



Manual de Usuario

Portal de Soporte Denarius

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO
PUEDE MODIFICARSE SIN PREVIO AVISO**

Las declaraciones, recomendaciones e información en este documento son exactas al momento de su publicación, pero son presentadas sin ninguna garantía de ningún tipo, explícita o implícita. Los usuarios de los productos y servicios de Denarius son responsables en su totalidad por el uso de los mismos y la información que manejan en ellos. Para obtener la versión más actualizada de este documento contacte con un representante de soporte técnico.

La reproducción total o parcial de este documento sin el permiso escrito de Denarius se encuentra estrictamente prohibida.

Este documento puede incluir marcas y nombres comerciales para referirse a las entidades que son propietarias de las mismas o a sus productos. Denarius renuncia a cualquier interés sobre la propiedad de marcas y nombres comerciales que no sean los suyos.

Portal de Soporte Denarius – Manual de Usuario

Versión: 1.0

Contenido

1. Introducción	4
2. Notas, Advertencias y Precauciones	5
3. Ingreso	6
4. Solicitar ayuda	7
5. Página principal	8
6. Pantalla de servicio	10
7. Pantalla de registro de incidentes	12
8. Pantalla de registro de requerimientos	20

1. Introducción

El servicio técnico que ofrece Denarius, se administra por medio de un sistema al cual puede ingresar desde la página de internet <https://portal.denariusonline.com/soporte>

Portal de Soporte Denarius (<https://portal.denariusonline.com/soporte>) es el medio para solicitar ayuda a nuestro equipo de soporte. Esta aplicación está basada en tickets; un ticket equivale a la solicitud de soporte que usted registra en el sistema y que nuestro equipo de ingenieros revisa para apoyarle con su solicitud.

De esta forma, este sistema permite administrar de manera eficiente el soporte técnico que Denarius le ofrece, permitiendo una mejor atención, seguimiento, retroalimentación y solución a sus solicitudes.

2. Notas, Advertencias y Precauciones

A lo largo de este manual, usted encontrará 3 tipos de mensajes que se consideran importantes para el correcto uso de la plataforma de soporte:

3. Ingreso

Para ingresar al sistema es necesario escribir la siguiente URL en un navegador:

https://portal.denarius.com/soporte

En el gráfico 1 se puede ver la página de inicio del portal de soporte, para ingresar al sistema, ingrese sus datos en la pantalla de inicio (Gráfico 1):

1. Ingrese su nombre de usuario.
2. Ingrese su contraseña.
3. Haga clic en el botón OK.

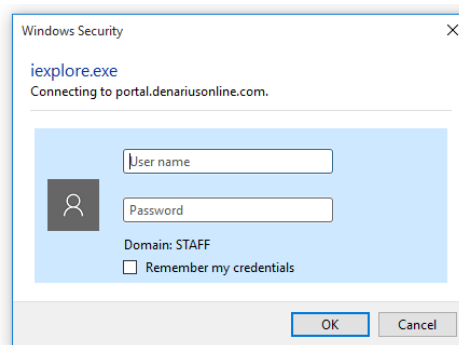


Gráfico 1

Al autenticarse en el sistema, usted podrá ver la siguiente pantalla (Ver la Gráfico 2).

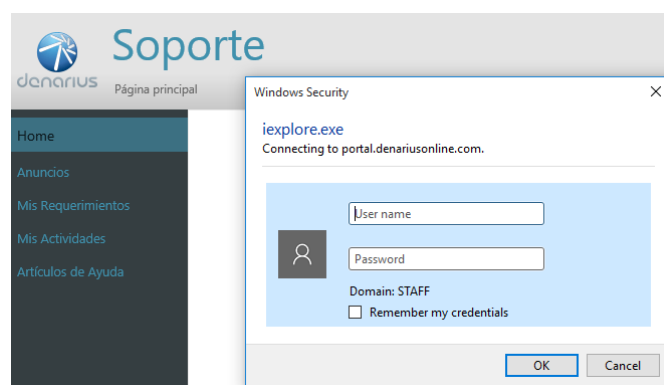
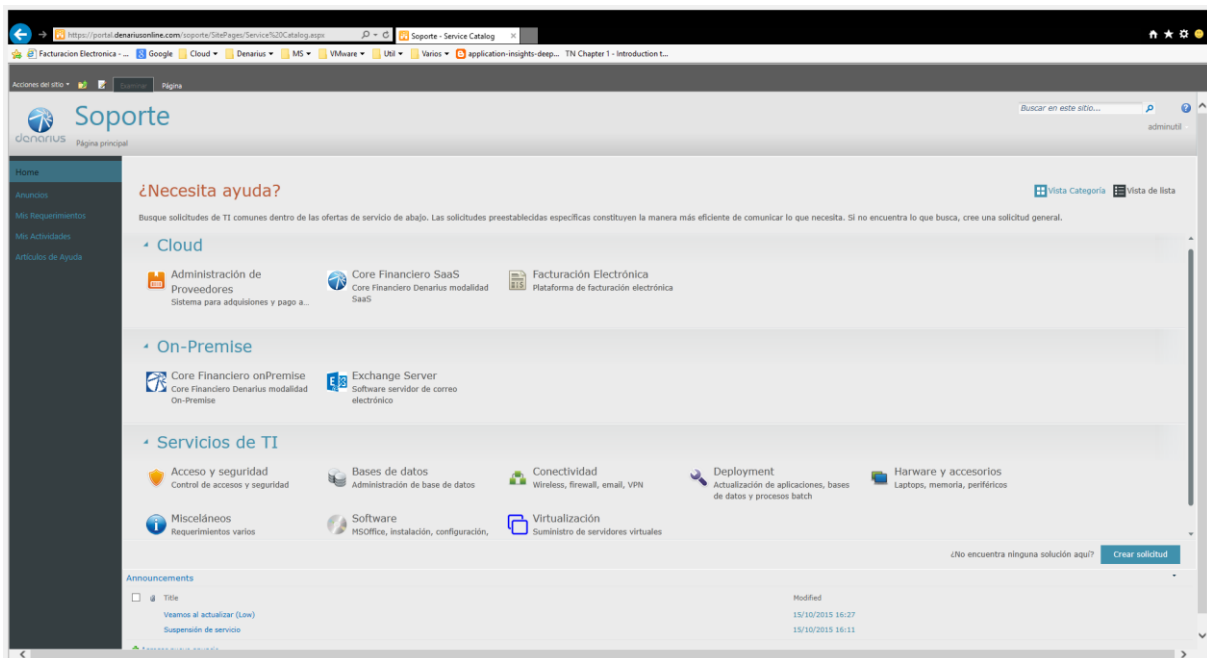


