

# Área de cliente

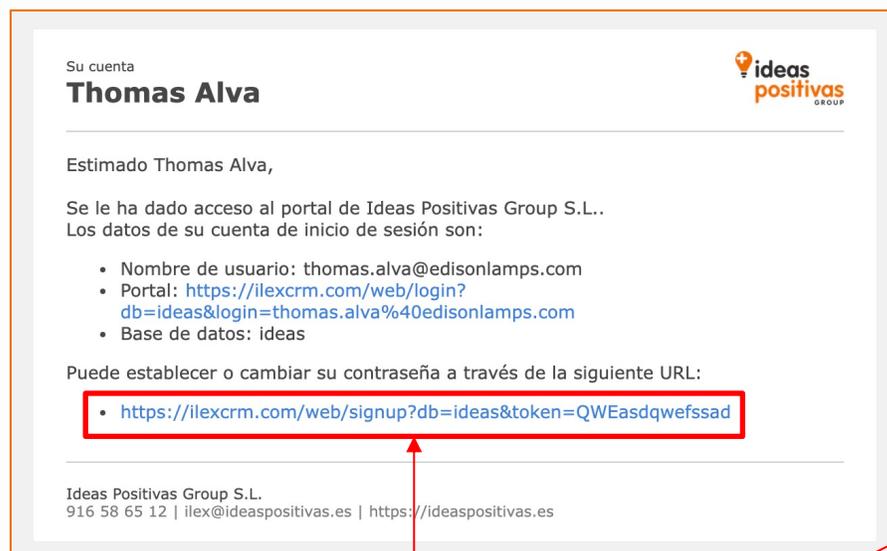
Registro y seguimiento de Tickets



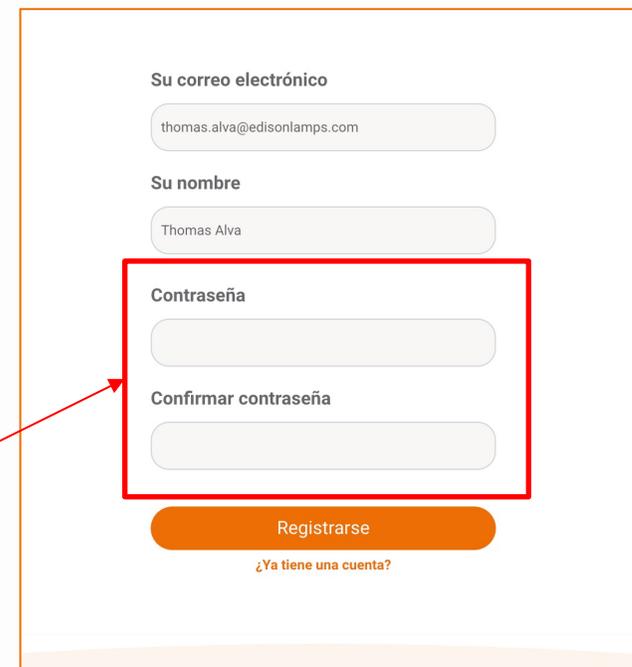
# CREACIÓN DE USUARIO



El equipo de Ideas te enviará un correo con un enlace único para que puedas crear tu cuenta en nuestra área de cliente. El correo será similar al siguiente:



Pulsando sobre este enlace podrás crear tu cuenta de usuario.



