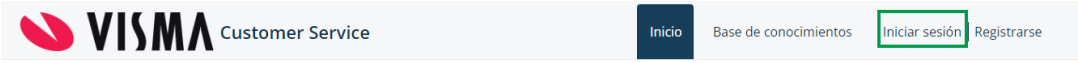
# Nueva Plataforma de Soporte - Instructivo de Acceso y Uso

## Acceso

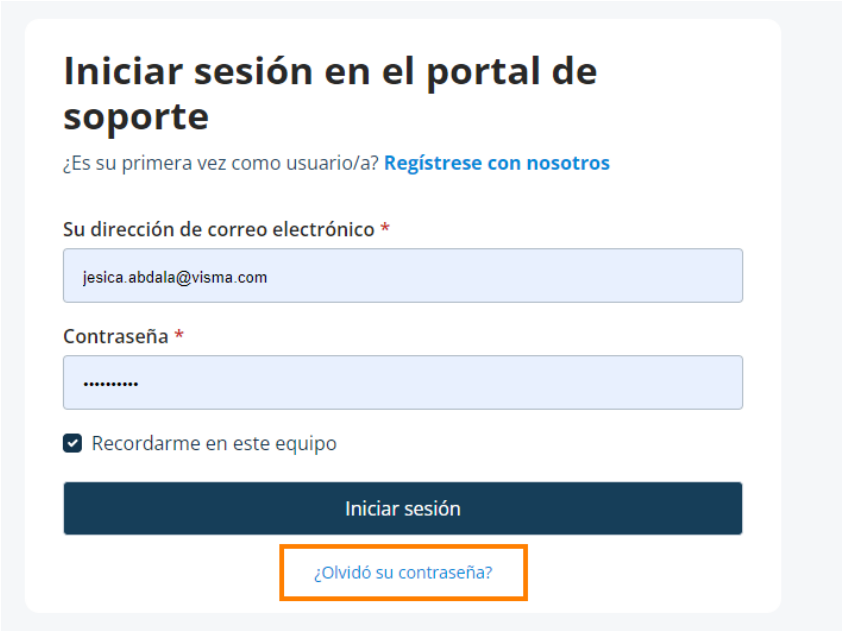
Podremos acceder a la nueva plataforma de soporte desde https://latam.visma.com/, en la opción Log in – Acceso de Usuarios

o desde el sitio web de http://freshdesk.vismalatam.com/

Iniciaremos sesión desde la siguiente opción:



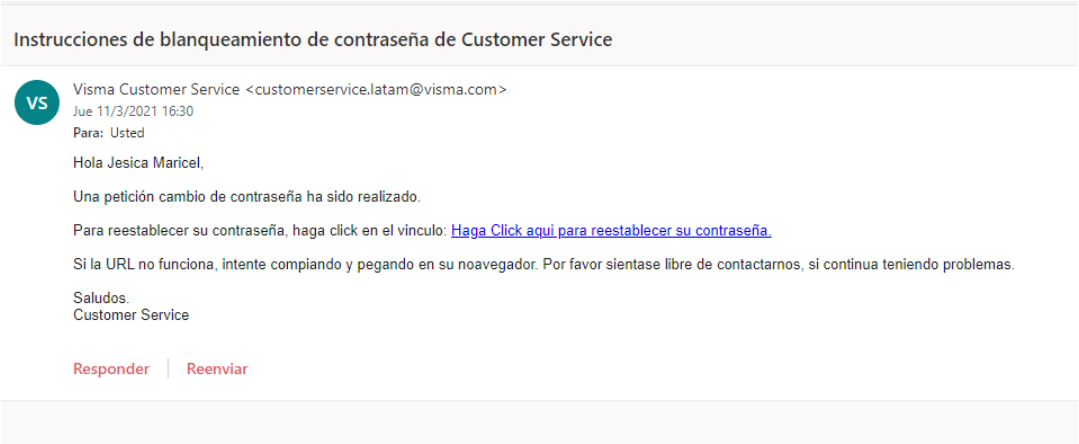

Si ingresamos por primera vez, haremos click en “Olvidó su Contraseña” para blanquear la clave de acceso:



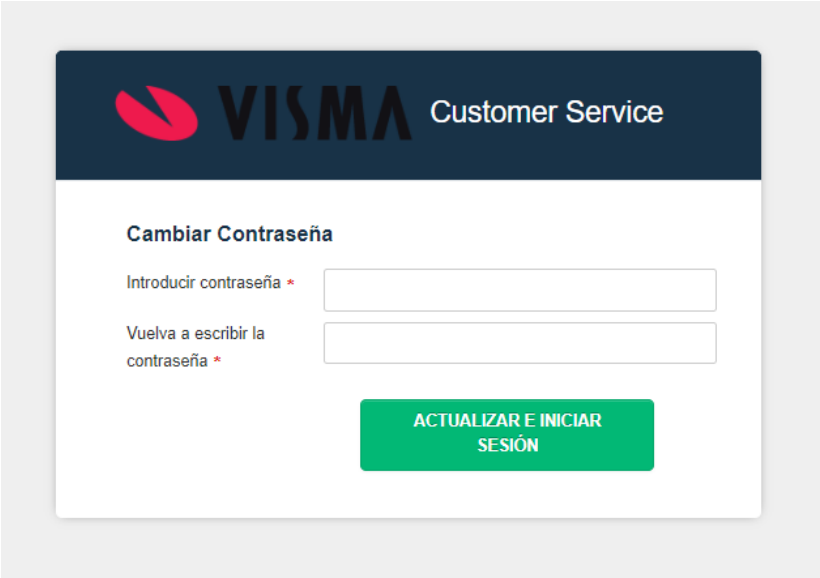

Ingresamos el mail:

Y recibiremos un mail con un vínculo para setear nuestra primera contraseña.

*Si no lo hemos recibido, le recomendación será revisar nuestra carpeta de Spam.*



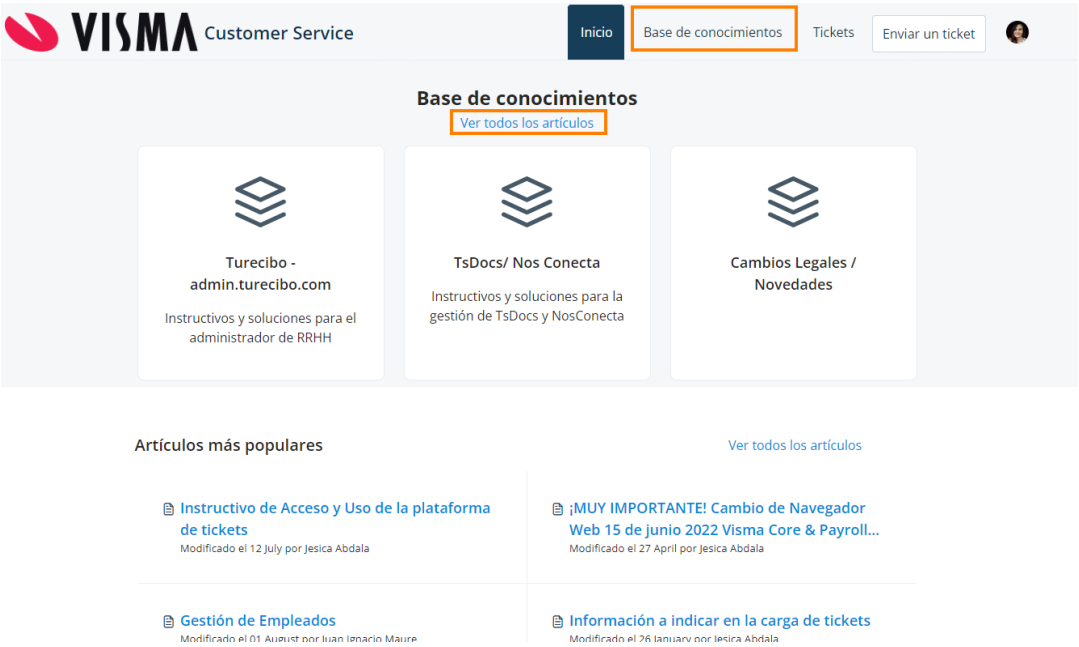
Al ingresar al vínculo, nos dirigirá a la siguiente ventana, donde ingresaremos la nueva contraseña:



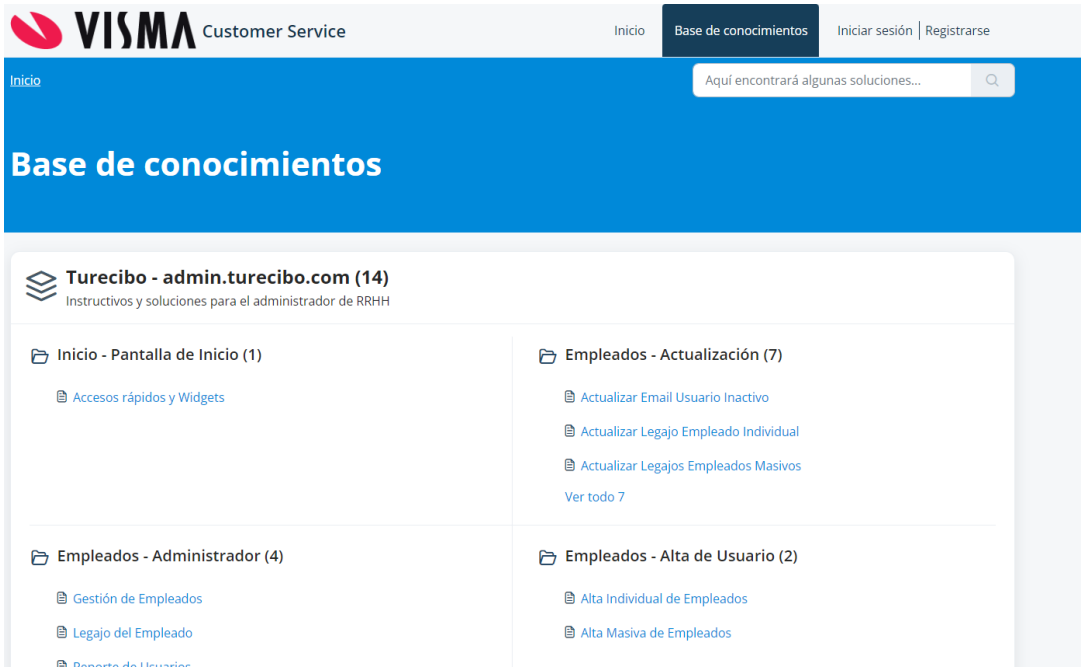

Y ahora sí, contaremos con los datos para ingresar a la plataforma desde el botón Iniciar Sesión:

(Los usuarios creados a pedido de cada cliente mantendrán su acceso vigente hasta que el cliente solicite la baja del mismo)

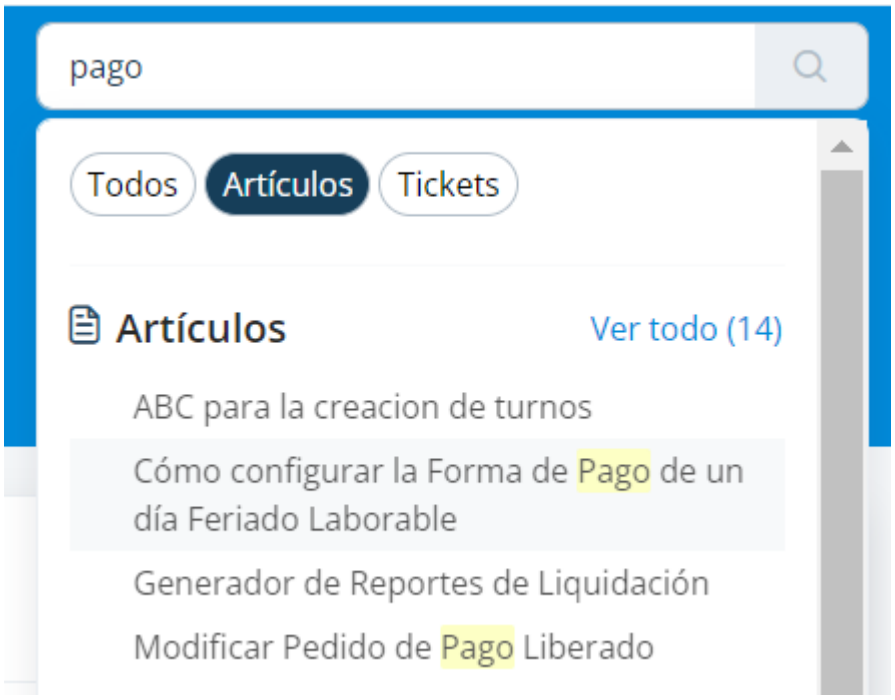
Una vez que nos encontremos logueados, tendremos en la solapa **Base de conocimientos**, donde podremos revisar si la duda que necesitamos resolver ya se encuentra documentada.



