

eRequest Management Portal

Instrucciones de uso para clientes del Portal eRequest

Contenido

Resumen	1
Acceso al portal eRequest.....	2
Crear un nuevo eRequest	3
Adjuntar documentos de apoyo o capturas de pantalla	5
Importancia de seleccionar la criticidad correcta.....	7

Resumen

Para ayudar a reducir los tiempos de respuesta de los tickets desde los equipos de atención al cliente y mejorar la eficiencia, estamos en proceso de migración al portal de gestión de solicitudes electrónicas de WiseTech Global (eRequest Management Portal).

Este portal permite a los clientes plantear y gestionar de forma centralizada todas las solicitudes de asistencia, y ofrece la posibilidad de plantear solicitudes directamente a los equipos de atención al cliente implicados. Una vez enviada una solicitud electrónica, se puede hacer un seguimiento de la actividad de la incidencia directamente a través del portal eRequest.

Todas las solicitudes de asistencia pasarán al portal eRequest a partir del **10 de octubre**.

Las consultas enviadas a info.sopORTE@taric.es, info.normativa@taric.es, info.sopORTE@tarictrans.es y oea@taric.es, dejarán de procesarse a partir de esta fecha.

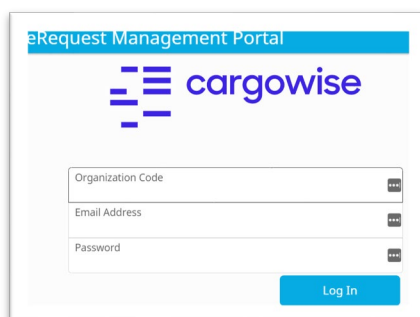
Se aconseja solicitar el acceso al portal eRequest antes de esta fecha para evitar retrasos en la gestión de sus consultas.

Se puede acceder al portal eRequest a través de un inicio de sesión de [MyAccount login](#).

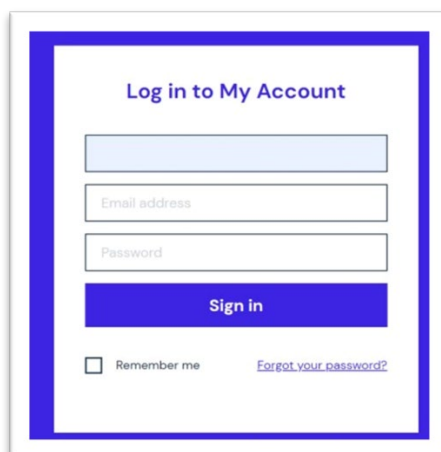
Si no conoce sus credenciales de MyAccount, envíe un correo electrónico a comercial@taric.es para gestionar su acceso.

Acceso al portal eRequest

Para acceder al portal, por favor, identifíquese en MyAccount,
<https://myaccount-portal.cargo.wise.com/myaccount/Login/LoginLite.aspx>



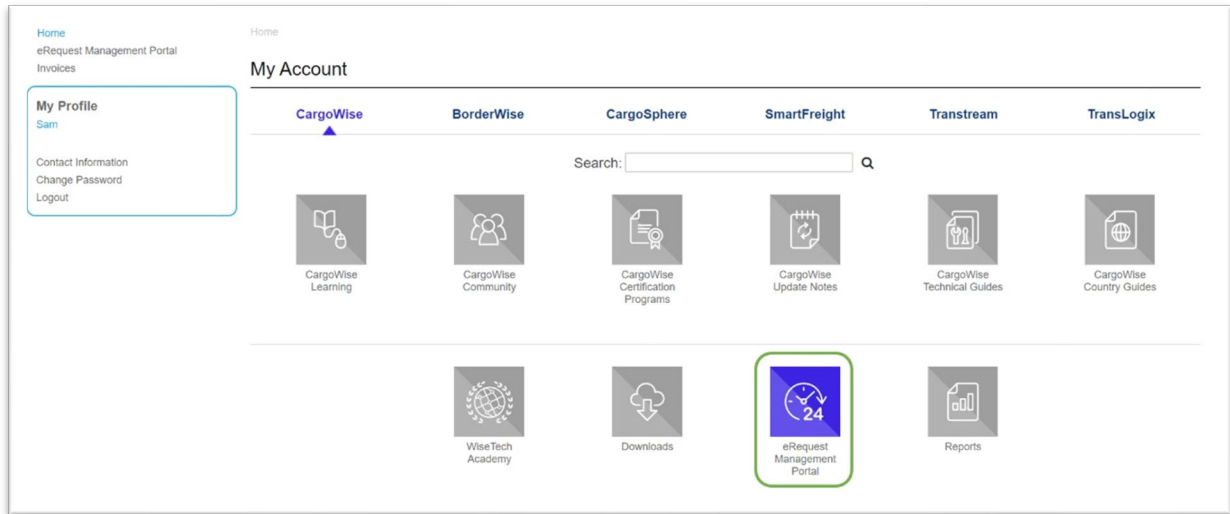
The screenshot shows the 'eRequest Management Portal' login page for 'cargowise'. It features a blue header with the title and the 'cargowise' logo. Below the logo are three input fields: 'Organization Code', 'Email Address', and 'Password', each with a small eye icon for visibility control. A blue 'Log In' button is positioned at the bottom right of the form.



The screenshot shows the 'Log in to My Account' page. It has a blue border and a blue header with the title. Below the title are three input fields: a blue one, 'Email address', and 'Password'. A blue 'Sign in' button is at the bottom. At the bottom left, there is a 'Remember me' checkbox, and at the bottom right, there is a link for 'Forgot your password?'.

Si no conoce sus credenciales para MyAccount credentials, por favor envíe un mail a comercial@taric.es, le enviarán los detalles para que pueda acceder.

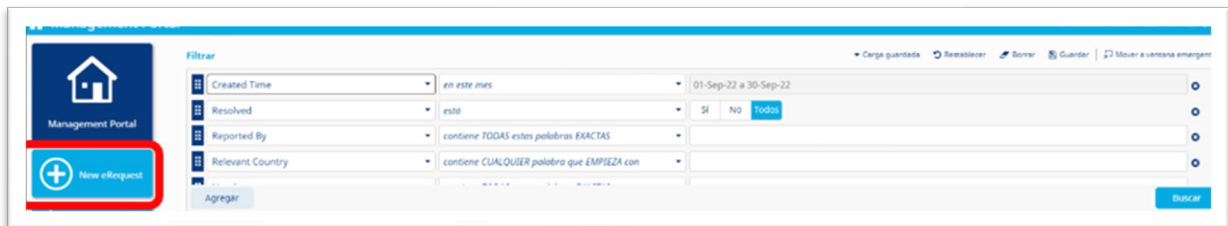
A continuación, seleccione el eRequest Management Portal, que le dirigirá al portal:



Nota: Para facilitar futuros accesos, puede guardar en favoritos este link <https://myaccount-portal.cargowise.com/Portals/inc/Desktop#/login> . Por favor, anote sus datos de acceso a MyAccount, que serán necesarios para acceder directamente al Portal eRequest.

Crear un nuevo eRequest

Para crear una nueva incidencia, haga clic en el botón New eRequest:



Se abrirá una página en la que registrará los detalles de su incidencia. La información que se le pedirá que rellene incluye:

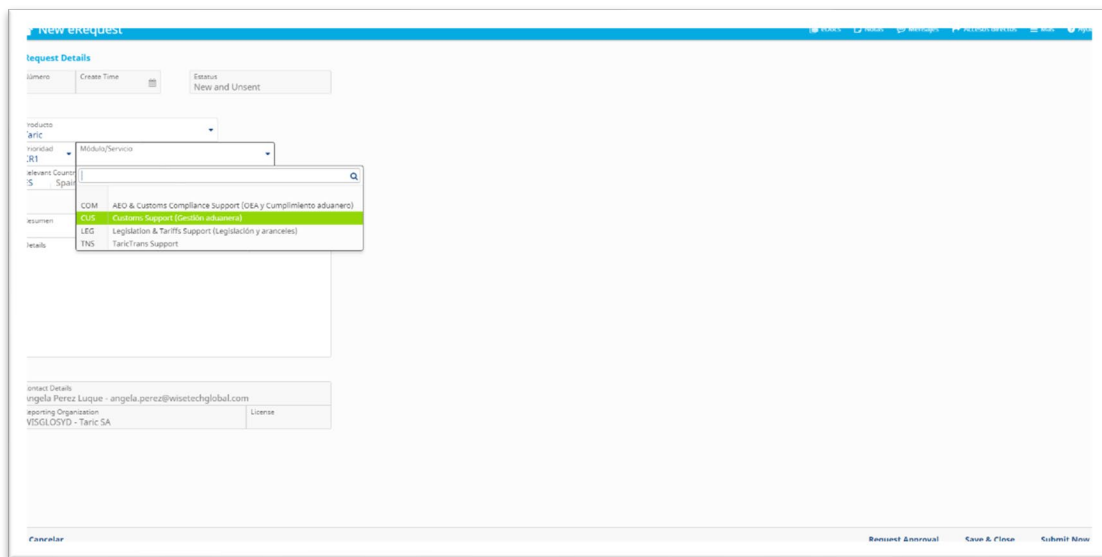
Desde la selección desplegable:

- **Producto** = TRC (Taric).
- **Criticidad** (consulte la lista de criticidades en la sección. Seleccione de la criticidad correcta para asegurarse de que selecciona la criticidad correcta)

- **Módulo/Servicio** Seleccione el/los módulo(s) pertinente(s). Por ejemplo: CUS– Gestión aduanera (Customs management) para Soporte o LEG– Legislación y aranceles (Legislation & tariffs) para Normativa.

Resumen: incluya aquí el tema de su incidencia

Detalles: Proporcione toda la información posible sobre su consulta. Cuanta más información proporcione, más clara será su solicitud para el equipo de atención al cliente correspondiente.



Si tiene capturas de pantalla o documentación de apoyo que desee añadir, puede adjuntarlas a la pestaña denominada eDocs.

Puede enviar sus incidencias sin documentos de apoyo haciendo clic en el botón **“Submit now”**.

Nota: Si selecciona el botón **“Save & Close”**, su incidente NO se enviará al equipo de soporte correspondiente. Su incidencia sólo se enviará al equipo de Taric una vez haya hecho clic en el botón **“Submit now”**.

Una vez que hayamos recibido la solicitud electrónica, se enviará un acuse de recibo por correo electrónico, véase el ejemplo siguiente.



Nota: Este mail se genera en inglés por defecto, si bien cualquier intercambio de información futuro quedará registrado en español. Para cualquier otro intercambio relacionada con su consulta, responda directamente a su correo electrónico de confirmación. Si necesita comunicar un asunto distinto, deberá plantear un NUEVO eREQUEST.

Adjuntar documentos de apoyo o capturas de pantalla

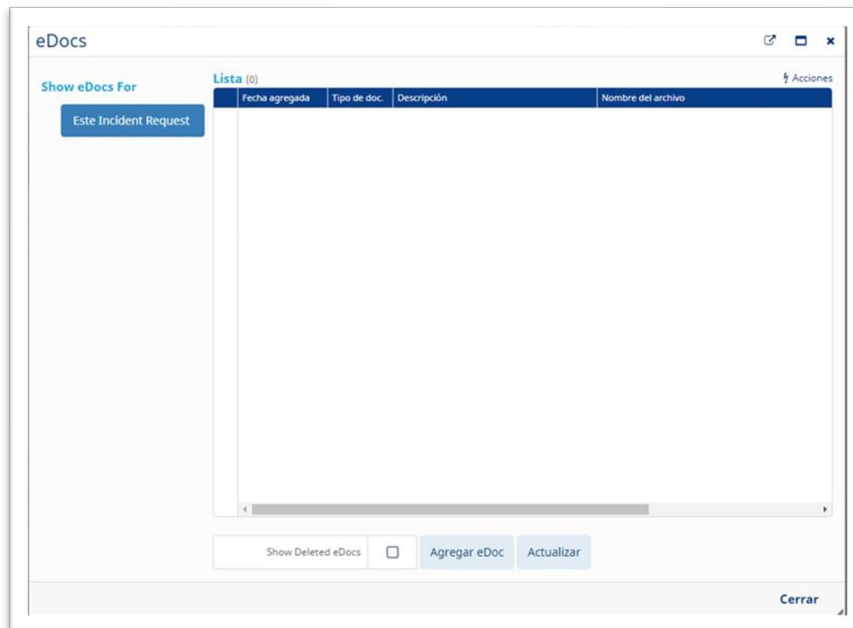
Haga clic en la pestaña eDocs.

Si no ha lanzado su consulta, aparecerá el siguiente mensaje:

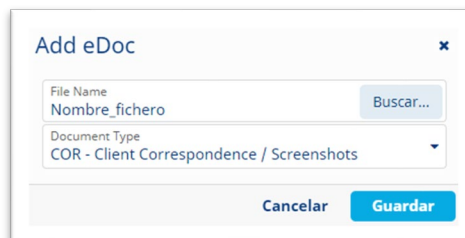


Haga clic en el botón **Guardar y continuar**, que abrirá la ventana de eDocs.

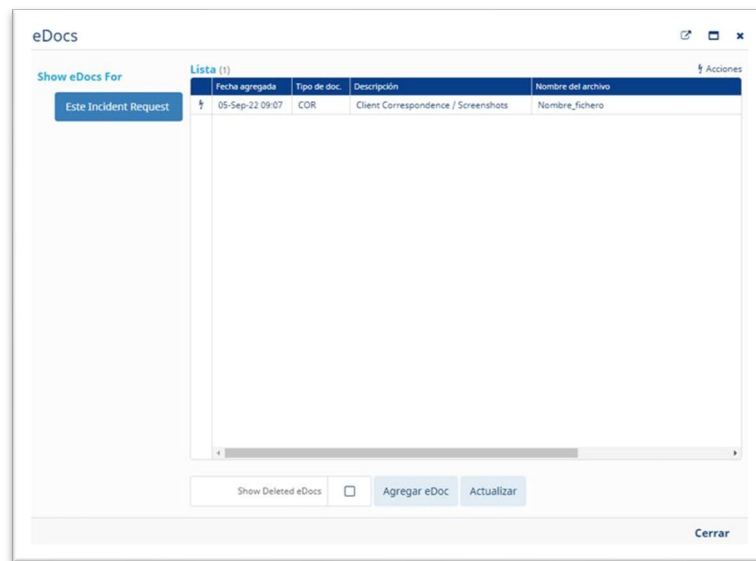
Haga clic en el botón **Añadir eDoc**, que le permitirá buscar el documento en sus archivos:



Seleccione su archivo y el tipo de documento COR en el menú desplegable, y luego haga clic en **Guardar**.



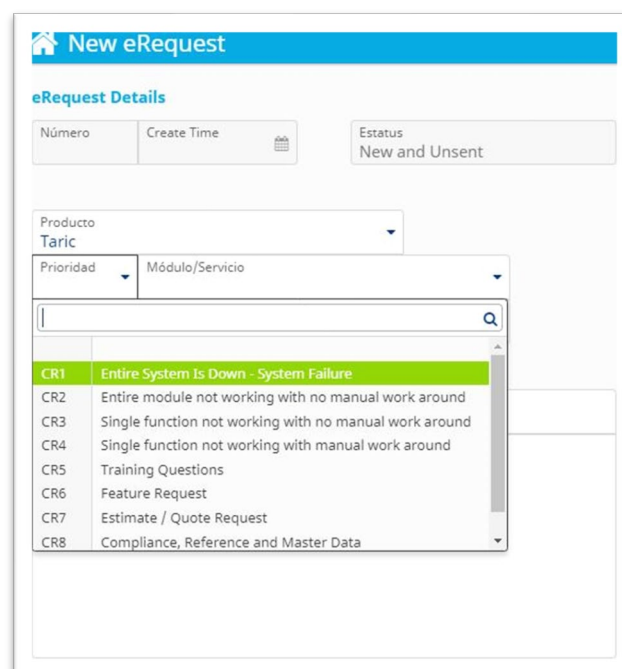
Verá el documento adjunto en la lista de eDocs. A continuación, puede hacer clic en **Cerrar**, lo que le llevará de nuevo a su incidencia.



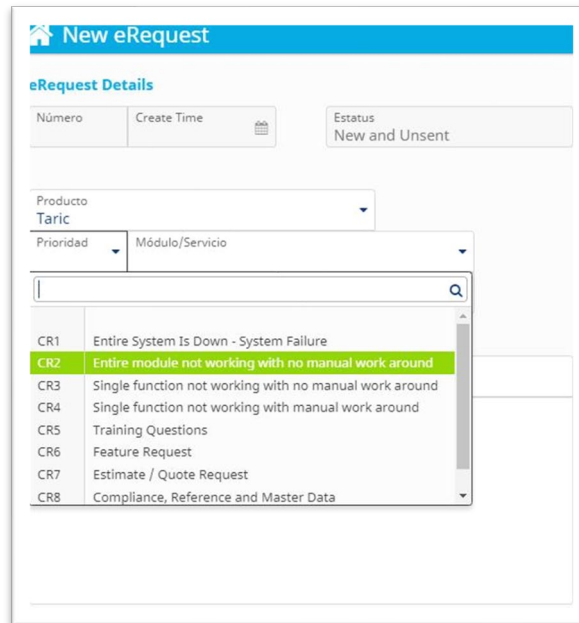
Una vez que haya adjuntado todos los documentos pertinentes, haga clic en el botón **Enviar ahora**, situado en la parte inferior derecha de la pantalla.

Importancia de seleccionar la criticidad correcta

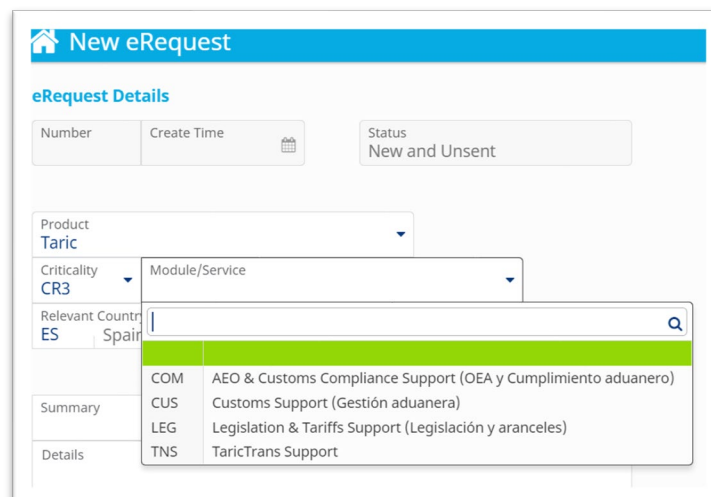
- **CR1:** ningún usuario dispone de acceso a la aplicación
-



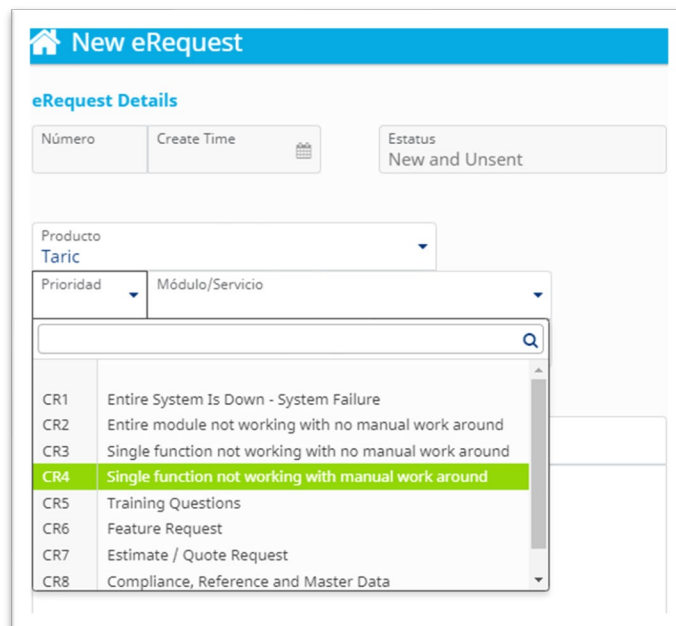
- **CR2:** ningún usuario puede acceder un determinado menú/ funcionalidad, p.e. no permite acceso a Tdocs.
-



- **CR3:** Una única funcionalidad ha dejado de funcionar o no está disponible, y no hay una opción alternativa disponible, p.e. no se genera apunte en el módulo de garantías, no imprime, no se procesa envío EDI.



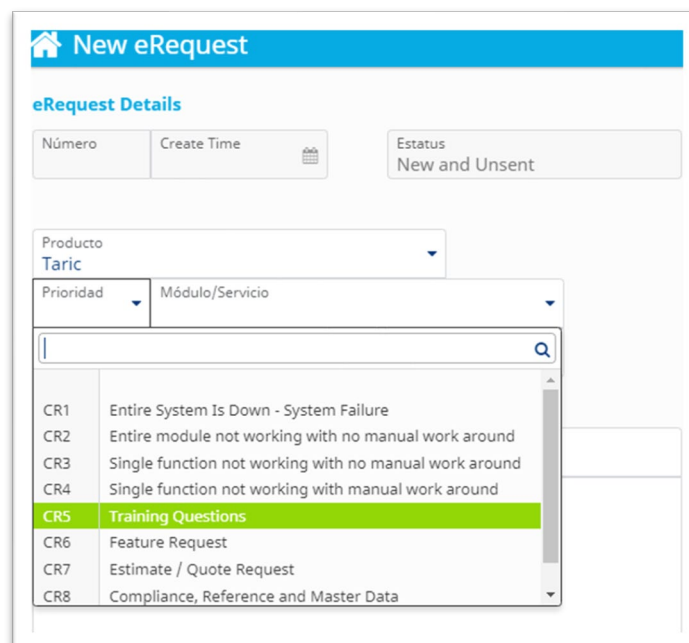
- **CR4:** Idem a CR3, pero existe una alternativa al problema.



The screenshot shows the 'New eRequest' form. The 'eRequest Details' section includes fields for 'Número', 'Create Time', and 'Estatus' (New and Unsent). The 'Producto' dropdown is set to 'Taric'. The 'Prioridad' and 'Módulo/Servicio' dropdowns are open, showing a list of request types. CR4, 'Single function not working with manual work around', is highlighted in green.

Código	Descripción
CR1	Entire System Is Down - System Failure
CR2	Entire module not working with no manual work around
CR3	Single function not working with no manual work around
CR4	Single function not working with manual work around
CR5	Training Questions
CR6	Feature Request
CR7	Estimate / Quote Request
CR8	Compliance, Reference and Master Data

- **CR5:** Necesito ayuda para completar una determinada transacción, p.e. ¿cómo indico el documento XXX en el DUA?



The screenshot shows the 'New eRequest' form. The 'eRequest Details' section includes fields for 'Número', 'Create Time', and 'Estatus' (New and Unsent). The 'Producto' dropdown is set to 'Taric'. The 'Prioridad' and 'Módulo/Servicio' dropdowns are open, showing a list of request types. CR5, 'Training Questions', is highlighted in green.

Código	Descripción
CR1	Entire System Is Down - System Failure
CR2	Entire module not working with no manual work around
CR3	Single function not working with no manual work around
CR4	Single function not working with manual work around
CR5	Training Questions
CR6	Feature Request
CR7	Estimate / Quote Request
CR8	Compliance, Reference and Master Data

- **CR9:** Petición de servicio, p.e. duda en partida arancelaria, captura de respuesta de la AEAT tras caída del sistema...

The screenshot shows the 'New eRequest' form. At the top, there is a blue header with a home icon and the text 'New eRequest'. Below this is the 'eRequest Details' section. It contains three input fields: 'Número', 'Create Time' (with a calendar icon), and 'Estatus' (with the value 'New and Unsent'). Below these is a 'Producto' dropdown menu with 'Taric' selected. Underneath is a 'Prioridad' dropdown menu and a 'Módulo/Servicio' dropdown menu. The 'Módulo/Servicio' dropdown is open, showing a search bar and a list of options. The option 'CR9 Service Request' is highlighted in green. The other options in the list are: CR1 Entire System Is Down - System Failure, CR2 Entire module not working with no manual work around, CR3 Single function not working with no manual work around, CR4 Single function not working with manual work around, CR5 Training Questions, CR6 Feature Request, CR7 Estimate / Quote Request, and CR8 Compliance, Reference and Master Data.