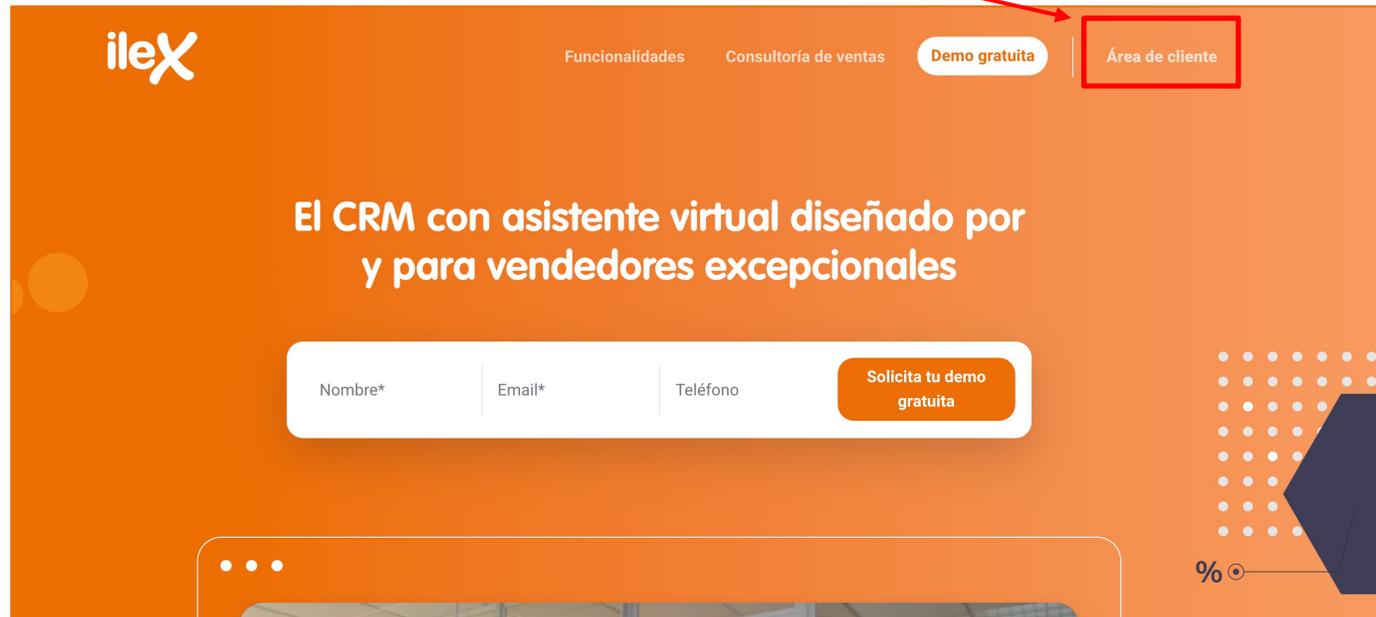
Debes elegir tu contraseña, pulsar sobre el botón "Registrarse" y ya podrás acceder a tu área de cliente.

# ¿CÓMO ACCEDO A MI ÁREA DE CLIENTE?



Para acceder a nuestro área de cliente puedes hacerlo de dos maneras:

1. Accediendo a <https://ilexcrm.com/area-cliente>
2. Accediendo a nuestra web <https://ilexcrm.com> y pulsando sobre el botón **Área de cliente** de la parte superior derecha.



# ¿QUÉ VEO EN MI ÁREA DE CLIENTE?



En tu área de cliente podrás ver lo siguiente:

1. Presupuestos que te hemos enviado.
2. Pedidos que has aceptado.
3. Facturas.
4. Proyectos (Implantaciones de CRM, ERP...) que tengas con nosotros y todo el detalle del trabajo que realizamos para ti.
5. Todo el historial de tickets abiertos y cerrados con el registro horas empleadas por el equipo de **Ideas**.

The screenshot shows the ileX customer area interface. At the top left is the ileX logo. The navigation bar includes 'Funcionalidades', 'Consultoría de ventas', a 'Demo gratuita' button, and the user name 'Thomas Alva' with a dropdown arrow. The main content is divided into two sections: 'Sus Documentos' and 'Sus detalles'. 'Sus Documentos' is a table with the following items:

Documento	Cantidad
Presupuestos	1
Proyectos	1
Tareas	26
Tickets	1

'Sus detalles' shows the user's name 'Edison Lamps, Thomas Alva' and an email address 'thomas.alva@edisonlamps.com' with an edit icon.

