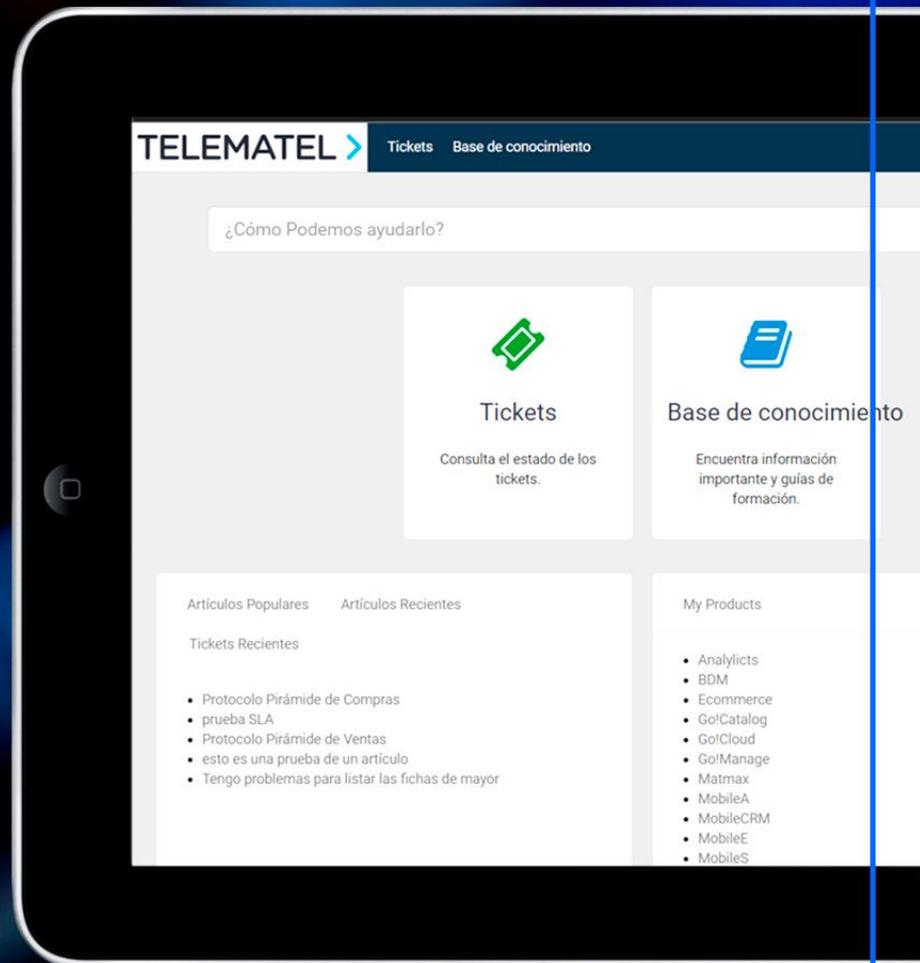


PORTAL CLIENTES

MANUAL DE USUARIO





Índice

Principales funciones del Portal de Clientes

SOLICITAR ACCESO	4
▪ Iniciar sesión	5
▪ Perfil de usuario	6
▪ Reiniciar contraseña	7
FUNCIÓN DE BÚSQUEDA	8
FUNCIÓN DE GESTIÓN DE TICKETS	9
▪ Crear un ticket	9
▪ Actualizar un ticket	9
▪ Cerrar un ticket	11
▪ Valorar un ticket	11
FUNCIÓN BASE DE CONOCIMIENTO	12

MANUAL DE USUARIO

Portal de clientes

Bienvenido a nuestro portal cliente. La aplicación te permitirá tener acceso a los siguientes servicios en línea 24/7 desde la comodidad de tu tableta, laptop o móvil.

