MANUAL DE USUARIO
SupportCSI

Versión 1.0

CONTENIDO

1. SUPPORTCSI 4

2. OBJETIVOS DE LA APLICACIÓN 5

2. Acceder a SupportCSI 6

3. Iniciar sesión 6

4. Administrador 7

5. Navegación administrador 8

6. Registrar usuario 8

7. Buscar usuario 9

8. Consultar usuario 9

9. Actualizar usuario 10

10. Registrar cliente 11

11. Buscar cliente 12

12. Consultar cliente 13

13. Actualizar cliente 13

14. Buscar aporte 14

15. Consultar aporte 15

16. Analista 15

18. Registrar un aporte 16

19. Actualizar aporte 17

20. Perfil 18

21. Actualizar datos 18

22. Cerrar sesión 19

RECOMENDACIONES 20

INTRODUCCIÓN

Bienvenido a el gestor de conocimiento SupportCSI, este gestor está diseñado de tal manera que los usuarios puedan usarlo de manera ágil e intuitiva, para facilitar la realización y consulta de información de forma segura y rápida.

Este es un recurso que le ayudará a utilizar SupportCSI, podrá encontrar respuesta a preguntas de su funcionamiento y empleo de sus diferentes componentes y secciones, está dirigido a usuarios, con o sin experiencia. Para los usuarios sin experiencia es una ayuda práctica para adquirir conocimientos en la herramienta, y para usuarios con experiencia, este funcionara como documento de consulta.

SupportCSI maneja 2 tipos de usuarios: Administrador y Analista, de acuerdo al rol o tipo de usuario que tenga SupportCSI contara con más o menos funcionalidades.

Esperamos que este manual sea de utilidad, facilite su trabajo y que su experiencia con el SupportCSI sea agradable.

1. SUPPORTCSI

El sistema gestor de conocimiento SupportCSI es una herramienta informática y telemática que:

- Utiliza diferentes navegadores web (Chrome, Mozilla firefox, Internet Explorer, Opera,..) que posibilitan el acceso a la información en cualquier momento desde cualquier lugar con conexión a Internet o a redes con protocolo TCP/IP.

- El acceso al sistema es restringido y la información puede ser visualizada y tratada en las mismas condiciones, con las mismas funciones y con el mismo aspecto en cualquier ordenador.

- Tiene estructura cliente/servidor que permite el ingreso y consulta de información y utiliza páginas elaboradas con un estándar aceptado por el protocolo http.

- Incluye una interfaz gráfica común, con un único punto de acceso, de manera que en ella se integran los diferentes elementos del sistema.
- Permite al usuario acceder a recursos y a cualquier información disponible en Internet a través de enlaces y las herramientas de navegación que le proporciona el navegador en Internet.
- Permite establecer diferentes niveles de usuarios con distintos privilegios de acceso. Contempla el administrador, que se encarga de la gestión del sistema y sus usuarios y los analistas que son los encargados de registrar y consultar los aportes en el gestor de conocimiento.

Con la generalización de Internet, las empresas utilizan los servicios de la red para uso empresarial y facilitar el trabajo colaborativo, esta modalidad de trabajo facilita y entrena para la solución de problemas, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, entre otros, El uso de SupportCSI trae varios beneficios a la organización, algunos de ellos son:

- Proporciona un punto de acceso unificado al conocimiento de la organización.
- Facilita el trabajo en equipo, permitiendo trabajar sobre el conocimiento a todos los analistas de soporte de la organización.
- Ofrece distintas perspectivas de un mismo conocimiento: Muestra diferentes procesos y formas de solución.
- Favorece la transferencia, para que el conocimiento fluya y se divulgue fácilmente por toda la organización.
- Permite relacionar los conocimientos entre sí de una forma clara, próximo al lenguaje natural para facilitar a los demás la comprensión de nuestro conocimiento.
- Posibilita la organización del conocimiento según los distintos objetivos.

- Representa visualmente el conocimiento de la organización.
- Proporciona un sistema escalable hacía formatos y tecnologías futuras.

Gracias a SupportCSI, la empresa CSI Group realizará sus procesos de soporte más fácilmente debido a que todas las soluciones y procesos de soporte permanecerán registrados en SupportCSI para que los agentes puedan consultarlos fácilmente y en cualquier momento por medio del módulo de búsquedas y reportes que permite buscar aportes por medio de palabras clave y consultarlos respectivamente, los analistas también podrán registrar nuevos aportes logrando así el enriquecimiento del sistema y además, gracias a la tecnología usada para su desarrollo se podrán agregar nuevas funcionalidades fácilmente en el futuro.

SupportCSI ayudará a la empresa CSI Group a evitar que los analistas de soporte inviertan tiempo en redescubrir soluciones que ya se encontraron en el pasado y permitirá que los conocimientos adquiridos por analistas ausentes o que ya no continúan en la organización permanezcan disponibles para su consulta lo que a su vez facilitará el proceso de capacitación y enseñanza de nuevos analistas de soporte dentro de la organización.

2. OBJETIVOS DE LA APLICACIÓN

SupportCSI tiene como objetivo principal permitir el registro de aportes de soporte de forma fácil y rápida para facilitar la solución de las incidencias. El gestor de conocimiento cuenta con los siguientes módulos:

Módulo de registro: Este subsistema se encargará de registrar las soluciones de soporte y los usuarios en el gestor de conocimiento.

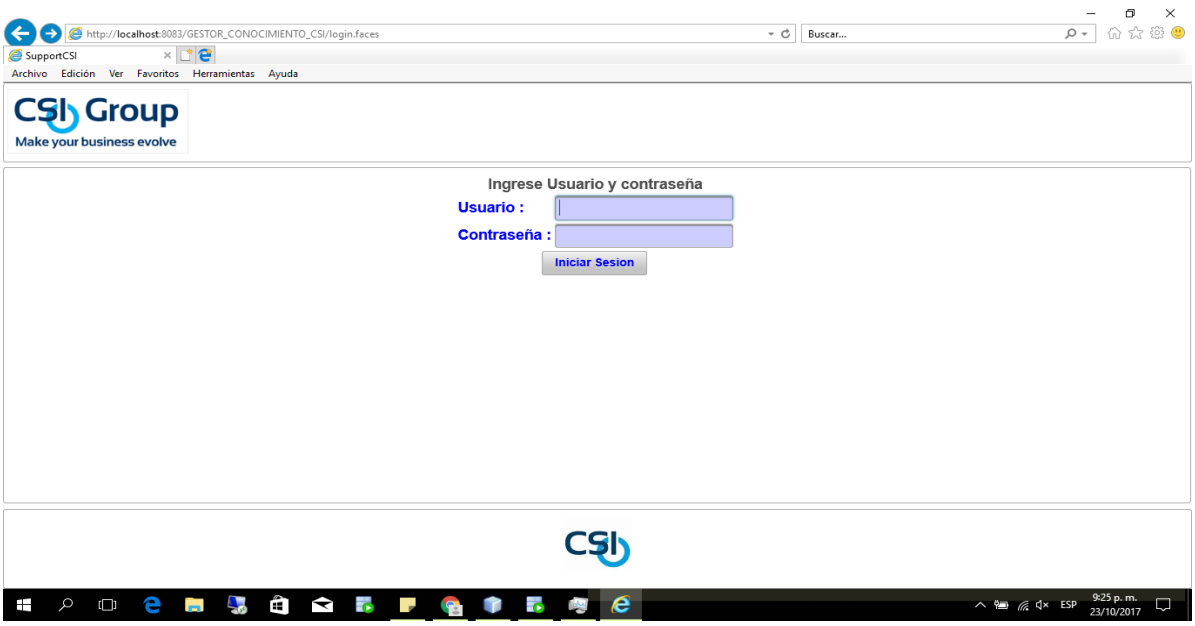
Módulo de búsqueda: Este subsistema permitirá a los usuarios buscar las soluciones de soporte almacenadas en el gestor de conocimiento, mediante palabras claves.

