



StockWare

PORTAL DE SOPORTE

GUÍA DE USUARIO

v1.0
11.03.2014

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta guía es proporcionar al usuario la información necesaria para realizar las siguientes tareas:

- Registrarse en el portal de soporte de StockWare
- Crear un ticket de soporte
- Administrar tickets activos
- Administrar datos de usuario

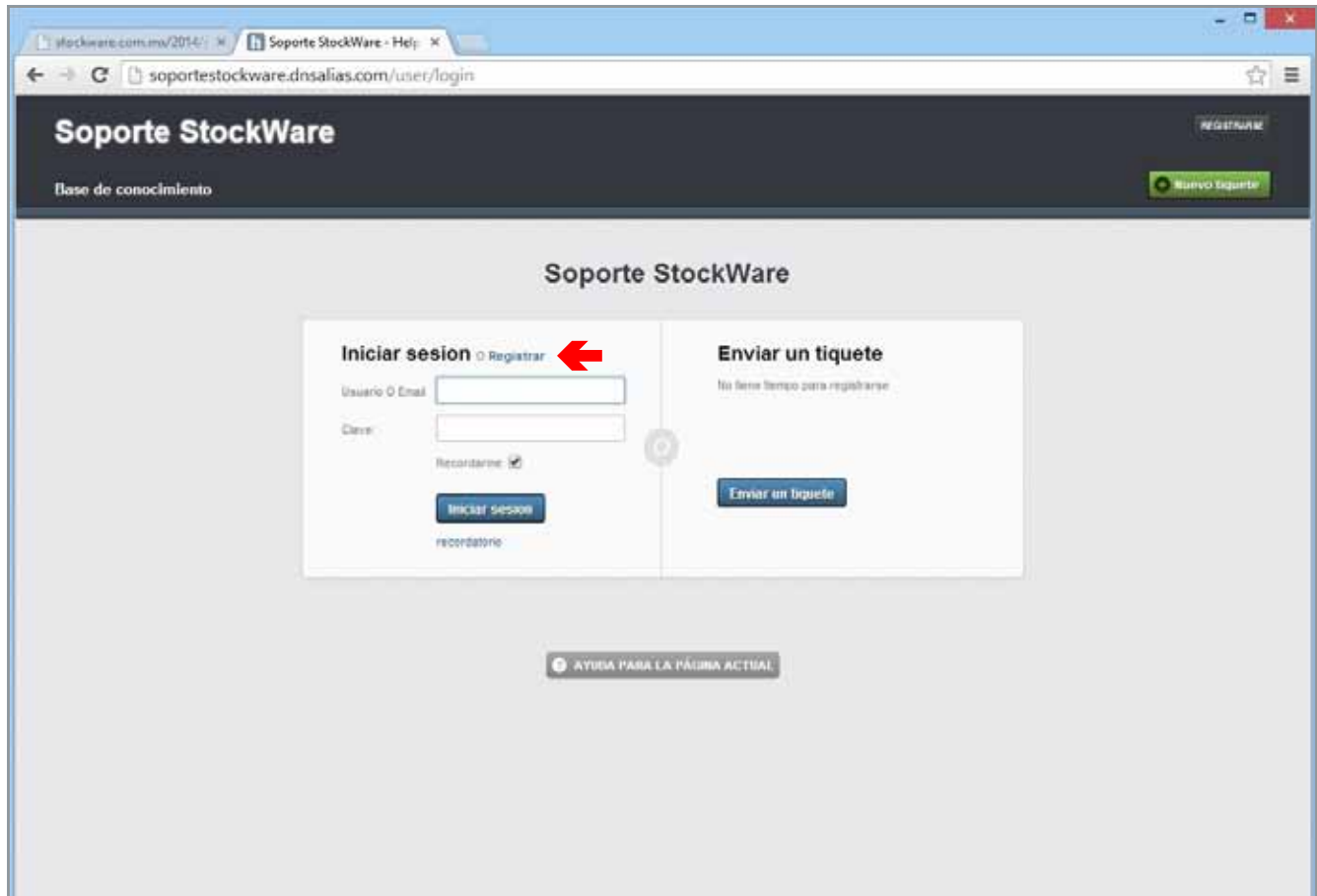
REGISTRO EN EL PORTAL DE SOPORTE

Ingrese a la página principal de StockWare: <http://stockware.com.mx/>

Una vez que se encuentre aquí, de clic en la pestaña de **Soporte Técnico** y del menú que se despliega, seleccione la opción de **Solicitar Soporte**.



La página inicial del portal es donde se inicia una sesión, o bien, si no tiene una cuenta de usuario, puede registrarse y crear una nueva cuenta. Para registrarse en el portal de clic en **Registrar** para llenar el formulario de nuevo usuario.



NOTA:

Es posible crear tickets desde esta página sin registrarse o iniciar una sesión, pero esto no se recomienda ya que al crear tickets sin estar conectado como un usuario, el sistema crea una cuenta provisional (*la cual se le envía por correo electrónico*) que no tiene ningún dato o información personal lo cual puede causar problemas (*si posteriormente se le olvida modificar los datos de su cuenta provisional*) en cuanto a las respuestas a sus tickets.

El formulario de registro para un nuevo usuario solicita un nombre de usuario, una dirección de correo electrónico existente, una contraseña y la confirmación de esta, su nombre y apellido, un número de teléfono existente, su ubicación y el idioma que prefiere (*el idioma predeterminado es español*). Al final del formulario hay un campo en donde debe ingresar el código que se muestra en la parte izquierda posterior.

Todos los campos marcados con un * **son obligatorios**.

Registrar

* Usuario [Comprobar la disponibilidad](#)

