

Manual de usuario
del
DR. Contasis 3.0

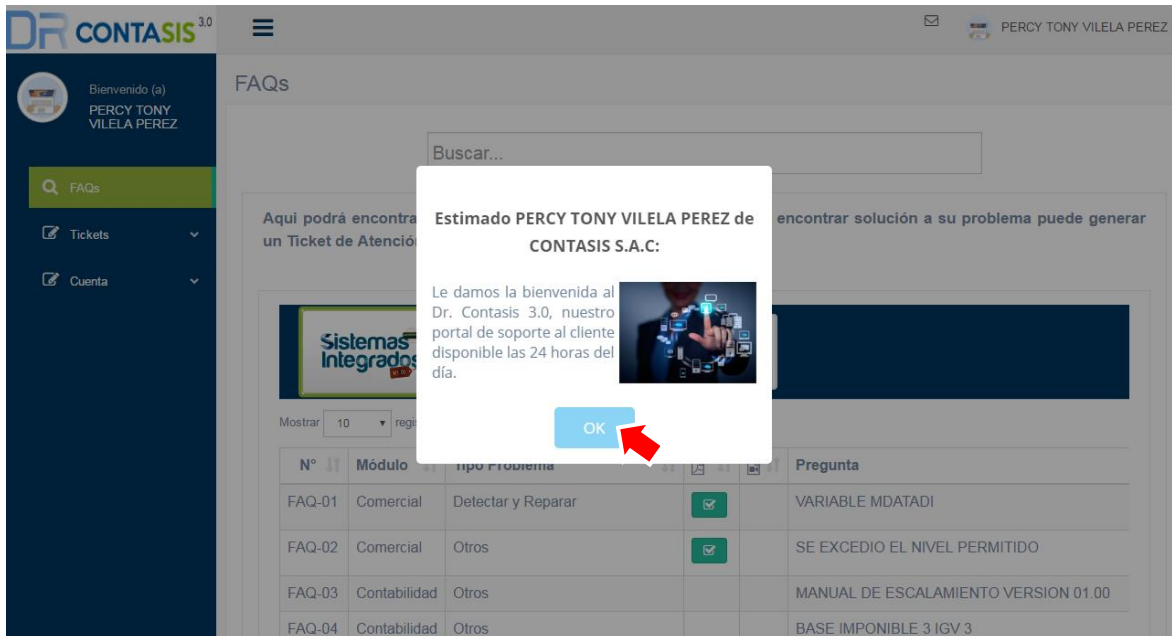
2017

Contenido

Inicio	3
Menú principal	3
Pestaña FAQ's.....	5
Pestaña Tickets.....	9
Generar Ticket:.....	9
Ticket Abierto	12
Historial de Tickets	13
Pestaña Cuenta	16
Empresa.....	16
Contactos.....	17
Pestaña usuario.....	18
Cambiar contraseña.....	19
Cerrar cesión	20
Pestaña mensaje	20

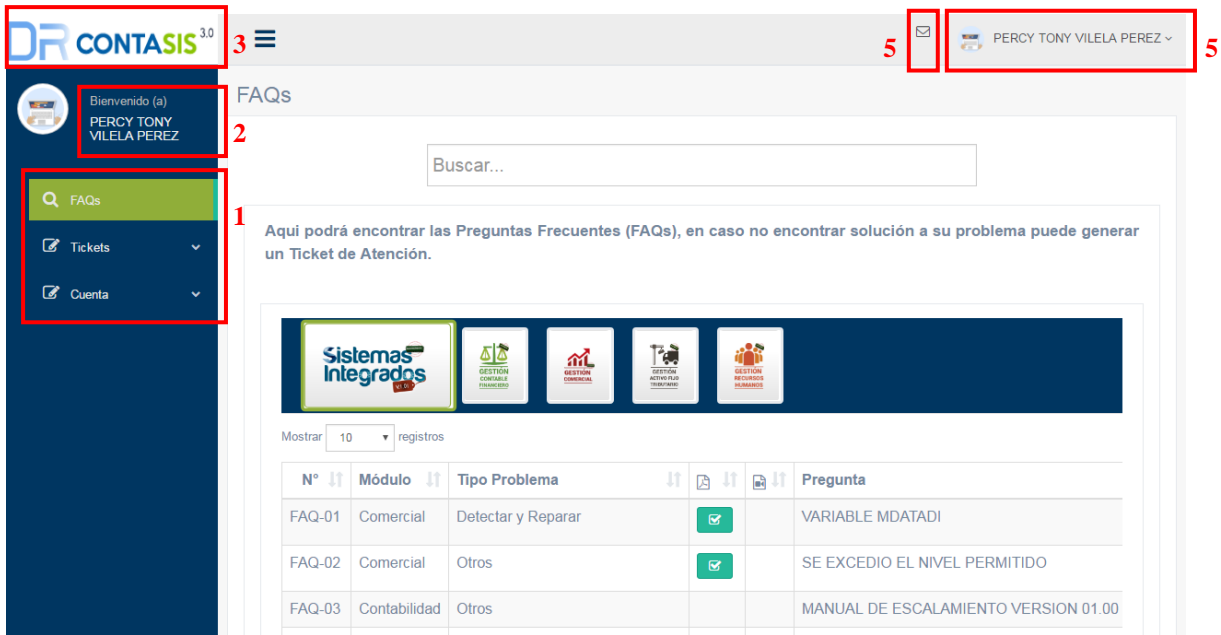
Inicio

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”.

