

# Manual de usuario del DR. Contasis 3.0





# Contenido

Inicio
Menú principal
Pestaña FAQ's
Pestaña Tickets
Generar Ticket:
Ticket Abierto
Historial de Tickets
Pestaña Cuenta
Empresa16
Contactos17
Pestaña usuario
Cambiar contraseña19
Cerrar cesión
Pestaña mensaje



## Inicio

Al ingresar al DR. Contasis 3.0, el usuario visualizará un mensaje de bienvenida. Para ingresar al menú principal, se tendrá que dar clic en el botón "OK".

	≡		Dercy Tony Vilela Perez -
Bienvenido (a) PERCY TONY VILELA PEREZ	FAQs		
		Buscar	
Q FAQs			
🕼 Tickets 🗸 🗸	Aqui podrá encontra un Ticket de Atenció	Estimado PERCY TONY VILELA PEREZ de CONTASIS S.A.C:	e encontrar solución a su problema puede generar
ේ Cuenta 🗸 🗸	Sistemas Integrados Mostrar 10 regi	Le damos la bienvenida al Dr. Contasis 3.0, nuestro portal de soporte al cliente disponible las 24 horas del día.	
	N° 11 Módulo		Pregunta
	FAQ-01 Comercial	Detectar y Reparar	VARIABLE MDATADI
	FAQ-02 Comercial	Otros	SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
	FAQ-03 Contabilid	ad Otros	MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00
	FAQ-04 Contabilid	ad Otros	BASE IMPONIBLE 3 IGV 3

# Menú principal

El menú principal está constituido por varias pestañas, entre las cuales tenemos: FAQ's, Tickets y Cuenta (1). Asimismo, por encima de este menú, el usuario visualizará su nombre completo (2), y por encima de este, el logo del DR. Contasis 3.0 (3). Del mismo modo, en la esquina superior derecha, el usuario visualizará un pequeño menú con su nombre completo (4), y a su lado izquierdo, un icono en forma de mensaje (5).



	3 ≡						5	PERCY TONY VILELA PEREZ ~	5
Bienvenido (a) PERCY TONY VILEA PEREZ	FAQs 2	B	uscar						
Corrickets ↓ Corrickets ↓	1 Aqui podrá un Ticket de Sis	encontrar las e Atención. stemas egrados	Preguntas Frecuentes (	(FAQs),	en caso		contrar solución a s	u problema puede generar	
	Mostrar 10	) v registros			-				
	N° ↓†	Módulo 🕼	Tipo Problema		B 11	<b>a</b> 11	Pregunta		
	FAQ-01	Comercial	Detectar y Reparar				VARIABLE MDATADI		
	FAQ-02	Comercial	Otros		R		SE EXCEDIO EL NIV	EL PERMITIDO	
	FAQ-03	Contabilidad	Otros				MANUAL DE ESCAL	AMIENTO VERSION 01.00	

Por otra parte, al costado derecho del logo del DR. Contasis 3.0, el usuario tendrá un botón con la posibilidad de reducir el tamaño del menú que contiene las pestañas de FAQ's, Tickets y Cuenta.

				PERCY TONY VILELA PEREZ
Bienvenido (a) PERCY TONY VILELA PEREZ	FAQs	Buscar		
<b>Q</b> FAQs				
✔ Tickets	Aqui podrá encontrar la un Ticket de Atención.	as Preguntas Frecuentes (FAQs),	en caso no en	contrar solución a su problema puede generar
🕑 Cuenta 🗸 🗸		_		
	Sistemas Integrados			
	Mostrar 10 v registro	S		
	N° ↓↑ Módulo ↓	Tipo Problema		Pregunta
	FAQ-01 Comercial	Detectar y Reparar	<b>S</b>	VARIABLE MDATADI
	FAQ-02 Comercial	Otros	Ø	SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
	FAQ-03 Contabilidad	I Otros		MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00



DR	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ
Q	FAQs			
FAQs	Buscar			
Tickets				
Cuenta	Aqui podrá encontrar las Preguntas Frecu Atención.	entes (FAQs), en caso no	encontrar solución a su problema pue	de generar un Ticket de
	Sistemas distance dis			
	Mostrar 10 registros			
	N° 11 Módulo 11 Tipo Problema	ti 🖪 ti 🛛 ti	Pregunta	
	FAQ-01 Comercial Detectar y Reparar	Ø	VARIABLE MDATADI	
	FAQ-02 Comercial Otros	R	SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO	

# Pestaña FAQ's

Esta pestaña es la que aparece al inicio (por defecto) cuando se ingresa al DR. Contasis 3.0. Cuando el usuario se encuentre sobre una de las pestañas del menú, esta última se sombreará de color verde. Esta pestaña almacena las preguntas más frecuentes del sistema integrado.

	≡	PERCY TONY VILELA PEREZ ~
Bienvenido (a) PERCY TONY VILELA PEREZ	FAQs	
<b>Q</b> FAQs	Aqui podrá encontrar las Preguntas Frecuentes (FAQs), en c	aso no encontrar solución a su problema puede generar
🗭 Tickets 🗸 🗸	un Ticket de Atención.	
Loff Cuenta →	Sistemas Sistemas Mostrar 10 registros	Kenter Kenter Kanada
	N° 11 Módulo 11 Tipo Problema 11 🖸	↓î ∎ ↓î Pregunta
	FAQ-01 Comercial Detectar y Reparar	VARIABLE MDATADI
	FAQ-02 Comercial Otros	SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
	FAQ-03 Contabilidad Otros	MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00

En la pestaña FAQ's se tienen diferentes campos con los cuales el usuario podrá interactuar:

1. **Buscar:** En este campo, el usuario podrá digitar las letras para filtrar las FAQ's que les serán de mucha ayuda. Entre las opciones que podrá digitar se encuentran: el N° de la FAQ (Ejemplo: "FAQ-45");



nombre del módulo (Ejemplo: "Planilla"); tipo de problema (Ejemplo: "Ingreso de operaciones"); y pregunta (Ejemplo: "ERROR 12 - VARIABLE C\_").