* Email

* Clave ← **Contraseña**

* Confirm password ← **Confirme contraseña**


Nombre

Apellido

Número de teléfono

Ubicación

Idioma

 ← **Ingrese el código mostrado**

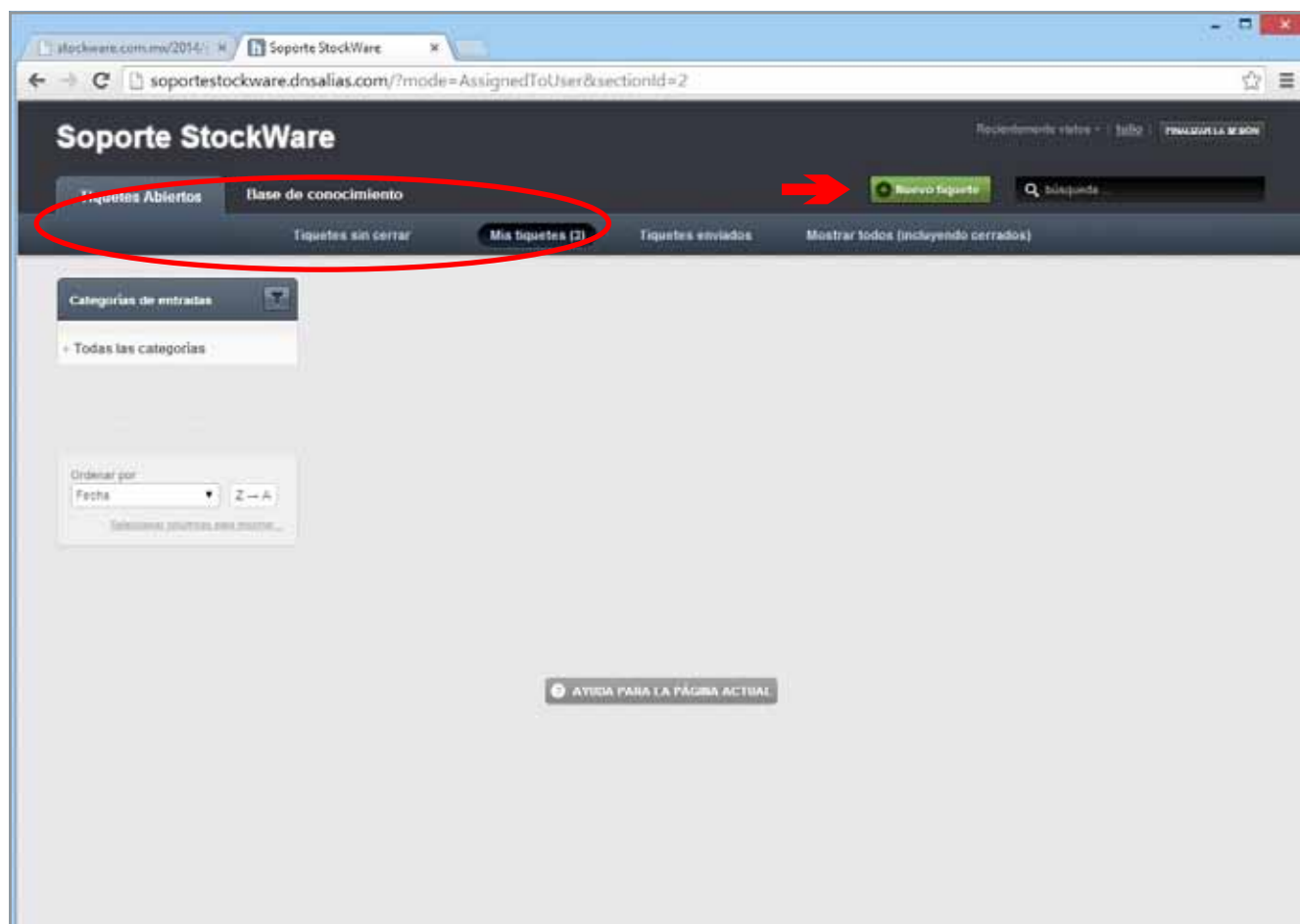
Una vez que complete el formulario, de clic en el botón de **Registrar** para continuar.

NOTA:

Después de completar este paso, el sistema le enviará un mensaje de bienvenida al portal de soporte StockWare por correo electrónico (*a la dirección de correo que usted haya provisto*) con sus datos de usuario.

CREACIÓN DE TICKETS

Una vez que se haya dado de alta en el portal, el sistema lo redireccionará a la página de creación de tickets. Puede crear su primer ticket inmediatamente, o bien, si lo prefiere, regresar al menú inicial de usuario. En el menú de usuario hay un botón verde en la parte derecha superior que dice **Nuevo Tiquete**. Al dar clic en este botón, podrá regresar a la página de creación de tickets.