Gráfico 2

En esta pantalla debe volver a ingresar las credenciales anteriormente ingresadas para finalmente abrir la pantalla principal del **Portal de Soporte Denarius** (Gráfico 3). Aquí podrá crear nuevas solicitudes de soporte (tickets) y darles el seguimiento.

Le sugerimos leer las siguientes secciones del manual, para obtener más detalles sobre cómo solicitar ayuda a nuestros ingenieros de Soporte.



4. Solicitar ayuda

Antes de solicitar la ayuda a nuestros ingenieros de Soporte Denarius, es necesario haber leído el manual de usuario que acompaña al servicio que está utilizando. En el manual se encuentra toda la información sobre la utilización del servicio y muchas veces, las respuestas a sus dudas o inquietudes se responderán con el manual.

Otro recurso valioso a ocupar antes de registrar una solicitud de soporte, es la sección de artículos de ayuda que le ahorrará tiempo en registrar su solicitud y en solucionar su problema.

Si el manual ni la sección de artículos de ayuda tienen la solución al problema, entonces deberá registrar una solicitud de ayuda (ticket).

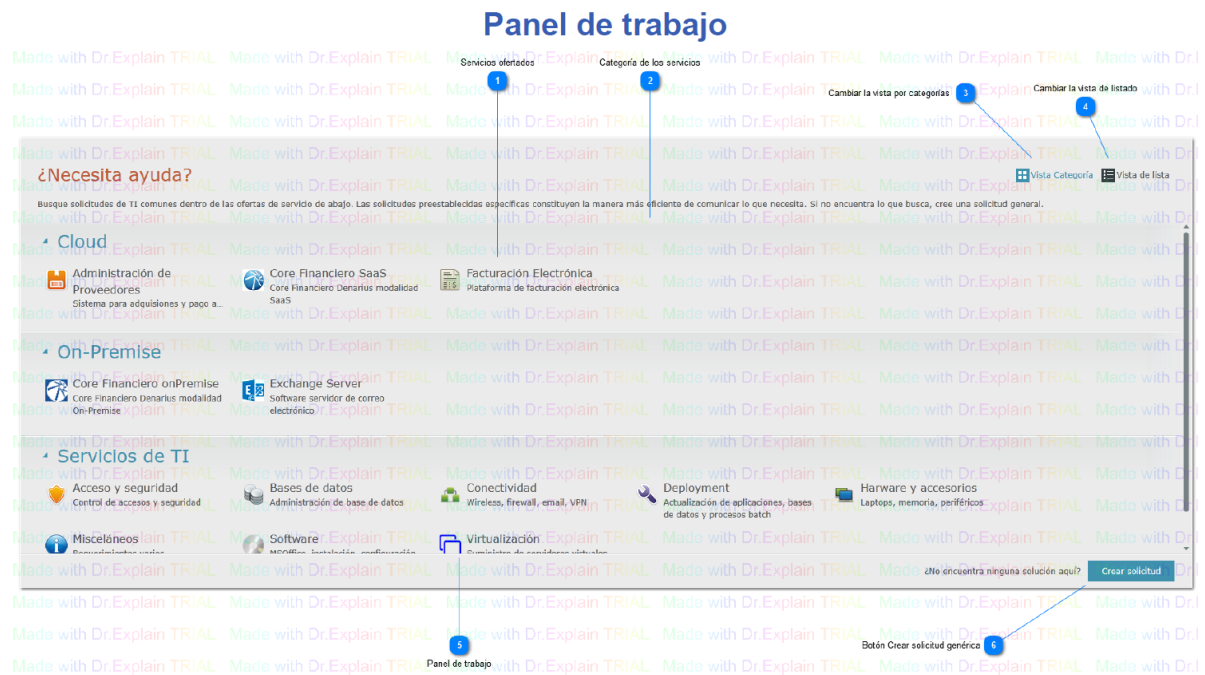
Las solicitudes de Soporte se manejan a través de tickets. Una solicitud de atención a un incidente y/o problema en la aplicación, equivale a un ticket. Cada vez que necesite apoyo técnico de nuestros servicios, tendrá que registrar un nuevo ticket en el sistema para que podamos atenderle.

