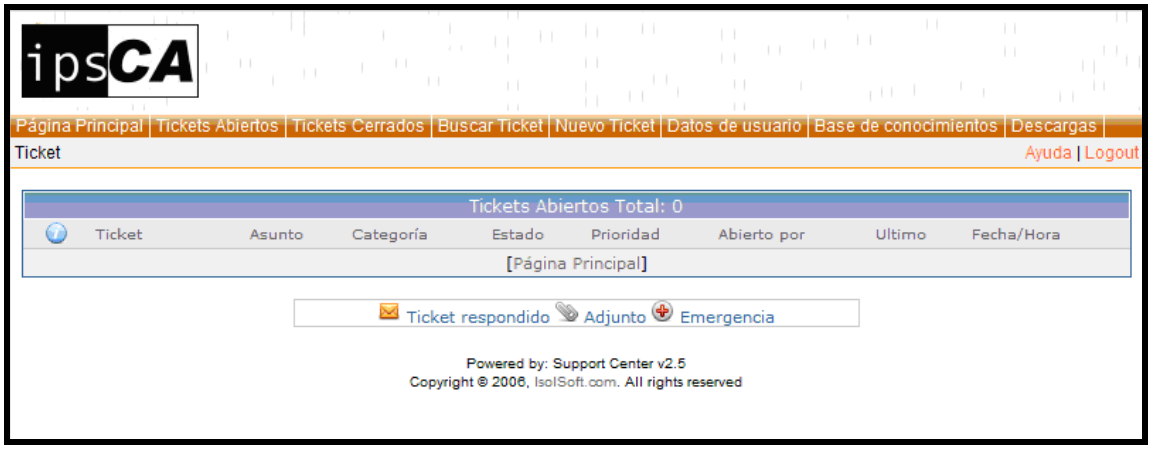
   http://support.ipsca.com/support/

   NOTA: Si desea volver a cambiar el idioma del portal, siga las instrucciones indicadas en el paso 2 de la descrita actividad de subscripción.

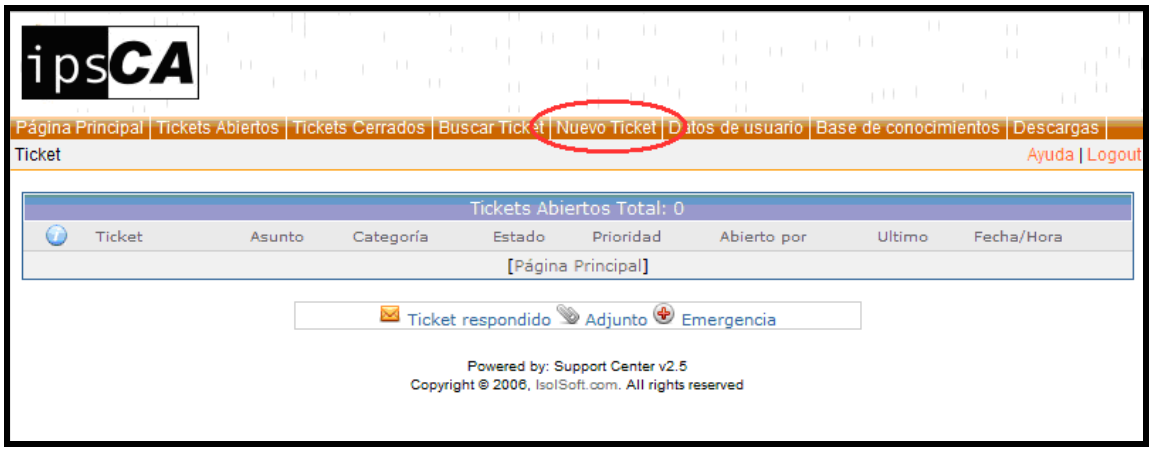
2. Una vez en la pagina inicial, introduzca, tal y como se remarca en la siguiente pantalla, el Usuario y Password (contraseña) para entrar en el portal web de Soporte de ipsCA:



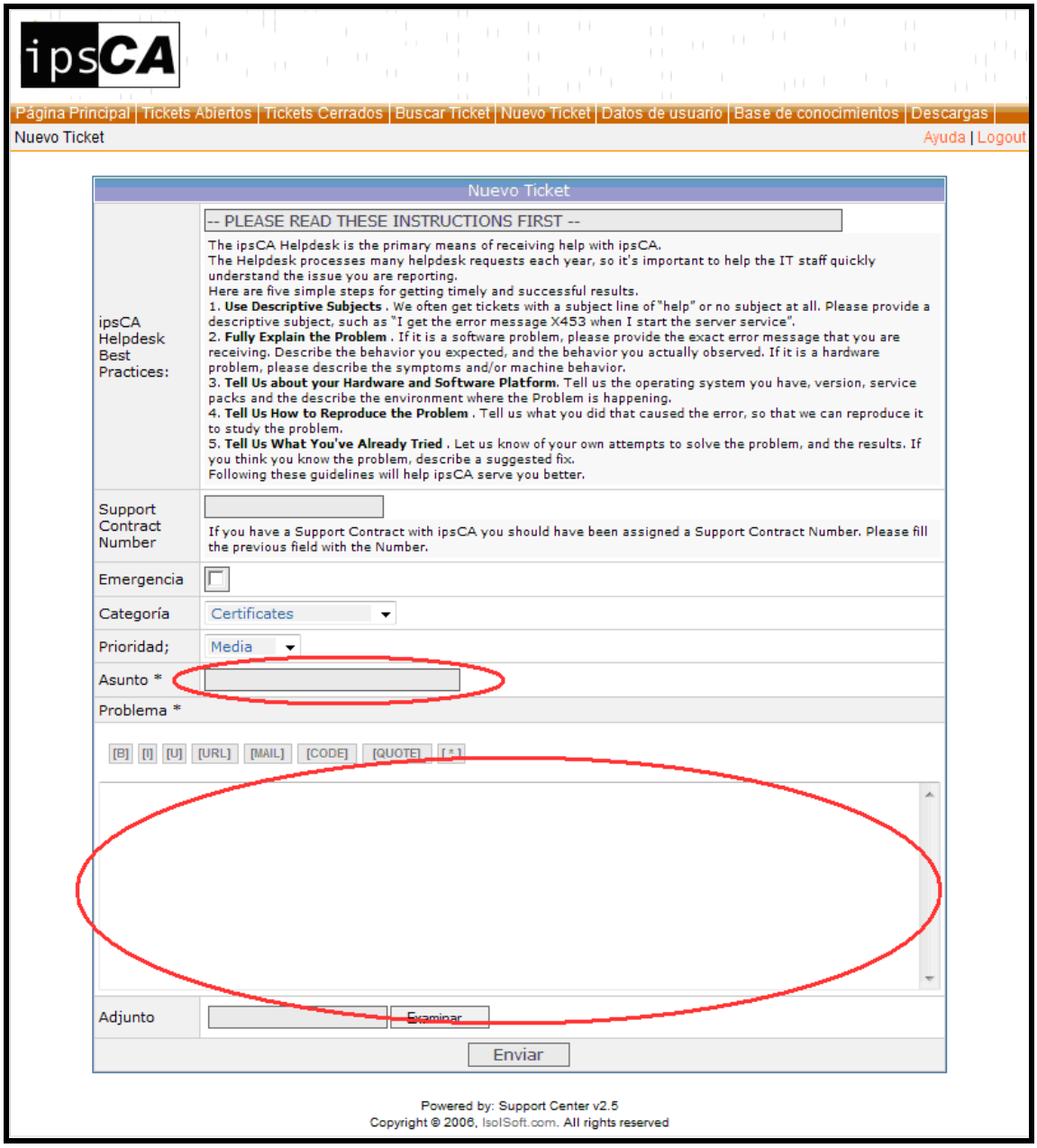
La primera vez aparecerá la siguiente pantalla, en la que se puede observar la inexistencia de peticiones de soporte:



3. Para introducir una nueva petición de soporte, pulse en la pestaña “Nuevo Ticket”, remarcada dentro de un círculo de color rojo, que aparece en la siguiente pantalla:



4. En el siguiente formulario, ilustrado en esta pantalla, se crea la petición de soporte:



Los campos obligatorios a rellenar aparecen señalados en un círculo de color rojo:

- Asunto: breve descripción, a nivel de titulo, de la petición que se formula.
- Problema: descripcion detallada de la petición. Es imprescindible añadir toda la información de que se disponga para facilitar la compresión de la petición y la eficacia de la respuesta.

Una vez finalizada la descripción de la petición de soporte, pulse sobre el botón "Enviar" para crear definitivamente la petición y avisar a los especialistas de

ipsCA. La petición será almacenada para su posterior consulta cuando así se desee.