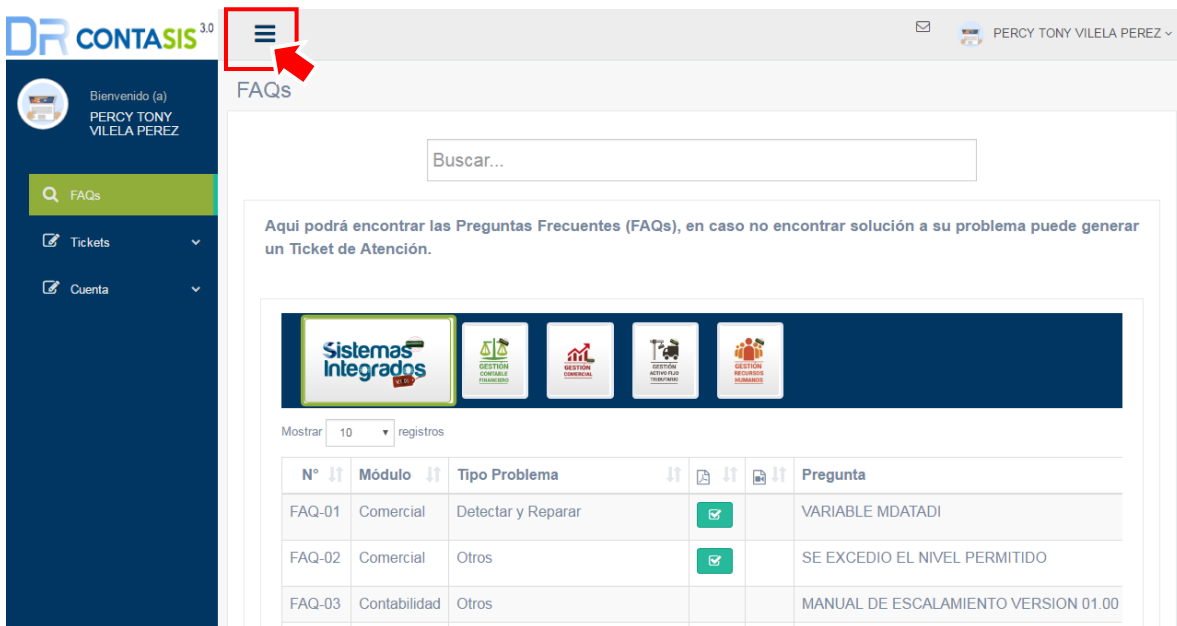


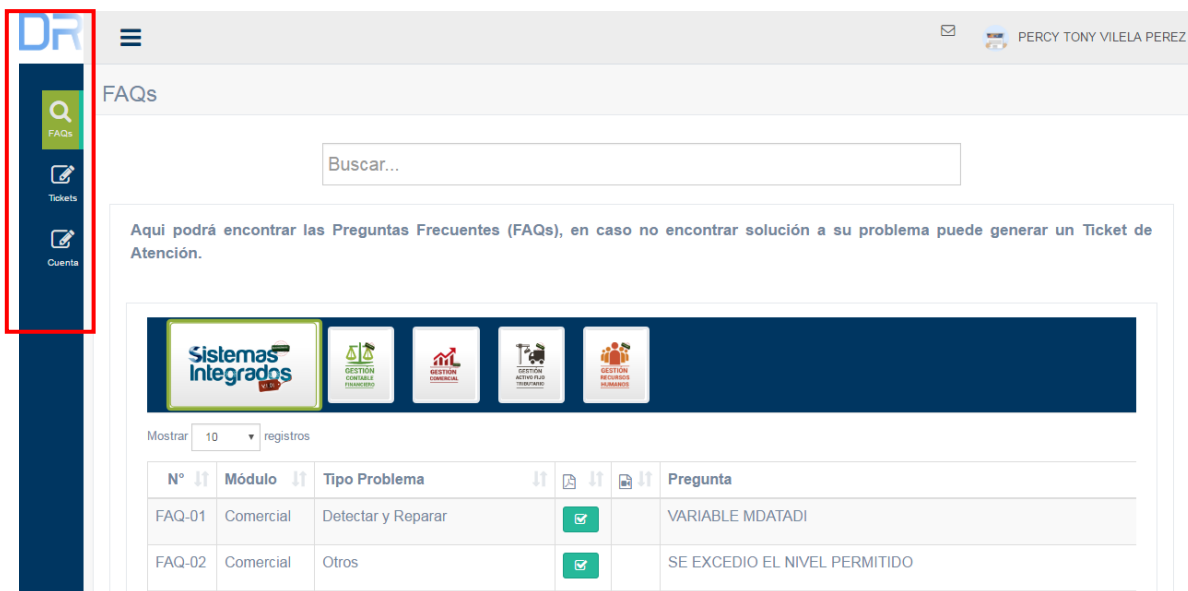
Menú principal

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).



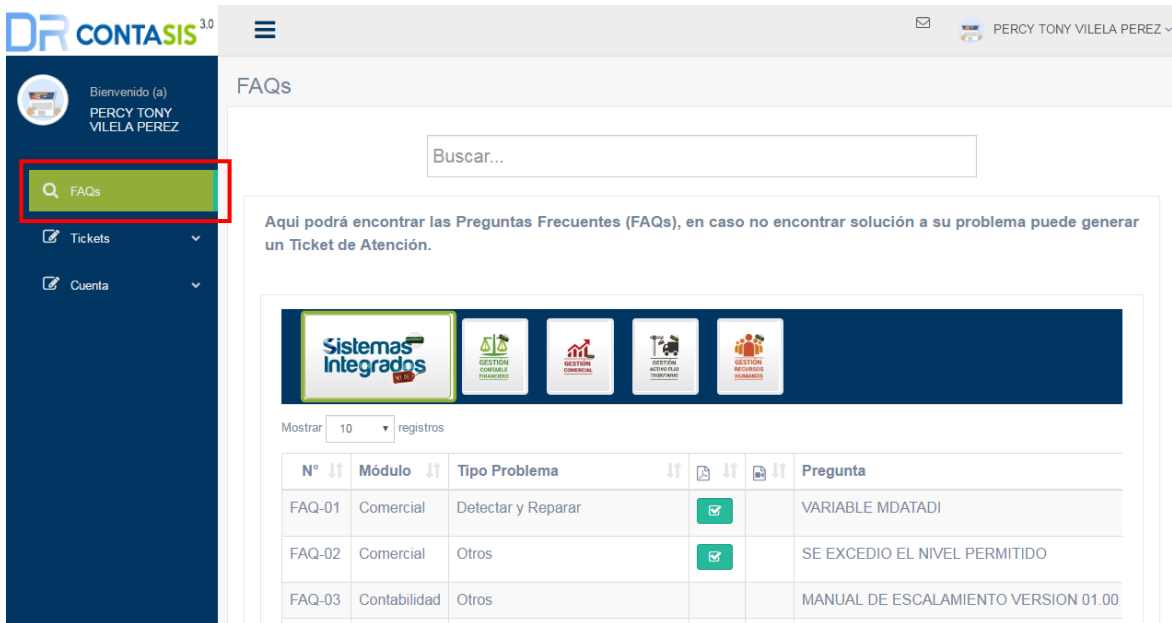
Por otra parte, al costado derecho del logo del DR. Contasis 3.0, el usuario tendrá un botón con la posibilidad de reducir el tamaño del menú que contiene las pestañas de FAQ's, Tickets y Cuenta.





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 sombreadá de color verde. Esta pestaña almacena las preguntas más frecuentes del sistema integrado.



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_”).

Aquí podrá encontrar las Preguntas Frecuentes (FAQs), en caso no encontrar solución a su problema puede generar un Ticket de Atención.

N°	Módulo	Tipo Problema		Pregunta
FAQ-39	Planilla	Otros		ERROR 12 - ITE
FAQ-59	Planilla	Otros		ERROR 10 - ERROR DE SINTAXIS
FAQ-60	Planilla	Otros		ERROR 107 - INCOMPATIBILIDAD ENTRE OPERADOR Y OPERAN
FAQ-61	Planilla	Otros		ERROR 39 - DESBORDAMIENTO NUMERICO FUNHORACT
FAQ-62	Planilla	Otros		ERROR CALCULO CTS
FAQ-63	Planilla	Otros		ESSALUD VIDA EN MODULO DE PLANILLA
FAQ-64	Planilla	Otros		NO SE ENCUENTRA LA VARIABLE VFACOR
FAQ-65	Planilla	Otros		NO SE PUEDE ENCONTRAR AZIP32

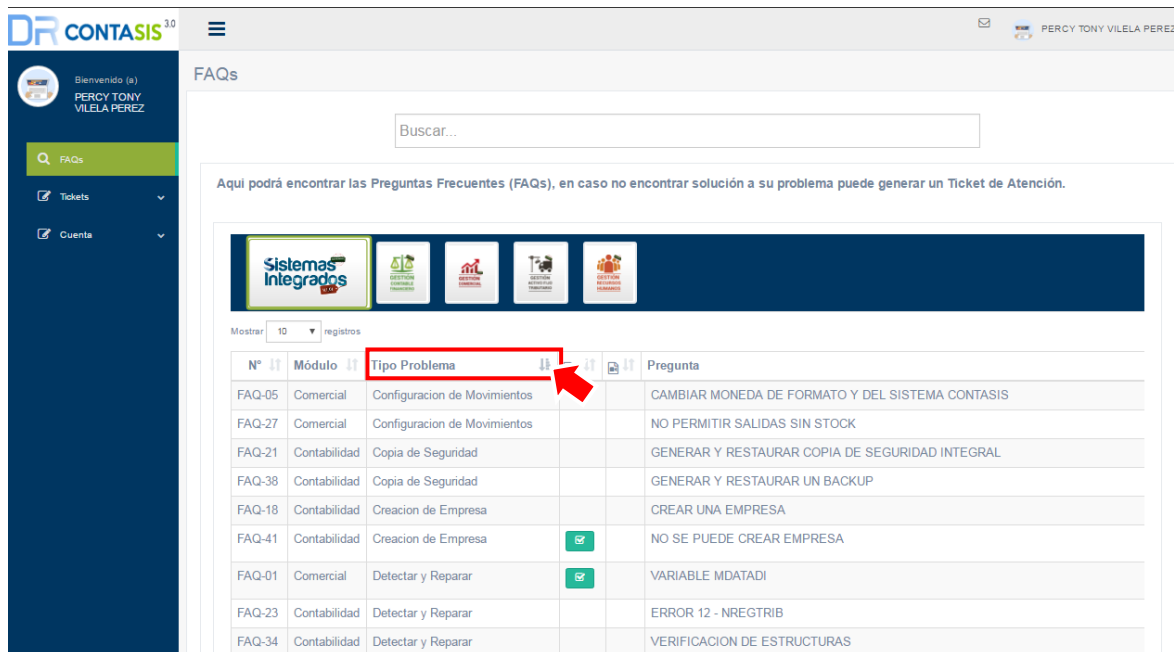
- Lista de módulos:** Por otra parte, el usuario tendrá la opción de filtrar las FAQ's por módulos al hacer clic en cada uno de los botones que se relaciona con cada módulo, o verlas todas por medio del botón “Sistemas Integrados” (este botón aparece presionado por defecto).