Módulo de consulta: Este subsistema permitirá a los usuarios consultar las soluciones de soporte registradas en el gestor de conocimiento.

Módulo de ayuda: En este subsistema se encontrará la información sobre el gestor de conocimiento y su funcionamiento.

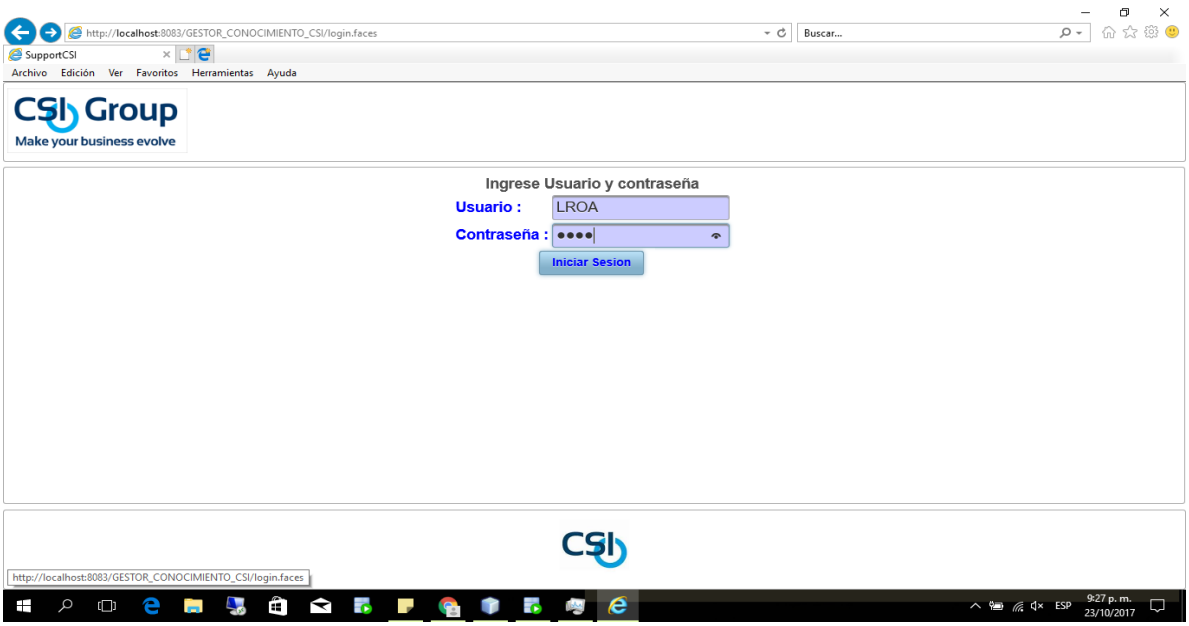
2. Acceder a SupportCSI

Para acceder a SupportCSI debe abrir su navegador web (se sugiere usar Google Chrome) y debe ingresar en la barra de direcciones http://localhost:8083/GESTOR_CONOCIMIENTO_CSI/login.faces para cargar la página del login del sistema.



3. Iniciar sesión

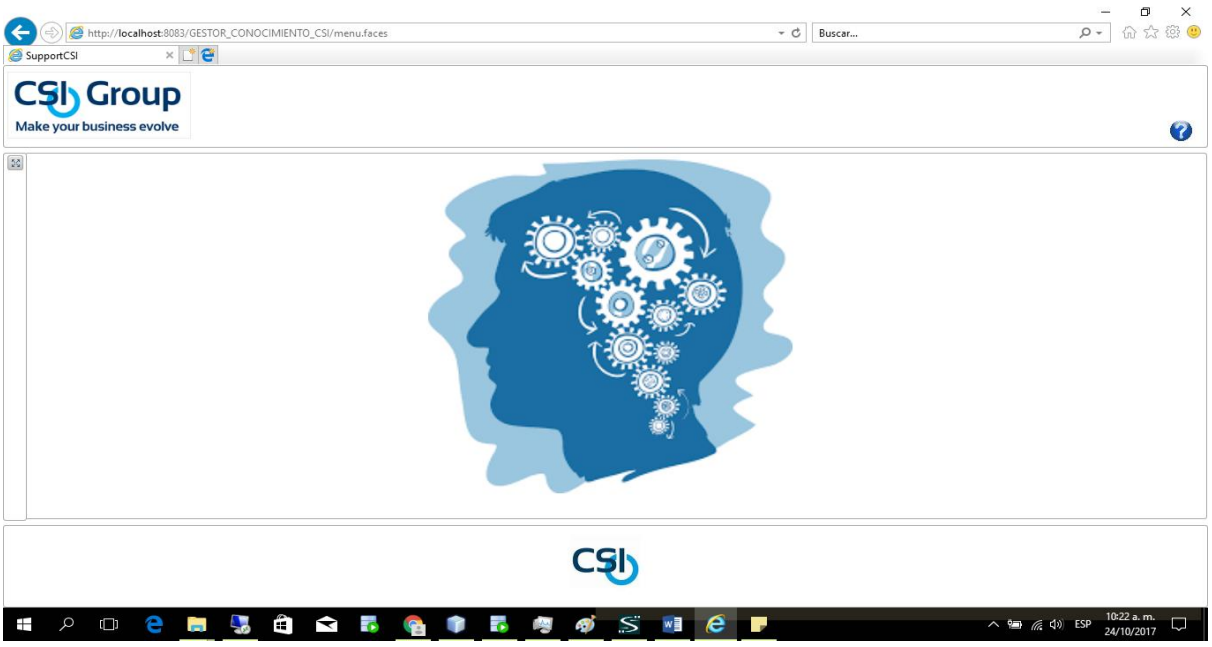
Para iniciar sesión en SupportCSI ingrese en la barra de direcciones de su navegador la dirección http://localhost:8083/GESTOR_CONOCIMIENTO_CSI/login.faces y se mostrará automáticamente el formulario de login, para iniciar sesión es necesario que ingrese el nombre de usuario y contraseña de su cuenta en el formulario Iniciar sesión.



Asegúrese que los datos están correctamente diligenciados y haga clic en el botón “Iniciar sesión” para ingresar al sistema.

