



OneKey
Systems

**Manual Portal de
Clientes**

Objetivo: Recibir y gestionar de manera eficiente y eficaz, todos los requerimientos y poder darles solución de una manera ordenada y rápida.

Ventajas: El usuario podrá registrar sus incidencias de varias formas:

- A. Creación de incidencias directamente del sistema odoo.
- B. Creación de incidencias mediante correo electrónico.
- C. Creación de incidencias telefónicamente.

La creación de la incidencia mediante el literal A y B, lo hace directamente el usuario final.

La creación de la incidencia mediante el literal C se hace a través del personal del contact center de soporte.

IMPORTANTE: Le recordamos que es preferible que el usuario ingrese sus propias incidencias, para que quede como respaldo de su solicitud, si es un caso de fuerza mayor y no puede el usuario directamente ingresar sus incidencias, se procederá hacer el ingreso de la incidencia a través del personal de soporte.

A. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA ODOO.

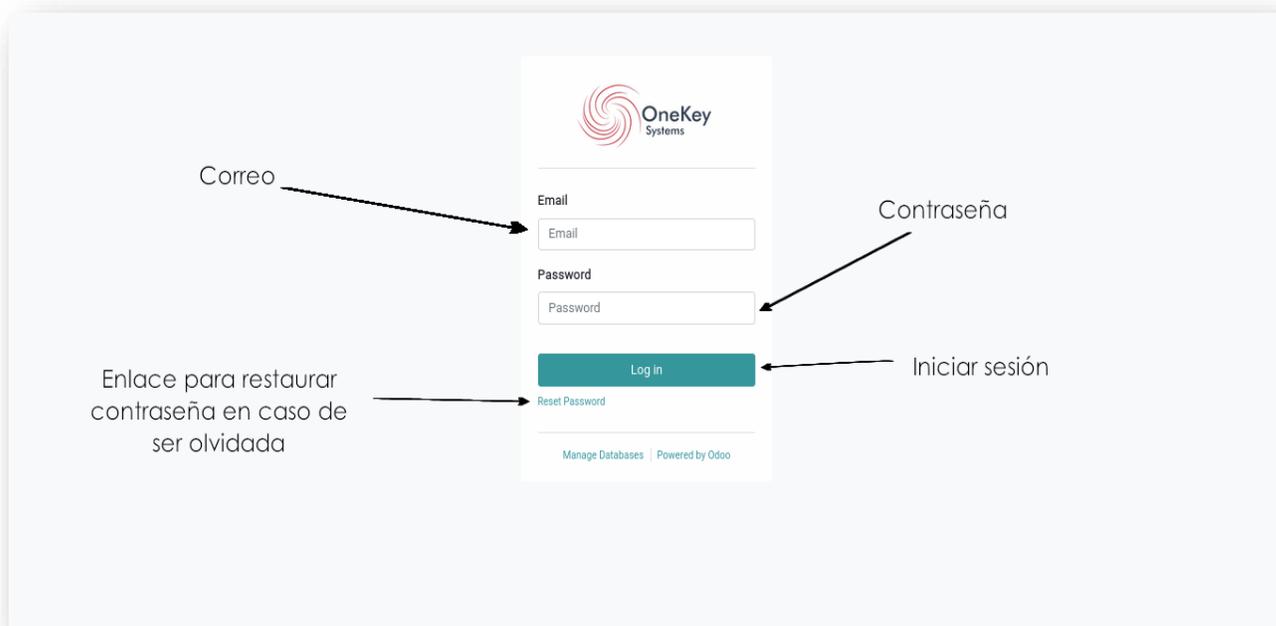
INICIO: Ingresa al sistema mediante el explorador Firefox, Google Chrome o internet Explorer, mediante la siguiente dirección:

<https://grable.onekey.mx>

1. Ingresar a la plataforma

Se llenan los datos solicitados de la imagen para poder ingresar a Odoo.

- correo electrónico: pondrás tu correo laboral, ese será tu usuario.
- Contraseña: te asignaremos una contraseña ya estable. Si deseas puedes cambiar la contraseña seleccionando "restablecer contraseña" ahí colocas la contraseña que deseas para una cuenta



The image shows a login form for OneKey Systems. The form includes the following elements:

- Logo:** OneKey Systems logo at the top center.
- Email field:** Labeled "Email" with an input box. An arrow points to it from the word "Correo" on the left.
- Password field:** Labeled "Password" with an input box. An arrow points to it from the word "Contraseña" on the right.
- Log in button:** A teal button labeled "Log in". An arrow points to it from the text "Iniciar sesión" on the right.
- Reset Password link:** A link labeled "Reset Password" below the password field. An arrow points to it from the text "Enlace para restaurar contraseña en caso de ser olvidada" on the left.
- Footer:** "Manage Databases | Powered by Odoo" at the bottom.