Aquí podrá encontrar las Preguntas Frecuentes (FAQs), en caso no encontrar solución a su problema puede generar un Ticket de Atención.

N°	Módulo	Tipo Problema		Pregunta
FAQ-39	Planilla	Otros		ERROR 12 - ITE
FAQ-59	Planilla	Otros		ERROR 10 - ERROR DE SINTAXIS
FAQ-60	Planilla	Otros		ERROR 107 - INCOMPATIBILIDAD ENTRE OPERADOR Y OPERANDO
FAQ-61	Planilla	Otros		ERROR 39 - DESBORDAMIENTO NUMERICO FUNHORACT
FAQ-62	Planilla	Otros		ERROR CALCULO CTS
FAQ-63	Planilla	Otros		ESSALUD VIDA EN MODULO DE PLANILLA
FAQ-64	Planilla	Otros		NO SE ENCUENTRA LA VARIABLE VFACOR
FAQ-65	Planilla	Otros		NO SE PUEDE ENCONTRAR AZIP32

Mostrando 1 a 8 de 8 registros (filtrado de un total de 65 registros)

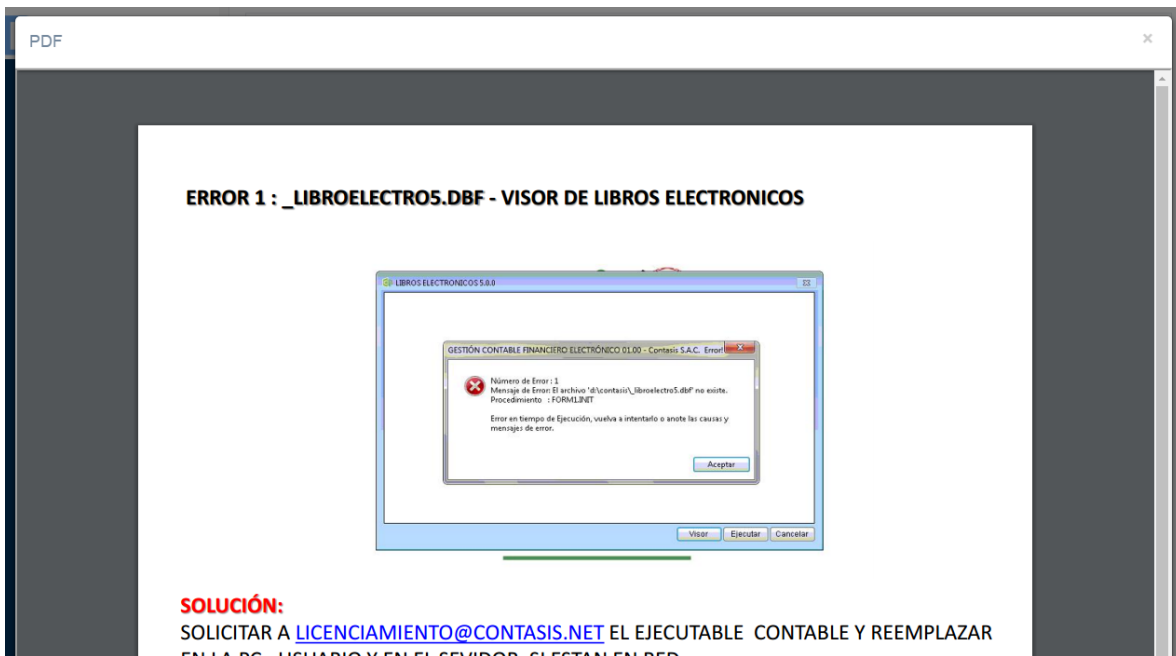
- Ordenar:** Existe otra forma de encontrar y/u ordenar las FAQ's. Al hacer clic en cualquiera de las cabeceras que posee la tabla que contiene las FAQ's, se podrá cambiar el orden establecido por defecto.



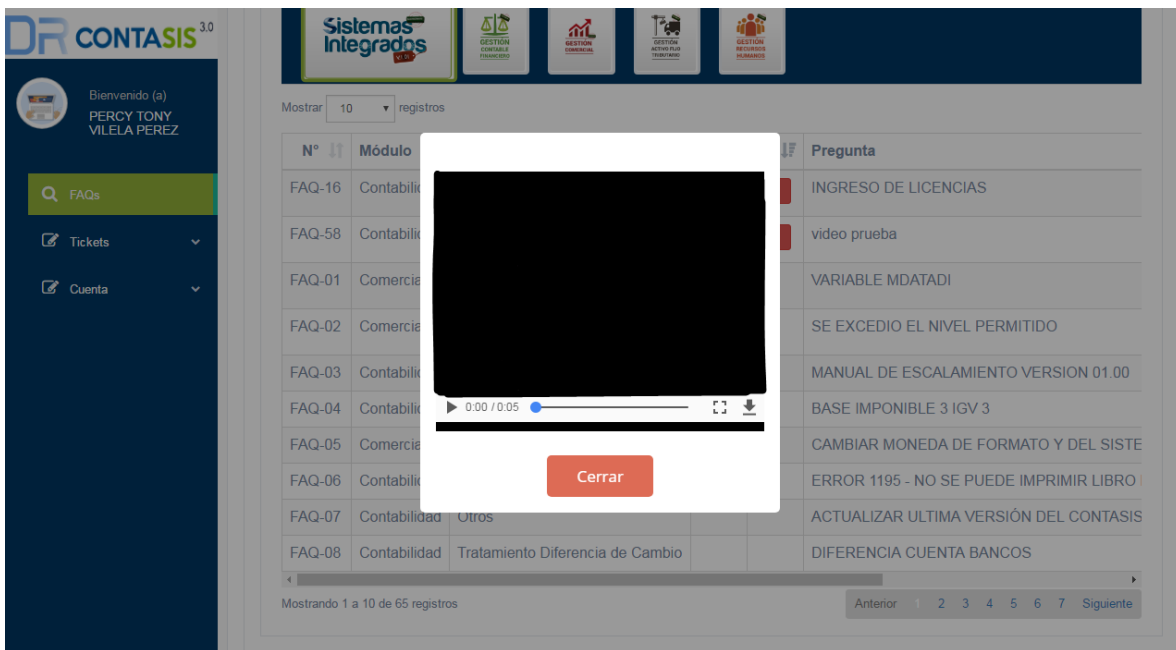
4. **Visualizar los FAQ's:** Luego de que el usuario haya filtrado y buscado la FAQ que le dará solución a su problema, tendrá 2 posibilidades para poder visualizar la FAQ: por **PDF** y por **Video**.