Esto permite llevar orden y control de las solicitudes de apoyo que nuestros clientes tienen sobre los servicios que ofrecemos.

Para crear nuevas solicitudes, siga estas instrucciones:

5. Página principal

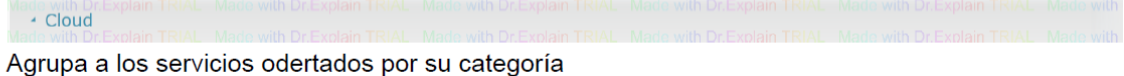
A continuación, se describen los componentes principales de la página inicial del portal de soporte.



1 Servicios ofertados



2 Categoría de los servicios



Agrupar a los servicios ofertados por su categoría

3 Cambiar la vista por categorías



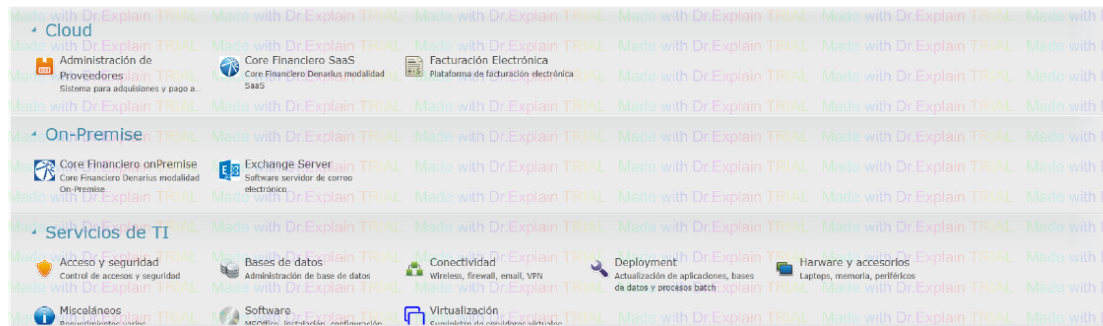
Cambia a la vista por categorías

4 Cambiar la vista de listado



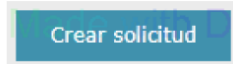
Cambia a la vista de listado de elementos

5 Panel de trabajo



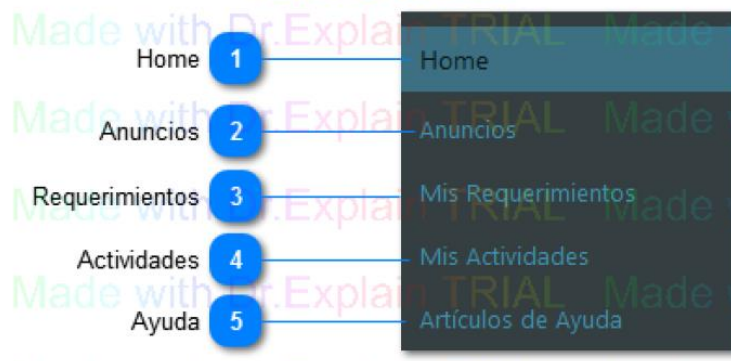
Panel principal, desde donde se accede a los diferentes servicios para realizar las sus solicitudes y requerimientos de soporte

6 Botón Crear solicitud genérica



En caso de no encontrar un requerimiento o solicitud que se ajuste a las necesidades, se debe crear una solicitud de requerimiento genérica.

Panel de enlaces



1 Home



Acceso a la página principal

2 Anuncios



Lista de anuncios

3 Requerimientos



Lista de requerimientos propios

4 Actividades

Mis Actividades

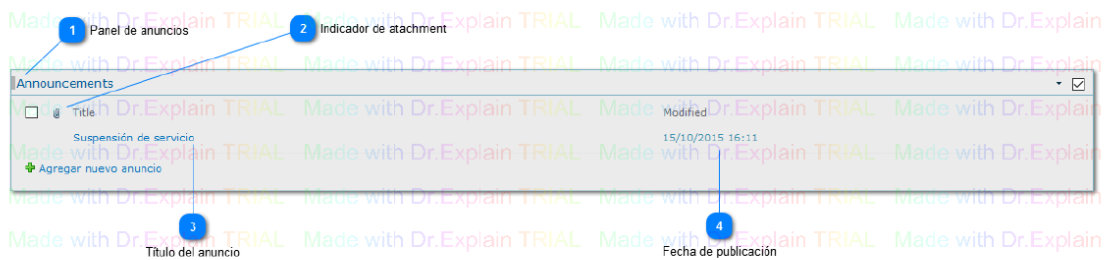
Lista de actividades propias

5 Ayuda

Artículos de Ayuda

Artículos de ayuda y soluciones a incidentes anteriores o frecuentes

Panel de anuncios



1 Panel de anuncios



Panel de anuncios generales enviado por el administrador a los usuarios de los servicios

2 Indicador de attachment



Indica si el anuncio contiene un documento adjunto

3 Título del anuncio

Suspensión de servicio

Título del anuncio

4 Fecha de publicación

15/10/2015 16:11

Fecha de publicación del anuncio

6. Pantalla de servicio

A continuación, se describen los componentes principales de la página de descripción del servicio ofertado.

