



Completa y efectiva herramienta Helpdesk para que pueda gestionar las consultas de sus clientes, usuarios o visitantes de su Web de la forma más sencilla y personalizada, el producto es Marca Blanca ofreciendo a sus clientes un importante centro de soporte.

MANUAL
CENTRO DE SOPORTE
PARA
USUARIOS

Tabla de Contenido

1. INSTRUCTIVO HELPDESK. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INGRESO AL HELPDESK.....	3
3. REGISTRARSE EN EL SISTEMA.....	4
3.1. Información de Cuenta.....	5
3.2. Información Personal.....	5
4. REPORTE DE NUEVO INCIDENTE (creación de un ticket).....	7
4.1. Información de Contacto.....	7
4.2. Clasificación del Problema.....	8
4.3. Información del Problema.....	8
5. CAMBIAR CONTRASEÑA.....	9
6. ELIMINAR REGISTRO.....	9
7. SALIR.....	10
8. BASE DE CONOCIMIENTO.....	10
9. NOTIFICACIONES DE SOPORTE.....	12
10. ZONA DE DESCARGAS.....	14
11. PERDIÓ LA CONTRASEÑA.....	15
12. NECESITA MÁS INFORMACIÓN.....	15
13. MÁS CONSULTAS.....	16

1. INSTRUCTIVO HELPDESK. INTRODUCCIÓN

El presente documento servirá de guía para que los usuarios del Helpdesk den los primeros pasos en lo que se refiere al acceso, reporte y consulta de incidentes, se explicará también como consultar el estado de los mismos.

2. INGRESO AL HELPDESK

El acceso al Helpdesk se logra a partir de la página Web del mismo, pulsando en **Entrada Soporte Helpdesk**.

Por razones de seguridad y para la correcta identificación del usuario, al ingresar al sistema cuenta con una pantalla de "login", en la que se deberá ingresar el nombre de usuario y la contraseña.





Buscar Base de Conocimientos

Notificaciones	
19/09/2008 - Ventana de Mantenimiento en servidores 12.124.12.XXX	Thu, Sep 18, 2008
18/09/2008 - Ventana de Mantenimiento en servidores 12.124.12.XXX	Wed, Sep 17, 2008

Nombre de Usuario	<input type="text"/>
Contraseña	<input type="password"/>

Login

[¿Olvidó la Contraseña?](#)

[Nuevo Usuario Registrarse](#)

[Zona de Descargas](#)

[Espanol](#) [English](#) [Dutch](#)

Para crear un ticket de soporte puede realizarlo mediante e-mail a soportehelpdesk@soportehelpdesk.net

[Contactenos para Ayuda](#)

3. REGISTRARSE EN EL SISTEMA

Para ello el usuario puede hacerlo mediante dos opciones: desde la página principal, pulsando en **Registrarse en el Sistema** o bien desde el apartado Entrada Soporte Helpdesk (página principal), hacer click en **Nuevo Usuario Registrarse**. A continuación una nueva pantalla solicitará a los nuevos usuarios llenar los siguientes campos que son relevantes a la hora de identificar a cada usuario del sistema.

Cuenta Información

Nombre de Usuario*	<input type="text"/>
Contraseña*	<input type="password"/>
Re-Entrar Contraseña*	<input type="password"/>

Personal Información

Nombre	<input type="text"/>
Segundo Nombre	<input type="text"/>
Apellidos	<input type="text"/>
E-Mail ID*	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Ciudad	<input type="text"/>
Código Postal / Código PIN	<input type="text"/>
Estado / Provincia	<input type="text"/>
País	<input type="text" value="United States Of America"/>
Teléfono	<input type="text"/>
Móvil	<input type="text"/>
Idioma preferido	<input type="text" value="English"/>



3.1. Información de Cuenta

Nombre de Usuario: Nombre de usuario que será utilizado en el sistema de Helpdesk. Se recomienda que el mismo sea la primera letra del nombre del usuario y su apellido.

Contraseña: Será la contraseña que el usuario de Helpdesk deberá colocar cada vez que ingrese al sistema o cuando el tiempo de su sesión expire.

Re-entrar Contraseña: Es el campo de confirmación/verificación de contraseña para evitar de este modo que la contraseña sea introducida de manera errónea y luego el usuario del sistema no pueda acceder con la contraseña que cree correcta.

3.2. Información Personal

Nombre: Es el nombre propio del usuario del sistema.

Segundo Nombre: Es el segundo nombre propio del usuario del sistema, si lo tuviese.

Apellidos: Son los apellidos del usuario del Helpdesk.

E-mail ID: Esta será la dirección de correo electrónico a la cual el usuario del Helpdesk recibirá todos los mensajes asociados a incidentes asociados a él, se informará también a través de este medio, el estado de los incidentes (apertura, cierre y reasignación) permitiendo un contacto permanente entre todos los usuarios del sistema Helpdesk.

Dirección: Ubicación física del usuario.

Ciudad: Ciudad donde se ubica el usuario.

Código Postal/Código PIN: Código que tenga la ubicación física del usuario.

Estado/Provincia: Estado o Provincia donde está la ubicación física del usuario.

País: País donde está la ubicación física del usuario.

Teléfono: Es el número telefónico del usuario, puede ser un numero personal o corporativo con su respectivo número de interno. Es para cuestiones de contacto entre usuarios del sistema y clientes



Móvil: Es el número telefónico del móvil del usuario.

Idioma preferido: Permite seleccionar el idioma que el usuario utilizará en la interfaz del sistema Helpdesk.

Una vez completados los campos con la información correspondiente, el usuario debe hacer click en el botón **Enviar**, mostrándose la ventana de Bienvenida.

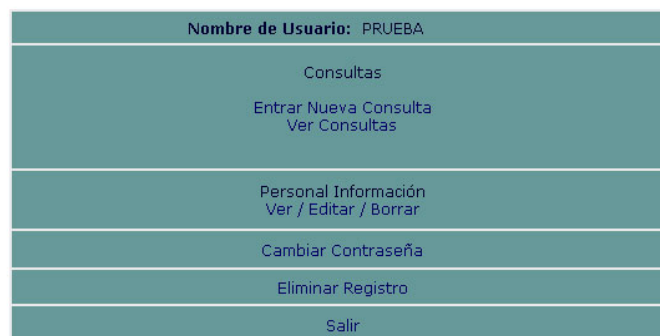


Posteriormente, esta información introducida se podrá modificar si se desea en el apartado **Información Personal** que aparece en la ventana cuando se inicia la sesión en el Helpdesk.

Una vez dentro del sistema, la pantalla principal muestra las distintas opciones y herramientas con las que los usuarios pueden contar a la hora de reportar un incidente, consultar el estado de los mismos o realizar búsquedas relacionadas con la solución de incidentes.



MENÚ DE CLIENTE





4. REPORTE DE UN NUEVO INCIDENTE (creación de un ticket)

Para reportar un nuevo incidente debe hacerse click sobre la leyenda **Entrar Nueva Consulta**.

Hecho esto, el sistema lo llevara a una nueva página donde se deberán completar ciertos campos relacionados con el incidente.

Entrar Consulta

<u>Contacto Información</u>		<u>Problema Clasificación</u>	
Nombre de Usuario	PRUEBA	<i>(Los campos marcados con * son obligatorios)</i>	
E-Mail:	mz@bankoi.net	Categoría:*	Categoría ▾
Nombre del Dominio	<input type="text"/>	Prioridad:	Normal ▾
Teléfono contacto alternativo *	<input type="text"/>		
E-mail contacto alternativo *	<input type="text"/>		
Teléfono	<input type="text"/>		

Problema Información

Título:

Descripción:

4.1. Información de Contacto

Estos campos hacen referencia a la información de contacto del cliente o usuario de cierto servicio. Son de utilidad y deben ser datos reales, ya que ayudaran a identificar a los clientes y poder contactarlos ante cualquier eventualidad, además de brindar una idea más detallada de los incidentes que los mismos reportan.

Nombre de Usuario: En este campo aparecerá el nombre del usuario del servicio que esta reportando el incidente.

E-mail: En este campo se refleja la dirección de correo electrónico del usuario, que será utilizada posteriormente para tener un intercambio de información fluida con él.

Dominio: Nombre de dominio sobre el que se va a reportar una consulta o incidencia.

Teléfono contacto alternativo: Numero de teléfono del usuario del servicio.

E-mail contacto alternativo: En este campo se escribe la dirección de correo electrónico alternativa del usuario.

4.2. Clasificación del Problema

La utilización de estos campos permitirá clasificar el tipo de incidente además de darle una prioridad y una categoría.

Categoría: Permite asociar al incidente con una categoría precargada en el sistema de Helpdesk. Esta opción es muy útil a la hora de buscar incidentes reportados por los usuarios de los diferentes servicios.

Prioridad: La prioridad da una idea de la importancia del incidente reportado, dando una idea de la urgencia de los mismos.

4.3. Información del Problema

Estos campos son de utilidad para identificar el incidente de una manera más detallada.

Título: Título informativo del incidente reportado.

Descripción: La descripción del incidente es de gran ayuda a la hora de resolverlo, por que lo que este campo es considerado de gran utilidad. Es importante que la descripción del mismo sea lo más clara posible ya que de esta forma el ingeniero de soporte al cual se le asigna el incidente contará con una descripción detallada del mismo y podrá tomar las acciones correspondientes al caso según corresponda.

Adjuntar archivo: Es posible adjuntar un archivo para documentar mejor el caso.

Guardar Consulta: Este botón permite almacenar en la base de datos todos los datos ingresados y que el incidente sea reportado para ser atendido y solucionado.

Es importante entonces, hacer una descripción detallada del incidente, explicar su solución de la mejor manera posible una vez resuelto y almacenar dicho conocimiento en la base de datos para ayudar a los demás usuarios del Helpdesk a resolver incidentes futuros con similares características más rápidamente.

Una vez que el ingeniero de soporte designado recibe el e-mail de notificación, deberá ingresar al Helpdesk para adentrarse en el incidente que le fue asignado y poder así resolverlo.

El usuario de Helpdesk podrá ver o añadir nuevos datos a la consulta creada haciendo click en **Ver consultas**.

5. CAMBIAR CONTRASEÑA

Desde este apartado el usuario de Helpdesk podrá modificar la contraseña que deberá colocar cada vez que ingrese al sistema o cuando el tiempo de su sesión expire.



ANTIGUO CONTRASEÑA

NUEVA CONTRASEÑA*

RE-ENTRARNUEVA CONTRASEÑA*

Bankoi Web HelpDesk 1.0 : Developed by Bankoi

6. ELIMINAR REGISTRO

Desde este apartado el usuario de Helpdesk podrá darse de baja del sistema.



7. SALIR

Al pulsar en esta opción el usuario que está conectado al sistema de Helpdesk cerrará su sesión y saldrá del sistema.


8. BASE DE CONOCIMIENTO

En la ventana principal del Helpdesk se muestran otros apartados.



Desde Base de Conocimiento se podrá consultar la base de conocimiento realizando las búsquedas en base a la elección de una categoría del menú desplegable de **Categoría** y la introducción de un texto, una o varias palabras, relativo a la búsqueda que se desea realizar en **Palabra Clave**.

En **Idioma preferido** se puede escoger el idioma con el que se mostrará la interfaz del sistema.



Login

Palabra Clave:	<input type="text"/>
Categoría:	All Categories
Idioma preferido:	All Categories

Bus

Bankoi Web HelpDesk

Bankoi

- All Categories
- APACHE
- ASP
- BBSM
- DNS
- E-MAIL
- EMERGENCY
- FTP
- GENERAL
- HTML
- IIS
- JAVA
- JAVASCRIPT
- JSP
- LINUX
- MS-ACCESS
- MYSQL
- PHP
- SQL
- VOIP



Login

Palabra Clave:	<input type="text"/>
Categoría:	All Categories
Idioma preferido:	Spanish

Buscar

Bankoi Web HelpDesk 1.0 - Developed by Bankoi

Una vez introducidos los datos para la búsqueda que se desea realizar en la base de conocimientos, se hará click en el botón **Buscar** mostrándose una nueva ventana con los resultados obtenidos.



Login

Palabra Clave:	<input type="text" value="correo"/>
Categoría:	E-MAIL
Idioma preferido:	Spanish

Bankoi Web HelpDesk 1.0 : Developed by Bankoi



3 FAQs Encontrado	
FAQs	
¿Dónde puedo comprobar mi correo electrónico desde cualquier navegador?	E-MAIL
¿Cómo puedo crear nuevas cuentas de correo en mi dominio si tengo contratado un plan Linux?	E-MAIL
¿Cómo puedo crear nuevas cuentas de correo si tengo contratado un plan Windows?	E-MAIL

[Atras](#)

Bankoi Web HelpDesk 1.0 : Developed by Bankoi

9. NOTIFICACIONES DE SOPORTE

En este apartado se muestran las notificaciones del equipo de soporte técnico, es decir, se comunican posibles averías, noticias, novedades, etc... de interés para los usuarios del Helpdesk.



Notificaciones

Título	Fecha
19/09/2008 - Ventana de Mantenimiento en servidores XX.124.38.XXX	Thu, Sep 18, 2008
18/09/2008 - Ventana de Mantenimiento en servidores XX.124.38.XXX	Wed, Sep 17, 2008
22/08/2008 - Notificación a clientes de Accesos ADSL de Telefónica.	Fri, Aug 22, 2008
18/02/2008 - Ventana de Mantenimiento en servidores XX.124.38.XXX - 213.201.20.XXX	Fri, Feb 15, 2008
05/12/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.242.XXX	Fri, Feb 15, 2008
27/12/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.244.XXX - 217.XX.249.XXX	Thu, Dec 27, 2007
27/11/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.242.XXX	Mon, Nov 26, 2007
24-25 de Noviembre 2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.242.XXX	Fri, Nov 23, 2007
22/11/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.242.XXX	Wed, Nov 21, 2007
19/11/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.75.242.XXX	Mon, Nov 19, 2007
14/11/2007 - Ventana de Mantenimiento en servidores 217.XX.242.XXX	Tue, Nov 13, 2007
Bankoi presentará en SIMO 2007 su nuevo sistema de Comunicación Inteligente a través de Redes Bluetooth.	Wed, Nov 7, 2007

Haciendo click sobre cualquiera se podrá leer el contenido individual de cada una de las notificaciones. Para regresar a la ventana de notificaciones se podrá pulsar en botón **Atrás**.



Notificaciones

Título **En Bankoi ya es navidad - DOMINIOS GRATIS PARA SIEMPRE**

Fecha Wed, Nov 7, 2007

En Bankoi ya es navidad - DOMINIOS GRATIS PARA SIEMPRE

Aprovecha esta oportunidad única desde el 1-11-2007 y hasta el 31-12-2007

Mas información y solicitud de altas en <http://www.bankoi.net>

[Atras](#)

[Login](#)

Bankoi Web HelpDesk 1.0 : Developed by Bankoi

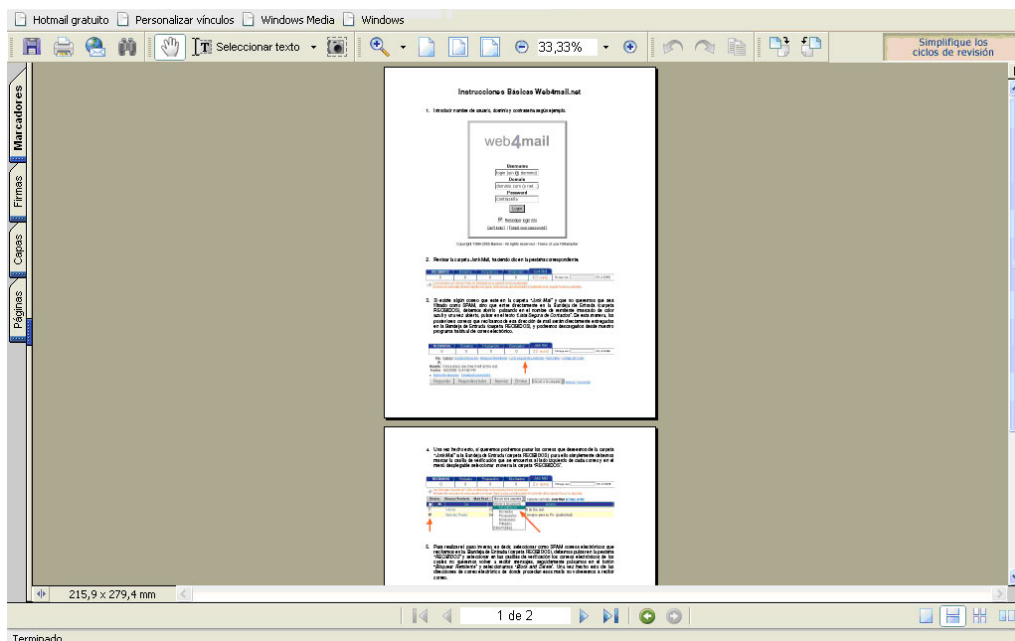
10. ZONA DE DESCARGAS

En este apartado se podrán encontrar manuales o tutoriales que pueden ser de interés para los usuarios de Helpdesk. Podrán ser consultados o descargados al propio equipo del usuario.



Título: Guía de Ayuda Web4Mail.net	
Descripción: Guía de Ayuda para configurar correctamente los Filtros ANTISPAM del correo.	
Click here to download Guía-Ayuda-Web4Mail.pdf	Date : Thu, Apr 14, 2005
Título: Configuaraion de Paneles windows	
Descripción: Como configurar los paneles de control de windows	
Click here to download Panel_Windos.pdf	Date : Tue, Jun 7, 2005
Título: Configuracion basica del Webmail	
Descripción: Como aprender a usar el Webmail	
Click here to download Webmail.pdf	Date : Tue, Jun 7, 2005
Título: Configuración de los paneles Linux	
Descripción: Este tutorial se presta para reconocer las características del panel Linux y como consecuencia, su correcta configuración.	
Click here to download Panel_Bankoi_linux.pdf	Date : Fri, Aug 5, 2005
Título: Configuración Outlook	
Descripción: Como configurar el Outlook y descargar los correos del Webmail	
Click here to download Tutorial_Outlook.pdf	Date : Tue, Sep 27, 2005

[Login](#)



11. PERDIÓ LA CONTRASEÑA

Si un usuario del sistema Helpdesk no recuerda la contraseña o la pierde, en este espacio podrá recuperarla con tan sólo introducir el nombre de usuario y un e-mail en la ventana que se muestra.



Nombre de Usuario	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
<input type="button" value="Proceed"/> <input type="button" value="Back"/>	

Bankoi Web HelpDesk 1.0 - Developed by Bankoi

12. NECESITA MÁS INFORMACIÓN

En este apartado aparecerían las posibles vías de contacto para obtener más información.



Comunicación Inteligente
Tlf. 902 999 397
<http://www.bankoi.net>
info@bankoi.com

13. MÁS CONSULTAS

Ante cualquier duda, nos encontramos a su entera disposición.

No dude en ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro sistema de Mesa de Ayuda, en el portal:

<http://soportehelpdesk.net>

También puede comunicarse con nosotros a través del número de atención al Cliente

902999397

O enviando un correo electrónico a support@bankoi.net.

Reciba un cordial saludo...

Departamento Técnico
Soporte BANKOI SL

Este documento contiene información confidencial.

Queda prohibida su divulgación, copia o distribución sin la previa autorización por escrito de BANKOI.

Si ha recibido este documento por error, rogamos su notificación inmediata a BANKOI.



Comunicación Inteligente
Tlf. 902 999 397
<http://www.bankoi.net>
info@bankoi.com

Información legal



Soporte Bankoi S.L.

CIF: B57055055
C/ Cecilio Metelo 5
07003 Palma de Mallorca - Spain
Tlf: +34 902 999 397

E-mail: info@bankoi.net
<http://www.bankoi.net>

Bankoi[®] una marca registrada

© 2007 **SoporteBankoi S.L.**