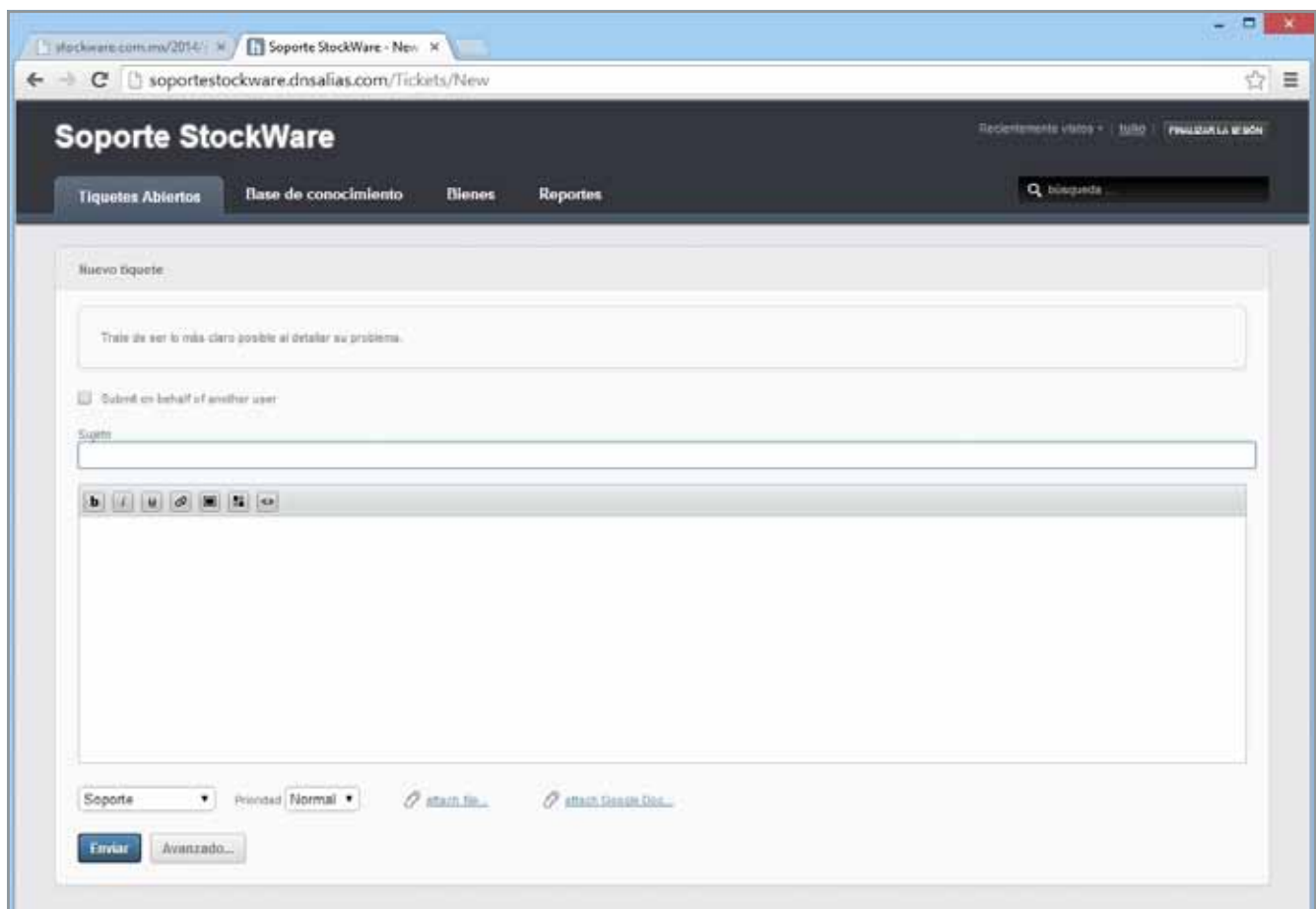
En el menú principal de usuario hay dos pestañas: **Tickets abiertos** y **Base de Conocimiento**. La base de conocimiento contiene información sobre los problemas más comunes. La pestaña de tickets abiertos contiene dos subcategorías: **Tickets sin cerrar** y **Mostrar todos**. Los tickets sin cerrar son todos sus tickets activos y para ver todos, incluyendo los tickets cerrados, seleccione la opción de mostrar todos.

En la página para crear un nuevo ticket se muestran dos campos, uno para ingresar el asunto del ticket y el otro para detallar la descripción de su problema.

En la parte posterior de la página, se encuentran varias opciones de categorización para el ticket.

La primera es el departamento o categoría en donde desea publicar su ticket. Existen tres departamentos o categorías: **Ventas, Soporte a Distribuidores y Soporte.**

La segunda opción es la prioridad de su ticket. Esto es para que los agentes de soporte de StockWare puedan identificar los tickets con prioridades más altas.

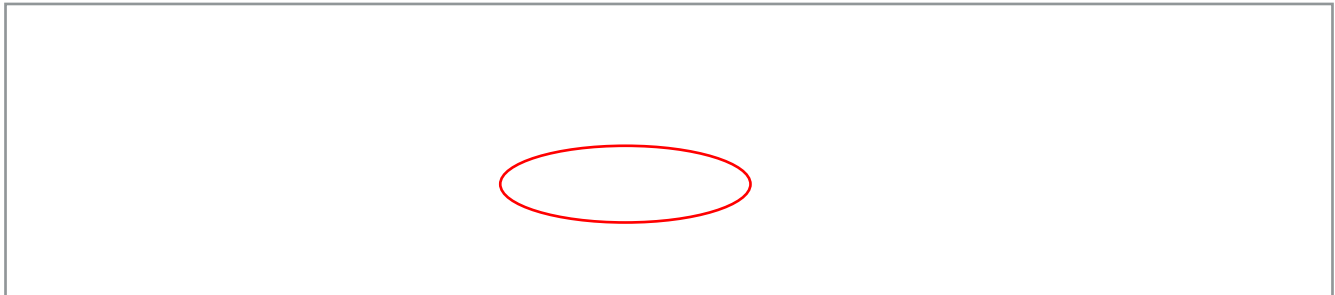
The image shows a screenshot of a web browser displaying the 'Nuevo ticket' (New ticket) form on the StockWare support portal. The browser's address bar shows the URL 'soportestockware.dnsalias.com/Tickets/New'. The page header includes the 'Soporte StockWare' logo and navigation tabs for 'Tiquetes Abiertos', 'Base de conocimiento', 'Bienes', and 'Reportes'. A search bar is also present. The main form area is titled 'Nuevo ticket' and contains a large text input field with the instruction 'Trate de ser lo más claro posible al detallar su problema.' Below this is a checkbox for 'Submi en behalf of another user' and a 'Subject' field. A rich text editor with various icons is positioned below the subject field. At the bottom of the form, there are dropdown menus for 'Soporte' and 'Prioridad' (set to 'Normal'), along with 'attach file...' and 'attach Google Doc...' buttons. The form concludes with 'Enviar' and 'Avanzado...' buttons.

NOTA:

Tome en cuenta que el departamento de soporte atiende a varios clientes cada día, por lo cual es muy importante que solo use prioridades altas cuando realmente se requiere ya que al asignar una prioridad alta a un problema menor puede causar conflictos para la resolución de otros tickets que realmente necesitan atención inmediata.

Portal de Soporte StockWare: Guía de Usuario

La tercera opción es para anexas archivos al ticket. De clic en el enlace **attach file** para abrir una ventana del explorador de su equipo, localice el archivo que desea anexas y confirme su selección.