		planilla		
Bienvenido (a) PERCY TONY Aqui p VILELA PEREZ Atenci	odrá encontrar la ón.	as Preguntas Frecuentes (FAQ	s), en caso no	encontrar solución a su problema puede generar un Ticket de
Q FAQs			_	
🕼 Tickets 🗸	Sistemas Integrados			
🕼 Cuenta 🗸 🗸			HE HERMANDS	
Mostr	ar 10 v registro	s		
Ν	° ↓† Módulo ↓≜	Tipo Problema	tt 🖬 tt 🕰	Pregunta
FA	Q-39 Planilla	Otros		ERROR 12 - ITE
FA	Q-59 Planilla	Otros		ERROR 10 - ERROR DE SINTAXIS
FA	Q-60 Planilla	Otros		ERROR 107 - INCOMPATBILIDAD ENTRE OPERADOR Y OPERANE
FA	Q-61 Planilla	Otros		ERROR 39 - DESBORDAMIENTO NUMERICO FUNHORACT
FA	Q-62 Planilla	Otros	Ø	ERROR CALCULO CTS
FA	Q-63 Planilla	Otros		ESSALUD VIDA EN MODULO DE PLANILLA
FA	Q-64 Planilla	Otros		NO SE ENCUENTRA LA VARIABLE VFACTOR
		Otros	S	NO SE PUEDE ENCONTRAR AZIP32

2. Lista de módulos: Por otra parte, el usuario tendrá la opción de filtrar las FAQ's por módulos al hacer clic en cada uno de los botones que se relaciona con cada módulo, o verlas todas por medio del botón "Sistemas Integrados" (este botón aparece presionado por defecto).

Bienvenido (a)	A mui madrá		Buscar			Tolat de Atomién
FAQs	Aqui poura	encontraria	in regultus riecuentes (i Au	s, en cus		contai solucion a su provena paede generar un nover de Adencion.
Tickets 🗸	și In	stemas tegrados			ESTIÓN CURSOS IMANOS	7
Cuenta 🗸	Mostrar 10	0 🔻 registros				
	N° 11	Módulo 🄱	Tipo Problema	1 🖪 🕸	R lî	Pregunta
	FAQ-39	Planilla	Otros			ERROR 12 - ITE
	FAQ-59	Planilla	Otros	8		ERROR 10 - ERROR DE SINTAXIS
	FAQ-60	Planilla	Otros	Ø		ERROR 107 - INCOMPATBILIDAD ENTRE OPERADOR Y OPERANDO
	FAQ-61	Planilla	Otros	R		ERROR 39 - DESBORDAMIENTO NUMERICO FUNHORACT
	FAQ-62	Planilla	Otros	ß		ERROR CALCULO CTS
	FAQ-63	Planilla	Otros	B		ESSALUD VIDA EN MODULO DE PLANILLA
	FAQ-64	Planilla	Otros	R		NO SE ENCUENTRA LA VARIABLE VFACTOR
	FAQ-65	Planilla	Otros	8		NO SE PUEDE ENCONTRAR AZIP32
	1					

**3.** Ordenar: Existe otra forma de encontrar y/u ordenar las FAQ's. Al hacer clic en cualquiera de las cabeceras que posee la tabla que contiene las FAQ's, se podrá cambiar el orden establecido por defecto.



	≡		PERCY TONY VILELA PEREZ -
Bienvenido (a)	FAQs		
VILELA PEREZ	Buscar		
Q FAQs	2.0004		
🖉 Tickets 🗸 🗸	Aqui podrá encontrar las Preguntas Frecuente	<ul> <li>s (FAQs), en caso no encontrar solución a su problema puede</li> </ul>	e generar un Ticket de Atención.
🕑 Cuenta 🗸 🗸			
	Sistemas distriction de la comparación de la com		
		-	
	Mostrar 10 V registros		
	N° ↓↑ Módulo ↓↑ Tipo Problema	👫 📑 🕅 🕞 🕼 Pregunta	
	FAQ-05 Comercial Configuracion de Movim	nientos CAMBIAR MONEDA DE FORMATO Y D	EL SISTEMA CONTASIS
	FAQ-27 Comercial Configuracion de Movim	nientos NO PERMITIR SALIDAS SIN STOCK	
	FAQ-21 Contabilidad Copia de Seguridad	GENERAR Y RESTAURAR COPIA DE S	EGURIDAD INTEGRAL
	FAQ-38 Contabilidad Copia de Seguridad	GENERAR Y RESTAURAR UN BACKUP	
	FAQ-18 Contabilidad Creacion de Empresa	CREAR UNA EMPRESA	
	FAQ-41 Contabilidad Creacion de Empresa	NO SE PUEDE CREAR EMPRESA	
	FAQ-01 Comercial Detectar y Reparar	VARIABLE MDATADI	
	FAQ-23 Contabilidad Detectar y Reparar	ERROR 12 - NREGTRIB	
	FAQ-34 Contabilidad Detectar y Reparar	VERIFICACION DE ESTRUCTURAS	

4. Visualizar los FAQ's: Luego de que el usuario haya filtrado y buscado la FAQ que le dará solución a su problema, tendrá 2 posibilidades para poder visualizar la FAQ: por PDF y por Video.

Bienvenide PERCY T VILELA P	ASIS <sup>3.0</sup> (a) ONY EREZ	Aqui podrá un Ticket de	encontrar las e Atención.	Preguntas Frecuentes (FAQ	s), en cas	o no en	contrar solución a su problema puede genera
<b>Q</b> FAQs		Sis	egrados		IÓN TRIO RIIO	GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	
C Tickets	~	Mostrar 10	) 🔻 registros				
Cuenta	~	N° ↓↑	Módulo 🕼	Tipo Problema	îl و	∎ Jî	Pregunta
		FAQ-10	Contabilidad	Edicion de reportes			ERROR 36 - DIARIO FORMATO SIMPLIFICADO
		FAQ-35	Contabilidad	Edicion de reportes			ERROR 36 - ESTADOS EN CAMBIO DE PATRIN
		FAQ-31	Contabilidad	Importacion de datos de Excel			Cuales son los procedimientos para importar Con
		FAQ-32	Contabilidad	Importacion de datos de Excel			Cuales son los procedimientos para importar el P
		FAQ-42	Contabilidad	Ingreso de Operaciones	Ø		ERROR 1 : _LIBROELECTRO5.DBF - VISOR DE
		FAQ-58	Contabilidad	Ingreso de Operaciones		Ø	/ideo prueba
		FAQ-02	Comercial	Otros			SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
		FAQ-13	Comercial	Otros			Cuales son los procedimientos de cierre-apertura
		FAQ-24	Comercial	Otros			JSB DAÑADO