Panel de servicio



Oferta de servicio

Core Financiero SaaS

Introducción
Servicio de operación y administración del CORE FINANCIERO DENARIUS, incluye la operación en línea y batch de los módulos contratados además de la administración y aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para ambientes de producción, pruebas o capacitación.

Solicitudes disponibles en Core Financiero SaaS

- Procesar cierre diario contabilidad
- Procesar datos tarjeta de crédito
- Reportar error
- Solicitud de Información

Artículos de ayuda en Core Financiero SaaS

¿No encuentra ninguna solicitud para lo que necesita?

- Crear una solicitud general sobre esta oferta de servicio

Regulador

Regulador

Regulador

1 Imagen del servicio



Imagen descriptiva del servicio

2 Título del servicio

Core Financiero SaaS

Título del servicio

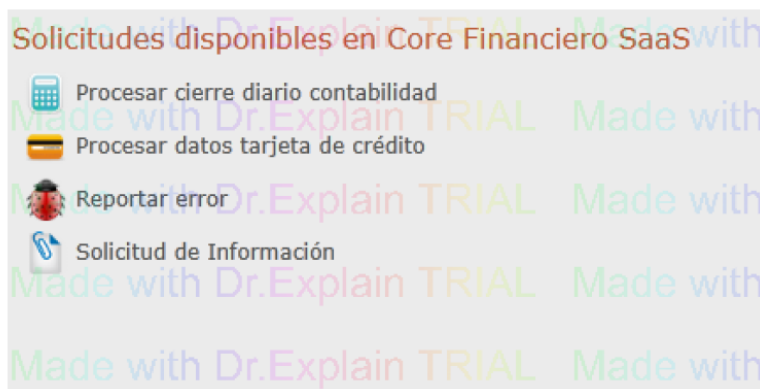
3 Descripción del servicio

Introducción
Servicio de operación y administración del CORE FINANCIERO DENARIUS, incluye la operación en línea y batch de los módulos contratados además de la administración y aprovisionamiento de los recursos tecnológicos para ambientes de producción, pruebas o capacitación.

Breve descripción del servicio ofertado

4 Lista de solicitudes

Regulador



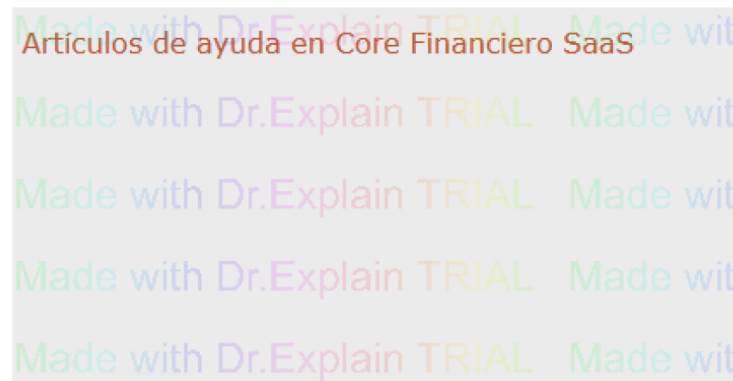
Muestra la lista de las diferentes solicitudes de soporte y de requerimientos asociadas al servicio seleccionado

5 Regulador



Para navegar hacia atrás o adelante en la lista de solicitudes

6 Lista



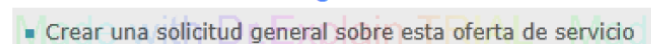
Muestra la lista de los artículos de ayuda relacionados al servicio seleccionado

7 Regulador



Para navegar hacia atrás o adelante en la lista de artículos de ayuda

8 Botón Crear una solicitud general sobre esta oferta de servicio



Para crear una solicitud genérica en caso de no existir una solicitud que cubra nuestra necesidad

7. Pantalla de registro de incidentes

La pantalla de registro de incidentes se utiliza con la finalidad de notificar un evento relacionado con la utilización del servicio seleccionado. El objetivo es ingresar la mayor cantidad de información posible, a fin de que el personal de soporte de Denarius tenga a su alcance toda la información necesaria para recrear el incidente y proceder a solucionarlo. Es

muy importante tratar de registrar un archivo adjunto con la imagen o imágenes que muestren el error; en caso de existir, de manera más descriptiva.

Panel de trabajo



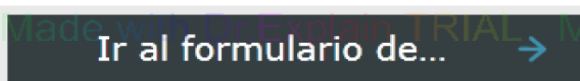
The screenshot shows the 'Reportar error' interface. Callout 1 points to the 'Imagen descriptiva' label above a bug icon. Callout 2 points to the 'Botón Ir al formulario de solicitud' above a button labeled 'Ir al formulario de...'. Callout 3 points to the 'Servicios relacionados' label above a list of services. Callout 4 points to the 'Lista de artículos de ayuda' label above a list of help articles.