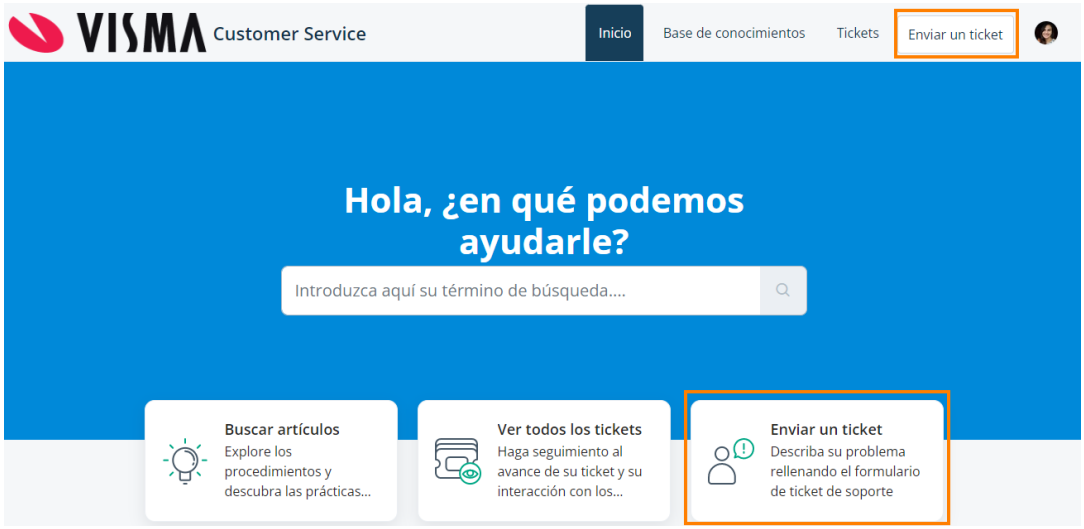

Veremos los temas agrupados por Aplicación, y también se encuentra disponible el Buscador, para una búsqueda más rápida:


VISMA Customer Service
Inicio
Base de conocimientos
Iniciar sesión | Registrarse
Inicio
Aquí encontrará algunas soluciones...
Base de conocimientos
Turecibo - admin.turecibo.com (14)
Instructivos y soluciones para el administrador de RRHH
Inicio - Pantalla de Inicio (1)
Accesos rápidos y Widgets
Empleados - Actualización (7)
Actualizar Email Usuario Inactivo
Actualizar Legajo Empleado Individual
Actualizar Legajos Empleados Masivos
Ver todo 7
Empleados - Administrador (4)
Gestión de Empleados
Legajo del Empleado
Empleados - Alta de Usuario (2)
Alta Individual de Empleados
Alta Masiva de Empleados

Por ej:

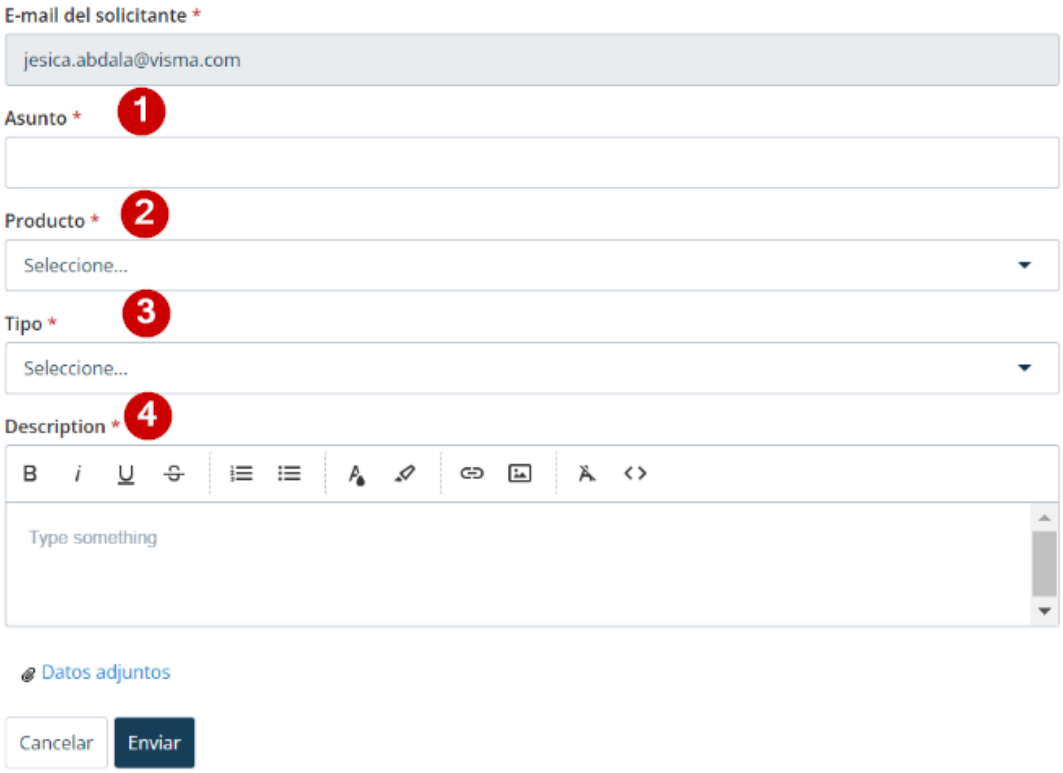

pago
Todos
Artículos
Tickets
Artículos
Ver todo (14)
ABC para la creacion de turnos
Cómo configurar la Forma de Pago de un día Feriado Laborable
Generador de Reportes de Liquidación
Modificar Pedido de Pago Liberado

Si no encontramos la información que necesitamos, podemos ingresar en el Menú “Inicio”, o “Enviar un ticket”, y allí realizar la carga de un **Nuevo Ticket de Soporte**:



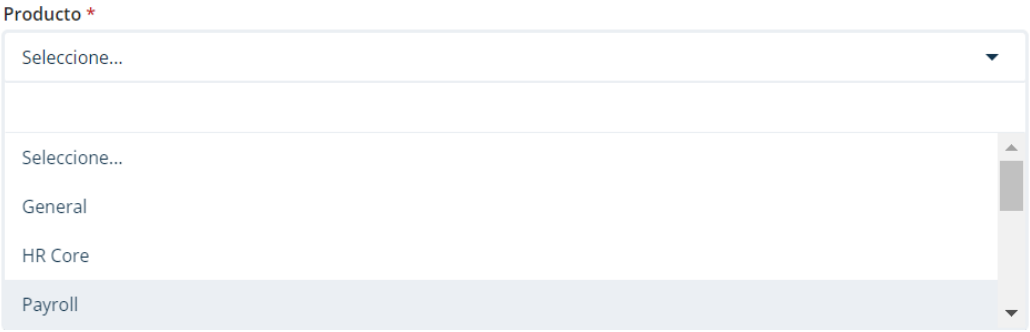

Allí tendremos el formulario de carga de tickets disponible.

Aparecerá nuestro mail por defecto, y tendremos 4 simples campos como requeridos:



1_ En el campo **Asunto** podremos cargar el Titulo de la petición, dejando clara la idea de consulta y que sirva a modo de resumen.