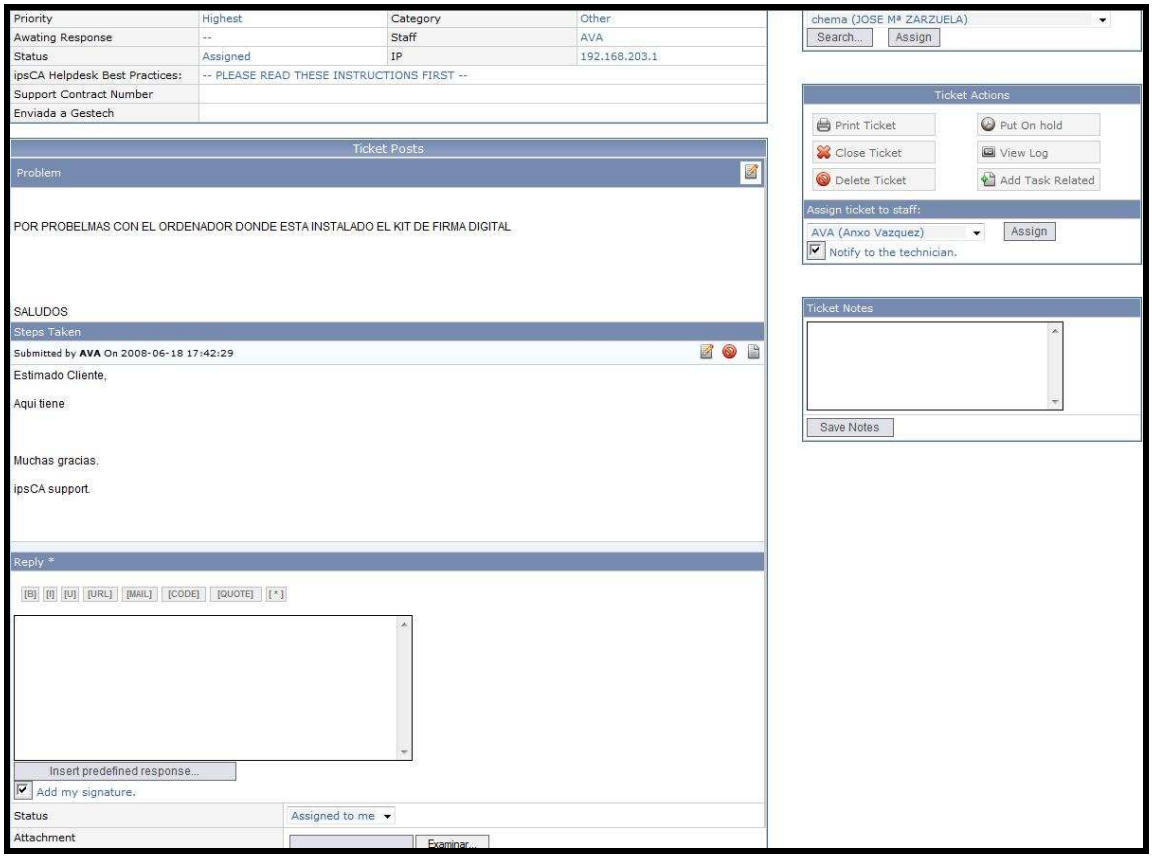
Si es necesario adjuntar algún archivo de ayuda para su descripción, se realiza pulsando el botón “Examinar” para seleccionar el archivo que se desea anexar.

5. Si todo ha sido realizado correctamente aparece la siguiente pantalla informando de la petición cursada y se envia al usuario un correo electrónico con el numero (“ticket”) identificador de la petición de soporte.

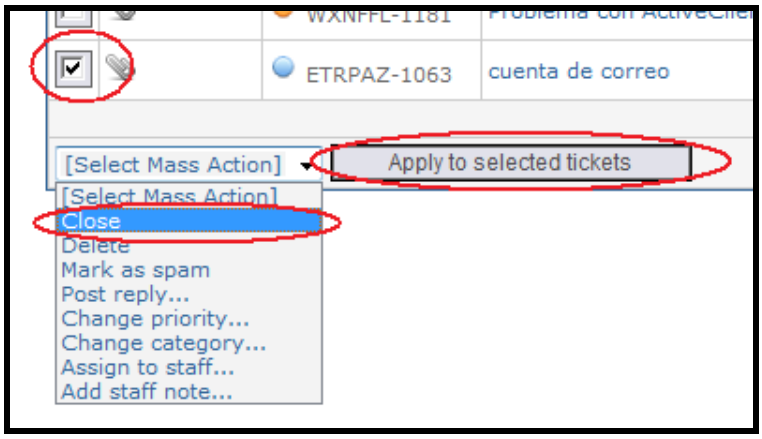
IV. Seguimiento

Cada vez que la petición tenga alguna respuesta por parte de algún especialista de ipsCA, se informa mediante un correo electrónico, a la dirección de correo dada de alta, con la respuesta del especialista.

Se puede consultar todo el historial de respuestas entrando de nuevo en el portal web de Soporte.



Por último, y en el momento en el que se resuelve definitivamente la petición de soporte, el peticionario entra en el portal y cierra la petición finalizada.



IPS Certification Authority, S.L.
CIF B62210695

Edificio Twin Golf A
C./ Perú, 6
28290 - Las Rozas
(Madrid)
Tel. +34 916 308 568
Fax +34 91 771 07 57
http://www.ipsca.com

We do signature

© Copyright 2008 – IPS Certification Authority, S.L.