1 Imagen descriptiva



Imagen descriptiva del formulario

2 Botón Ir al formulario de solicitud



Para ingresar al formulario de registro del incidente

3 Servicios relacionados

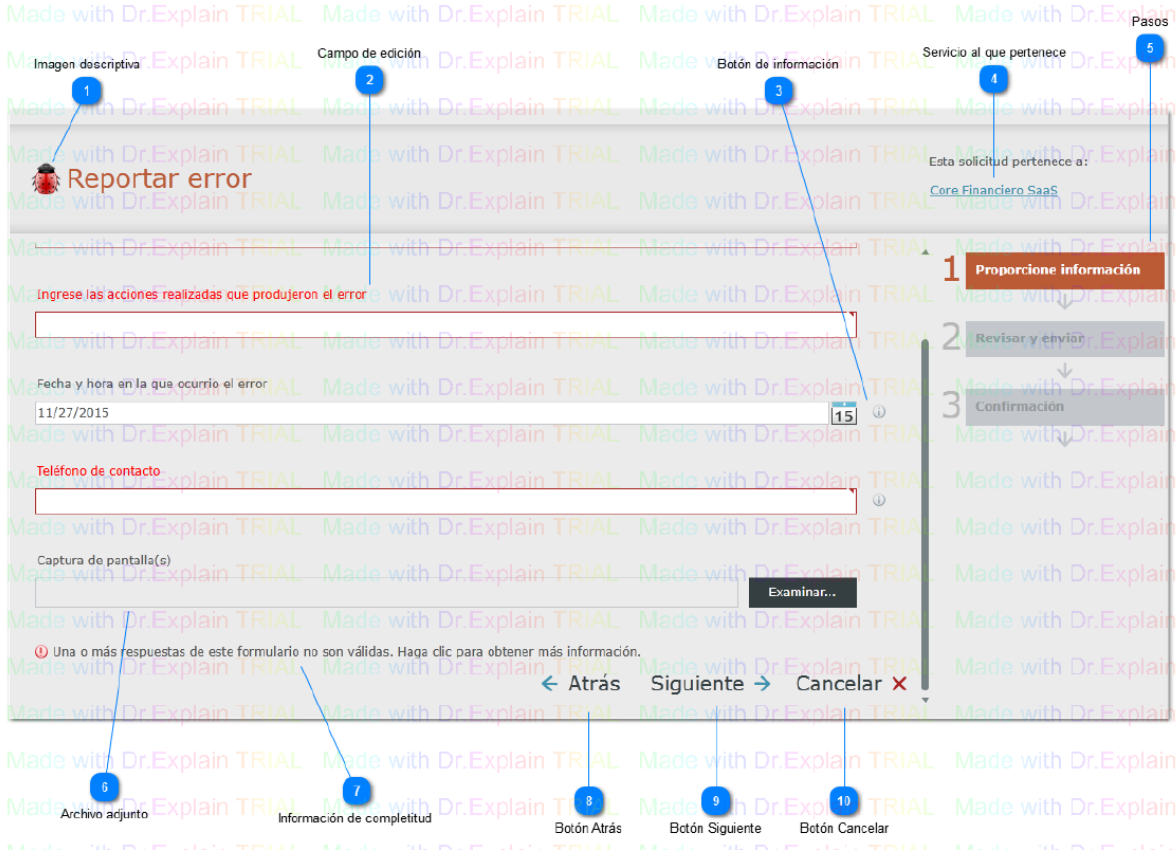
Ofertas de servicio relacionadas:

- Administración de Proveedores
Sistema para adquisiciones y pago a proveedores
- Core Financiero SaaS
Core Financiero Denarius modalidad SaaS
- Facturación Electrónica
Plataforma de facturación electrónica

Lista de servicios relacionados a la solicitud seleccionada

4 Lista de artículos de ayuda

Formulario de registro (ingreso)



1 Imagen descriptiva

2 Campo de edición

3 Botón de información

4 Servicio al que pertenece

5 Pasos

Reportar error

Esta solicitud pertenece a:
Core Financiero SaaS

1 Proporcione información

2 Revisar y enviar

3 Confirmación

Ingrese las acciones realizadas que produjeron el error

Fecha y hora en la que ocurrió el error
11/27/2015

Teléfono de contacto

Captura de pantalla(s)

Examinar...

Una o más respuestas de este formulario no son válidas. Haga clic para obtener más información.

← Atrás Siguiete → Cancelar X

6 Archivo adjunto

7 Información de completitud

8 Botón Atrás

9 Botón Siguiete

10 Botón Cancelar

1 Imagen descriptiva



Imagen descriptiva del formulario

2 Campo de edición

Ingrese las acciones realizadas que produjeron el error

Campos para el ingreso de la información

3 Botón de información



Información relacionada a las restricciones de la información que debe ser ingresada en el campo

4 Servicio al que pertenece

Core Financiero SaaS

Servicio al que pertenece el formulario

5 Pasos



Muestra el avance en el registro del incidente

6 **Archivo adjunto**



Captura de pantalla(s)

Examinar...

Campo opcional para incluir un archivo como adjunto al formulario

7 **Información de completitud**



Una o más respuestas de este formulario no son válidas. Haga clic para obtener más información.