# ¿CÓMO FUNCIONA MI ÁREA DE CLIENTE?



El área de cliente es muy fácil de utilizar, se compone del panel resumen que viste en la diapositiva anterior, pulsando sobre cualquier opción (Presupuestos, proyectos, tareas, tickets...) puedes ver la lista de todo lo que tenga que ver con cada opción. Por último, si quieres ver el detalle (horas empleadas, conversaciones...) de algo en concreto, bastaría con que pulsases en cualquier registro de la lista para verlo.

ileX

Funcionalidades Consultoría de ventas Demo gratuita Thomas Alva

Tickets + Nuevo ticket

Ordenar por: Más moderno Filtros por: todos Búsqueda

Nombre	Ref	Reportado por	Asignado a	Categoría	Etap	Fecha de creación
Quiero eliminar todas las actividades de un comercial	#2472	Thomas Alva	David Gómez Quilón	Petición	Hecho	18/10/2021 09:16:21

ileX

Funcionalidades Consultoría de ventas Demo gratuita Thomas Alva

Tickets / Quiero eliminar todas las actividades de un comercial + Nuevo ticket

Quiero eliminar todas las actividades de un comercial (#2.472) Estado: Hecho

Fecha: 18/10/2021 09:16:21 Última actualización de la etapa: 21/10/2021 10:27:01  
Fecha de cierre: 21/10/2021 10:27:01 Categoría: Petición

Asignado a: David Gómez Quilón (david.gomez@ideapositivas.es)  
Reportado por: Edison Lamps, Thomas Alva (thomas.alva@edisonlamps.com)

Descripción

Hola,  
Quiero eliminar todas las actividades asignadas al comercial "Juan", son muchas y preferimos que lo hagáis vosotros, por si acaso rompemos algo.  
Quedo a la espera de vuestra respuesta. ¡Gracias!  
Saludos,

Partes de horas

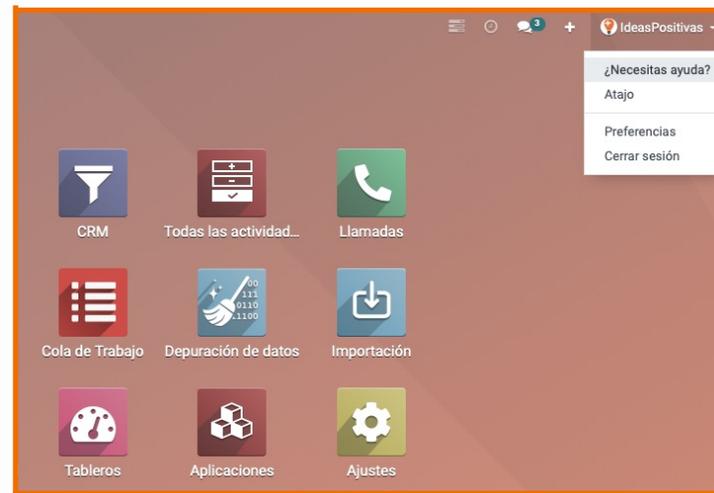
Fecha	Descripción	Responsable	Duración
2021-10-21	Eliminación de todas las actividades del comercial indicado por el cliente	David Gómez Quilón	1 hora
2021-10-19	Revisión técnica y envío de valoración de 1 hora	David Gómez Quilón	15 minutos

# CANALES PARA ENVIARNOS TICKETS



Los canales para abrir tickets son los siguientes:

1. Botón ayuda Ilex/Intranet
2. Enviando un correo a [clientes@ideaspositivas.es](mailto:clientes@ideaspositivas.es) o [soporteintranet@ideaspositivas.es](mailto:soporteintranet@ideaspositivas.es)
3. Área de cliente



# ¿Cómo puedes crear un ticket?

Registro y seguimiento de Tickets



# Información relevante que nos tienes que detallar



Para poder ayudarte de forma más rápida y eficiente, te vamos a solicitar una serie de detalles a la hora de abrir tu ticket. ¡Cuanto más detalles la necesidad, mejor podremos ayudarte!

