	CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO M-01-P-GTI-03
		VERSIÓN 03

Ingreso a la aplicación

1. En un navegador, ingrese a <http://servicios.benedan.com.co/crm/>
2. En el formulario ingrese el usuario y la clave de red (con la que ingresa a su computador).



Inicio de sesión	
Usuario	<input type="text" value="mabe"/>
Contraseña	<input type="password" value="*****"/>
Sesión Segura	<input type="checkbox"/> Permitir que su sesión sólo sea utilizada desde esta dirección IP.
<input type="button" value="Iniciar sesión"/>	

3. Al ingresar se observa la siguiente pantalla:



Es el menú principal de la aplicación. El usuario podrá acceder los proyectos a los cuales tiene permisos, seleccionar la vista, ver los casos, reportar casos, cerrar sección, etc.

A continuación un resumen de la función de cada uno:

- **Proyecto:** En este menu se encuentran los proyectos a los que el usuario tiene acceso. Podrá seleccionar el proyecto que quiere gestionar o dejarlo en todos y podrá visualizar todos los incidentes que tiene asignados.



CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN
HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y
ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

CODIGO
M-01-P-GTI-03

VERSIÓN 03

Proyecto: Soporte LottiRed

4487, 0025070

64090 VILLA

- Todos los Proyectos
- Gestion Visitas Administrativas Moviles
- Gestión de planes de datos
- Mtto Cygnus Comercial
- Mtto Cygnus Online
- Mtto SiD
- Novedades Mezcla Distribuidores
- Pruebas DRP
- Quejas
- Reclamos
- Solicitudes
- Soporte Interno MABE
- Soporte LottiRed
 - » Soporte LottiRed.Net
- Sugerencias

- **Mi vista:** muestra un resumen de todos los casos en la pantalla.

Conectado como: mabe 2014-08-02 15:10 WAT Proyecto: Eugenio

Principal **Mi Vista** Ver Casos Reportar Caso Log de cambios Resumen Documentos Evaluation FAQ Mi Cuenta Cerrar Sesión Caso #

Visitados recientemente: 000550 000600 000600 023512 000600

No Asignados [-] (0 - 0 / 0)	Reportados por mí [-] (0 - 0 / 0)
Atendidos [-] (0 - 0 / 0)	Modificados recientemente [-] (0 - 0 / 0)
Monitorizadas por mí [-] (0 - 0 / 0)	

Sumar Información insuficiente está siendo atendido pendiente de llamada asignado atendido cerrado

- **Asignados a mi (pendientes):** Estos casos están a la espera de gestión de parte del usuario.
- **No asignados:** Son los casos que no están asignados a ningún usuario.
- **Reportados por mí:** Son los casos que el usuario ha reportado para que sea gestionado por un ingeniero o por otro miembro del proyecto.
- **Atendidos:** Son los casos que ya fueron atendidos, y aun no se han cerrado.
- **Modificados recientemente:** Son los casos a los cuales se les ha agregado una nota, se le ha dado solución o se ha cambiado de estado.
- **Monitorizadas por mí:** Son los casos que el usuario esta monitorizando. Este proceso se hace para que le llegue una notificación cada que se haga una actualización de ese incidente.



CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN
HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y
ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

CODIGO
M-01-P-GTI-03

VERSIÓN 03

- **Ver casos:** En este menú el usuario visualiza todos los casos, puede hacer filtros de búsqueda o exportara (Excel, CSV, XML).

Sistema de Gestión de Relaciones con los Clientes

Conectado como: mabe 2014-08-01 15:20 WAT Proyecto: Soporte Interno MABE

Principal | Mi Vista | **Ver Casos** | Reportar Caso | Log de cambios | Resumen | Documentos | Evaluation | FAQ | Mi Cuenta | Cerrar Sesión

Visitados recientemente: [0022220](#), [0022220](#)

Informador:	Monitoreada por:	Asignado a:	Categoría:	Severidad:	Resolución:
Cualquiera	Cualquiera	Cualquiera	COMERCIAL/CYGNUS Devolución	Cualquiera	Cualquiera
Estado:	Ocultar con Estado:				Prioridad: Previo
Cualquiera	Ninguno				Cualquiera
Ven:	Visibilidad:	Ver Casos Filtrados:	Modificadas (hoj):	Usar filtros de fecha:	Relaciones:
50	Cualquiera	No	6	No	Cualquiera
			Etiquetas:		