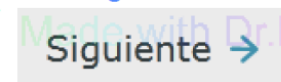
Mensaje de validación de campos

8 **Botón Atrás**



Regresar

9 **Botón Siguiente**



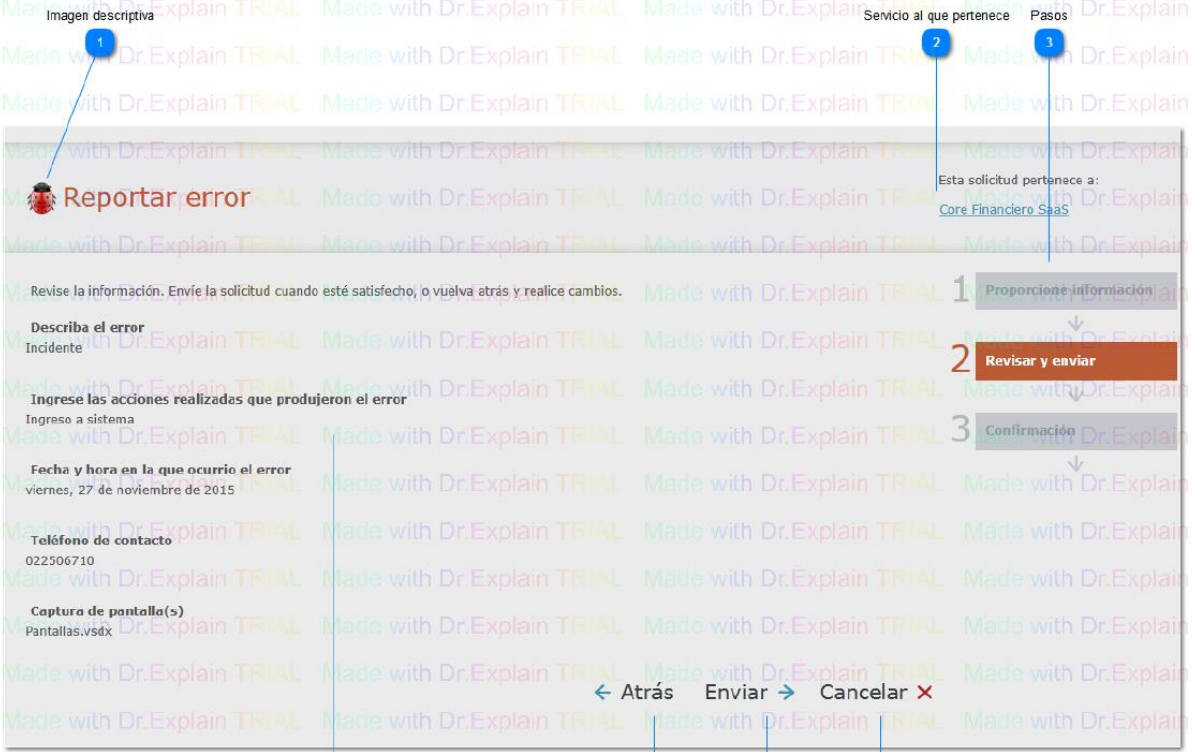
Avanzar

10 **Botón Cancelar**



Cancelar el registro

Formulario de registro (revisión)



1 Imagen descriptiva

2 Servicio al que pertenece

3 Pasos

Reportar error

Esta solicitud pertenece a:
[Core Financiero SaaS](#)

Revise la información. Envíe la solicitud cuando esté satisfecho, o vuelva atrás y realice cambios.

Describe el error
Incidente

Ingrese las acciones realizadas que produjeron el error
Ingreso a sistema

Fecha y hora en la que ocurrió el error
viernes, 27 de noviembre de 2015

Teléfono de contacto
022506710

Captura de pantalla(s)
Pantallas.vsdX

1 Proporcionar información

2 Revisar y enviar

3 Confirmación

← Atrás Enviar → Cancelar X

4 Panel de resumen

5 Botón Atrás

6 Botón Enviar

7 Botón Cancelar

1 Imagen descriptiva



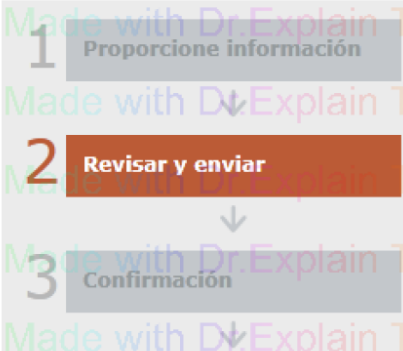
Imagen descriptiva del formulario

2 Servicio al que pertenece

[Core Financiero SaaS](#)

Servicio al que pertenece el formulario

3 Pasos



1 Proporcionar información

2 Revisar y enviar

3 Confirmación

Muestra el avance en el registro del incidente

4 Panel de resumen

Revise la información. Envíe la solicitud cuando esté satisfecho, o vuelva atrás y realice cambios.