Nombre\*

Email\*

Categoría\*

Incidencia  Sugerencia

Prioridad\*

Selecciona la prioridad...

Asunto\*

Descripción\*

¿Cuáles son los pasos a seguir para repetir su problema?

¿Cuál es el comportamiento que observa en este momento?

¿Cuál era el comportamiento esperado en este caso?

Los pantallazos nos ayudan muchísimo para localizar el problema. ¡Adjúntanos los archivos que consideres!

Adjuntos

Drop your files here or click to upload

Enviar

# ¿Cómo te vamos a atender?

Registro y seguimiento de Tickets



# Indícanos la prioridad de tu ticket



Saber la importancia de la necesidad que nos envías, nos ayuda a ser más eficiente y darte prioridad en caso de ser necesario. Cuando crees un ticket, te aparecerá un formulario donde podrás elegir entre tres opciones de relevancia:

1. **Prioridad baja**
2. **Prioridad media**
3. **Prioridad alta**

¿Necesitas ayuda?

Email\*  
admin@example.com

Categoría\*  
 Incidencia  Sugerencia

Prioridad\*  
✓ Selecciona la prioridad...  
Baja  
Media  
Alta

¿Cómo puedes saber la prioridad de tus tickets? Te damos unos ejemplos



# PRIORIDAD BAJA



Se considerará que la prioridad del ticket es baja cuando no impida que sigáis trabajando como normalmente, es decir, en los siguientes casos:

1. Peticiones que requieran una funcionalidad nueva
2. Nuevos módulos en el ERP o modificaciones en el mismo.

¿Cómo atenderemos estas peticiones? **Tiempo máximo de resolución será de 5 días**

**Campo cliente obligatorio en ticket (#4.156)** Estado: **En espera**

Fecha: 20/04/2022 10:11:28 Última actualización de la etapa: 20/04/2022 10:04:25

Categoría: Petición

Asignado a **Celia de Lara** Reportado por

 [celia.lara@ideaspositivas.es](mailto:celia.lara@ideaspositivas.es)

Descripción

# PRIORIDAD MEDIA

Se considerará que la prioridad del ticket es media y se marcará por tanto 2 estrellas en los siguientes casos:

1. Hay algún error en el entorno, pero no os impide seguir trabajando:
  - a. Partes del ERP que no se usan con frecuencia
  - b. Urgente no bloqueante (catálogo nuevo...)
2. Dudas

¿Cómo atenderemos estas peticiones? **Tiempo máximo de resolución será de 24 horas.**

**NO SÉ CONTABILIZAR FRA DE ACTIVO (#3.782)** Estado: **En espera**

Fecha: 17/03/2022 15:08:05 Última actualización de la etapa: 25/03/2022 12:52:06

Categoría: Formación

Asignado a:  **Héctor Garrido Colmenarejo**  
✉ hector.garrido@ideaspositivas.es

Reportado por:  [Blurred Name]  
[Blurred Email]  
[Blurred Phone]

**Descripción**

He dado de alta un activo y cuando creo el asiento contable a través de la pantalla de activo me dice que no puedo hacerlo. Por favor, decidme cómo puedo hacerlo. Gracias

**Adjuntos**

-  Outlook-v25xotuk.png
-  Outlook-xbb2jln2.png

# PRIORIDAD ALTA



Se considerará que la prioridad del ticket es alta cuando el problema impida que un usuario o varios trabajen con normalidad y les impida sacar el trabajo de ese mismo día:

1. El sistema se ha caído.
2. No se puede trabajar con normalidad
3. Ralentización del sistema

¿Cómo atenderemos estas peticiones? **Tiempo máximo de resolución será de 4 horas.**

**NOS DESAPARECIÓ NIVEL 0 (#3.756)** Estado: **Hecho**

Fecha: 16/03/2022 12:43:07 Última actualización de la etapa: 06/04/2022 09:10:16  
Fecha de cierre: 06/04/2022 09:10:16 Categoría: Incidencia