[Cerrar Caso Inmediatamente](#)

Cualquiera

Nota: De: Ordenadas por: Actualizado Descendente

Buscar [Filtros avanzados](#) | [Crear Enlace Permanente](#) [Reiniciar]

Mostrando Casos (1 - 50 / 55) | [Imprimir Informes](#) | [Exportar a CSV](#) | [Exportar a Excel](#) | [Exportar XML](#) | [Gráfico](#) [Primer]

	P	ID	#	Categoría	Severidad	Estado	Actualizado	Fecha límite	Resumen
<input type="checkbox"/>	normal	0022162	2	COMERCIAL/CYGNUS Devolución	menor	cerrado (mabe)	2014-05-27		Fwd: CUPO LOTERIA PITALITO
<input type="checkbox"/>	normal	0022221	5	COMERCIAL/CYGNUS Devolución	menor	cerrado (mabe)	2014-04-21	2014-04-04	Nuevo usuario
<input type="checkbox"/>	normal	0022183	2	COMERCIAL/CYGNUS Devolución	menor	cerrado (alpacas)	2014-03-31		Devolucion Total 4211
<input type="checkbox"/>	normal	0018701	2	COMERCIAL/CYGNUS Devolución	menor	cerrado (mabe)	2013-09-10	2013-09-05	BORRADO ABONADOS SUC 0 900439880

Visualizar en qué estado está los requerimientos.

Buscar [Filtros avanzados](#) | [Crear Enlace Permanente](#) [Reiniciar]

Mostrando Casos (1 - 30 / 30) | [Imprimir Informes](#) | [Exportar a CSV](#) | [Exportar a Excel](#) | [Exportar XML](#) | [Gráfico](#)

	P	ID	#	Categoría	Severidad	Estado	Actualizado	Fecha límite	Resumen
<input type="checkbox"/>	normal	0024866	2	_Sin clasificación	menor	atendido (mabe)	2014-07-31		Soporte mezcla 4232
<input type="checkbox"/>	normal	0021426	21	Requerimiento por EMAIL	menor	asignado (apacsa)	2014-07-29		Solicitud de Número de Relación en el Egreso de
<input type="checkbox"/>	normal	0024594	5	_Sin clasificación	menor	atendido (apacsa)	2014-07-29		Diferencias en relación 451673 loticolumbia
<input type="checkbox"/>	normal	0024805	2	_Sin clasificación	menor	atendido (carstizaba)	2014-07-28		Cambio de logo en el sitio Web
<input type="checkbox"/>	normal	0023692	13	_Sin clasificación	menor	atendido (apacsa)	2014-07-28		Relación 439939
<input type="checkbox"/>	normal	0024163	4	_Sin clasificación	menor	está siendo atendido (apacsa)	2014-07-28		Verificación de relación 451010 del portal
<input type="checkbox"/>	normal	0023921	9	_Sin clasificación	menor	está siendo atendido (apacsa)	2014-07-28		Consiliacion de ventas Portal
<input type="checkbox"/>	normal	0023338	24	_Sin clasificación	menor	asignado (apacsa)	2014-07-28		Pruebas de app

- **Reportar caso:** Para hacer el reporte de un caso se debe llenar los campos que se muestra en la imagen.



CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN
HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y
ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

CODIGO
M-01-P-GTI-03

VERSIÓN 03

Principal | Mi Vista | Ver Casos | **Reportar Caso** | Log de cambios | Resumen | Documentos

Introduzca los detalles de el caso.

* Categoría	(seleccionar)
* Cerrar Caso Inmediatamente	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Prioridad	normal
Fecha límite	<input type="text"/>
Asignar a	<input type="text"/>
* Resumen	<input type="text"/>
* Descripción	<input type="text"/>
Subir Archivo (Tamaño Máximo: 8,00k)	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.
Visibilidad	<input type="radio"/> Público <input checked="" type="radio"/> Privado
Continuar reportando	<input type="checkbox"/> Marque para reportar más casos

* Requerido

- **Categoría:** De acuerdo al proyecto que se seleccione le aparecerán las categorías. El usuario debe seleccionar la que más se acomode a su caso.


Proyecto: | Soporte Interno MABE | |

Introduzca los detalles de el caso.