Estas son las funciones a las cuales tendrás acceso:



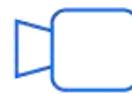
Apertura y cierre de tickets



Modificación de tickets



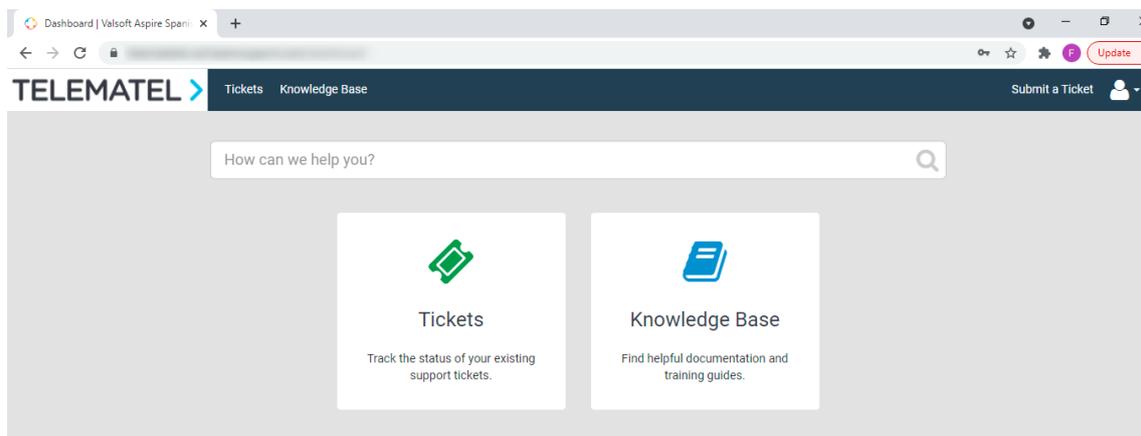
Consulta de tickets abiertos y cerrados



Grabación de videos y captura de pantalla



Acceso a la base de conocimiento



Solicitar acceso al portal cliente

1 Abre tu navegador de preferencia e ingresa la siguiente url:
Telematel.na3.teamsupport.com.

2 Haz clic en “*Create an account*”.

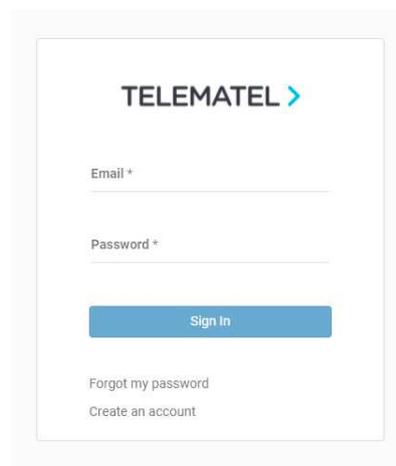
3 Ingresa tu nombre principal y primer apellido en el campo “*Name*”, tu correo electrónico en el campo “*Email*”, y el nombre de tu empresa en “*Request Comments*”.

4 Haz clic en “*Register me*”.

5 Nuestro equipo de soporte te enviará un correo con una contraseña temporal.

Iniciar sesión en el portal cliente

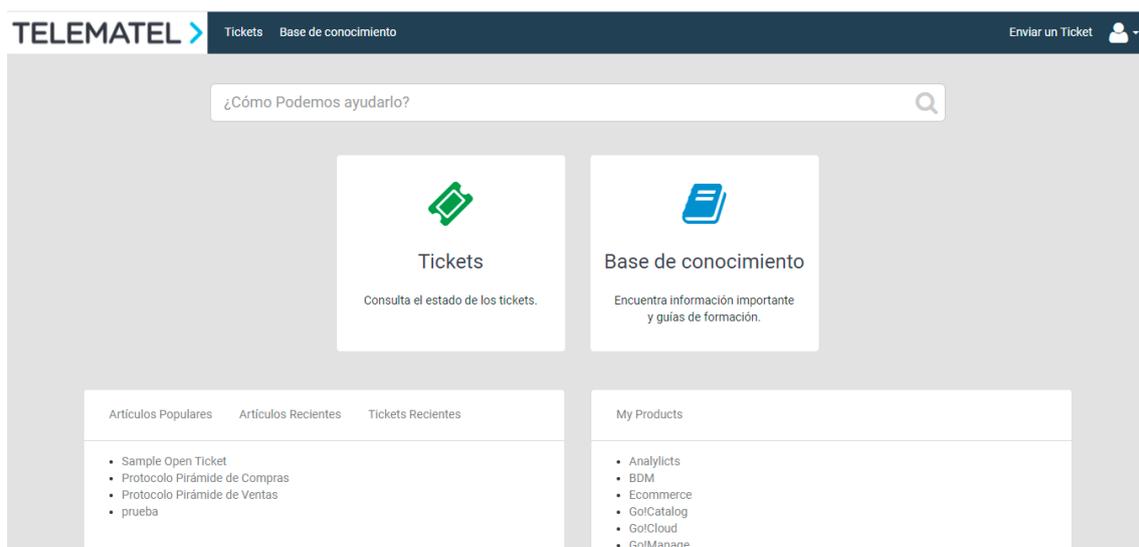
- 1 Abre tu navegador de preferencia e ingresa la siguiente url:
Telematel.na3.teamsupport.com.
- 2 Ingresa tu usuario y contraseña.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- TELEMATEL > logo at the top.
- Email * input field.
- Password * input field.
- Sign In button.
- Forgot my password link.
- Create an account link.