2_ En el campo de **PRODUCTO** elegiremos cuidadosamente el Producto por el cual se consulta:




Los productos disponibles son los siguientes:

En la opción "**General"** podremos cargar tickets referidos a los módulos de Alertas, Seguridad y Auditoria, temas Técnicos, o algun otro tema que no se encuentre relacionado con algun módulo en particular.

En "**HR Core"**, podremos cargar tickets referidos a Administración de Personal y Selfservice.

En "**Payroll",** podremos cargar tickets referidos a Gestión de Nómina.

En "**Talento"**, podremos cargar tickets referidos a Compensación, Desempeño, Encuestas de clima, Formación, Reclutamiento y Sucesión.

En **"Time and attendance"**, podremos cargar tickets referidos a Gestión de Tiempos y a GeoVictoria.

En **"TuRecibo"** podremos cargar tickets referidos a todos los módulos de la plataforma turecibo.com y admin.turecibo.com

En **"Tsdocs - NosConecta"** podremos cargar tickets referidos a las plataformas tsdocs.com.ar y nosconecta.com

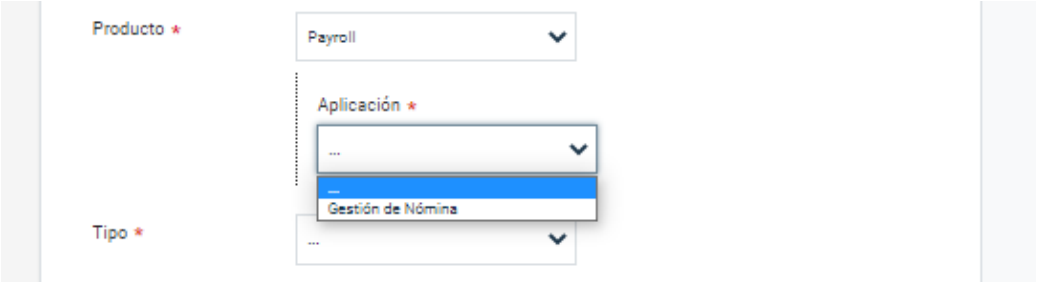
En **"Visma Experience",** podremos cargar tickets referidos a nuestro nuevo módulo de HR Core, llamado People

En **"Visma Unite",** podremos cargar tickets referidos a los módulos de Pulse, recognition y Social

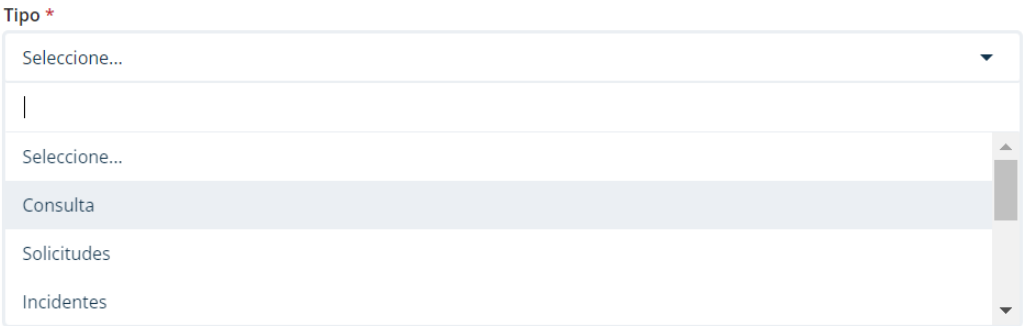
En **"Integraciones"** podremos cargar tickets referidos a Integraciones entre Módulos.

Dependiendo el Producto seleccionado, se desplegarán las opciones de Aplicación disponibles como se detalló en el párrafo anterior para que seleccionemos en base a la consulta que estamos dando de alta:

Por ejemplo, al elegir Payroll, tendremos disponible Gestión de Nomina.




