



CASO DE USO - 580/16

Emisión y Seguimiento de Consultas

Caso ENTERQUO

Fecha de Creación: 10/02/2016

Fecha de Actualización: 11/02/2016

Emisión de una Consulta

1. Ingresar a la página de Enterquo: <http://www.enterquo.com>



Imagen 1 - Nueva Consulta

2. Hacer clic en el botón "Consulta".
3. Emergerá una ventana que lo guiará en el proceso de emisión de su consulta en 3 pasos:

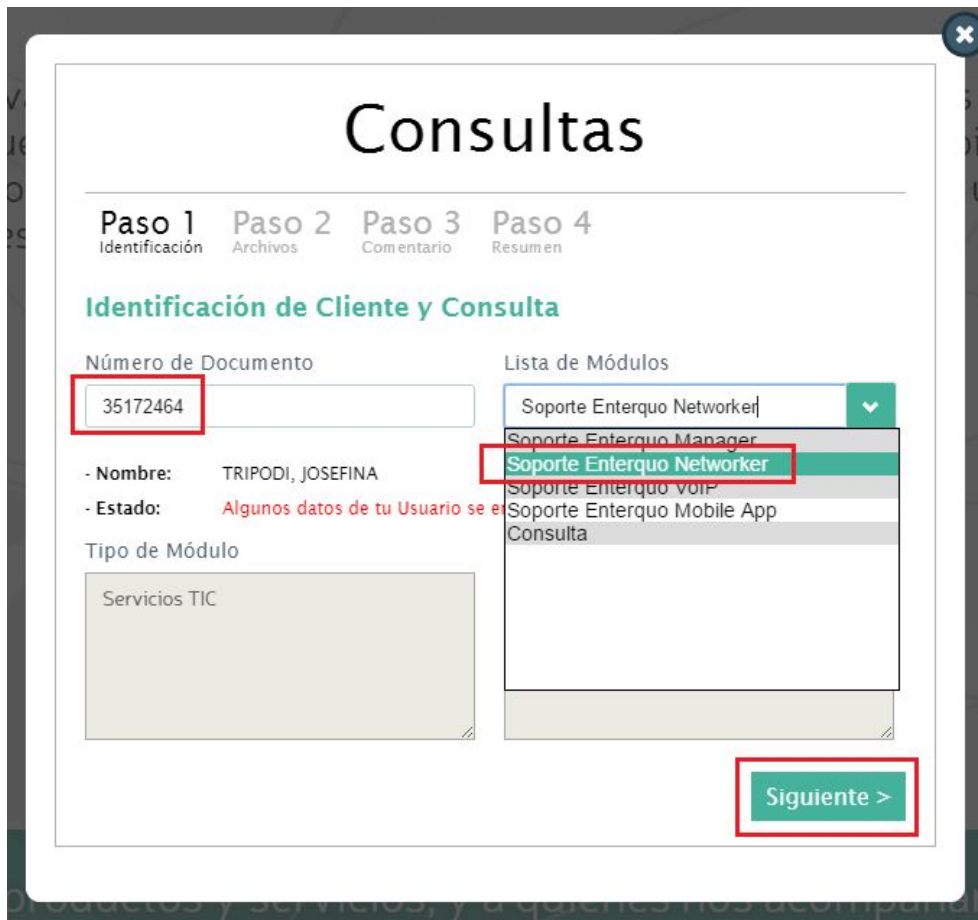


Imagen 2 - Nueva Consulta. Paso 1

- 3.1.** El primero consiste en su identificación, mediante el ingreso de su número de documento, y la de su consulta, eligiendo la Solución correspondiente de la lista desplegable.

En la lista de Módulos, para su mayor comodidad, puede escribir la palabra clave de la Solución que está buscando. Los productos y servicios hoy listados son:

- Soporte Enterquo Manager
- Soporte Enterquo Networker
- Soporte Enterquo VoIP
- Soporte Enterquo Mobile App
- Consulta