NOTA: En caso de haber olvidado su contraseña podrá seguir este paso para recuperar su contraseña.

Introducir correo usado para iniciar sesión y presionar confirmar. Un correo será enviado para ingresar una nueva contraseña



Su correo electrónico

Confirmar

Volver a inicio de sesión

Gestionar bases de datos | Con tecnología de Odoo

- Te llegará un correo electrónico para restablecer la contraseña que desee.
- Vuelves a iniciar sesión con la contraseña que asignaste.

2. Menú principal

En el menú principal encontrarás:

- Detalles: son detalles generales de la empresa donde trabajas, en este caso información del cliente.
- Seguridad de la cuenta.
- Panel de tickets
- Documentos, en este caso serán los tickets

3. Panel de Tickets

En el panel de tickets ingresa en el apartado de “panel de tickets”

Damos clic en “**crear nuevo ticket**”

.

OneKey Systems

MENU PRINCIPAL

Cliente (prueba) ▾

Documentos

Tickets 8

Menú para enlistar todos los tickets creados, así como para dar seguimiento

Detalles [Editar](#)

Azure Interior, Cliente (prueba)

4557 De Silva St
Fremont CA 94538
Estados Unidos

cliente@cliente.com

Seguridad de la cuenta

[Editar los ajustes de seguridad](#)

Panel de Tickets

[Crear nuevo ticket](#)

Enlace para cambiar contraseña y activar A2F

Enlace para crear un nuevo ticket

Aparecerá la siguiente pantalla donde comenzaremos a llenar la información que se solicita

The screenshot shows a web form titled "Crear un nuevo Ticket" from OneKey Systems. The form is for creating a new ticket and includes the following fields and labels:

- Asunto:** A text input field with the placeholder "Trata de ser breve en el asunto de tu problemática".
- Localización:** A dropdown menu with "Nuevo Vallarta" selected.
- Categoría:** An empty dropdown menu.
- Tipo:** A dropdown menu with "Pregunta" selected.
- Descripción:** A large text area with the placeholder "Escribe cualquier información que creas es importante para describir tu problemática, siéntete libre de escribir la información que sea indispensable".

Labels on the left side of the form point to these fields: "Asunto", "Categoría", "Tipo de ticket", and "Descripción detallada del problema ocurrido". A label on the right side points to the "Localización" dropdown: "Lugar donde ocurrió la incidencia". At the bottom right, there is a green "Enviar" button labeled "Botón para registrar ticket".

Deberán ser:

Asunto: Aquí debemos especificar una idea general sobre su incidencia.

Localización: sitio del cliente (ustedes)

Categoría: escogerás la categoría que se asocie con el incidente

Tipo de ticket: Requerimiento o incidente.

Descripción detallada del problema ocurrido: Se da una explicación más detallada sobre su requerimiento o incidencia, para que el área técnica pueda encontrar detalles de lo ocurrido y obtenga más información para solucionar el problema.

Le daremos clic en "enviar" justo debajo de la pantalla.

Cliente (prueba) -

Asunto

Crear un nuevo Ticket

Lamentamos los inconvenientes, nuestro equipo resolverá esta incidencia lo más pronto posible

Por favor llena los siguientes campos

Asunto

Localización

Categoría

Tipo

Descripción

Enviar

Botón para registrar ticket

Lugar donde ocurrió la incidencia

Descripción detallada del problema ocurrido

Así se guardará el ticket en el sistema para el seguimiento.

Una vez registrado el ticket podrás observar **“Historial de mensajes y comunicación”** ese es un chat personalizado que tendrán con el ingeniero asignado a resolver la actividad para platicar sobre el ticket.

OneKey Systems

MENU DE TICKET CREADO

Cliente (prueba) -

Tickets / #195

Teléfono dañado (#195) Estado: **Nuevo**

Reportado en 19/04/2022

Reportado por Contacto Bright Machines S. de R.L. de C.V., Cliente (prueba)
miguel.cabrera@brightmachine.com

Descripción Un teléfono fue dañado tras ocurrir un pico de voltaje. Solito una nueva instalación del equipo lo más pronto posible.