**a. PDF:** Al dar clic en el botón verde, inmediatamente se abrirá una ventana mostrando la FAQ en archivo PDF.



PDF		×
_		Î
	ERROR 1 : _LIBROELECTRO5.DBF - VISOR DE LIBROS ELECTRONICOS	
	SI LEROSELECTRONOCOS 5.8.0	
	OISTION CONTARLE FINANCIIRO ELECTRORCO DLOI: Consult S.A.C. Error         Image de finanzi 1         Monaceria de finanzi 1	
	SOLUCIÓN: SOLICITAR A <u>LICENCIAMIENTO@CONTASIS.NET</u> EL EJECUTABLE CONTABLE Y REEMPLAZAR EN LA DC. LISUARIO Y EN EL SEVIDOR, SLESTAN EN BED	

**b.** Video: Al dar clic en el botón rojo, inmediatamente se abrirá una ventana mostrando un video, explicando el contenido de la FAQ.

	ASIS <sup>3.0</sup>	Sistemas Integrados			
Bienvenido PERCY TO	(a) DNY	Mostrar 10 v registros			
VILELA PE	REZ	N° 11 Módulo		17	Pregunta
<b>Q</b> FAQs		FAQ-16 Contabilio			INGRESO DE LICENCIAS
🕼 Tickets	~	FAQ-58 Contabilio			video prueba
Cuenta	v III	FAQ-01 Comercia			VARIABLE MDATADI
		FAQ-02 Comercia			SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
		FAQ-03 Contabilio			MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00
		FAQ-04 Contabilio	0:00 / 0:05	□ <b>±</b>	BASE IMPONIBLE 3 IGV 3
		FAQ-05 Comercia			CAMBIAR MONEDA DE FORMATO Y DEL SISTE
		FAQ-06 Contabilio	Cerrar		ERROR 1195 - NO SE PUEDE IMPRIMIR LIBRO
		FAQ-07 Contabilidad	Utros	_	ACTUALIZAR ULTIMA VERSIÓN DEL CONTASIS
		FAQ-08 Contabilidad	Tratamiento Diferencia de Cambio		DIFERENCIA CUENTA BANCOS
		Mostrando 1 a 10 de 65 registr	os		Anterior 1 2 3 4 5 6 7 Siguiente

5. Parte inferior: En caso que se filtren o se muestren muchos registros a la vez bajo un mismo criterio, estas se separarán en páginas (1). Esto último dependerá de la opción que se elija en la parte superior, en relación a cuantas FAQ's (registros) mostrar por página (2). Finalmente, en caso que el usuario no haya encontrado una FAQ que le ayude a solucionar su problema, este podrá dar clic al botón "Generar Ticket" para la creación de uno.



	stemas legrados		1	ESTIÓN CUMIDOS IMMANOS	
Mostrar	0 v regittros	2			
N° 🗍	Mó 🛆 🦯	Tipo Problema ↓↑	🖪 🕸	e 11	Pregunta
FAQ-01	Comercial	Detectar y Reparar	8		VARIABLE MDATADI
FAQ-02	Comercial	Otros	8		SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
FAQ-03	Contabilidad	Otros			MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00
FAQ-04	Contabilidad	Otros			BASE IMPONIBLE 3 IGV 3
FAQ-05	Comercial	Configuracion de Movimientos			CAMBIAR MONEDA DE FORMATO Y DEL SISTEMA CONTASIS
FAQ-06	Contabilidad	Tabla Dañada			ERROR 1195 - NO SE PUEDE IMPRIMIR LIBRO DIARIO
FAQ-07	Contabilidad	Otros			ACTUALIZAR ULTIMA VERSIÓN DEL CONTASIS - EXPERTO
FAQ-08	Contabilidad	Tratamiento Diferencia de Cambio			DIFERENCIA CUENTA BANCOS
FAQ-09	Contabilidad	Edicion de reportes			NO APARECE REGISTROS EN EL LIBRO DE COMPRAS
FAQ-10	Contabilidad	Edicion de reportes			ERROR 36 - DIARIO FORMATO SIMPLIFICADO
Mostrando	1 a 10 de 65 registr	os			Anterior 1 2 3 4 5 6 7

# Pestaña Tickets

Esta pestaña se encuentra debajo de la pestaña de FAQ's. Cuando se da clic sobre esta pestaña, se desplegará un menú con otras 3 sub-pestañas: Generar Ticket, Historial de Tickets, Ticket abierto.

	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ ~
Bienvenido (a)	FAQs			
PERCY TONY VILELA PEREZ	В	luscar		
Q FAQs Cenerar Ticket Generar Ticket Historial de Tickets Ticket Abierto C Quenta	Aqui podrá encontrar la un Ticket de Atención.	s Preguntas Frecuentes (FAQs), o	en caso no en	contrar solución a su problema puede generar
	Mostrar 10 v registros			
	N° 11 Módulo 11	Tipo Problema		Pregunta
	FAQ-01 Comercial	Detectar y Reparar	B	VARIABLE MDATADI
	FAQ-02 Comercial	Otros	R	SE EXCEDIO EL NIVEL PERMITIDO
	FAQ-03 Contabilidad	Otros		MANUAL DE ESCALAMIENTO VERSION 01.00
	FAQ-04 Contabilidad	Otros		BASE IMPONIBLE 3 IGV 3

#### Generar Ticket:

Al seleccionar esta sub-pestaña, nos mostrará la información que se requiere para generar un ticket (es obligatorio llenar todos los campos para generar uno):

1. Título del Problema (1): el usuario deberá digitar el nombre del problema que tiene.



- 2. Seleccione el Módulo (2): el usuario deberá seleccionar el módulo donde se esté produciendo este problema.
- 3. Describa el problema (3): el usuario deberá describir de forma clara y precisa el problema, tratando de incluir todos los datos o información que pueda servir de sustento, pues esto ayudará al área de soporte a encontrar una solución más rápido.
- **4. Borrar** (**4**): el usuario deberá dar clic al botón "Borrar" en caso desee que toda la información ingresada en los 3 campos descritos anteriormente, se borren.
- 5. Crear (5): el usuario deberá dar clic al botón "Crear" en caso esté seguro de que toda la información ingresada en los 3 campos descritos anteriormente sean correctas.