Describe el error
Incidente

Ingrese las acciones realizadas que produjeron el error
Ingreso a sistema

Fecha y hora en la que ocurrió el error
viernes, 27 de noviembre de 2015

Teléfono de contacto
022506710

Captura de pantalla(s)
Pantallas.vsdX

Muestra el resumen de la información ingresada para el registro del incidente

5 Botón Atrás



Regresar

6 Botón Enviar



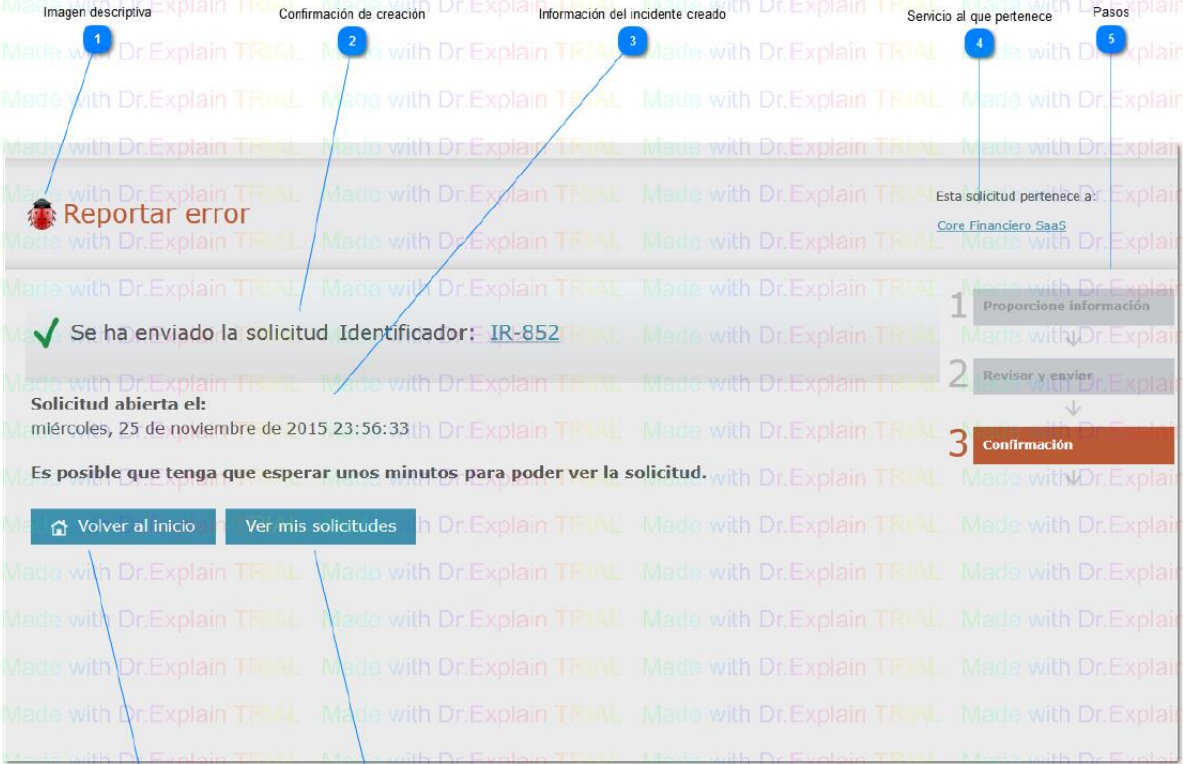
Avanzar

7 Botón Cancelar



Cancelar el registro

Formulario de registro (confirmación)



1 Imagen descriptiva

2 Confirmación de creación

3 Información del incidente creado

4 Servicio al que pertenece

5 Pasos

6 Botón Volver al inicio

7 Botón Ver mis solicitudes

Reportar error

Esta solicitud pertenece a: Core Financiero SaaS

1 Proporcione información

2 Revisar y enviar

3 Confirmación

✓ Se ha enviado la solicitud Identificador: [IR-852](#)

Solicitud abierta el:
miércoles, 25 de noviembre de 2015 23:56:33

Es posible que tenga que esperar unos minutos para poder ver la solicitud.

[Volver al inicio](#) [Ver mis solicitudes](#)

1 Imagen descriptiva



Imagen descriptiva del formulario

2 Confirmación de creación



Confirma la creación del incidente y muestra el identificador

3 Información del incidente creado

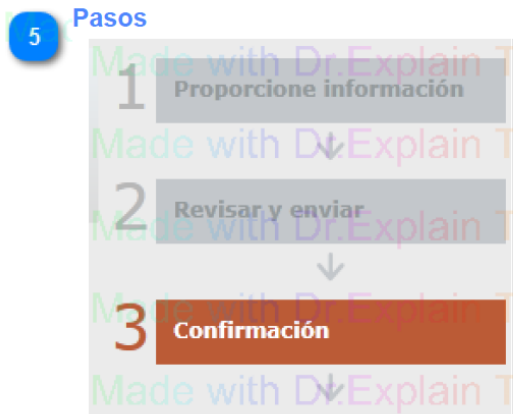


Información del incidente creado

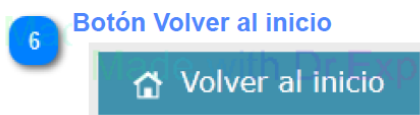
4 Servicio al que pertenece



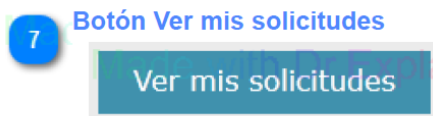
Servicio al que pertenece el formulario



Muestra el avance en el registro del incidente



Regresar al Home



Ir a la pantalla de mis requerimientos

8. Pantalla de registro de requerimientos

La pantalla de registro de requerimiento se utiliza con la finalidad de solicitar asistencia relacionada con utilización del servicio seleccionado. Para lo cual es necesario ingresar la información solicitada según el tipo de requerimiento, a fin de que el personal de soporte de Denarius tenga a su alcance toda la información necesaria para atender el requerimiento.

Panel de trabajo



1 Imagen descriptiva



Imagen descriptiva del requerimiento

2 Botón Ir al formulario de solicitud

Ir al formulario de solicitud →

Para ingresar al formulario de registro del requerimiento

3 Servicios relacionados

Ofertas de servicio relacionadas:

Administración de Proveedores
Sistema para adquisiciones y pago a proveedores
Core Financiero SaaS
Core Financiero Denarius modalidad SaaS
Facturación Electrónica
Plataforma de facturación electrónica

Lista de servicios relacionados al requerimiento seleccionado

4 Lista de artículos de ayuda

Formulario de registro (ingreso)



1 Imagen descriptiva

2 Campo de edición

3 Botón de información

4 Servicio al que pertenece

5 Pasos

Solicitud de Información

Esta solicitud pertenece a:

Core Financiero SaaS

1 Proporcionar información

2 Proporcionar información

3 Revisar y enviar

4 Confirmación

Formato

.xls

Prioridad

Baja

Teléfono de contacto

Una o más respuestas de este formulario no son válidas. Haga clic para obtener más información.

