

MANUAL SIMIPEDIA

SIMIPEDIA: Derivado de SIMI® (Sistema Integral de Manejo Inmobiliario) y PEDIA de origen griego (Educación).

Es una herramienta digital de conocimiento, que permite a los usuarios mantenerse conectado con la mesa de ayuda para:

- Recibir respuesta a cada inquietud, soporte y requerimiento
- Conocer las preguntas realizadas por los usuarios
- Auto-capacitarse en cada uno de los módulos de SIMI® local y SIMI® web a través de video tutoriales y manuales.

Objetivos

Incrementar la productividad de las inmobiliarias logrando la máxima utilización de todos los servicios TAE.

- Responder dudas en el manejo y conocimiento de SIMI®.
- Para lograr totalmente el conocimiento de las bondades de SIMI®.
- Para ser más efectivo el proceso de capacitación.
- Para lograr la interiorización de los manuales.
- Optimización de respuesta.
- Mayor cobertura de soporte técnico ya que SIMI® es usado en más de 530 inmobiliarias a nivel nacional.
- Para implementar los procesos automáticos que no son usados por las inmobiliarias.
- Para responder al impacto del alto nivel de rotación del personal en el sector inmobiliario

Funcionamiento de SIMIPEDIA

En el módulo comercial web ingresando a www.simiinmobiliarias.com se agregó una opción denominada Mesa de Ayuda SIMIPEDIA, la cual permite a los usuarios auto capacitarse a través de video tutoriales, manuales y preguntas frecuentes en cuanto al manejo de SIMI®

A través de un foro los usuarios podrán registrar preguntas, requerimientos y anexos correspondientes a la solicitud lo cual permitirá una mayor precisión, los tickets serán remitidos a los analistas de la mesa de ayuda, al usuario que hizo le llegara un correo en donde se le informa el número de ticket y que su requerimiento se recibió satisfactoriamente.

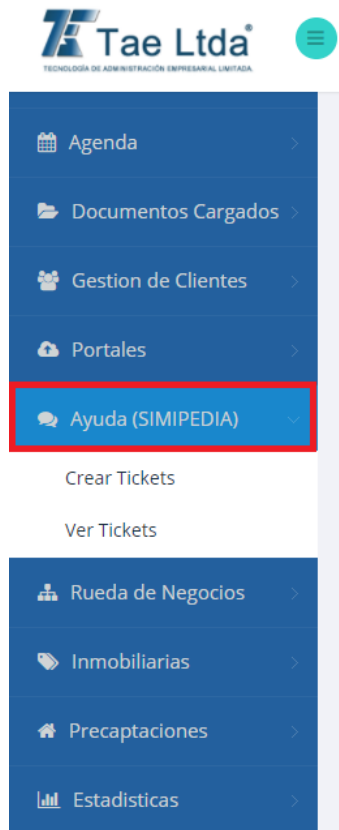
Una vez la mesa de ayuda de respuesta al ticket, el usuario será notificado a través del correo, posteriormente el usuario debe calificar la respuesta del Analista de la Mesa de Ayuda, con el fin de que se conozca si se solucionó el requerimiento.

La calificación está compuesta por 5 estrellas, siendo 1 el puntaje inferior y 5 el puntaje superior, en caso de que la calificación de la respuesta sea igual o inferior a 3, la solicitud e inquietud por parte del usuario será devuelta a la mesa de ayuda, el analista responderá de nuevo para que la calificación sea satisfactoria para el usuario, si la calificación es 4 o 5 la solicitud quedara cerrada, y esta pregunta con su respectiva respuesta queda publicada en el foro para que los demás usuarios la puedan ver. De esta forma se va almacenando preguntas y respuestas en donde los usuarios de SIMI® se pueden retroalimentar y auto capacitar en cuanto a sus inquietudes.

La dinámica del funcionamiento permite que los usuarios creen varios tickets pero calificando la respuesta dada a los anteriores.

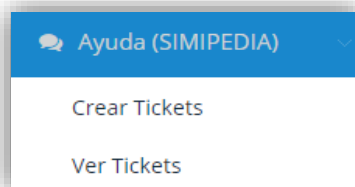
Creación de Ticket

Ingresa al Modulo Comercial Web a través de www.simiinmobiliarias.com, ubique la opción Ayuda SIMIPEDIA

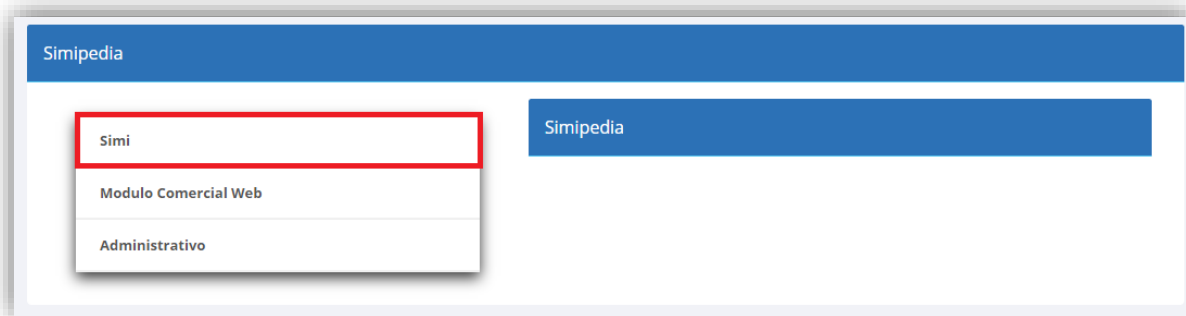


Al ingresar a SIMIPEDIA encuentra dos opciones Crear Tickets y Ver Tickets.

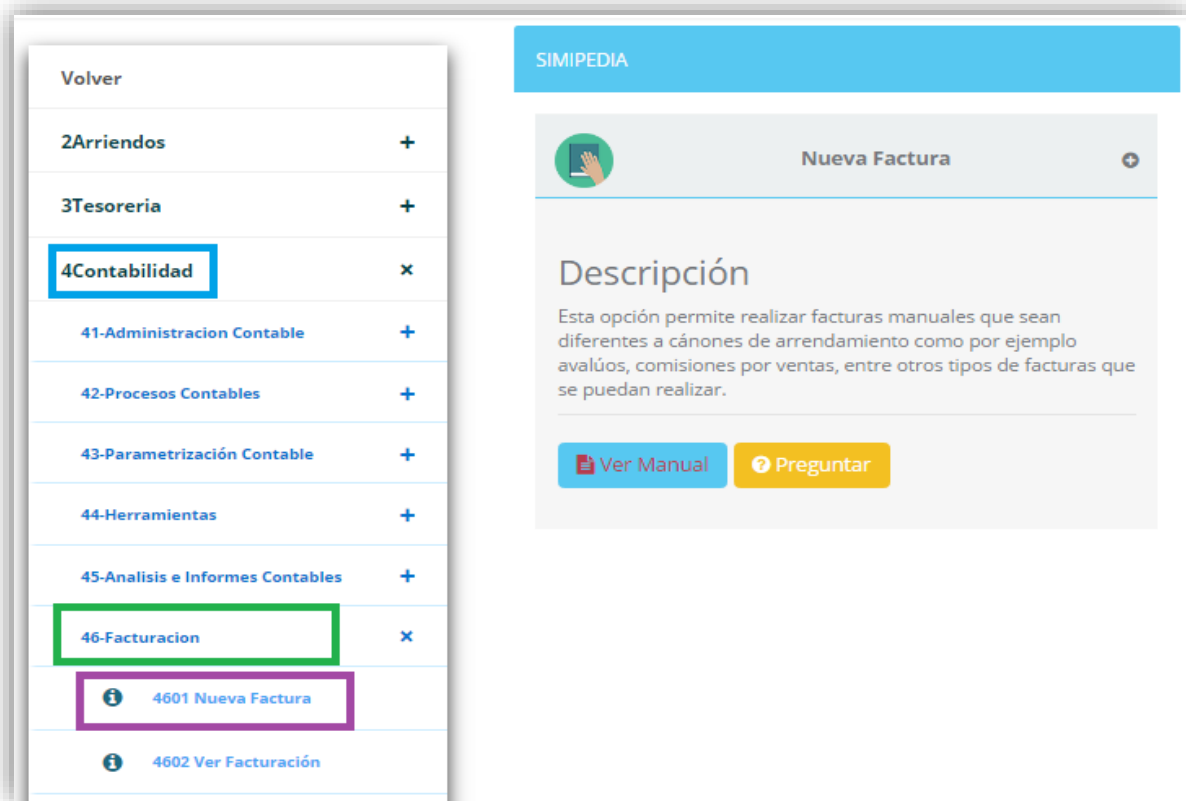
- En **Crear Tickets**, encuentra la lista de líneas de negocio de TAE, como SIMI®, Modulo Comercial Web, Administrativo, PSE, Nomina, NIIF, Simienlace, los tres iniciales contiene módulos y sus herramientas, al ingresar se encuentra los manuales de uso, video tutoriales y las preguntas frecuentes que han realizado otros usuarios
- En **Ver Ticket Simipedia** el usuario puede consultar todos los tickets realizados y el estado (pendiente – solucionado) en el que se encuentran. Si el ticket está pendiente el usuario debe realizar la calificación de la respuesta.



Haga clic en **Crear tickets** e ingrese a la opción donde desee obtener información.

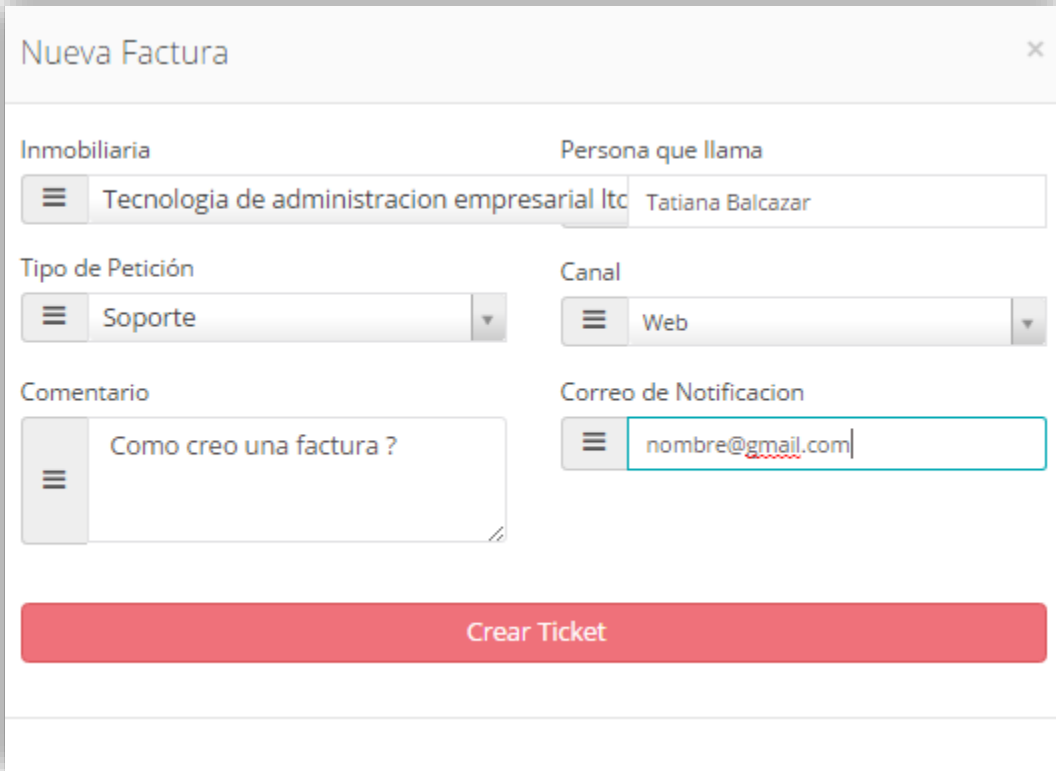


Si selecciona SIMI® encontrará los módulos que lo componen, al dirigirse a la opción de su interés en donde desea informarse, capacitarse o registrar el soporte, encontrará la descripción, el manual en PDF y una lista con las preguntas frecuentes y sus correspondientes respuestas.



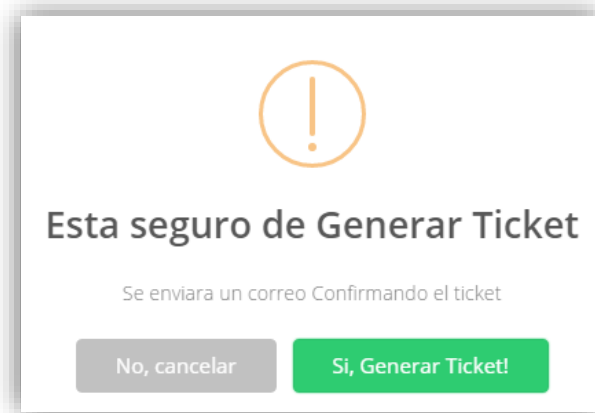
Al leer el manual y las preguntas con sus respectivas respuestas, y no encontrar la solución, registre la pregunta:

Haga clic en el botón  y se desplegara la siguiente ventana:

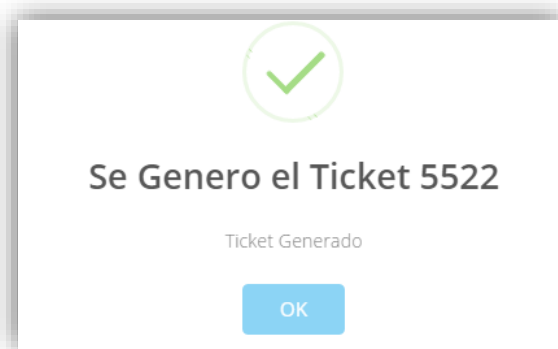


- Inmobiliaria: De acuerdo al usuario que se haya logueado en el Módulo Comercial Web, se llena automáticamente este campo.
- Persona que llama: De acuerdo al usuario que se haya logueado en el Módulo Comercial Web, se llena automáticamente este campo.
- Tipo de petición: Consulta, Soporte o PQR (Petitionen, Quejas o Reclamos)
- Canal: Web
- Comentario: En este espacio debe expresar su consulta, requerimiento y soporte lo más específico y puntual, para esto tiene un campo de texto donde debe escribir mínimo veinte (20) caracteres y máximo (2.000) caracteres.
- Correo de Notificación: El sistema llena este campo de acuerdo al correo registrado es el correo que tiene registrado en el perfil.

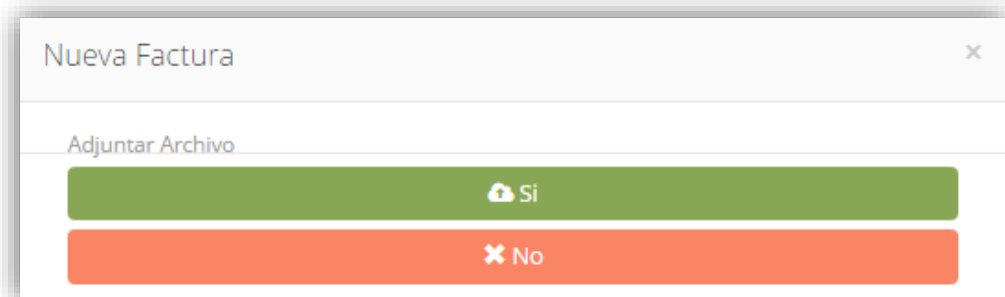
Después de diligenciar los campos de la ventana haga clic en Crear Ticket, se desplegará la siguiente ventana con el fin de confirmar el envío del ticket a la mesa de ayuda SIMIPEDIA.



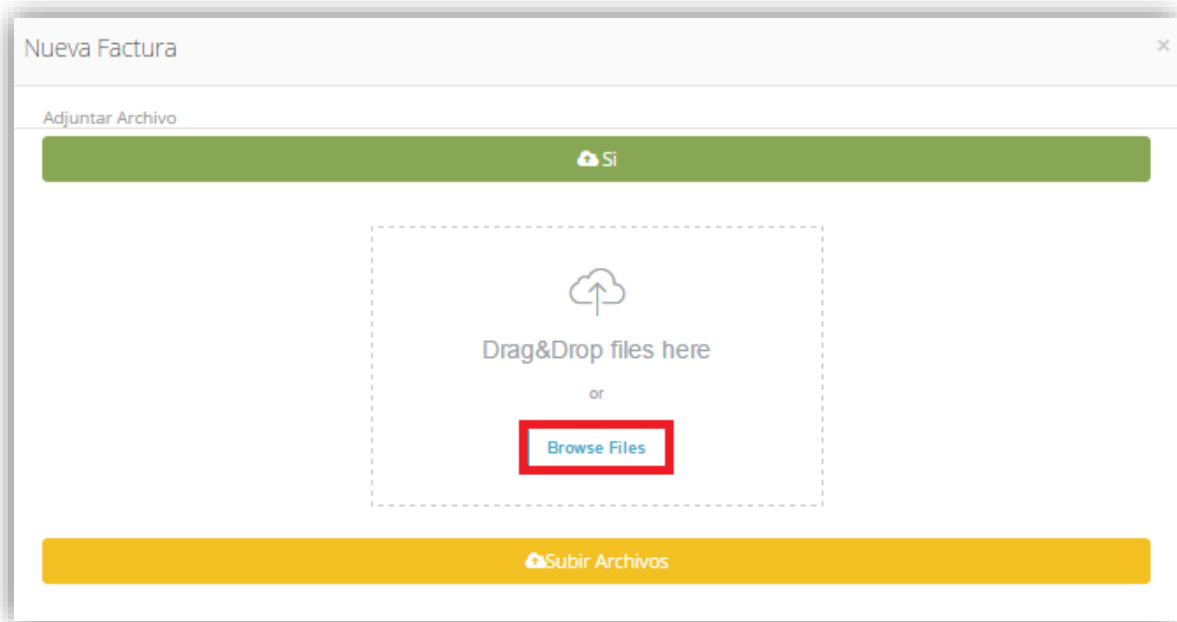
Al generar el ticket se le asigna un número correspondiente al consecutivo para que el usuario realice el seguimiento de la solicitud.



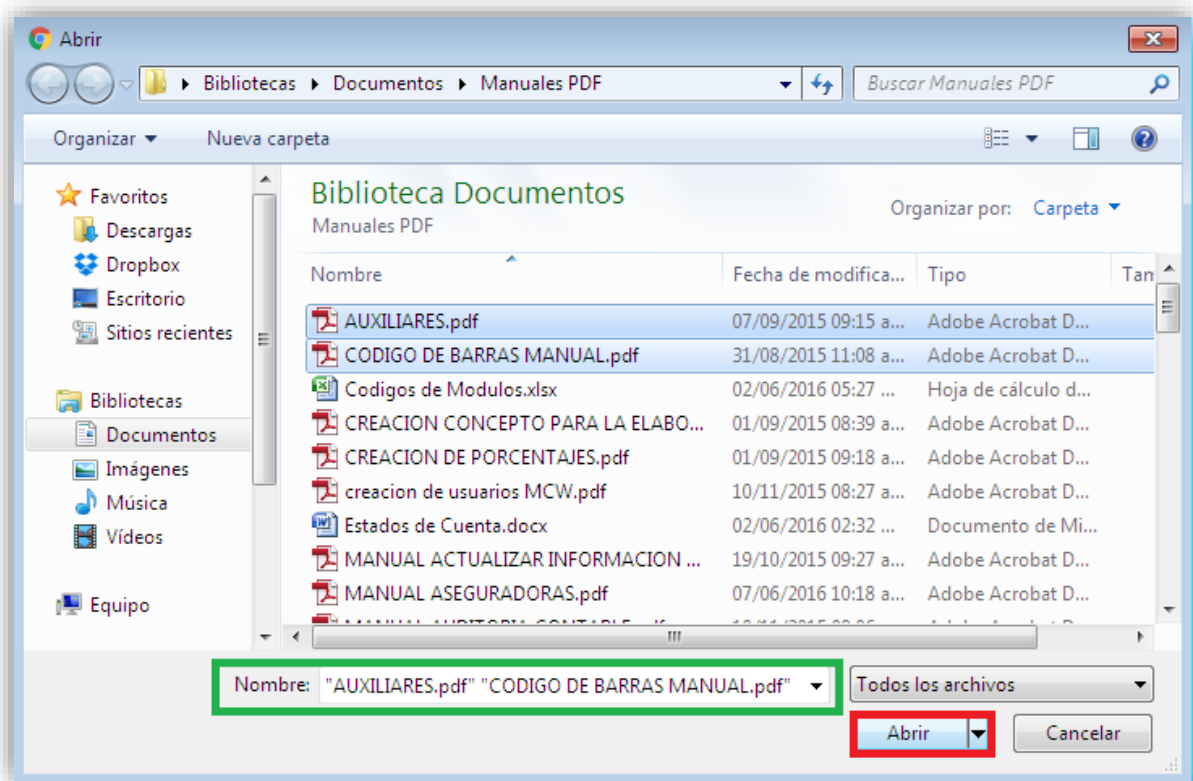
Después de haber generado el ticket, SIMIPEDIA le permite anexar archivos para ser específico y puntual respecto a la solicitud. Puede adjuntar un documento, imágenes (pantallazos) y/o archivos, con extensiones JPG, PNG, WORD, EXCEL y PDF



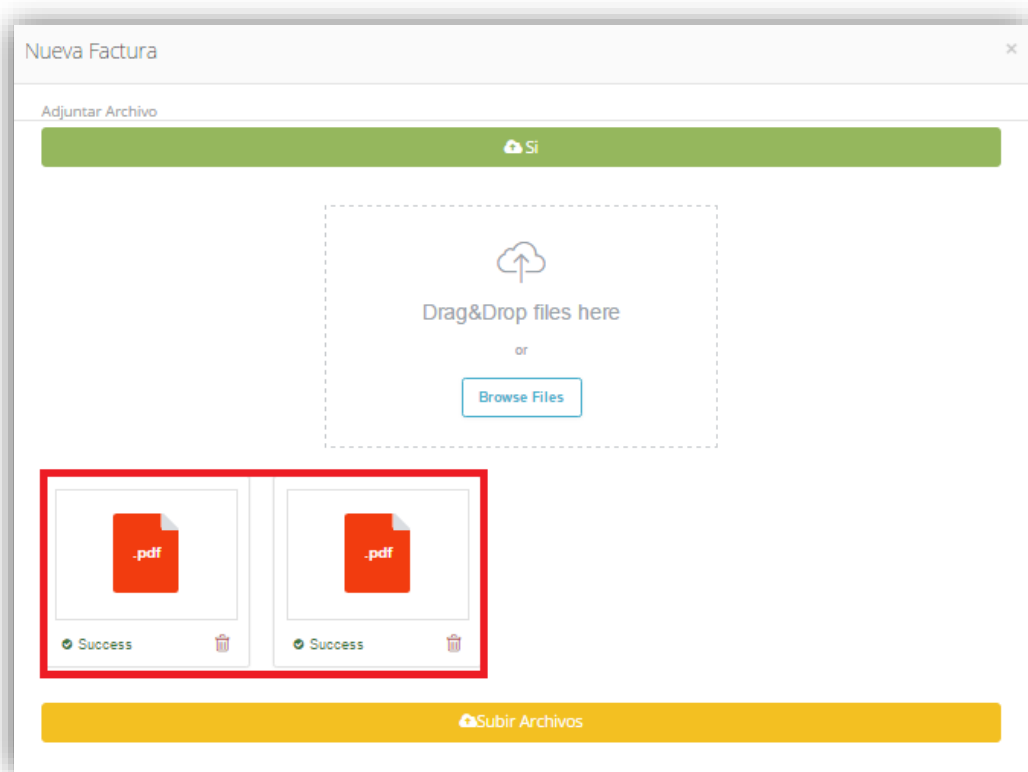
Si su elección es Si se desplegara la siguiente ventana



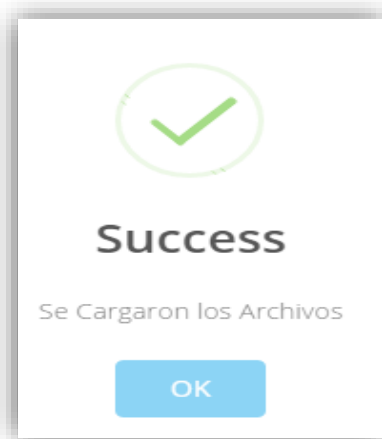
Haga clic en el botón **Browse Files** y Le aparece el explorador de Windows en donde usted debe ubicar los archivos o imágenes que requiera adjuntar



Una vez haya realizado la selección aparecerán los nombres de los archivos en la ventana de Windows, para cargarlos debe hacer clic en el botón Abrir resaltado en rojo en la imagen anterior, SIMIPEDIA lo lleva de nuevo a la ventana de adjuntar, donde se evidenciarán los archivos cargados



Finalmente se debe hacer clic en el botón subir archivos en donde se despliega una ventana indicando que la carga fue exitosa.



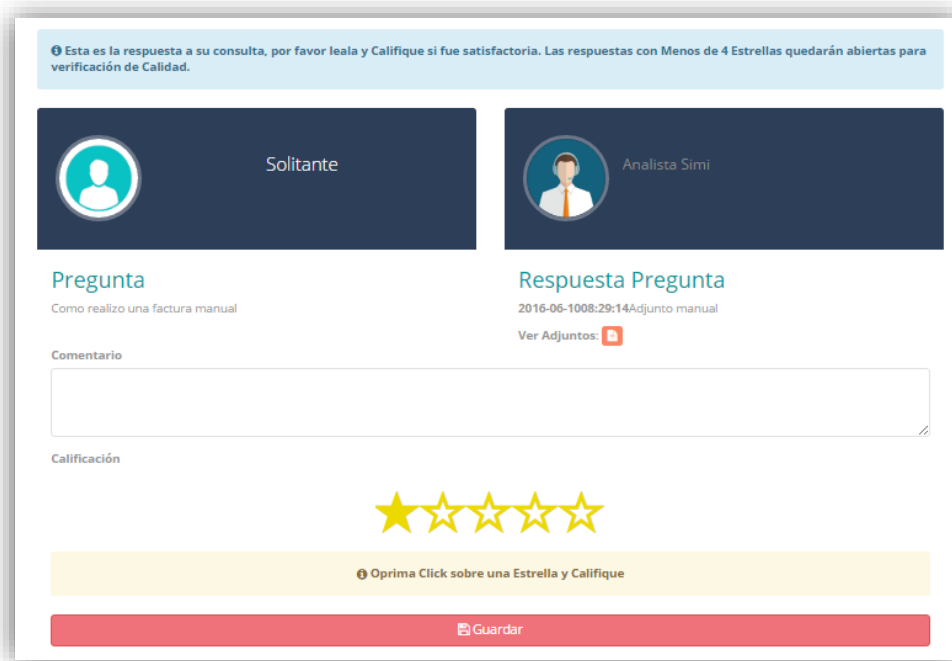
Una vez haya terminado con la creación de la solicitud, el sistema automáticamente enviara un correo como remitente “**Agente virtual SimiWeb**”, al e-mail que se registró en el perfil del usuario.

En el correo se le informara el número del ticket, el analista asignado y la solicitud expuesta.

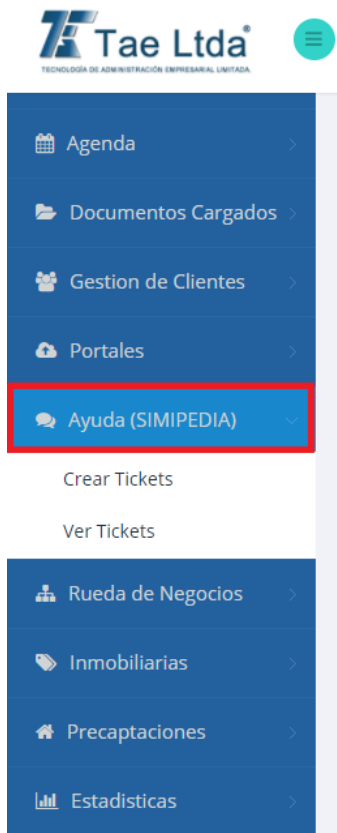


En un tiempo máximo de 30 (treinta) minutos el analista dará respuesta a su solicitud y el usuario recibirá nuevamente un correo de notificación, el cual tiene en su contenido la respuesta y un campo en el cual el usuario debe calificarla.

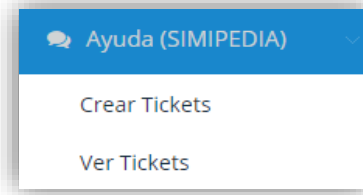
Después de haber hecho clic en calificar se le despliega la siguiente ventana, donde encontrara la pregunta, respuesta y los adjuntos. El usuario debe registrar un comentario para dejar alguna observación. Finalmente debe asignar una puntuación a través de las cinco (5) estrellas, recuerde que 1 es el puntaje mínimo y 5 es el puntaje máximo.



La otra manera en la que puede ver el estado de la solicitud es la siguiente: Diríjase a la página principal.



Haga clic en la herramienta **Ayuda (Simipedia)** Donde encuentra dos opciones Crear ticket y Ver Ticket



Al hacer clic en **Ver ticket**, podrá visualizar la ventana que se muestra a continuación, a través del filtro SIMIPEDIA le permite validar sus tickets.

The screenshot shows the 'MESA DE AYUDA VIRTUAL (SIMIPEDIA)' interface. At the top, there's a blue header with the title. Below it, a yellow banner contains a message: 'Recuerde calificar sus ticket pendientes que tienen el botón ★ antes de colocar uno nuevo.' The main area has several filters: '1-Modulo' (dropdown), 'Inmobiliaria' (dropdown with 'INMOBILIARIA' selected), 'Desde' (date picker with '2017/10/23'), 'Hasta' (date picker), 'Analista' (dropdown), 'Estado' (dropdown with 'Seleccione'), and 'Nro Ticket' (input field). A large teal button labeled 'Ver Tickets' is at the bottom, highlighted with a red border.

En el resultado le aparecerá la siguiente información:

- Número del ticket: Numero de la solicitud de acuerdo a un consecutivo.
- Contestar:
 - ★ La estrella permite realizar la calificación de la respuesta
 - **Pendiente** Estado pendiente: Ticket sin responder o calificación igual o inferior a 3 estrellas.
 - **Solucionado** Estado solucionado: Ticket con respuesta de 4 o 5 estrellas.
- Analista: De SIMI responsable de su experiencia en SIMIPEDIA.
- Usuario: De la inmobiliaria quien registro el ticket
- Inmobiliaria
- Tema: Selección del usuario
- Comentarios: Solicitud realizada por la inmobiliaria
- Respuesta: Solución a la inquietud
- Ver adjuntos: Documentos anexos al ticket

MESA DE AYUDA VIRTUAL (SIMIPEDIA)

Asunto o Modulo

Tema

Tipo Petición

Inmobiliaria

Desde
 Desde

Hasta
 Hasta

Analista

Estado

Nro Ticket

[Ver Tickets](#)

Mostrar Registros Buscar:

Nro	Contestar	Analista	Usuario	Inmobiliaria	Tema	Comentarios	VerAdjuntos	Respuesta	Adjuntos
5522	<input type="button" value="★"/> <input type="button" value="📎"/> <input type="button" value="Pendiente"/>		Tatiana Balcazar	Tecnologia De Administracion Empresarial Ltda.		Como creo una factura ?		2016-06-09 14:22:27 Adjunto manual paso a paso para la creación de facturas	Ver Adjuntos: <input type="button" value="📎"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 Registros Anterior Siguiente

Estamos seguros que, a través de este canal y herramienta, se genera gran eficiencia en el servicio y soporte de SIMI® esperamos se acoja este proyecto con la mejor disponibilidad. Se enfatiza que todas las preguntas y respuestas quedan almacenadas continuamente con el fin de tener una gran base de datos que los usuarios puedan consultar en cualquier momento para obtener un mayor aprendizaje, manejo y adquirir versatilidad en SIMI®.

Gracias Por Preferirnos.