	=	PERCY TONY VILELA PEREZ -
Bienvenido (a)	Generar Ticket	
VILELA PEREZ	Título del Problema *	1
<b>Q</b> FAQs	Seleccione el Módulo *	· 2
🕼 Tickets 🗸 🗸	Describa el Problema *	3
Generar Ticket	(") Campos obligatorios	
Historial de Tickets	4 Borrar Crear 5	
r I IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII		

Inmediatamente luego de dar clic al botón "Crear", aparecerá una nueva pantalla donde se indicarán: el número de Ticket que se ha creado (1), las condiciones del servicio del chat (2) y el botón "Abrir Chat" (3).



	E PERCY TONY VILELA PEREZ ~	
Bienvenido (a) PERCY TONY VILELA PEREZ	Generar Ticket Se ha creado el Ticket Nº T146631 correspondiente para atenderio. Correspondiente para atenderio.	
<b>Q</b> FAQs	Condiciones del servicio de chat:  1. Se debe generar un solo ticket por consulta.  2. La consulta debe ser clara y precisa.	
Generar Ticket	<ol> <li>Iniciar la sesión de chat colocando el nombre del cliento o empresa que adquirió el sistema y el ruc respectivo.</li> <li>El usuario no debe ausentarse mientras dure la sesión.</li> <li>Tenga presente que el servicio de soporte es para resolver dudas y problemas puntuales del sistema. Por este medio no se brinda capacitaciones del sistema y/o asesorías ajenas al uso del sistema (e), asesoría contable, comercial, Inbutaria, etc.).</li> <li>El chat sólo estará disponible en el horario de Sam a 6 pm de Lunes a Viernes.</li> </ol>	2
Ticket Abierto	Gracias por su atención Abrir Chat 3	

Para solicitar ser atendido por un consultor, el usuario tendrá que dar clic al botón "Abrir Chat". Luego, ocurrirán dos eventos:

1. Se abrirá una ventana y el usuario deberá ingresar su "nombre" (1) y su "E-mail (opcional)" (2).

🦊 Soporte Chat Online - Contasis SAC - Googl	e Chrome 📃 🗖 🗙			
③ server401.islonline.net/live/islpronto/	/start.html?_s=1⟨=en&location=ht			
				PERCY TONY VILELA
	Name 1 E-mail (optional) 2	Cerrar Ticket	Abrir Chat	
	Chat	TT46631	Título del Problema:	Ticket de prueba de platafor CUSTOMER PORTAL
	powered by ISL Pronto	2017-06-13	Contacto:	PERCY TONY VILELA PER
Historial de Tickets	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Modulo:	Contable
Ticket Abierto	Estado:	Abierto	Tipo de Problema:	
🕼 Cuenta 🗸 🗸	Descripción del Problema:	Pruebas		
	Solución del Problema:			

Finalmente, el usuario dará clic al botón "Chat", y esperará unos minutos hasta que un consultor lo atienda.



i server401.islo	line - Contasis SAC - Google Chrome Inline.net/live/islpronto/start.html?	 
	Soporte	Name
	soporte@contasis.net	E-mail (optional)
		that
		powered by ISL Pront
Soporte Chat On	line - Contasis SAC - Google Chrome	<u></u> □ ×
<ol> <li>server401.islo</li> </ol>	nline.net/live/islpronto/start.html	?_s=1⟨=en&location=h
	Please wait for a free ope	rator

2. Por otra parte, se direccionará o llevará al usuario a la sub-pestaña "Ticket Abierto".

#### Ticket Abierto

Al seleccionar esta sub-pestaña, la plataforma mostrará los botones de "Cerrar Ticket" (1) y "Abrir Chat" (2), y la información concerniente al ticket que se encuentra en estado abierto<sup>1</sup> (3).

DF	CONTASIS <sup>3,0</sup>	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ ~	
	Bienvenido (a)	Detalle de Ticket				
	PERCY TONY VILELA PEREZ		Cerrar Ticket	Abrir Chat 2		
Q	FAQs	Información de Ticket				3
C	Tickets 🗸 🗸	Nro Ticket:	TT46631	Titulo del Problema:	Ticket de prueba de plataforma CUSTOMER PORTAL	5
	Generar Ticket	Fecha:	2017-06-13	Contacto:	PERCY TONY VILELA PEREZ	
	<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Modulo:	Contable	
	Ticket Abierto	Estado:	Abierto	Tipo de Problema:		
ľ	Cuenta	Descripción del Problema:	Pruebas			
		Solución del Problema:				

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> El usuario solo podrá tener como máximo un ticket abierto.



 Cerrar Ticket: el usuario dará clic al botón "Cerrar Ticket" en caso desee cerrar su ticket. Además, el usuario podrá cerrar el ticket abierto en caso quiera crear un nuevo ticket. Luego de dar clic, aparecerá una notificación, preguntándole al usuario sobre su decisión. En caso que si esté seguro de su decisión, deberá dar clic sobre el botón "Aceptar" (1), y en caso que no, deberá dar clic sobre el botón "Cancelar" (2).

	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ -
Bienvenido (a)	Detalle de Ticket			
VILELA PEREZ		Cerrar Ticket Ab	rir Chat	
<b>Q</b> FAQs	Información de Ticket			
🕼 Tickets 🗸 🗸 🗸	Nro Ticket:	$\bigcirc$	I Problema:	Ticket de prueba de plataforma CUSTOMER PORTAL
Generar Ticket	Fecha:			PERCY TONY VILELA PEREZ
<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Cuenta:	:Alertal		Contable
Ticket Abierto	Estado:	Alerta.	<sup>o</sup> roblema:	
🖉 Cuenta 🗸 🗸	Descripción del Probler	¿Está seguro de cerrar el Ticket?.		
	Solución del Problema:	2 Cancelar Aceptar 1		

Finalmente, luego de cerrar el ticket, la plataforma direccionará al usuario a la sub-pestaña de

"Detalle de Ticket" (1), y le mostrará toda la información del ticket. Con la diferencia del estado, que aparecerá como "Cerrado" (2).