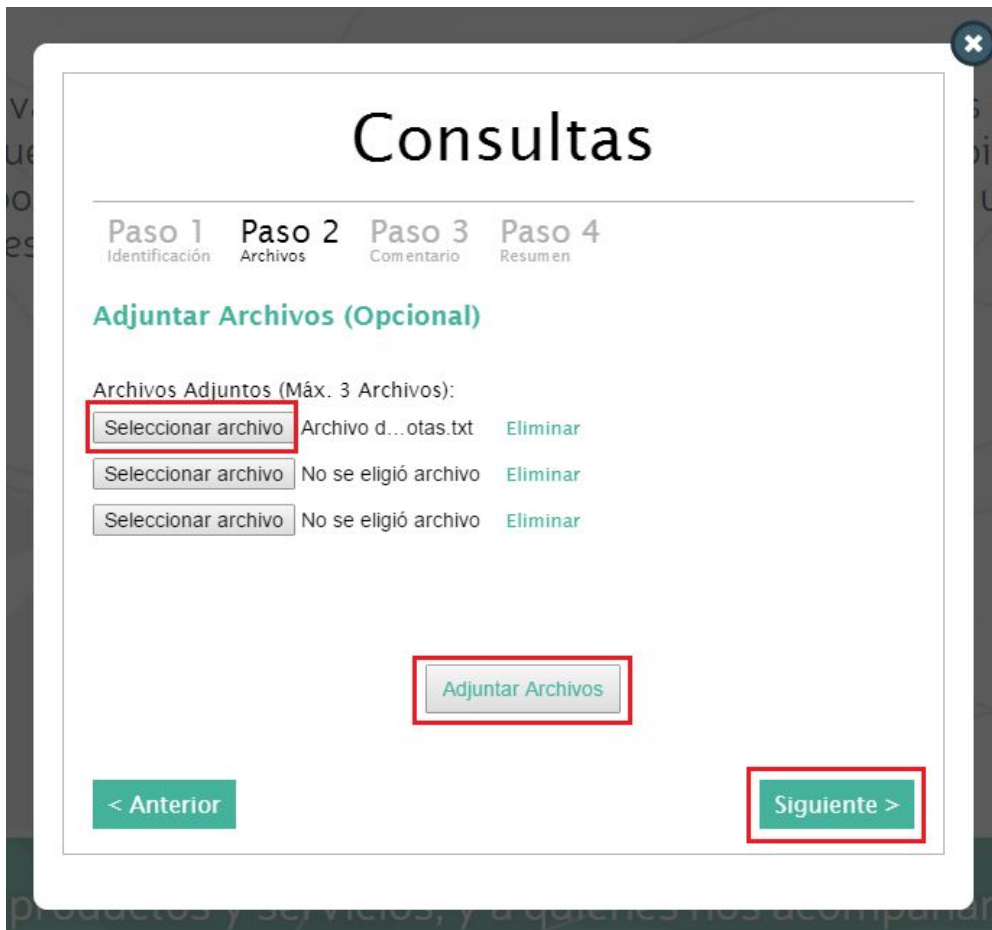


Imagen 3 - Nueva Consulta. Paso 2

- 3.2.** Al hacer clic en “Siguiete”, podrá adjuntar hasta tres documentos (opcionalmente). Escoja “Seleccionar Archivo” y carguelos haciendo clic en “Adjuntar Archivos”.



Consultas

Paso 1 Identificación Paso 2 Archivos Paso 3 Comentario Paso 4 Resumen

Ingresar Comentario (Opcional)

Nombre del Emprendimiento: Enterquo
Categoría: SOFTWARE, COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA
Subcategoría: Gestión y planificación

Restantes: 1380

< Anterior Siguiete >

Imagen 4 - Nueva Consulta. Paso 3

- 3.3.** Finalmente, en el tercer paso, puede escribir un comentario con respecto a su consulta o requerimiento con el fin de precisar el motivo de su comunicación.



Consultas

Paso 1 Identificación Paso 2 Archivos Paso 3 Comentario Paso 4 Resumen

Resumen de Consulta

Usuario

- DNI: 35172464
- Nombre: TRIPODI, JOSEFINA
- Estado: Algunos datos de tu Usuario se encuentran incompletos [Completar Datos](#)

Reclamo

- Modulo: Soporte Enterquo Networker
- Adjuntos:
- Comentario: Nombre del Emprendimiento: Enterquo Categoría: SOFTWARE, COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA Subcategoría: Gestión y planificación

[< Anterior](#) [Enviar Consulta](#)

Imagen 5 - Resumen de la Consulta

- 3.4. Al hacer clic en “Siguiete”, se mostrará un resumen de la Consulta realizada, donde se visualizan los datos ingresados con el fin de verificarlos. Si es necesario puede volver atrás a modificarlos haciendo clic en “Anterior” (acción disponible también en los pasos 2 y 3), o hacer clic en “Enviar Consulta” si los datos son correctos.