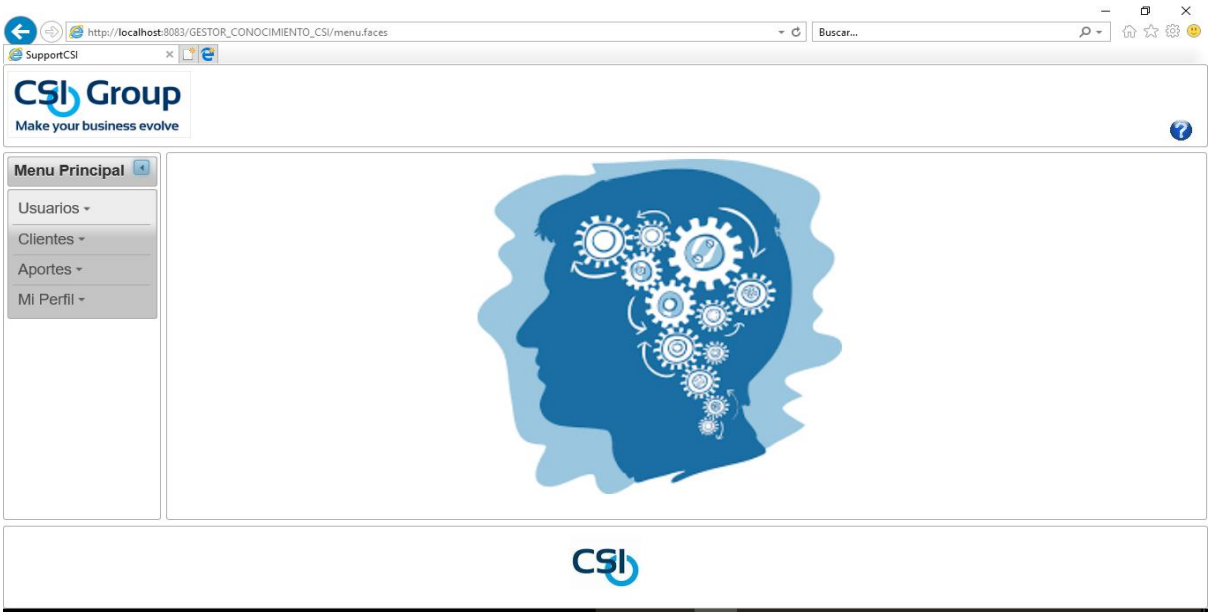
4. Administrador

El administrador del sistema es el encargado de administrar los usuarios y clientes del sistema (Registrar, actualizar, buscar y consultar), también puede consultar y buscar aportes, la interfaz principal de un administrador es la siguiente:



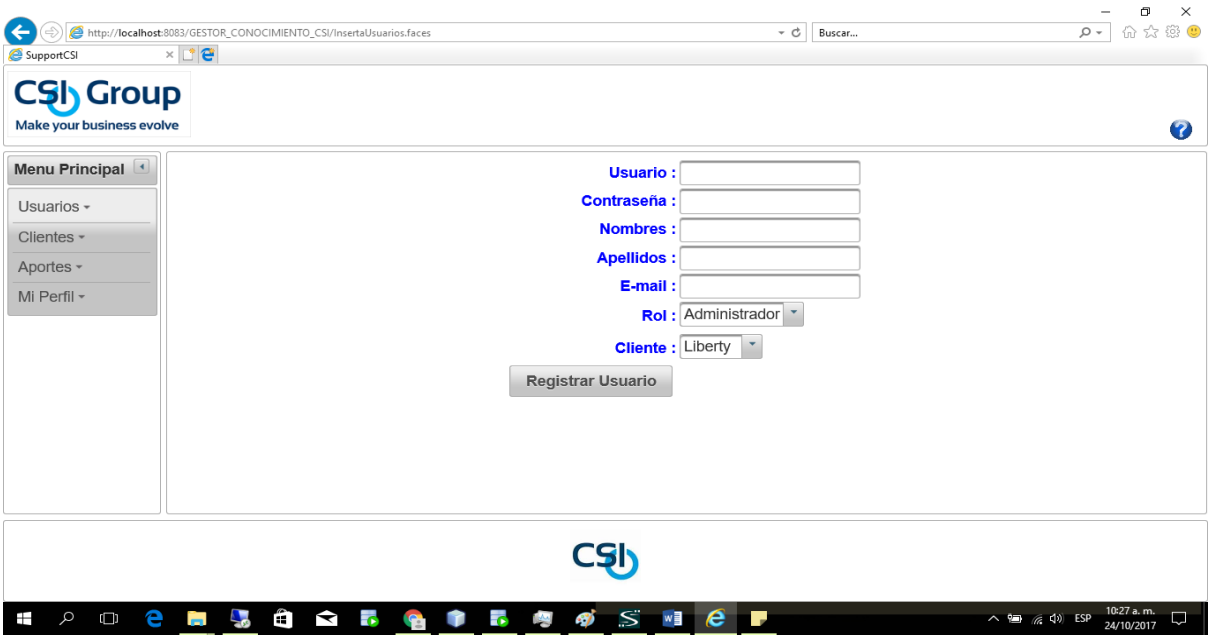
5. Navegación administrador

SupportCSI cuenta con un icono de ayuda en la parte superior de la página, y al lado izquierdo cuenta con el menú de navegación que desplegará para el usuario administrador las opciones de aportes, clientes y usuarios.



6. Registrar usuario

Para registrar un nuevo usuario en el sistema (Administrador, Analista) debe haberse logueado y contar con un rol de administrador, diríjase a la interfaz de usuarios desde el menú de navegación y haga clic en la opción Registrar usuario la cual redirecciona al formulario de registrar usuario.

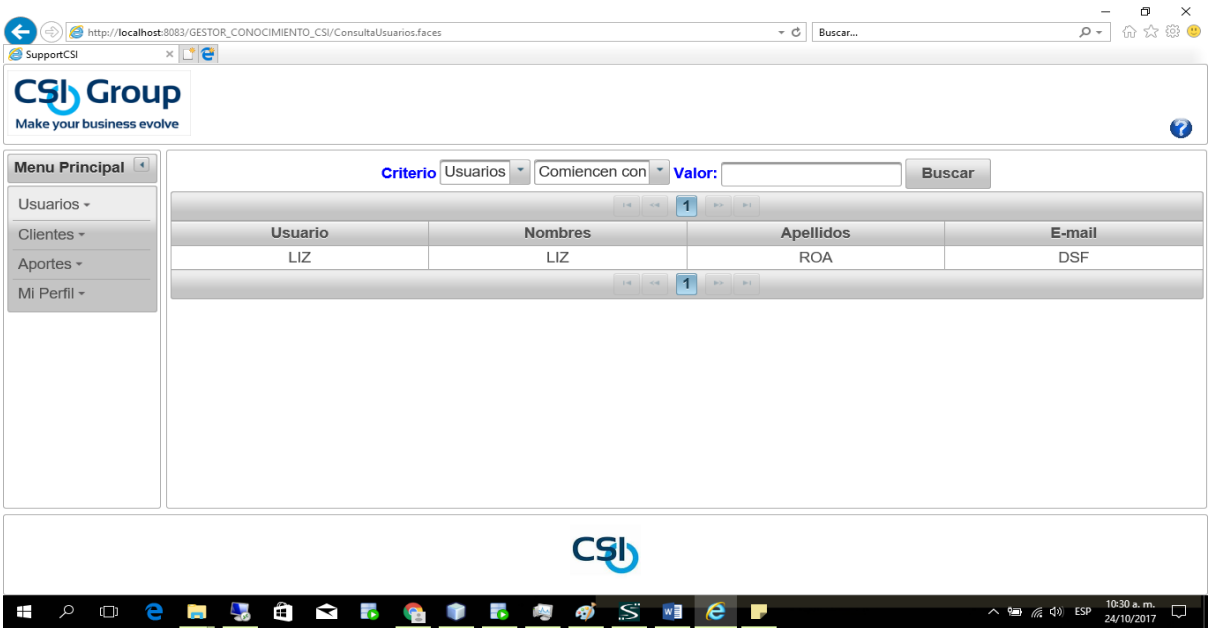


En este formulario debe llenar los datos del nuevo usuario y seleccionar el tipo de usuario a registrar, es importante ingresar todos los datos requeridos, si los datos requeridos no son llenados aparecerá el mensaje “Es necesario ingresar todos los campos obligatorios (*)”, además la contraseña no puede tener menos de 7 caracteres o de lo contrario el mensaje “contraseña insegura” se desplegará.

Si todos los datos están correctos haga clic en “registrar” para crear un nuevo usuario en el sistema y el mensaje “El usuario fue ingresado exitosamente” se mostrará.

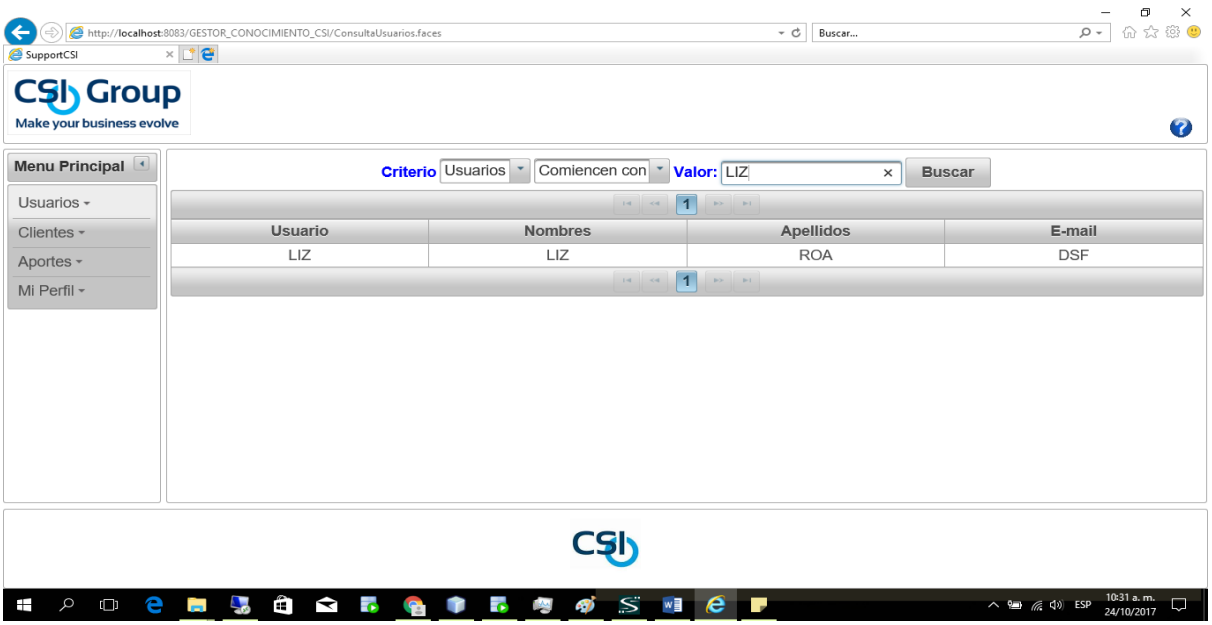
7. Buscar usuario

Para buscar un usuario registrado en el sistema debe estar logueado en el sistema con el rol de administrador, haga clic en Buscar usuario desde Usuarios en el menú de navegación, luego digite una palabra o frase clave que contenga el usuario a buscar y haga clic en Buscar, inmediatamente aparecerán los diferentes usuarios registrados en el sistema que cumplan con los parámetros de búsqueda.



8. Consultar usuario

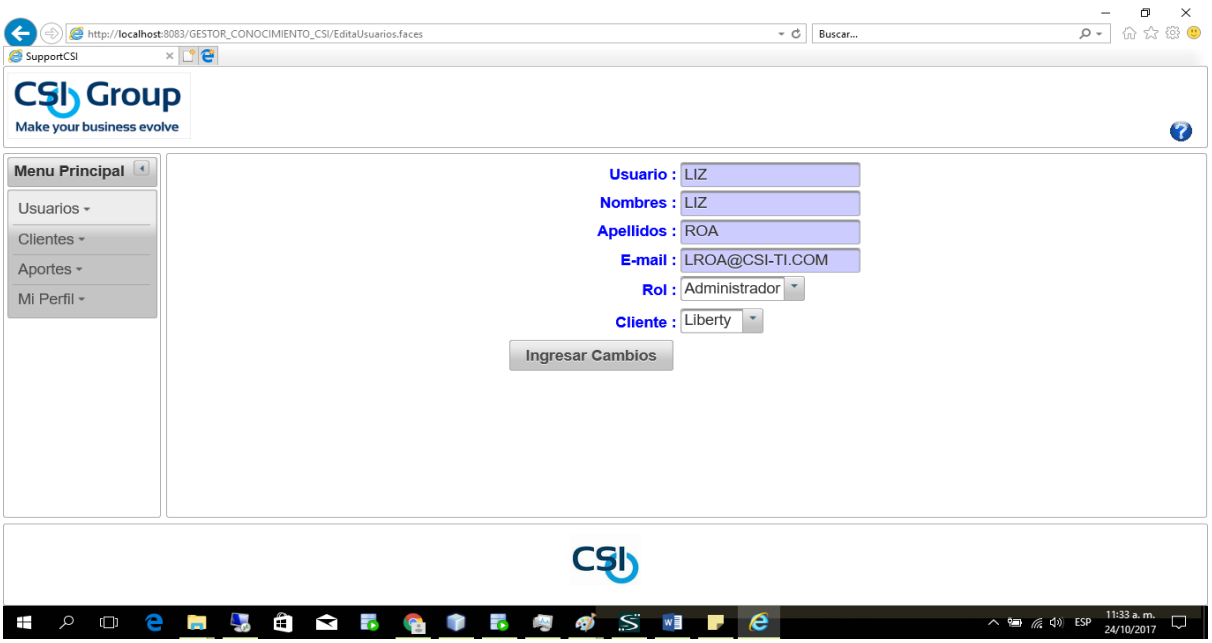
Después de buscar el usuario a consultar (véase buscar usuario) seleccione el usuario que desee consultar y se desplegará la información de dicho usuario.



9. Actualizar usuario

El usuario administrador puede actualizar la información de otros usuarios, ya sean administradores o analistas desde la opción Actualizar usuario desde Usuarios en el menú de navegación, consulte el usuario a actualizar (véase consultar usuario) y seleccione la opción editar para desplegar el formulario de actualizar usuario.

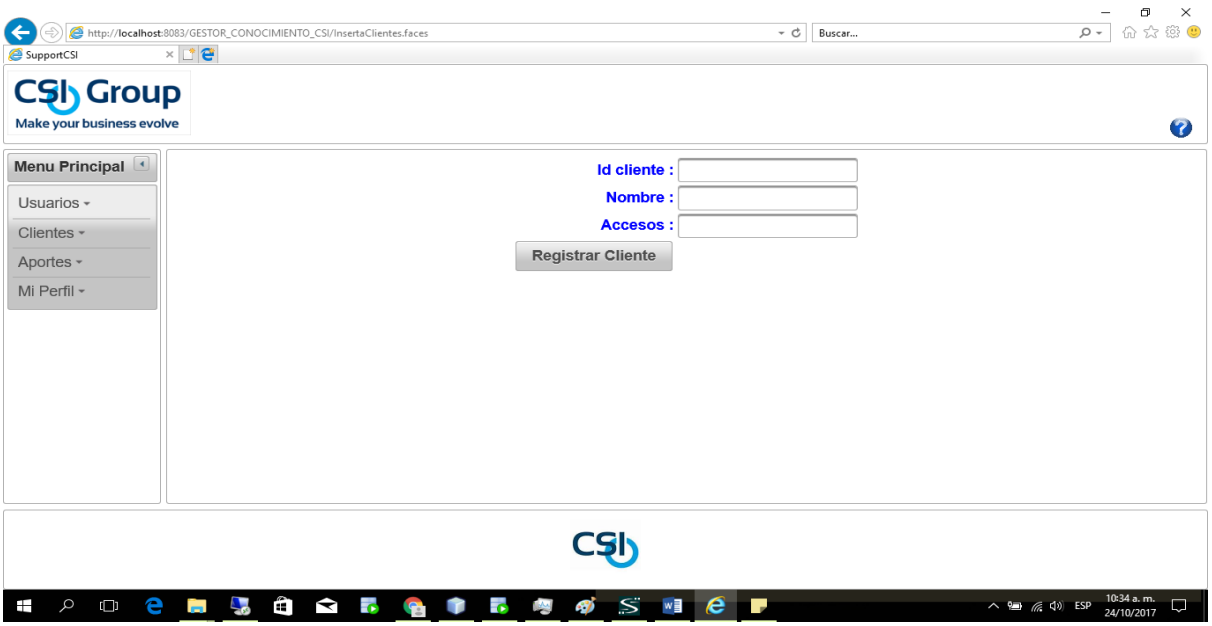




Después de ingresar los nuevos datos haga clic en el botón Ingresar cambios para actualizar los datos del usuario en el sistema.

10. Registrar cliente

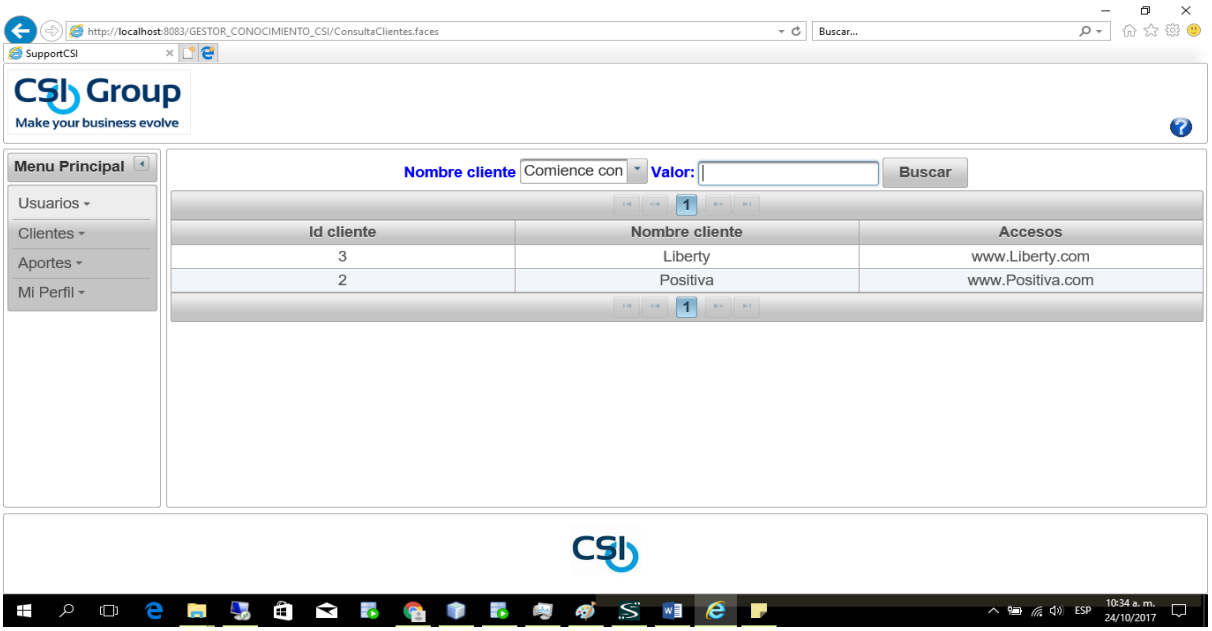
Para crear un nuevo cliente en el sistema debe haberse logueado y contar con un rol de administrador, diríjase a la interfaz de clientes desde el menú de navegación y haga clic en la opción Registrar cliente la cual redirecciona al formulario de registrar cliente.



Ingrese los datos del nuevo cliente que pide el formulario y si todos los datos están correctos haga clic en “Registrar Cliente” para crear un nuevo cliente, el sistema desplegará el mensaje “El cliente fue ingresado exitosamente”.