DR	CONTASIS 3.0	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ ~
-	Bienvenido (a)	Detalle de Ticket			
	PERCY TONY VILELA PEREZ	Información de Ticket			
~	510	Título del Problema:	Ticket de prueba de plataforma	CUSTOMER PORTAL	
<u>α</u>	FAQs	Nro Ticket:	TT46633	Fecha:	2017-06-13
ľ	Tickets 🗸 🗸	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Contacto:	PERCY TONY VILELA PEREZ
	Generar Ticket	Modulo:	Activo Fijo	Estado:	Cerrado 2
_	<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Descripcion del Problema:	prueba 2		
	Detalle de Ticket	Solucion del Problema:			
	<ul> <li>Ticket Abierto</li> </ul>				
Ø	Cuenta 🗸				

- 2. Abrir Chat: el usuario dará clic al botón "Abrir Chat", en caso desee que un consultor lo atienda. Posterior a esto, deberá seguir los pasos que se explicaron anteriormente en este manual.
- 3. Información del Ticket: el usuario podrá visualizar toda la información concerniente al Ticket.

#### Historial de Tickets

Al seleccionar esta sub-pestaña, la plataforma mostrará la información concerniente a todos los tickets creados por todos los usuarios de la cuenta (empresa). Esto quiere decir, que el usuario podrá visualizar sus tickets creados y los tickets creados por otros usuarios que pertenecen a su misma empresa.



Buscar: En este campo, el usuario podrá digitar las letras para filtrar los tickets de su interés. Entre las opciones que podrá digitar se encuentran: el N° del Ticket (Ejemplo: "TT10482"); nombre del asunto (Ejemplo: "Tabla dañada"); nombre del usuario que creó el ticket (Ejemplo: "Cesar Negron"); el estado del ticket (Ejemplo: "Cerrado") y el nombre del consultor a quién se le asignó el ticket (Ejemplo: "consultor\_x").

	≡				PERCY TONY	VILELA PEREZ ~	
Bienvenido (a)	Tickets						
VILELA PEREZ		cerrado			1		
Q FAQs							
🕼 Tickets 🗸 🗸	Tenga presente que los tickets mostrados a continuación son de todos los contactos de la cuenta.						
Generar Ticket	Mostrar 10	▼ registros					
<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Nº It	Acusto	Pelacionado Con	Estado It	Asignado A		
<ul> <li>Ticket Abierto</li> </ul>	IN 4-1	Asunto +I		Estado 🚛	Asignado A 🗊		
🕼 Cuenta 🗸 🗸	TT7214	la eñe y la tílde	Richard Hernandez Muñoz	Cerrado	wvasquez		
	TT7786	version educativa	Richard Hernandez Muñoz	Cerrado	wvasquez		
	TT9249	tabla dañada	Christian Antonio Velasquez Alvarado	Cerrado	wvasquez		
	TT9261	tablas	Christian Antonio Velasquez Alvarado	Cerrado	wvasquez		
	TT9267	descuadre del balance	Christian Antonio Velasquez Alvarado	Cerrado	wvasquez		
	TT9555	tabla dañada	Cesar Negron	Cerrado	wvasquez		
	TT9556	Tabla dañada	Cesar Negron	Cerrado	wvasquez		
	TT9625	error error	Christian Antonio Velasquez Alvarado	Cerrado	wvasquez		
	TT9699	PRUEBA JESUS	Efrain Zavaleta Albarran	Cerrado	wvasquez		
	TT9773	falla en las tablas	MARLON EDGARDO ANASTACIO CRUZ	Cerrado	wvasquez		

2. Ordenar: Existe otra forma de encontrar y/u ordenar los tickets. Al hacer clic en cualquiera de las cabeceras que posee la tabla que contiene los tickets, se podrá cambiar el orden establecido por defecto.

	≡				
Bienvenido (a)	Tickets				
PERCY TONY VILELA PEREZ					
		Buscar			
Q FAQs					
🕼 Tickets 🗸 🗸	Tenga pres	sente que los tickets mostrados a continuación so	n de todos los contactos de la cuen	ta.	
Generar Ticket					
<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Mostrar 10	▼ registros			
Ticket Abierto	N° ↓†	Asunto 🄱	Relacionado Con	Estado <b>↓</b> ↑	Asignado A 🔱
🕼 Cuenta 🗸 🗸	TT7786	version educativa	lard Hernandez Muñoz	Cerrado	wvasquez
	TT46581	01	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
	TT46550	4rgerger	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
	TT46551	4rgerger	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
	TT44195	aasass	walter soto	Cerrado	wvasquez
	TT6791	abc	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciamiento_x
	TT11873	al ingresar al sistema contable me sale un error nª 2091	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
	TT11848	Al registrar un asiento aparece error 1234	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
	TT11849	Al registrar un asiento aparece error 1234	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
	TT46612	asdas	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez



3. Visualizar los tickets: Luego de que el usuario haya filtrado y buscado el ticket de su interés, tendrá la posibilidad de visualizar la información completa del ticket, con tan solo dar clic sobre el número del ticket.

	≡			PERCY TON	Y VILELA PEREZ ~
Bienvenido (a)	Tickets				
VILELA PEREZ					
		Buscar			
Q FAQs	Tenga pre	sente que los tickete mostrados a continuación so	n de todos los contectos de la cuen	ta	
🕼 Tickets 🗸 🗸 🗸	iciiga pro				
Generar Ticket	Mostrar 10	▼ registros			
Historial de Tickets	N° J1	Asunto It	Relacionado Con	Estado ↓†	Asignado
	TT6791	abc	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciami
	TT6792	def	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	consultor_
	TT679	ni	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	agenda_c
	TT6798	nesecito que me capaciten	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	agenda_c
	TT6900	Auxilio SOS	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciami
	TT6913	El profesor sosa nunca me atiende	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	consultor_
	TT6915	se quemo mi disco duro	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciami
	TT6916	no esta compartida en red	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	consultor_

Luego, de dar clic, le direccionará a la sub-pestaña de detalle de ticket, y mostrará toda la información concerniente al ticket<sup>2</sup>.

DF		≡		B	2 PERCY TONY VILELA PEREZ ~
	Bienvenido (a)	Detalle de Ticket			
	PERCY TONY VILELA PEREZ	Información de Ticket			
~	510	Título del Problema:	mun-ra		
	FAQs	Nro Ticket:	TT6917	Fecha:	2011-09-12
Ø	Tickets 🗸	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Contacto:	RICHARD HERNANDEZ
	Generar Ticket				MUNUZ
	Historial de Tickets	Modulo:		Estado:	Abierto
	• Detalle de Ticket	Descripcion del Problema:	mun-ra, gargola		
	Ticket Abierto	Solucion del Problema:			
Ø	'Cuenta ∽				

4. **Parte inferior:** En caso que se filtren o se muestren muchos registros a la vez bajo un mismo criterio, estas se separarán en páginas (1). Esto último dependerá de la opción que se elija en la parte superior, en relación a cuantos tickets (registros) mostrar por página (2).