3_ En el campo **TIPO**, podremos indicar si el ticket corresponde a una **Consulta** de Funcionalidad, a una **Solicitud** de algún servicio en particular (como por ejemplo un nuevo entorno, actualización de entornos de test, habilitación de módulos o webapi, etc) o si en cambio corresponde a una **Incidente (error en el sistema)**:




*NOTA IMPORTANTE: Para una mejor gestión y tiempos de respuesta será necesario que utilicemos la opción correcta tanto de Producto, Aplicación, como de Tipo de consulta, en base a las que se muestran en este instructivo.*

*Cualquier otra opción no descripta podrá causar demoras en la atención de nuestra consulta.*

4_ Por último, completaremos el campo **Descripción**, allí será muy importante que nos brindes un detalle lo más específico posible del problema, consulta o solicitud que posees, y con la mayor cantidad de información que nos puedas aportar ya que así se agilizarán los tiempos de respuesta, y evitaremos el pedido de información adicional.

Podrías adjuntarnos logs, pegar prints de pantalla, etc.

Por ejemplo:

-Por Reportes, enviar -- Configuración, filtro, log

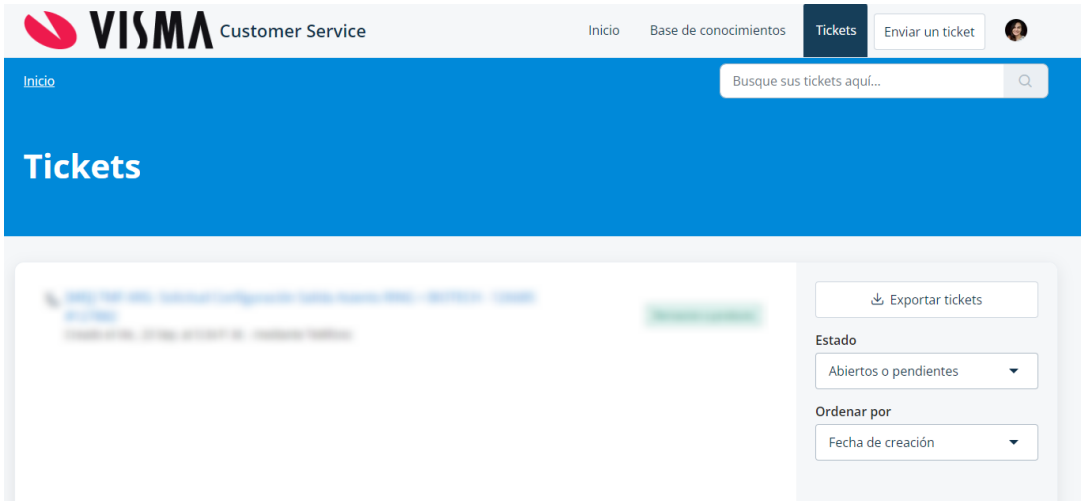
-Por Liquidación, enviar – Análisis detallado del concepto, configuración, log, resultados esperados y resultados obtenidos

-Por Vacaciones, enviar – log del proceso, parametría de políticas, etc

*Recuerde que el equipo de Customer Service no realiza configuraciones en las bases productivas de los clientes, solo que asistiremos e indicaremos los pasos necesarios para abordar la necesidad planteada.*

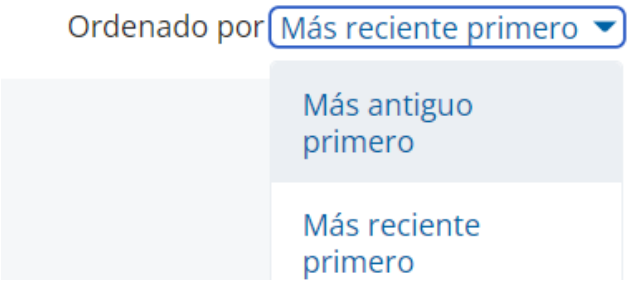
## Seguimiento de los Tickets:

Si ingresamos en el Menú de Tickets podremos ver todos mis tickets creados con su estado actualizado:

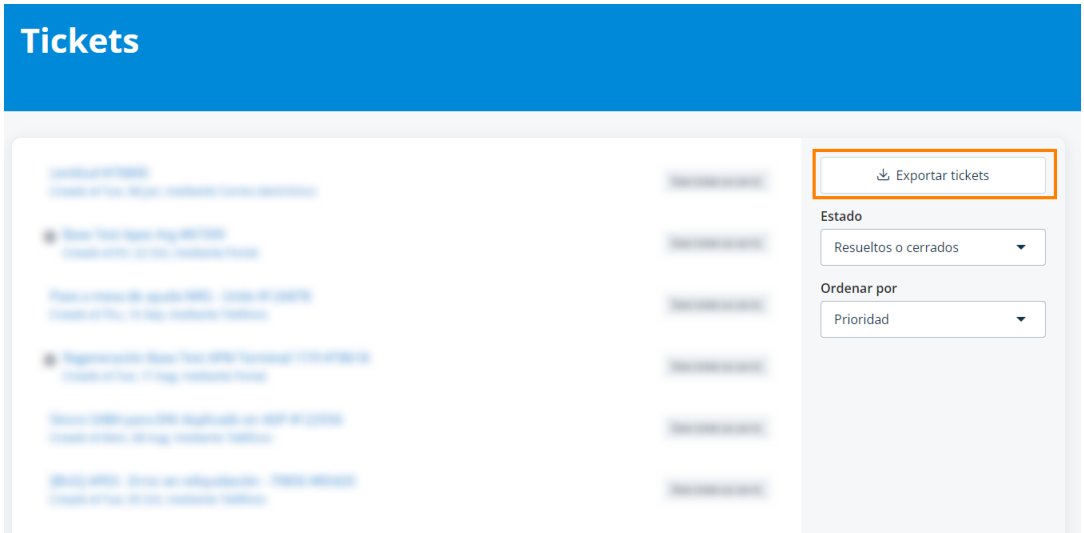
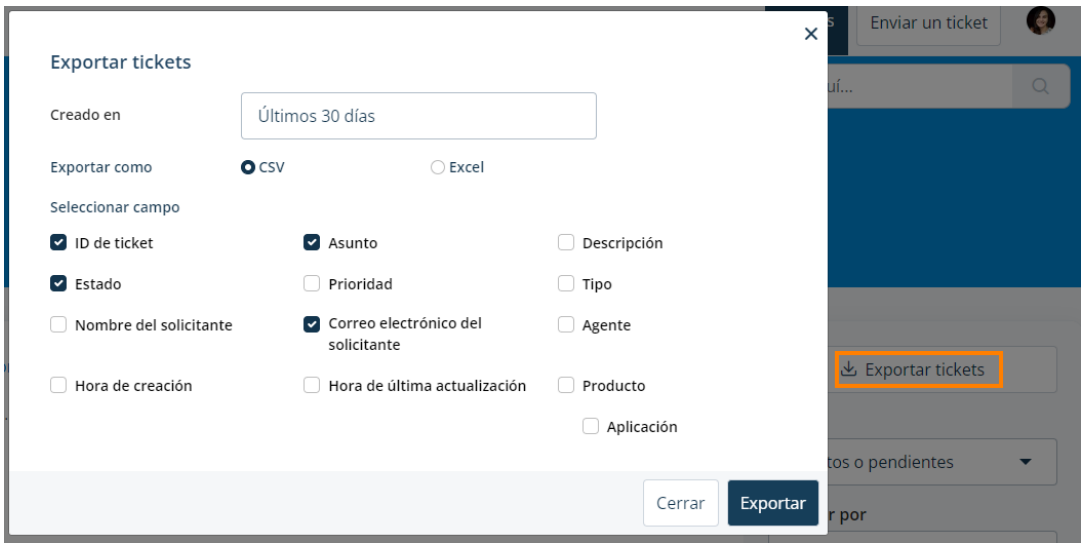



Podremos visualizar los abiertos o pendientes como también así los resueltos y ordenarlos por distintas opciones..

Al ingresar a los tickets para responder o revisar una respuesta, podemos ordenar las respuestas desde la Mas antigua o mas reciente arriba:




Luego si necesitamos exportar los tickets podemos hacerlo desde:



Contaremos con las siguiente opciones para exportación: