



MANUAL DE USUARIO SISTEMA LEY 18.450

Comisión Nacional de Riego



TABLA DE CONTENIDO

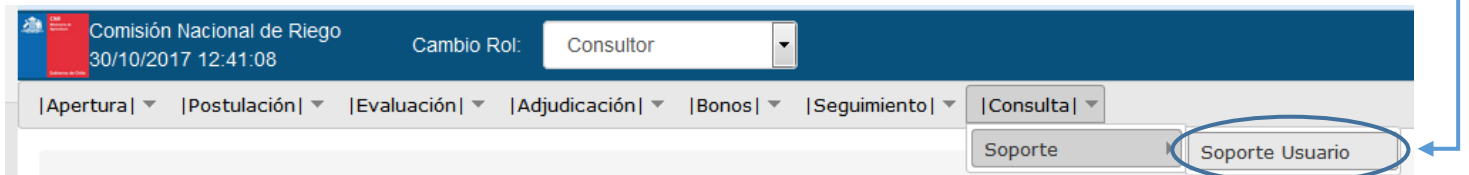
1. GENERAR SOPORTE

3



1. GENERAR SOPORTE

Para visualizar los soportes ingresados, debe ingresar al siguiente menú: **Consulta>Soporte>Soporte Usuario**



Podrá visualizar la nueva grilla con los soportes anteriormente ingresados, además contempla los siguientes campos:

- ✓ Botón Editar
- ✓ N ° Soporte
- ✓ Asunto
- ✓ Prioridad
- ✓ Motivo
- ✓ Proceso
- ✓ Fecha Solicitud
- ✓ Usuario Solicitud
- ✓ Usuario Asignado
- ✓ Último Estado
- ✓ Última fecha movimiento
- ✓ Días Transcurridos

Mostrar 100 Registros




Buscar:

	N° Soporte	Asunto	Prioridad	Motivo	Proceso	Fecha Solicitud	Usuario Solicitud	Usuario Asignado	Último Estado	Última Fecha Movimiento	Días Transcurridos
	83	test2	Alta	Incidente	Apertura / Corrida de Puntaje / Exportar Archivo	30/10/2017 16:07:29	Pablo Asenjo Castro	Sin Usuario Asignado	Nuevo	30/10/2017 16:07:29	0 día
	82	test1	Alta	Incidente	Apertura / Bonos / Asignación Bonos	30/10/2017 16:05:46	Pablo Asenjo Castro	Sin Usuario Asignado	Nuevo	30/10/2017 16:05:46	0 día
	N° Soporte	Asunto	Prioridad	Motivo	Proceso	Fecha Solicitud	Usuario Solicitud	Usuario Asignado	Último Estado	Última Fecha Movimiento	Días Transcurridos

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

Anterior **1** Siguiente

Para generar un nuevo soporte, clic en Nuevo 

Debe visualizar el siguiente Formulario.

Creación Soporte

*Prioridad

*Motivo

*Proceso

*Aviso

*Asunto

*Mensaje

Te quedan 1000 caracteres.

Adjuntar Archivos

No file selected.



Los campos que puede seleccionar son los siguientes:

- **Prioridad:** Prioridad que se asignara al soporte.
 - ✓ Alta: Se revisa en forma prioritaria.
 - ✓ Media: Se revisa de acuerdo con la carga, pero de forma prioritaria
 - ✓ Baja: Se revisa de acuerdo con la carga, pero con la excepcion que, si hay otros casos con prioridad alta o media, se revisara estas

Creación Soporte

*Prioridad	Seleccione Una Opción
*Motivo	Seleccione Una Opción
*Proceso	Alta
	Media
	Baja

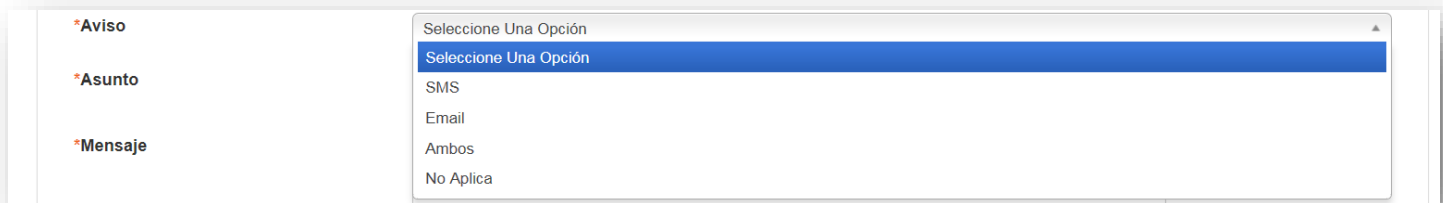
- **Motivo:**
 - ✓ Incidente
 - ✓ Requerimiento
 - ✓ Solicitud
 - ✓ Felicitaciones

*Motivo	Seleccione Una Opción
*Proceso	Seleccione Una Opción
	Incidente
	Requerimiento
	Solicitud
	Felicitaciones

- **Proceso:** Permite saber con más detalle el soporte generado para ser eficaz en la resolución, se debe seleccionar el proceso, subproceso y el detalle del subproceso

*Proceso	Concursos
	Concursos
	Apertura

- **Aviso:** Mediante el cual el sistema informará al usuario, las opciones son:
 - ✓ SMS: Solo envía SMS
 - ✓ Correo: Solo envía correo
 - ✓ Ambos: Enviar SMS/Correo
 - ✓ No Aplica: No envía correo/SMS



*Aviso

*Asunto

*Mensaje

Seleccione Una Opción

Seleccione Una Opción

SMS

Email

Ambos

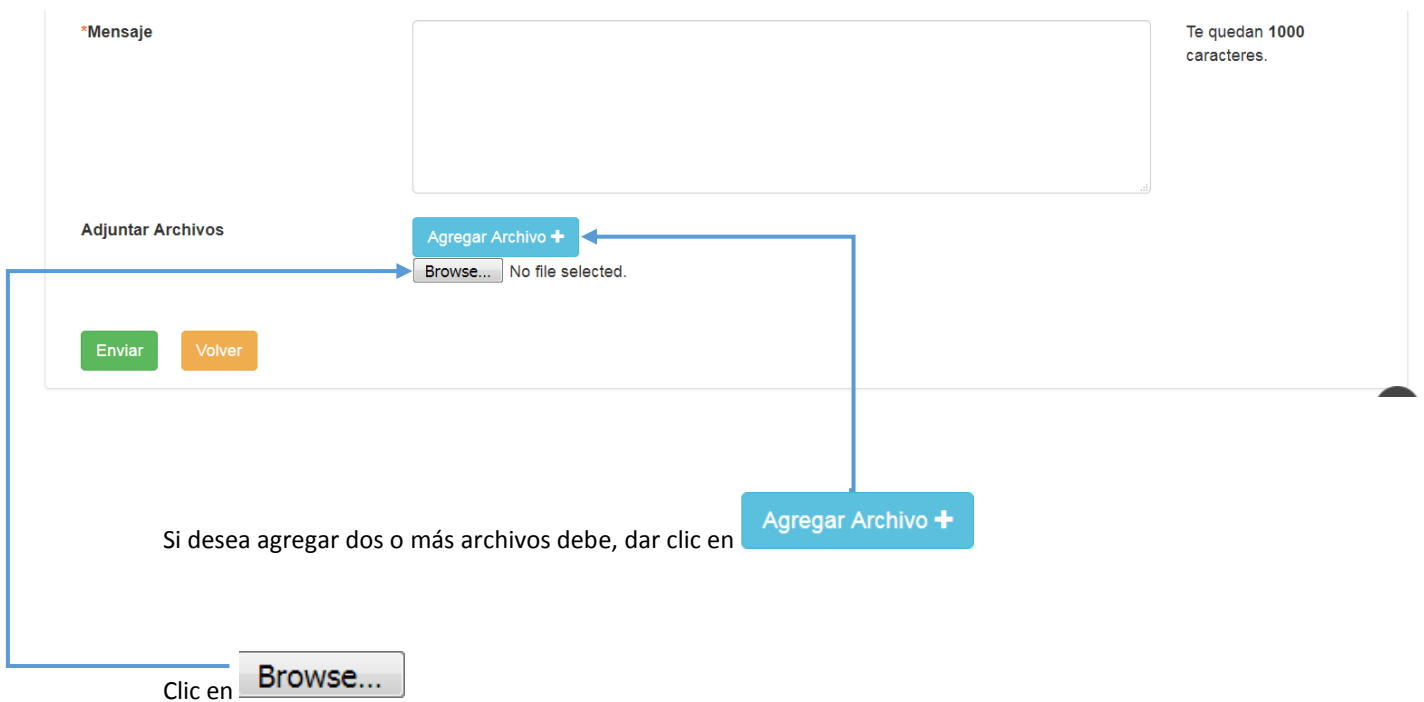
No Aplica

- **Asunto:** Título del soporte



*Asunto

- **Mensaje:** Descripción del soporte que da orientación del caso.
- **Adjunto:** Archivos que se cargan al sistema como medio de verificación.



*Mensaje

Te quedan 1000 caracteres.

Adjuntar Archivos

Agregar Archivo +

Browse... No file selected.

Enviar

Volver

Si desea agregar dos o más archivos debe, dar clic en

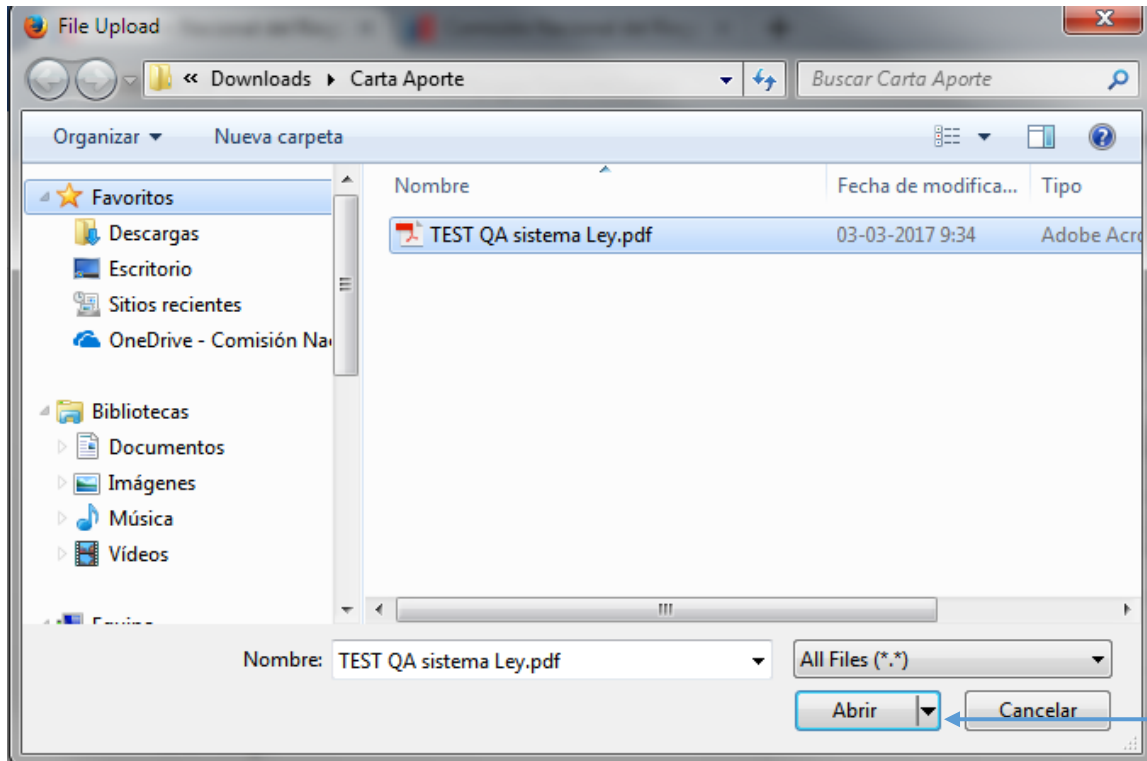
Agregar Archivo +

Clic en

Browse...



Posteriormente debe subir el archivo y hacer clic en abrir.



Una vez con todos los datos ingresados, debe dar clic en

Enviar

Creación Soporte

*Prioridad	Alta
*Motivo	Incidente
*Proceso	Bonos
	Consultar Bonos
	Consultar Bonos
*Aviso	Ambos
*Asunto	No muestra el bono 548966
*Mensaje	Estimado(a), no logro visualizar el Bono 548966, favor revisar. De antemano Gracias.
	Te quedan 915 caracteres
Adjuntar Archivos	Agregar Archivo + Browse... TEST QA sistema Ley.pdf

Enviar

Volver