A continuación, te presentamos la página de inicio de nuestro portal:

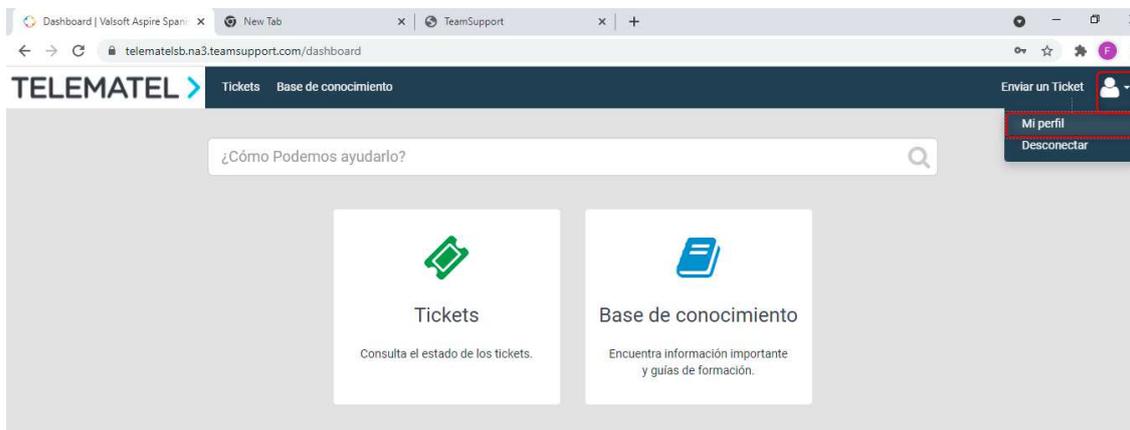


The screenshot shows the home page of the Telematel portal with the following layout:

- Header: TELEMATEL > Tickets Base de conocimiento Enviar un Ticket [User Icon]
- Search bar: ¿Cómo Podemos ayudarlo? [Search Icon]
- Two main service cards:
 - Tickets**: Consulta el estado de los tickets. (Icon: Ticket)
 - Base de conocimiento**: Encuentra información importante y guías de formación. (Icon: Document)
- Content sections:
 - Artículos Populares, Artículos Recientes, Tickets Recientes (with a list of articles like Sample Open Ticket, etc.)
 - My Products (with a list of products like Analytics, BDM, etc.)

Perfil de usuario

- 1 Haz clic en el ícono del usuario que se encuentra en la parte superior derecha de la aplicación.
- 2 Haz clic en la opción "Mi Perfil".



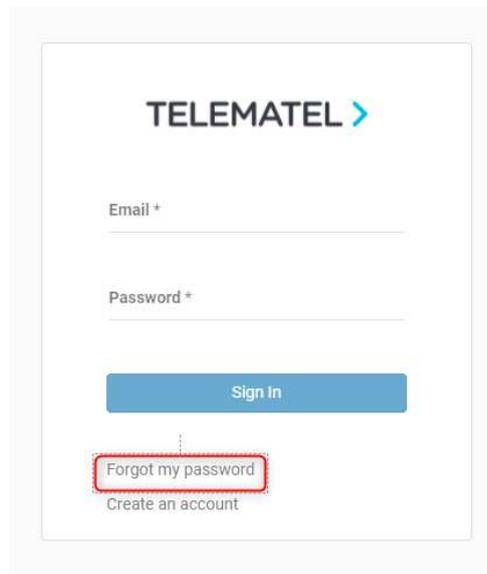
En esta sección podrás actualizar la siguiente información:

- Nombre y apellidos
- Cargo
- Correo electrónico
- Contraseña

A screenshot of the 'My Profile' form in the TELEMATEL dashboard. The form is titled 'Dashboard / My Profile' and contains several input fields: 'First name *' with the value 'Eric', 'Last Name *' with the value 'Osoros', 'Job Title' with the value 'Responsable de soporte', 'Email/Login *' with the value 'eosores9889@gmail.com', and 'LinkedIn'. There is also a 'Change Password' link and a 'Save' button at the bottom right.

Reiniciar contraseña

- 1 Haz clic en la opción "*Forgot my password*".



TELEMATEL >

Email *

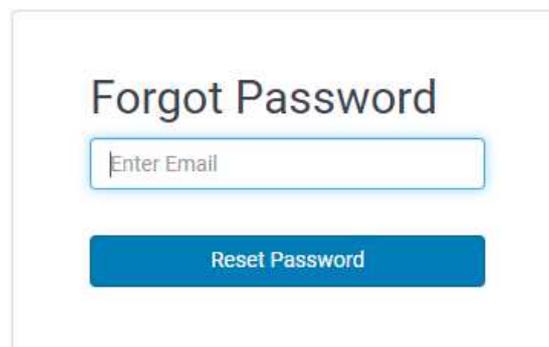
Password *

Sign In

Forgot my password

Create an account

- 2 Ingresa el correo electrónico asociado a tu usuario en el portal.



Forgot Password

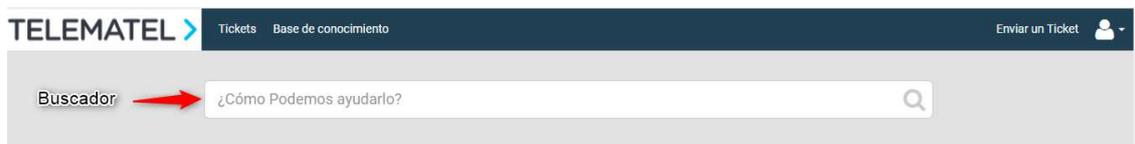
Enter Email

Reset Password

- 3 Recibirás una contraseña temporal en tu correo electrónico.
- 4 Ingresa tu usuario y contraseña temporal. El sistema te pedirá crear una nueva clave.

Búsqueda

- 1 Ingresa el número de ticket o palabras específicas en la barra de búsqueda.
- 2 Luego da clic en la lupa o "Enter".



 Puedes utilizar esta funcionalidad para buscar artículos de la base de conocimiento.

Tickets

Haz clic en la opción Tickets que se encuentra parte superior izquierda de la aplicación. En esta sección tendrás acceso a:

- Mis tickets abiertos
- Mis tickets cerrados
- Tickets abiertos de la compañía
- Tickets cerrados de la compañía
- Todas las entradas: tickets abiertos y cerrados

Ticket Name	Ticket Number	Date Created
Problema con el reporte	1068	08/18/2021 8:17 AM
ticket menu de efectos de cobro	1052	08/13/2021 2:09 PM
problema con la configuracion de un formulario	1044	08/12/2021 9:22 PM
Problema con las delegaciones	1043	08/12/2021 9:20 PM
Problema con los ficheros maestros	1042	08/12/2021 9:02 PM

 Para ordenar los tickets de manera ascendente/descendente haz clic en la cabecera de la columna.

Creación de un ticket

- 1 Haz clic en la opción "Enviar un ticket" que se encuentra en la parte superior derecha.



- 2 Completar la siguiente información.

- Asunto
- Grupo
- Producto
- Descripción

Título (Asunto)

Grupo
Telematel - Soporte **Seleccionar el departamento al cual se quiere enviar el ticket**
Telematel - Contenidos
Tipo de ticket
Support
Producto
Escoja un producto
Descripción
B I U 14 A [Listas] [Grid] [Link] [Video] [Screenshot] ← **Opción de Captura de pantalla**
← **Descripción de la consulta o incidencia**


Coloca los archivos aquí o haz clic para adjuntarlos
Las imágenes puedes ser pegadas en la descripción

Enviar el ticket → **Submit Ticket**



Puedes agregar imágenes en la descripción o adjuntarlos haciendo clic en el ícono de la nube. También puedes realizar una captura de pantalla utilizando el editor del ticket.

Una vez que hayas llenado la información en el formulario del ticket, haz clic en “*Submit Ticket*”.

EJEMPLO DE TICKET CREADO

The screenshot shows the TELEMATEL portal interface for a specific ticket. The header includes the TELEMATEL logo, navigation links for 'Tickets' and 'Base de conocimiento', a search bar, and a button to 'Enviar un Ticket'. The breadcrumb trail indicates the user is on the 'Ticket: 1073' page. On the left, a sidebar lists ticket details: 'Número: 1073', 'Tipo de ticket: Support', 'Estado: New', 'Grupo: Telematel - Soporte', 'Producto: Go!Manage', 'Asignado a: -', 'Contactos: Eric Osores', 'Creación: 08/18/2021 10:38:21 PM', and 'Última actualización: 08/18/2021 10:38:21 PM'. The main content area features a title 'Problema con los formularios' and a description: 'Problema con los formularios. No muestran la informacion correcta.' Below this, a comment from 'Eric Osores' is dated '08/18/2021 10:38 PM'. Action buttons for 'Añadir comentario' and 'Cerrar ticket' are visible at the top right of the main content area.

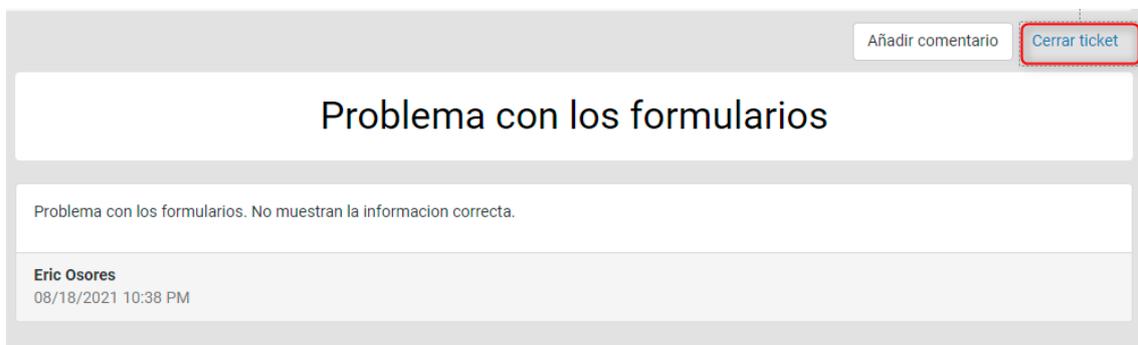


Recuerda que siempre puedes crear un ticket enviando un correo a sosporte@telematel.com o contenidos@telematel.com.

Cierre de un ticket

Recuerda que la información de los tickets está disponible en el portal en todo momento. En caso quieras cerrar un ticket sigue los siguientes pasos:

- Buscar el ticket utilizando el buscador o las vistas predeterminadas *Ejemplo.: Mis Tickets abiertos.*
- Abre el ticket.
- Haz clic en “Cerrar ticket”
- La aplicación te mostrará un menú desplegable para confirmar que efectivamente se desea cerrar el ticket. Haz clic en “OK”.



Valoración del servicio

Si el ticket fue cerrado por uno de los miembros de nuestro equipo, recibirás una pequeña encuesta de satisfacción donde tendrás la oportunidad de dejarnos tus comentarios con respecto al servicio recibido. Te agradeceríamos que te tomes un momento para llenar la encuesta.

