

MANUAL DE CREACION DE TICKETS DE SOPORTE

1. Procedemos a ingresar a la URL

<http://www.sinergyhard.com.ec>

2. Posteriormente seleccionamos la opción SOPORTE, dentro del menú principal.

QUIÉNES SOMOS SOLUCIONES HARDWARE SOLUCIONES SOFTWARE SERVICIOS **SOPORTE** ALIANZAS ESTRATÉGICAS NOTICIAS TRABAJA CON NOSOTROS

3. Una vez seleccionada se nos muestra en la parte inferior de la página la opción REPORTAR CASO, damos clic en el mismo.



4. Se abrirá una nueva ventana en su navegador donde se podrá realizar la solicitud de soporte para ser atendida por el personal técnico de SinergyHard Cia. Ltda.

Una captura de pantalla de la interfaz de usuario de SinergyHard. El fondo es negro. A la izquierda hay un logotipo de una tuerca hexagonal plateada. A la derecha, el título "Bienvenido" está en blanco. Debajo del título, hay dos campos de entrada blancos: "Nombre de usuario:" y "Contraseña:". Debajo de los campos, hay un botón azul con el texto "Iniciar sesión" en blanco. Más abajo, hay un menú desplegable "Seleccionar idioma:" con "Español" seleccionado. Debajo del menú, hay tres enlaces de texto azul: "Inicio de sesión móvil", "¿Ha olvidado la contraseña?" y "¿Nuevo usuario? Registrar ahora". En la parte inferior, hay una línea horizontal azul y el logotipo de IBM con el texto "© Copyright IBM Corp. 2007-2016. Reservados todos los derechos. Consulte la licencia del producto para obtener información detallada."

5. Procedemos a colocar nuestras credenciales de acceso al portal de soporte



Bienvenido

Nombre de usuario:

Contraseña:

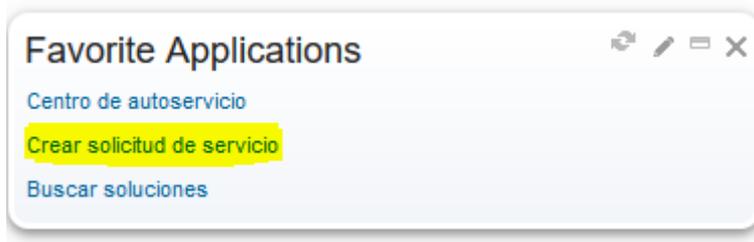
Iniciar sesión

Seleccionar idioma:

[Inicio de sesión móvil](#)
[¿Ha olvidado la contraseña?](#)
[¿Nuevo usuario? Registrar ahora](#)

IBM. © Copyright IBM Corp. 2007-2016. Reservados todos los derechos. Consulte la licencia del producto para obtener información detallada.

6. Dentro del portal de soporte procedemos a crear una nueva solicitud de servicio tal como se muestra en pantalla.



Favorite Applications

[Centro de autoservicio](#)

[Crear solicitud de servicio](#)

[Buscar soluciones](#)

7. A continuación se nos presentara en pantalla el formulario para describir el problema que tenemos:

Crear solicitud de servicio

Utilice este formulario para cumplimentar una nueva solicitud de servicio. Cuando haya terminado, seleccione el botón Enviar de abajo para

Notificado por:

Teléfono:

Correo electrónico:

Usuario afectado:

Prioridad notificada:

Fecha de notificación:

En la parte superior del formulario de manera automática se visualiza la información del cliente que ingreso al portal y requiere de soporte técnico.

En la parte inferior procedemos a llenar un breve título que resuma lo que necesitamos resolver y de la misma manera en el campo descripción indicamos de forma más detallada que es lo que sucedió y como afecta a nuestro servicio suspendido o con problema.

Descripción de la solicitud ☰

Especifique un resumen y una descripción más detallada de su solicitud de servicio.

Resumen:

Detalles:

Font Tamaño Formato Ninguno

- Para finalizar damos clic en el botón SUBMIT para registrar el presente ticket o CANCEL para regresar a la pantalla anterior.



- Una vez q el ticket haya sido creado y registrado aparece en pantalla el siguiente mensaje



Seleccionamos la opción Regresar a Centro de Inicio para revisar la solicitud de servicio y su estatus de atención.

Ver solicitudes de servicio ☰

Filtro > 🔍 🔄 ⬅️ ➡️ 1 - 1 de 1

| ID de solicitud de servicio | Resumen | Descripción de la clasificación | Estado | Activo | Ubicación | Nombre del artículo de configuración | Notificado por | Fecha de notificación | Usuario afectado |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------------|--------|--------|-----------|--------------------------------------|----------------|-----------------------|------------------|
| 1019 | Problemas detectados Gradar | | Nuevo | | | | BAMA-075 | 22/06/17 12:13:35 | BAMA-075 |

- Si no se desea registrar más tickets de soporte se procede a salir del aplicativo tal como se muestra en pantalla.

