

# MICROS

## **Guía para Usuarios de SelfService**

---

La información contenida en el presente documento esta sujeta a modificaciones sin previo aviso.

MICROS Systems, Inc. no ofrece garantía alguna con respecto al presente material, incluyendo sin limitación las garantías implícitas de comercialización e idoneidad.

MICROS Systems, Inc. no será responsable por posibles errores contenidos en el presente documento o daño incidental en relación con su entrega, aplicación o utilización.

Copyright © 2005 MICROS Systems, Inc. Derechos Reservados. Ninguna parte de la presente publicación podrá ser reproducida, fotocopiada, guardada en un sistema de almacenamiento o transmitida sin el previo consentimiento expreso por escrito del editor.

OPERA es una marca registrada de MICROS Systems, Inc.

MICROS Systems, Inc.  
7031 Columbia Gateway Drive  
Columbia, MD 21046  
United States

---

1. Resumen .....	4
Responsabilidades del Cliente .....	4
Responsabilidades de MICROS-Fidelio .....	4
Guía para Case Management .....	4
2. Cómo Ingresar a Case Management .....	5
Si no posee ID .....	6
Si olvidó su contraseña .....	6
3. Mis Casos Abiertos .....	7
4. Mi Perfil .....	8
5. Cómo hacer una Consulta sobre Casos .....	10
6. Cómo Ingresar un Caso Nuevo .....	16
Identificar el Problema .....	20
Estándares para Títulos de Casos .....	20
7. Pantalla de Descripción de Casos .....	22
Pantalla de Descripción de Casos .....	24
Cómo Ingresar Notas o Modificar Gravedad del Caso .....	24
Cómo adjuntar un Archivo .....	24
Cómo Cerrar un Caso .....	26
8. Dudas sobre Ventas (en construcción) .....	26
9. Cómo Salir .....	26
10. Soluciones - (Knowledge Management) - en construcción .....	26

## 1. Resumen

SelfService, la interfase en red del Sistema de Soporte Mundial de MICROS Fidelio: “Clarify” le permite realizar consultas de soporte (crear un caso), hacer un seguimiento del estado de un caso, agregar comentarios a medida que el caso esta siendo analizado y tener acceso a casos anteriores.

Este documento le brinda instrucciones sobre cómo ingresar y navegar en la pantalla de SelfService. Las siguientes instrucciones le servirán de guía para poder crear un caso. Su personal de Soporte local de Micros-Fidelio será notificado en forma inmediata sobre los casos nuevos, los cuales serán asignados una determinada prioridad para su debido análisis.

### ***Responsabilidades del Cliente***

1. Deberá informar quién será el contacto habitual en su propiedad para tratar cualquier tema.
2. Deberá comunicar quién será la persona autorizada a actualizar información sobre casos (lista de usuarios autorizados).
3. Deberá enviar la correspondiente notificación cada vez que un empleado abandone la compañía, y dicho nombre deberá ser eliminado de la lista antes mencionada.

### ***Responsabilidades de MICROS-Fidelio***

1. Agregar/Eliminar/Mantener los datos de la Propiedad y Contacto en *Clarify* de acuerdo con la información suministrada por el cliente.
2. Configurar la cuenta de usuario y enviarla al contacto del cliente.

### **Case Management Workflow**

El procedimiento para ingresar un caso a través de SelfService es el siguiente:

1. Busque casos abiertos utilizando la función “*Query Cases*” (Consulta de Casos) – es posible que otra persona de su compañía haya abierto el mismo caso.
2. Cree un caso nuevo utilizando la función “*New Case*” (Caso Nuevo)
3. Agregue notas.

**IMPORTANTE:** Ingrese un problema por caso – En caso de que existan varios problemas, se ruega ingresarlos en forma separada.

## 2. Cómo Ingresar a SelfService

Procedimiento para ingresar a SelfService:

1. Conéctese a la red a través de su Proveedor de Servicio de Internet.
2. Ingrese al sitio de SelfService a través de <https://usc.micros.com/casemanagement>
3. Ingrese su nombre de usuario y contraseña de SelfService. La contraseña reconoce mayúscula y minúscula.
4. Seleccione su Zona Horaria (En caso de duda consulte <http://wgp.greenwichmeantime.com/> )
5. Haga clic en *Logon* para ingresar. Una vez que haya podido ingresar, aparecerá la pantalla de Bienvenida tal como se observa a continuación.

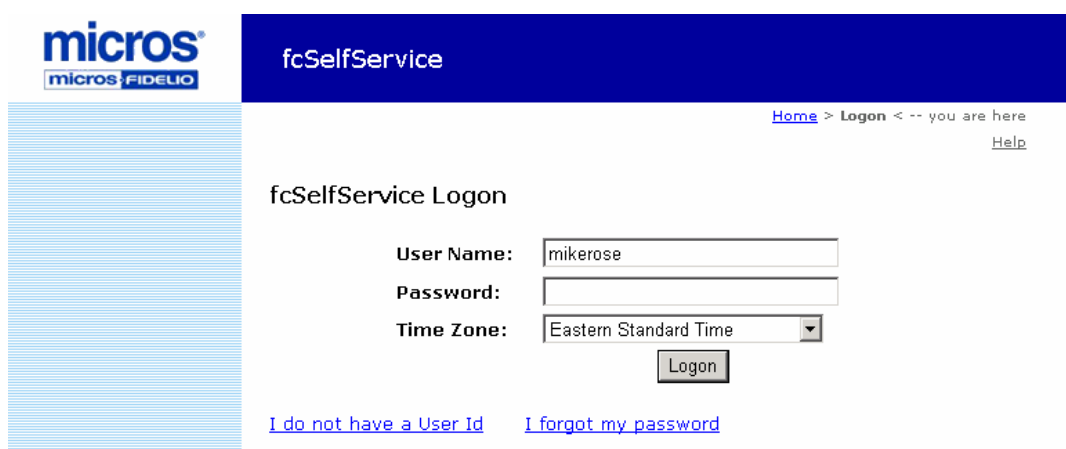


Figura 2.1

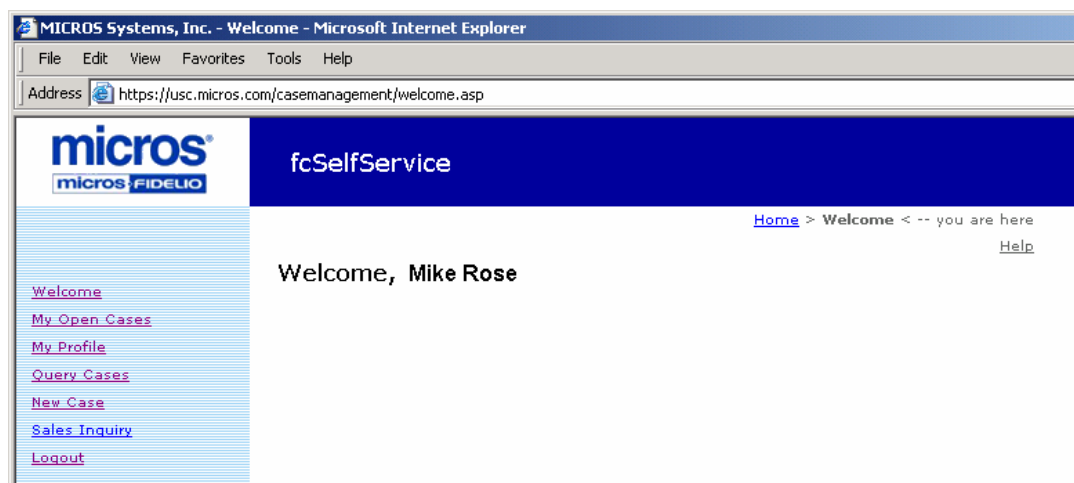


Figura 2.2

La barra de navegación a la izquierda contiene las siguientes opciones:

<b>Welcome:</b>	La pantalla que aparece en la página anterior.
<b>My Open Cases:</b>	Muestra todos los casos ligados a su Contacto.
<b>My Profile:</b>	Para modificar información sobre el contacto, propiedad o contraseña.
<b>Query Cases:</b>	Para consultar Casos Actuales o Pasados (Cerrados).
<b>New Case:</b>	Para crear un caso nuevo (se ruega consultar los casos abiertos antes de abrir un caso nuevo – alguien podría haber creado el mismo caso).
<b>Sales Inquiry:</b>	Para solicitar información sobre ventas de productos.
<b>Logout:</b>	Para salir de fcSelfService.

Cada una de estas opciones se encuentra detallada en las páginas siguientes.

## ***Si no tiene Nombre de Usuario***

Si el usuario no posee una cuenta, existe un link "*I Do Not Have A User Id*" (No Tengo ID de Usuario) para solicitar una cuenta. Dicho link enviará un formulario de solicitud y una vez presentado se creará un caso que será auto enviado a la cola de Registro.

## ***Si olvidó su contraseña***

En caso de que el usuario haya olvidado su contraseña, podrá hacer clic en el link "*I forgot my password*" (Olvidé mi contraseña).

El usuario deberá ingresar el Nombre de Usuario de la cuenta.

La contraseña será enviada vía e-mail a la dirección registrada para la cuenta.

**NOTA: Si la aplicación permanece inactiva por más de 20 minutos será desconectada del sistema. Seleccione cualquier opción para poder ver la pantalla de ingreso y registrarse nuevamente.**

### 3. Mis Casos Abiertos

Se pueden ver todos los casos abiertos en los cuales el contacto es el usuario actual.

Results:				
Case ID	Title			
	Site			
	Condition	Status	Contact	Creation Time
	Inn Code	Product	Module	Detail
<a href="#">3341705</a>	<a href="#">PCWS will not boot</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/31/2005 8:23:36 AM
		Hardware	PCWS	N/A
<a href="#">3340559</a>	<a href="#">The screen for the Ws in Nathan is black 2 of 2</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/30/2005 3:37:50 PM
		Hardware	PCWS	N/A
<a href="#">3340558</a>	<a href="#">ws ( all the way to the left ) screen is black 1 of 2</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/30/2005 3:28:20 PM
		Hardware	PCWS	N/A

**Figura 3.1**

Haga clic en *Case ID* (ID del Caso) o *Case Title* (Título del Caso) para abrir la pantalla *Case Detail* (Descripción del Caso). Consulte el capítulo sobre *Case Detail Screen* para más información.

## 4. Mi Perfil

A través del link *Profile*, el usuario podrá actualizar su Nombre, Teléfono, Fax, E-mail, y seleccionar el ingreso automático a sus Casos Abiertos cada vez que ingrese al sistema.

### Modify Profile

---

#### Contact Information

First Name:	<input type="text" value="Mike"/>
Last Name:	<input type="text" value="Rose"/>
Phone:	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="212-555-1212"/>
Fax:	<input type="text" value="212-555-2121"/>
Email:	<input type="text" value="mrose@micros.com"/>
Salutation:	<input type="text" value="Mr."/> ▼
Title:	<input type="text" value="Operations Manager"/>
Language:	<input type="text" value="English"/> ▼
	<input checked="" type="checkbox"/> Show My Open Cases Upon Login
	<input type="button" value="Modify Profile"/> <input type="button" value="Reset"/>

---

Figura 4.1

Si su propiedad principal ha sido modificada o se deben agregar más propiedades, podrá hacer clic en *Modify Site* (Modificar Propiedad). De esta manera se creará un caso nuevo y su Oficina local de Soporte será notificada para contactarse con usted con respecto a dicha solicitud de cambio.

---

### Primary Site Information

**Site Name:** MICROS SYSTEMS, INC  
**Address:** 7031 COLUMBIA GATEWAY DRIVE  
**Address 2:**  
**City:** COLUMBIA  
**State:** MD  
**Zipcode:** 21046  
**Country:** USA

If any of this Site information is incorrect or needs updating, please click the **Modify Site** button, and we will contact you shortly to verify and update the information.

Modify Site

---

Figura 4.2

El usuario puede modificar la contraseña de la cuenta.

---

### Change Password

**User Name:** Mike Rose  
**New Password:**   
**Confirm Password:**   
Change Password Reset

Figura 4.3

## 5. Cómo Consultar Casos.



Se puede tener acceso a la pantalla de Consulta de Casos a través del link *Query Cases* en el menú de la izquierda. Dicha pantalla le permite realizar una consulta rápida sobre sus casos abiertos o llevar a cabo una búsqueda limitada de casos que cumplan con un criterio determinado, tales como una propiedad o cadena en particular.

### Query Cases

OR

**List Cases Where:**

<input type="text"/>	▼	Is Equal To	▼	<input type="text"/>
<input type="text"/>	▼	Is Equal To	▼	<input type="text"/>

**Created From:**   **Until**  

**Contact is:**

At Site:

▼

In Chain:

▼

Mike Rose

**Figura 5.1**

*Query My Open Cases* en la parte superior de la pantalla le permitirá llevar a cabo una consulta rápida de sus casos abiertos. Esto llevará a cabo la misma función que el link “*My Open Cases*”. (Mis Casos Abiertos)

La parte inferior de la pantalla le permitirá seleccionar filtros para llevar a cabo una consulta más específica.

Se puede generar un campo específico seleccionando el campo desde la lista desplegable que aparece a la izquierda en una de las dos primeras filas de la sección *Query*. Ver Figura 5.2.

## Query Cases

Query My Open Cases

---

OR

**List Cases Where:**

[Dropdown Menu]

Is Equal To

Case ID  
Condition  
Detail  
Inn Code  
Module  
Product  
Title

Is Equal To

05

Until

te:

...ERIC RESTAURANT INC (12345)

In Chain:
 

GENERIC

Mike Rose

Query Cases

Reset

**Figura 5.2**

Los campos disponibles donde se puede filtrar información son “Case ID” (ID del Caso), “Condition” (Condición), “Detail” (Detalle), “Inn Code” (Código de la Propiedad), “Module” (Módulo), “Product” (Producto) y “Title” (Título).

Una vez que se selecciona el campo de filtro, se puede seleccionar un tipo de filtro desde la lista desplegable del medio. Los tipos de filtros disponibles son “Starts With” (Comienza Con), “Ends With” (Finaliza Con), “Contains” (Contiene) e “Is Equal To” (Es igual A).

En el tercer recuadro, se debe ingresar el criterio que se utilizará para filtrar la información. El valor ingresado en este recuadro no reconoce mayúsculas o minúsculas.

## Query Cases

Query My Open Cases

---

OR

**List Cases Where:**

Condition	▼	Starts With	▼	open
	▼	Is Equal To	▼	

**Created From:**  **Until**

**Contact is:**

At Site:

GENERIC RESTAURANT INC (12345) ▼

In Chain:

GENERIC ▼

Mike Rose

Query Cases
Reset

**Figura 5.3**

Para restringir aún más la búsqueda, podrá repetir el proceso para la segunda fila de campos de filtros o campos de filtros. El criterio ingresado en las dos filas de recuadros deberá ser unido con *AND* en la consulta.

La consulta puede ser limitada a casos creados en un rango de fechas específicas a través de la determinación de un valor fecha en los campos *From* (Desde) *y/o* *Until* (Hasta). Por defecto, el campo *Created From* especificará la fecha 2 días anteriores a la fecha actual.

Para ingresar o modificar un valor de fecha en uno de estos campos, podrá ingresar el valor fecha en forma manual en el formato correcto "M/D/YYYY" (Mes/Día/Año), o podrá hacer clic en el gráfico del calendario a la derecha del recuadro de texto. Al hacerlo enviará una página Calendario desde donde se podrá seleccionar una fecha. Ver Figura 5.4

## Query Cases

Calendar - Microsoft Internet ...

May 2005

[<<] [<] [Print] [>] [>>]

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4

Time: 12 00 PM

Open Cases

R \_\_\_\_\_

open \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Until \_\_\_\_\_

INC (12345)

In Chain:

GENERIC

Mike Rose

Query Cases Reset

**Figura 5.4**

La última parte de la consulta permite filtrar los casos por propiedad, cadena o contacto.

Para limitar los resultados a una propiedad en particular, deberá hacer clic en *At Site* y seleccionar la propiedad correspondiente de la lista.

Para limitar los resultados a una cadena en particular, deberá hacer clic en *In Chain* y seleccionar la cadena correspondiente. Si se lleva a cabo una *Chain Query* (Consulta de Cadena), sólo aparecerán los casos de una de sus propiedades.

Una vez que todo el criterio de filtros ha sido ingresado, deberá presionar *Query Cases* para ver los resultados.

La página *Query Case Results* describe los casos que coincidieron con el criterio de búsqueda especificado en la pantalla *Query Cases*. Ver Figura 5.5.

El número total de casos localizados aparecerá en un recuadro de texto en la parte superior de la pantalla.

**Nota: Para poder ver los casos de cada propiedad, deberá ser un contacto registrado.**

## Query Case Results

Number of matches:

Results:				
Case ID	Title			
	Site			
	Condition	Status	Contact	Creation Time
	Inn Code	Product	Module	Detail
<a href="#">3341705</a>	<a href="#">PCWS will not boot</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open-Dispatch	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/31/2005 8:23:36 AM
		Hardware	PCWS	N/A
<a href="#">3340559</a>	<a href="#">The screen for the Ws in Nathan is black 2 of 2</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open-Dispatch	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/30/2005 3:37:50 PM
		Hardware	PCWS	N/A
<a href="#">3340558</a>	<a href="#">ws ( all the way to the left ) screen is black 1 of 2</a>			
	GENERIC RESTAURANTS, INC.			
	Open-Dispatch	Serv Agnt Dispatched	Mike Rose	5/30/2005 3:28:20 PM
		Hardware	PCWS	N/A

**Figura 5.5**

Para cada caso encontrado aparecerá la siguiente información:

Case ID:	El número de ID para cada caso.
Title:	El título brinda una breve descripción del caso. Debe seguir los Estándares de Títulos de Casos de acuerdo a lo especificado en la sección "New Case".
Site:	Nombre de la Propiedad con dicho problema.
Condition:	Condición actual del caso. Open: El caso está abierto. Open-Dispatch: El caso está abierto y ha sido enviado a una cola desde donde será asignado a un analista. Open-Returned: El caso ha sido abierto y devuelto a una cola. Open-Temporary: El caso ha sido abierto y sacado de la cola en forma temporaria. Closed: El caso ha sido cerrado.
Status:	Estado actual del caso.
Contact:	Contacto de la Propiedad que realizó la llamada.
Creation Time:	Fecha y Hora en que el caso fue creado.
Inn Code:	No utilizado en este momento.
Product:	Producto para el cual fue creado el caso.
Module:	Módulo para el cual fue creado el caso.
Detail:	Detalle del Módulo para el cual fue creado el caso (Opcional)

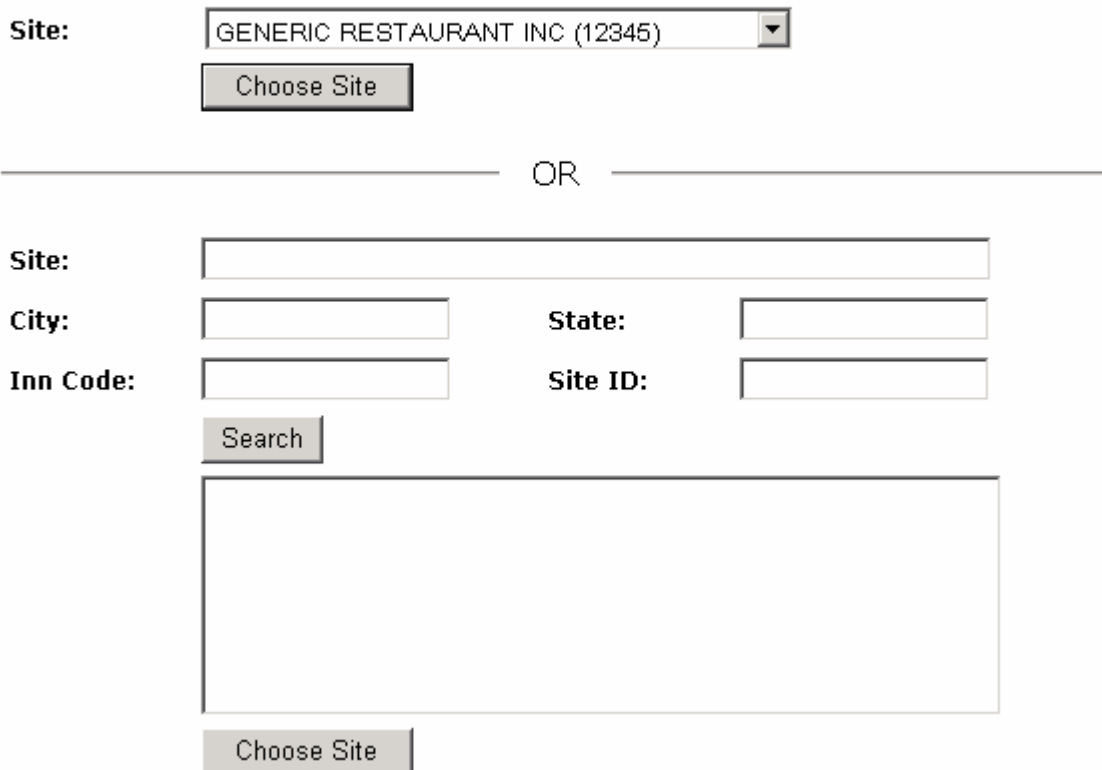
Los campos *Case ID* y *Title* son hipervínculos de la página **Case Detail**. Ver el capítulo sobre *Case Detail Screen* para más información.

## 6. Cómo Ingresar un Caso Nuevo.

Para crear un caso nuevo deberá seleccionar *New Case* del menú a la derecha. El primer paso es seleccionar una propiedad desde la ventana **New Case - Select Site**.

### New Case - Select Site

Select the site for the new case from the list. Or, use the search fields below to narrow down the list of choices.



**Site:**

OR

**Site:**

**City:**  **State:**

**Inn Code:**  **Site ID:**

**Figura 6.1**

La parte superior de esta pantalla muestra una lista de todas las propiedades relacionadas con el contacto. La propiedad principal del contacto aparece primera en la lista y las demás propiedades aparecen ordenadas en orden alfabético por Nombre de Propiedad.

Seleccione la propiedad de la lista y presione *Choose Site* ubicado directamente debajo del recuadro desplegable.

Si usted está relacionado con diversos hoteles, podrá buscar una propiedad específica a través de los filtros de búsqueda en la parte inferior de la pantalla.

Todas las búsquedas son prefiltradas para excluir las propiedades a las que no está asociado. Para buscar una propiedad, deberá ingresar el criterio de búsqueda en uno o más de los recuadros y presionar *Search*.

Los criterios de selección se utilizan como filtros “*starts with*” (comienza con). Por ejemplo, si usted ingresó “GENERIC” en el campo *Site*, podrá ver una lista de todas las propiedades con un nombre que comienza con dicha frase. Existe un comodín opcional que le permitirá seleccionar una propiedad que “contenga” determinada frase. Por ejemplo, si usted ingresó %CASINO en el campo *Site*, podrá ver una lista de todas las propiedades con un nombre que contiene dicha frase.

## New Case - Select Site

Select the site for the new case from the list. Or, use the search fields below to narrow down the list of choices.

**Site:**

---

OR

**Site:**

**City:**  **State:**

**Inn Code:**  **Site ID:**

Site Name	City	State	Inn Code	S
GENERIC CASINO INC	LAS VEGA	NV		9
STANDARD CASINO LTD	ATLANTIC	NJ		8

Figura 6.2

Para ubicar una sola propiedad, ingrese un valor completo en un solo campo como por ejemplo *Site ID* (ID de la Propiedad).

### New Case - Select Site

Select the site for the new case from the list. Or, use the search fields below to narrow down the list of choices.

**Site:**

---

OR

**Site:**

**City:**  **State:**

**Inn Code:**  **Site ID:**

Site Name	City	State	Inn Code	Si
STANDARD CASINO LTD	ATLANTIC	NJ		5

**Figura 6.3**

Para seleccionar una propiedad de la grilla, haga clic una vez en la fila correspondiente para resaltarla y luego presione *Choose Site* (Seleccionar Propiedad).

Una vez seleccionada la Propiedad, aparecerá la página **New Case** (Caso Nuevo).

### New Case

**Site:** GENERIC RESTAURANT INC (12345)

**Title:**

**Case Type:**  **Priority: \***

**Bus Group:**  **Product:**

**Module:**  **Detail:**

**Notes:**

#### \*Priority Codes

- 1 **System is not operational. Contact support center by telephone.**
- 2 **Partial system failure.** *Examples: System operational but cannot complete end-of-day, entire revenue center down, entire remote printer or remote CRT subsystem down, 25% or more of terminals down, drive-through terminal down, back office PC down (distributed processing systems or MWS application), interface to PMS or other key system (CA/EDC) not operational, critical customized program error.*
- 3 **Partial system failure moderately affecting customer operations.** *Examples: One or more terminals down (but less than 25%), one or more printers down (but not the entire printing system), one or more magnetic card readers down (but less than 25%), reports not balancing or printing, non-critical customized program failure.*
- 4 **System operational with minor difficulty.** *Examples: Cash drawer or keys sticking, minor user or customer display problem, minor print problem, non-critical reporting problems, accounts receivable problems.*
- 5 **Scheduled services.** *Examples: Preventive maintenance, equipment installation or relocation, training, new report / report change requests, procedural questions, training, or services deferred to a later time or day.*

Figura 6.4

La propiedad seleccionada para el caso aparecerá en la parte superior de la pantalla.

## Identificar el Problema

**Título:** Ingrese un título para cada caso utilizando el formato detallado a continuación. Podrá ingresar hasta 70 caracteres en este campo; el título debería ser breve pero significativo.

### Estándares de Títulos de Casos

Producto	Formato de Título – Ejemplos
Opera PMS	Los reportes de auditoria nocturna no se reimprimen luego de haber finalizado la auditoria.
Opera S&C	El módulo <i>Merging</i> no une las reservas en otra propiedad.
Opera ORS	Las reservas no se pueden enviar a PMS.
Opera OCIS	Los puntos de membresía no se calculan en forma correcta.
Opera OWS	El Perfil no se actualiza cuando se modifica información.
Opera QMS	El campo hora en la pantalla <i>workorder.fmx</i> le permite al usuario ingresar antes de la creación de su tarea.
Opera OXI	Cuando se ingresa a la Aplicación OXI aparece el Error Ora 04020.
Opera IFC	Los Mensajes de Voz no se envían a la habitación correspondiente.
Fidelio FO V6	El Año del Código de Seguridad de la Tarjeta de Crédito no registra el monto aprobado al momento del check out
Fidelio FO V7	Discrepancia para Arribos entre el Reporte de Procedimiento por Compañías y el botón <i>History del Profile</i> (Perfil).
Fidelio S&C V6	Cómo actualizo los códigos de tarifas desde S&C a FO una vez que se ha creado un perfil Nuevo?
Fidelio Back Office	Transferencias Bancarias (EFT) “La Transferencia Bancaria no ha sido aprobada.”
Fidelio F&B	Aparece el error msg "Out of env space" cuando intenta ingresar al módulo de mantenimiento de food & beverage para hacer una reorganización.
Fidelio EMS	No se pueden imprimir órdenes de trabajo.
Interfaces	Los teléfonos no se pueden encender o apagar y no es posible eliminar los registros de la tabla <i>ifc_act</i> . Las llaves no funcionan luego de la primera noche.
Micros POS	<i>Cash Management</i> no divide las cuentas en forma adecuada. <i>RMC</i> se congela cuando se ejecuta <i>EOD</i> . No se imprimen las órdenes de cocina. Los acumulados no vuelven a cero.
Central Systems CRS, CIS, WBE	El Formato de Información en la pantalla CIS es incorrecto. Tipo de Perfil no sube a CIS.
Revenue Management System - TLP	La disponibilidad en el módulo TLP esta fuera de sincronismo.
Materials Control	La opción <i>Metaframe</i> no crea todos los Inventarios requeridos.
Vision Lasata	Requerimiento para agregar campos de <i>Frequent Flyer</i> a Vision.

**Case Type:** Naturaleza del caso reportado.  
**Priority:** Los Códigos de Prioridad se especifican en la parte inferior de la pantalla *New Case*.  
**Bus Group:** Línea de Negocio en la que se produjo el caso.  
**Product:** Línea de Producto en la que se produjo el caso.  
**Module:** Módulo en el que se produjo el caso.  
**Detail:** Área del Módulo en que se produjo el caso.  
**Notes:** Ingrese notas descriptivas. Se recomienda describir el caso en forma detallada para poder ofrecer una solución más rápida y eficiente de su problema. A continuación se detalla el mínimo de información requerida:

1. Nombre y Número de Teléfono Directo de las personas que realizan el llamado, en caso de que sean diferentes a los del usuario actual.
2. Producto
3. Versión
4. Descripción del Problema
5. Cómo recrear el Problema – Paso a Paso
6. Cuándo se observó este problema por primera vez.

Información requerida en los Campos Notas.	Definición
1. Nombre de las personas que realizan el llamado.	La persona de su propiedad a cargo de este problema con quien deberíamos comunicarnos.
Teléfono Directo.	El número telefónico y extensión de la persona en 1.
2. Producto.	El producto donde se produjo el problema.
3. Versión.	Versión Exacta del Producto donde se produjo el problema.
4. Detalles de Problemas.	Descripción significativa del problema; describir el caso en forma detallada. Si aparece un mensaje de error, asegúrese de ingresar dicho mensaje de error en este campo. .
5. Cómo recrear el caso.	Se ruega ingresar detalles sobre cómo recrear el problema o describir los pasos llevados a cabo por el usuario justo antes de que apareciera el problema. Se debe utilizar un procedimiento como el siguiente: Cashiering->Cashier Functions->Currency Exchange->Enter Password->Select Profile.
6. Cuándo se observó este problema por primera vez.	Qué día y a qué hora se observó el problema por primera vez? Existieron casos en ese mismo horario que podrían estar relacionados con el problema? Ejemplos: Upgrade; New Hardware; Additional Software

Una vez finalizado, presione *Create Case*. Presione *Reset* en cualquier momento para eliminar los campos **Notes** y **Title** y reestablezca todas las listas desplegables a “Please Specify” (Por favor Especificar).


Una vez creado el problema, la pantalla **Case Detail** brindará una descripción del caso recientemente creado.

#### Procedimiento para crear un caso nuevo.

1. Haga clic en *New Case* (Caso Nuevo) en la Barra del Menú.
2. Seleccione la propiedad donde desea ingresar el caso.
3. Ingrese descripción del caso en el campo *Title* (Título) – Siga los Estándares de Título antes mencionados.
4. Seleccione *Case Type* (Tipo de Caso) de la lista desplegable de valores.
5. Seleccione *Priority* (Prioridad) de la lista desplegable de valores.
6. Seleccione *Business Group* (Línea de Negocio) de la lista desplegable de valores.
7. Seleccione *Product Line* (Línea de Producto) de la lista desplegable de valores.
8. Seleccione *Module* (Módulo) de la lista desplegable de valores.
9. Seleccione *Detail* (Detalle) de la lista desplegable de valores.
10. Ingrese las notas descriptivas en el campo *Notes* (Notas).
11. Hacer clic en *Create Case* (Crear Caso).

## 7. Pantalla de Descripción de Casos.

Esta pantalla muestra toda la información disponible sobre un caso; es la pantalla desde donde podrá ver o agregar notas, modificar la gravedad del caso, adjuntar archivos o cerrarlo.



**micros**  
micros FIDELIO

**fcSelfService**

[Printer Friendly Version](#)

[Home](#) > [Case Details](#) < -- you are here [Help](#)

**Details for Case 3341705**

Title:	PCWS will not boot		
Case Type:	HW: Workstation/SU	Condition:	Open-Dispatch
Severity:	Normal	Status:	Serv Agnt Dispatched
Priority:	3	Owner:	Kristina Halbig
Product:	Hardware	Module:	PCWS
Detail:	N/A	Inn Code:	

Contact:	MIKE ROSE		
Phone:	321-987-6543		
Site:	GENERIC RESTAURANT INC		
Address:	123 MAIN STREET		
City,State,Zip:	ANYTOWN, CO 98766		

**Case History:**




	Activity:	Date:	Who:	Description:
+	Phone Log	5/31/2005 8:26:08 am	SREP	Start = 05/31/2005 08:23:36 AM, End = 05/31/2005 08:26:08 AM, Contact = MIKE ROSE
+	Notes	5/31/2005 9:11:10 am	JDOE	Contract: HMS HOST EXTENDED ZONE 2 7DAYS,9:00AM - 10:00PM,W/HOLIDAYS
+	Phone Log	5/31/2005 9:15:56 am	JDOE	Start = 05/31/2005 09:15:48 AM, End = 05/31/2005 09:15:56 AM, Contact = MIKE ROSE

Figura 7.1

La sección *Case History* (Historial del Caso) enumera toda la comunicación que ha sido registrada sobre el caso.

- Activity:** Tipo de actividad.  
**Date:** Fecha y Hora de actividad.  
**Who:** Contacto de la Propiedad o empleado de MICROS que analizó el caso.  
**Description:** Resumen de la actividad.

Todas las notas de actividades pueden mostrarse u ocultarse haciendo clic en + o - a la izquierda del tipo de actividad.

<b>Case History:</b>				
	Activity:	Date:	Who:	Description:
	Phone Log	5/31/2005 8:26:08 am	SREP	Start = 05/31/2005 08:23:36 AM, End = 05/31/2005 08:26:08 AM, Contact = MIKE ROSE
<p>*** 5/31/2005 8:26:08 am SREP            Site Name: GENERIC RESTAURANT INC            Contact: MIKE ROSE            Site Phone #: 321-987-6543            Site Dial-in Phone #: Not Needed            Version &amp; SP/Patch: 8700            Description of issue: 87 HW PCWS will not boot. Site called in stating that they have a PCWS in the Gift Shop that will not boot.</p> <p>Troubleshooting: Site has power cycled the WS and checked the cables, the WS is still out. Site is requesting a tech ASAP. Please have tech contact site with an ETA.</p> <p>Escalation / Plan of Action: Dispatching to HW</p>				
	Notes	5/31/2005 9:11:10 am	JDOE	Contract: HMS HOST EXTENDED ZONE 2 7DAYS, 9:00AM - 10:00PM, W/HOLIDAYS
	Phone Log	5/31/2005 9:15:56 am	JDOE	Start = 05/31/2005 09:15:48 AM, End = 05/31/2005 09:15:56 AM, Contact = MIKE ROSE

Una vez que se encuentre en la pantalla *Case Detail* (Pantalla de Descripción de Casos) podrá ver opciones adicionales en la Barra del Menú.

- Log Notes:** Para agregar información relacionada al caso.
- Change Severity:** Para modificar la gravedad del caso.
- Add Attachment:** Para adjuntar archivos relacionados con este caso.
- Close Case:** Para cerrar el caso.

## Cómo Ingresar Notas o Modificar la Gravedad

Log Notes/Change Severity

Case ID: 3341705

Notes:

Current Severity: Normal

New Severity:

Figura 7.2

Podrá utilizar la opción *Log notes* para suministrar información complementaria o para hacernos comentarios sobre la acción llevada a cabo y los resultados.

En esta pantalla podrá ingresar información adicional relacionada con este caso en el campo "Notes" y/o modificar la gravedad del problema y hacer clic en *Submit* (Enviar). La persona a cargo del caso en la Oficina de Soporte de MICROS-Fidelio será notificada en forma automática sobre cualquier cambio realizado.

**Nota: No podrá agregar notas a un caso cerrado. En caso de que necesite reabrir un caso, deberá contactar a su oficina de soporte MICROS-Fidelio.**

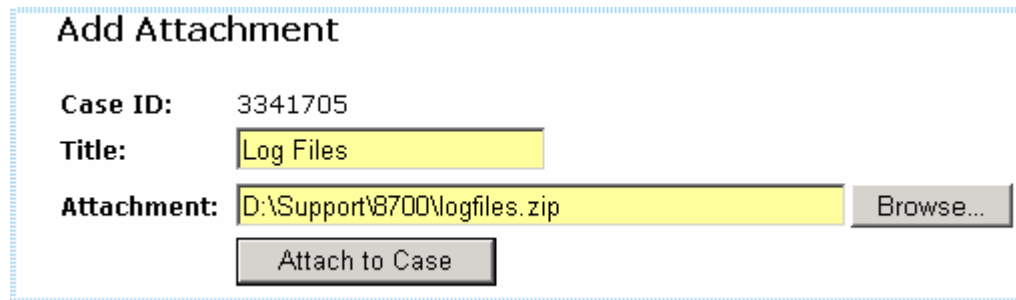
Procedimiento para agregar notas o modificar la gravedad de un caso.

1. Abrir un caso a través de *My Open Cases*, *Query Cases* o *New Case*.
2. Hacer clic en *Log Notes* en la Barra del Menú.
3. Ingresar el texto en el campo *Notes*.
4. Hacer clic en la flecha a la derecha de *New Severity* (Gravedad Nueva)
5. Seleccionar *Severity* de la lista desplegable de valores.
6. Hacer clic en *Submit* (Enviar).

## Cómo adjuntar un Archivo

Archivos y documentación (*Screen Shots*, *Log Files*, y *Report Output*) pueden ser adjuntados al caso.

Notas: Existe una restricción de 1MB por archivo. Le recomendamos comprimir (zip) todos los archivos. El sistema no aceptará archivos con las siguientes extensiones: asp, .bat, .com, .exe.



**Add Attachment**

**Case ID:** 3341705

**Title:** Log Files

**Attachment:** D:\Support\8700\logfiles.zip

**Figura 7.3**

- Case ID:** Número único de ID para cada caso.  
**Title:** Descripción breve del archivo adjunto.  
**Attachment:** Ruta donde se ubica el archivo en su PC o red.

Pasos para adjuntar un archivo a un caso:

1. Abrir el caso a través de *My Open Cases*, *Query Cases* o *New Case*.
2. Hacer clic en *Add Attachment* en la Barra del Menú.
3. Ingresar la descripción del archivo en el Título.
4. Hacer clic en *Browse...* y ubicar el archivo que desea adjuntar en su PC o red.
5. Hacer clic en *Attach to Case* (Adjuntar al Caso)

## Cómo Cerrar un Caso

Una vez que el caso ha sido resuelto, podrá cerrarlo.

**Close Case**

**Case ID:** 3341705

**Status:**

**Resolution:**

**Notes:**

Figura 7.4

<b>Case ID:</b>	El número de ID único para cada caso.
<b>Status:</b>	Estado de Cierre.
<b>Resolution:</b>	Tipo de Resolución.
<b>Notes:</b>	Resumen de los factores que resolvieron el problema.

Procedimiento para cerrar un caso:

1. Abrir un caso a través de My Open Cases o *Query Cases*
2. Hacer clic en *Close Case* en la Barra del Menú.
3. Seleccionar *Closing Status* de la lista desplegable de valores.
4. Seleccionar *Resolution Type* de la lista desplegable de valores.
5. Agregar *Closing Notes*
6. Hacer clic en *Close Case*

## 8. Consultas sobre Ventas (en construcción)

Esta función no ha sido finalizada y sera activada más adelante.

Finalmente, este link enviará un formulario de solicitud predeterminado con la información del usuario. El propósito será solicitar información nueva del producto. Cuando se presiona *Submit* (Enviar), se creará un caso nuevo que será auto enviado a los Representantes de Ventas de su oficina de Soporte de MICROS-Fidelio.

## 9. Cómo Salir

Hacer clic en *Logout* en la Barra del Menú.

## 10. Soluciones – Knowledge Management (en construcción)

Esta función será activada más adelante.