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Si el ticket se encuentra en estado abierto, el usuario podrá cerrar el ticket o abrir el chat solo en caso que el ticket haya sido creado por él. Caso contrario, el usuario solo podrá leer la información del ticket sin realizar alguna modificación.



Buscar Presente que los tickets mostrados a continuación so presente que los tickets mostrados a continuación so presion educativa 6 version educativa 81 01 50 4rgerger	n de todos los contactos de la cuen Relacionado Con J1 Richard Hernandez Muñoz PERCY TONY VILELA PEREZ PERCY TONY VILELA PEREZ	ta. Estado [] Cerrado Cerrado	Asignado A J† wwasquez wwasquez
presente que los tickets mostrados a continuación se	n de todos los contactos de la cuen Relacionado Con II Richard Hernandez Muñoz PERCY TONY VILELA PEREZ PERCY TONY VILELA PEREZ	tta. Estado 11 Cerrado Cerrado Cerrado	Asignado A 11 wvasquez wwasquez
II     At 0       6     version educativa       81     01       50     4rgerger	Relacionado Con         I1           Richard Hernandez Muñoz         III           PERCY TONY VILELA PEREZ         IIII           PERCY TONY VILELA PEREZ         IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Estado 11 Cerrado Cerrado Cerrado	Asignado A 11 wvasquez wvasquez wvasquez
6 version educativa 81 01 64 drgerger	Richard Hernandez Muñoz PERCY TONY VILELA PEREZ PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado Cerrado Cerrado	wvasquez wvasquez wvasquez
81 01 50 4rgerger	PERCY TONY VILELA PEREZ PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado Cerrado	wvasquez wvasquez
50 4rgerger	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
51 4rgerger	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
95 aasass	walter soto	Cerrado	wvasquez
1 abc	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciamiento_x
73 al ingresar al sistema contable me sale un error nª 2091	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
48 Al registrar un asiento aparece error 1234	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
49 AI registrar un asiento aparece error 1234	Mariluz Curo Cusiche	Cerrado	wvasquez
12 asdas	PERCY TONY VILELA PEREZ	Cerrado	wvasquez
	<ul> <li>adsass</li> <li>abc</li> <li>al ingresar al sistema contable me sale un error nº 2091</li> <li>Al registrar un asiento aparece error 1234</li> <li>Al registrar un asiento aparece error 1234</li> <li>al adsas</li> <li>asdas</li> <li>asdas</li> </ul>	99     aasass     waner solo       1     abc     Richard Hernandez Muñoz       73     al ingresar al sistema contable me sale un error nº 2091     Mariluz Curo Cusiche       48     Al registrar un asiento aparece error 1234     Mariluz Curo Cusiche       49     Al registrar un asiento aparece error 1234     Mariluz Curo Cusiche       11     adas     PERCY TONY VILELA PEREZ       12     asdas     PERCY TONY VILELA PEREZ	99     adsdss     watter solo     Cerrado       1     abc     Richard Hernandez Muñoz     Abierto       73     al ingresar al sistema contable me sale un error nº 2091     Mariluz Curo Cusiche     Cerrado       48     Al registrar un asiento aparece error 1234     Mariluz Curo Cusiche     Cerrado       49     Al registrar un asiento aparece error 1234     Mariluz Curo Cusiche     Cerrado       41     asdas     PERCY TONY VILELA PEREZ     Cerrado       40     1 10 de 933 registros     Anterior     1

## Pestaña Cuenta

Esta pestaña se encuentra debajo de la pestaña de FAQ's. Cuando se da clic sobre esta pestaña, se desplegará un menú con otras 3 sub-pestañas: Generar Ticket, Historial de Tickets, Ticket abierto.

DF	CONTASIS 3.0	≡		E	PERCY TONY VILELA PEREZ ~
	Bienvenido (a)	Detalle de Ticket			
	VILELA PEREZ	Información de Ticket			
0	FAQ-	Titulo del Problema:	mun-ra		
ų d	FAQS	Nro Ticket:	TT6917	Fecha:	2011-09-12
C	Tickets 🗸	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Contacto:	RICHARD HERNANDEZ MUÑOZ
	Cuenta	Modulo:		Estado:	Abierto
	🔹 Empresa	Descripcion del Problema:	mun-ra, gargola		
	<ul> <li>Contactos</li> </ul>	Solucion del Problema:			

#### Empresa

Al seleccionar esta sub-pestaña, la plataforma mostrará la información de la empresa (1) y la información de Contrato Activo (2).



DF		≡		PERCY TONY VILELA PEREZ ~	
	Bienvenido (a)	Empresa			
	PERCY TONY VILELA PEREZ	Información de la Empresa			1
0	FAQ-	Nombre de la Cuenta:	CONTASIS S.A.C		
~	FAQS	RUC:	20508997567		
Ø	Tickets 🗸 🗸	Teléfono:	2535256		
C	Cuenta 🗸 🗸	Email:	gerencia@contasis.net		
	Empresa -	Dirección (Factura):	pablo carriquirry 132		
	Contactos	Información de Contrato Activo			2
		Fecha de Inicio:	2013-01-02		
		Fecha de Fin:	2018-12-31		

#### Contactos

Al seleccionar esta sub-pestaña, la plataforma mostrará la información concerniente a todos los contactos (usuarios) de la cuenta (empresa).

Buscar: En este campo, el usuario podrá digitar las letras para buscar a un contacto en particular. Entre las opciones que podrá digitar se encuentran: el Id Contacto (Ejemplo: "CON3387"); nombre (Ejemplo: "Richard"); Apellidos (Ejemplo: "Zarate"); DNI (Ejemplo: "43187630"); Cuenta (Ejemplo: "CONTASIS S.A.C"); email (Ejemplo: XXX@contasis.net); Teléfono de la empresa (Ejemplo: "456 4645"); teléfono móvil (Ejemplo: "954 945 787") y fecha de registro (Ejemplo: "2012-03-27 12:37:31").

