

Primera Sesión.

Objetivos.-

- Exponer todas las funcionalidades del sistema.
- Crear la empresa y Parametrizar.
- Realizar el ingreso de tablas.
- Mantención de Clientes y tablas afines
- Atención de Clientes

Actividades

1. Charla Informativa Levantamiento
En esta charla deben participar las personas responsables de la Gestión del Proyecto.
2. Exponer las diferentes opciones del sistema y su forma de operar.
3. Creación de la Empresa
Explicar la creación paso a paso, considerando los aspectos importantes y recalcándolos.
4. Parametrización
Se deberá definir datos predeterminados para HelpDesk generados por la Web e IVR.
5. Ingreso de Tablas
Se ingresaran una a una las tablas con 1 ejemplo para cada caso, el llenado final será realizado por ellos usuarios del sistema para comprobar el entendimiento de los conceptos.
6. Mantención de Clientes y Tablas afines
Indicar como se realiza el ingreso de fichas de clientes, cada uno de los datos que solicita el sistema serán explicados.
Ingresar ejemplos en relación a las tablas asociadas a los clientes, como lo son Comunas, ciudades, etc.
7. Atención de Clientes
Se comenzará con el ingreso de HelpDesk, se ingresara 1 a modo de ejemplo. En la siguiente sesión se continúa ejercitando con dicha opción.

TAREAS:

El cliente tendrá como tarea ingresar las tablas, una ficha de cliente y haber revisado repasado la Atención de Clientes.

Segunda Sesión

Objetivos.-

- Revisión de tareas y solución a dudas.
- Atención de Clientes.
- Contratos y/o Garantías.
- Consultas e Informes.
- Base de Conocimientos y procesos.
- Seguridad

Actividades

1. Revisión de Tareas y Solución de Dudas
 - a. Se chequea lo realizado.
 - b. Se resuelven dudas en relación a las tareas realizadas.
2. Atención de Clientes

Se continúa con esta opción, considerando las dudas presentadas por los usuarios. Se realizan ejercicios de ingreso para tener información al minuto de realizar consultas e informes. Se especificaran cada uno de los campos y se dará especial importancia a algunos.
3. Contratos y/o Garantías

Se explica la asignación de contratos a clientes y su funcionalidad.
4. Consultas e Informes

Se realizan las consultas e informes una a una para mostrar la información reportada por cada uno de ellos.
5. Base de Conocimientos y Procesos

Se explica la utilización de la Base de Conocimiento, haciendo referencia a la parte inicial de parametrización.
6. Dentro de Procesos se indica la funcionalidad del cierre masivo de HelpDesk.
7. Seguridad

Se definirá un usuario a modo de ejemplo y se explicará todas las opciones.
Indicar la importancia de algunos campos.