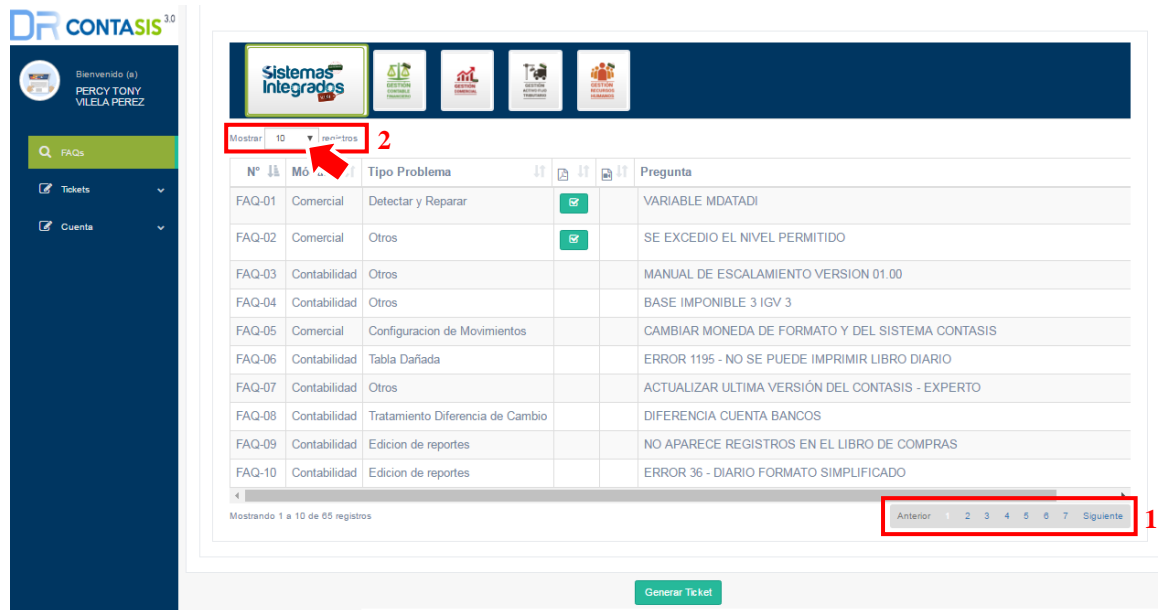
a. **PDF:** Al dar clic en el botón verde, inmediatamente se abrirá una ventana mostrando la FAQ en archivo PDF.



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

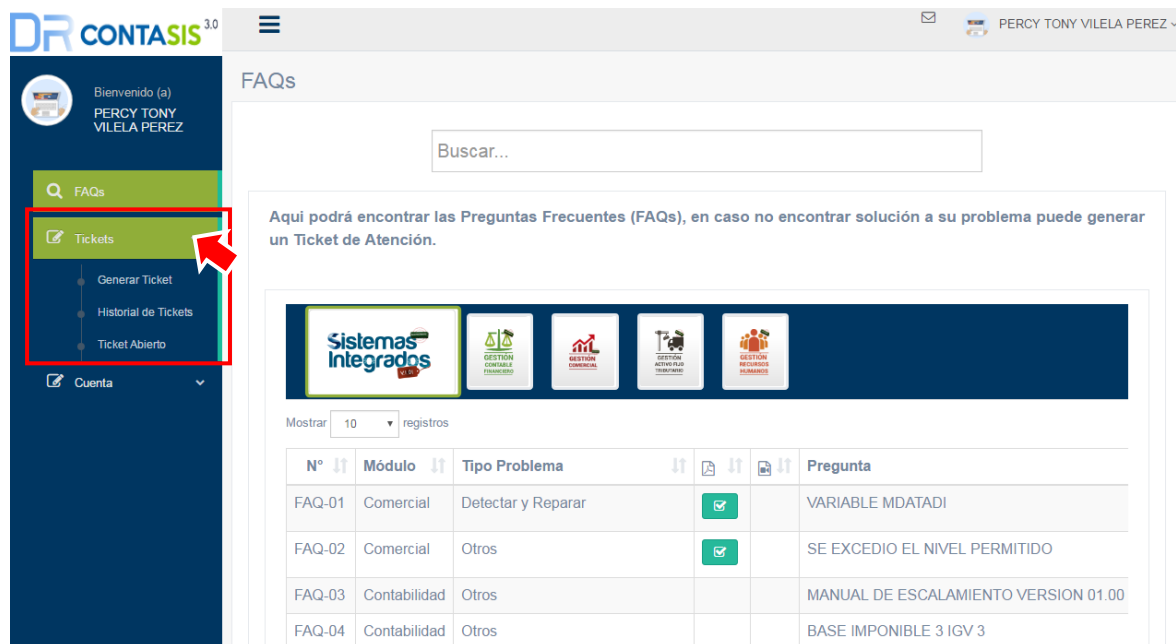


- 5. **Parte inferior:** En caso que se filtren o se muestren muchos registros a la vez bajo un mismo criterio, estas se separarán en páginas (1). Esto último dependerá de la opción que se elija en la parte superior, en relación a cuantas FAQ's (registros) mostrar por página (2). Finalmente, en caso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



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.



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):

- 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.

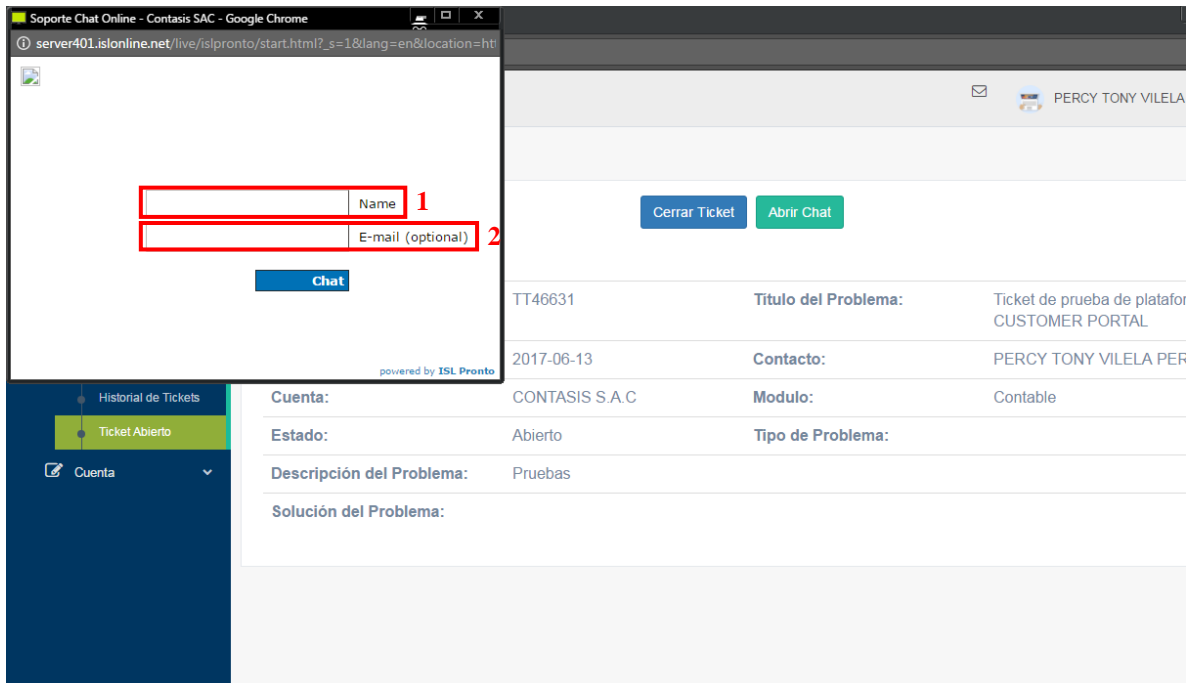
The screenshot shows the 'Generar Ticket' form in the CONTASIS 3.0 interface. The form is titled 'Generar Ticket' and is located in the main content area. The form contains three input fields: 'Título del Problema', 'Seleccione el Módulo', and 'Describe el Problema'. Below the fields, there are two buttons: 'Borrar' and 'Crear'. The form is annotated with red boxes and numbers 1 through 5, indicating the steps for creating a ticket. A red arrow points to the 'Crear' button.

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).

