

**Guía Rápida
PORTAL DE CLIENTES CRM-P&A**

Esta guía explica el manejo del portal de clientes **CRM-P&A**. Es una nueva herramienta donde podrán generar sus incidencias y ver el seguimiento de ellas.

1. INGRESO

1.1. Ingresar al siguiente link para abrir la plataforma:

<http://www.globerp.co/portalclientes/login.php>

1.2. Ingresar usuario y contraseña conforme lo ha recibido mediante correo enviado por P&A



The screenshot shows the login interface for the Portal CRM PYA. It features a title 'Portal CRM PYA' at the top. Below it are two input fields: 'Email :' and 'Contraseña:'. A blue 'Ingresar' button is positioned below the password field. Underneath the button are two links: 'Olvido su contraseña?' and 'Email y contraseña sensibles a mayusculas.'.

2. REGISTRO DE INCIDENCIAS

2.1 Pulsar clic, en el botón Nueva Incidencia en la parte superior derecha



The screenshot displays the dashboard of the Portal CRM PYA. The top navigation bar includes the 'Portal CRM PYA' logo, a user profile icon, and the email 'community.manager@pya.com.co'. On the left, a sidebar menu has 'Incidencias' highlighted with a red box. The main content area shows a 'Status' dropdown and a 'Show' button. On the right, there are 'Nueva Incidencia' and 'Buscar' buttons, with 'Nueva Incidencia' highlighted by a red box. Below this is a section titled 'Incidencias Abiertas' with a table header containing columns: 'Incidencia No', 'Asunto', 'Relacionado con', 'Contacto', 'Estado', and 'Asignado a'.

2.2. Ingresar asunto y descripción sobre la incidencia; Luego pulsar clic en el botón “submit” para grabar la incidencia o pulsar clic en el botón “cancelar” para regresar a la pantalla anterior:

Portal CRM PYA

Incidencias

Documentos

Nueva Incidencia

***Asunto**

Asunto ESCRIBIR AQUI EL TEMA AL QUE ESTA REFERIDA LA INCIDENCIA

Descripcion

HACER UNA DESCRIPCION CLARA SOBRE LA SITUACIÓN OBJETO DE LA INCIDENCIA.

Submit Cancel

3. ADJUNTAR UN ARCHIVO O AGREGAR UN COMENTARIO A UNA INCIDENCIA GRABADA.

3.1. Si la incidencia acaba de ser grabada conforme el paso 2.2. , deslizar la barra lateral hacia abajo, agregar un comentario y pulsar clic en el botón “enviar” para registrar; o pulsar clic en el botón “seleccionar archivo” para adjuntar una imagen o documento que facilite la comprensión de la incidencia por parte del personal encargado de analizarla y darle solución.

Comentarios

Agregar Comentario

Enviar

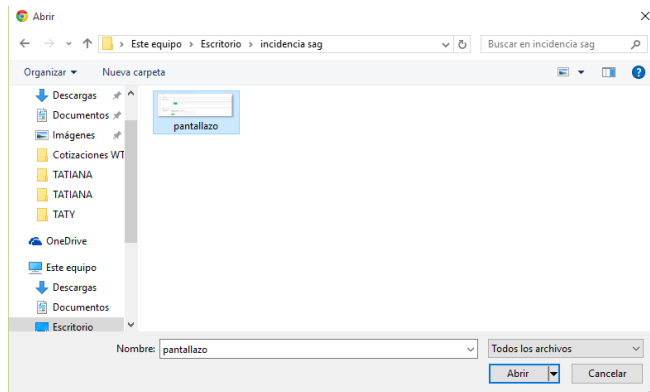
Adjuntos

No haa adjuntos disponibles

Adjuntar Archivo : Seleccionar archivo No se eligió archivo

Adjuntar

Seleccionar la ubicación del archivo para cargarlo.



Pulsar clic en el botón adjuntar una vez el archivo haya sido cargado.

Adjuntos

No haa adjuntos disponibles

Adjuntar Archivo :

Seleccionar archivo pantallazo.PNG

Adjuntar

3.2. cuando se trate de adjuntar un comentario o un archivo a una incidencia que ya ha sido grabada, ingresar al menú incidencias, pulsar clic en el “asunto” de la incidencia a la que se desea adjuntar comentario o archivo y continuar con el paso 3.1.

Portal CRM PYA

community.manager@pya.com.co

Incidentes

Documentos

Status Show

Nueva Incidencia Buscar

Incidentes Abiertas

| Incidencia No | Asunto | Relacionado con | Contacto | Estado | Asignado a |
|---------------|--------|-----------------|------------------|--------|-----------------|
| TT9286 | .dd | Globerp | Alejandra Tamayo | Open | Tatiana Montoya |

4. CONSULTAR ESTADO O AVANCE DE UNA INCIDENCIA

En el menú “INCIDENCIAS” ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla se puede consultar el estado o avance de una incidencia. Pulsar clic sobre el “asunto” correspondiente a la incidencia para consultar los detalles de la incidencia.

Cualquier modificación que se realice por parte del cliente o por parte de Soporte PYA, llegará una notificación al correo.

Portal CRM PYA

community.manager@pya.com.co

Incidentes

Documentos

Status Show

Nueva Incidencia Buscar

Incidentes Abiertas

| Incidencia No | Asunto | Relacionado con | Contacto | Estado | Asignado a |
|---------------|--------|-----------------|------------------|--------|-----------------|
| TT9286 | dd | Globerg | Alejandra Tamayo | Open | Tatiana Montoya |

Incidentes Cerradas

| Incidencia No | Asunto | Relacionado con | Contacto | Estado | Asignado a |
|---------------|------------------------|-----------------|----------|--------|-----------------|
| TT370 | Prueba 1 | | | Closed | Administrator |
| TT372 | Ensayo | | | Closed | Administrator |
| TT2661 | Ensayo lunes 10 de nov | | | Closed | Soporte PYA |
| TT9212 | ASESORIA | | | Closed | Tatiana Montoya |

Pulsar clic en el asunto de la respectiva incidencia para consultar los detalles de la misma.

5. CERRAR LA PLATAFORMA

Pulsar clic en el nombre de la cuenta (Parte superior derecha), luego en el botón “SALIR”.

community.manager@pya.com.co

Configuracion Salir

Visítenos en:

www.pya.com.co



SAG_ERP



SAG_ERP