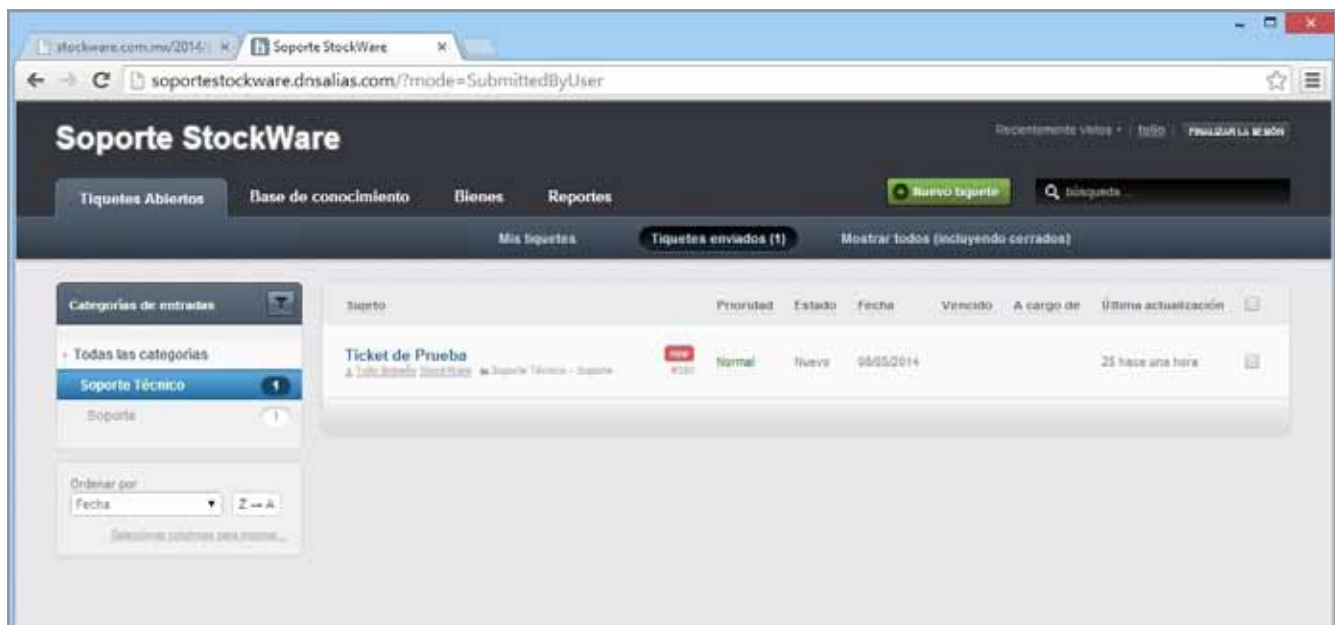


Es posible anexas más de un archivo al ticket. Conforme vaya agregando archivos, estos se irán desplegando en una lista debajo del enlace de **attach files**.

La última opción es para anexas archivos de su cuenta de Google Docs.