DF		≡						8	PERCY TONY VILELA PEREZ ~
	Bienvenido (a)	Contactos							
	PERCY TONY VILELA PEREZ		zarate						
۹	FAQs		L						
Ø	Tickets 🗸	Mostrar 10 v registros							
C	Cuenta 🗸	Id Contacto 🔱 Nom	re lî	Apellidos 🛛 🕸		Cuenta 🛛 👫	Email		Tel. Empresa
	Empresa	CON3387 GUST	AVO	ZARATE POMA	20669332	CONTASIS S.A.C	gustavo.zarate@contasis.ne	t	
	Contactos	Mostrando 1 a 1 de 1 registro	s (filtrado de un tot	al de 30 registros)				A	nterior 1 Siguiente

2. Ordenar: Existe otra forma de encontrar y/u ordenar los contactos. Al hacer clic en cualquiera de las cabeceras que posee la tabla que contiene los tickets, se podrá cambiar el orden establecido por defecto.



	≡					M 🔛 F	ERCY TONY VILELA PE
Bienvenido (a)	Contactos						
V PERCY TONY VILELA PEREZ		Buscar					
<b>K</b> FAQs							
🕅 Tickets 🗸 🗸	Mostrar 10 🔻	registros			_		
Cuenta 🗸	Id Contacto 🕸	Nombre 11	Apellidos 🗍	DNI 🎚	C⊍enta Ĵî	Email	Tel. Empresa
	CON13536	ELMO	SERRANO CASTILLO		ATASIS S.A.C	representante@contasis.net	# 961057609 /
Empresa	CON13581	Juan Carlos	Quispe Hurtado		CONTASIS S.A.C	gerencia.comercial@contasis.n	et 995953493
Conactos	CON14048	Juan Carlos	Quispe Hurtado		CONTASIS S.A.C	jquispe@contasis.net	995953493
	CON5850	MARLON EDGARDO	ANASTACIO CRUZ	0	CONTASIS S.A.C	ventasma@contasis.net	
	CON8994	Luz Marina	Ospina M.	000414762	CONTASIS S.A.C	clubdelcontador@contasis.net	#593718
	CON5813	Cesar	Negron	06795087	CONTASIS S.A.C	cnegron@contasis.net	
	CON7184	Jorge Luis	Aguilar Alcalde	09799441	CONTASIS S.A.C	jl_134@hotmail.com	
	CON13779	walter	soto	09903747	CONTASIS S.A.C	wsoto@contasis.net	
	CON7214	Christian Antonio	Velasquez Alvarado	10797041	CONTASIS S.A.C	cvelasquez@contasis.net	
	00000045	Efrain	Zavaleta Albarran	20076369		ezavaleta@contasis net	2017859 / 9783

**3. Parte inferior:** En caso que se filtren o se muestren muchos registros a la vez bajo un mismo criterio, estas se separarán en páginas (1). Esto último dependerá de la opción que se elija en la parte superior, en relación a cuantos contactos (registros) mostrar por página (2).

	≡						<b>7</b> P	ERCY TONY VILELA PEREZ
Bienvenido (a)	Contactos							
VILELA PEREZ		Buscar						
Q FAQs		2						
🕼 Tickets 🗸 🗸	Mostrar 10 🔻	reaistros						
🖉 Qienta 🗸 🗸	ld Contacto 🌡	mbre 🎝	Apellidos 🛛 🕸		Cuenta 🌐 👫	Email		Tel. Empresa
Emproce	CON3387	GUSTAVO	ZARATE POMA	20669332	CONTASIS S.A.C	gustavo.zarate@contasis.r	net	
Contactos	CON5617	Cesar	Salluca Meza	42031317	CONTASIS S.A.C	csalluca@contasis.net		
	CON5813	Cesar	Negron	06795087	CONTASIS S.A.C	cnegron@contasis.net		
	CON5829	Richard	Hernandez Muñoz	215793130	CONTASIS S.A.C	rhernandez@contasis.net		
	CON5850	MARLON EDGARDO	ANASTACIO CRUZ	0	CONTASIS S.A.C	ventasma@contasis.net		
	CON6344	willy	Vasquez Muñante	42066538	CONTASIS S.A.C	willyvasquez@contasis.net		
	CON6345	Efrain	Zavaleta Albarran	20076369	CONTASIS S.A.C	ezavaleta@contasis.net		2017859 / 9782834
	CON6622	MARIA ISABEL	TANTA	43187690	CONTASIS S.A.C	ventasit@contasis.net		
	CON7131	Judith Gisella	Antunez Jachilla	45343875	CONTASIS S.A.C	gisella4988@hotmail.com		
	CON7146	Mariluz	Curo Cusiche	45076471	CONTASIS S.A.C	XXX@contasis.ne		
	Mostrando 1 a 10 de	30 registros				An	terior	2 3 Siguiente

## Pestaña usuario

Esta pestaña se ubica en la esquina superior derecha, y se puede identificar, pues esta pestaña siempre llevará el nombre del usuario (1). Está conformado por las sub-pestañas: Cambiar contraseña y Cerrar Sesión.



	≡				PERCY TONY VILELA PEREZ ~
Bienvenido (a)	FAQs				Cambiar Contraseña
PERCY TONY VILELA PEREZ					Cerrar Sesión 🕞
	В	Buscar			
C Tickets ~	Aqui podrá encontrar la un Ticket de Atención.	s Preguntas Frecuentes (FAQs), o	en caso no en	contrar solución a su p	roblema puede generar
	N° ↓↑ Módulo ↓↑	Tipo Problema	t a t	Pregunta	
	FAQ-01 Comercial	Detectar y Reparar		VARIABLE MDATADI	
	FAQ-02 Comercial	Otros		SE EXCEDIO EL NIVEL	PERMITIDO
	FAQ-03 Contabilidad	Otros		MANUAL DE ESCALAMI	ENTO VERSION 01.00
	FAQ-04 Contabilidad	Otros		BASE IMPONIBLE 3 IGV	3

#### Cambiar contraseña

Al seleccionar esta sub-pestaña, nos mostrará la información que se requiere para cambiar la contraseña (es obligatorio llenar todos los campos para generar uno):

- 1. Ingresar Nueva Contraseña (1): el usuario deberá digitar su nueva contraseña.
- 2. Repetir Contraseña (2): el usuario deberá digitar por segunda vez su nueva contraseña.
- **3. Borrar** (**3**): el usuario deberá dar clic al botón "Borrar" en caso desee que toda la información ingresada en los 2 campos descritos anteriormente se borren.
- **4.** Actualizar (4): el usuario deberá dar clic al botón "Actualizar" en caso esté seguro de que toda la información ingresada en los 2 campos descritos anteriormente sean correctas.

