



Servicios Soporte y Campus

Formación MPM

> designing software for the
Insurance Brokerage

SOPORTE

¿Qué es Jira?

Jira es una herramienta implantada como estrategia de mejora de nuestro servicio de soporte y atención a nuestros clientes con el objeto de simplificar y agilizar las gestiones.



SOPORTE

¿Qué ventajas tiene?

A través de Jira tienes a tu disposición nuestro **Portal de Soporte y Atención al cliente ONLINE** al cual puedes acceder a cualquier hora y momento para hacernos llegar tus dudas, consultas e incidencias técnicas a través de este acceso:

Y de esta forma agilizar el proceso de gestión de tus asuntos con lo que:



- **Evitas tiempos de espera** Registra directamente tus incidencias, consultas, sugerencias de mejora o tus necesidades de formación de forma directa sin tiempos de espera al teléfono.



- **Visibilidad y control total de tus asuntos pendientes:** Ten una visión global del estado y la evolución de todos los tickets y asuntos registrados en tiempo real.



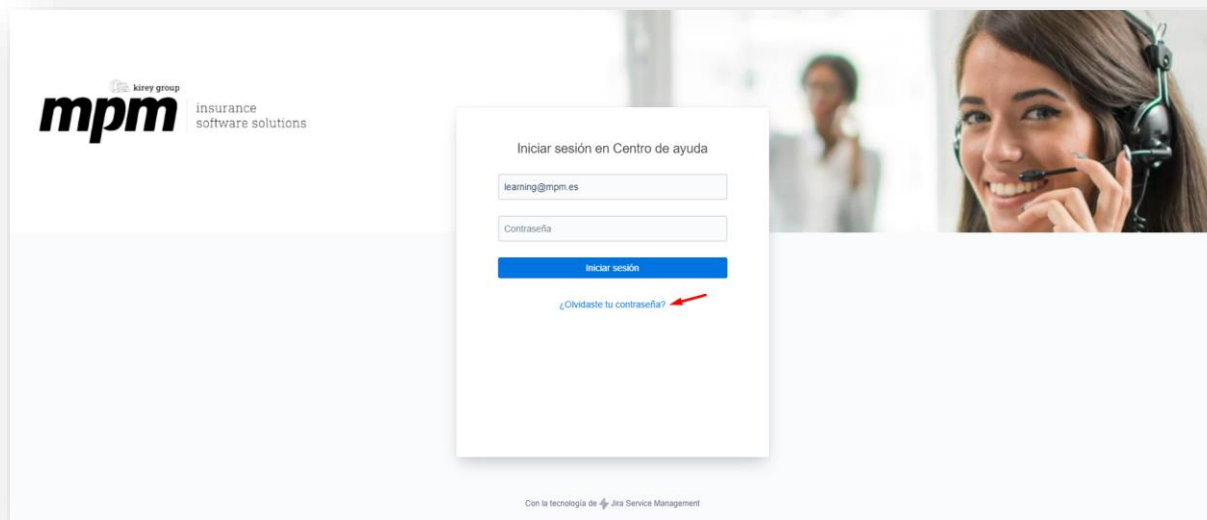
- **Mayor Agilidad en la gestión:** Nuestra plataforma de soporte identifica y asigna tus peticiones directamente al equipo de soporte y a las personas indicadas en función de la naturaleza de tu ticket.

Como registrarse

¿Cómo acceder?

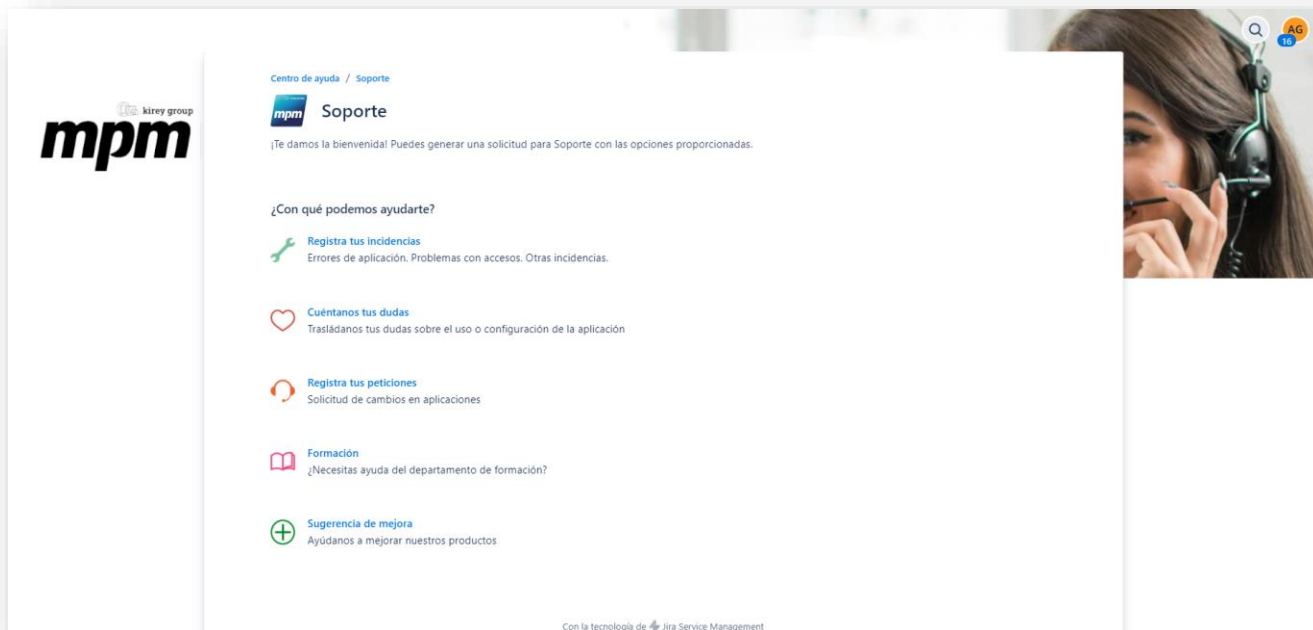
Tendremos que acceder a esta dirección: <https://mpmsoftware.atlassian.net/servedesk/customer/portals>

- Primer paso: Introducir correo electrónico y seleccionar ¿olvidé la contraseña?
- Segundo paso: Restaurar contraseña y acceder.



JIRA página principal de Soporte

En la página principal encontraremos las opciones a las que podemos acceder: Como registrar tus incidencias, Consultar tus dudas, Sugerencias de mejora o Formación. Donde seleccionaremos la opción necesaria.



MPM Software

Modelo de negocio

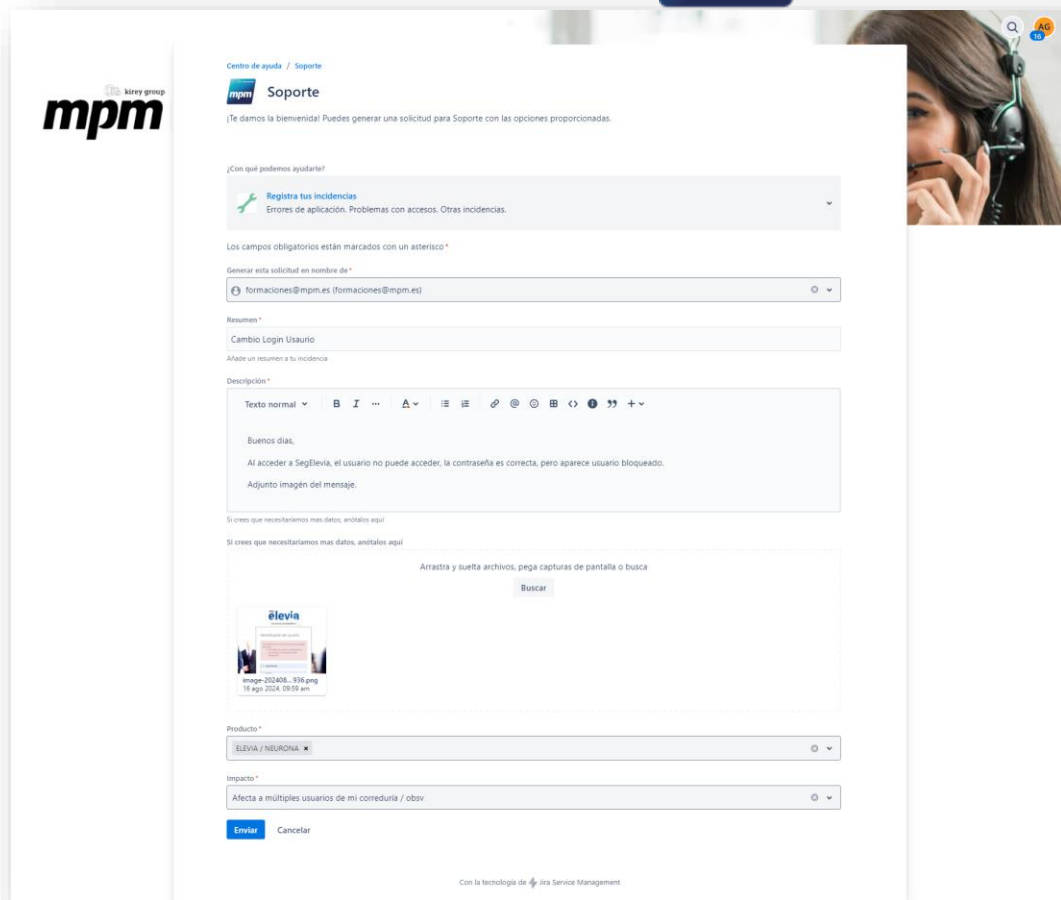


Ejemplo de una solicitud de soporte

Una vez seleccionada la opción necesaria obtendremos el formulario para la solicitud de soporte.

En el indicaremos:

- Tipo de solicitud
- Quien genera la solicitud
- Un breve resumen
- La descripción. Muy detallada, con ejemplos, imágenes y ficheros si es necesario.

A screenshot of the MPM Support Center web form. The form is titled 'Centro de ayuda / Soporte' and 'Soporte'. It includes a welcome message and a list of options to generate a support request. The 'Registra tus incidencias' option is selected. The form fields include: 'Generar esta solicitud en nombre de' (set to 'formaciones@mpm.es'), 'Resumen' (set to 'Cambio Login Usuario'), and 'Descripción' (containing a detailed message about a login issue with 'SegElevia'). There is also a section for attachments with a search bar and a file upload area. The 'Producto' field is set to 'ELEVIA / NEURONA' and the 'Impacto' field is set to 'Afecta a múltiples usuarios de mi corporación / obso'. The form has 'Enviar' and 'Cancelar' buttons at the bottom.

Visión Portal del Cliente

Tipologías de solicitud:

- Cuéntanos tus dudas
- Registra tus incidencias
- Registra tus peticiones
- Solicitud por correo
- Sugerencia de mejora
- Formación

Centro de ayuda

Solicitudes

La solicitud contiene...

Estado: Solicitudes abiertas **Creadas por mi** **Tipo de solicitud**

Tipo	Referencia	Resumen	Estado
	SOP-19403	cambio login usuarios	ABIERTA
	SOP-11987	RV: gestor de procesos - adreça email	EN CURSO
	SOP-8203	Correo electrónico empresas	ABIERTA

< 1 >

Buscar

SOPORTE

- ☐  Cuéntanos tus dudas
- ☒  Registra tus incidencias
- ☐  Registra tus peticiones
- ☐  Solicitud por correo
- ☐  Sugerencia de mejora
- ☐  Formación

6 de 6

CAMPUS

- ¿Qué es el Campus MPM?

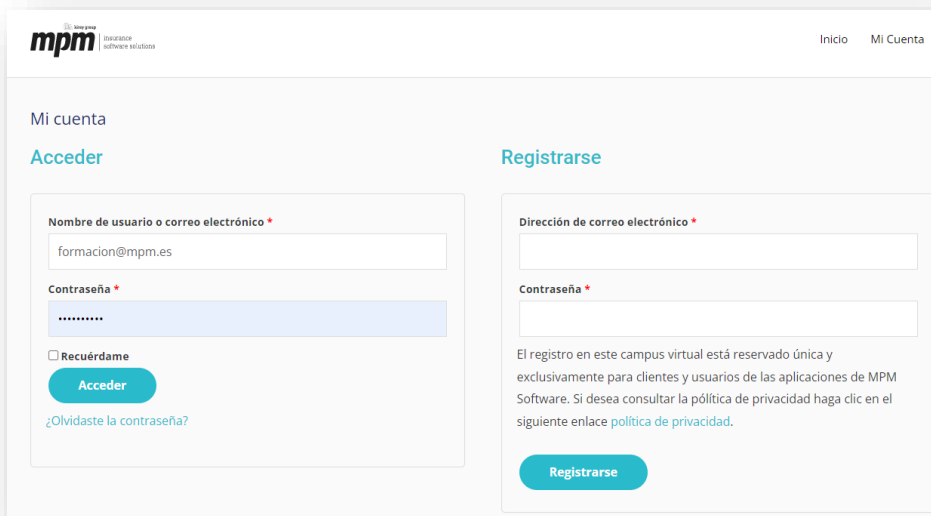
Actualmente la formación es clave para sacar el máximo provecho de las aplicaciones de software. Disponemos de un amplio catálogo de cursos y servicios de formación actualizados y pensados para mantenerte siempre al día, sin desplazamientos ni costes adicionales, con todas las ventajas de la formación online.



CAMPUS página de registro y acceso

- ¿Cómo acceder?

Al finalizar el primer Webinar se enviará un email con las credenciales de acceso a <https://campus.mpmsoftware.com/mi-cuenta>, el nombre de usuario y la contraseña.



The screenshot displays the 'Mi cuenta' (My account) page of the MPM Software campus. The page has a light gray background and a white content area. At the top left is the MPM logo, and at the top right are links for 'Inicio' and 'Mi Cuenta'. The main heading is 'Mi cuenta' in blue. Below it, there are two columns. The left column is titled 'Acceder' (Access) and contains a login form with fields for 'Nombre de usuario o correo electrónico' (Username or email) and 'Contraseña' (Password). The email field contains 'formacion@mpm.es'. There is a 'Recuérdame' (Remember me) checkbox and an 'Acceder' button. A link '¿Olvidaste la contraseña?' is at the bottom. The right column is titled 'Registrarse' (Register) and contains a registration form with fields for 'Dirección de correo electrónico' (Email) and 'Contraseña'. Below the fields is a paragraph explaining that registration is reserved for clients and users of MPM Software applications, with a link to the 'política de privacidad' (privacy policy). A 'Registrarse' button is at the bottom.

mpm insurance software solutions

Inicio Mi Cuenta

Mi cuenta

Acceder

Nombre de usuario o correo electrónico *

formacion@mpm.es

Contraseña *

☐ Recuérdame

Acceder

[¿Olvidaste la contraseña?](#)

Registrarse

Dirección de correo electrónico *

Contraseña *

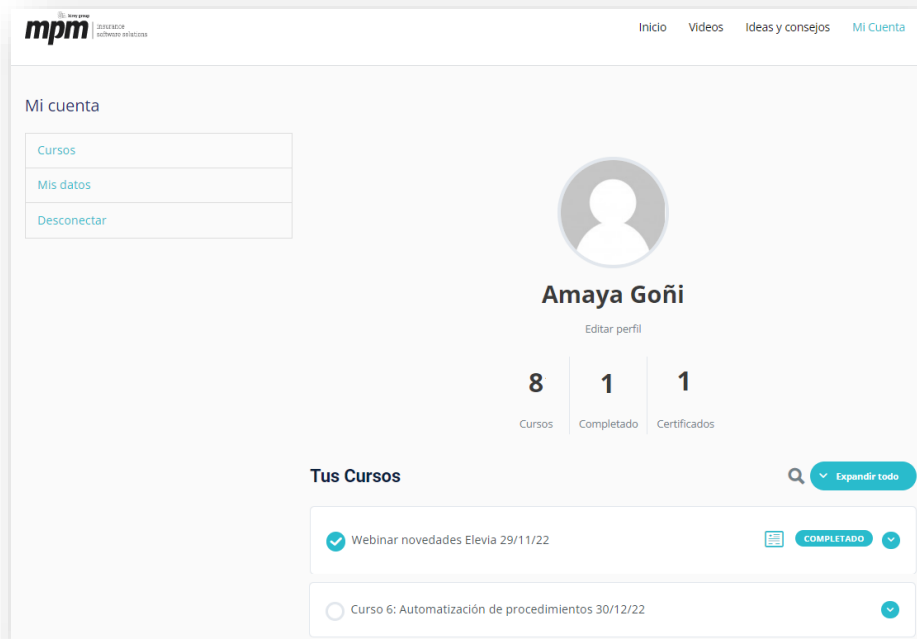
El registro en este campus virtual está reservado única y exclusivamente para clientes y usuarios de las aplicaciones de MPM Software. Si desea consultar la política de privacidad haga clic en el siguiente enlace [política de privacidad](#).

Registrarse

CAMPUS

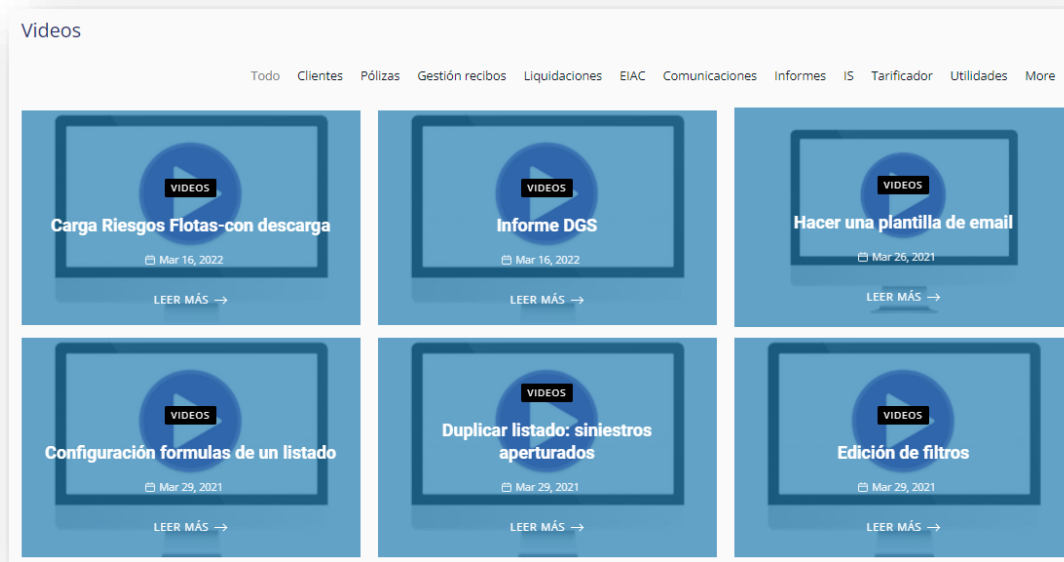
- Opciones disponibles

- **Mi cuenta** – encontrarás todos tus cursos a realizar y los certificados de los finalizados
- **Videos** – explicativos de 4 minutos sobre un temario en concreto
- **Ideas y consejos** – nos ayudan a facilitar el trabajo diario
- **Tus cursos** – detalle del curso a realizar con los ejercicios que deberán completar y presentar, para obtener el certificado correspondiente.



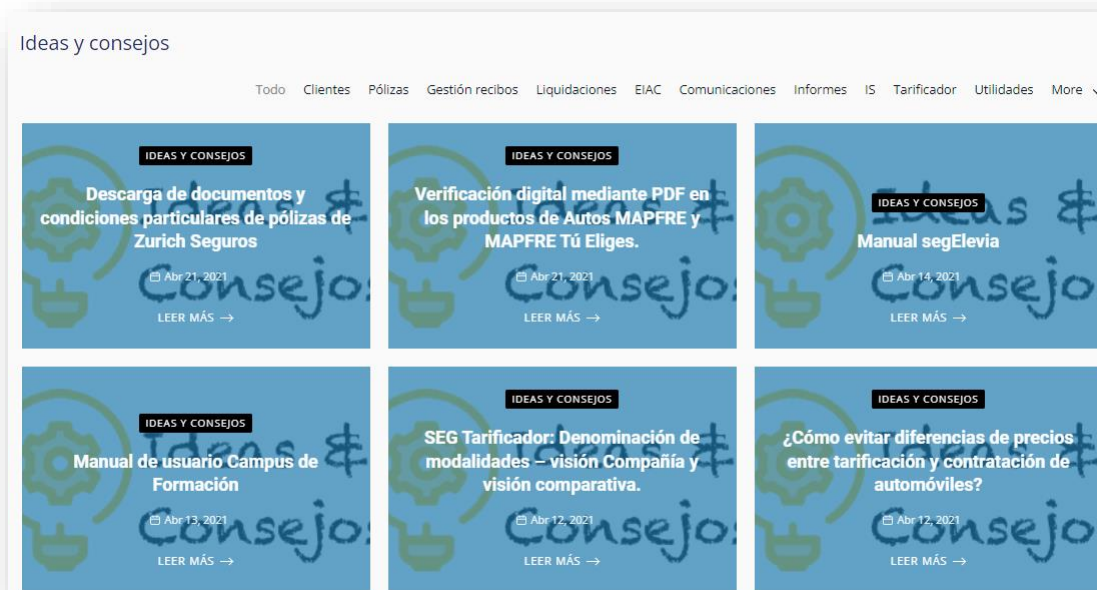
CAMPUS - Videos

- Encontraremos los vídeos complementarios al curso inicial de SegElevia. Vídeos prácticos de no más de 4 minutos para poder ver un tema en concreto de manera visual y rápida. Están clasificados en diferentes carpetas según su funcionalidad:



CAMPUS – Ideas y Consejos

- Este apartado está pensado para facilitar el trabajo diario, un pequeño bloc donde encontrar información de utilidad y novedades de la aplicación. Están Clasificados en diferentes carpetas según su funcionalidad:



CAMPUS - Cursos

- Encontraremos los cursos que estamos haciendo, con el temario y los ejercicios a realizar. Una vez completados y aprobados, tendrán disponibles los certificados correspondientes.

8

1

1

Cursos

Completado

Certificados

Tus Cursos

🔍 Expandir todo

☒ Webinar novedades Elevia 29/11/22

COMPLETADO

⌵

☐ Curso 6: Automatización de procedimientos 30/12/22

⌵

☐ Curso 5: Control de cartera y Liquidaciones 27/12/22

⌵

☐ Curso 4: Gestión de ficheros: EIAC y Cartera 23/12/22

⌵



designing software for the Insurance Brokerage

www.mpmsoftware.com

> Barcelona · Madrid · Lisboa
· Santiago de Chile · México DF · Bogotá