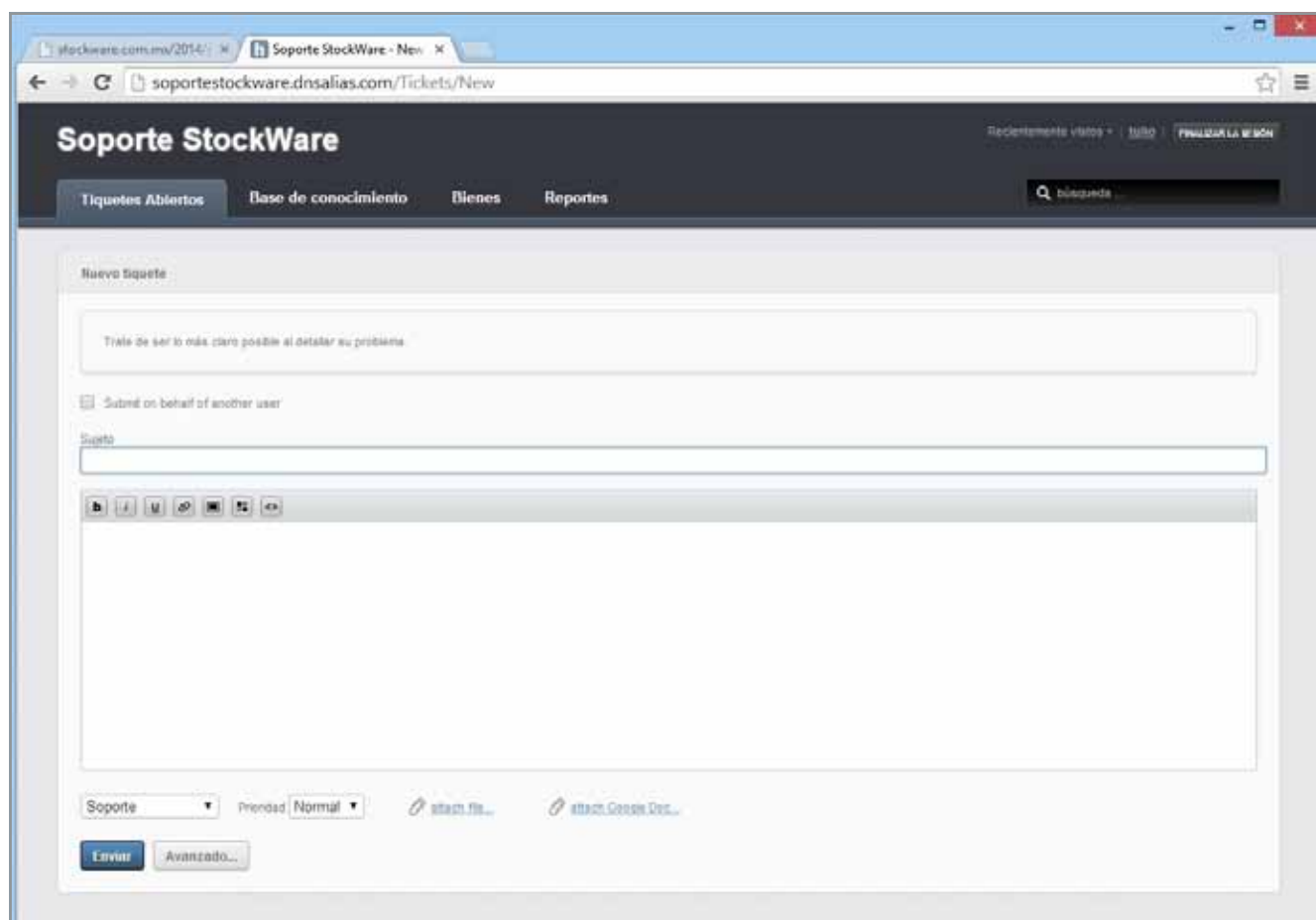
Una vez que haya terminado de describir el problema y tenga las opciones de categorización y archivos anexos configurados de acuerdo a sus necesidades, de clic en el botón de **Enviar** para publicar su ticket en el portal y al departamento que seleccionó.

Todos sus tickets aparecen en la página principal del usuario con sus prioridades asignadas, el estado de atención, la fecha, el agente a cargo del ticket y su última actualización.



El sistema le enviará una notificación por correo electrónico al momento en que su ticket sea creado en el portal y cuando este reciba alguna respuesta o actualización.

Para escribir una respuesta en su ticket, simplemente de clic en el ticket que desea modificar y se abrirá la página correspondiente a ese ticket.



En esta pagina podra ver respuestas anteriores pertenecientes al ticket (*tanto de usuarios como del personal de soporte*). También tiene un campo de texto en donde puede escribir una nueva respuesta.

En la parte derecha de esta página, se encuentra un panel en el cual puede modificar varios parámetros del ticket como prioridad y categoría o departamento. También puede consultar los datos del ticket como la fecha y el agente de soporte que lo esta atendiendo.

ADMINISTRACIÓN DE DATOS DE USUARIO

Una vez que se haya dado de alta en el portal, el sistema lo redireccionará a la página de creación de tickets. Puede crear su primer ticket inmediatamente, o bien, si lo prefiere, regresar al menú inicial de usuario. En el menú de usuario hay un botón verde en la parte derecha superior que dice **Nuevo Tiquete**. Al dar clic en este botón, podrá regresar a la página de creación de tickets.



Esto abrirá una nueva página en donde se muestran sus datos actuales.

Si desea modificar esta información, simplemente de clic en el botón de **editar** para abrir la página de edición de datos. En esta página puede modificar el nombre de usuario, contraseña, nombre y apellido, correo electrónico, teléfono, ubicación, idioma, su firma para mensajes en el portal y la opción de recibir notificaciones por correo electrónico.

Una vez que esté conforme con sus datos, de clic en el botón de **Guardar** para confirmar las modificaciones realizadas.