



Manual de usuario para Sistema de consultas Nuevo Portugal

Contenido

1.	Introducción	2
1.1.	Soporte por Web y correo electrónico.	2
1.2.	Auto respuesta.	2
1.3.	Respuestas en conserva.	2
1.4.	Notas internas.	2
1.5.	Alertas y Avisos.	2
1.6.	No requiere registro.	3
1.7.	Apoyo a la Historia.	3
2.	Acceso al sistema	3
3.	Creación de una consulta	4
3.1.	Temas de Ayuda	5
3.2.	Información de contacto	5
3.3.	Detalles del Ticket	6
3.4.	Errores de ingreso	6
3.5.	Botonera Inferior	7
4.	Consulta de tickets creados	8
4.1.	Desde correo de confirmación	8
4.2.	Solicitando un nuevo link	8
4.3.	Tener una cuenta de acceso al sistema	9
5.	Revisión de información General	11

IMPORTANTE:

Es muy relevante destacar a toda la comunidad que este es el sistema oficial de comunicación de la comunidad. Todas las consultas, dudas o reclamos deben ser efectuada usando este sistema puesto que será el utilizado por el comité, administración y grupos de apoyo.

Para poder facilitar esta acción a toda la comunidad, se han habilitado un netbook por cada conserjería que permitirá realizar esta acción para quien no cuente con internet o computador y se hace distribución del presente manual a todos los miembros de la comunidad, quedando copias en cada conserjería para posterior consultas de los residentes y una copia digital en el link

<http://www.nuevoportugal.com/documentos/manualconsultas.pdf>



1. INTRODUCCIÓN

El nuevo sistema de Consultas de la comunidad tiene como objetivo llevar un registro detallado de las problemáticas y solicitudes de los usuarios de nuestra comunidad, como parte del soporte técnico que brindan los representantes de la comunidad para dar respuesta y/o solución a éstos a la brevedad posible o en su defecto gestionar su solución con la persona idónea sobre el tema en cuestión, de igual manera es una herramienta que permite llevar un seguimiento minucioso de lo ocurrido sobre cada uno de ellos tratando siempre de optimizar el tiempo de respuesta a las inquietudes más comunes de los usuarios.

El sistema de consultas implementado es una aplicación que está diseñada para ayudar a la Mesa de Ayuda a agilizar las solicitudes de soporte y para mejorar la eficiencia de atención al usuario, proporcionando al personal las herramientas que necesitan para ofrecer un soporte técnico rápido, eficaz y medible; algunas de las características principales incluyen:

1.1. *Soporte por Web y correo electrónico.*

Cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un código (número de ticket) a través de formularios de correo electrónico y en línea. Este código sirve para hacer seguimiento de la solicitud que llega a la mesa de ayuda tanto por el usuario como por el grupo de soporte.

1.2. *Auto respuesta.*

Respuesta automática que se envía cuando un nuevo boleto (ticket) es abierto o un mensaje es recibido. Todas las consultas generan un ticket.

1.3. *Respuestas en conserva.*

El sistema permite tener respuestas predefinidas para las preguntas más frecuentes. De la misma manera existe una Base de conocimientos donde se pueden revisar las preguntas frecuentes y dudas generales de la comunidad

1.4. *Notas internas.*

Añadir notas internas de los tickets para el personal

1.5. *Alertas y Avisos.*

El aplicativo permite que los clientes y representantes se mantengan al día con alertas de correo electrónico.



1.6. *No requiere registro.*

El usuario no requiere de una cuenta o un registro para utilizar el sistema, sin embargo para una mejor gestión de sus consultas los usuarios pueden crear una cuenta en el sistema.

1.7. *Apoyo a la Historia.*

Todas las solicitudes de apoyo y las respuestas son archivadas y relacionadas a cada representante

El sistema permite el uso a través de una web en una sencilla interfaz multi-usuario fácil de usar, gestiona, organiza y archiva todas las solicitudes de apoyo y las respuestas en un solo lugar mientras se proporciona a los residentes una rendición de cuentas y capacidad de respuesta que se merecen.

2. ACCESO AL SISTEMA

Para acceder al sistema deben ingresar a través de la página web:

<http://consultas.nuevoportugal.com>



Edificio
Nuevo Portugal

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Bienvenido a nuestro centro de atención

Para poder dar una adecuada atención a todas las consultas de la comunidad y supervisar el servicio brindado en la misma, se utilizará el sistema de tickets para la atención y registro de consultas. Cada solicitud tendrá un número de atención único el cual usted podrá utilizar para rastrear el progreso y las respuestas en línea. Para referencia se tendrá un historial completo de los archivos y de todas las consultas realizadas. Se necesita un mail válido para enviar un ticket.



Abrir un nuevo Ticket

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible así podremos asistirlo mejor. Para actualizar un ticket enviado previamente, por favor inicie sesión.

[Abrir un nuevo Ticket](#)



Ver Estado de un Ticket

Proporcionamos archivos e historial de sus solicitudes de soporte actuales y pasadas con respuestas.

[Ver Estado de un Ticket](#)

Asegúrese de examinar nuestras [Preguntas Frecuentes \(FAQs\)](#) antes de abrir un ticket

Copyright © 2015 Condominio Nuevo Portugal - All rights reserved.
powered by *grupotin*



3. CREACIÓN DE UNA CONSULTA

Para poder registrar una nueva solicitud realice un click en el botón abrir un nuevo ticket, esto desplegará la siguiente pantalla:

Edificio
Nuevo Portugal

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: *

Información de Contacto

Correo electrónico: *

Nombre Completo: *

Número de Telefono: EXT:

Depto: * Ejemplo : 1004

Torre: * Seleccione la Torre A o B

Residente: * Indique si ud es propietario o arrendatario

Detalles del ticket

Por favor describa la situación

Título del Problema: *

Fecha del evento:

Detalles del problema:

<>

B

I

U

↶

☰

☷

☰

☷

🖼

▶

📄

🔗

☰

—

Detalle toda la situación lo más precisa posible

📎

Soltar archivos aquí o elegirlos

*
Importancia:

El residente debe registrar el máximo de detalles respecto a la solicitud que está ingresando, los campos que cuentan con un * son de carácter obligatorio y deben ser rellenados de acuerdo a los detalles indicados a continuación:



3.1. Temas de Ayuda

Este campo contiene a quien va dirigido la solicitud, puede ser al administrador, al comité, a los grupos de ayuda. La administración tiene 3 categorías de contacto: Reclamos, Consultas y Urgencias. Las urgencias serán resueltas en 24 horas aproximadamente cabe destacar que al realizar una consulta urgente esta es definida como una situación de riesgo físico para el residente o para la comunidad.

Si una solicitud es categorizada para un grupo o tipo de consulta y no corresponde a la misma esta será reasignada por los representantes de la comunidad. Una Urgencia que es redefinida como consulta NO será atendida en 24 horas

Los tiempos de respuesta de cada representante son:

- Administración Consultas: 120 horas
- Administración Reclamos: 72 horas
- Administración Urgencias: 24 horas
- Comité Consultas: 72 horas
- Comité Reclamos: 72 horas
- Grupo de Aseo: 120 horas
- Grupo de Comunicación: 72 horas
- Grupo de Mascotas: 120 horas
- Grupo de Seguridad y Emergencias: 120 horas
- Grupo de Cuentas: 120 horas

3.2. Información de contacto

Esta es relevante para poder contactar y responder la solicitud al residente, esta información es de carácter confidencial

- Correo electrónico: correo electrónico del residente que realiza la consulta
- Nombre Completo: nombre y apellidos del residente que realiza la consulta
- Número de teléfono: correo electrónico del residente que realiza la consulta
- Depto: Número de Departamento del residente que realiza la consulta
- Torre: Torre de residencia A o B
- Residente: Tipo de residente, e debe especificar si es propietario o arrendatario. Este campo no tiene mayor incidencia en la respuesta del ticket sino en fines estadísticos.



3.3. Detalles del Ticket

Debe ser lo más descriptivo posible en la consulta realizada

- Título del problema: Un título breve descriptivo de la situación “Ejemplo ruidos molestos día sábado”
- Fecha del evento: Una fecha y hora de cuando ocurrió el evento
- Importancia del evento: Como siente que le afecta el evento
- Detalles: Descripción completa del evento y archivos adjuntos que pueden incluirse para verificar datos del mismo

3.4. Errores de ingreso

Si el usuario cometió algún error en el diligenciamiento del formulario, el sistema desplegará un mensaje como se muestra en la siguiente pantalla

 Faltan datos o no son válidos, compruebe los errores y vuelva a intentarlo

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda:

Administracion - Consultas  *

Información de Contacto

Correo electronico: *

Nombre Completo: *

Número de Telefono: EXT:

Depto: * Ejemplo : 1004

Depto es un campo obligatorio

Torre: * Seleccione la Torre A o B

Torre es un campo obligatorio

Residente: * Indique si ud es propietario o arrendatario

Residente es un campo obligatorio

Detalles del ticket

Por favor describa la situación

Título del Problema: *

Título del Problema es un campo obligatorio

Fecha del evento:  12:00 AM 

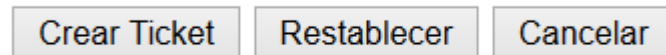
Importancia: 

Detalles del problema:

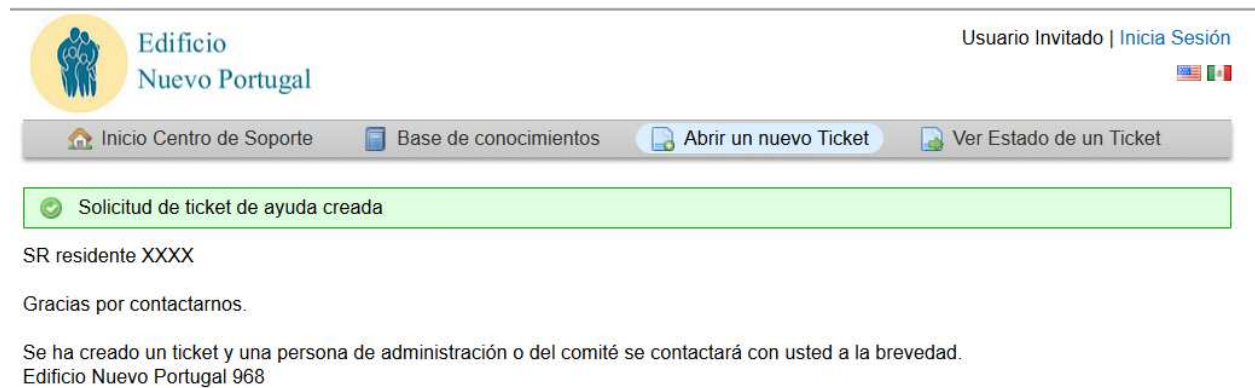


3.5. *Botonera Inferior*

Después de llenar todos los datos anteriores se puede enviar el ticket con el botón “Crear Ticket”,



Esto desplegará una pantalla de creación de ticket



El botón “Restablecer” borra el formulario y el botón “cancelar” devuelve a la página de inicio del sistema

De forma interna el sistema genera un correo electrónico para los responsables informando de la creación de un ticket:

Para IVAN EDUARDO LLANOS BUSTOS

Hola Admin,

Se creó un nuevo ticket #2

De:

Departamento: Administración del Edificio

Estimados,

Adicionalmente se envía un mail de confirmación de la creación del ticket al residente con su número de ticket asignado y la información recibida

Nuestro equipo de trabajo ha creado el ticket, [#2](#) con la siguiente información:

Título: Ruidos molestos

Mensaje: 24/06/2015 11:53 am

Estimados,

Autor: Iván Llanos B



4. CONSULTA DE TICKETS CREADOS

Para poder revisar la información del ticket que fue creado se puede realizar de tres maneras distintas:

4.1. *Desde correo de confirmación*

Desde el correo de confirmación de la creación del ticket se puede dar un click al número que aparece en dicho correo:

Nuestro equipo de trabajo ha creado el ticket, [#2](#) con la siguiente información:

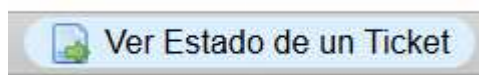
Titulo: **Ruidos molestos**

Mensaje: **24/06/2015 11:53 am**

Estimados,

4.2. *Solicitando un nuevo link*

Presionar el botón ver estado de un ticket



Para requerir un nuevo link de acceso al ticket se ingresan el correo electrónico que se usó para crear el ticket y el número de ticket que se generó presionando el botón solicitar enlace de acceso

Dirección de e-mail:

Número de Ticket:

[Solicitar enlace de acceso](#)

Esto enviará un correo electrónico desde donde se podrá acceder al ticket



4.3. Tener una cuenta de acceso al sistema

En la pantalla de estado de ticket puedo generar una cuenta asociada a mi correo electrónico, para ello se debe dar click en el enlace “[regístrese para una cuenta de](#)”

Edificio
Nuevo Portugal

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Ver Estado de un Ticket

Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de ticket. Un enlace de acceso le será enviado.

Dirección de e-mail:

Número de Ticket:

¿Tiene una cuenta con nosotros? [Inicia Sesión](#) o [regístrese para una cuenta de](#) para acceder a todos sus Tickets.

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o perdió el número de Ticket, por favor [abra un nuevo Ticket](#)

Copyright © 2015 Condominio Nuevo Portugal - All rights reserved.
powered by *gruportin*

Esta desplegará una pantalla con los datos necesarios para su registro

Edificio
Nuevo Portugal

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Registro de cuenta

Use los formularios más abajo para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta

Información de Contacto

Correo electrónico:

Nombre Completo:

Número de Teléfono:

EXT:

Depto:

 * Ejemplo : 1004

Torre:

— Seleccionar —

* Seleccione la Torre A o B

Residente:

— Seleccionar —

* Indique si ud es propietario o arrendatario

Preferencias

Zona Horaria:

GMT -4.0 - Atlantic Time (Canada), Caracas, La Paz

Horario de Verano:

☒ Observar el ahorro de luz diurna (Hora actual: 24/06/2015 4:33 pm)

Credenciales de acceso

Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:



Una vez ingresados los datos presione “Register”, revise su correo electrónico y valide su creación dando un click al enlace que será enviado en dicho correo.

Cuenta confirmada

Gracias por registrar su

Usted ha confirmado su cuenta y acceso al sistema, desde ahora usted podrá revisar sus tickets y crear nuevos en nuestro sistema

Comité Nuevo Portugal
Condominio Nuevo Portugal

Ahora ya es un usuario registrado en el sistema y podrá revisar la información de todos los tickets asociados a su cuenta y correo electrónico. De la misma forma podrá ingresar nuevos tickets sin tener que llenar los datos de contacto

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda: *

Correo electrónico: correo@correo.com
Cliente: Ivan Bustos

Detalles del ticket

Por favor describa la situación

Título del Problema: *
Fecha del evento: 12:00 AM ▾
Importancia: ▾

Detalles del problema:

<> ¶ B I U ↺ ☰ ☷ ⌵ ⌶ 🖼️ 📺 📅 🔗 ≡ —

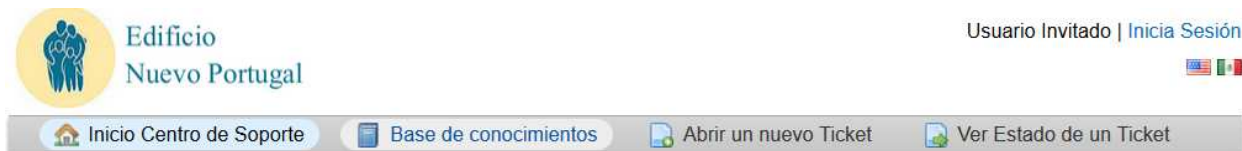
Detalle toda la situación lo más precisa posible

📎 Soltar archivos aquí o elegirlos



5. REVISIÓN DE INFORMACIÓN GENERAL

En el sistema se cuenta con una base de datos con la información más consultada por la comunidad, cada grupo irá reflejando en sus apartados las consultas más realizadas por los residentes para que estén disponibles y visibles a todo el mundo. Para acceder a las consultas se debe hacer un click en: Base de conocimientos



En esta sección usted podrá encontrar todas las categorías de consultas que existen



Con las preguntas que se realizan de forma Frecuente

Preguntas Frecuentes

- ¿ Cual es el rol del comité de administración ?
- ¿ Cual es la función del administrador del condominio ?
- ¿Cuál es el rol del Mayordomo?
- ¿Qué es el fondo común de reserva?



Para poder revisar cualquiera de las preguntas disponibles sólo de un click sobre la pregunta a consultar:



Edificio
Nuevo Portugal

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

 [Inicio Centro de Soporte](#)  [Base de conocimientos](#)  [Abrir un nuevo Ticket](#)  [Ver Estado de un Ticket](#)

Preguntas Frecuentes

[Todas las Categorías](#) » [Administración](#)

¿ Cual es el rol del comité de administración ?

El comité de Administración, es el órgano que representara a la asamblea en todas sus facultades (excepto sesiones extraordinarias). El Comité de Administración podrá también dictar normas que faciliten el buen orden y administración del condominio, como asimismo imponer las multas que estuvieren contempladas en el reglamento de copropiedad, a quienes infrinjan las obligaciones de esta ley y del reglamento de copropiedad, autorizar el corte de luz a morosos, aprobar los presupuestos estimativos de gastos comunes, acordar el lugar de depósito del fondo de reserva, determinar el lugar de las asambleas extraordinarias y su respectiva convocatoria, llevar a cabo los acuerdos de asamblea, firmar los libros de actas, abrir y actuar en cuenta corriente o de ahorro de la comunidad, solicitar rendiciones de cuenta al administrador, elaborar el plan de emergencias y evacuación, configurar el título ejecutivo para el cobro de los gastos comunes, denunciar al juzgado de policía local las infracciones establecidas en el artículo 32 de la ley de copropiedad. Las normas y acuerdos del Comité mantendrán su vigencia mientras no sean revocadas o modificadas por la asamblea de copropietarios. Para la validez de las reuniones del Comité de Administración, será necesaria una asistencia de la mayoría de sus miembros y los acuerdos serán adoptados por la mitad más uno de los asistentes.

De acuerdo a reglamento interno nuestra comunidad se debe conformar por un comité conformado por 3 personas

Temas de ayuda: [Administracion - Consultas](#), [Comite - Consultas](#)

Última actualización Mon 9 Mar 2015 2:00am

Copyright © 2015 Condominio Nuevo Portugal - All rights reserved.
powered by *grupotin*