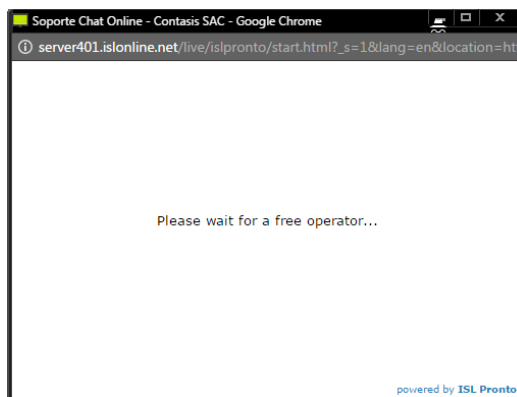
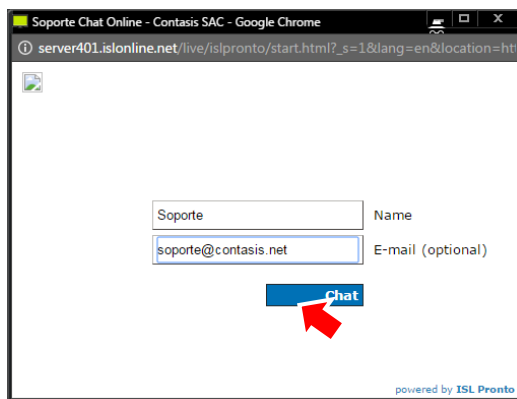


Para solicitar ser atendido por un consultor, el usuario tendrá que dar clic al botón “Abrir Chat”. Luego, ocurrirán dos eventos:

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



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



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

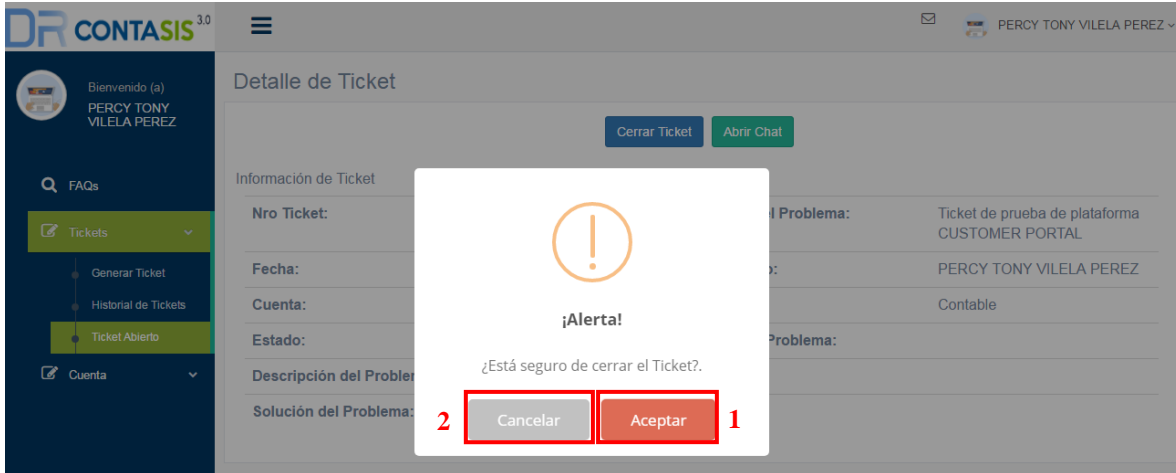
Ticket Abierto

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 abierto¹ (3).

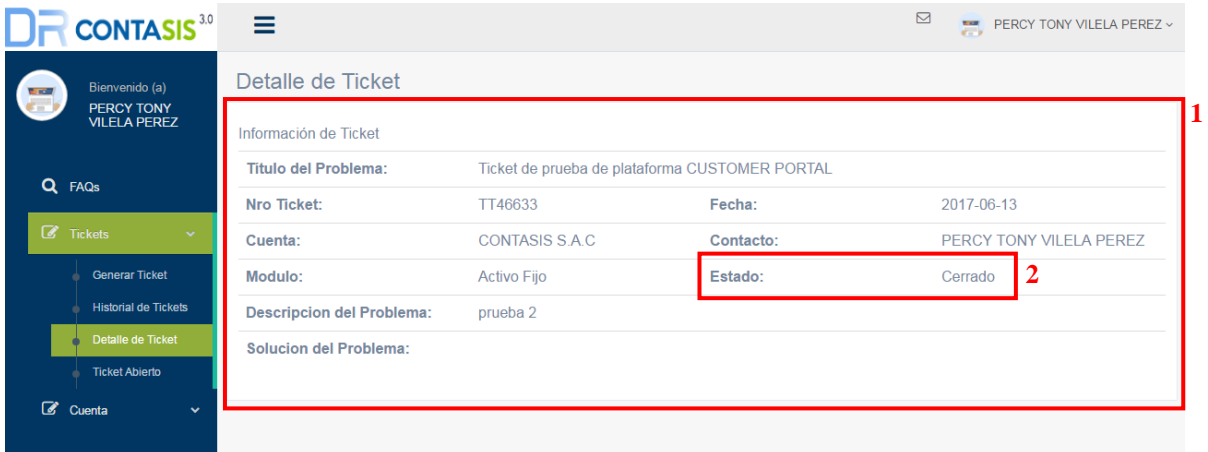


¹ El usuario solo podrá tener como máximo un ticket abierto.

1. **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).



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).

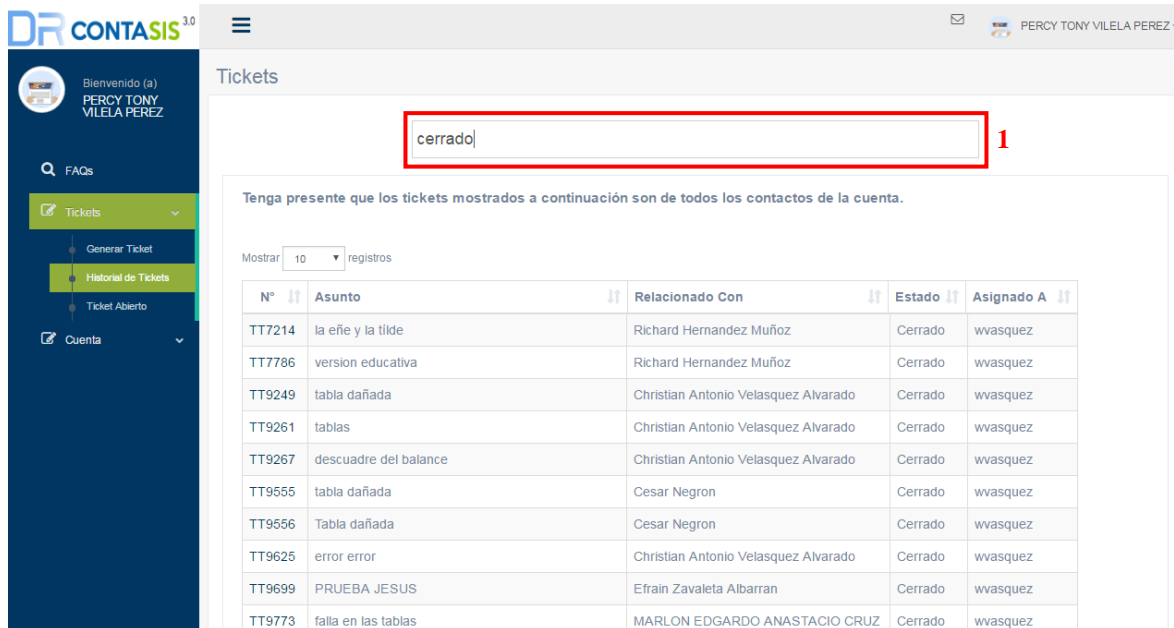


2. **Abrir Chat:** el usuario dará clic al botón “Abrir Chat”, en caso desee que un consultor lo atienda. Posterior a esto, deberá seguir los pasos que se explicaron anteriormente en este manual.
3. **Información del Ticket:** el usuario podrá visualizar toda la información concerniente al Ticket.

