

MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS



	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 2 de 13

CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance	3
4. Definiciones	3
4.1. Solicitudes	3
4.2. Incidente	3
4.3. Impacto	3
5. Guía para centro de ayuda	3
5.1. Centro de ayuda	3
5.2. ¿Cómo ingresar?	3
5.3. ¿Quién puede realizar el registro?	5
5.4. ¿Cómo registrar una incidencia?	8
5.4.1. Soporte Plataforma	10
5.4.2. Solicitudes	10
5.5. ¿Cómo verificar tickets radicados?	10
5.6. Transiciones de los tickets	12

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 2.0
		Página: 3 de 13

1. INTRODUCCIÓN

Avisor Technologies S.A.S., establece el presente manual de registro de incidencias, con el cual busca explicar de forma clara y resumida cómo un usuario puede acceder a la herramienta tecnológica del centro de ayuda, la cual permite interactuar con el grupo de soporte, quien provee asistencia técnica para la atención de los inconvenientes que se puedan presentar la plataforma de pagos ecollect®.

2. OBJETIVO

Orientar a los clientes sobre el procedimiento para radicar incidencias o requerimientos, que se puedan presentar en la plataforma de pagos ecollect®.

3. ALCANCE

Aplica para todos los clientes de Avisor Technologies S.A.S.

4. DEFINICIONES

- Solicitudes: este proceso se refiere a todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio.
- Incidente: Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio.
- Impacto: es la medida en la que un cambio, problema o incidente afectan los procesos de un negocio. El Impacto a menudo se basa en cómo los Niveles de Servicio se verán afectados. Los que aplican para ecollect® son CRITICO, ALTO y MEDIO.

5. GUÍA PARA CENTRO DE AYUDA

5.1. Centro de ayuda

Jira Service Management es el software utilizado para la asistencia del centro de ayuda, su estructura de trabajo permite gestionar y solucionar todos los requerimientos e incidencias de manera integral, haciendo seguimiento, generando estadísticas e indicadores, en aras de ofrecer un buen servicio a los clientes.

Jira realizará una notificación mediante correo electrónico, de las actualizaciones que presenten las incidencias, en donde se indica si se presentó un cambio de estado o solución.

¡Si podemos medir, podemos mejorar! Por esta razón, se requiere que todos los requerimientos, sean radicados a través de la herramienta.

5.2. INGRESO AL CENTRO DE AYUDA

- Ingresar a la página de ecollect® (<https://www.ecollect.co>)

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 4 de 13

- Seleccione la opción de “Soy cliente”




Ilustración 1 Página principal de ecollect

- Seleccione la opción “¿Requieres apoyo del centro de ayuda?”.

Ingresar a los servicios que tenemos para ti



Ilustración 2 Ingresar al Centro de Ayuda

Nota: el ícono  muestra el vídeo tutorial de registro e ingreso.

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 2.0
		Página: 5 de 13

5.3. ¿QUIÉN PUEDE REALIZAR EL REGISTRO?

Este software está dirigido a los clientes, más no a los usuarios pagadores, ya que en el evento que tengan algún inconveniente durante el proceso de pago, el usuario pagador se debe comunicar directamente con el comercio, para que puedan atender sus necesidades de acuerdo al servicio que esté pagando.

Para los usuarios que designe el comercio, se requiere como primer paso, realizar un registro en el centro de ayuda la primera vez y de allí en adelante, puede usar los mismos datos que haya utilizado para el registro.

A continuación, se presentan los pasos para el registro.

- Paso 1: Ingresar al centro de ayuda y clic en la opción Registrarse:

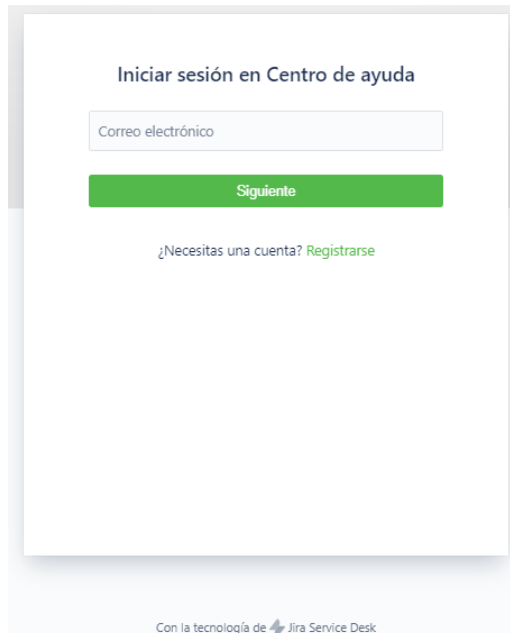


Ilustración 3 Inicio de sesión

- Paso 2: Digitar el correo con el cual hará el registro (se pueden crear varios usuarios por comercio, para que puedan reportar las incidencias).

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 6 de 13

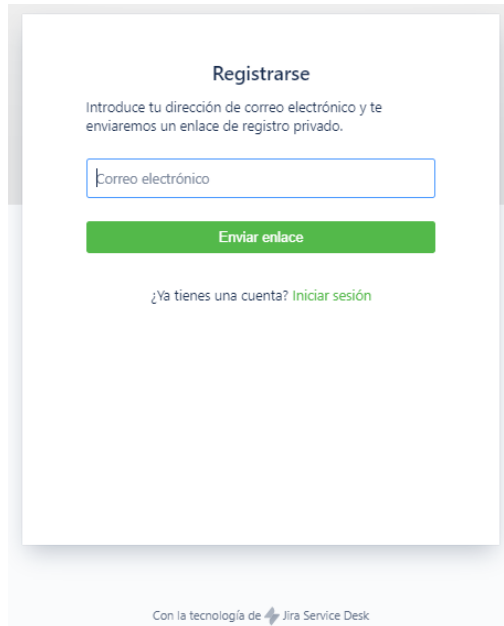


Ilustración 4. Iniciar registro

- Paso 3: Verificar en el correo registrado, un mensaje con el enlace de verificación y clic en “Reenviar” para continuar con el registro.



Ilustración 5 Notificación a correo electrónico

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 2.0
		Página: 7 de 13

Paso 4: Completar el registro ingresando nombre y contraseña para la cuenta de correo.



Ilustración 6 Completar el registro de cuenta

Paso 5: Clic en “Registrarse”, la cuenta habrá sido creada con éxito y podrá ingresar al centro de ayuda.

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 8 de 13

5.4. ¿CÓMO REGISTRAR UNA INCIDENCIA?

Se dispone de dos opciones:

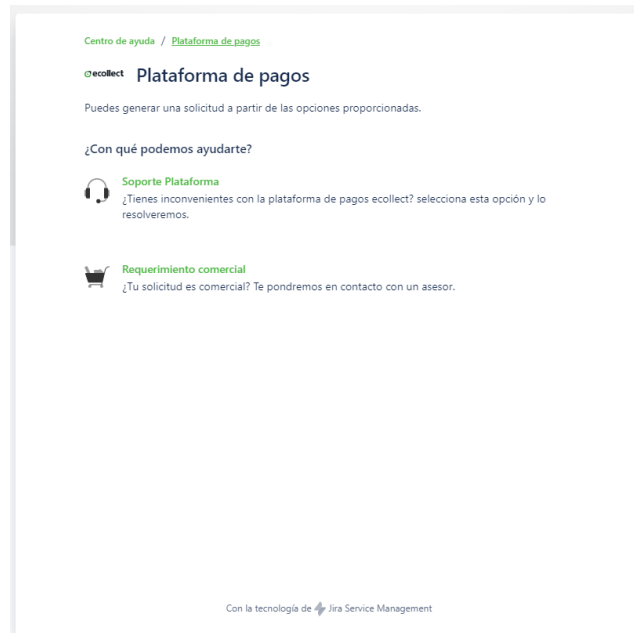


Ilustración 7. Seleccionar tipo de Incidencia

- **Soporte Plataforma:** esta opción es para registrar incidencias cuando se tienen algún inconveniente con la plataforma de pagos.

El formulario de registro pide la categoría (proceso sobre el cual va a radicar la incidencia) y la subcategoría (ampliación del suceso).

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 2.0
		Página: 9 de 13

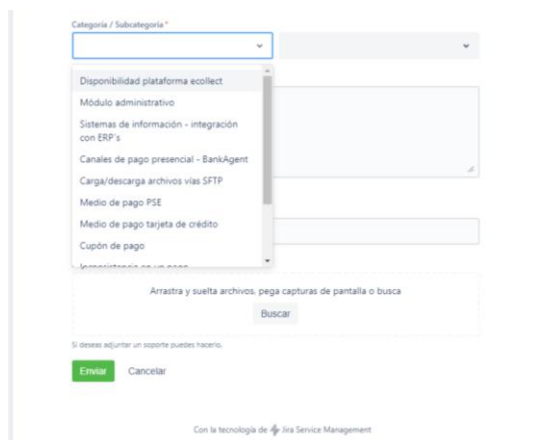


Ilustración 8. Campo de alternativas a radicar

Adicionalmente, deberás registrar la información pertinente complementar la información y detallar el requerimiento, es importante entregar los datos que permitan hacer una consulta y análisis; también el registro del teléfono de contacto y si es necesario, adjuntar evidencias (este campo a diferencia de los anteriores no es obligatorio).

Una vez finalizado el proceso de registro de la incidencia, se asigna un número de ticket, el cual será usado para realizar todas las actualizaciones y de esta manera ver la trazabilidad hasta su solución.

- **Requerimiento comercial:** esta opción es para registrar aquellos requerimientos puntuales que el comercio desea sobre su ambiente productivo desde la opción “Solicitud Comercial”:

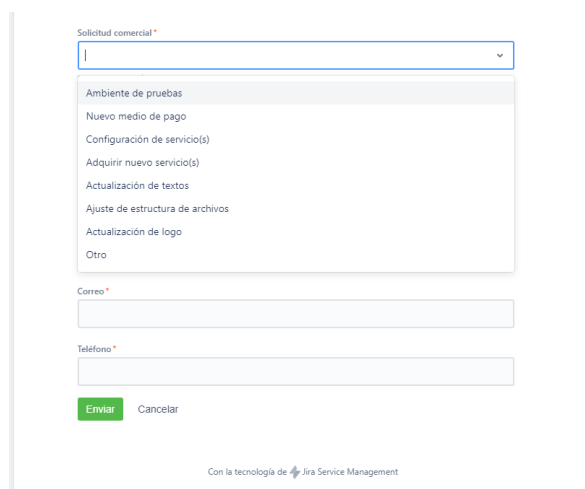


Ilustración 9. Opciones comerciales

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 10 de 13

Estos requerimientos una vez sean registrados en el centro de ayuda, se envían automáticamente a una plataforma comercial externa, donde el área comercial iniciará su respectiva gestión; paralelamente el requerimiento en el centro de ayuda va a estar en un estado de escalamiento área comercial.

5.5. ¿Cómo verificar tickets radicados?

Para verificar el estado de la incidencia o solicitud, puede ir a la página de inicio del centro de ayuda y hacer clic en “Solicitudes”, donde se refleja la cantidad de incidencias que haya registrado el usuario del comercio, en la opción “Creadas por mí”.

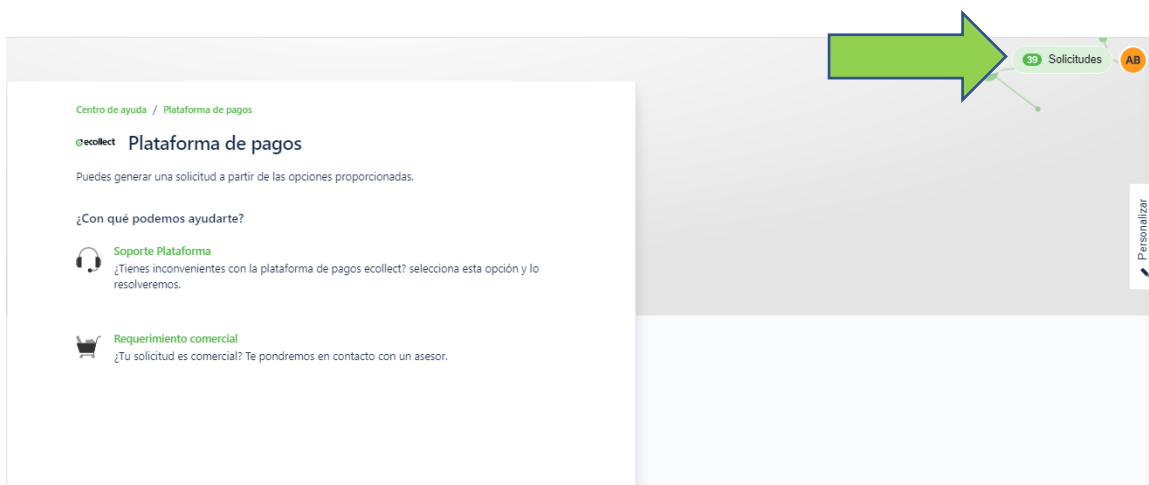


Ilustración 10. Ingreso a solicitudes radicadas

Una vez ingrese, podrá ver un resumen de incidencias y posteriormente, seleccionar la que desee consultar para ver el detalle.

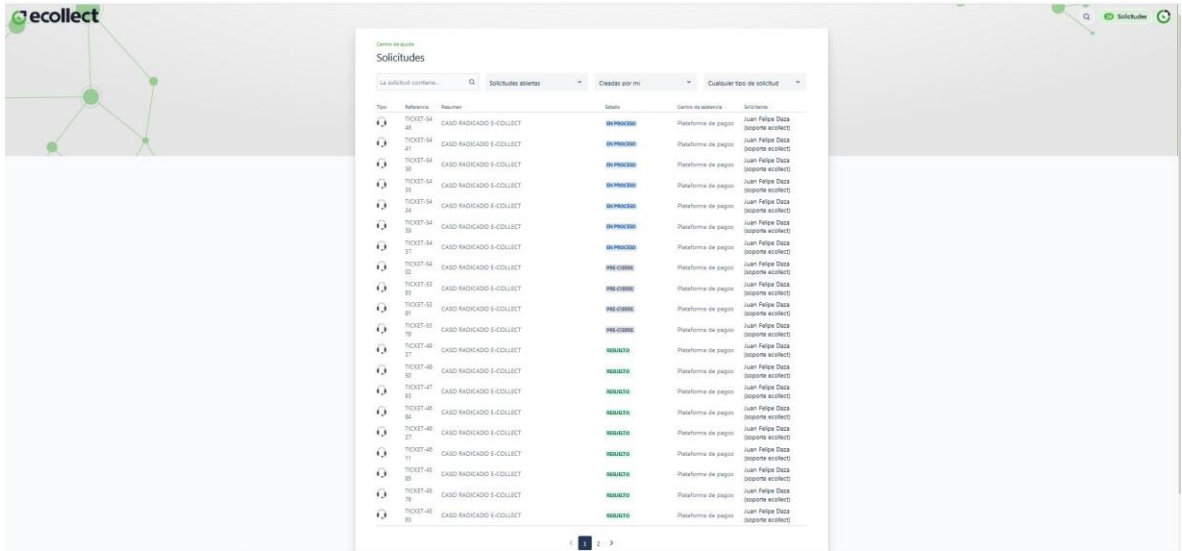


Ilustración 11. Listado de Tickets radicados Incidencias y Solicitudes

Al seleccionar alguna incidencia específica, podrá validar el estado, los comentarios y toda la información correspondiente.

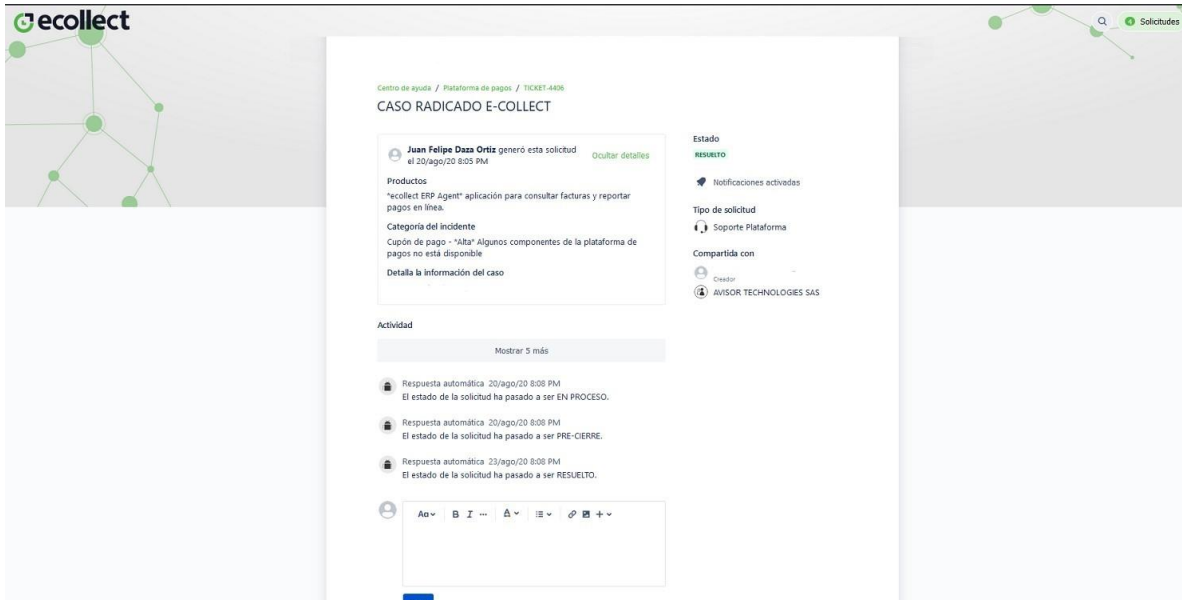


Ilustración 12. Detalle de Ticket

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 1.0
		Página: 12 de 13

5.6. TRANSICIONES DE LOS TICKETS

El envío de correos de notificación son netamente informativos, por lo cual, para realizar una respuesta o comentario a la incidencia, se debe realizar en ingreso a la misma herramienta y generar los comentarios al ticket correspondiente.

NOTA: Por lo anterior debe tener en cuenta qué si responde un correo de notificación, esta información se pierde y no será recibida por el área de servicio.

A continuación, se explican algunos estados o transiciones que podrá tener un ticket:

- **En espera de respuesta del cliente:** se presenta cuando el analista asignado, registra una solicitud de información, aclaración u otro proceso, para poder continuar con la revisión de la incidencia. Este estado detiene el tiempo hasta obtener la respuesta del cliente.
- **Escalamiento a redes:** se refleja cuando es necesario realizar validaciones con las redes procesadores de transacciones. Este estado detiene el tiempo hasta obtener la respuesta de la red, ya que estas son entidades externas.
- **Pre-cierre:** se presenta cuando el analista entrega una respuesta y solución de la incidencia, en el cual se le otorga 5 días para revisión por parte del cliente el resultado y en caso de no encontrarse satisfecho con la respuesta, puede realizar un comentario y volver a abrirla.
- **Re-abierto:** se refleja en el evento que el cliente realice un comentario dentro de los 5 días contados a partir de pre-cierre.
- **Cerrado:** indica cuando ha finalizado el tiempo de los 5 días.

NOTA: En caso de que se realice un comentario después que el ticket haya pasado a cerrado, no se podrá visualizar, ni abrirá la incidencia. Por esta razón es necesario, la verificación dentro del tiempo establecido, para lograr una atención adecuada y oportuna.

	MANUAL REGISTRO DE INCIDENCIAS	Código: AT-GI-MAN002
		Fecha: septiembre 2021
		Versión: 2.0
		Página: 13 de 13

CONTROL DE VERSIONES					
No	Fecha	Cambio /Modificación	Elaborado por	Revisado Por	Aprobado Por
1	9/10/2020	Creación de estándar	JFD	ANV	SASS
2	17/09/2021	Actualización de manual	Nathalia Vargas	Sonia Sánchez	Sonia Sánchez