* Categoría	(seleccionar)
* Cerrar Caso Inmediatamente	(seleccionar)
Prioridad	normal
Fecha límite	<input type="text"/>
Asignar a	<input type="text"/>
* Resumen	<input type="text"/>
* Descripción	<input type="text"/>

- _Sin clasificación
- BI/Inconsistencia
- BI/No se puede ingresar
- BI/Nuevo requerimiento
- BSC-Nuevo requerimiento
- Capacitación
- COMERCIAL/CYGNUS Cargas
- COMERCIAL/CYGNUS Despacho
- COMERCIAL/CYGNUS Devolución
- COMERCIAL/CYGNUS Facturación
- COMERCIAL/CYGNUS Mezcla
- COMERCIAL/CYGNUS Premios
- COMERCIAL/CYGNUS Reabrir sorteo
- COMERCIAL/CYGNUS Reportes
- COMERCIAL/CYGNUS Ventas
- ERP/SICOF-Compras
- ERP/SICOF-Contabilidad
- ERP/SICOF-Contratos
- ERP/SICOF-Nómina

- **Cerrar caso inmediatamente:** Esta opción es para dejar una incidencia reportada pero con estado cerrado. (La usa la mesa de Ayuda LottiRed, para reportar todas las llamadas)

	CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO M-01-P-GTI-03
		VERSIÓN 03

- **Prioridad:** Me permite generar el incidente con nivel de atención que puede ser inmediata, urgente, alta, normal,

Introduzca los detalles de el caso.

* Categoría	(seleccionar)
* Cerrar Caso Inmediatamente	<input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Prioridad	normal ▼
Fecha límite	ninguna baja normal alta urgente inmediata
Asignar a	
* Resumen	
* Descripción	

etc.

- **Fecha límite:** El usuario podrá asignar una fecha máxima de resolución del caso (En caso de no cerrar en el tiempo asignado, le llegara una notificación de ANS vencido a la persona que esta asiendo el seguimiento).
- **Asignar a:** Permite asignar el caso a una persona en especial (Debe pertenecer al proyecto). De no seleccionar ninguna opción el caso se asignara automáticamente a un responsable de acuerdo a la categoría seleccionada.
- **Resumen:** Se debe llenar este campo con un titulo del incidente. (Obligatorio)
- **Descripción:** Se debe hacer un resumen del requerimiento, especificar cuál es el problema, etc.
- **Enviar reporte:** Al final se da clic en enviar reporte.
Siempre se asignará un consecutivo para el caso.

Operación exitosa.

[[Ver Caso Reportado 25135](#)] [[Ver Casos](#)]

Nota: Si se da clic en la opción *Ver Caso*, se abre la pantalla donde le muestra todo el caso. Así



CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN
HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y
ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

CODIGO
M-01-P-GTI-03

VERSIÓN 03

Ver Detalles de la Caso [Ir a Notas] [Enviar un recordatorio] [Promover a FAQ] [al Calendario] [A Tarifa]

ID	Proyecto	Categoría	Visibilidad	Fecha de Envío
0025135	Soporte Interno MABE	Capacitación	privado	2014-08-01 10:44

Informador: mabe

Asignado a: belondono

Prioridad: normal

Estado: asignado

Resolución: abierta

Tiempo Estimado: ninguno

Resumen: 0025135: Prueba

Descripción: prueba

Etiquetas: Sin etiquetas adjuntas.

Adjuntar Etiquetas: (Separado por ',') [Etiquetas existentes] Adjuntar

Cerrar Caso Inmediatamente: No

Archivos Adjuntos

Editar | Asignar A: [Mi] | Cambiar estado a: nuevo | Monitorizar | Clonar | Mover | Borrar

4. Opciones de gestión del caso después de estar reportado.

Al abrir la incidencia despliega unas opciones adicionales. A continuación el detalle.

- Muestra la opción para editar, Asignar, cambiar estado:

Editar | Asignar A: [Mi] | Cambiar estado a: nuevo | Monitorizar | Clonar | Mover | Borrar

- **Editar:** Permite cambiar texto en resumen o descripción, cambiar categoría, etc.
- **Asignar A:** Haciendo clic en la lista desplegable se puede seleccionar a un integrante del proyecto para asignar el caso.
- **Cambiar estado:** Esta opción permite gestionar el caso de acuerdo a los estados que se muestran en la imagen.

Cambiar estado a: nuevo

- nuevo
- está siendo atendido
- pendiente de llamada
- asignado
- atendido
- cerrado

Cuando se selecciona uno de estos estados, muestra la opción para agregar una nota al caso y guardar



CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN
HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y
ESCALAMIENTO DE INCIDENTES

CODIGO
M-01-P-GTI-03

VERSIÓN 03

Resolver Caso

Resolución

ID Duplicada

Asignado a

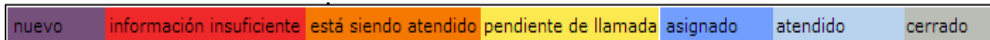
Fecha límite

Agregar Nota

Visibilidad Privado

Si se presiona *Guardar* el caso debe quedar en color de referencia.

NOTA: Los estados están clasificados en colores así:



- **Relaciones:** Esta opción se usa cuando se tiene una o varias incidencias que dependen una de la otra. También para ponerle un stiker al caso informando que esta **duplicado**.

Relaciones

Nueva relación Caso actual


Subir Archivo

Seleccionar Archivo

- **Adjuntar archivos:** Permite al usuario adjuntar archivos al caso como: Jpg, Txt, Word, Excel etc. Se debe dar clic en la opción *Seleccionar Archivo*, buscar el archivo en la ruta en su disco duro y luego dar clic en *Subir Archivo*.

Subir Archivo

Seleccionar Archivo (Tamaño Máximo: 8,000k)

	CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO M-01-P-GTI-03
		VERSIÓN 03

- Monitorizar casos:** En esta opción los usuarios podrán monitorizar los incidentes. Se digita el usuario que va a monitorear el caso en el recuadro y luego clic en la opción *Agregar*.


☐ **Usuarios monitorizando esta Caso.**

Lista de Usuarios [mmcorrea](#) [\[Borrar\]](#)

5. Notas:

Al abrir un caso muestra el histórico de toda la gestión que se ha realizado, para ello hay una serie de notas que se van agregando al final del caso.

☐ Notas	
<p>(0141804) mmcorrea (encargado de cuenta) [Privado] 2014-07-16 10:50</p> <p><input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Convertir en Público;"/></p>	SE PASO EL REPORTE AL OPERADOR PARA EL
<p>(0141825) saorrego (encargado de cuenta) [Privado] 2014-07-17 15:22</p> <p><input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Convertir en Público;"/></p>	Andres ovando se comunica para indicar que
<p>(0141927) belondono (administrador) 2014-07-21 06:30</p> <p><input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Convertir en Privado"/></p>	<i>Recordatorio enviado a:</i> mmcorrea Favor resolver o escalar este caso. Gracias.

	CRM- LOTERÍA DE MEDELLÍN HERRAMIENTA DE GESTIÓN Y ESCALAMIENTO DE INCIDENTES	CODIGO M-01-P-GTI-03
		VERSIÓN 03

6. Historial del caso: En esta pantalla se puede visualizar todos los movimientos que se realizaron para el incidente.

Historial de la Caso			
Fecha de Modificación	Usuario	Campo	Cambio
2014-07-15 15:33	gmuriel	Nuevo Caso	
2014-07-15 15:33	gmuriel	Estado	nuevo => asignado
2014-07-15 15:33	gmuriel	Asignado a	=> mmcorrea
2014-07-15 15:33	gmuriel	Estado	asignado => nuevo
2014-07-16 10:50	mmcorrea	Nota Añadida: 0141804	
2014-07-16 10:50	mmcorrea	Estado	nuevo => asignado
2014-07-17 15:22	saorrego	Nota Añadida: 0141825	
2014-07-21 06:30	belondono	Nota Añadida: 0141927	
2014-07-21 14:49	saorrego	Nota Añadida: 0142051	
2014-07-21 14:49	saorrego	Estado	asignado => cerrado
2014-07-21 14:49	saorrego	Resolución	abierta => corregida
2014-08-01 10:25	saorrego	Nota Añadida: 0142481	
2014-08-01 10:25	saorrego	Estado	cerrado => información insuficiente
2014-08-01 10:25	saorrego	Resolución	corregida => reabierta
2014-08-01 10:26	saorrego	Estado	información insuficiente => nuevo
2014-08-01 12:12	mmcorrea	Caso Monitorizada: mmcorrea	

Elaboró: Oficina Tics	Revisó: Oficina de Planeación	Aprobó: Director TIC's
Fecha: 26/03/2021	Fecha: 26/03/2021	Fecha: 08/06/2022