

CUSTOMER SUPPORT PORTAL Manual de Usuario

Esther Pastor 28 11 2013

Contenido

1.0	Customer Suport Portal	3
1.1	Acceso al Portal	3
1.2	Salir del Portal	3
2.0	Consulta on-line	4
3.0	Creación de un ticket	6
3.1	Adjuntar ficheros	9
3.2	Insertar comentarios	9
3.3	Consultar cambio de estados	10
3.4	Cierre ticket	10

4.0 Informe 1	11
---------------	----

1.0 Customer Support Portal
 A través del portal web podrás gestionar tus consultas
 e incidencias con el departamento de Customer
 Services

1.1 Acceso al Portal

La dirección web para acceder al portal es la siguiente:

www.sage.es/support-midmarket

Pantalla de acceso:

suario ontraseña	
suario ontraseña Entrar	
ontraseña Entrar	
ontraseña Entrar	
Entrar	
Entrar	
Recordarme para la proxima vez.	
la olvidado su contraseña?	
ersion 7.5.2.2151	

Una vez introducidos "Usuario" y "Contraseña" se dará acceso al portal.

1.2 Salir del Portal

Para salir del portal, simplemente deberás hacer click en la opción Desconectar que te aparecerá en el menú superior.

2.0 Consulta on-line Visualizarás todos los tickets de tu empresa en tiempo real

La pantalla principal del portal es la siguiente:

Rienvenid@ Esther Pasto	d								
Sienreinige zourer rosie.	_								
🕀 Recently Viewed 🔻 🕂 Cr	ear ticket 🕜 Ayuda 🕶								
Portal	Tickets								
Tickets	E Herets								
	Cookup Lookup	Results Web Portal All Tickets	Web Portal Closed Tickets	Web Portal Open Tickets					
	Displaying 1 - 26 of 115								
	ld. Ticket	Contacto	Teléfono	Estado	Criticidad	Fec. recibido	Última modificación	Area	Categoria
	001-00-051197	Burguete, Susana	910000001	Open	Medium	14/11/2013	14/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051187	Burguete, Susana	91000001	Open	Medium	14/11/2013	14/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051180	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013	Desarrollo	Fasset
	001-00-051168	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013	Desarrollo	Fasset
	001-00-051157	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013		
	-	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013	Finanzas	Fasset
	÷	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013	Desarrollo	Fasset
	001-00-051127	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013		
	001-00-051118	Pastor, Esther	91000001	Open	Medium	13/11/2013	13/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051117	Burguete, Susana	91000001	Closed	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051107	Serrano, Mónica	910000022	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Tecnico	Collect
	001-00-051098	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Funcional	Collect
	001-00-051097	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Abel Enterprise
	001-00-051087	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Tecnico	Collect
	001-00-051077	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051067	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051057	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051047	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Tecnico	Collect
	001-00-051037	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051027	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Tecnico	Collect
	001-00-051018	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051017	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Tecnico	Collect
	001-00-051010	Trenado, Raúl	9272	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Funcional	Collect
	001-00-051009	Trenado, Raúl	9272	In Process	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051008	Serrano, Mónica	91000022	Open	Medium	12/11/2013	12/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051007	Pastor, Esther	91000001	Waiting	Medium	11/11/2013	11/11/2013	Negocio	Abel Enterprise
	001-00-051005	Burguete, Susana	91000001	Closed	Medium	11/11/2013	11/11/2013		

En ella podrás visualizar todos los tickets dados de alta ordenados de más reciente a más antiguo.

Para pasar de la vista general a la vista detallada de un ticket se hace a través de un click sobre el ticket o del icono "List View".

Bienvenid@ Esther Pastor	1				Desconecta							
🕀 Recently Viewed 👻 🐈 Cre	ear ticket 🕜 Ayuda 🕶											
Portal	□ Ticket - 001-00-051187											
liotets	Información del Contacto											
	Contacto: Nombre Empresa:	Burguete, Susana Pruebas	Teléfono: E-mail:	910000001 susana.burquete@sage.com								
	001-00-051187				M 4 2 of 115 🕨 📰 😫 🛛 🔕							
	Area Hegocia Categoria Sage EPP X3 Versikia: 6 Parche 25 Submit for SpeedSearch			Prioridad: Cliente Indirecto Fecha creación: Estado: Fecha clerrer: Close Tricket	Medum Liti View 14/11/2013 Open							
	Asunto: Descripción: Solución:	Error al entrar en Inven Salta un error cuando ir Graces	tario Itroduzco la fecha en el inventa	nno. Qué es lo que pasa?								
	drag a tab here to show it in this area											
	Informe con los ticket creado Desde: Hasta: Email:	os dentro del rango de fechas incluyendo los susana.burguete@sage.com	que estén pendientesk En	niaj								

El portal dispone de diversas opciones como "Lookup" que te permite buscar un ticket por diversos criterios:

📋 Ticke	ts				
🔍 Lookup	Lookup Results Web P	ortal All Tickets	Web Portal Closed Tickets	Web Portal Open Tickets	
Displaying 1 - 26 o	of 115				? ×
Lookup by:	Id. Ticket	Starting With	ı 💌	🥀 Search	
001-00-051187	Contacto	sana	910000001	Open	Medium
001-00-051180	Teléfono		9272	Open	Medium
001-00-051168	Estado		9272	Open	Medium
001-00-051157	Eec. recibido		9272	Open	Medium
-	Última modificación		9272	Open	Medium
-	Area		9272	Open	Medium
001-00-051127	Categoria		9272	Open	Medium
001 00 051118	Dastor Esthe	-	91000001	Open	Madium

3.0 Creación de un ticket Te enseñamos paso a paso cómo crear un ticket a través del portal

En cualquiera de las pestañas, tienes disponible el botón

Bienvenid @ Esther Pastu @ Visto recientemente •	or/ Crear entradas 🕜 Ayuda	•							Descor
Portal	Entradas	ar Resultados Web Portal: Todas	as entradas Web Portal E	Entradas Cerrado Boletos 1	Web Portal Abierto				👹 Grup
	Viendo 1 - 26 de 106								
	ld. Billete	Contacto	Teléfono	Estado	Criticidad	Fec. recibido	Útima modificación	Área	Categoria
	001-00-051117	Burguete, Susana	910000001	Cerrado	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051107	Serrano, Mónica	910000022	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Tecnico	Recoger
	001-00-051098	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Funcional	Recoger
	001-00-051097	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Abel Empresa
	001-00-051087	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Tecnico	Recoger
	001-00-051077	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051067	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051057	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051047	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Tecnico	Recoger
	001-00-051037	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051027	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Tecnico	Recoger
	001-00-051018	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051017	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Tecnico	Recoger
	001-00-051010	Trenado, Raúl	9272	Ablerto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Funcional	Recoger
	001-00-051009	Trenado, Raúl	9272	En proceso	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051008	Serrano, Mónica	910000022	Abierto	Medio	11/12/2013	11/12/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-051007	Pastor, Esther	91000001	Espera	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Negocio	Abel Empresa
	001-00-051005	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Medio	11/11/2013	11/11/2013		
	001-00-051004	Burguete, Susana	91000001	Abierto	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Tecnico	Recoger Cobros
	001-00-051003	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Sistemas	Sage ERP X3
	001-00-051002	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051001	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-051000	Pastor, Esther	91000001	Cerrado	Alto	11/11/2013	11/11/2013	Negocio	Sage ERP X3
	001-00-050999	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Funcional	XRT Communication
	001-00-050998	Burguete, Susana	91000001	Cerrado	Alto	11/11/2013	11/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3
	001-00-050997	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Desarrolio	Sage ERP X3
	001-00-050996	Trenado, Raúl	9272	Abierto	Medio	11/11/2013	11/11/2013	Finanzas	Sage ERP X3

Este botón te permite crear un ticket nuevo en la aplicación CRM SalesLogix.

Bienvenid@ Esther Pastor!	1					
🕀 Recently Viewed 🔹 🚽 Cre	ar ticket 🕜 Ayuda 🔹					
Portal	📋 Crear Ticket					
	Información del Contacto					
	Contacto: Nombre Empresa:	Pastor, Esther Pruebas	Teléfono: E-mail:	910000001 esther.pastor@sage.com		
	Crear Ticket					
	Unidad Area Categoria Version		Prioridad: Parche: Cliente Indirecto:	Medium	•	Submit SpeedSearch 📝
-	Titulo Descripción:					_
	Crear Ticket					

Por defecto el sistema identificará al usuario logado devolviendo los valores de:

- Contacto (nombre y apellidos del usuario logado)
 - Nombre Empresa (Razón social)
 - Teléfono
 - E-mail

Debes informar de los siguientes campos manualmente:

- Unidad
- Area
- Categoría
- Versión (si corresponde)

Para incidencias del área X3:

Dependency Lookup	Q	Parche:		×
Unidad	Area	Categoria	Version	
X3 XRT	 Desarrollo Finanzas Negocio Sistemas 	Abel Enterprise Fasset Sage ERP X3	130 145 14x 5 6 7	*
	Ŧ	Ŧ	Ŧ	- OK

Para incidencias del área XRT:

Dependency Lookup	Pa Pa		he: to Todivorto:			×
Unidad	Area		Categoria		Version	
X3	 Funcional 	*	Bankkonti	*	8.40 🔺	
XRT	Tecnico		Collect		8.70	-
			Collect BI	=		=
			Collect Cobros	۳		
			Comunicacion Manage			
			Control de extractos			
			Convertidor			
			CTM ADI			
			CTM Cash			-
-	-	Ŧ	CTM Conci	Ŧ	Ψ.	
					OK	

- Parche (si corresponde)
- <u>Cliente indirecto:</u> se informará solo en el caso de Partner. **Se podrá** seleccionar una cuenta asociada en su ficha.
- Prioridad
- <u>Título</u>: asunto de la incidencia
- <u>Descripción</u>: detalle de la consulta o incidencia.
 - Contexto (parámetros)
 - Mensajes de la aplicación (error, informativos o avisos)
 - Trazas de la aplicación
 - Procedimiento a seguir para reproducir la incidencia
 - Información sobre la presencia de posibles desarrollos a medida

Una vez hayas completado la información, debes pulsar en el botón Crear Ticket

Visualizarás un mensaje de confirmación de ticket creado con el número de incidencia asignada:

📋 Crear Ticke	et		
Información del Cor	ntacto		
Contacto: Nombre Empresa:	Pastor, Esther Pruebas	Teléfono: 910000001 E-mail: esther.pastor@sage.com	
Crear Ticket			
Unidad Area Categoria Version	X3 Finanzas Sage ERP X3 145	Prioridad: Medium Parche: Clevete adfreeter Incidencia creada X	Submit SpeedSearch
Titulo Descripción:	prueba prueba	Su incidencia ha sido registrada en el Departamento de Soporte y Mantenimiento, Gracias por su confianza. Nº de Incidencia: 001-00-051217	
Crear Ticket		[nupu	

Además, recibirás un correo electrónico de confirmación de apertura de ticket a la dirección de correo indicada.



Puedes acceder al ticket creado (a través de un click en el nº de ticket), donde consultarás toda la información relativa a este ticket como trazabilidad, situación, resolución, ...:

🔍 Lookup	Lookup Results	Web Portal All Tickets	Web Portal Closed	Tickets Web P	ortal Open Tickets				
Displaying 1 - 1 of	1								
ld. Ticket	Contacto	Teléfono	Estado	Criticidad	Fec. recibido	Última modificación	Cliente Indirecto	Area	Categoría
001-00-051218	Burguete, Susana	91000001	Open	Medium	27/11/2013	27/11/2013		Negocio	Sage ERP X3

r			
📋 Ticket - 001-00-05	51218		
Información del Contacto			
Contacto: Burguete, S Nombre Empresa: Pruebas	iusana Teléfono: E-mail:	910000001 susana.burquete@sage.com	
001-00-051218			🕅 4 1 of 1 🕨 🕅 🚔
Area	Negocio	Prioridad:	Medium
Categoria	Sage ERP X3	Cliente Indirecto Fecha creación:	27/11/2013
Versión:	6	Estado:	Open
Parche	24	Fecha cierre:	
Submit for SpeedSearch 📝		Close Ticket	
Asunto:	Consulta inventario		
Descripción:	Si realizo un inventario, tengo que tener en cuenta e	el stock asignado?	<u>ـ</u>
	Gracias		Ŧ
Solución:			*
			*

Aviso: si necesitas incluir pantallazos, trazas, ficheros, no se te olvide adjuntarlos al ticket.

3.1 Adjuntar ficheros

En un ticket, desde la pestaña de "Attachment" es posible adjuntar ficheros.

			+ 🛯 🖊
			Records 1 -
Attachment 🔺	Modify User	Modify Date/Time	Size
Conexiones goto y dientes	Administrator	14/11/2013 12:21	185 KB
xxx	Administrator	14/11/2013 12:21	11 KB
iid @ Esther Pastor!			
recientemente 🔹 🐈 Crear entradas 🕜 Ayuda 🔹	S Abrir		
📋 Venta de entradas - 001-0	0-051197 🚱 📲 « DSGE + ImD + X3 + Fu	entes + Fuentes X3 V6.5 + • • •	Fuentes X3 V6.5
001-00-051197	Organizar 🔻 Nueva carpeta		🖽 👻 🔝 😧 😐 117 🕨 🕅 🚇
9	Documentos A Nombre	Fecha de modifica Tipo	Tamaño
Área Enar	nzas 📀 Fotos de iCloud	24/10/2012 10:00 Carpeta de a	rchivos
Categoria Sage	ERP X3	28/01/2013 18:16 Carpeta de a	rchivos
Marrián 5	Bibliotecas P23	01/04/2013 10:13 Carpeta de a	rchivos
Parche 25	Documentos	23/10/2013 19:12 Carpeta de a	rchivos
Someter a SpeedSearch V	E Imágenes P25	19/08/2013 14:49 Carpeta de a	rchivos
	Música P26	09/10/2013 15:19 Carpeta de a	rchivos
Asunto: Error	cuando valido una fact 🛛 Vídeos 🔤 📔 Source-X31	/6.5 🛫 24/10/2012 10:04 Carpeta de a	rchivos
Descripción: Al val	idar una factura, me da	07/05/2012 15:24 Archivo SRC	6 KB
" Sin	registro en curso" Equipo 💿 1099465C.	rc 07/05/2012 15:24 Archivo SRC	7 KB
	Sisco local (C:)	Archivo SRC 07/05/2012 15:24 Archivo SRC	23 KB
Solución:	HP_TOOLS (F:) ABICREDES	.src 07/05/2012 15:24 Archivo SRC	83 KB
8	ABICREUN	V.src 07/05/2012 15:24 Archivo SRC	48 KB
	Sedes ((albnas0) - B ABIEPUBA	Archivo SRC 07/05/2012 15:24 Archivo SRC	6 KB 🔻
	Nombre	- Todos I	os archivos 🔹
	Comentarios	Abn	Cancelar
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesorio			
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesorio			4 🖗
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesori			
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesorio Archivo: Seleccionar a	archivo No se ha seleccionado ningún archivo		
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesori Archivo: Seleccionar a Descriación:	Inchiro No se ha seleccionado ningún archivo		
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesori Archivo: Seleccionar a Descripción:	irchiro No se ha seleccionado ringún archivo Guardar		
Cambios de Estado Enviar Los Informes Accesori Archivo: Seleccionar / Descripcide:	irchiro No se ha seleccionado ringún archivo Guardar		Registros
Cambios de Estado Envior Los Informes Accesori Archivo: Seleccionar Descripción:	Inchiro: No se ha seleccionado ningún archivo Guardar Guardar	Fechs / Hora Modificar	Registros : Tamaño

3.2 Insertar comentarios

En un ticket, desde la pestaña de "Comentarios" podrás insertar un comentario una vez que le ticket está creado.

Esta utilidad permitirá que el usuario envíe más información al consultor asignado a la incidencia. Escribe el comentario en el bloque y pulsa el botón Añadir.

Bienvenid@ Esther Pastor	1					Descone
🕀 Recently Viewed 🔹 🐈 Cre	ar ticket 🕜 Ayuda 🗸					
Portal	📋 Ticket - 001-	00-051118				
	Contacto: Nombre Empresa:	Pastor, Esther Pruebas	Teléfono: E-mait	910000001 esther.pastor@sage.com		
	001-00-051118					14 4 1 of 1 🕨 🗐 🖨 🛛 🔾
	Area Categoria Versión: Parche Submit for SpeedSearch 7	Finanzas Sage ERP X3 5 13		Prioridad: Cliente Indirecto Fecha creación: Estado: Fecha cierre: Close Ticket	Medium Gas Gas Motos S.A. 13/11/2013 Open	(v)
	Asunto: Descripción: Solución:	eee				
	Comentarios Cambios de	estado Enviar informes		drag a tab here to show it in this area		
	Comentarios:					Añsdr
	Ipo No hay comentarios.	Fecha,Hora		Com	mentario	

3.3 Consultar cambios de estado

Un ticket puede pasar por diferentes estados antes de ser resuelto. Son los siguientes:

- **Open**: La incidencia ha sido registrada y está en cola a ser tratada.
- In process: El consultor ha comenzado a analizar la incidencia.
- Waiting: El consultor está esperando información/respuesta por parte del cliente.
- I+D: La incidencia se ha escalado a I+D y se espera respuesta de resolución.
- **TechClose:** El consultor ha dado una solución y se espera confirmación por parte del cliente.
- **Closed**: Se confirma que la incidencia está solucionada.

En un ticket, desde la pestaña de "Cambios de estado" podrás consultar la trazabilidad del tickets en cuanto a estados por los que ha pasado.

3.4 Cierre ticket

En un ticket, tienes disponible la opción de cierre de ticket.

A través del botón **Close Ticket** cerrarás definitivamente el ticket. Recibirás un correo electrónico de confirmación de cierre de ticket a la dirección de correo indicada.



4.0 Informe

A través del portal podrás obtener un listado con todas las incidencias reportadas

Accede a cualquier ticket y en la pestaña "Envío informes", selecciona un rango de fechas. Por defecto, te propondrá tu cuenta de correo para el envío del informe aunque podrás modificarlo:

Bienvenid@ Esther Pastor	1					
🛞 Recently Viewed 🔹 🛶 Cre	ear ticket 🕜 Ayuda 🗸					
Portal	📋 Ticket - 001-0	00-051118				
U HORES	Información del Contac	to				
	Contacto: Nombre Empresa:	Pastor, Esther Pruebas	Teléfono: E-mail:	910000001 esther.pastor@sade.com		
	001-00-051118					14 4 1 of 1 🕨 🕅 🛅
	Area Categoria Versión: Parche Submit for SneadSaarch [7]	Finanzas Sage ERP X3 5 13		Prioridad: Cliente Indirecto Fecha creación: Estado: Fecha cierre:	Medium Gas Gas Motos S.A. 13/11/2013 Open	¥
	Asunto: Descripción:	eee eeeee		(LIVE TIME)		
	Solución:					
	Comentarios Cambios de e	estado Enviar informes	drag a	tab here to show it in this area		
	Informe con los ticket creado Desde: Hasta: Email:	os dentro del rango de fechas incluyendo 01/11/2013 13/11/2013 esther.pastor@sage.com	los que estén pendientesi: Enviar]		

Una vez seleccionado el rango, pulsa el botón "Enviar" y la aplicación te hará llegar por mail el informe con el resultado.

En el informe te aparecerán todos los tickets registrados entre las fechas seleccionadas, así como los tickets pendientes de resolución de fechas anteriores.

Ejemplo:

Tickets creados entre el 01 de noviembre de 2013 y el 13 de noviembre de 2013 , además de los pendientes desde el 1 de enero de 2011 Resumen de tickets:					
001-00-042533	Open CATEGORY :	02/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042543	Open CATEGORY :	02/02/2011		Serrano, Mónica	pruebas informatica
001-00-042553	Open CATEGORY :	02/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042554	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042555	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042563	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042573	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042583	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	
001-00-042593	Open CATEGORY :	03/02/2011		Serrano, Mónica	

