

# Sitio de Atención al Cliente

Julio 2009

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>INGRESANDO AL SITIO</b> .....	<b>2</b>
<b>ESTRUCTURA DEL SITIO</b> .....	<b>3</b>
<b>OPCIONES</b> .....	<b>4</b>
SOPORTE EN LÍNEA .....	4
NUEVA SOLICITUD .....	4
SOLICITUDES .....	4
TAREAS PENDIENTES .....	4
TAREAS REALIZADAS .....	4
SISTEMAS INSTALADOS .....	4
ADMINISTRAR USUARIOS .....	5
BÚSQUEDA.....	5

## Introducción

Nuestro sitio de Atención al Cliente (DWAC) permite administrar los cambios en los sistemas instalados en su empresa y es una herramienta para el soporte brindado por DesignWare.

El uso de esta herramienta ayuda a optimizar y coordinar las acciones entre DesignWare y los miembros de su empresa.

## Ingresando al Sitio

Para utilizar el sitio de atención al cliente lo primero que necesitará es disponer de un usuario y contraseña, los cuales podrá solicitar telefónicamente o por mail a [sopORTE@designware.com.uy](mailto:sopORTE@designware.com.uy).

Luego, desde su navegador podrá ingresar al sitio digitando: <http://clientes.designware.com.uy/>.



En la página de "Login" deberemos digitar el usuario y la contraseña proporcionados por DesignWare para poder acceder al área de soporte.

### Estructura del Sitio

Una vez que fue aceptado el usuario y la contraseña ingresaremos al área de soporte que tiene el siguiente aspecto:



El área de **Información de Sesión** siempre está visible e indica que usuario está logueado y que tipo de usuario es. También permite modificar sus datos de contacto y cambiar su contraseña.

Las **Opciones del Menú** nos permiten navegar por las diferentes opciones del sitio y pueden variar de acuerdo a los privilegios del usuario que inició sesión.

En el **Encabezado** podemos volver a la página principal de soporte con Inicio, cerrar la sesión con Logout, acceder a la página de Contacto y acceder a la zona de búsqueda con el botón **Buscar**.

**Área Central** es la que va variando su contenido a medida que vamos navegando por el sitio.

## Opciones

### Soporte en Línea

La página de Inicio es la que aparece inmediatamente al ingresar al área de soporte y tiene dos secciones realmente útiles:

- **Últimas Solicitudes:** muestra las últimas solicitudes realizadas por cualquiera de los usuarios de la empresa.
- **Instalaciones Pendientes:** muestra los sistemas y ubicaciones que no están actualizados.

### Nueva Solicitud

Desde esta opción podemos agregar solicitudes de modificaciones. Esto permite generar un registro de la solicitud asociado al cliente y el usuario.

### Solicitudes

En esta opción se puede acceder al registro histórico de solicitudes propias y de su empresa.

### Tareas Pendientes

Una vez que la solicitud ingresa en DesignWare se revisa y en caso de que no pueda ser resuelta con un contacto telefónico o una explicación por mail, se convierte en una tarea. En la opción "Tareas Pendientes" podemos ver las tareas que DesignWare tiene pendientes de realizar asociadas al cliente que inició sesión. También podemos ver el estado de la tarea que puede ser PENDIENTE, EMPEZADA y PRONTA. Además con el vínculo [Avisarme cuando esté pronta!!](#) podemos hacer que el sistema nos avise con un mail cuando la tarea quede PRONTA.

### Tareas Realizadas

Una vez que la modificación que generó la tarea se instala o se resuelve la tarea pasa a estado FINALIZADA. El histórico de tareas finalizadas puede consultarse desde la opción "Tareas Realizadas".

### Sistemas Instalados

Desde esta opción podemos ver los sistemas instalados en sus diferentes ubicaciones. También podemos acceder al historial de versiones e instalaciones para cada ubicación, así como los cambios realizados en cada versión.

La instalación de cada versión es registrada automáticamente por nuestro sistema de actualización online (DesignWare Global Update) o por nuestros técnicos en caso de instalación manual.



**Sistemas Instalados**

Bienvenido SUNOMBRE, usted está logueado como administrador de EMPRESA DEMO S.A., [Modificar sus datos](#)

**Empresa**  
**Servicios**  
**Productos**  
**Cientes**  
**Soporte en Línea**  
 Nueva Solicitud  
 Solicitudes  
 Tareas Pendientes  
 Tareas Realizadas  
 Sistemas Instalados  
 Administrar Usuarios

**Sistemas Instalados**

<b>Sistema:</b> PUNTOSHOP	<b>Versión Actual:</b> <a href="#">24</a> <a href="#">historial de versiones</a>
<b>Ubicación:</b> DEPÓSITO	<b>Versión:</b> <a href="#">24</a> <a href="#">instalaciones</a>
<b>Ubicación:</b> MONTEVIDEO SHOPPING	<b>Versión:</b> <a href="#">23</a> <a href="#">instalaciones</a>
<b>Ubicación:</b> PORTONES	<b>Versión:</b> <a href="#">24</a> <a href="#">instalaciones</a>
<b>Ubicación:</b> PUNTA CARRETAS	<b>Versión:</b> <a href="#">23</a> <a href="#">instalaciones</a>
<b>Ubicación:</b> TRES CRUCES	<b>Versión:</b> <a href="#">23</a> <a href="#">instalaciones</a>
<b>Sistema:</b> SISTEMA EMPRESA DEMO	<b>Versión Actual:</b> <a href="#">27</a> <a href="#">historial de versiones</a>
<b>Ubicación:</b> DEPÓSITO	<b>Versión:</b> <a href="#">27</a> <a href="#">instalaciones</a>

## Administrar Usuarios

Existen dos tipos de usuarios: Cliente y Administrador. En todos los clientes existe al menos un usuario Administrador que es el que tiene la opción "Administrar Usuarios" en el menú principal y puede agregar otros usuarios a la empresa.

Si su usuario es de tipo Administrador en el menú de soporte en línea tendrá disponible esta opción en la cual podrá agregar o quitar otros usuarios de la empresa.

## Búsqueda

Con la opción búsqueda que se encuentra en la esquina superior derecha usted podrá acceder de manera centralizada a documentos, tareas y páginas generales o asociados a su empresa.