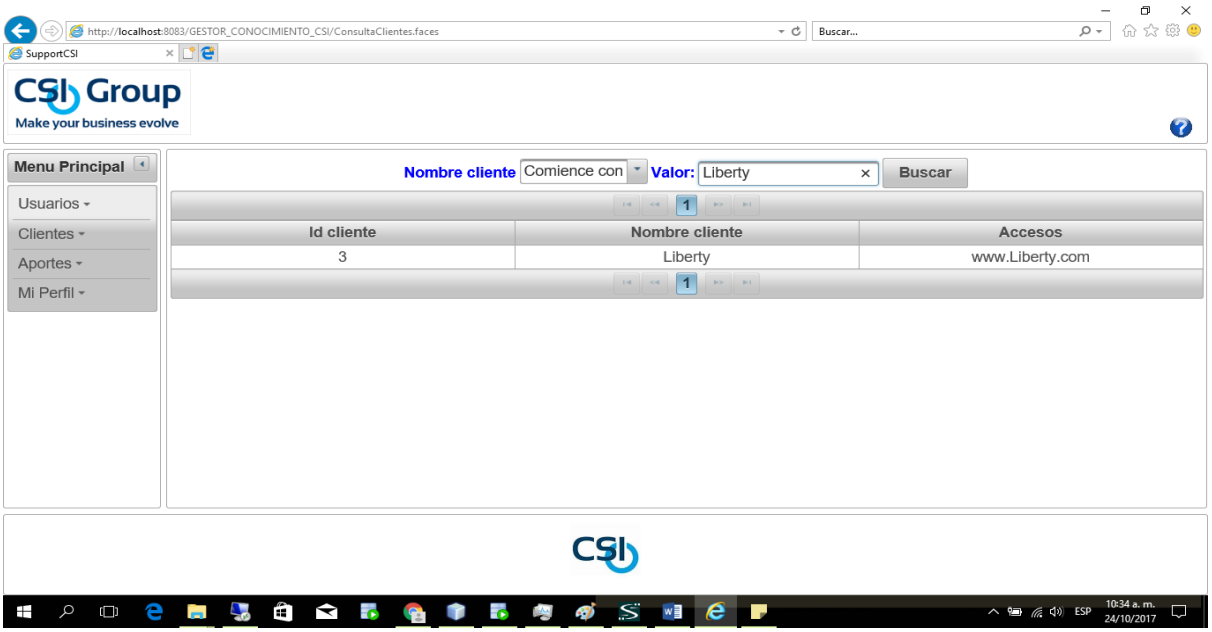
11. Buscar cliente

Para buscar un cliente registrado en el sistema debe estar logueado en el sistema con el rol de administrador, haga clic en Buscar clientes desde Clientes en el menú de navegación, luego digite una palabra o frase clave que contenga el cliente a buscar y haga clic en Buscar, inmediatamente aparecerán los diferentes clientes registrados en el sistema que cumplan con los parámetros de búsqueda.



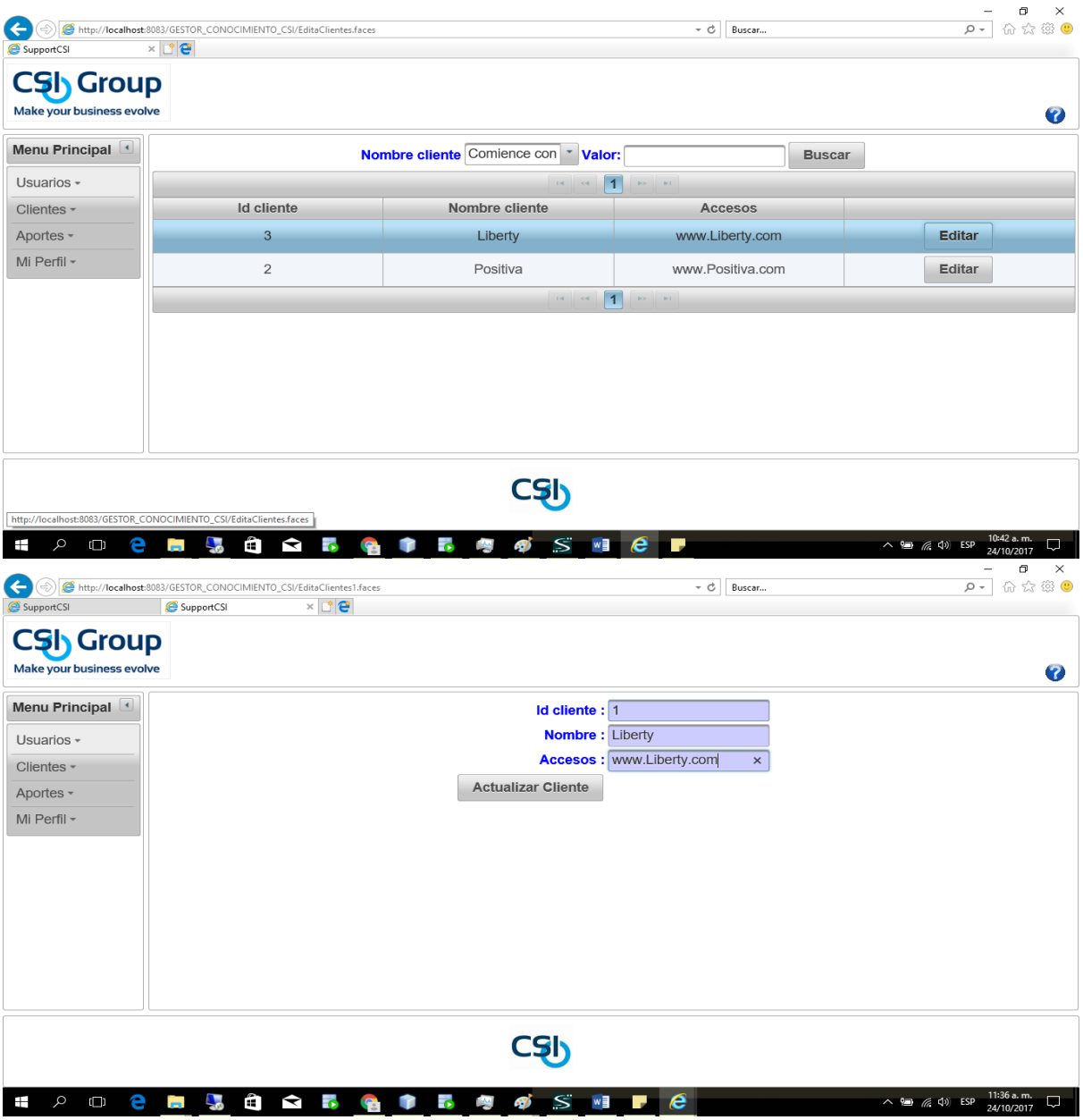
12. Consultar cliente

Después de buscar el cliente a consultar (véase buscar cliente) seleccione el cliente que desee consultar y se desplegará la información de dicho cliente.



13. Actualizar cliente

Para actualizar la información de un cliente registrado en el sistema es necesario estar logueado en el sistema y contar con el rol de administrador, ingrese a la opción Actualizar cliente desde Clientes en el menú de navegación, consulte el cliente a actualizar (véase consultar cliente) y seleccione la opción Editar para desplegar el formulario de actualizar cliente.



Después de ingresar los nuevos datos haga clic en el botón Actualizar cliente para actualizar los datos del cliente en el sistema.