The screenshot shows a web application interface for 'Consultas'. At the top, there are four steps: Paso 1 (Identificación), Paso 2 (Archivos), Paso 3 (Comentario), and Paso 4 (Resumen). The main content area is titled 'Resumen de C' and contains a form with the following fields:

- Usuario**
 - DNI: 35172
 - Nombre: TRIPO
 - Estado: Algun
- Reclamo**
 - Modulo: Sopor
 - Adjuntos:
 - Comentario: Nomb

A modal dialog box titled 'Reclamo' is overlaid on the form. It contains the following text:

Hemos registrado su Consulta con el N°557/16

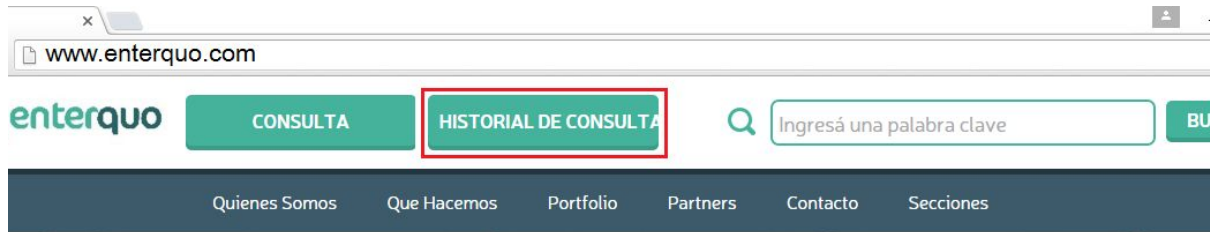
- DNI: 35172464
- Nombre: TRIPODI, JOSEFINA
- Módulo: Soporte Enterquo Networker

The 'Aceptar' button in the modal is highlighted with a red rectangle. Other buttons visible include '< Anterior', 'Enviar Consulta', and 'Completar Datos'.

Imagen 6 - Mensaje de confirmación y número de consulta

- 3.5. A continuación emergerá un mensaje brindándole el número de Consulta emitida, y para finalizar debe hacer clic en "Aceptar".

Seguimiento de una Consulta



quo, se mide el valor de la tecnología por la forma en que beneficia a las personas. Se tr
a que hacer y qué es lo que necesitan para lograrlo. Esta visión nos inspira para constru

Imagen 7 - Mis Consultas

1. Volviendo a la página principal de Enterquo, a la derecha de "Consulta", se encuentra el botón "Historial de Consulta". Es desde allí donde podrá visualizar sus requerimientos y el tratamiento que desde Enterquo les hemos dado.



The screenshot shows a modal window titled 'Mis Consultas'. Below the title, it says 'Para ver el Reporte complete los siguientes campos'. There are three input fields: 'Usuario' with the value '35172464', a CAPTCHA field with the value 'fqgw iwom', and a CAPTCHA verification field with the value 'fqgw iwom'. Below the CAPTCHA fields, there is a small text instruction: 'Presione Ctrl + F5 si tiene problemas para visualizar el informe'. At the bottom of the form, there is a dark blue button labeled 'Ver Reporte' which is highlighted with a red rectangular box.

Imagen 8 - Ver Reporte de Consultas

2. Al hacer clic en "Historial de Consulta", aparecerá una ventana en donde debe ingresar su número de documento y la serie de caracteres de seguridad. Luego hacer clic en "Ver Reporte".

Informe de Produccion y Control

Su requerimiento está siendo tratado por nuestro Equipo. A la brevedad le informaremos sobre su avance. Muchas gracias por comunicarse.

Area de Soporte de ENTERQUO.

Nombre del Emprendimiento: Enterquo
 Categoría: SOFTWARE, COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA
 Subcategoría: Gestión y planificación

Código: SEQN-Soporte Enterquo Networker
 Usuario: JOSEFINA TRIPODI
 Número de Telefono:
 Número de Documento: 35172464
 E-Mail: tripodijosefina@gmail.com

D

E

0

1 %

F

USUARIOS	
Broker Emisor:	54035172464.eq.ci
Broker Operativo:	
Broker Admin.:	

FECHAS	
Inicio Estimada:	Inicio: 11/02/2016
Comprometida:	Fin:
Alerta:	

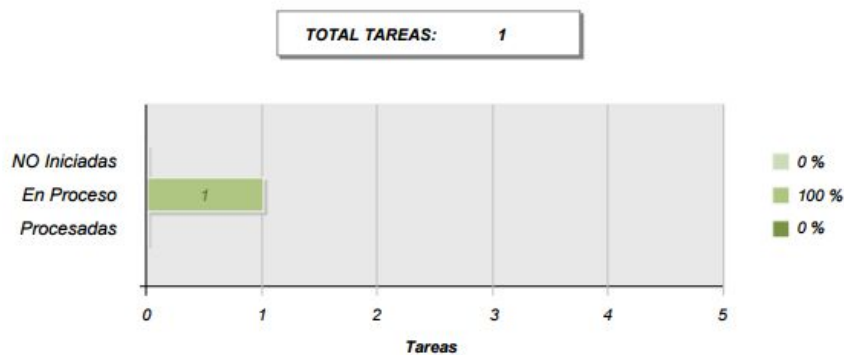


Imagen 9 - Informe de Consultas Activas

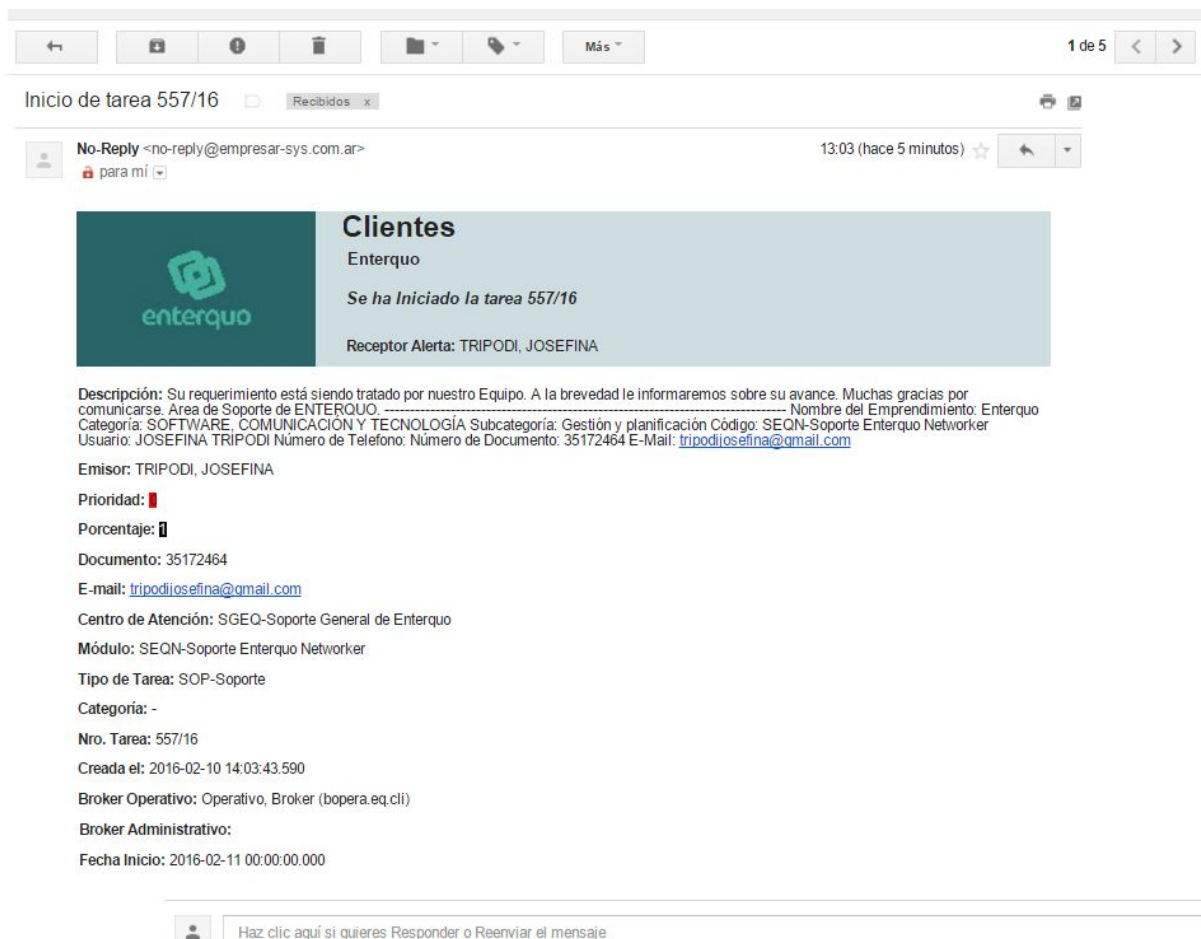
Referencias de la Imagen 9:

- A. Nuestra respuesta al requerimiento realizado por el Cliente.
- B. Requerimiento escrito por el Cliente.
- C. Datos del Ticket y del Cliente.
- D. Peso (desde 1 a 999) y prioridad (Ninguna, Baja, Media, Alta).
- E. Porcentaje de avance en el tratamiento del ticket. Esta característica define el estado de un Ticket, en el caso de este Informe se muestran los activos.

Los tickets activos son los que poseen los siguientes estados (y sus porcentajes correlativos de avance en el tratamiento):

Estado del Ticket	Porcentaje de tratamiento
Emitido	0%
Iniciado	1%
En desarrollo	Entre 2% - 98%
En control	99%

F. Número de Ticket.



The screenshot shows an email interface with the following content:

Inicio de tarea 557/16 Recibidos

No-Reply <no-reply@empresar-sys.com.ar> 13:03 (hace 5 minutos) ☆

Cientes
Enterquo
Se ha Iniciado la tarea 557/16
Receptor Alerta: TRIPODI, JOSEFINA

Descripción: Su requerimiento está siendo tratado por nuestro Equipo. A la brevedad le informaremos sobre su avance. Muchas gracias por comunicarse. Área de Soporte de ENTERQUO. Nombre del Emplendimiento: Enterquo
Categoría: SOFTWARE, COMUNICACION Y TECNOLOGIA Subcategoría: Gestión y planificación Código: SEQN-Soporte Enterquo Networker
Usuario: JOSEFINA TRIPODI Número de Documento: 35172464 E-Mail: tripodijosefina@gmail.com

Emisor: TRIPODI, JOSEFINA
Prioridad: ■
Porcentaje:
Documento: 35172464
E-mail: tripodijosefina@gmail.com
Centro de Atención: SGEQ-Soporte General de Enterquo
Módulo: SEQN-Soporte Enterquo Networker
Tipo de Tarea: SOP-Soporte
Categoría: -
Nro. Tarea: 557/16
Creada el: 2016-02-10 14:03:43.590
Broker Operativo: Operativo, Broker (bopera.eq.cli)
Broker Administrativo:
Fecha Inicio: 2016-02-11 00:00:00.000

Haz clic aquí si quieres [Responder](#) o [Reenviar](#) el mensaje

Imagen 10 – E-mail de notificación de inicio de Consulta

Es importante mencionar que, si usted ha ingresado su correo electrónico, le llegará un email notificando cada cambio de estado de su consulta -iniciada, en control y finalizada (consulta no activa)-.

Alta de usuario

Cuando el usuario no se encuentra registrado en el Sistema:



Consultas

Paso 1 Identificación | Paso 2 Archivos | Paso 3 Comentario | Paso 4 Resumen

Identificación de Cliente y Consulta

Número de Documento: 37237252

Lista de Módulos: Seleccione un Módulo

- Nombre: LASTIRI, LUISINA

- Estado: Tu Usuario no se encuentra registrado en el Sistema

Tipo de Módulo: Tipo de Módulo

Descripción Módulo: Descripción de Módulo

Siguiete >

no es posible Enviar Consulta:



Consultas

Paso 1 Identificación | Paso 2 Archivos | Paso 3 Comentario | Paso 4 Resumen

Resumen de Consulta

Usuario

- DNI: 37237252

- Nombre: LASTIRI, LUISINA

- Estado: Tu Usuario no se encuentra registrado en el Sistema **Registrarse**

Reclamo

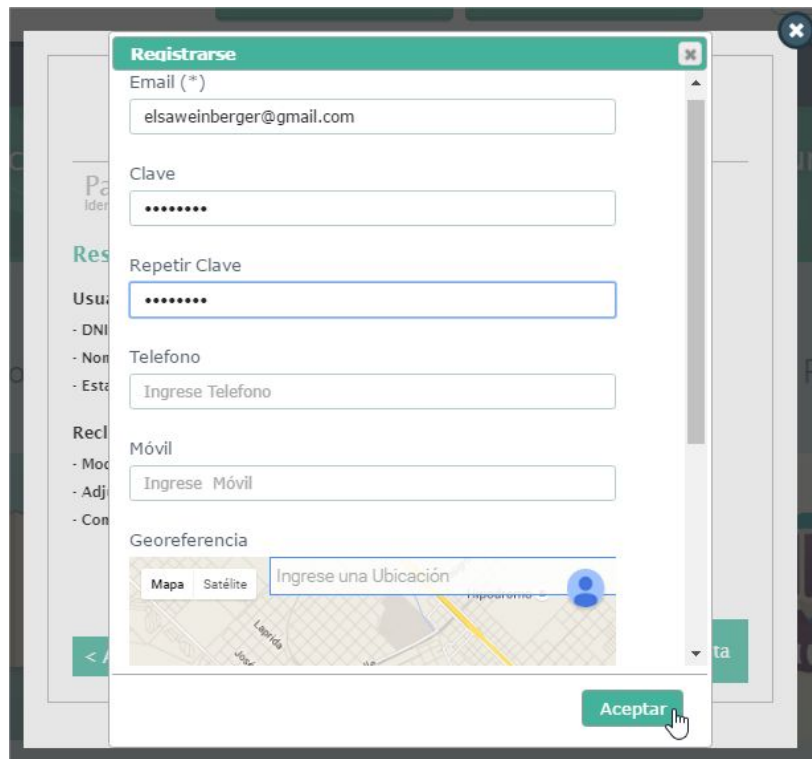
- Modulo: Enterquo Networker

- Adjuntos:

- Comentario: -

< Anterior **Enviar Consulta**

Para registrarse, completar los campos correspondientes del formulario:



The screenshot shows a registration form titled "Regístrate" with the following fields:

- Email (*): elsaweinberger@gmail.com
- Clave: [Redacted]
- Repetir Clave: [Redacted]
- Telefono: Ingrese Telefono
- Móvil: Ingrese Móvil
- Georeferencia: Ingrese una Ubicación (with a map interface)

An "Aceptar" button is visible at the bottom right of the form.

Al finalizar la operación, por un lado se registra la consulta pendiente:



The screenshot shows the "Consultas" summary screen with a confirmation dialog box titled "Reclamo".

Consultas Summary:

- Paso 1: Identificación
- Paso 2: Archivos
- Paso 3: Comentario
- Paso 4: Resumen

Resumen de Consulta:

- Usuario:
 - DNI: 37237
 - Nombre: LASTIRI
 - Estado: Tu Usuario
- Reclamo:
 - Modulo: Enterquo
 - Adjuntos:
 - Comentario: -

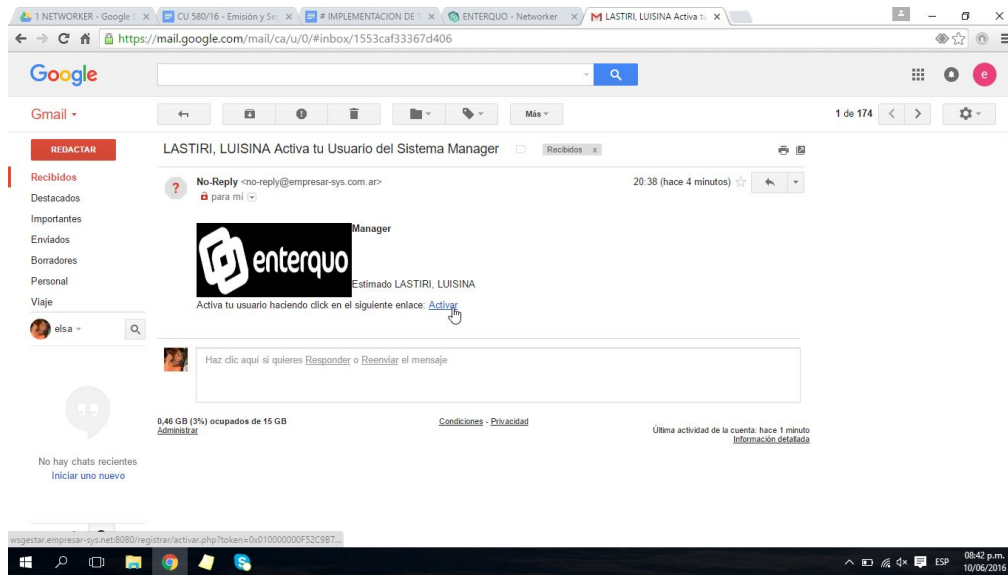
Reclamo Confirmation Dialog:

Hemos registrado su Consulta con el N°3546/16

- DNI: 37237252
- Nombre: LASTIRI, LUISINA
- Módulo: Enterquo Networker

An "Aceptar" button is visible on the dialog.

Y por el otro, se emite un mail al nuevo usuario para que realice la activación correspondiente:



Al activarse el usuario, el Sistema despliega el siguiente mensaje de confirmación:

