



Manual de Usuario

“Portal compras y pagos 2.0”

Módulo de Ayuda

Contenido

1.0 Ayuda	3
1.1 Preguntas frecuentes.....	3
1.2 Manuales	8
1.3 Registro de incidente	11

Tabla de figuras

Fig. 1 Menú de navegación con el submenú de preguntas frecuentes resaltado	3
Fig. 2 Página principal de preguntas frecuentes	4
Fig. 3 Listado de títulos de documentos dentro de un tema de preguntas frecuentes	5
Fig. 4 Ejemplo de documento de preguntas frecuentes	7
Fig. 5 Menú de navegación con el submódulo de manuales resaltado	8
Fig. 6 Pantalla principal con listado de manuales.....	9
Fig. 7 Ejemplo de formato de manual	10
Fig. 8 Menú de navegación con el submódulo de Registro de Incidente	11
Fig. 9 Pantalla principal de registro de incidentes	12
Fig. 10 Pantalla de registro de incidente	13

1.0 Ayuda

El objetivo de este manual es mostrar al Proveedor la funcionalidad del módulo de ayuda, desde el cual el proveedor puede acceder a los submódulos de Preguntas frecuentes, Manuales, Chat en línea y Registro de incidentes; todos ideados para proveer de diferentes herramientas al proveedor para hacer frente a los distintos incidentes que se le puedan presentar.

1.1 Preguntas frecuentes

El objetivo de la sección de preguntas frecuentes dentro del módulo de Ayuda es ofrecer información al proveedor para solucionar dudas del funcionamiento del portal o datos importantes de los procesos que se llevan a cabo dentro del mismo.

La siguiente figura muestra el menú de navegación con el módulo de Ayuda > Preguntas frecuentes señalado

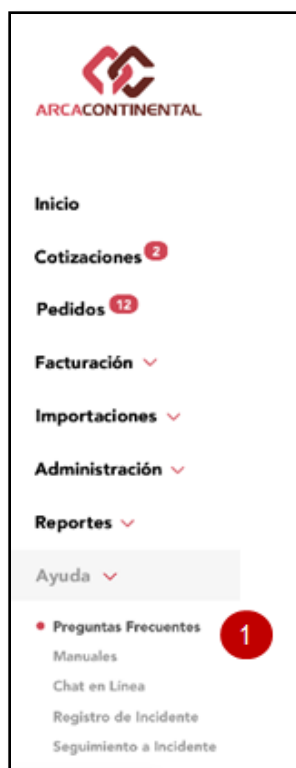


Fig. 1 Menú de navegación con el submenú de preguntas frecuentes resaltado

No.	Imagen	Descripción
1	 Preguntas Frecuentes	Navegación desde el cual se puede acceder a la Sección de preguntas frecuentes, la cual contiene información de utilidad para el proveedor para solucionar problemas sencillos y recurrentes.

La siguiente figura muestra la pantalla principal de preguntas frecuentes, a la cual se llega después de dar click en el menú de navegación ( **Preguntas Frecuentes**) en la que están agrupadas dependiendo del tema con que tengan relación.



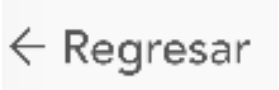
Fig. 2 Página principal de preguntas frecuentes

No.	Imagen	Descripción
2		Barra de búsqueda para localizar el modulo o tema que se desea identificar.
3		Botones que dirigen a los documentos de preguntas frecuentes específicos al módulo o tema.

La siguiente figura muestra la pantalla de los artículos publicados en la sección de preguntas frecuentes sobre el funcionamiento o solución de situaciones problemáticas sencillas de remediar. A esta pantalla se llega después de dar click en alguno de los botones en que están agrupados los temas ().



Fig. 3 Listado de títulos de documentos dentro de un tema de preguntas frecuentes

No.	Imagen	Descripción
2		Botón para regresar a la pantalla anterior desde el portal. Al emplear este botón, la navegación nos envía a la pantalla anterior en el portal, que es la principal del módulo de preguntas frecuentes. Si se usan los botones de avanzar o regresar del navegador es probable que nos lleven al módulo que se visualizaba antes de entrar en preguntas frecuentes
3		Barra de búsqueda para localizar un tema o pregunta específicos.
	 Acerca del Portal Conoce acerca de las funciones básicas del portal.	Titulo con el nombre de la sección de preguntas frecuentes en que se ingresó.
	Ejemplo de Artículo 1	Nombre del artículo o pregunta con información de la solución.

La siguiente figura muestra un ejemplo de la información asociada al artículo publicado, al que se llega dando click en el botón con el nombre del artículo ([Ejemplo de Artículo 1](#)).

Preguntas Frecuentes

Ejemplo de Artículo 5

Ejemplo de Artículo

Fecha de Publicación 05-04-2020

Este curso está diseñado para personas que desean ingresar al mundo ERP, especialmente SAP (empresa alemana líder en el mundo ERP), aprenderá acerca de la solución especial SAP Business One de SAP para empresas medianas y pequeñas (no se reduce de All-in one), SAP B1 contiene la mayoría de las unidades de negocio y módulos que cubren la mayoría de las industrias en diferentes áreas.

[Descargar](#)

6

Fig. 4 Ejemplo de documento de preguntas frecuentes

No.	Imagen	Descripción
5	Ejemplo de Artículo	Título del artículo que se está revisando.
6	<u>Descargar</u>	Botón que permite la descarga del archivo.

1.2 Manuales

El objetivo de la sección de Manuales dentro del módulo de Ayuda, es ofrecer información al proveedor de la secuencia de pasos para completar acciones de interés dentro del portal, esto servirá para que pueda familiarizarse con el funcionamiento del portal en cada uno de sus módulos.

La siguiente figura muestra el menú de navegación con el módulo de Ayuda > Manuales señalado

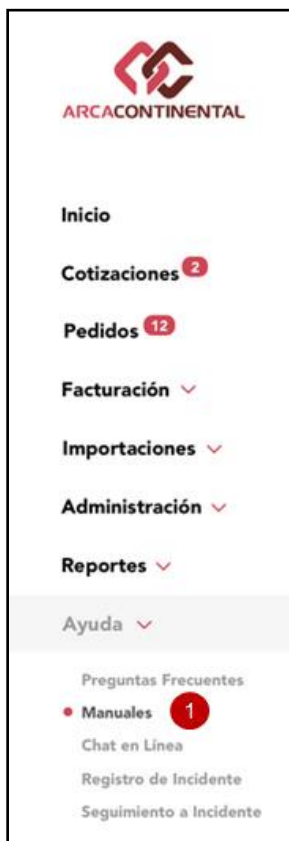


Fig. 5 Menú de navegación con el submódulo de manuales resaltado

No.	Imagen	Descripción
1	● Manuales	Navegación desde el cual se puede acceder a la página principal del submódulo de manuales, donde se encuentran los documentos explicativos listados.

La siguiente figura muestra la pantalla principal de Manuales, en la que se encuentran listados los títulos de cada documento y un botón que permite su descarga.

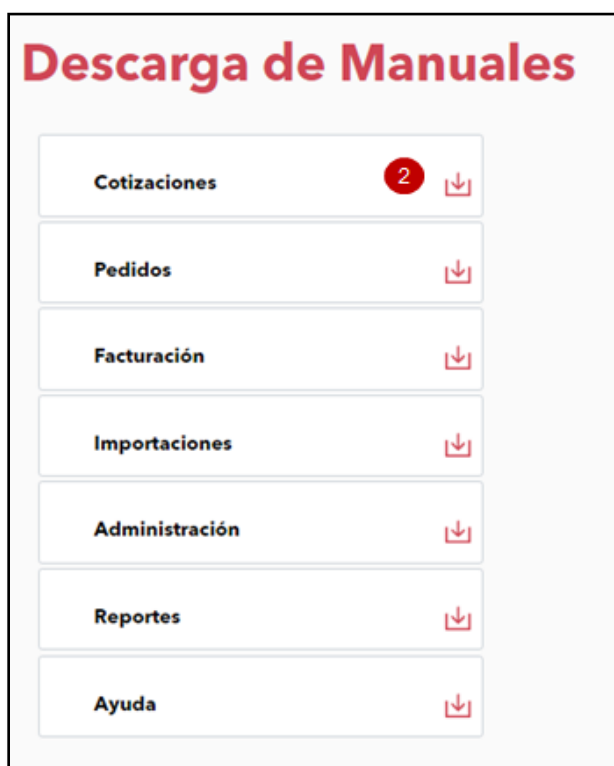


Fig. 6 Pantalla principal con listado de manuales

No.	Imagen	Descripción
2	Cotizaciones 	Sección que tiene asociada el documento de su funcionamiento y consideraciones para su ejecución.

La siguiente figura muestra un ejemplo de manual que puede ser descargado dentro del portal.

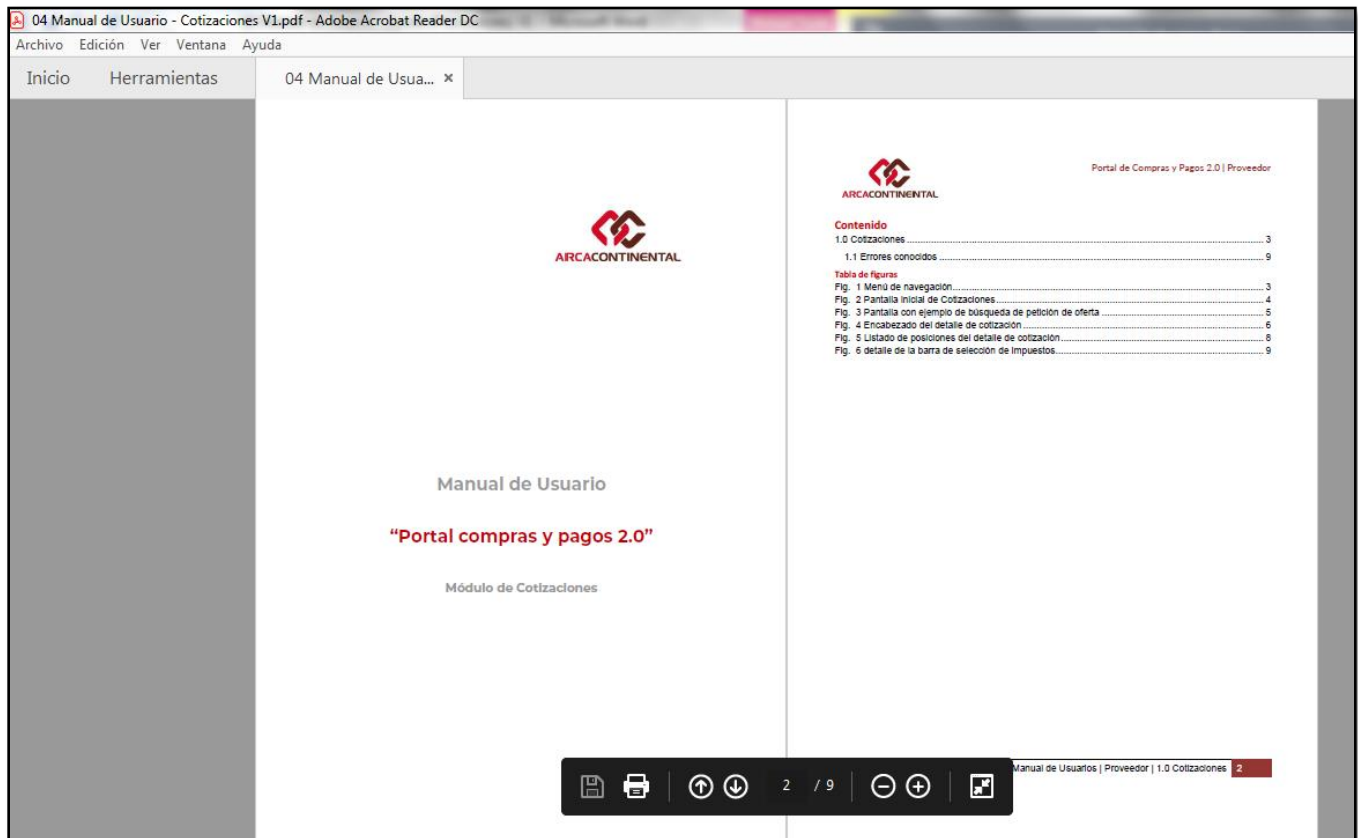


Fig. 7 Ejemplo de formato de manual

1.3 Registro de incidente

El objetivo de la sección de Registro de incidente dentro del módulo de Ayuda es ofrecer una herramienta al proveedor para solucionar cualquier incidente al cual no se le haya logrado encontrar solución mediante las otras herramientas de ayuda. Este submódulo permite registrar un ticket para atención y revisar los incidentes históricos que se han presentado, estatus y atención al mismo.

La siguiente figura muestra el menú de navegación con el módulo de Ayuda > Registro de incidente señalado

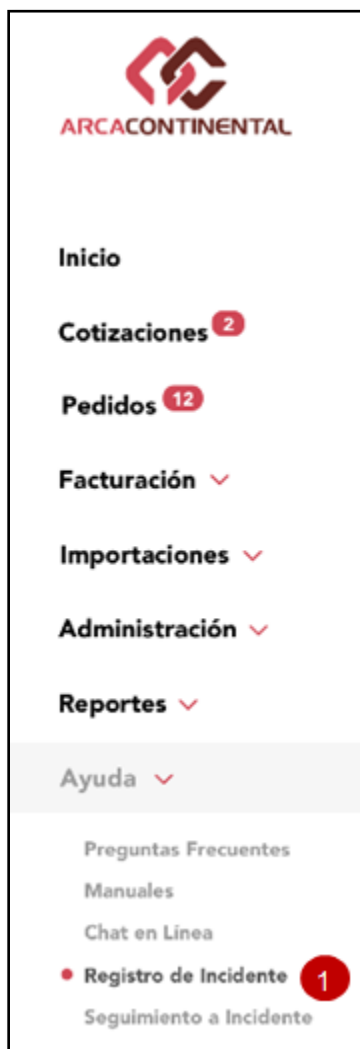


Fig. 8 Menú de navegación con el submódulo de Registro de Incidente

No.	Imagen	Descripción
1		Menú desde el cual se puede acceder a la Sección de registro de incidente, en este sitio se podrá registrar un ticket para su atención por personal de la empresa.

Figura que muestra la pantalla principal del módulo de registro de incidente desde donde se pueden revisar los incidentes históricos, su estatus, modulo y seguimiento al mismo.

