

La herramienta de soporte que CGB pone a su disposición es un sistema fácil, por el cual podrá indicarnos cualquier tipo de problema, sugerencia o mejora que tenga con nuestros productos. Esta incidencia será recibida por el personal de CGB para la subsanación de su error. En todo momento estará informado del estado de su incidencia a través de email. Además podrá:

- Obtener ayuda de un profesional de soporte a través de la Web.
- Introducir sus propios casos y realizar su seguimiento.
- Encontrar soluciones a los problemas técnicos más comunes.
- Localizar fácilmente la solución a los problemas más frecuentes.
- Información actualizada para resolver sus dudas sobre el uso de nuestros productos y servicios.
- Resolver sus problemas a través de la experiencia de otros usuarios.

Para comenzar con la utilización de la herramienta deberá entrar en www.esla.com y pulsar sobre la opción "Soporte" incluida en el menú superior. Le aparecerá una pantalla dos opciones:

- Soporte (parte izquierda de la pantalla): en esta opción, podrá introducir sus propios partes para la solución de su incidencia.
- Solución de problemas (parte derecha de la pantalla): aquí podrá encontrar los problemas más frecuentes que surgen en el uso de nuestras aplicaciones y su solución.

Soporte

- **Obtenga ayuda de un profesional de soporte a través de la web.**
- **Introduzca sus propios casos y realice su seguimiento.**
- **Información actualizada para resolver sus dudas sobre el uso de los productos/servicios.**



Solución de problemas

- **Encuentre soluciones a los problemas técnicos más comunes.**
- **Resuelva sus problemas a través de la experiencia de otros usuarios.**
- **Localice fácilmente la solución a los problemas más frecuentes.**



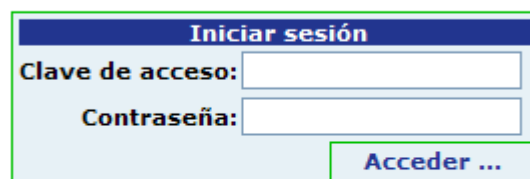
SOPORTE

Para comenzar con la herramienta de soporte lo primero que debe hacer es registrarse como usuario, para ello si aún no es usuario pulse sobre la opción “* Si no está registrado, pulse [aquí](#).” para mostrar el formulario de registro. Deberá introducir los siguientes datos:

- Clave de acceso: nombre de usuario con el que iniciará sesión en la aplicación.
- Contraseña: contraseña de acceso a la aplicación.
- Repetición de la contraseña: será necesaria que sea igual a la contraseña indicada en el anterior campo.
- Empresa: empresa a la que pertenece.
- E-mail: email para el envío del estado de sus incidencias.
- Persona de contacto: indique una persona de contacto.
- Teléfono y teléfono móvil: indique sus teléfonos para poder ponernos en contacto con usted.

Una vez haya creado el usuario, indique en la pantalla de acceso a la aplicación su clave de acceso y la contraseña.

Introduzca un Usuario y Contraseña



El formulario de inicio de sesión tiene un encabezado azul con el texto "Iniciar sesión". Debajo hay dos campos de texto: "Clave de acceso:" y "Contraseña:". A la derecha de cada campo hay un recuadro blanco para ingresar el texto. En la parte inferior derecha del formulario hay un botón rectangular con el texto "Acceder ...".

*** Si no está registrado, pulse [aquí](#).**

Si el acceso ha sido correcto, le aparecerá su pantalla de inicio en el que podrá consultar todos los partes de incidencia que ha introducido. En caso de ser administrador o empleado de CGB podrá ver todas las incidencias registradas por los usuarios.

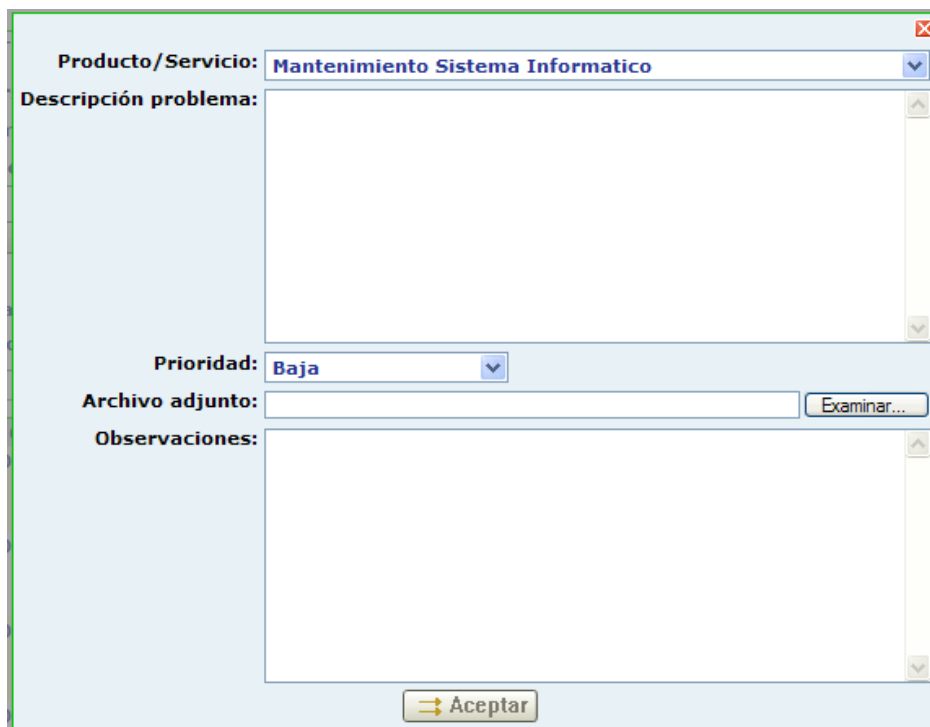
En esta pantalla podrá modificar sus datos (pulsando el botón “Cambiar mis datos”, crear nuevas incidencias, modificar una incidencia existente que no haya sido solucionada y consultar antiguas incidencias.

