

Guía Avanzis CRM - Zona de cliente



Índice.

1. Acceso.....	3
2. Listado de incidencias.....	3
3. Crear una incidencia.....	5
4. Detalles de una incidencia.....	6
5. Preferencias.....	7

1. ACCESO

Para acceder a la zona de clientes del CRM de Avanzis (siempre que se disponga de cuenta y contraseña) se puede hacer de dos maneras, desde la web de **Avanzis** en el apartado “**Zona clientes**” o mediante la siguiente URL:

<http://clientes.avanzis.com>



Figura 1 Identificación de usuario

Una vez allí, bastará con identificarse con el **email** y **contraseña** y darle a “**Acceder**”.

2. LISTADO DE INCIDENCIAS

La primera pantalla que aparece nada más entrar en el CRM es el **Listado de incidencias del usuario**. Por defecto aparecerán todas las incidencias del **usuario** que estén **abiertas**. También se pueden ver las **cerradas**, las incidencias **de toda la empresa** (no sólo las del usuario en concreto) o filtrar dependiendo del **servicio ofertado** con el que estén relacionadas.



Núm.	Título	Fecha de Creación	Prioridad	Tipo	Estado	Relacionado con
55	Cambio de logos de la portada	25/11/2008 15:47:34	Media	Cambios	Nuevo	

Figura 2 Listado de incidencias

En el listado podemos ver, de cada incidencia, su **título, fecha, prioridad, tipo, estado** y con qué servicio está **relacionado**. De éstas, cabe destacar el **estado de la incidencia**, ya que el resto las explicaremos más adelante a la hora de crear una nueva. Aquí se muestra el estado en el que se encuentra nuestra incidencia. Tiene varios posibles valores:

- Nuevo: El cliente ha introducido una nueva incidencia.
- Pendiente de lectura: El cliente ha introducido un comentario y Avanzis todavía no la ha leído.
- En progreso: Se establece este estado cuando la resolución a la incidencia por parte de Avanzis se pone en marcha.
- Pendiente de cliente: El cliente ha introducido algún comentario y Avanzis le ha respondido pidiéndole algún tipo de información para poder seguir con la resolución de la incidencia.
- Solucionado: Avanzis ha solucionado la incidencia.
- Cerrado: El cliente está conforme con la resolución dada por Avanzis.

El estado **cerrado** es especialmente importante, ya que el cliente **debe** cerrar la incidencia, indicando de esta manera que bajo su punto de vista está solucionada. Puede hacerlo en cualquier momento, incluso si nosotros no la hemos marcado como solucionada.

No es necesario que los clientes cierren todas las incidencias, lo utilizamos de manera informativa, para saber si están de acuerdo con la solución. Pero si no la cierran, les seguirá apareciendo como incidencias abiertas en su listado. Por tanto, si el cliente quiere que al acceder a la página de inicio del CRM no le aparezcan de primeras las incidencias abiertas que están solucionadas (siempre que el cliente esté conforme con la solución) se antoja **fundamental** que por parte del cliente se **cierren las incidencias**.

3. CREAR UNA INCIDENCIA

Para crear una incidencia, hemos de darle a “**Nueva incidencia**” en el listado de incidencias. A continuación se nos abrirá un formulario con campos para rellenar para crearla.

The screenshot shows the 'Nueva Incidencia / Consulta' form in the Avanzis client area. The form is titled 'Nueva Incidencia / Consulta' and is located in the 'Área de cliente' section. The user is identified as 'Bienvenido Rafa Gimeno (Avanzis SL)' with links for 'Desconectar' and 'Preferencias'. The form contains the following fields:

- Título:** A text input field.
- Descripción:** A large text area for entering the incident details.
- Relacionado con:** A dropdown menu.
- Prioridad:** A dropdown menu with 'Media' selected.
- Tipo:** A dropdown menu with 'Otros' selected.

Below the form, there is a message: 'Pulsa aceptar para crear la incidencia. Una vez creada, podrás añadir archivos adjuntos y comentarios.' At the bottom left, there are two buttons: 'Aceptar' (green) and 'Cancelar' (grey).

Figura 3 Creación de una incidencia

Los campos que tenemos que rellenar son los siguientes:

- **Título:** Título de la incidencia que estamos introduciendo.
- **Descripción:** Descripción de la incidencia que estamos introduciendo.
- **Relacionado con:** Servicio con el que está relacionada la incidencia. También tenemos el valor “Otros” por si el servicio no está en la lista.
- **Prioridad:** Nivel de prioridad de la incidencia. Puede ser “Alta”, “Media” o “Baja”. Es **muy importante** que el cliente otorgue la **prioridad adecuada**, ya que así Avanzis podrá gestionarla de la mejor manera posible.
- **Tipo:** Describe la tipología de la incidencia, es decir, a qué se debe la incidencia que estamos introduciendo. Sus posibles valores son “Error”, “Nueva Funcionalidad”, “Cambio”, “Administrativa”, “Otros”, “Asistencia Técnica” y “Consulta”.

