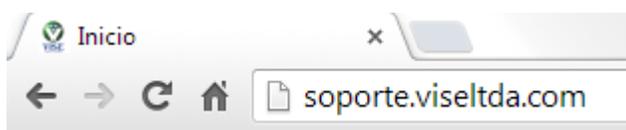


# INSTRUCTIVO

## USO CENTRO DE SOPORTE VISE LTDA

### 1. INGRESO A PLATAFORMA

- 1.1. Abra un navegador web (Internet Explorer o Google Chrome)
- 1.2. Ingrese la dirección del servidor Web



- 1.3. Ingrese el nombre de usuario y clave



### Ingreso

Usuario

Contraseña

Recuérdeme

[¿Recordar contraseña?](#)  
[¿Recordar usuario?](#)

Usuario: **No. de cédula**

Contraseña: **No. de cédula**

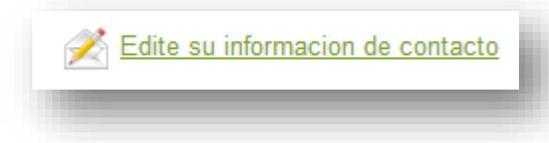
- 1.4. Haga click en el botón "Identifíquese" o presione Enter.

- 1.5. La pantalla después de ingresar será la siguiente



## 2. ACTUALIZACIÓN DE DATOS (SOLO SE HACE LA PRIMERA VEZ)

2.1. Haga click en el link "Edite su información de contacto"



2.2. Seleccione el **departamento al que pertenece** y posteriormente haga click en el link "Edit".

Perfil de Usuario	
Información usuario Joomla!	<a href="#">Edit...</a>
Nombre apellido demo	
Nombre Usuario demo	
E-Mail demo@vise.com.co	
Perfil Usuario Helpdesk	
Telefono	
Telefono particular	
Telefono celular	
Localizador Pager	
Ubicacion 1	
Ubicacion 2	
Departamento	Almacén

Los demás datos de contacto son opcionales, pero pueden ser diligenciados.

2.3. Diligencie los campos requeridos

[Regresar al Centro de Soporte](#)

**Edite su perfil**

Nombre: \*

Nombre de usuario:

Contraseña: (opcional)

Confirme la contraseña: (opcional)

Dirección de correo electrónico: \*

Confirme su dirección de correo electrónico: \*

Debe diligenciar el campo "Dirección de correo electrónico" para hacer uso del sistema. Si desea puede cambiar su contraseña.

2.4. Presione el botón <Enviar>

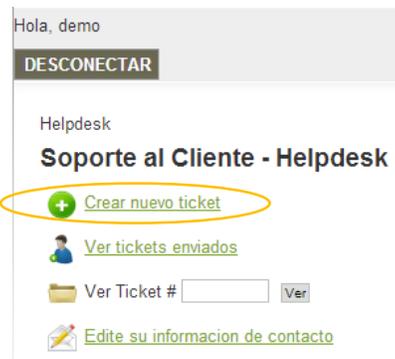


2.5. Una vez guardados los cambios, haga click sobre el link "Regresar al Centro de Soporte"

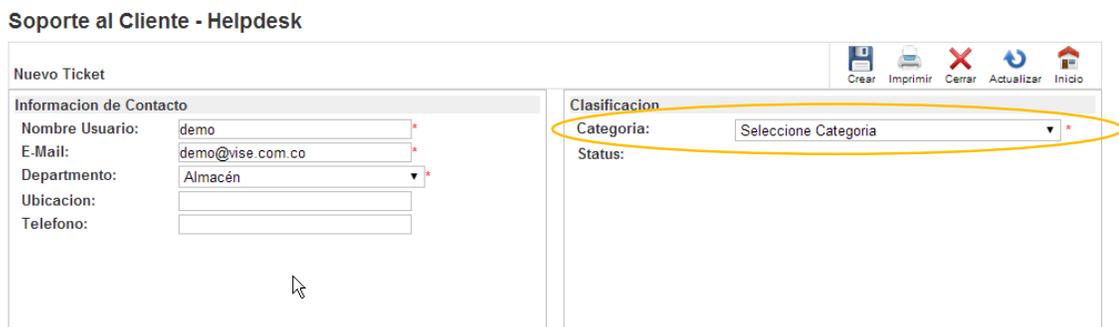


### 3. CREAR NUEVO REQUERIMIENTO

3.1. Haga click en el link "Crear nuevo ticket"



3.2. Verifique sus datos de contacto y seleccione la categoría del requerimiento.



- 3.3. Asigne un título o asunto al caso y realice la descripción del problema o solicitud al área de sistemas.

Información

Título:

Descripción

**B I U**      

- 3.4. Haga click en el botón <Crear>

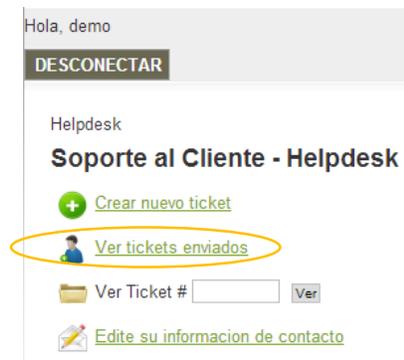


- 3.5. Visualizará confirmación del registro con el número de ticket asignado y recibirá vía correo electrónico los datos del mismo.



## 4. SEGUIMIENTO DE CASOS

- 4.1. Haga click sobre el link "Ver tickets enviados"



- 4.2. Visualizará los datos del caso, el ingeniero de soporte asignado y puede hacer seguimiento de su avance mediante esta opción.

ID	Titulo	Usuario	Rep	Ingresado	Actualizado	Prioridad	Status
44	Prueba	demo	clanos	2014-04-02 15:13:26	2014-04-02 15:13:26	2 - NORMAL	NUEVO

Ticket presentado por demo (1)

Actualizar Imprimir Inicio **+** Crear

Para regresar al inicio presione la opción <Inicio>

## 5. SALIR DEL APLICATIVO

5.1. Haga click sobre el link "DESCONECTAR"