Para consultar una incidencia, haga doble clic sobre el registro de la rejilla de incidencias.

Para crear una nueva incidencia pulse el botón "Nuevo". Deberá indicar los siguientes datos:

- Tipo de incidencia: Deberá indicar una de las siguientes opciones: incidencia técnica, incidencia operativa, petición o consulta.
- Producto/Servicio: seleccione el producto o servicio al que se refiere la incidencia. Si acaba de registrarse en la herramienta de solución de incidencias, es posible que no tenga acceso a ninguno de nuestros productos. Lo antes posible nuestros administradores le darán acceso a sus productos, para poder introducir sus incidencias.
- Descripción del problema.
- Prioridad (Baja, Media o Alta).
- Archivo adjunto: puede seleccionar un fichero adjunto a la incidencia si así lo desea.
- Observaciones.

Para finalizar pulse sobre el botón "Aceptar" y creará el parte de incidencia, que será notificado a los empleados de CGB.



La imagen muestra una ventana de software con un fondo azul claro. En la parte superior, hay un campo de texto etiquetado "Producto/Servicio:" con el valor "Mantenimiento Sistema Informatico" y un botón de lista desplegable. Debajo, un campo de texto grande etiquetado "Descripción problema:" está vacío. A continuación, un campo de texto etiquetado "Prioridad:" muestra "Baja" con un botón de lista desplegable. Luego, un campo de texto etiquetado "Archivo adjunto:" está vacío, con un botón "Examinar..." a su derecha. En la parte inferior, un campo de texto grande etiquetado "Observaciones:" está vacío. En la esquina inferior derecha de la ventana, hay un botón "Aceptar" con una flecha amarilla.

Una vez nuestros empleados hayan solucionado dicha incidencia podrán modificarla para marcarla como solucionada. En este momento será notificada la solución al usuario que introdujo la incidencia.

Cuando nuestro sistema de calidad valide la solución del parte, también será notificada dicha validación. En caso de que la incidencia no haya sido solucionada correctamente, será reabierto y notificada a los empleados de CGB.

En todo momento podrá ver el estado de sus incidencias (abierto, en proceso o cerrado) desde su pantalla de inicio.

Nº Caso	Descripción	Estado	Prioridad
0000113	Responsable de modificar los cambios del IAT por haber filtrado entidades en la pantalla de consultas de personas. <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 28/03/2007 10:01:32</i>	Cerrado	Alta
0000112	La pantalla del inicio responsable de cambios de personas no muestra la dirección de lugar cuando en un cambio de nombre y más, falta el <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 28/03/2007 10:00:12</i>	Cerrado	Alta
0000107	La herramienta de distribución de personas en responsable no funciona por algunos datos cuando hay el 00, sea de la dirección del inicio de personas <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 26/03/2007 21:40:48</i>	En proceso	Alta
0000093	La pantalla de cambios de IAT no filtra por entidades, me sale el IAT de lugar en todas las entidades. <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 22/03/2007 13:26:56</i>	Cerrado	Alta
0000065	No existe la posibilidad de hacer cambios de IAT y IAT >> <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 08/03/2007 13:17:56</i>	Cerrado	Alta
0000063	El cambio tipo vehículo de la pantalla "datos de vehículos" me muestra los espigones, falta filtrar entidades. <i>Tipo: Incidencia operativa - Usuario asignación: Miguel Ángel García Romo Entrada por: Web - 07/03/2007 14:45:43</i>	Cerrado	Alta

Solución de problemas

En la opción "Solución de problemas" podrá consultar los problemas comunes que han surgido del uso de nuestras aplicaciones. Se le mostrará una rejilla con todos esos problemas, para ver su solución haga doble clic sobre el registro que desee.

Descripción	Fecha
Facturación Ibi Rústica: no factura al contribuyente Ayuntamiento a pesar de seleccionar Organismos Oficiales SI en Facturación	02/07/2008
Error al generar el fichero STGER. Mando pantalla	06/07/2007
Necesito saber cómo recuperar deudas de contribuyente fallido. También recuperar contribuyente de fallido para pagar deuda actual. El contribuyente quiere pagar todas las deudas pendientes.	06/2007
Al crear detalle	05/2007
A la hora de pago no voluntario realiza	05/2007
Todos los procesos desconocidos	04/2007
Al igual que ocurre en pareja	04/2007
Respecto al domicilio	04/2007

Producto: Recaudación

Necesito saber cómo recuperar deudas de contribuyente fallido. También recuperar contribuyente de fallido para pagar deuda actual. El contribuyente quiere pagar todas las deudas pendientes.

→ Para evitar problemas con los cargos de recuperación de fallidos a estos contribuyentes se les debería de generar una carta con las deudas fallidas y luego otra con las deudas que tenga pendientes. Las cartas de deudas fallidas se generan desde Atención al Contribuyente\baja modif deudas\recuperar deudas fallidas en cargo de recuperación de fallidos.