

Microsoft
CERTIFIED
Partner

ISV/Software Solutions



MANUAL CENTRO DE SOPORTE



Bogotá D.C: Calle 39B No. 21-43 Tels: (1) 3231556 /50/51/52 /53 /56

MANUAL CENTRO DE SOPORTE SYAC

Fecha de Impresión, 06/08/2008

Derechos de autor Copyright © 2006-2007 Sistemas y Asesorías de Colombia Ltda.

Todos los derechos están reservados
Impreso en Bogotá D.C. Colombia.

La información de este documento no puede ser alterada o cambiada sin la autorización escrita de Sistemas y Asesorías de Colombia Ltda.

Los logos de Sistemas y Asesorías de Colombia Ltda., son marcas debidamente registradas.

Este manual es suministrado exclusivamente con efectos informativos. Toda información contenida en el mismo esta sujeta a cambios sin previo aviso. Sistemas y Asesorías de Colombia no es responsable de daño alguno, directo o indirecto, resultante del uso de este manual.

Tabla de Contenido

Contenido	Pag.
CAPITULO 1	4
INTRODUCCIÓN-GENERAL	4
Características y beneficios Generales	4
Antes de usar el manual	5
CAPITULO 2	6
REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA	6
Requerimientos.....	6
Requerimientos mínimos:.....	6
CAPITULO 3	7
INGRESO AL SITIO WEB	7
EJECUCION DEL CENTRO DE SOPORTE SYAC	7
NAVEGAR POR LA PAGINA PRINCIPAL.....	8
CAPITULO 4	10
INICIO DE SESION	10
Como Iniciar Sesion	10
Cómo Cerrar Sesion.	11
CAPITULO 5	12
MENU PRINCIPAL	12
Cómo Generar los Pendientes y/o Solicitudes.....	13
Como Crear un Pendiente.....	14
Como Adjuntar Archivos	15
Como Finalizar mi Pendiente	16
Como Revisar los Pendientes	17
Como Validar los Pendiente.....	20

CAPITULO 1

INTRODUCCION GENERAL

SYAC LTDA, tiene el gusto de darle la bienvenida a nuestro renovado **CENTRO DE SOPORTE SYAC** es un sitio web que está desarrollado en **MICROSOFT VISUAL STUDIO 2005** con programación Cliente-Servidor, que le permitirá realizar solicitudes y hacer seguimiento a las mismas permitiendo trabajar todas sus requerimientos conectado directamente con el servidor de **SISTEMAS Y ASESORIAS DE COLOMBIA LTDA. (SYAC. LTDA)**, obteniendo respuesta y solución inmediata a cada uno de sus requerimientos expresados.

Nuestro objetivo principal es ofrecer a nuestros clientes una herramienta completa que reduzca tiempos de trabajo y ofrezca elementos para la toma de decisiones Gerenciales justo en el momento en el que ocurrieran las cosas, es decir en tiempo real.

SISTEMAS Y ASESORIAS DE COLOMBIA LTDA. (SYAC. LTDA) ofrece a través de **CENTRO DE SOPORTE SYAC** un servicio que aumentará su producción, reducirá los tiempos de trabajo y permitirá tener toda la información necesaria y completa en forma segura e inmediata, convirtiendo en fortalezas aquellos vacíos que existen, en el manejo de la información que puedan existir ante la ausencia de controles o de integración en la misma.

Características y beneficios Generales

En nuestro sitio web encontrara el menú general, que cuenta con unas opciones, las cuales permiten realizar varios procesos de acuerdo a las solicitudes que realicen frecuentemente, las cuales son:

- Solicitud de Revisión
- Solicitudes Registradas
- Solicitudes Asignadas
- Solicitudes en Tramite
- Solicitudes con Respuesta
- Solicitudes Verificadas
- Solicitudes Aceptadas
- Solicitudes Rechazadas
- Organizar solicitudes
- Llevar control sobre las solicitudes
- Realizar filtros
- Enviar y recibir Información

Además de las anteriores características nuestro sitio web posee otras características como son:

FLEXIBILIDAD:

- El sitio web es completamente interactivo entre el CLIENTE y SYAC Ltda. las cuales se adaptan a las necesidades mas frecuentes en el manejo de la información, e igualmente permitiendo que el usuario las manipule sin necesidad de recurrir al proveedor.
- El sistema posee un generador de estadísticas que le brinda al usuario la posibilidad de crear su propio historial; con los diferentes filtros y opciones que la aplicación maneja.
- Generación de las solicitudes y/o procesos con múltiples criterios definidos por el usuario.

AMIGABILIDAD:

- Por la herramienta en que esta desarrollado el programa, ofrece una interfase agradable al usuario final como:
- Programación orientada a objeto.
Manejo y manipulación de grillas, cuadros de texto entre otras opciones.
- Búsquedas dinámicas por diferentes criterios (Solicitudes Registradas, solicitudes asignadas, solicitudes con respuesta, solicitudes verificadas, solicitudes aceptadas etc.)
- Operaciones múltiples sobre las solicitudes
- El sitio web maneja un ambiente agradable de acuerdo a su gusto

Antes de usar el manual

Antes de usar este manual asegúrese que la maquina donde vaya a ejecutar el sitio web cumpla con:

- Los requerimientos mínimos de sistema,
- Que el PC tenga los componentes necesarios para la ejecución del sitio web tales como son:
 1. Un dispositivo configurado con alguno de los browser que se encuentran en el mercado para el acceso a internet, como por ejemplo (Internet Explorer, Mozilla Firefox etc.)
 2. Medio de Conexión, ya sea a través de Fibra óptica, Red inalámbrica, Línea Telefónica Par trenzado o ADSL(Banda Ancha).
 3. Estar inscritos con algún Proveedor de Servicios de Internet (ISP)

CAPITULO 2

REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

Requerimientos

Para el buen funcionamiento del *CENTRO DE SOPORTE SYAC* se necesita un estado óptimo en los equipos en cuanto al estado físico (Procesador, memoria) para el excelente servicio que ofrece el sitio web.

Requerimientos mínimos:

Los requerimientos técnicos para el buen funcionamiento del *CENTRO DE SERVICIO SYAC*, depende de diferentes aspectos como son:

- Red Física,
- Red Lógica,
- Software de Red,
- Estado de los equipos, entre otros.

Sin embargo se recomienda que los equipos tengan mínimo las siguientes características.

- Microsoft Windows 2000 en adelante
- Memoria RAM de 512 Mb.
- Procesador Pentium III de 1.66 Ghz (Opcional)
- Conexión a Internet

CAPITULO 3

INGRESO AL SITIO WEB

EJECUCION DEL CENTRO DE SOPORTE SYAC

Para poder visitar el **CENTRO DE SOPORTE SYAC** siga las siguientes instrucciones:

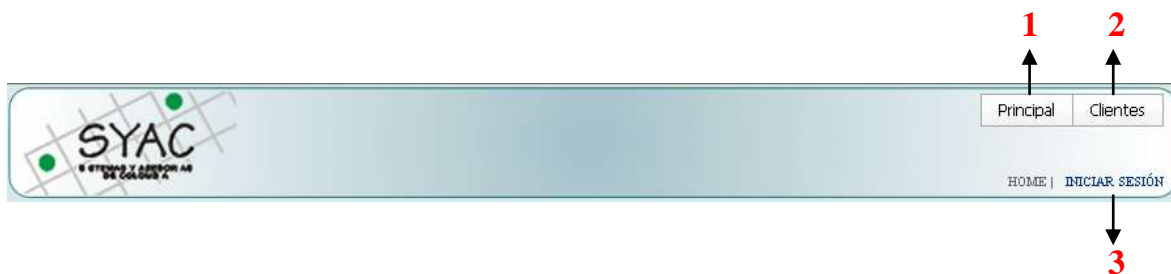
1. Ingrese a alguno de los browser que tenga configurados para poder navegar por Internet como por ejemplo (Internet Explorer, Mozilla Firefox etc.)
2. Visite el sitio de Internet <http://www.syac.net.co/> como se muestra a continuación:



3. Inmediatamente al ingresar al sitio web aparecerá la pagina inicial del **CENTRO DE SOPORTE SYAC**:



NAVEGAR POR LA PÁGINA PRINCIPAL



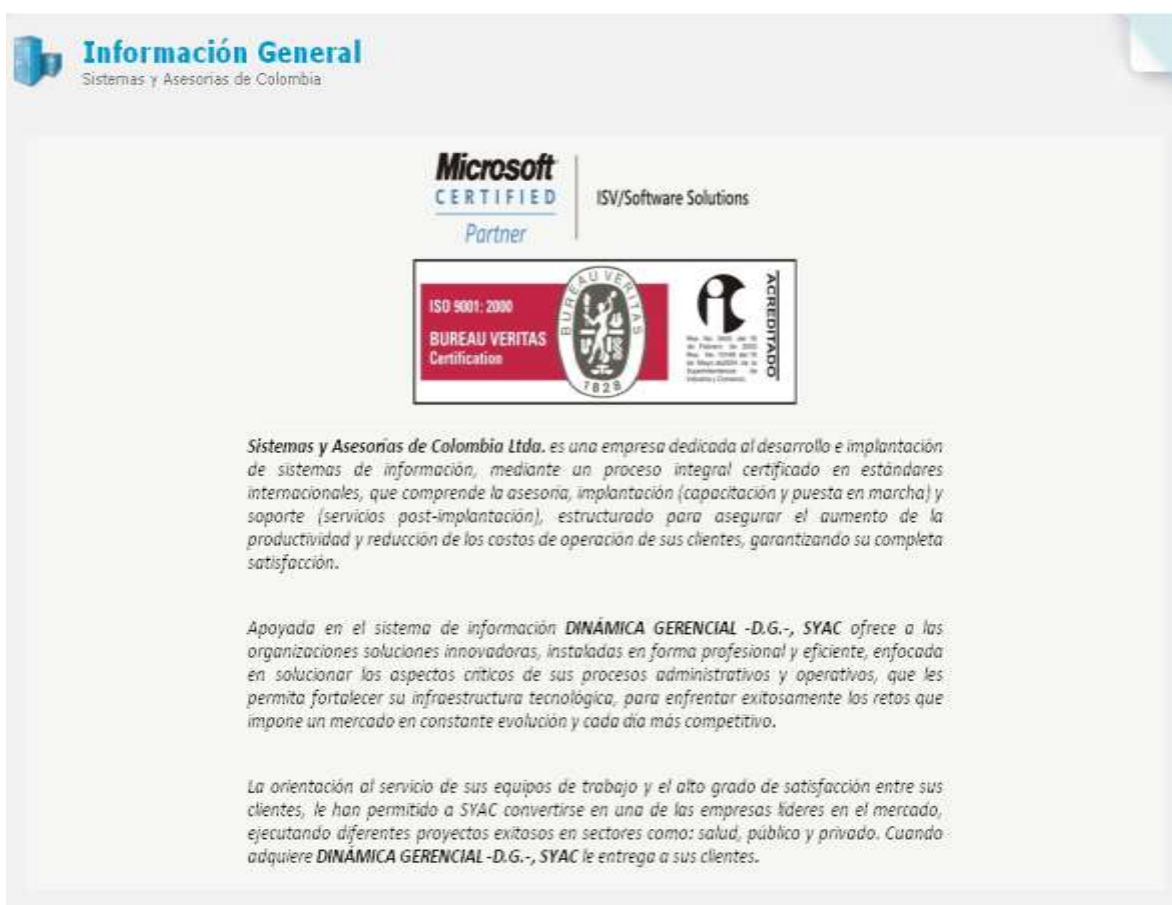
1. En esta pestaña aparecerá la información Pertinente a los servicios ofrecidos por Sistemas y Asesorías de Colombia Ltda.
2. En la pestaña de Clientes podrá revisar las diferentes solicitudes, hacer seguimiento a las mismas, igualmente aparecen nuevas opciones que le permitirán generar inconformidades, como también descargar sus liberaciones completas y poder visualizar el visor boletín. Si no ha iniciado sesión y quiere entrar a alguna de estas opciones, el sistema le pedirá que inicie sesión antes de poder manipularlas.
3. En este link podrá iniciar sesión para que pueda generar sus propias solicitudes, verificar en qué estado se encuentra su proceso y la pronta respuesta que se le dan al mismo

This block provides a detailed view of the navigation elements and their functions. It includes three main sections:

- Principal Tab:** A box containing 'Información general'. An arrow points to the text: "En esta pestaña aparecerá la información Pertinente a los servicios ofrecidos por Sistemas y Asesorías de Colombia Ltda."
- Clientes Tab:** A box containing a list of links: 'Mis Pendientes', 'Registrar Pendiente', 'Quejas y Reclamos', 'Registrar Queja', 'Actualizaciones', and 'Visor Boletín'. An arrow points to the text: "En la pestaña de Clientes podrá revisar las diferentes solicitudes, hacer seguimiento a las mismas, igualmente aparecen nuevas opciones que le permitirán generar inconformidades, como también descargar sus liberaciones completas y poder visualizar el visor boletín. Si no a iniciado sesión y quiere entrar ha alguna de estas opciones, el sistema le pedirá que inicie sesión antes de poder manipularlas."
- Content Box:** A box containing the text: "Dinamica Gerencial .NET - Liberado! Para obtener más información sobre otros componentes .NET de Dinamica Gerencial, visite por favor: <http://www.syac.net.co/Productos/>". Below this are two links: 'Iniciar sesión' and 'Manual de Usuario (pdf)'.
 - An arrow points from the text above to the text: "Esta opción le permitirá ver todos los productos Adquiridos de DINAMICA GERNECIAL bajo las plataformas Visual Fox 9.0 y .NET. Igualmente podrá iniciar sesión para que pueda generar sus propias solicitudes, verificar en que estado se encuentra su proceso y la pronta respuesta que se le dan a las mismas."
 - An arrow points from the 'Manual de Usuario (pdf)' link to the text: "En este link podrá visualizar el manual de ayuda para poder utilizar los diferentes servicios que Ofrece la página"



Estas opciones le permitirán navegar por el sitio, iniciar sesión en el sistema, como también escribirnos a la dirección de correo info@syac.com.co



SYAC está **certificada ISO 9001:2000** en todos nuestros procesos de Instalación, Capacitación, Implantación, Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Software. Esta certificación está desde el año 2001.

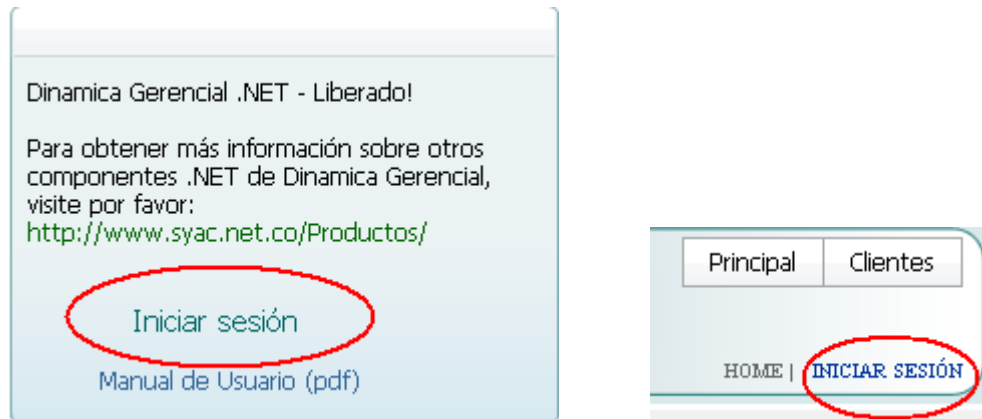
SYAC es Certified Partner de Microsoft, teniendo todo el apoyo para el desarrollo en estas herramientas y además que nuestro sistema desarrollado en .NET pasó por todas las pruebas de la firma Veritest.

CAPITULO 4

INICIO DE SESIÓN

Como Iniciar Sesión

Para poder navegar por las diferentes opciones de la página deberá iniciar sesión en algunos de los link que aparecen a continuación:



Inmediatamente aparecerá la siguiente página pidiéndole la información correspondiente del usuario:

Inicio de Sesión
Centro de Seguridad

Por favor suministre los datos para iniciar sesion en el sistema.

Inicio de sesión

Nombre de usuario:

Contraseña:

Recordármelo la próxima vez.

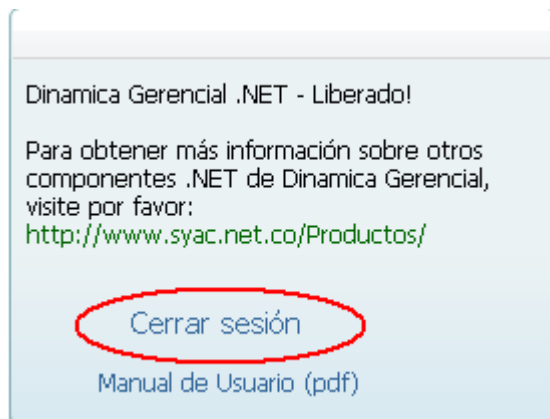
Nombre de Usuario: Digite el nombre del usuario. Recuerde que el usuario debe estar correctamente digitado para no hacer errónea la conexión con Centro de Soporte SYAC.

Contraseña: Digite la clave personal, a continuación presione la tecla **Enter** o haga clic en el control para poder ingresar.

Nota: Para poder ingresar, los nombres de los usuarios serán los mismos que se manejaban en la aplicación SOPORTE SYACNET, con la diferencia que para acceder al CENTRO DE SOPORTE la contraseña será por defecto 123, posteriormente es recomendable que la puedan cambiar.

Cómo Cerrar la Sesión.

Para salir del **CENTRO DE SOPORTE SYAC**, haga click en el link Cerrar Sesión y posteriormente cierre el navegador de internet.



CAPITULO 5

MENU PRINCIPAL

Cuando el usuario haya iniciado sesión inmediatamente se activaran las diferentes opciones para poder empezar a generar los pendientes y/o solicitudes y hacer seguimiento a las mismas como se demuestra a continuación:

The screenshot displays the SYAC web application's main menu. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Principal', 'Clientes', and 'Mi Cuenta'. Below this, a header area shows the SYAC logo and the client information: 'CLIENTE - FRESenius MEDICAL CARE COLOMBIA - YRENGIFO'. A left sidebar menu is visible, with a red circle '1' pointing to the 'Clientes' section. The main content area is titled 'Información General' and includes a Microsoft Certified logo and a Bureau Veritas certification logo. The page also contains descriptive text about SYAC's services and a 'Cerrar sesión' button.

- 1 En la pestaña de **Clientes** podrá revisar las diferentes solicitudes, hacer seguimiento a las mismas Como también tendrá la opción de poder cambiar la contraseña en el panel que tiene como nombre **Mi cuenta**.
- 2 En esta sección se visualizara el nombre del cliente con su respectivo usuario que acaba de ingresar. (Para nuestro ejemplo el usuario que ingreso pertenece al cliente Fresenius Medical Care Colombia)

Cómo Generar los Pendientes y/o Solicitudes

Esta opción le permite generar sus propias solicitudes, hacer seguimiento a las mismas, e igualmente verificar en que estado se encuentra su proceso y la pronta respuesta que se le dan a las mismas. Su manejo esta basado de la siguiente manera:

1. Despliegue la pestaña **Cientes** y a continuación seleccione el requerimiento en el cual desea trabajar:



- **Mis Pendientes**

Es el listado de las solicitudes y el correspondiente seguimiento de las mismas, que le permite ver de forma detallada el estado en el que se encuentra cada uno de sus procesos; permitiéndole interactuar por el sitio web de acuerdo a la forma como usted desee llevar el control y la propia organización que le quiera dar a cada una de las solicitudes, para ingresar solamente haga un click sobre la opción **Mis Pendientes**.

- **Registrar Pendiente:**

Opción que le permite crear sus solicitudes de acuerdo a las necesidades que se le presenten sobre cualquier anomalía (corrección y/o requerimiento) expresado por el cliente, para ingresar solamente haga un clic sobre la opción **Registrar Pendiente**.

Cómo Crear un Pendiente

Después de hacer clic en la pestaña de **Crear Pendiente**, se despliega la ventana que aparece a continuación:

- Al crear su pendiente se habilitaran los respectivos campos para la elaboración y redacción, permitiéndole tener un entorno agradable y con opciones claras para su óptimo entendimiento.

Detalles de la Solicitud
Centro de Atención al Cliente

Detalle de Solicitud

ENTIDAD: FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA

MODULO: [Campo vacío]

OPCION: [Campo vacío]

DESCRIPCION: [Campo vacío]

ADJUNTOS: [Campo vacío] [Examinar]

[Examinar]

[Examinar]

ENVIAR SOLICITUD CANCELAR SOLICITUD

Advertencia

Con este texto SYAC pretende verificar y validar la solución de una solicitud reportada por SGCWEB. Apreciado cliente le agradezco validar el contenido de la respuesta a su solicitud durante los próximos 15 días e indicar por este mismo medio si existe alguna objeción de su parte (RECHAZO), en caso contrario se dará como atendido y solucionado dicho requerimiento (ACEPTADO).

La solicitud se cerrará con el estado de DEROGADA.

En caso de que la solicitud haya sido reportada por nuestro CALL CENTER el plazo para que la respuesta sea ACEPTADA o RECHAZADA será de 5 días. De lo contrario la solicitud se cerrará con el estado DEROGADA.

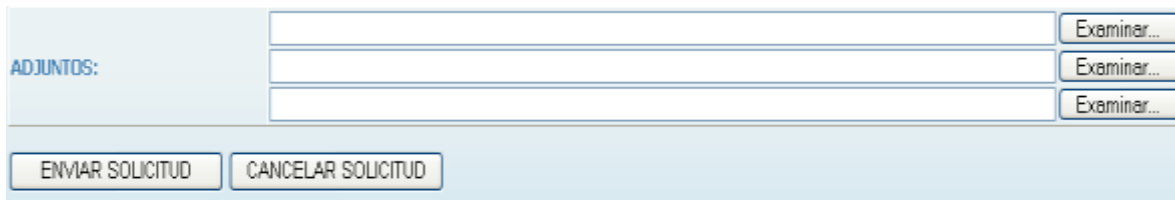
CONFIDENCIAL. La información contenida en la presente solicitud, así como cualquier archivo adjunto, es confidencial y solo puede ser utilizada por el usuario autorizado que la genere. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos.

- **Modulo:** Relaciona el modulo en el cual se están presentando problemas o por lo contrario se requiere realizar un ajuste o un desarrollo nuevo para este modulo.
- **Opción:** Registra directamente el problema presentado en la opción del modulo o el ajuste correspondiente que se quiere llevar a cabo. Posteriormente se prosigue a registrar la descripción correspondiente sobre la opción mencionada.
- **Descripción:** Es la redacción que se hace de forma detallada y precisa, que identifica en gran parte los inconvenientes que se presentan y se manejan en el modulo afectado y/o la respectiva información sobre algún desarrollo adicional o requerimiento expresado por el cliente, tal y como lo menciona en el campo de **Opción**.

Además **CENTRO DE SOPORTE SYAC** brinda la posibilidad al usuario de enviar a los ingenieros de soporte de SYAC y viceversa, archivos adjuntos (Tal y como se muestra en la ventana de abajo) que servirán por decirlo de alguna manera, como anexos que nos ayudaran a solucionar los problemas y/o requerimientos expresados por el cliente. De igual manera esta opción le permitirá al cliente realizar descargas de APP's, DII's y Actualizaciones completas.

Como adjuntar Archivos

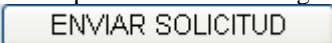
Tenga en cuenta que para enviar archivos adjuntos debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



The screenshot shows a user interface for attaching files. On the left, the word 'ADJUNTOS:' is written in blue. To its right are three empty text input fields stacked vertically. Each input field has a small 'Examinar...' button to its right. Below these fields, there is a light blue bar containing two buttons: 'ENVIAR SOLICITUD' and 'CANCELAR SOLICITUD'.

- **Adjuntos:** Campo dentro de la solicitud que le permite adjuntar una serie de archivos, para su correspondiente envió a los ingenieros de soporte de SYAC Ltda.; que nos ayudara a notificar exactamente el requerimiento expresado por el cliente.
- **Examinar:** Opción que le permite agregar los archivos desde una ubicación específica de su equipo para posteriormente enviarlos como archivos adjuntos.
- **Enviar Solicitud:** Permite grabar la solicitud que fue previamente realizada por el usuario con los archivos que se van a enviar.
- **Cancelar Solicitud:** Elimina los cambios y archivos que fueron adjuntados por el usuario para su correspondiente envió.

Como finalizar mi Pendiente

Para que la solicitud después de haberla diligenciado correctamente se ha registrada con éxito por favor presione el control  y su solicitud será grabada con éxito

- Después de haber registrado la solicitud, si quiere cerrar el formulario solo diríjase al botón Cerrar Sesión para finalizar la aplicación y posteriormente si desea, cierre el navegador



Advertencia

1. El máximo de archivos adjuntos es 3(Tres).
2. El tamaño de los archivos no pueden superar las **30 MB** de capacidad.
3. Se pueden enviar archivos de tipo:
 - Archivos Comprimidos (Zip. rar)
 - Documentos (doc. xls. txt. pdf)
 - Imágenes (ipg. ipeg. bmp. gif. png)
4. Si por algún motivo olvida estas recomendaciones, la aplicación lanzara ventanas de advertencia como la que se muestra a continuación:
 - En cuanto a la capacidad total de envió:

Error de servidor en la aplicación '/SGCWEB'.

Se excedió la longitud de solicitud máxima.

Como revisar Mis Pendientes

Después de hacer clic en la opción de **Mis Pendientes**, se despliega la ventana que aparece a continuación:

The screenshot shows the SYAC web application interface. At the top, there is a header with the SYAC logo and navigation links for 'Principal', 'Clientes', and 'Mi Cuenta'. Below the header, the main content area is titled 'Mis Pendientes' and 'Centro de Atención al Cliente'. A sidebar on the left contains a 'Panel de Herramientas' with buttons for 'Registrar Solicitud' and 'Eliminar Filtros', and a navigation menu with options like 'Información general', 'Clientes', 'Mis Pendientes', 'Registrar Pendiente', 'Quejas y Reclamos', 'Registrar Queja', 'Actualizaciones', 'Ver Boletín', and 'Mi Cuenta'. The main content area displays a 'Listado de Solicitudes' table with columns for 'Código', 'Fecha', 'Módulo', and 'Estado Actual'. Below the table, there is an 'Advertencia' section with text regarding the verification and resolution of support requests.

Código	Fecha	Módulo	Estado Actual
000002848	18/10/2007 06:16:22 p.m.	FACTURACION H. VFP	Registrado
000002849	18/10/2007 06:20:15 p.m.	CARTERA VFP	Registrado
000002850	18/10/2007 06:24:12 p.m.	HISTORIAS CLINICAS VFP	Registrado
000002851	18/10/2007 06:32:41 p.m.	FACTURACION H. VFP	Registrado
000002853	19/10/2007 04:56:51 p.m.	CARTERA VFP	Registrado

En la ventana anterior se visualizan las solicitudes y el correspondiente seguimiento de las mismas, que le permite ver de forma detallada el estado en el que se encuentra cada uno de sus procesos; permitiéndole interactuar por la aplicación de acuerdo a la forma como usted desee llevar el control y la propia organización que le quiera dar a cada una de las solicitudes.

Este control le permite ver todas las solicitudes que se han realizado, especificándolas por estados de acuerdo al gusto del usuario, puede escoger las que se han registrado, las que ya se han asignado y así sucesivamente.

El formulario además le permite interactuar de una forma agradable y efectiva a la hora de revisar las solicitudes, es decir; permite una mayor comodidad al momento de seleccionarlas y ver cada uno de los detalles minuciosamente y organizarlas de acuerdo al gusto del cliente o la persona que este manipulando la aplicación.

1

Panel de Herramientas

Registrar Solicitud

Registros Visibles: 10

Eliminar Filtros

Este panel cumple las siguientes funciones:

- **Registrar Solicitud** Esta opción le permitirá dirigirse a la página de **Registrar Pendiente** para la creación de una nueva solicitud.
- **Registros Visibles:** 10 Esta opción le permitirá visualizar en pantalla cierta cantidad de registros que tenga el cliente según el criterio de búsqueda como por ejemplo: por fecha, por modulo, por estado etc.
- **Eliminar Filtros** Le permite eliminar todos aquellos filtros que se hubieran utilizado en la grilla donde se visualizan todos los registros. Para

2

Listado de Solicitudes

Página 1 de 30 (297 Solicitudes)

Arreste aquí columnas para definir grupos

Código	Fecha	Módulo	Estado Actual
000000281	29/11/2006 02:11:09 p.m.	ACTIVOS PEJOS VFP	Aceptado
000000318	05/12/2006 01:47:44 p.m.	HISTORIAS CLINICAS VFP	Aceptado
000000326	06/12/2006 01:35:51 p.m.	FACTURACION H. VFP	Aceptado
000000331	07/12/2006 09:51:44 a.m.	FACTURACION H. VFP	Aceptado
000000333	07/12/2006 05:39:55 p.m.	FACTURACION H. VFP	Aceptado
000000344	11/12/2006 05:11:56 p.m.	INVENTARIOS H. VFP	Aceptado
000000354	12/12/2006 04:41:32 p.m.	HISTORIAS CLINICAS VFP	Aceptado
000000381	15/12/2006 03:43:20 p.m.	FACTURACION H. VFP	Derogado
000000403	20/12/2006 02:41:38 p.m.	CARTERA VFP	Aceptado
000000404	20/12/2006 02:45:37 p.m.	ACTIVOS PEJOS VFP	Aceptado

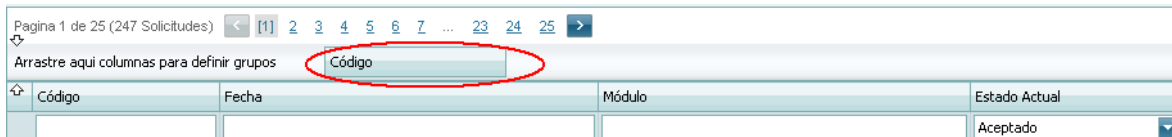
Página 1 de 30 (297 Solicitudes)

Listado de Solicitudes: Al momento de grabar la solicitud su estado será Registrada, de ahí en adelante el estado cambia cuando la solicitud tiene respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC, y sus estados pueden ser (Registrada, Asignada, Respuesta, Verificada, Rechazada, Aceptada).

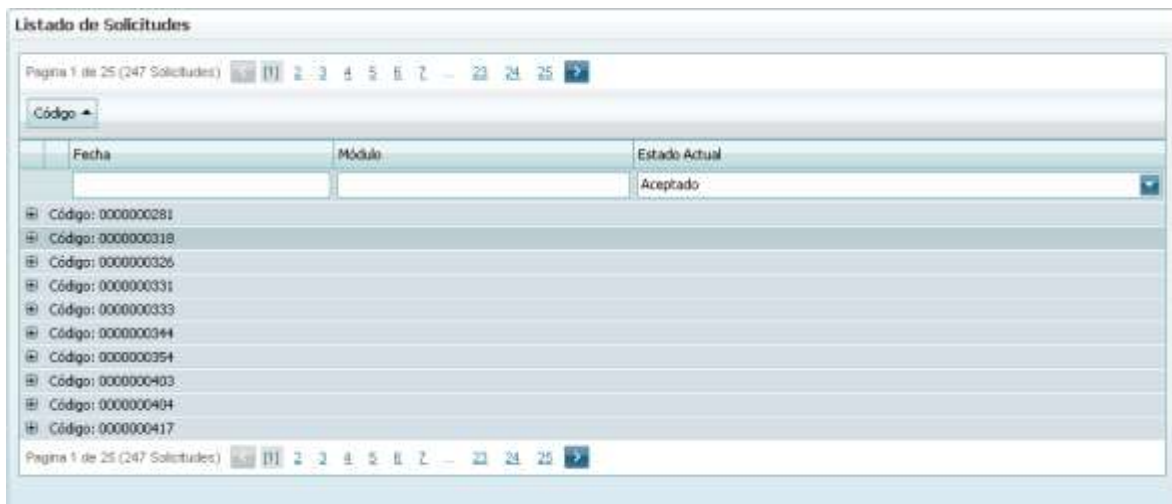
- **Código:** Es el número de la solicitud se genera automáticamente al crear un nuevo registro.
- **Fecha:** Campo que radica la fecha y hora exacta de la solicitud al momento de haber sido grabada (Registrada), y posteriormente después de cada cambio de estado, la fecha se actualizara automáticamente
- **Modulo:** Relaciona el modulo en el cual se están presentando problemas o por lo contrario se requiere realizar un ajuste o un desarrollo nuevo para este modulo.
- **Estado Actual:** Al momento de grabar la solicitud su estado será **Registrada**, de ahí en adelante el estado cambia cuando la solicitud tiene respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC, y sus estados pueden ser (Registrada, Asignada, Respuesta, Verificada, Rechazada, Aceptada).

A continuación se citan todos aquellos detalles que seguramente le facilitaran sus tiempos de trabajo:

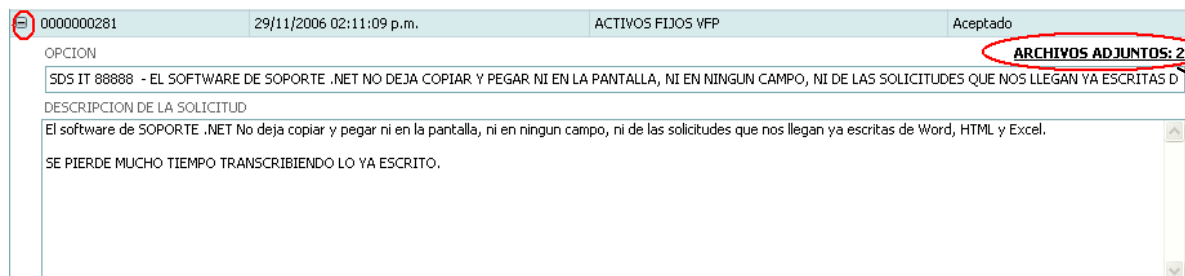
- Para mayor comodidad, a la hora de presentar la información correspondiente de cada solicitud, usted dispone de filtros, los cuales puede organizar en el primer campo vacio de la grilla, dándole un criterio de búsqueda ya sea por fecha, modulo y estado actual. Igualmente la grilla posee una barra en la cual puede poner los campos, arrastrándolos y colocándolos en este espacio, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Al momento de agrupar por alguno de los campos, los filtros se verán de esta manera:

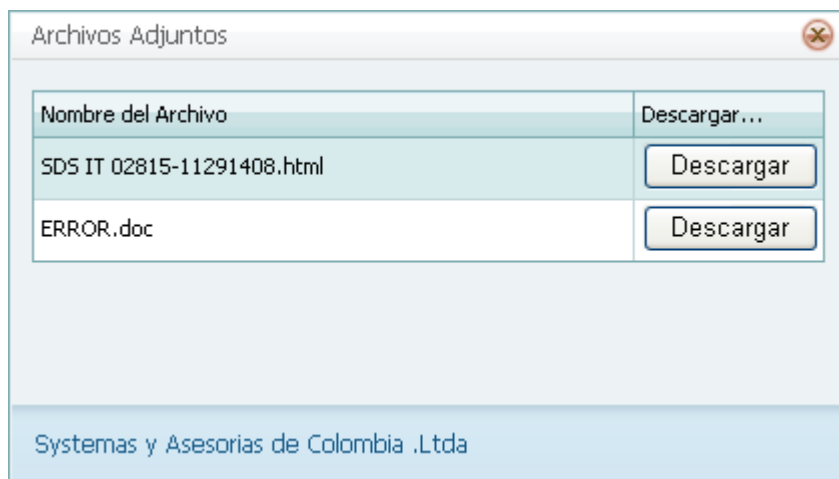


Para ver el detalle de alguna solicitud, diríjase al signo (+) que aparece al lado del código de la solicitud para poder visualizar la descripción como se demuestra a continuación:



1

Si la solicitud realizada contiene adjuntos en cualquiera de los estados, el usuario los podrá descargar en su equipo local como se demuestra en la siguiente ventana:



Igualmente puede hacer el mismo procedimiento con las demás solicitudes en sus diferentes estados.

Estos controles le permitirán desplazarse por cada una de las solicitudes:



Nota: Cabe recordar que CENTRO DE SOPORTE SYAC, en su diseño, cuenta con un almacenamiento en producción denominado COOKIE, esto le permitirá a la aplicación guardar el diseño de los diferentes filtros que le hubiera practicado el usuario a la grilla. Quiriendo decir, que la configuración no se perderá al cerrar la sesión o finalizar la aplicación, de tal manera, cuando vuelva a ingresar encontrara nuevamente el diseño de la grilla tal y como la había configurado.

Como Validar los Pendientes

Cuando las solicitudes tienen respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC Ltda., el cliente puede entrar a verificar esa solicitud de acuerdo a los requerimientos expresados en primera instancia.

- Recuerde que estamos trabajando sobre la opción de **pendientes**.
- Para conocer la respuesta que le dieron a su solicitud registrada, seleccione el tipo de solicitud con el estado **Respuesta**, e inmediatamente ingrese a la solicitud dando un click sobre ella.
- En el momento que usted entre a ver la respuesta el estado cambiara automáticamente a solicitud **Verificada**.

Nota: Si el cliente se encuentra suspendido o inactivo y quiere ingresar a la página para hacer seguimiento a los pendientes, no podrá efectuar ningún cambio hasta que su estado haya cambiado, pero para utilizar la opción de **Quejas y Reclamos**, podrá manipularla sin ningún inconveniente.

Cómo Registrar una Queja.

Después de hacer clic en la pestaña de **Registrar Queja**, se despliega la ventana que aparece a continuación:

- Al crear su pendiente se habilitaran los respectivos campos para la elaboración y redacción, permitiéndole tener un entorno agradable y con opciones claras para su óptimo entendimiento.

The screenshot shows a web application window titled "Detalles de la Queja" with the subtitle "Centro de Atención al Cliente". The main content area is titled "Detalle de la Queja y/o Reclamo" and contains the following fields:

- ENTIDAD:** FRESenius MEDICAL CARE COLOMBIA
- CLASIFICACION:** Radio buttons for "Personal" and "Prestación de Servicios".
- SUBCLASIFICACION:** A dropdown menu.
- DIRIGIDA A:** A dropdown menu.
- DESCRIPCION:** A large text area for detailed description.
- SOLUCION ESPERADA:** A large text area for the expected solution.
- ADJUNTOS:** Three input fields for attachments, each with an "Examinar..." button to the right.

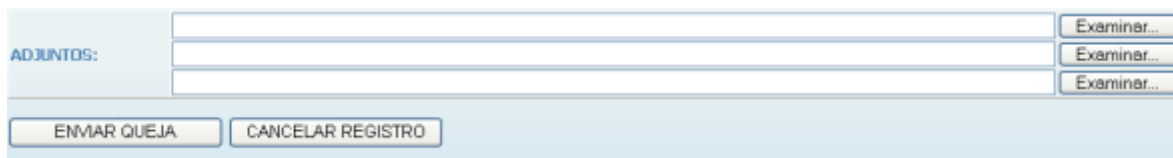
At the bottom of the form are two buttons: "ENVIAR QUEJA" and "CANCELAR REGISTRO".

- **Clasificación:** Relaciona el tipo de queja que el usuario quiera hacer.
- **Subclasificación:** Registra directamente la opción a la queja presentada, según la clasificación que el usuario hubiera escogido
- **Dirigido a:** Determina el área de SYAC, al cual recae directamente la queja realizada por el usuario.
- **Descripción:** Es la redacción que se hace de forma detallada y precisa, que identifica en gran parte la queja o el reclamo presentado, dependiendo de la clasificación y subclasificación que el usuario haya escogido.
- **Solución Esperada:** Define la solución que el cliente espera a la queja que acaba de realizar.

Además **CENTRO DE SOPORTE SYAC** brinda la posibilidad al usuario de soportar la queja, enviando a los ingenieros de soporte de SYAC y viceversa, archivos adjuntos (Tal y como se muestra en la ventana de abajo) que servirán por decirlo de alguna manera, como anexos que nos ayudaran a solucionar la queja registrada y/o reclamo expresado por el cliente. De igual manera esta opción le permitirá al cliente realizar descargas de los adjuntos que estén con la solicitud de queja.

Como adjuntar Archivos


Tenga en cuenta que para enviar archivos adjuntos debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



The image shows a user interface for attaching files. On the left, the word 'ADJUNTOS:' is written in blue. To its right are three empty text input fields stacked vertically. To the right of each input field is a button labeled 'Examinar...'. Below these fields are two buttons: 'ENVIAR QUEJA' and 'CANCELAR REGISTRO'.

- **Adjuntos:** Campo dentro de la solicitud que le permite adjuntar una serie de archivos, para su correspondiente envió a los ingenieros de soporte de SYAC Ltda.; que nos ayudara a notificar exactamente el requerimiento expresado por el cliente.
- **Examinar:** Opción que le permite agregar los archivos desde una ubicación específica de su equipo para posteriormente enviarlos como archivos adjuntos.
- **Enviar Queja:** Permite grabar la solicitud que fue previamente realizada por el usuario con los archivos que se van a enviar.
- **Cancelar Solicitud:** Elimina los cambios y archivos que fueron adjuntados por el usuario para su correspondiente envió.

Como finalizar mi Queja

Para que la solicitud después de haberla diligenciado correctamente se ha registrada con éxito por favor presione el control  y su solicitud será grabada con éxito

- Después de haber registrado la solicitud, si quiere cerrar el formulario solo diríjase al botón Cerrar Sesión para finalizar la aplicación y posteriormente si desea, cierre el navegador



Advertencia

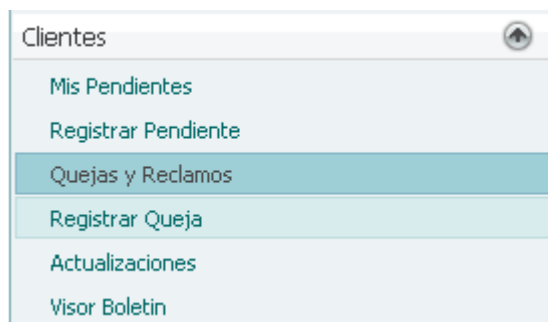
1. El máximo de archivos adjuntos es 3(Tres).
2. El tamaño de los archivos no pueden superar las **30 MB** de capacidad.
3. Se pueden enviar archivos de tipo:
 - Archivos Comprimidos (Zip. rar)
 - Documentos (doc. xls. txt. pdf)
 - Imágenes (ipg. ipeg. bmp. gif. png)
4. Si por algún motivo olvida estas recomendaciones, la aplicación lanzara ventanas de advertencia como la que se muestra a continuación:
 - En cuanto a la capacidad total de envió:

Error de servidor en la aplicación '/SGCWEB'.

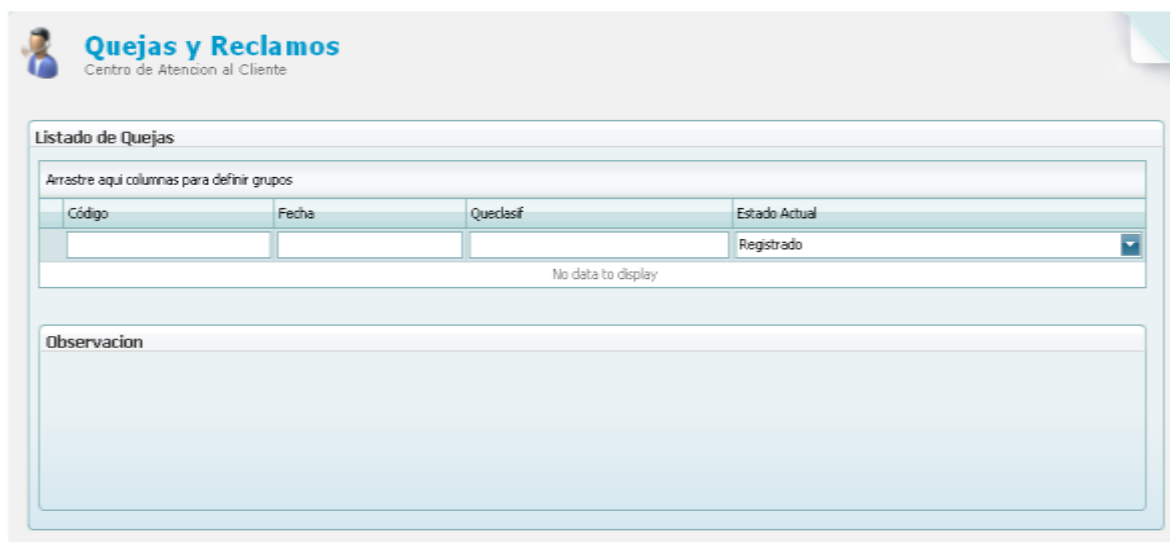
Se excedió la longitud de solicitud máxima.

Como revisar mis Queja y Reclamos.

Diríjase a la opción de **Quejas y Reclamos** que aparece a continuación:



Después de hacer clic en la opción, se despliega la ventana que aparece a continuación:



Código	Fecha	Queclasif	Estado Actual
			Registrado

En la ventana anterior se visualizan el listado de quejas y el correspondiente seguimiento de las mismas, que le permite ver de forma detallada el estado en el que se encuentra cada uno de sus procesos; permitiéndole interactuar por la aplicación de acuerdo a la forma como usted desee llevar el control y la propia organización que le quiera dar a cada una de las solicitudes.

Este control le permite ver todas las quejas que se han realizado, especificándolas por estados de acuerdo al gusto del usuario, puede escoger las que se han registrado, las que ya se han asignado y así sucesivamente.

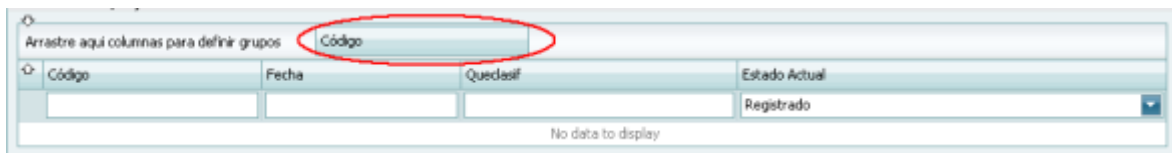
El formulario además le permite interactuar de una forma agradable y efectiva a la hora de revisar las solicitudes, es decir; permite una mayor comodidad al momento de seleccionarlas y ver cada uno de los detalles minuciosamente y organizarlas de acuerdo al gusto del cliente o la persona que este manipulando la aplicación.

Listado de Quejas: Al momento de grabar la queja su estado será Registrada, de ahí en adelante el estado cambia cuando la queja tiene respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC, y sus estados pueden ser (Registrada, Asignada, Respuesta, Verificada, Rechazada, Aceptada).

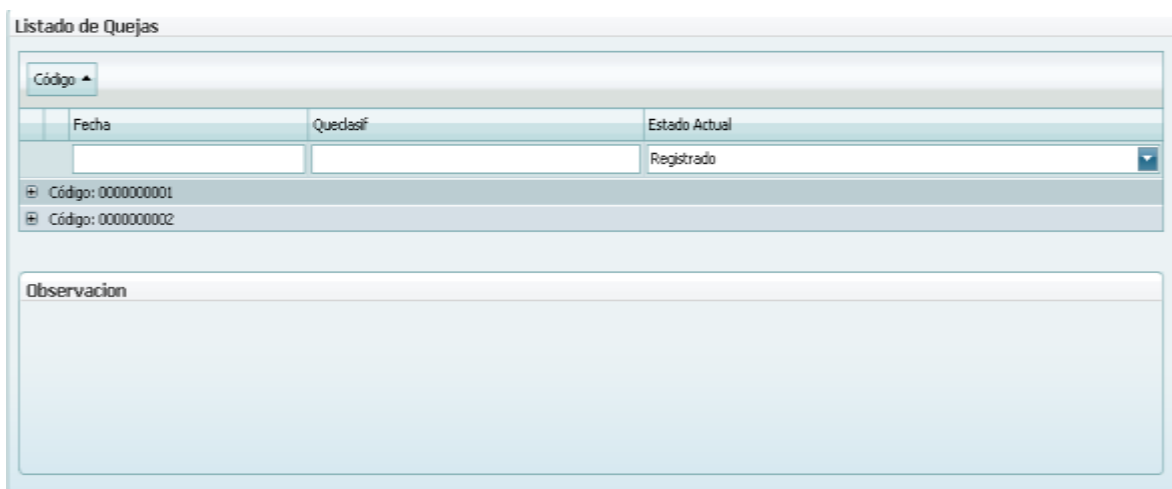
- **Código:** Es el número de la queja se genera automáticamente al crear un nuevo registro.
- **Fecha:** Campo que radica la fecha y hora exacta de la queja al momento de haber sido grabada (Registrada), y posteriormente después de cada cambio de estado, la fecha se actualizara automáticamente
- **QuejClasif:** Relaciona la clasificación de la queja definida por el usuario.
- **Estado Actual:** Al momento de grabar la queja su estado será **Registrada**, de ahí en adelante el estado cambia cuando la queja tiene respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC, y sus estados pueden ser (Registrada, Asignada, Respuesta, Verificada, Rechazada, Aceptada).

A continuación se citan todos aquellos detalles que seguramente le facilitaran sus tiempos de trabajo:

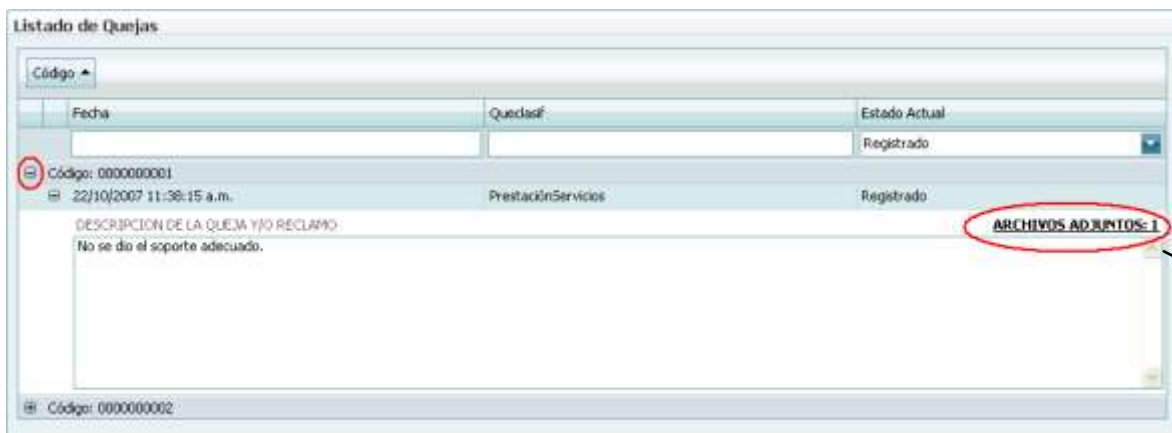
- Para mayor comodidad, a la hora de presentar la información correspondiente de cada queja, usted dispone de filtros, los cuales puede organizar en el primer campo vacío de la grilla, dándole un criterio de búsqueda ya sea por fecha, QuejClasif y estado actual. Igualmente la grilla posee una barra en la cual puede poner los campos, arrastrándolos y colocándolos en este espacio, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Al momento de agrupar por alguno de los campos, los filtros se verán de esta manera:

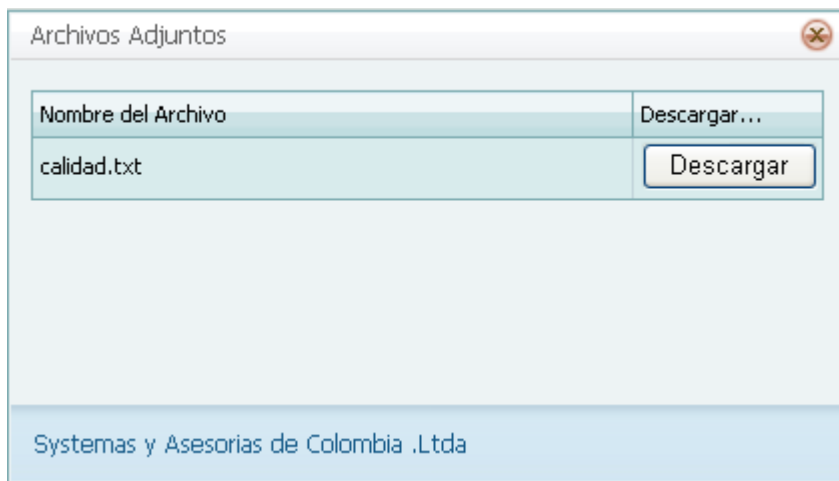


Para ver el detalle de alguna queja, diríjase al signo (+) que aparece al lado del código de la queja para poder visualizar la descripción como se demuestra a continuación:



1

Si la queja realizada contiene adjuntos en cualquiera de los estados, el usuario los podrá descargar en su equipo local como se demuestra en la siguiente ventana:



Igualmente puede hacer el mismo procedimiento con las demás quejas en sus diferentes estados.

Estos controles le permitirán desplazarse por cada una de las quejas:



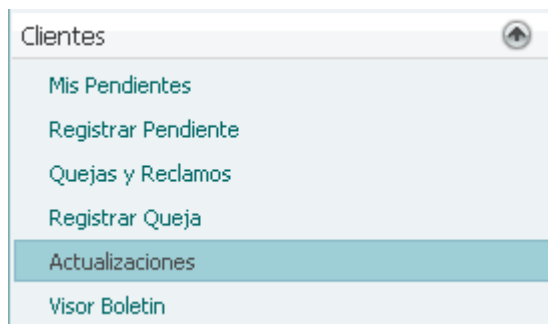
Como Validar mis Quejas.

Cuando las quejas tienen respuesta por los ingenieros de soporte de SYAC Ltda., el cliente puede entrar a verificar esa queja de acuerdo a los requerimientos expresados en primera instancia.

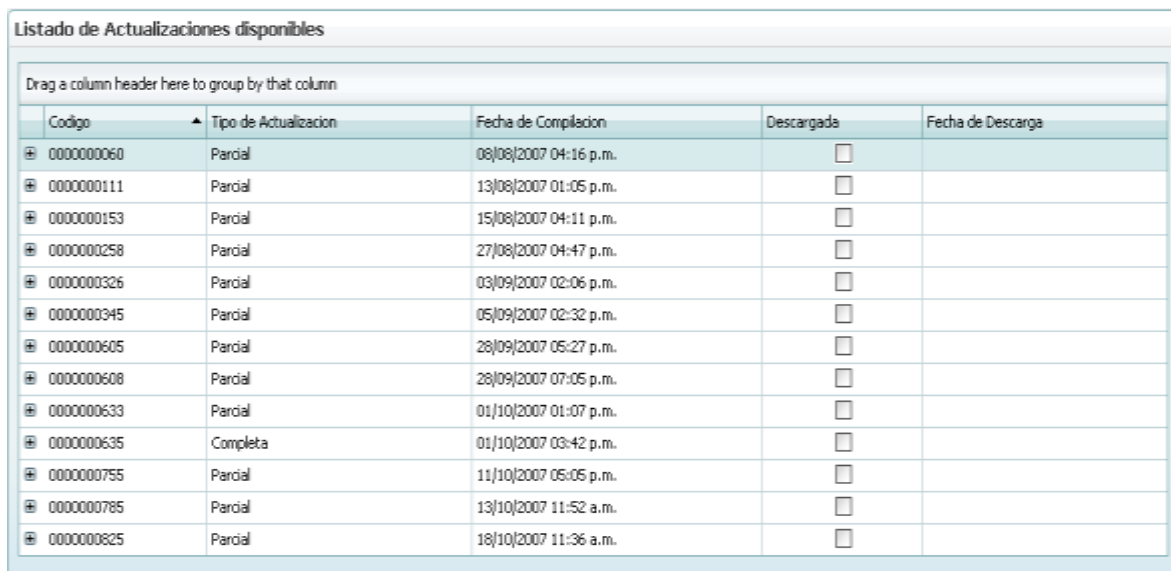
- Recuerde que estamos trabajando sobre la opción de **Quejas y Reclamos**.
- Para conocer la respuesta que le dieron a su queja registrada, seleccione el tipo de queja con el estado **Respuesta**, e inmediatamente ingrese a la queja dando un click sobre ella.
- En el momento que usted entre a ver la respuesta el estado cambiara automáticamente a queja **Verificada**.

Descargar Actualizaciones Disponibles.

Diríjase a la opción de **Actualizaciones** que aparece a continuación:



Después de hacer clic en la opción, se despliega la ventana que aparece a continuación:



A screenshot of a table titled "Listado de Actualizaciones disponibles". The table has five columns: "Codigo", "Tipo de Actualización", "Fecha de Compilación", "Descargada", and "Fecha de Descarga". The table contains 13 rows of data. Each row has a plus sign in the first column. The "Descargada" column contains checkboxes, all of which are currently unchecked.

Codigo	Tipo de Actualización	Fecha de Compilación	Descargada	Fecha de Descarga
000000060	Parcial	08/08/2007 04:16 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000111	Parcial	13/08/2007 01:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000153	Parcial	15/08/2007 04:11 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000258	Parcial	27/08/2007 04:47 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000326	Parcial	03/09/2007 02:06 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000345	Parcial	05/09/2007 02:32 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000605	Parcial	28/09/2007 05:27 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000608	Parcial	28/09/2007 07:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000633	Parcial	01/10/2007 01:07 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000635	Completa	01/10/2007 03:42 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000755	Parcial	11/10/2007 05:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
000000785	Parcial	13/10/2007 11:52 a.m.	<input type="checkbox"/>	
000000825	Parcial	18/10/2007 11:36 a.m.	<input type="checkbox"/>	

En la ventana anterior se visualiza el listado de Actualizaciones disponibles y el correspondiente seguimiento de las mismas, que le permite ver de forma detallada el tipo de actualización que se encuentra disponible; permitiéndole interactuar por la aplicación de acuerdo a la forma como usted desee llevar el control y la propia organización que le quiera dar a cada uno de los tipos de compilacion.

Este control le permite ver todas las compilaciones que se han realizado, especificándolas por tipos (Parcial, Completa) de acuerdo al gusto del usuario.

El formulario además le permite interactuar de una forma agradable y efectiva a la hora de revisar las compilaciones, es decir; permite una mayor comodidad al momento de seleccionarlas y ver cada uno de los detalles minuciosamente y organizarlas de acuerdo al gusto del cliente o la persona que este manipulando la aplicación.

Listado de Actualizaciones disponibles:

- **Código:** Es el número de la compilación se genera automáticamente al crear un nuevo registro.
- **Tipo de Actualización:** Permite verificar si es una actualización parcial (APPS O DLLS), como también si es una liberación de tipo completa.
- **Fecha:** Campo que radica la fecha y hora exacta al momento de haber sido compilada la solicitud
- **Descargada:** Es un campo de tipo check, que le permite al usuario saber cual solicitud ha sido descargada y cual no.

A continuación se citan todos aquellos detalles que seguramente le facilitaran sus tiempos de trabajo:

- Para mayor comodidad, a la hora de presentar la información correspondiente de cada compilacion, usted dispone de filtros, los cuales puede organizar dando un solo click sobre el nombre de campo (Ascendente o Descendente), Igualmente la grilla posee una barra en la cual puede poner los campos, arrastrándolos y colocándolos en este espacio, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Al momento de agrupar por alguno de los campos, los filtros se verán de esta manera:














Listado de Actualizaciones disponibles				
Código ▲				
	Tipo de Actualización	Fecha de Compilación	Descargada	Fecha de Descarga
+	Código: 000000060			
+	Código: 000000111			
+	Código: 000000153			
+	Código: 000000258			
+	Código: 000000326			
+	Código: 000000345			
+	Código: 000000605			
+	Código: 000000608			
+	Código: 000000633			
+	Código: 000000635			
+	Código: 000000755			
+	Código: 000000785			
+	Código: 000000825			

Observaciones

Para ver el detalle de alguna compilación, dirjase al signo (+) que aparece al lado del código de la solicitud para poder visualizar la descripción como se demuestra a continuación:

Listado de Actualizaciones disponibles

Drag a column header here to group by that column

Código	Tipo de Actualización	Fecha de Compilación	Descargado	Fecha de Descarga
 000000060	Parcial	08/08/2007 04:16 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000111	Parcial	13/08/2007 01:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000153	Parcial	15/08/2007 04:11 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000258	Parcial	27/08/2007 04:47 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000326	Parcial	03/09/2007 02:06 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000345	Parcial	05/09/2007 02:32 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000605	Parcial	28/09/2007 05:27 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000608	Parcial	28/09/2007 07:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000633	Parcial	01/10/2007 01:07 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000635	Completa	01/10/2007 03:42 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000755	Parcial	11/10/2007 05:05 p.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000785	Parcial	13/10/2007 11:52 a.m.	<input type="checkbox"/>	
 000000925	Parcial	16/10/2007 11:36 a.m.	<input type="checkbox"/>	

MODULOS COMPILADOS:
 ADMISIONES VFP
 CARTERA VFP
 FACTURACION H. VFP
 GENERALES/UTILIDADES

OTROS ARCHIVOS:
 Diccionario
 Modelo de Datos
 Seguridad
 Reportes PCX
 Reportes .NET

ARCHIVO ADJUNTO

1

Todas las actualizaciones tienen adjuntos, ya sean de tipo parcial (APPS o DLLS), como también las actualizaciones completas, y para poder descargarlas en el disco local de su máquina, aparece la siguiente ventana:

Archivos Adjuntos

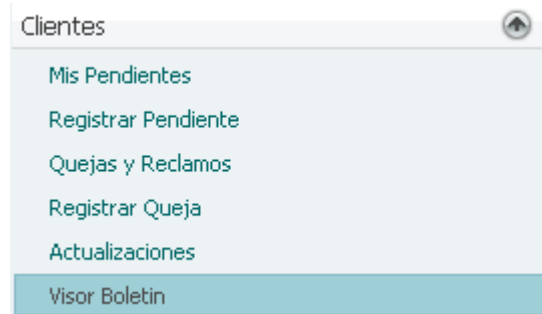
Nombre del Archivo	Descargar...
000000060.zip	Descargar

Systemas y Asesorias de Colombia .Ltda

Igualmente puede hacer el mismo procedimiento con las demás actualizaciones disponibles.

Como Revisar el Visor Boletín (Modificaciones y Correcciones).

Diríjase a la opción de **Visor Boletín** que aparece a continuación:



A continuación se despliega la siguiente ventana:

The screenshot shows the SYAC 'Visor Boletín' interface. On the left is a 'Panel de Filtros' with various search options. The main area displays a 'Listado de Fus y Planillas' table. A red circle with the number '1' points to the 'Panel de Filtros' and another red circle with the number '2' points to the table. The table has columns for 'Codigo', 'Modulo', and 'Cliente'.

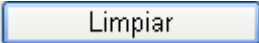
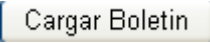

Codigo	Modulo	Cliente
000005089	HISTORIAS CLINICAS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000005086	ADHESIONES VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000005054	HISTORIAS CLINICAS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000005021	CONTRATOS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004944	FACTURACION H. VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004927	FACTURACION H. VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004796	HISTORIAS CLINICAS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004765	HISTORIAS CLINICAS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004752	HISTORIAS CLINICAS VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA
000004717	FACTURACION H. VFP	PRESENTUS MEDICAL CARE COLOMBIA

En la ventana anterior se visualiza el listado de Fus y Planillas realizados al respectivo cliente logueado en la pagina, con su correspondiente seguimiento de las mismas, que le permite ver de forma detallada los diferentes ajustes o requerimientos nuevos practicados por los Ingenieros de Desarrollo, en cualquiera de los módulos que tenga activos el cliente; permitiéndole interactuar por la aplicación de acuerdo a la forma como usted desee llevar el control y la propia organización que le quiera dar a cada una de las solicitudes.

Este control le permite ver todos los Fus y Planilla que se han realizado, especificándolas por el modulo.

El formulario además le permite interactuar de una forma agradable y efectiva a la hora de revisar los Fus y Planilla, es decir; permite una mayor comodidad al momento de seleccionarlas y ver cada uno de los detalles minuciosamente y organizarlas de acuerdo al gusto del cliente o la persona que este manipulando la aplicación.

- **Filtrar por Entidad:** Permite cargar la información de los Fus y Planillas realizados a los diferentes clientes de SYAC si el usuario lo prefiere; de lo contrario solo mostrara el filtro de las modificaciones y correcciones que se le han hecho al cliente loqueado en la pagina.
- **Modulo:** Permite filtrar la información por los diferente módulos que tenga activado el cliente.
- **Clase de documento:** Permite seleccionar solamente los Fus y Planillas realizados por corrección o bien sea por modificación.
- **Fecha Inicial y Fecha Final:** Selecciona todos aquellos Fus y Planillas que se realizaron para el cliente desde una fecha de inicio determinada, hasta una fecha final determinada por el usuario.
- **Items Visibles:** Esta opción le permitirá visualizar en pantalla cierta cantidad de registros que tenga el cliente según el criterio de búsqueda como por ejemplo que hubiera definido en los diferentes filtros.

-  Limpia todos los filtros aplicados a la ventana del visor Boletín.
-  Después de tener definidos los diferentes filtros, se procede a cargar la información con este control.
-  Exporta la información a un archivo de Excel después de que en usuario hubiera realizado los diferentes filtros para cargar la información.

2

Listado de Fus y Planillas

Page 1 of 26 (251 items) < 1 2 3 4 5 6 7 ... 24 25 26 >

Arrastre aquí columnas para definir grupos

Código	Modulo	Cliente
0000015089	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000015066	ADMISIONES VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000015054	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000015021	CONTRATOS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014944	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014927	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014796	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014765	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014752	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014717	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA

Page 1 of 26 (251 items) < 1 2 3 4 5 6 7 ... 24 25 26 >

Observaciones

Listado de Fus y Planillas: Visualiza la información correspondiente a cada Fus y Planilla relacionadas para el cliente, por lo tanto se presenta la información de la siguiente manera:

- **Código:** Es el número del Fus o la Planilla, se genera automáticamente al crear un nuevo registro.
- **Modulo:** Relaciona el modulo en el cual se describe la información correspondiente según hubiera sido la corrección o la modificación que se hubiera realizado.
- **Cliente:** Relaciona el nombre del cliente logueado en la pagina, o por lo contrario muestra el nombre de los diferentes clientes que tiene SYAC, si así lo prefiere el usuario.

A continuación se citan todos aquellos detalles que seguramente le facilitaran sus tiempos de trabajo:

- Para mayor comodidad, a la hora de presentar la información correspondiente de cada Fus o Planilla, usted dispone de filtros, los cuales puede organizar según su criteri. Igualmente la grilla posee una barra en la cual puede poner los campos, arrastrándolos y colocándolos en este espacio, tal y como se muestra en la siguiente imagen:



Al momento de agrupar por alguno de los campos, los filtros se verán de esta manera:

Listado de Fus y Planillas

Modulo ▲

Codigo ▼ Cliente

- Modulo: ADMISIONES VFP
- Modulo: CARTERA VFP
- Modulo: CONTRATOS VFP
- Modulo: FACTURACION H. VFP
- Modulo: HISTORIAS CLINICAS VFP
- Modulo: INVENTARIOS H. VFP

Observaciones

Para ver el detalle de alguna Fus o Planilla, diríjase al signo (+) que aparece al lado del número del Fus o Planilla para poder visualizar la descripción como se demuestra a continuación:

Listado de Fus y Planillas

Page 1 of 28 (251 items) 2 3 4 5 6 7 ... 24 25 26

Arrastre aquí columnas para definir grupos

Codigo	Modulo	Cliente
0000015009	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA

TIPO DE DOCUMENTO: FUS CLASE DE DOCUMENTO: Corrección

ASUNTO: ingreso a opciones

ADVERTENCIA: ninguna DESCRIPCION: GENERALES / UTILIDADES
se ajusto el ingreso a las opciones de zona transporte ,condicion expedicion y funcion interclubotora

INSTRUCCION SQL: SCRIPT SQL:

INSTRUCCION ORACLE: SCRIPT ORACLE:

0000015066	ADMISIONES VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000015054	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000015021	CONTRATOS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014944	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014927	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014796	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014765	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014752	HISTORIAS CLINICAS VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA
0000014717	FACTURACION H. VFP	FRESENIUS MEDICAL CARE COLOMBIA

Page 1 of 28 (251 items) 2 3 4 5 6 7 ... 24 25 26

Igualmente puede hacer el mismo procedimiento con los demás Fus o Planillas que tenga en cliente.

Estos controles le permitirán desplazarse por cada una de las Fus o Planillas:



*Cualquier inquietud referente a la aplicación
por favor comuníquese con Sistemas y Asesorías De Colombia Ltda..*