



Este documento presenta instrucciones
para el uso de la Plataforma de la Mesa de
Ayuda de Wara Solutions

Manual de Usuario

Mesa de Ayuda de Wara
Solutions

Autor: Urpi de la Cruz Aliaga
28 de diciembre de 2021
Versión de documento: 3.0

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
18/10/2021	1.0	Manual de Usuario de Mesa de Ayuda	Urpi de la Cruz
08/11/2021	2.0	Mejoras del Manual de Usuario de Mesa de Ayuda	Urpi de la Cruz
28/12/2021	3.0	Mejoras de Manual de Usuario de Mesa de Ayuda parte 2	Urpi de la Cruz

Índice

1. Introducción.....	3
2. Objetivos	3
3. Pre-Condiciones	3
4. Estructura.....	3
Usuario Cliente:	3

1. Introducción

Mesa de Ayuda de Wara Solutions, es un proyecto interno realizado para optimizar la gestión de tickets de soporte e incidencias de los clientes que posee Wara Solutions

2. Objetivos

Tiene como objetivo facilitar el uso de la Mesa de Ayuda de Wara Solutions para obtener una mejor gestión en el proceso de la realización de los tickets para los tres usuarios (cliente, responsable y administrador).

3. Pre-Condiciones

Uno de los requisitos principales para el uso de Mesa de Ayuda es poseer con una cuenta en Wara Solutions, como cliente cuando se posee un producto con soporte en Wara Solutions y como responsable, y administrador cuando se es parte del equipo de Wara Solutions.

4. Estructura

El presente Manual está organizado de acuerdo con las secuencias de ingresos a las pantallas del sistema para el usuario cliente. Para poder empezar a usar el Manual de Usuario se debe ingresar al login de Mesa de Ayuda: <https://wara.pe/mesa-de-ayuda/public/>

Usuario Cliente:

1. Ingreso al Sistema:

En esta pantalla el usuario debe digitar su correo y contraseña proporcionadas por Wara Solutions y presionar el botón “Ingresar”



Al ingresar a la plataforma, nos da una vista de la lista de tickets.

Lista de Tickets

ID: Responsable:

Estado: Prioridad:

Tipo de Consulta: Fecha Inicio: Fecha final:

No hay registros

2. Crear ticket

Para poder registrar un ticket nuevo, se debe ir a la opción del “Registro de Incidencias” del Sidebar, la cual nos votará una vista donde se podrá rellenar el formulario con los datos de la Persona de Contacto y los datos del Ticket.

Registro de Tickets

Datos del Contacto:

Nombre (*) Celular (*) Correo (*)

Datos del Ticket:

Producto (*) Tipo de Consulta (*) Prioridad (*)

Asunto (*)

Descripción (*)

Para el ingreso de archivos, el usuario solo podrá subir un archivo, pero si desea subir más lo puede realizar en los comentarios del ticket.

Una vez rellenado los campos necesarios, se deberá dar click en el botón “Registrar” para el registro del ticket.

Producto (*) --Seleccione tipo de producto--

Tipo de Consulta (*) --Seleccione tipo de consulta--

Prioridad (*) --Seleccione prioridad--

Asunto (*) Ingrese asunto

Descripción (*) Ingrese descripción de la incidencia...

Adjuntar archivo
 Ningún archivo seleccionado

(*) Campo obligatorio para la validación del registro

© Copyright 2021, Wara Solutions. Todos los derechos reservados.

El registro del ticket se podrá visualizar en la “Lista de Tickets” con el estado “Por asignar” hasta que sea asignado por el administrador.

Lista de Tickets

ID: Responsable:

Estado: Prioridad:

Tipo de Consulta: Fecha Inicio: Fecha final:

ID	ASUNTO	TIPO	PRODUCTO	CONTACTO	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
TK-0010	Error en una factura	Resolver Dudas	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Falta asignar	Por asignar	Media	2021-12-28 15:14:46	2021-12-28 15:14:46

3. Filtro de tickets

Los filtros vienen predefinidos con una fecha predeterminada de un intervalo de un mes, pero se puede filtrar en un rango de fechas, responsable, prioridad, estado y tipo de consulta definidas por el usuario.

Lista de Tickets

ID: Responsable:

Estado: Prioridad:

Tipo de Consulta: Fecha Inicio: Fecha final:

ID	ASUNTO	TIPO	PRODUCTO	CONTACTO	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
TK-0009	Prueba de archivo	Requerimiento Comercial	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Media	2021-12-21 13:44:48	2021-12-28 01:49:18
TK-0008	Problemas en el SAP	Resolver Errores	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Media	2021-12-16 16:23:20	2021-12-27 00:31:19
TK-0007	Divare problemas	Resolver Errores	DIWare	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Media	2021-12-16 16:22:23	2021-12-26 12:56:38
TK-0006	Realizar un evento	Requerimiento Comercial	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Alta	2021-12-13 16:18:27	2021-12-25 09:23:28
TK-0005	Evento prueba	Resolver Dudas	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Baja	2021-12-06 18:47:08	2021-12-24 15:51:35
TK-0004	Prueba evento 2	Resolver Dudas	F-solution Emisor	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Espera de Feedback	Baja	2021-12-03 18:41:26	2021-12-23 18:48:42

Por ejemplo, en la siguiente imagen se filtran los tickets por prioridad Media dándole click al botón “Buscar”

Lista de Tickets

ID: Responsable:

Estado: Prioridad:

Tipo de Consulta: Fecha Inicio: Fecha final:

ID	ASUNTO	TIPO	PRODUCTO	CONTACTO	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
TK-0003	Prueba de evento	Resolver Dudas	F-Solution Receptor	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Cerrado	Baja	2021-12-03 18:40:58	2021-12-28 13:09:17
TK-0002	Prueba asunto	Requerimiento Comercial	DIWare	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Cerrado	Media	2021-12-02 18:40:20	2021-12-28 13:04:18
TK-0001	Prueba asunto	Requerimiento Comercial	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Urpi de la Cruz	Cerrado	Media	2021-12-01 17:20:21	2021-12-28 13:04:18

4. Comentar o cambiar de estado del ticket

Una vez creado el ticket el usuario puede ingresar a un ticket específico dándole click al ID del ticket y observar sus detalles.

ID	ASUNTO	TIPO	PRODUCTO	CONTACTO	RESPONSABLE	ESTADO	PRIORIDAD	FECHA DE RECEPCIÓN	ÚLTIMA MODIFICACIÓN
TK-0010	Error en una factura	Resolver Dudas	Consultoría SAP	Alfredo Injoque	Falta asignar	Por asignar	Media	2021-12-28 15:14:46	2021-12-28 15:14:46

Al observar los datos rellenos en el registro del ticket, el usuario Cliente podrá responder el ticket a través de un formulario, ya sea cuando necesite agregar información extra o cuando debe responder al responsable de su ticket.

Error en una factura

PERSONA DE CONTACTO:

Nombre: Juan Perez
 Celular: 959563652
 Correo: cliente01@gmail.com

Tipo de Consulta: Resolver Dudas
 Prioridad: Media
 Responsable: Falta asignar
 Estado: Por asignar

Producto: Consultoría SAP
 Fecha de Recepción: 2021-12-28 15:14:46

EMISOR	FECHA	TIPO DE COMENTARIO
Ciente01	2021-12-28 15:14:46	Resolver Dudas

Estimados,
 la factura F001 no se ejecuta correctamente. Solicito su ayuda.

Saludos Cordiales.

Comentario

Tipo de texto (*)

Descripción (*)

Nota:

*Información importante que se desea resaltar.

Archivos:
 unamed1.png

(*) Campo obligatorio para la validación del comentario

Ejemplo de comentario creado:

Celular: 959563652
 Correo: cliente01@gmail.com

Prioridad: Media
 Estado: Por asignar

Fecha de Recepción: 2021-12-28 15:14:46

EMISOR	FECHA	TIPO DE COMENTARIO
Ciente01: Juan Perez	2021-12-28 15:29:55	Adjuntar captura del error

Se adjunta una captura del error del SAP

Archivos Adjuntados:

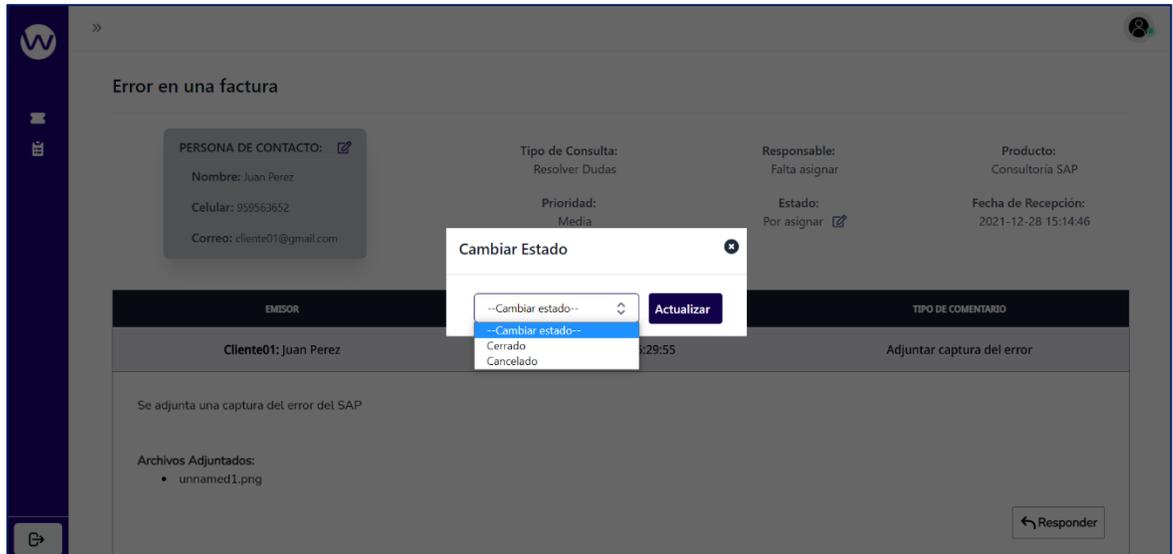
- unamed1.png

EMISOR	FECHA	TIPO DE COMENTARIO
Ciente01	2021-12-28 15:14:46	Resolver Dudas

Estimados,
 la factura F001 no se ejecuta correctamente. Solicito su ayuda.

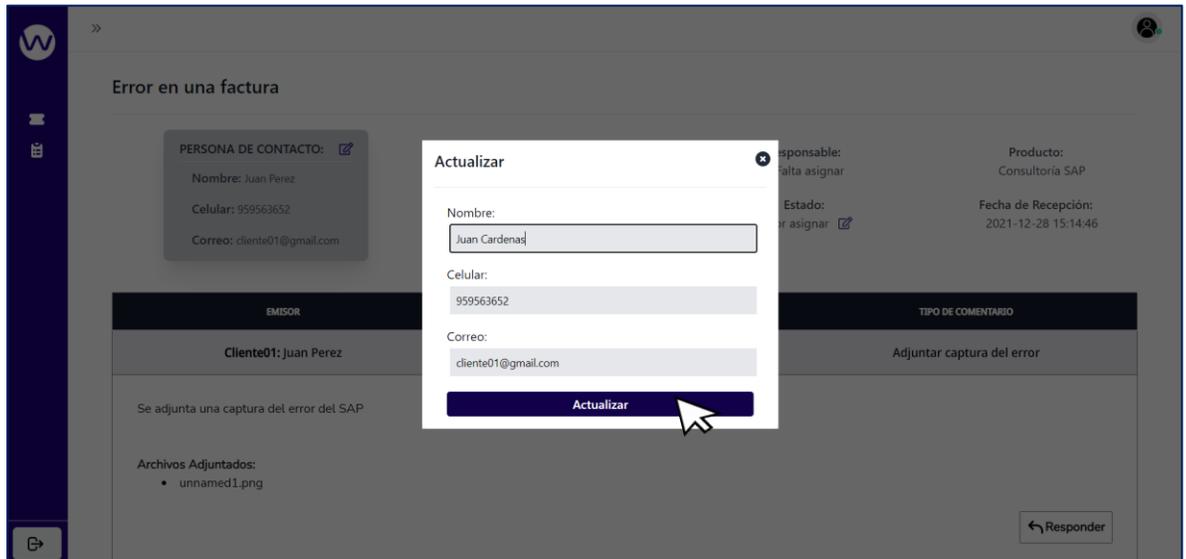
Saludos Cordiales.

Para el usuario cliente también está habilitado el cambio de estado, pero solo al estado “Cerrado” y “Cancelado” cuando sea necesario. “Cancelado” cuando ya no es necesaria la solución del ticket y “Cerrado” cuando está conforme con al solución del ticket.



5. Cambio de datos de la persona de Contacto

El usuario Cliente, tiene la posibilidad de cambiar los datos de la persona con la que se esta en contacto para la revisión del Ticket.





>>



Error en una factura

PERSONA DE CONTACTO:

Nombre: Juan Cardenas

Celular: 959563652

Correo: cliente01@gmail.com

Tipo de Consulta:

Resolver Dudas

Prioridad:

Media

Responsable:

Falta asignar

Estado:

Por asignar

Producto:

Consultoria SAP

Fecha de Recepción:

2021-12-28 15:14:46

EMISOR	FECHA	TIPO DE COMENTARIO
Wara: Juan Perez	2021-12-28 15:29:55	Adjuntar captura del error

Se adjunta una captura del error del SAP

Archivos Adjuntados:

- unnamed1.png



Responder