← Atrás Siguiete → Cancelar X

6 Campo de selección

7 Botón Atrás

8 Botón Siguiete

9 Botón Cancelar

1 Imagen descriptiva



Imagen descriptiva del requerimiento

2 Campo de edición



Campos para el ingreso de la información

3 Botón de información



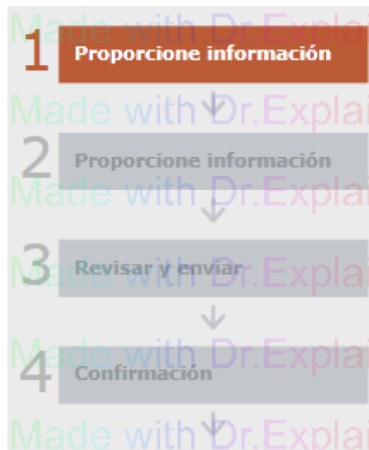
Información relacionada a las restricciones de la información que debe ser ingresada en el campo

4 Servicio al que pertenece

Core Financiero SaaS

Servicio al que pertenece el requerimiento

5 Pasos



Muestra el avance en el registro del requerimiento



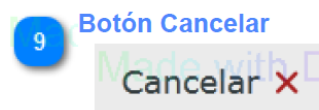
Campo de selección de información



Regresar



Avanzar



Cancelar el registro

Formulario de registro (revisión)



The screenshot shows a registration form titled "Formulario de registro (revisión)". The form is partially filled with the following details:

- Imagen descriptiva:** Solicitación de Información
- Servicio al que pertenece:** Core Financiero SaaS
- Asunto:** Información de clientes
- Información requerida:** Nombres y cédulas
- Formato:** .xls
- Prioridad:** Baja
- Teléfono de contacto:** 027506710
- Adjunto:** (empty)

At the bottom of the form, there are three buttons: "← Atrás", "Enviar →", and "Cancelar X".

Numbered callouts in the image point to the following elements:

- 1: Imagen descriptiva (link icon)
- 2: Servicio al que pertenece (dropdown menu)
- 3: Pasos (vertical flow diagram)
- 4: Panel de resumen (bottom left)
- 5: Botón Atrás (bottom center)
- 6: Botón Enviar (bottom center)
- 7: Botón Cancelar (bottom center)

1 Imagen descriptiva



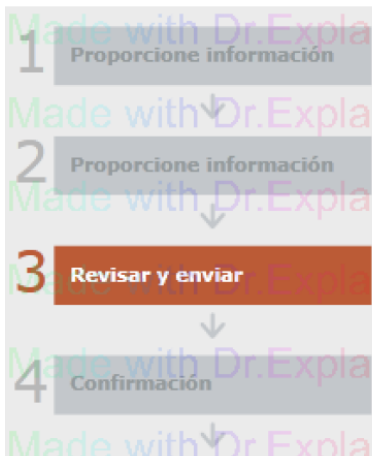
Imagen descriptiva del requerimiento

2 Servicio al que pertenece

Core Financiero SaaS

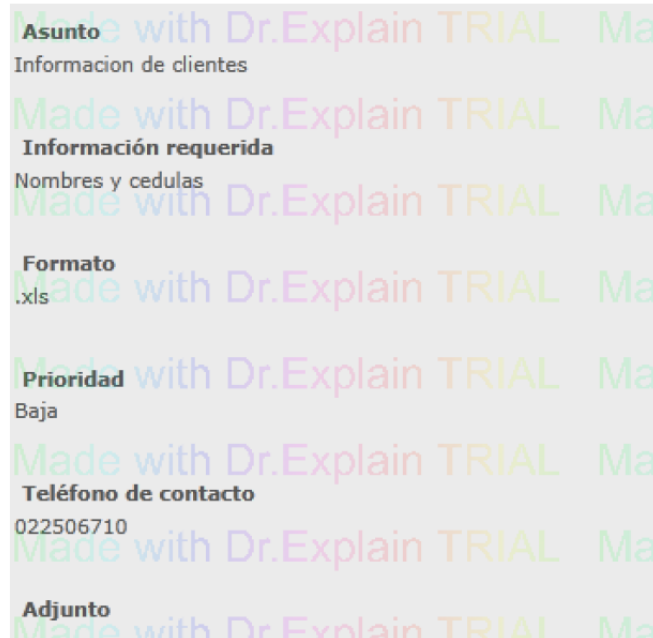
Servicio al que pertenece el requerimiento

3 Pasos



Muestra el avance en el registro del requerimiento

4 Panel de resumen



Asunto
Información de clientes

Información requerida
Nombres y cedulas

Formato
.xls

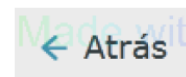
Prioridad
Baja

Teléfono de contacto
022506710

Adjunto

Muestra el resumen de la información ingresada para el registro del requerimiento

5 Botón Atrás



Regresar

6 Botón Enviar



Avanzar

7 Botón Cancelar



Cancelar el registro