Asignado a **Rubén Rodríguez Vázquez** Reportado por [Redacted]  
✉ ruben.rodriguez@ideaspositivas.es

**Descripción**

Hola, estábamos eliminando usuarios de nivel 0 y nos ha desaparecido este nivel. Puede ser pq lo hemos dejado sin usuarios? Por favor, activárnoslo otra vez porque sino no podemos asignar tickets. Muchas gracias

Descripción del ticket Se borró Tablero Nivel 0:  
Esta mañana sacamos de Nivel 0 a los usuarios [Redacted] y nos ha desaparecido Nivel 0 con lo que NO podemos asignar partes. Podéis restablecerlo ¿? Gracias.

**Adjuntos**

- image002.jpg
- image001.jpg
- ~WRD0004.jpg

# ¡Ejemplo de un ticket reportado para un 10!

Registro y seguimiento de Tickets



## TICKET MAL DETALLADO

Respuesta a mail (#4.088) Estado: **En espera**

Fecha: 12/04/2022 18:13:23 Última actualización de la etapa: 13/04/2022 11:40:46

Categoría: Petición

Asignado a **Celia de Lara**  
celia.lara@ideaspositivas.es

Reportado por

**Descripción**

Tendríamos que revisar cuando los clientes nos contesten, mis compañeros no son conscientes de que les llegue la notificación de la contestación del cliente.

- No indica qué usuarios tienen este problema
- No indica si es con todos los clientes o con alguno en concreto
- No indica en qué parte de Odoo tienen este problema: tickets, presupuestos, proyectos...
- No añade posibles adjuntos para facilitar encontrar el problema: ticket concreto donde han visto este comportamiento, nº de presupuesto...

## TICKET BIEN DETALLADO

**Ayuda**

Nombre\*  
Cliente

Email\*  
cliente@ejemplo.com

Categoría\*  
 Incidencia  Sugerencia

Prioridad\*  
Media

Asunto\*  
Posible error al recibir correos de clientes

Descripción\*

¿Cuáles son los pasos a seguir para repetir su problema?  
- Enviar mensaje desde un ticket o un pedido de venta con el usuario de Agente 1 o con el usuario de Agente 2  
- Podéis revisar el ticket 1234 y el pedido de venta 678

¿Cuál es el comportamiento que observa en este momento?  
- El cliente nos da respuesta a nuestro mensaje enviado desde Odoo, pero no se queda guardado en el chatter. Solo les llega a Agente 1 y a Agente 2

¿Cuál era el comportamiento esperado en este caso?  
- Cuando conteste el cliente, que el mensaje llegue y se guarde en Odoo además de notificar al Agente 1 o Agente 2.

Adjuntos

# TICKET BIEN DETALLADO



Fecha: 17/02/2022 12:55:40

Fecha de cierre: 21/02/2022 11:14:46

Última actualización de la etapa: 21/02/2022 11:14:46

Categoría: Petición

## Asignado a



Daniela Faia

✉ daniela.faia@ideaspositivas.es

## Reportado por



[Redacted name]

## Descripción

Buenas tardes Daniela,

Soy [Redacted name]. Me pongo en contacto contigo porque hemos estado haciendo unas pruebas con los comerciales en OdoO para el tema de generar presupuestos y nos hemos dado cuenta de que cuando se genera la "Oportunidad" (ejemplo: PA2200103) Y le ponemos el "Origen" (ejemplo: Buzoneo) si se queda registrado y aparece en todas las ventanas relacionadas con el cliente (Ver imagen 1). Sin embargo, cuando el comercial va a hacer el "Proyecto" de ese cliente, una vez aceptada la propuesta, en el apartado de "Origen" no lo pone, hay que ponerlo de nuevo. ¿Eso podría ponerse por defecto y que fueran vinculados?

## Adjuntos



2022-02-17 12\_53\_45-Greenshot image editor...



¡Gracias!

