Por revisar - internas de CRONUS

Guías de uso interno de CRONUS (Boletas) que estaban en el libro EOS. No son para clientes. Pendiente decidir si se borran o se dejan ocultas.

- EOS-Boletas
- EOS-Boletas-Movimiento-Boletas-Boletas

EOS-Boletas

 **Menú principal**

Mantenimiento:

- Boletas
  - Módulos
  - Release
  - Proyectos
  - Feriados
  - Medios de contacto

Movimientos:

- Boletas
  - Boletas
  - Trámites

EOS-Boletas-Movimiento-Boletas-Boletas

Hemos creado una página donde los usuarios podrán ingresar directamente los casos de tareas nuevas, reportar errores o hacer consultas. De igual manera podrán verificar el estado de las mismas, agregar comentarios, revisar el avance o verificar a quién le fue asignado el caso. En este documento le explicamos cómo entrar y trabajar sobre esta plataforma.

El primer paso es solicitar al personal de CRONUSERP que se le asignen los permisos necesarios, una vez hecho esto le llegarán a su email para accesar debe de ingresar a esta dirección **==>** http://app.crfusion.net/

Posteriormente,podrá ingresar a la pantalla de Boletas:

Cuenta con estas opciones:

El de “Buscar” cumple con la función de buscar boletas específicas.

Y el botón “Mis Boletas” que cumple con la función de mostrar en pantalla únicamente las boletas asignadas al cliente asociado a su cuenta.

Para crear casos nuevos, presioné el botón “**Agregar**”

En la siguiente pantalla llene las casillas en blanco:

- Asunto ? Descripción breve del caso a reportar.(descripción del caso idea principal)
- Servicio ? Desarrollo, Soporte
- Cliente ? Seleccionamos el cliente
- Solicita ? Ahï sale una lista con los usuarios que tiene derecho a reportar los casos
- Proyecto ? El sistema que usa el cliente (Proyectec, Cronus, Eos).
- Módulo ? Del auxiliar que desea hacer el reporte (Bancos, Contabilidad, Proyectos, etc)
- Medio ? El reporte se hizo por correo, whatsapp, llamada, etc
- Motivo ? Tarea nueva, en caso de que CRONUSErp catalogue la tarea de otra forma esta puede cambiar por ejemplo a tener el motivo “Pulga” (error del sistema), ”Mejora”,”Pruebas”.
- Gravedad ? Que tan urgente es el caso a resolver (Menor, Media o Mayor).
- Versiön ? Se debe de indicar la versiön del sistema
- Detalle ? Descripción completa y DETALLADA del caso, con ejemplos, números de documento, montos y demás información que el usuario considere pertinente indicar para que el personal de soporte de CRONUSERP pueda entender rápidamente, viene una plantilla donde se puede guiar de la información que se requiere.

- Adjuntos ? Aquí puede agregar archivos e imágenes que ayuden a complementar la información brindada en la casilla de Detalle.

Una vez completada esta información presione el botón "**Aceptar**", ubicado abajo y el sistema enviará un email a soporte@cronuserp.com en donde el personal atenderá su solicitud.

Cada vez que se realicen cambios en la boleta, como la asignación, cambio de estado, comentarios o avances, le llegará un reporte a su email.

Es importante que todo comentario o duda asociado a una boleta quede en este documento, esto para poder darle el seguimiento debido.

Si posteriormente desea agregar comentarios o adjuntar más archivos, con solo hacer doble click sobre la boleta lo podrá lograr, siempre y cuando ésta no esté en estado COMPLETADA.