Cuando tengamos todos estos campos rellenos, le daremos a “Aceptar” y ya tendremos nuestra incidencia creada. Por tanto, nos aparecerá en nuestro **Listado de incidencias**. Además, el cliente recibirá un correo electrónico con los datos de la misma.

4. DETALLES DE UNA INCIDENCIA

Si en el **Listado de incidencias** le damos al título de una incidencia, accedemos a los **detalles** de la misma.



The screenshot shows the Avanzis customer interface. At the top left is the Avanzis logo. At the top right, it says 'Área de cliente' with a welcome message for 'Rafa Gimeno (Avanzis SL)' and links for 'Desconectar' and 'Preferencias'. The main content area displays the incident details: 'Incidencia / Consulta: Nº 55 Estado: Pendiente de lectura', 'Tipo: Cambio Prioridad: Baja Relacionado con: Fecha: 25/11/2008 15:46:03'. The title is 'Cambio de logos de la portada'. Below the title is the description: 'Necesito cambiar los logos de la portada por otros más grandes. Además, me gustaría que aparecieran en la columna derecha de la página en vez de en el pie.' There are three sections: 'Adjuntos' with one attachment 'Logos Nuevos (Logo1.jpg)', 'Comentarios' with one comment 'Te He Adjuntado El Primero De Los Logos' dated 25/11/2008 16:14:34, and buttons for 'Añadir adjunto', 'Añadir comentario', 'Cerrar incidencia', and 'Volver'. The website URL 'www.avanzis.com' is at the bottom right.

Figura 4 Detalles de una incidencia

En esta pantalla lo primero que vemos son los **datos** de la incidencia. Podemos realizar las siguientes acciones:

- Añadir un adjunto: Si nuestra incidencia requiere de algún **archivo adjunto**, podemos añadirlo aquí.
- Añadir comentarios: Podemos añadir comentarios a la incidencia, así como ver el flujo de comentarios existente ya que tanto el cliente como Avanzis pueden añadir comentarios.
- Cerrar incidencia: Cuando una incidencia está solucionada por parte de Avanzis y el cliente está de acuerdo con la solución dada (o si por algún motivo se decide cerrar una incidencia), el cliente debe **cerrar la incidencia**, ya que si no le aparecerá como **abierta** cuando realmente está **solucionada**. Para ello, bastará con darle al botón de color rojo “Cerrar incidencia”.
- Volver: Para volver al listado de incidencias.

5. PREFERENCIAS

Para acceder a las preferencias de nuestra cuenta hay que darle al enlace “Preferencias” que se encuentra en la parte superior derecha.



Figura 5.1 Enlace a preferencias

En las preferencias podemos cambiar la contraseña de la cuenta de acceso al CRM.

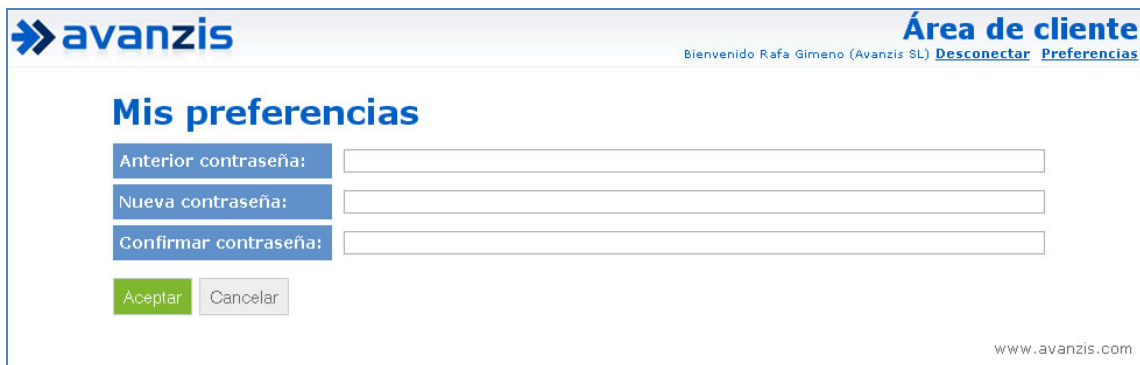
A screenshot of the 'Mis preferencias' (My preferences) page. The page title is 'Mis preferencias'. It contains three input fields for password changes: 'Anterior contraseña:', 'Nueva contraseña:', and 'Confirmar contraseña:'. Below these fields are two buttons: 'Aceptar' (Accept) and 'Cancelar' (Cancel). The Avanzis logo is in the top left, and the user's name and the 'Preferencias' link are in the top right. The URL 'www.avanzis.com' is visible in the bottom right corner.

Figura 5.2 Preferencias

Para ello, simplemente hay que rellenar los campos que se nos pide en el formulario.