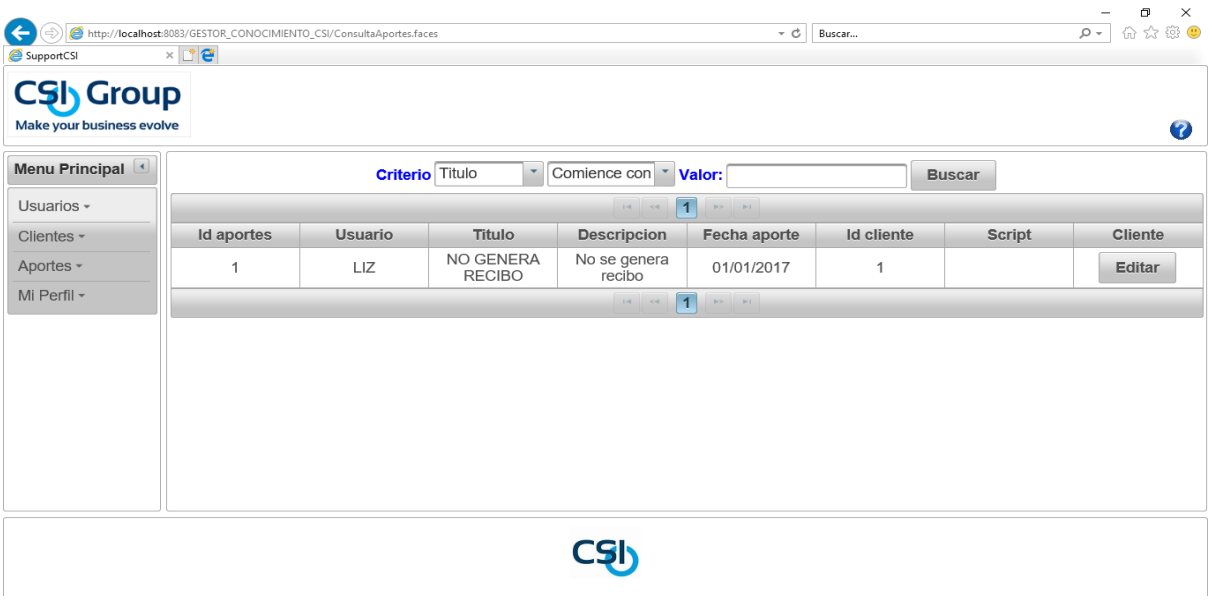
14. Buscar aporte

Para buscar un aporte debe estar logueado en el sistema, haga clic en Consultar reportes desde Aportes en el menú de navegación, luego digite una palabra o frase clave que contenga el aporte a buscar y haga clic en Buscar inmediatamente aparecerán los aportes registrados en el sistema que cumplan con los parámetros de búsqueda.



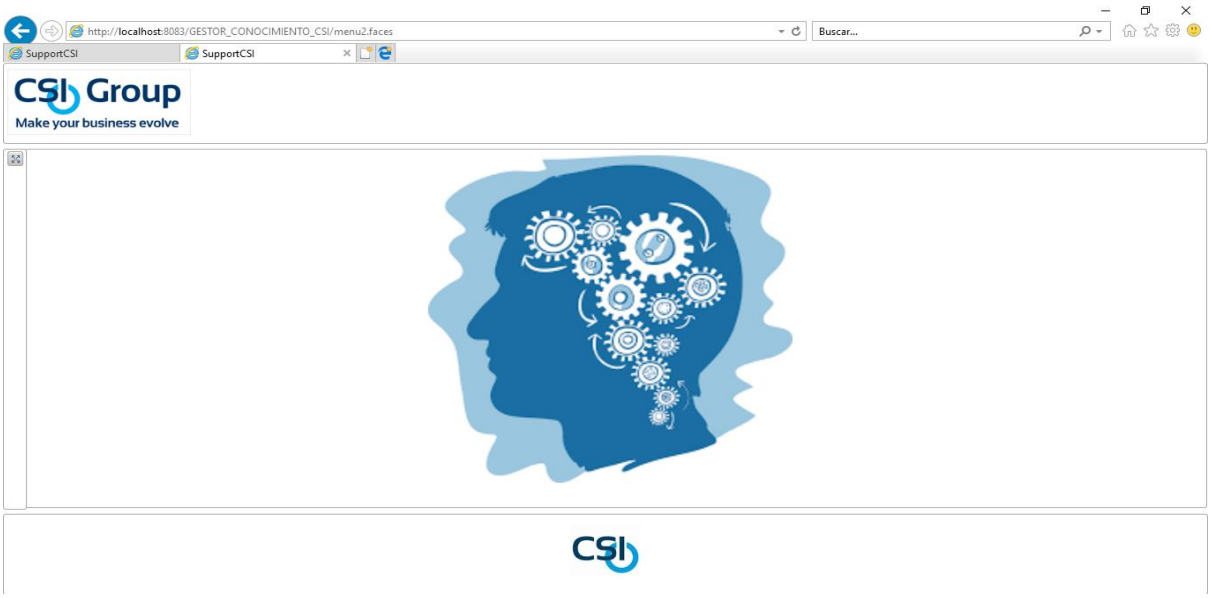
15. Consultar aporte

Después de buscar el aporte a consultar (véase buscar aporte) seleccione el aporte que desee consultar y se desplegará la información de dicho aporte.



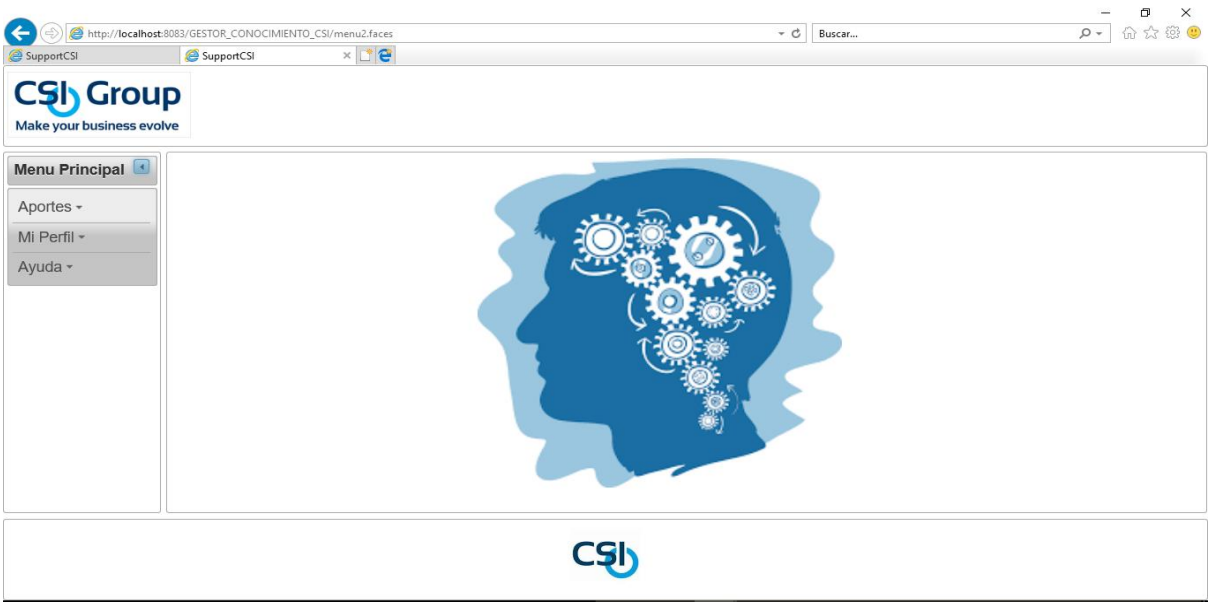
16. Analista

Los analistas son los encargados de la gestión de los aportes en el sistema (Registrar, actualizar, buscar y consultar), la interfaz principal de un analista es la siguiente:



17. Navegación analista

SupportCSI cuenta con una opción de ayuda en la parte superior de la página, y al lado izquierdo cuenta con el menú de navegación que desplegará para el usuario analista la opción aportes.



