



Sistema Unificado de Mesa de Ayuda Comisión Arbitral del Convenio Multilateral

Instructivo de Uso

Crear un nuevo usuario:

Si es su primer acceso al SUM@ debe crear un nuevo usuario que le servirá para operar con el Sistema de aquí en adelante.

Para ello debe acceder a la parte inferior de la página inicial e ingresar los siguientes datos:

Crear Nuevo Usuario

Saludo:

Nombre:

Apellido:

E-mail:

Creación de un nuevo usuario

Es importante destacar que lo ingresado en el campo “E-mail” será el usuario para acceder al sistema y además la dirección de correo electrónico adonde se le enviará su contraseña de acceso.

Ingresar al sistema:

Para ingresar al SUM@ debe ingresar su usuario (que es el e-mail ingresado al registrarse) y la contraseña que el sistema le envía en el momento que crea el mismo.

ingresar

Nombre de Usuario:

Contraseña:

Ingreso al sistema

En el caso de olvidar su contraseña, el sistema le brinda la opción de generarle una nueva ingresando su usuario en el formulario que se muestra a continuación:

Perdió su contraseña?

Nombre de Usuario:

(Solicitar una nueva contraseña)

Generación de nueva contraseña

Opciones de menú:

Cuando ingresa al Sistema se le muestran las distintas opciones de menú que puede utilizar:



Desconexión del sistema



Permite la generación de un nuevo ticket adonde se puede ingresar la consulta que se necesita



Se accede a la visualización de todos los tickets generados, ya sea que estén respondidos o no.



Permite buscar tickets por distintos criterios



Ingreso al área de Preguntas Frecuentes (FAQ)



Se pueden modificar las preferencias de visualización del sistema

Generar un nuevo ticket:

Si necesita hacer una consulta para alguno de los sistemas o aplicativos, debe ingresar a la opción “Nuevo Ticket”.

En esa instancia le aparecerá una pantalla similar a la confección de un e-mail donde podrá seleccionar el sistema o aplicativo de referencia, el asunto (título) y texto de su consulta e incluso puede anexar algún archivo si es necesario.

sum@

comarb

Desconectarse Nuevo Ticket Mis Tickets Buscar Area-FAQ Preferencias

Bienvenido Juan Perez
(webmaster@cfi.gov.ar/2011111111112)
28.12.2005 09:45:37

nuevo ticket

Opciones

Para: Sistemas

Asunto:

Texto:

Anexo: Examinar...

enviar

Generación de un nuevo ticket

Visualizar mis tickets:

Para consultar el estado de los tickets que generó, debe ingresar en la opción “Mis Tickets”.

Allí aparecerá una pantalla adonde se mostrará un listado de los tickets generados, adonde se puede visualizar el estado y la antigüedad de cada uno de ellos, como así también la identificación del operador que le respondió y la cola (sistema/aplicativo) adonde fue ingresado.

Mis Tickets
Ticket 1-4 de 4 - Sitio: 1 - (No mostrar los tickets cerrados)

| Ticket# A / D | Antigüedad A / D | Asunto | Estado A / D | Colas A / D | Propietario A / D |
|----------------------------------|---------------------|---------------|-----------------------|------------------|----------------------|
| 2005122210000301 | 5 días 14 horas | cuando | cerrado exitosamen[.] | Sistemas::SIFERE | gezcurra |
| 2005121610000205 | 11 días 21 horas | prueba | cerrado exitosamen[.] | Sistemas::SIRPEI | gezcurra |
| 2005112410000193 | 33 días 22 horas | otra consulta | cerrado exitosamen[.] | Sistemas::SD99 | mlarcamon |
| 2005112410000166 | 33 días 22 horas | consulta | cerrado exitosamen[.] | Sistemas::SD99 | mlarcamon |

SUM@ (Sistema Unificado de Mesa de Ayuda) Comisión Arbitral del Convenio Multilateral

Visualización de Mis Tickets

Visualizar el detalle de un ticket:

Para acceder al detalle de un ticket determinado debe hacer click en el número que lo identifica (que se visualiza como un link).

Una vez que ingresa a un ticket, le aparece la historia de las consultas efectuadas por el contribuyente (*“usuario”*) y las respondidas por la Mesa de Ayuda (*“operador”*), con lo cual se puede hacer un seguimiento de la consulta e incluso realizar una nueva en relación al mismo tema, en un modo similar a la generación de un nuevo ticket.

Detalle Ticket#: 2005122210000301 Antigüedad: 5 días 14 horas

Creado: 22.12.2005 19:48:29

Estado: **cerrado**
 exitosamen[.]

Prioridad: **3 normal**

Colas: **Sistemas::SIFERE**

Número: 201111111112
de
Usuario:

De: Juan Perez <webmaster@cfi.gov.ar>
Para:
Asunto: Re: [Ticket#2005122210000301] cuando
Anexo:

gracias

Asunto:
Texto:

Detalle de un ticket

Búsqueda de tickets:

Se pueden realizar búsquedas de tickets propios ingresando en la opción "Buscar".

Desde esa pantalla se pueden hacer búsquedas por: número de ticket, texto en las diferentes opciones de un ticket, por estado o por algún rango de fechas determinado.

The screenshot shows a web form for searching tickets. It includes the following elements:

- Ticket#**: A text input field for entering a ticket number, with an example "(ej. 10*5155 or 105658*)".
- Búsqueda de texto en artículo (ej. "Mar*in" or "Baue*")**: A section with six text input fields labeled "De", "Para", "Copia", "Asunto", "Texto", and "Número de Usuario".
- Estado**: A dropdown menu with the following options: "cerrado exitosamente", "cerrado sin éxito", "merged", "nuevo", and "abierto".
- Veces**: A section with three radio button options:
 - Sin especificación de fecha
 - Ticket creado: "último" (dropdown), "1" (input), "días(s)" (dropdown)
 - Ticket creado entre: "28" (dropdown), "11" (dropdown), "2005" (dropdown), "y", "28" (dropdown), "12" (dropdown), "2005" (dropdown)
- Modelo de Resultados**: A dropdown menu currently set to "Normal".
- Buscar**: A button at the bottom right of the form.

Búsqueda de Tickets

Preguntas Frecuentes (FAQ):

Pueden visualizarse las preguntas frecuentes de los diferentes sistemas o aplicativos ingresando en la opción "Area-FAQ".

Desde esa pantalla tendrá la posibilidad de hacer búsquedas por texto completo o palabras claves dentro de las preguntas frecuentes de cada uno de los sistemas o de todas las que se vayan cargando.

La información de las preguntas frecuentes será actualizada diariamente en base a las consultas recibidas con el objetivo que el contribuyente tenga una rápida respuesta a sus inquietudes.

Consulta de Preguntas Frecuentes (FAQ)

Modificación de las preferencias:

Se pueden ajustar las preferencias de pantalla y otras opciones del sistema ingresando en la opción “Preferencias”.

Allí se podrán modificar la cantidad de tickets a mostrar en el resumen, el tiempo de actualización automática del listado de tickets, marcar la opción que permita mostrar o no los tickets cerrados (también se puede modificar en el listado), y se puede cambiar la contraseña de acceso al sistema.

Preferencias del Sistema

Desconexión del Sistema:

Para desconectarse del sistema debe hacer click en la opción “Desconectarse”.