

USO DE LA PLATAFORMA CRM PARA LA SOLICITUD DE SERVICIOS TÉCNICOS

El siguiente manual fue creado con el fin de que todos los clientes sean usuarios del portal para todo tipo de solicitud de servicio técnico.

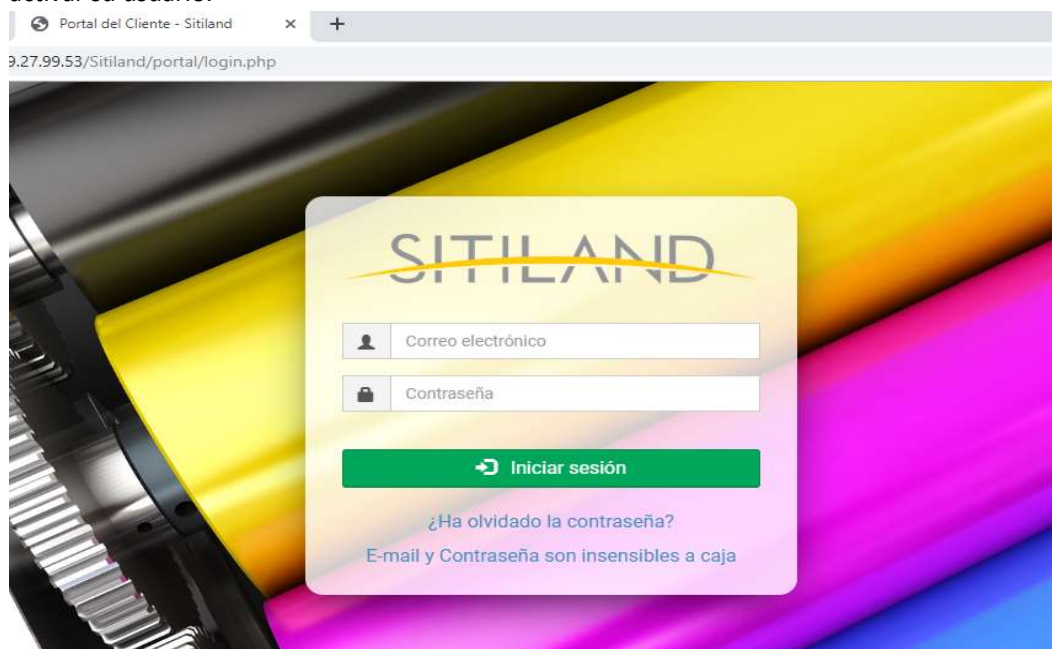
A partir de este momento aquellas solicitudes que no estén ingresadas en dicha plataforma serán desestimadas, como salvedad en caso de ocurrir inconvenientes generales por electricidad o internet serán los únicos casos contemplados telefónica o presencialmente.

- 1) Para el ingreso al portal debe ingresar al sitio web de Sitiland S.A (www.sitiland.com.uy).

En la página principal se despliega un menú al lado de la leyenda "PRODUCTOS", debemos hacer clic en soporte, que es la última opción que este menú nos brinda.



Automáticamente se abrirá otra pestaña en su navegador, el cual le dará ingreso al portal CRM, debe identificarse con el usuario que fue solicitado o bien facilitar un mail con el fin de activar su usuario.



- 2) Una vez dentro de la plataforma deberán ir a la opción **incidencias**, sobre el margen izquierdo. Luego hacemos clic sobre nueva incidencia. Se desplegará una pantalla donde se debe ingresar los datos que el sistema solicita. A modo de ejemplo en la imagen se explica como deben ser completados estos campos. No debe explayarse con la descripción ya que será el título de la incidencia, posterior a esta pantalla tendrá donde realizar el desarrollo del problema.

The screenshot shows the 'Nueva Incidencia' form in the SITILAND system. The left sidebar contains a menu with 'Incidencias' highlighted. The form fields are: 'Activo' (a dropdown menu), 'Nombre del equipo con el cual es reconocido en la empresa. Ej: Plotter grande/ Impresora vieja', 'Código de Error' (with a note: 'Ingrese aquí un código de error en caso de que pueda visualizar uno en el display del equipo. Ej: E065 error PF motor -'), and 'Descripción' (with a note: 'Breve descripción del problema, este campo será el título de la incidencia. En la pantalla siguiente tendrá lugar para poder explayarse en la descripción, también contará con otro campo donde adjuntar imágenes.'). At the bottom are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons. Blue callout boxes with arrows point to the 'Incidencias' menu item, the 'Activo' dropdown, the 'Nombre del equipo' field, the 'Código de Error' field, and the 'Descripción' text area.

Una vez cargados los datos que la imagen describe, se desplegará una nueva pantalla donde podrá visualizar los datos del servicio técnico solicitado a modo de confirmación, debajo en la misma página tendrá disponible un campo donde puede extender la explicación de la incidencia y también puede adjuntar imágenes para mejorar la descripción brindada.

The screenshot shows the 'Comentarios' and 'Adjuntos' sections of the form. The 'Comentarios' section has an 'Añadir Comentario' field and an 'Enviar' button. The 'Adjuntos' section shows 'No hay Adjuntos Disponibles' and an 'Adjuntar Fichero' button.

Una vez terminada la explicación haga clic en "Enviar"; A continuación, recibirá un correo confirmando que su solicitud fue ingresada de manera exitosa siendo brindado el número de incidencia. No debe responder ese correo electrónico ya que no significa un medio de comunicación con el sector de servicios técnicos, todo tipo de comunicación será realizada a través del gestor CRM o personalmente con el cliente en caso de que sea necesario o para aquellos casos que sea necesaria una cotización previo al cambio de piezas.