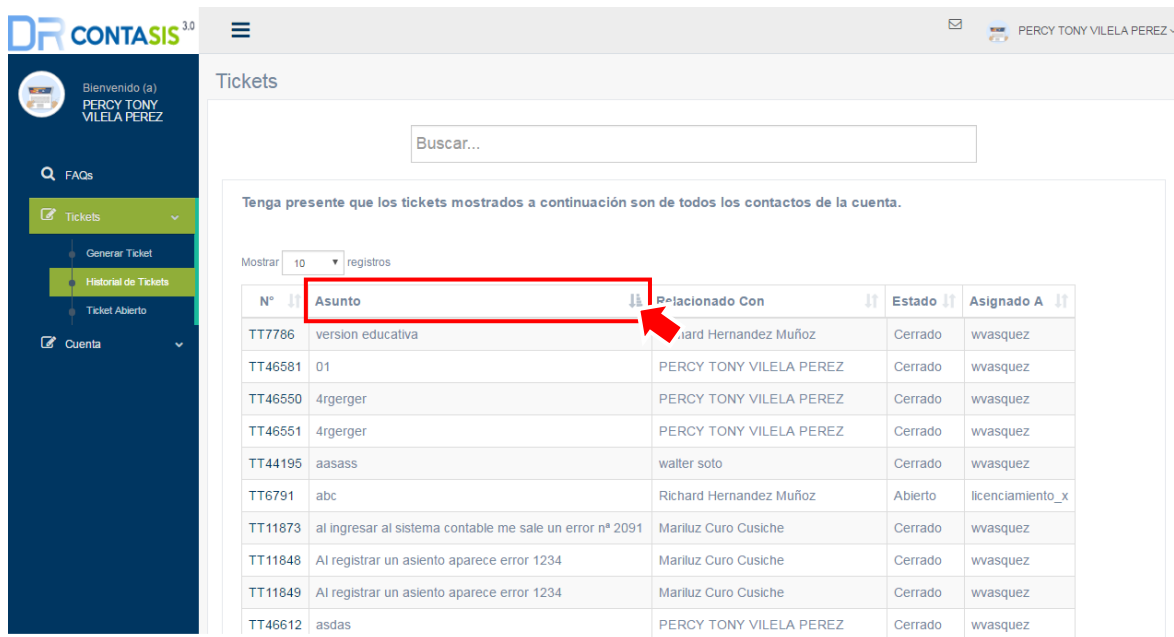
Historial de Tickets

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.

- 1. 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”).



- 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.



- 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.

The screenshot shows the 'Tickets' section of the DR CONTASIS 3.0 application. On the left is a navigation sidebar with options like 'FAQs', 'Tickets', 'Generar Ticket', 'Historial de Tickets', 'Ticket Abierto', and 'Cuenta'. The main area displays a search bar and a message: 'Tenga presente que los tickets mostrados a continuación son de todos los contactos de la cuenta.' Below this is a 'Mostrar' dropdown set to '10 registros'. A table lists tickets with columns: 'N°', 'Asunto', 'Relacionado Con', 'Estado', and 'Asignado'. A red arrow points to the first row, 'TT6791'.

N°	Asunto	Relacionado Con	Estado	Asignado
TT6791	abc	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	licenciami
TT6792	def	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	consultor_
TT6793	ghi	Richard Hernandez Muñoz	Abierto	agenda_c
TT6798	necesito 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 quemó 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 ticket².

The screenshot shows the 'Detalle de Ticket' page in the DR CONTASIS 3.0 application. The sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area displays the details for ticket 'TT6917'. The information is organized into sections: 'Información de Ticket', 'Titulo del Problema', 'Nro Ticket', 'Fecha', 'Cuenta', 'Contacto', 'Modulo', 'Estado', 'Descripcion del Problema', and 'Solucion del Problema'. A red box highlights the entire details section.

Información de Ticket			
Titulo del Problema:	mun-ra		
Nro Ticket:	TT6917	Fecha:	2011-09-12
Cuenta:	CONTASIS S A C	Contacto:	RICHARD HERNANDEZ MUÑOZ
Modulo:		Estado:	Abierto
Descripcion del Problema:	mun-ra, gargola		
Solucion del Problema:			

- 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).

² 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.

Tickets

Buscar...

Tenga presente que los tickets mostrados a continuación son de todos los contactos de la cuenta.

Mostrar 10 registros

N°	A: d:	Relacionado Con	Estado	Asignado A
TT7786	version educativa	Richard 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 n° 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

Mostrando 1 a 10 de 933 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 94 Siguiente

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.

Detalle de Ticket

Información de Ticket

Título del Problema:	mun-ra		
Nro Ticket:	TT6917	Fecha:	2011-09-12
Cuenta:	CONTASIS S.A.C	Contacto:	RICHARD HERNANDEZ MUÑOZ
Modulo:		Estado:	Abierto
Descripcion del Problema:	mun-ra, gargola		
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).

Bienvenido (a)
PERCY TONY VILELA PEREZ

FAQs
Tickets
Cuenta
Empresa
Contactos

Empresa

Información de la Empresa

Nombre de la Cuenta: CONTASIS S.A.C

RUC: 20508997567

Teléfono: 2535256

Email: gerencia@contasis.net

Dirección (Factura): pablo carriquiry 132

Información de Contrato Activo

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).

- 1. 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”).

Bienvenido (a)
PERCY TONY VILELA PEREZ

FAQs
Tickets
Cuenta
Empresa
Contactos

Contactos

zarate

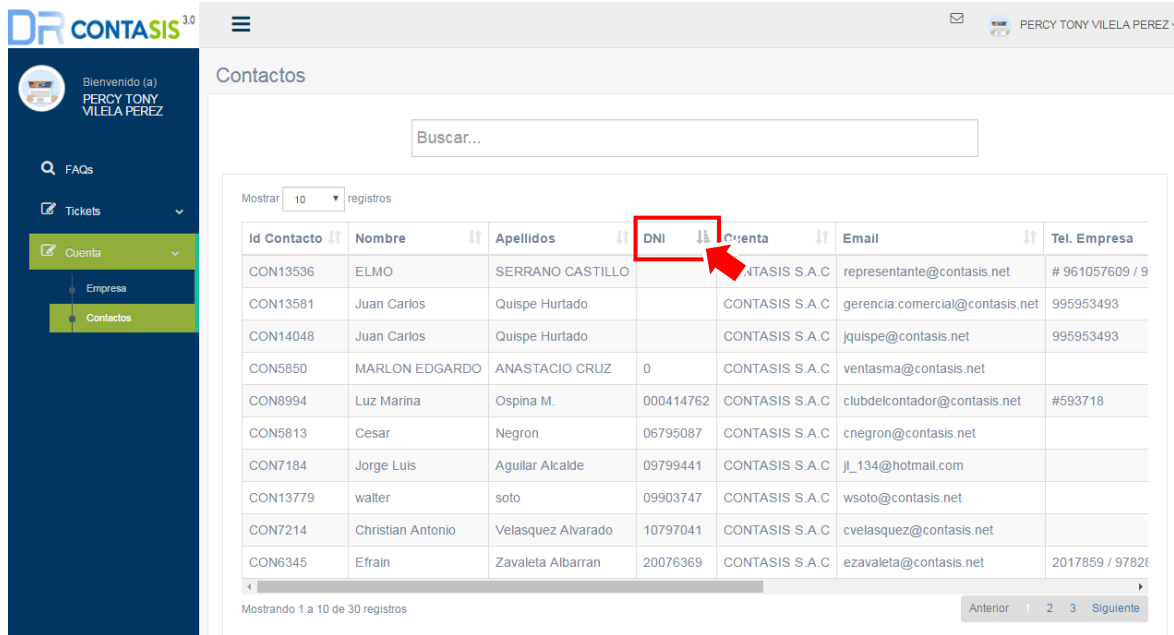
Mostrar 10 registros

Id Contacto	Nombre	Apellidos	DNI	Cuenta	Email	Tel. Empresa
CON3387	GUSTAVO	ZARATE POMA	20669332	CONTASIS S.A.C	gustavo.zarate@contasis.net	

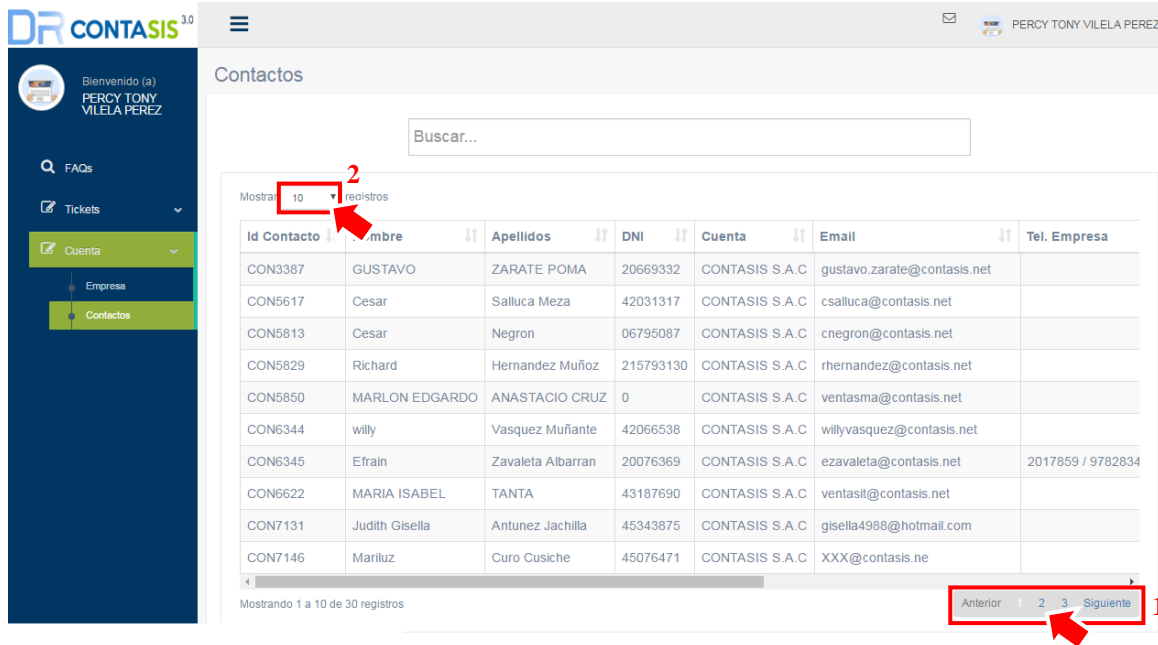
Mostrando 1 a 1 de 1 registros (filtrado de un total de 30 registros)

Anterior 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.

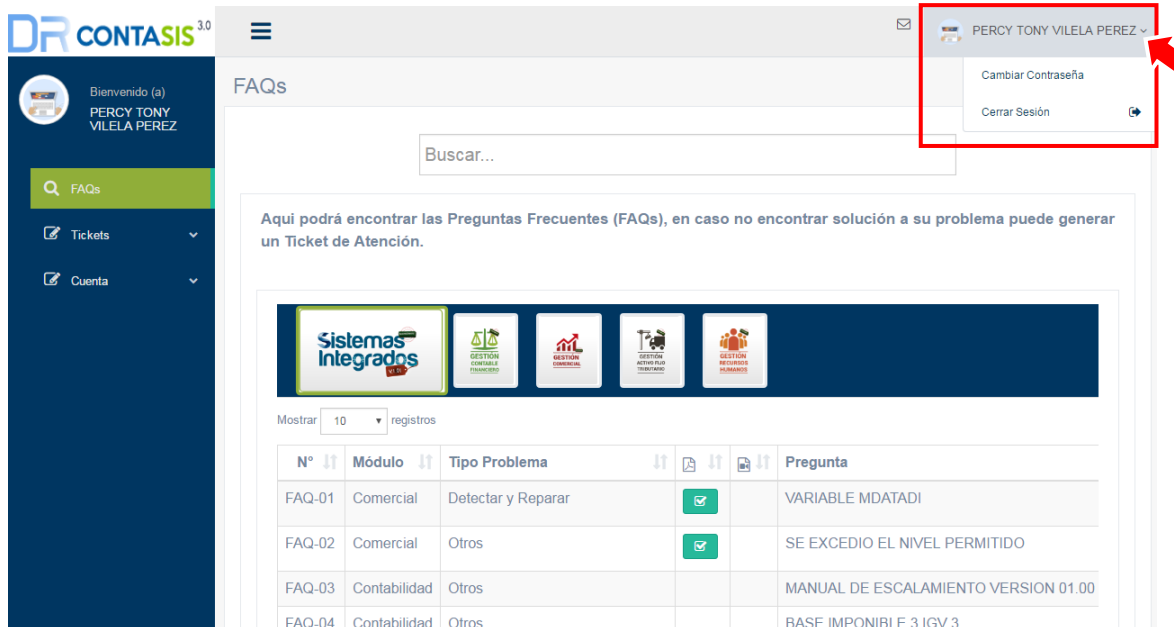


3. **Parte inferior:** En caso que se filtren o se muestren muchos registros a la vez bajo un mismo criterio, estas se separarán en páginas (1). Esto último dependerá de la opción que se elija en la parte superior, en relación a cuantos contactos (registros) mostrar por página (2).



Pestaña usuario

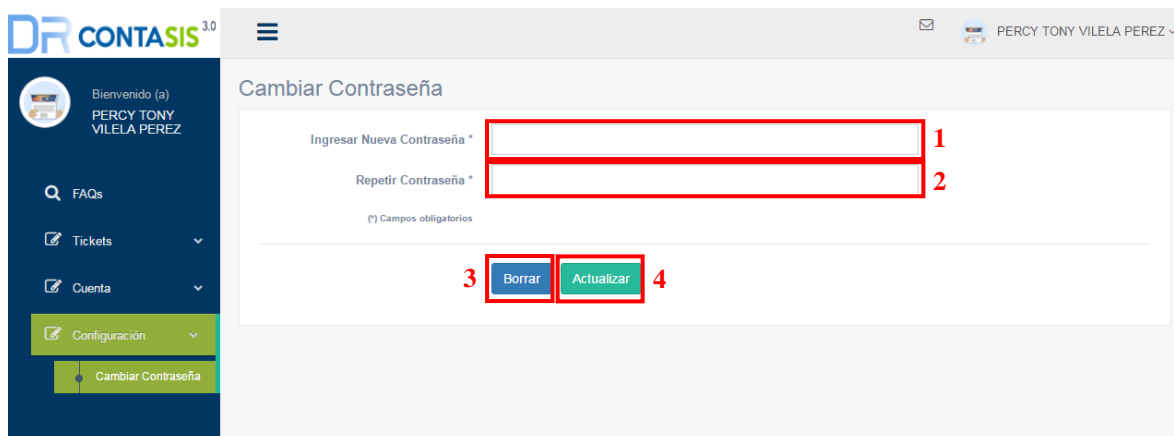
Esta pestaña se ubica en la esquina superior derecha, y se puede identificar, pues esta pestaña siempre llevará el nombre del usuario (1). Está conformado por las sub-pestañas: Cambiar contraseña y Cerrar Sesión.



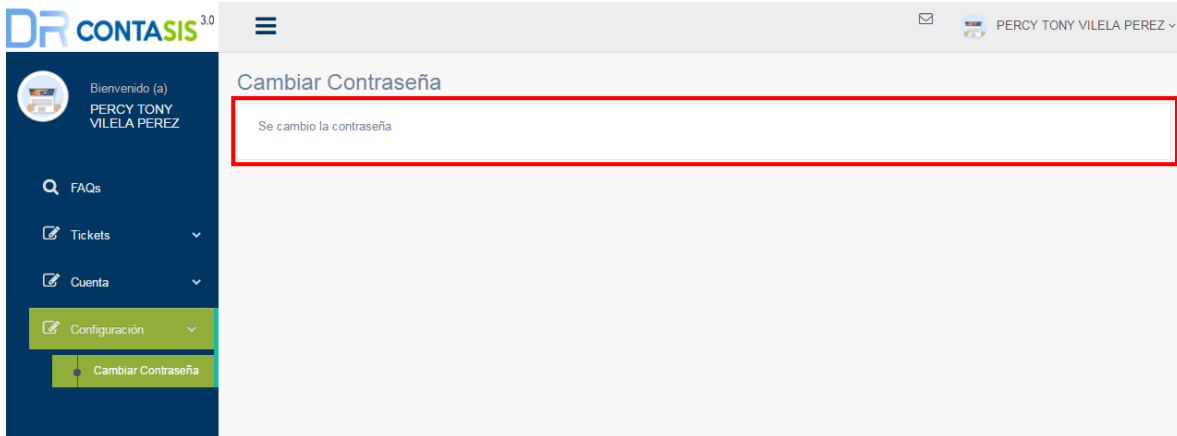
Cambiar contraseña

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.



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



Cerrar cesión

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

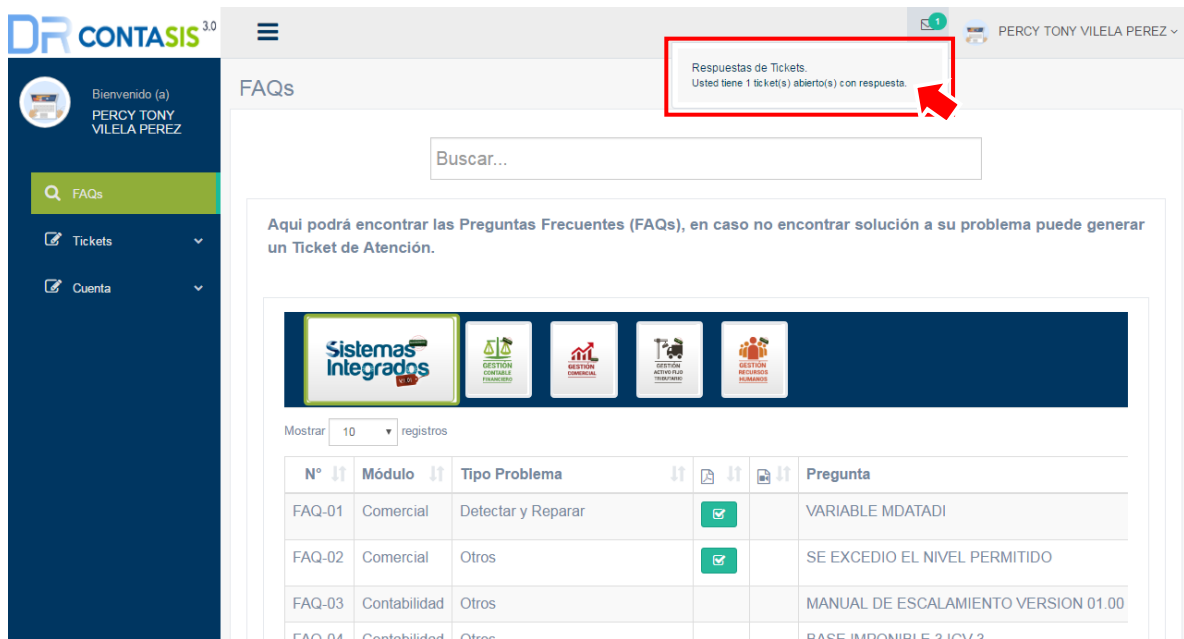


Pestaña mensaje

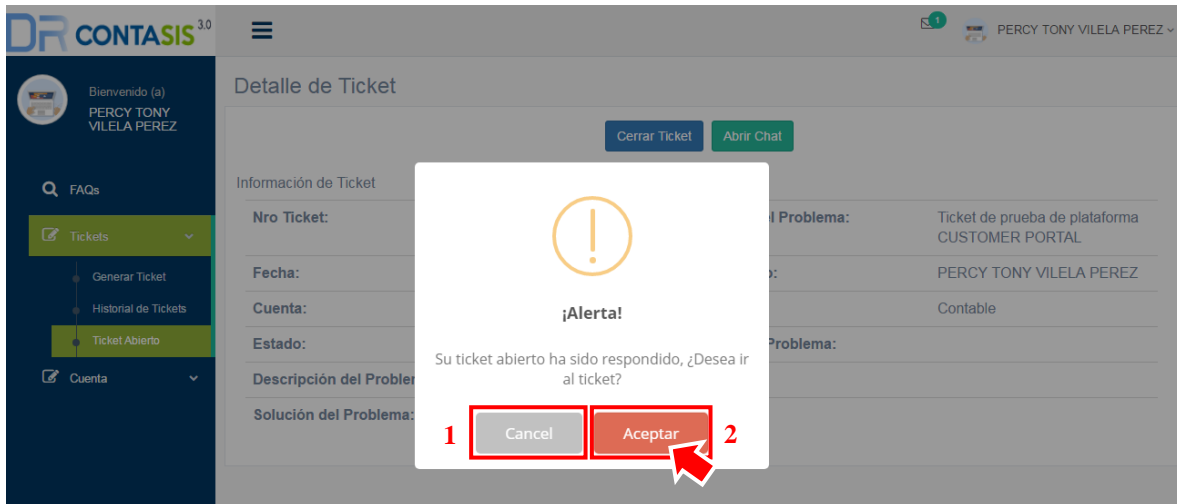
Esta pestaña se ubica al lado izquierda de la pestaña usuario. Esta pestaña mostrará por lo general, 2 tipos de mensajes:



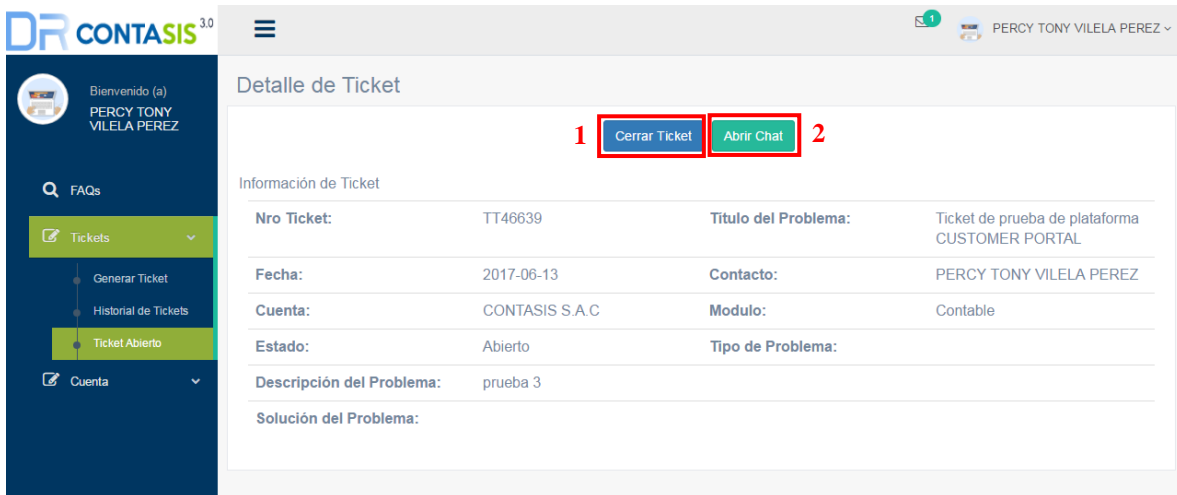
- 1. Respuestas de tickets:** Cuando el usuario tenga un mensaje de este tipo, significará que se ha adjuntado o digitado la solución a un ticket abierto.



Al dar clic sobre la sub-pestaña, aparecerá una ventana 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.



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).



- 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.