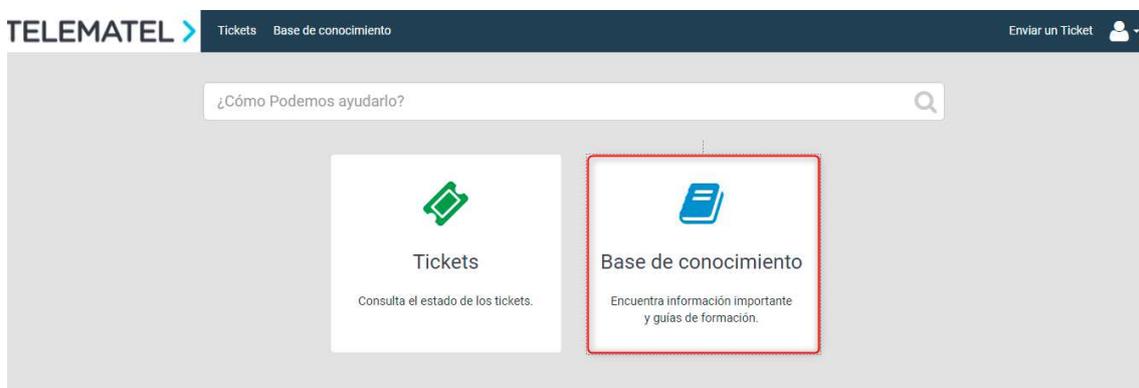


Base de conocimiento

Nuestro portal cuenta con una base de conocimiento la cual podrás consultar en todo momento. Para acceder a estos artículos sigue los siguientes pasos:

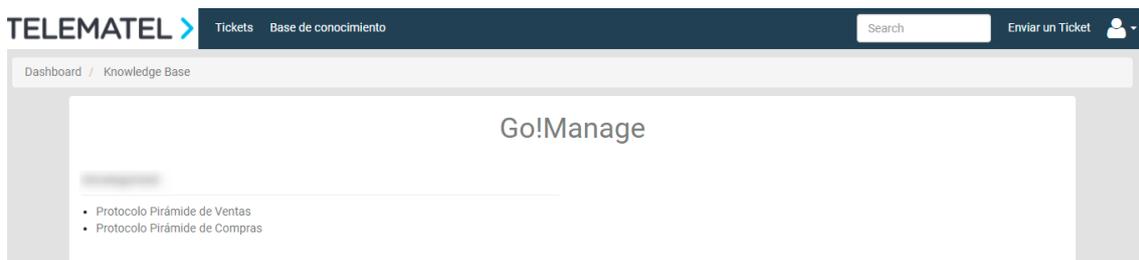
OPCIÓN 1

- Haz clic en la opción “*Base de conocimiento*” que se encuentra en la parte superior izquierda.
- Selecciona el artículo de la base de conocimiento que deseas abrir.



OPCIÓN 2

- Utiliza el buscador del portal.
- Selecciona el artículo de la base de conocimiento que deseas abrir.



EJEMPLO DE UN ARTÍCULO DE LA BASE DE CONOCIMIENTO

The screenshot shows a web page from the TELEMATEL portal. The header includes the TELEMATEL logo, navigation links for 'Tickets' and 'Base de conocimiento', a search bar, and a link to 'Enviar un Ticket'. The breadcrumb trail reads 'Dashboard / Knowledge Base / Protocolo Pirámide de Compras'. The main content area is titled 'Protocolo Pirámide de Compras' and contains the following text:

Para determinar las condiciones de compras hay dos "pirámides" según la jerarquía de prioridades: una para los precios de compra y una segunda para los descuentos y se ha de tener en cuenta que cuanto más arriba de la pirámide más prioritaria es la condición.

Se aplica la combinación de las dos pirámides, pero como se puede ver en las mismas, la prioridad máxima de precios está por encima de la máxima de descuentos.

Pirámide de Precios

The diagram shows a blue pyramid with four levels, each containing a condition number and description:

- (6) Ofertas a Precios Netos
- (5) Condiciones Especiales Proveedor a Precio y Dto
- (4) Oferta del Proveedor en Tarifa
- (3) Tarifa de la ficha de Dtos Genéricos