

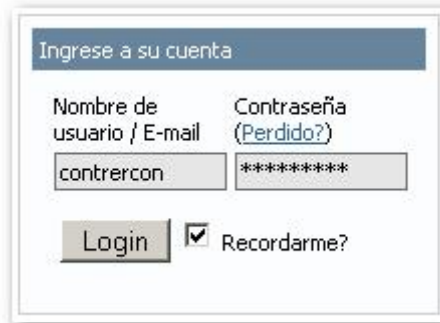
CENTRO DE SOPORTE EUPHORIA-NET

ACCESO PARA USUARIOS

Para hacer uso de su cuenta en el centro de soporte de Euphoria-net debe seguir los siguientes pasos:

INGRESANDO AL CENTRO DE SOPORTE

Ingrese su nombre de usuario y contraseña en el Cuadro de Login que se encuentra ubicado en la parte izquierda de la ventana del centro de soporte, y presione Login para ingresar.



Formulario de inicio de sesión con el título "Ingrese a su cuenta". Incluye campos para "Nombre de usuario / E-mail" (contiene "contrercon") y "Contraseña (Perdido?)" (contiene "*****"). Hay un botón "Login" y una casilla de verificación "Recordarme?" que está marcada.

ENVIANDO UNA PREGUNTA

Cuando ha ingresado al Centro de Soporte puede observar la ventana principal de opciones del usuario. Para ingresar un requerimiento de soporte, de clic en "Hacer una Pregunta"



Panel de opciones del usuario con varias secciones:

- Preguntas relacionadas:** Artículo de prueba - Como apago un computador?
- Autenticado:** Bienvenido Edwin C. Si ud no es Edwin C, por favor finalice la sesión.
- Buscar:** Campo de búsqueda con botón "Buscar".
- Base de Conocimiento:** Nuestra base de datos contiene 1 articulos que pueden responder a su pregunta. Puede navegar nuestros articulos o puede buscar por una solución especifica.
- Sus preguntas:** Ver las 1 preguntas que ingresa anteriormente.
- Hacer una pregunta:** Si usted tiene una pregunta que no es respondida por nuestra base de conocimiento, por favor escribala aquí.
- Su cuenta:** La seccion Cuenta permite modificar su perfil, actualizar las notificaciones de nuestra base de conocimiento y cambiar su contraseña.

A continuación se muestra un formulario en el cual usted puede ingresar la pregunta que desea formular al equipo técnico del Centro de Soporte:

Hacer una pregunta

Detalles de usuario

Su dirección de e-mail: [Agregar una dirección de correo alternativa.](#)

Compañía:

Propiedades de la pregunta

Asunto:

Categoría:

Prioridad:

Su pregunta

Realizar requerimientos de soporte

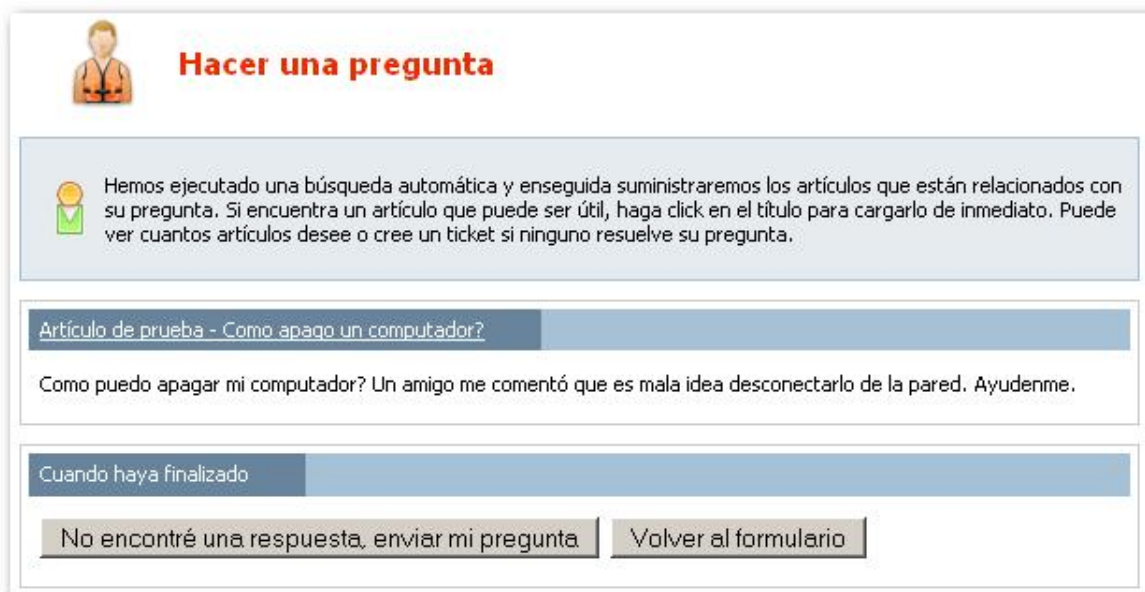
Los datos que deben ir en el formulario son:


- Su dirección de e-mail: es el correo de identificación de usuario.
- Compañía: Seleccione su compañía.
- Asunto: coloque aquí el título del asunto al que se refiere su pregunta.
- Categoría: seleccione la categoría a la cual pertenece su pregunta, por ejemplo si es sobre algún aspecto técnico seleccione Soporte.
- Prioridad: seleccione la prioridad que tiene su requerimiento.
- Su pregunta: este espacio está destinado para que redacte su requerimiento. Es importante que coloque la mayor cantidad de datos posibles que ayuden al técnico a ubicar el inconveniente al que se refiere.
- Puede enviar un adjunto: Es posible incluir algún tipo de archivo que ilustre la pregunta.


Para enviar su pregunta presione el botón “Enviar Pregunta” ubicado al final del formulario.

Antes de enviar la pregunta, El Centro de Soporte realiza una búsqueda de forma automática de artículos presentes en la base de datos que puedan dar solución a

su requerimiento. Si no encuentra solución a su inconveniente de esta forma, presione el botón “No encontré una respuesta, enviar mi pregunta” ubicado en la parte inferior de la ventana para completar el envío de su requerimiento a los técnicos del Centro de Soporte.



 **Hacer una pregunta**

 Hemos ejecutado una búsqueda automática y enseguida suministraremos los artículos que están relacionados con su pregunta. Si encuentra un artículo que puede ser útil, haga click en el título para cargarlo de inmediato. Puede ver cuantos artículos desee o cree un ticket si ninguno resuelve su pregunta.

[Artículo de prueba - Como apago un computador?](#)


Como puedo apagar mi computador? Un amigo me comentó que es mala idea desconectarlo de la pared. Ayudenme.



[Cuando haya finalizado](#)

[No encontré una respuesta, enviar mi pregunta](#) [Volver al formulario](#)

CONSULTANDO PREGUNTAS Y RESPUESTAS

Para ver las preguntas que usted ha enviado y las respuestas recibidas, de clic en el botón “Sus Preguntas” ubicado en la parte superior de la ventana del Centro de Soporte o en el enlace que encuentra en la ventana principal de opciones.



 Base de Conocimiento  Hacer una pregunta  **Sus preguntas**  Su cuenta

Cuando se abre la nueva pantalla, encontrará en la parte inferior una tabla con el historial de preguntas enviadas al centro de soporte la cual contiene los siguientes datos: Referencia de la Pregunta, Asunto, Estado, Categoría, Prioridad y Fecha creada.

las siguientes 4 preguntas coinciden con las opciones seleccionadas

Referencia de la pregunta	Asunto	Estado	Categoría	Prioridad	Fecha creada
1010-TYZC-9298	como es mi usuario	Cerrado (Tue, 16th Oct 2007)	General	Emergencia	Tue, 16th Oct 2007
1489-WRUS-0978	pregunta1	Cerrado (Tue, 16th Oct 2007)	General	Normal	Tue, 25th Sep 2007
4839-AFKC-7262	Prueba	Cerrado (Tue, 16th Oct 2007)	General	Normal	Tue, 25th Sep 2007
3111-WIGJ-1979	PruebaNuevo	Abierto	General	Baja	Tue, 16th Oct 2007

Los estados en que se puede encontrar una pregunta son

- Abierto: sin técnico asignado
- Esperando al Usuario: el técnico ha revisado la pregunta pero solicita más información al usuario.
- Cerrado: la pregunta tiene respuesta definitiva por parte del técnico.

Para ver el flujo de información de clic sobre el número de Referencia de la pregunta de su interés.

Al ingresar se muestra el historial de mensajes entre el usuario y el técnico relacionados con la pregunta en cuestión.

Mensaje(s) de esta pregunta

1 Mensaje de usted en Mon, 8th Oct 2007 9:30 pm

los comentarios que se realizan en el portal no están siendo notificados a la cuenta de correo configurada para el efecto, por favor revisar y comentar

2 Mensaje por técnico en Tue, 16th Oct 2007 2:47 pm

> los comentarios que se realizan en el portal no están siendo notificados a la cuenta de correo configurada para el efecto, por favor revisar y comentar

From: tecnico [mailto:ame@euphoria-net.com]
 Sent: Martes, 09 de Octubre de 2007 10:04 a.m.
 To: 'Edwin C'
 Cc: 'sopORTE@euphoria-net.com'
 Subject: RE: Comentarios

Buenos Días

Si por algún motivo la pregunta necesita ser reabierto, de clic en el enlace ubicado en la parte inferior de la ventana.

Esta pregunta está cerrada, para responderla en necesario [reabirla](#).