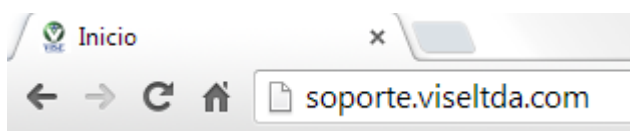


INSTRUCTIVO

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

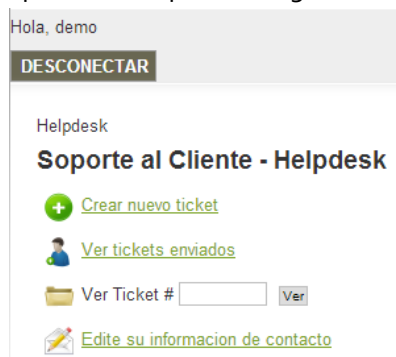
[¿Recordar contraseña?](#)
[¿Recordar usuario?](#)

Usuario: **No. de cédula**

Contraseña: **No. de cédula**

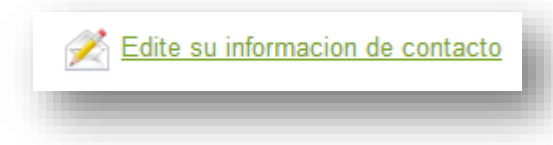
- 1.4. Haga click en el botón "Identifíquese" o presione Enter.

- 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!	Edit...
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>

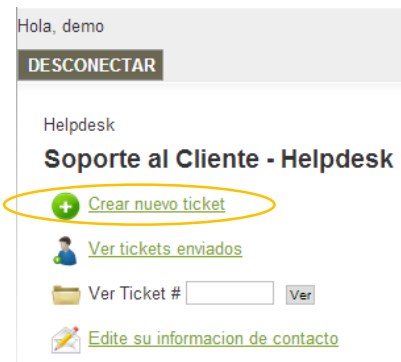


2.5. Una vez guardados los cambios, haga click sobre el link "Regresar al Centro de Soporte"

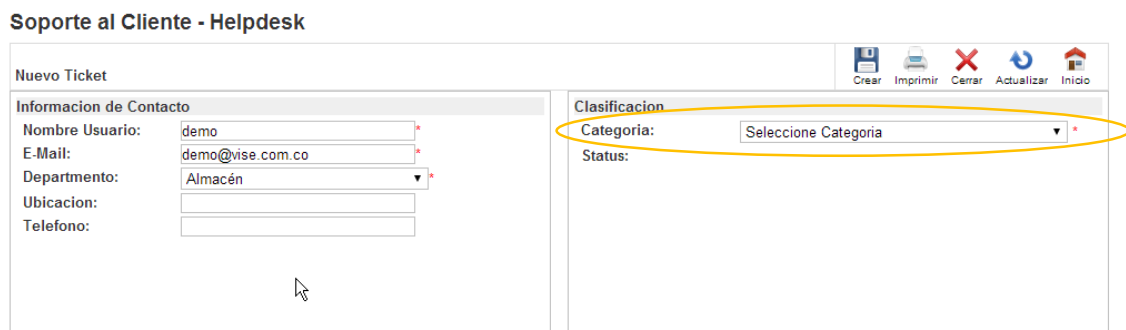


3. CREAR NUEVO REQUERIMIENTO

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.

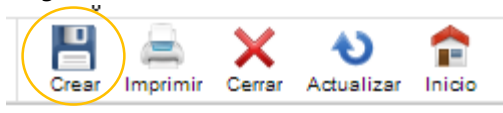
Información

Título:

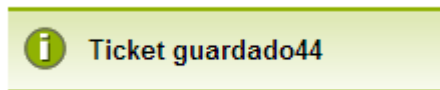
Descripción

B I U    

- 3.4. Haga click en el botón <Crear>

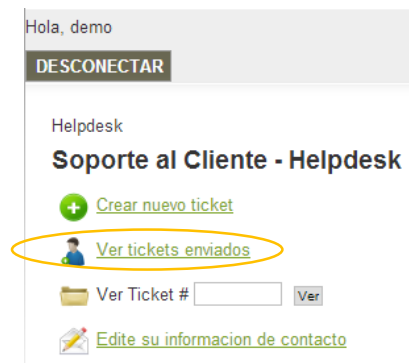


- 3.5. Visualizará confirmación del registro con el número de ticket asignado y recibirá vía correo electrónico los datos del mismo.



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"