	TASIS <sup>3.0</sup>	=		PERCY TONY VILELA PEREZ ~
Bienveni	do (a)	Cambiar Contraseña		
VILELA	TONY PEREZ	Ingresar Nueva Contraseña *	1	
<b>Q</b> FAQs		Repetir Contraseña *	2	
🕜 Tickets	~	(') Campos obligatorios		
🕜 Cuenta	Ý	3 Borrar Actualizar 4		
🕼 Configuració	n ~			
Cambiar	Contraseña			

Inmediatamente luego de dar clic al botón "Actualizar", aparecerá una nueva pantalla donde se confirmará el cambio de contraseña.



DF		=	PERCY TONY VILELA PEREZ ~
	Bienvenido (a)	Cambiar Contraseña	
	PERCY TONY VILELA PEREZ	Se cambio la contraseña	
Q	FAQs	L	
Ø	Tickets 🗸 🗸		
ľ	Cuenta 🗸		
C	Configuración 🗸		
	Cambiar Contraseña		

## Cerrar cesión

Al seleccionar esta sub-pestaña, el usuario cerrará cesión, y regresará a la pantalla inicial para ingresar a la plataforma.

Por favor, ingrese su ir	formación
Correo	۵
Contraseña	
	المعرفة
Manual de Acceso al Portal Manual de Usuario Custor	ner Portal
Dlvidé mi contraseña	

# Pestaña mensaje

Esta pestaña se ubica al lado izquierda de la pestaña usuario. Esta pestaña mostrará por lo general, 2 tipos de mensajes:



	≡					M 7. F	ERCY TONY VILELA PEREZ
Bienvenido (a)	Contactos						
		Buscar					
	Mostrar 10 V	egistros					
🗭 Tickets 🗸 🗸		-					
🕼 Cuenta 🗸 🗸	Id Contacto JT	Nombre JT	Apellidos JT	DNI JT	Cuenta 🗍	Email JT	Tel. Empresa
	CON3387	GUSTAVO	ZARATE POMA	20669332	CONTASIS S.A.C	gustavo.zarate@contasis.net	
Empresa	CON5617	Cesar	Salluca Meza	42031317	CONTASIS S.A.C	csalluca@contasis.net	
Contactos	CON5813	Cesar	Negron	06795087	CONTASIS S.A.C	cnegron@contasis.net	
	CON5829	Richard	Hernandez Muñoz	215793130	CONTASIS S.A.C	rhernandez@contasis.net	

1. **Respuestas de tickets:** Cuando el usuario tenga un mensaje de este tipo, significará que se ha adjuntado o digitado la solución a un ticket abierto.

	=				PERCY TONY VILELA PEREZ ~				
Bienvenido (a)	FAQs		Respuestas de Tickets. Usted tiene 1 ticket(s) abierto(s) con respuesta.						
PERCY TONY VILELA PEREZ	В	uscar							
<b>Q</b> FAQs									
🕼 Tickets 🗸 🗸	Aqui podrá encontrar las Preguntas Frecuentes (FAQs), en caso no encontrar solución a su problema puede generar un Ticket de Atención.								
🕼 Cuenta 🗸 🗸									
	Sistemas Integrados Mostrar 10 v registros								
	Nº ↓↑ Módulo ↓↑	Tipo Problema		Pregunta					
	FAQ-01 Comercial	Detectar y Reparar	C	VARIABLE MDATADI					
	FAQ-02 Comercial	Otros	Ø	SE EXCEDIO EL NIVE	L PERMITIDO				
	FAQ-03 Contabilidad	Otros		MANUAL DE ESCALA	MIENTO VERSION 01.00				
	EAO 04 Contabilidad	Otros			21/ 3				

Al dar clic sobre la sub-pestaña, aparecerá una venta de alerta donde el usuario deberá dar clic sobre el botón "Cancelar" (1) en caso no quiera revisar la solución del ticket abierto, o dar clic sobre el botón "Aceptar" (2) en caso quiera visualizar la solución del ticket abierto.



	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ ~	
Bienvenido (a)	Detalle de Ticket				
VILELA PEREZ	Cerrar Ticket Abrir Chat				
<b>Q</b> FAQs	Información de Ticket				
🕼 Tickets 🗸 🗸 🗸 🗸	Nro Ticket:	( )	I Problema:	Ticket de prueba de plataforma CUSTOMER PORTAL	
Generar Ticket	Fecha:	$\overline{}$	):	PERCY TONY VILELA PEREZ	
<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Cuenta:	¡Alerta!		Contable	
Ticket Abierto	Estado:	Su ticket abierto ha sido respondido :Desea ir	Problema:		
🕼 Cuenta 🗸 🗸	Descripción del Probler	al ticket?			
	Solución del Problema:	1 Cancel Aceptar 2			
		$\sim$			

Finalmente, luego de dar clic al botón "Aceptar", el usuario podrá elegir entre dar clic al botón "Cerrar Ticket" (1) (en caso esté conforme con la solución proporcionada por los consultores de soporte) o dar clic al botón "Abrir Chat" (2) (en caso esté disconforme con la solución, y requiera la atención de un consultor).

DF	CONTASIS <sup>3,0</sup>	≡			PERCY TONY VILELA PEREZ ~
=	Bienvenido (a) PERCY TONY VILELA PEREZ	Detalle de Ticket			
			Cerrar Ticket	Abrir Chat 2	
Q	FAQs	Información de Ticket			
Ø	Tickets 🗸	Nro Ticket:	TT46639	Título del Problema:	Ticket de prueba de plataforma CUSTOMER PORTAL
	Generar Ticket	Fecha:	2017-06-13	Contacto:	PERCY TONY VILELA PEREZ
_	<ul> <li>Historial de Tickets</li> </ul>	Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Modulo:	Contable
	Ticket Abierto	Estado:	Abierto	Tipo de Problema:	
Ø	Cuenta ~	Descripción del Problema:	prueba 3		
		Solución del Problema:			

2. Información de contrato activo: Cuando el usuario tenga un mensaje de este tipo, significará que su contrato de servicio con soporte tendrá una vigencia igual o menor a 30 días.