Historial de mensajes y comunicación

No hay comentarios por ahora

Escribir un mensaje...

Enviar

Chat para dar seguimiento y comunicarse con el equipo de soporte así como añadir archivos adjuntos del problema.

4. Búsqueda de tickets

Ingresas al menú principal.

Das clic a “tickets”

Te aparecerá la siguiente lista.

Cliente (prueba) -

Ordenar por: Más reciente - Filtrar por: Todos - Agrupar por: Etapa - Search (in Content) Q

| Ref. | Tickets in stage: Nuevo |
|------|---------------------------|
| #195 | Teléfono dañado |
| #194 | Conmutador fuera de línea |

Barra de búsqueda para filtrar y ordenar los tickets registrados

Lista de tickets a mostrar según criterio de búsqueda. Se muestran todos de forma predeterminada

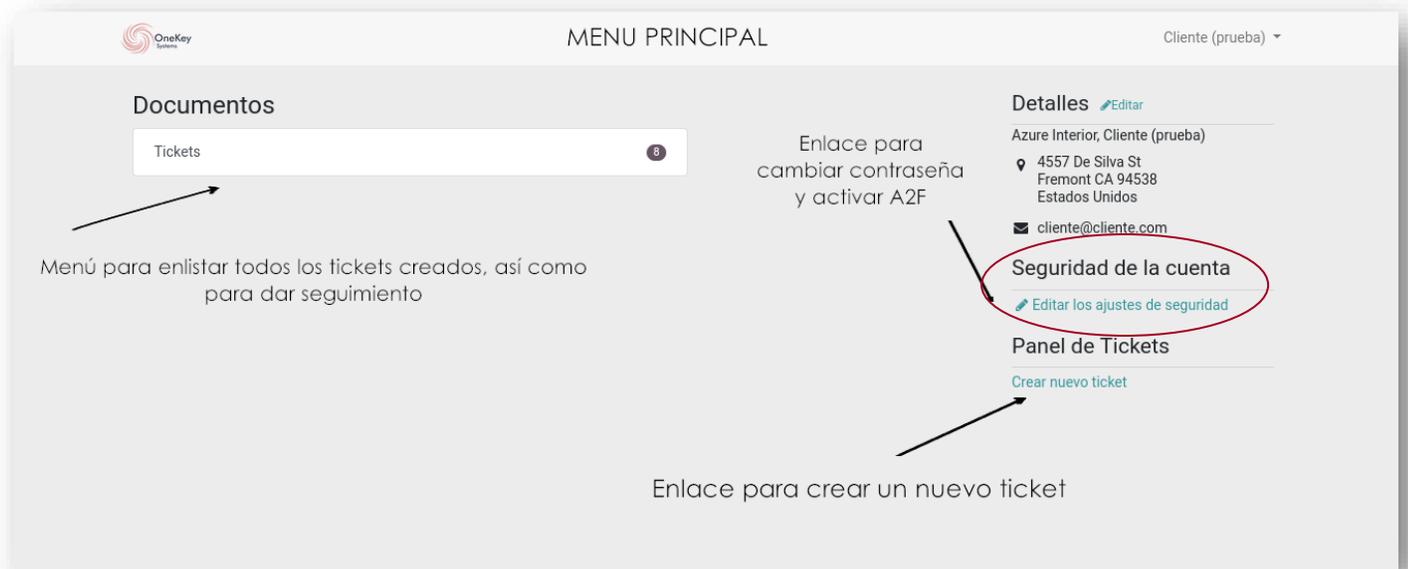
Ahí podrás encontrar las diferentes opciones de Ordenar, filtrar y el número de tickets, agrupación, etc.

Para que puedas buscar o encontrar cualquier ticket que hayas creado.

5. Seguridad de tu cuenta o autenticación.

Es muy importante mantener tu cuenta seguridad y resguardada, por favor ayudas a seguir los siguientes pasos.