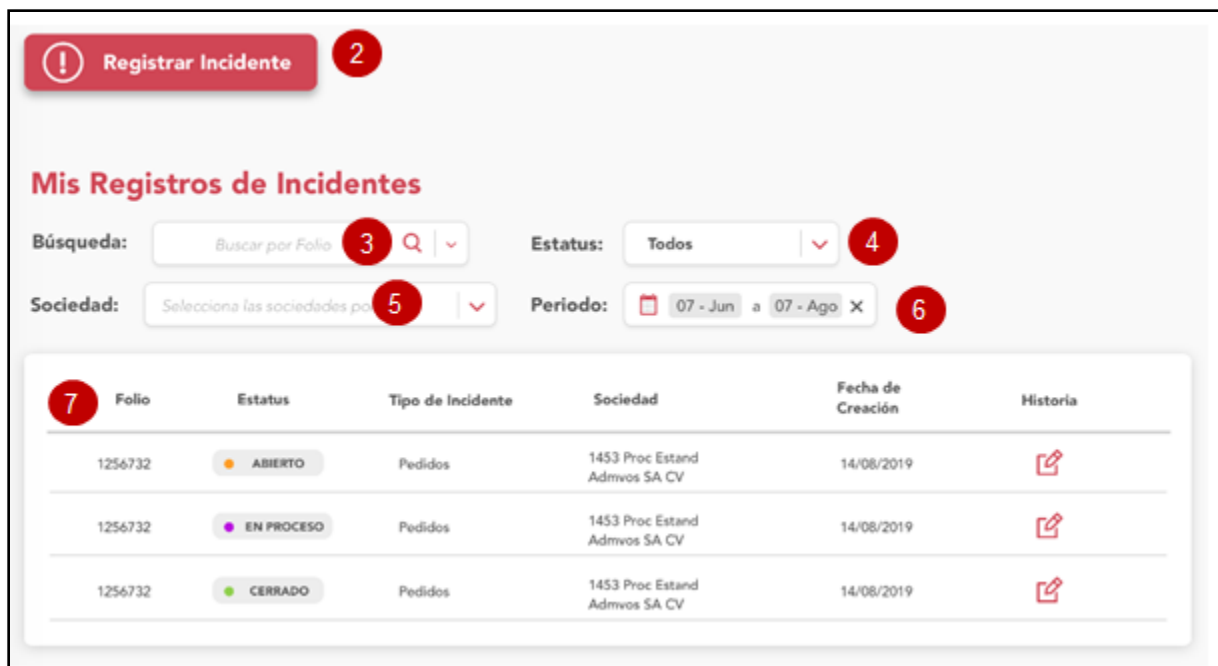


Fig. 9 Pantalla principal de registro de incidentes

No.	Imagen	Descripción
2		Botón para abrir la pantalla de registro de nuevo incidente.
3	Búsqueda: Buscar por Folio	Campo de búsqueda para filtrar incidentes históricos.
4	Estatus: Todos	Campo de selección de estatus para filtrar incidentes registrados por estatus, los cuales son:

		• Abierto; es el estatus que recibe un incidente cuando es registrado y hasta que recibe la primer atención. • En proceso: es el estatus que recibe un incidente cuando está en proceso de identificación de solución o está siendo atendido. • Cerrado: es el estatus que recibe un incidente cuando ha sido solucionado.
5	Sociedad: Selecciona las sociedades por ver	Campo de búsqueda para filtrar incidentes históricos por la sociedad en la que se presentaron.
6	Periodo: 07 - Jun a 07 - Ago X	Campo de búsqueda para limitar la fecha para buscar incidentes registrados
7	Folio Estatus Tipo de Incidente	Títulos de las columnas que contienen información relevante del incidente como es el folio, estatus, tipo de incidente, fecha de registro e historia del mismo.

La siguiente figura muestra la pantalla de registro de incidente, desde la cual se puede dar de alta un incidente nuevo dentro del portal, y a la cual se llega dando click al botón de registrar incidente ().



Registrar Incidente

Por favor proporcionar el tipo de incidente, la sociedad y datos adicionales para poder proporcionar el apoyo.

Tipo de Incidente: ▼ **8**

Sociedad: ▼ **9**

Mensaje: **10**

11 Adjuntar archivo 

Ejemplo de archivo.pdf  **12**

Enviar **13**

Fig. 10 Pantalla de registro de incidente

No.	Imagen	Descripción
8	Tipo de Incidente: 	Campo de selección para establecer en qué modulo del portal se presentó el incidente.
9	Sociedad: 	Campo para establecer la sociedad en que se presentó el incidente.
10	Mensaje: 	Campo para registrar información relevante del incidente como número de identificación y otros detalles.
11		Opción que permite adjuntar documentos relacionados con el incidente y que puedan ser de ayuda para su solución. Solo permite archivos PDF menores a 5MB.
12		Liga que muestra el nombre del documento adjunto cargado y la opción de borrar el mismo.
13		Botón de registro para guardar la información registrada del incidente.



Información importante:

- Al dar de alta un incidente en el cuerpo del mensaje favor de tomar en consideración la información contenida en la tabla 1.3.1.

1.3.1 Información requerida en cuerpo de mensaje

El objetivo de esta sección del manual es dar a conocer la información que el proveedor debe incluir en el cuerpo del mensaje a enviar al registrar un incidente, esto con la finalidad de que el personal de soporte que se encargue de atender la situación problemática tenga la información que requiere.

Tipos	Datos requeridos
Cotizaciones	Sociedad Centro Texto breve de la problemática Imagen opcional
Pedidos	Sociedad Centro Fecha de pedido Número de pedido Texto breve de la problemática Imagen opcional
Facturación	Sociedad Centro Fecha o rango de selección Numero de pedido o entrada de mercancía Texto breve de la problemática Imagen opcional
Pagos	Sociedad Centro Fecha o rango de selección Texto breve de la problemática Imagen opcional
Entrada de Mercancía o Servicios	Sociedad Centro Fecha o rango de selección Número pedido Texto breve de la problemática Imagen opcional
Importaciones	Número de proyecto Texto breve de la problemática Imagen opcional