18. Registrar un aporte

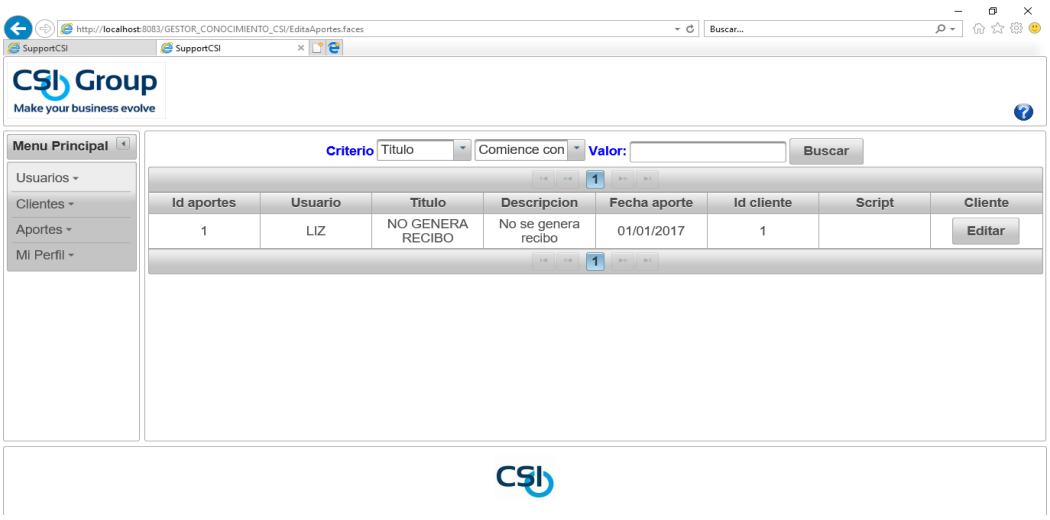
Para registrar un aporte debe estar logueado como analista, haga clic en Registrar reporte desde aportes en el menú de navegación, aparecerá el formulario de aporte,



Diligencie todos los datos del nuevo aporte en el formulario de aporte y por último haga clic en Registrar aporte

19. Actualizar aporte

Para actualizar la información de un aporte registrado en el sistema es necesario estar logueado en el sistema, ingrese a la opción Actualizar aporte desde Aportes en el menú de navegación, consulte el aporte a actualizar (véase consultar aporte) y seleccione la opción actualizar aporte para desplegar el formulario de actualizar aporte.

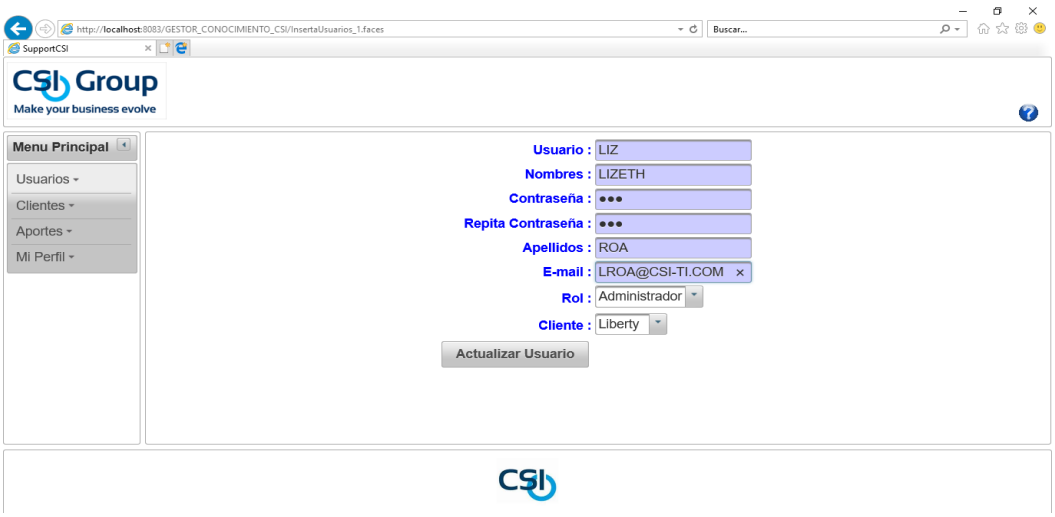




Después de ingresar los nuevos datos haga clic en el botón Actualizar datos para actualizar los datos del aporte en el sistema.

20. Perfil

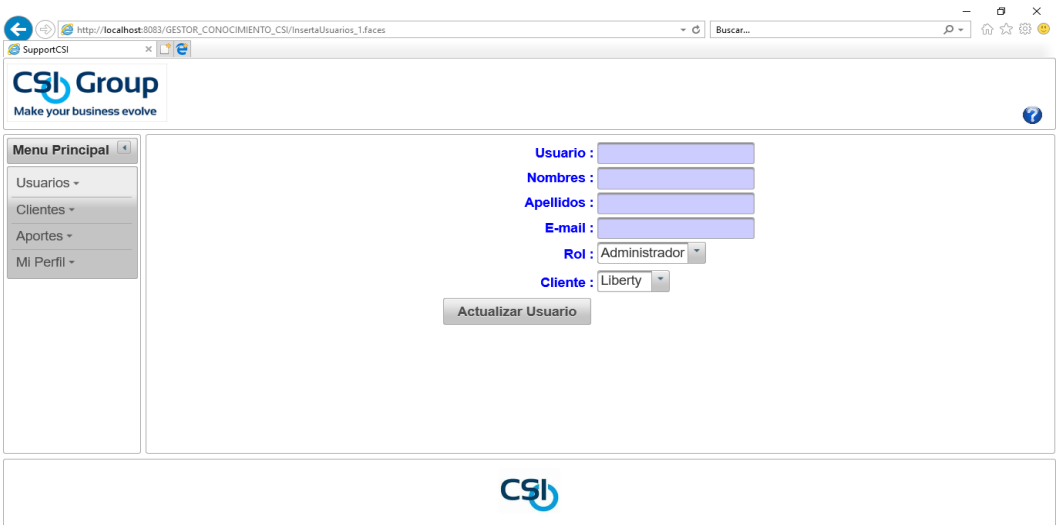
El perfil de un denunciante como el de todos los usuarios es el siguiente:



En el perfil están todos los datos del usuario

21. Actualizar datos

Para actualizar los datos diríjase a actualizar datos desde perfil en el menú principal y digite los datos a actualizar y la contraseña de la cuenta dos veces en el formulario Editar perfil.



Haga clic en el botón Actualizar para actualizar su perfil y datos, Y si los datos se actualizan correctamente el mensaje El usuario fue actualizado correctamente se desplegará.

22. Cerrar sesión

Para cerrar su sesión desde el menú principal haga clic en Mi perfil y luego en la opción Salir.

RECOMENDACIONES

- SupportCSI fue desarrollado para la empresa CSI GROUP, por lo tanto su uso es empresarial.
- Para el mejor funcionamiento y rendimiento de la aplicación es recomendable usar como navegador Chrome.
- Siga atentamente los pasos del manual de instalación para el correcto funcionamiento del aplicativo.
- Para un mejor manejo de SupportCSI, se recomienda leer el manual de usuario correspondiente según su rol en el gestor de conocimiento.