- En el menú principal encontraras “**seguridad de la cuenta**”
- Da clic en “**editar los ajustes de seguridad**”

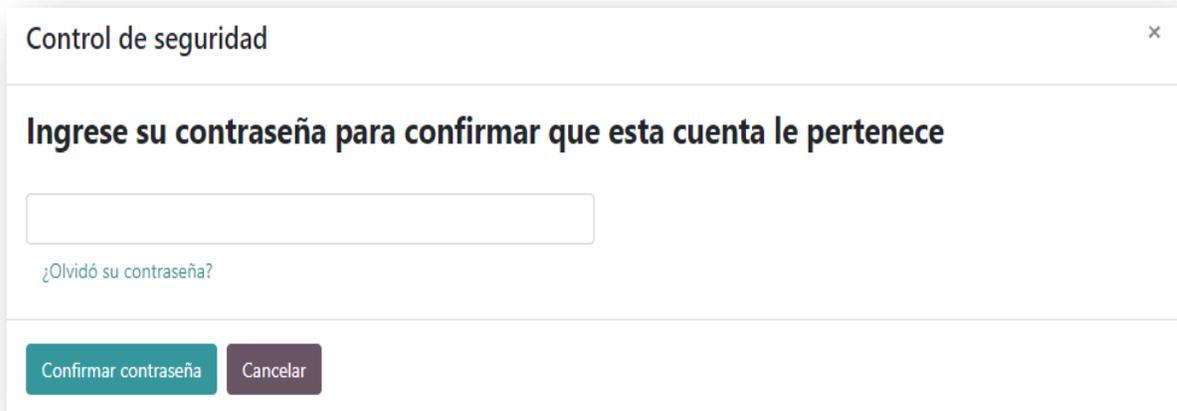


Te abrirá la siguiente pantalla.

Hasta el final de la página encontraras "Autenticación en dos pasos"



Le daremos clic en "habilitar la autenticación en dos pasos"
Abrirá la siguiente pestaña.



Control de seguridad

Ingrese su contraseña para confirmar que esta cuenta le pertenece

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Confirmar contraseña **Cancelar**

Ingresas tu contraseña
Aparecerá esta nueva pantalla



Odoo

Configuración de la aplicación de autenticación

- Instale una aplicación de autenticación en su dispositivo móvil
Las aplicaciones populares incluyen Authy, Google Authenticator o Microsoft Authenticator.
- Buscar el botón "agregar una cuenta"
- Cuando se le pida hacerlo, escanee el código de barras de abajo



¿No lo puede escanear?

Ingrese su código de 6 dígitos abajo

Código de verificación

Activar **Cancelar**

Solo continuamos realizando las indicaciones que nos aparecerá en la página.

Da clic en la opción “Activar” para que tu cuenta ya esta segura y protegida.

En seguida cerremos sesión y vuelves a ingresar tus datos para ingresar nuevamente y tu sesión ya este registrada como sesión segura.

tu cuenta pasará a estar programada por seguridad y resguardo.

B. CREACIÓN DE INCIDENCIAS DESDE EL CORREO ELECTRONICO

1. Cuando el usuario necesite un soporte, debe enviar un correo a la dirección oficial de soporte soporte@onekey.com.mx

2. El correo debe ser lo más explícito posible y con la información más completa que se pueda, esto para que se pueda dar una atención más rápida.

se debe especificar:

Asunto: el asunto se deberá de comprender de la siguiente forma:

Se utilizará la matriz de Covey donde se etiquetará de la siguiente manera

1. MUY URGENTE Y IMPORTANTE
2. NO ES URGENTE, PERO SI IMPORTANTE
3. NO ES URGENTE NI IMPORTANTE

Se separará la numeración del texto breve con un guion bajo

Posteriormente una idea resumida que abarque o caracterice la necesidad principal.

Ejemplo:

1_SIN INTERNET ÁREA DE SERVICIOS

Mensaje: el mensaje deberá de contener

- Área en la que trabaja:
- Extensión
- Detalle de requerimiento

2. Cuando envíe su correo recibirá un correo de confirmación por parte de nuestras agentes de Soporte con un link que le llevará al sistema de mesa de ayuda (Odo) que le permitirá verificar el estado de su requerimiento. De igual forma cualquier cambio de su requerimiento o ticket será notificado a su correo.

Si Ud. desea realizar un cambio a un requerimiento ya creado puede ingresar al sistema como se indica en la literal A. y hacer las modificaciones respectivas.

Si su problema es que no puede ingresar a su bandeja de entrada de correo, puede crear su requerimiento ingresando directamente al sistema cómo se indica en el literal A.

C. CREACIÓN DE INCIDENCIAS TELEFÓNICAMENTE.

Para contactarte mediante el teléfono de Soporte puedes hacerlo por llamada o mensaje de WhatsApp al número.



3322569093