



INOVAIT
Powering the Future

Manual de Usuario

Creación de Incidentes (Portal Soporte)

Realizado por: INOVAIT SAS

Cliente: TODOS

TABLA DE CONTENIDO

Creación de Incidentes (Portal Soporte).....	1
OBJETIVO	3
PROCEDIMIENTOS	3
Ingresar al Portal.....	3
Mi Soporte	5
Creación de Incidentes	5
Validar Vigencia del soporte.....	7
Cambio de contraseña	8
Recuperación de contraseña	9

OBJETIVO

Proporcionar al usuario el procedimiento para la creación de incidencias desde el portal de Soporte.

Proporcionar al usuario el procedimiento para validar la vigencia del soporte desde el portal de Soporte.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos describen el paso a paso de forma detallada e ilustrada de la interacción que tiene y/o puede llegar a tener el usuario final con la aplicación.

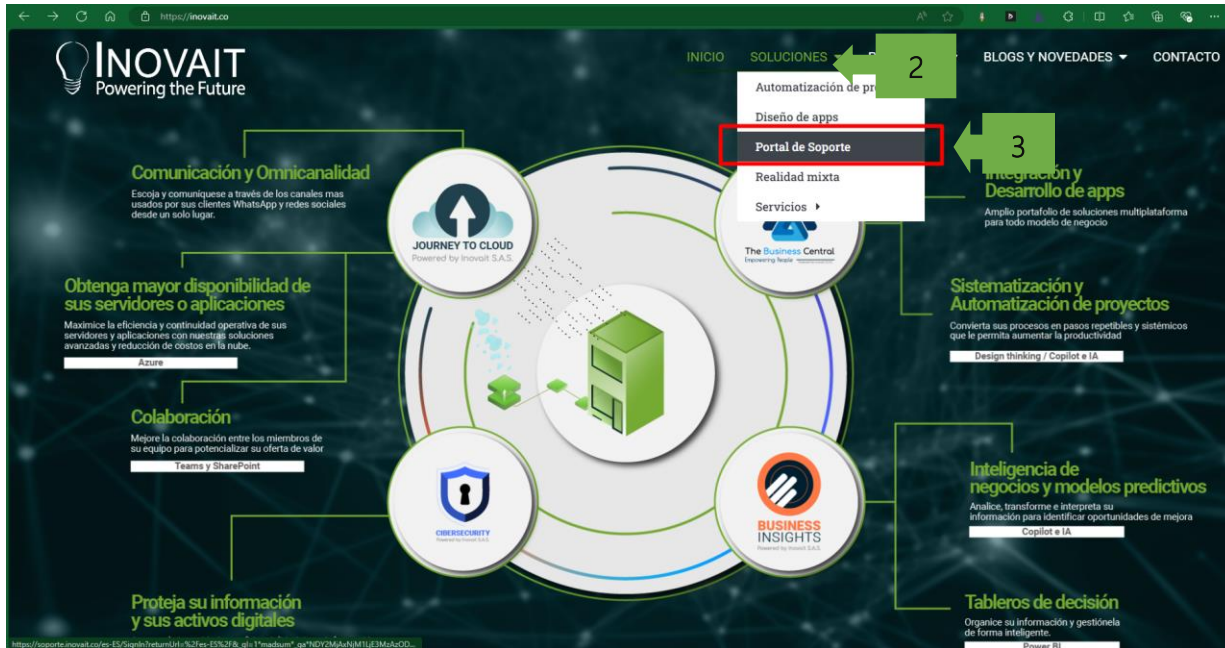
Ingresar al Portal

Paso 1: Ingresar a la URL

<https://www.inovait.co/>

Paso 2: De clic en el botón **Soluciones**.

Paso 3: De clic en el botón **Portal de Soporte**.

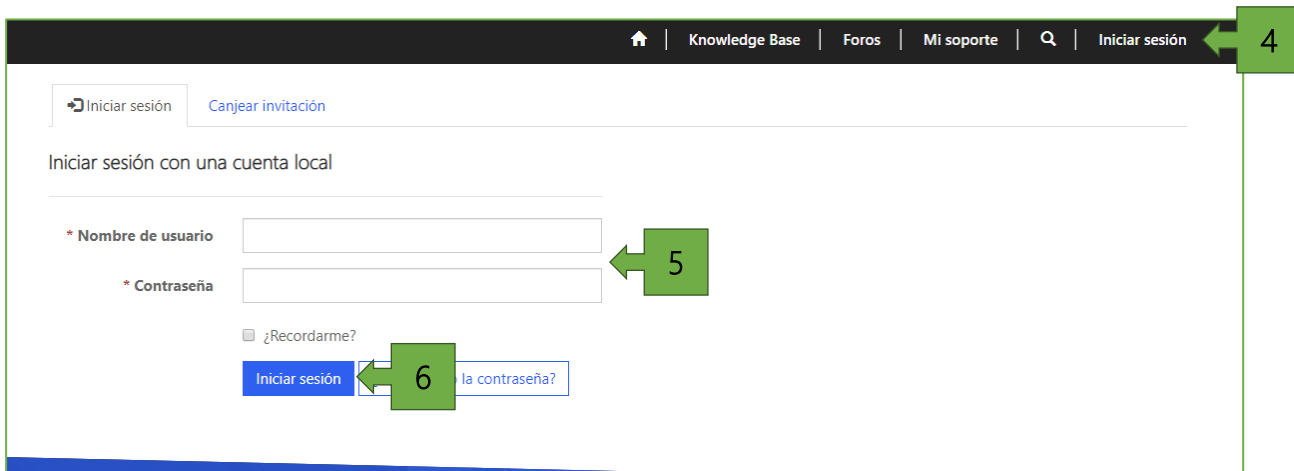


NOTA: Al dar clic en el botón **Portal de Soporte** se abrirá una nueva página donde podrá realizar la creación del incidente.

Paso 4: De clic en el botón **Iniciar Sesión**.

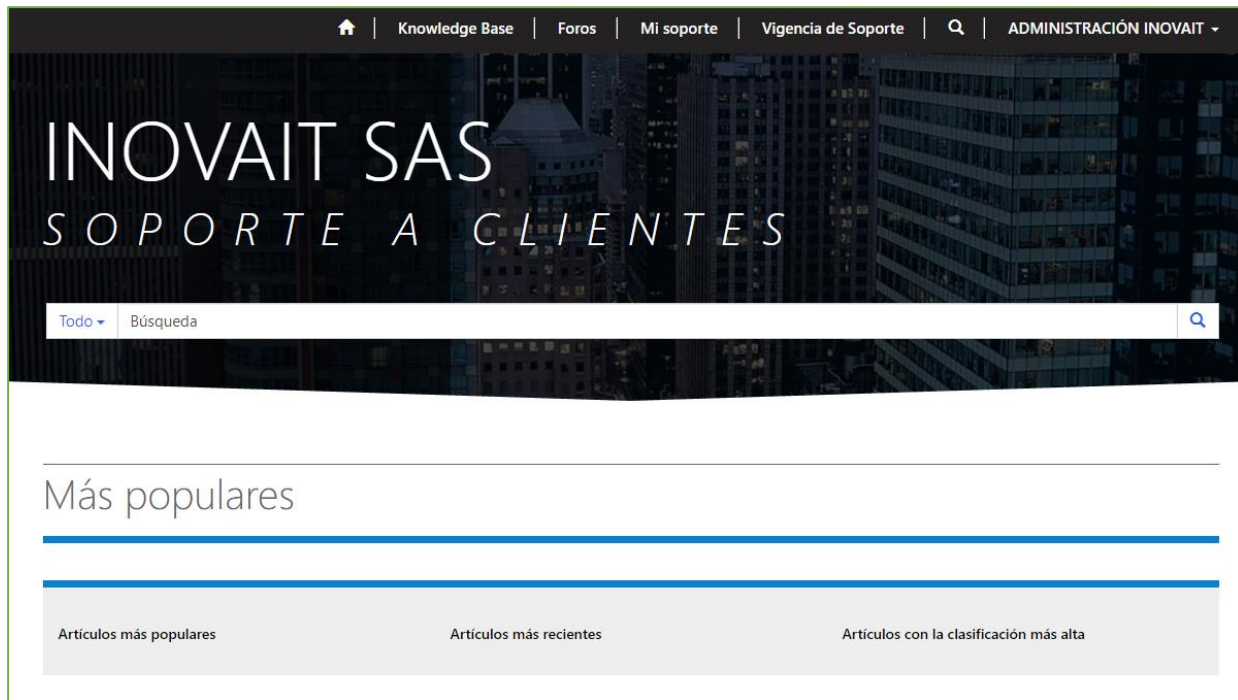
Paso 5: Diligencie el **Usuario** y **Contraseña** otorgado para el acceso al Portal

Paso 6: De clic en el botón **Iniciar Sesión**.



Paso 7: Seleccione la opción dentro de la cual va a realizar los procedimientos





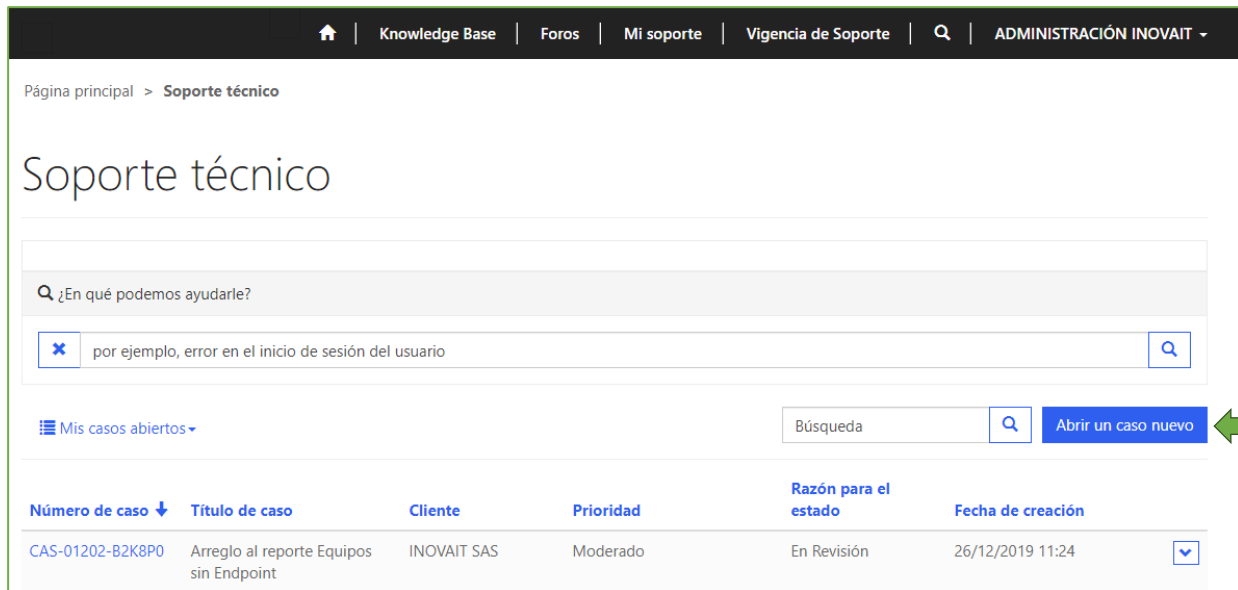
Mi Soporte

Creación de Incidentes

Paso 1: Estando dentro de la vista principal, diríjase a la barra de menús de la parte superior y haga clic en el Botón **Mi Soporte**

Paso 2: Ubique el botón de **Abrir un caso Nuevo**





Página principal > Soporte técnico

Soporte técnico

¿En qué podemos ayudarle?

por ejemplo, error en el inicio de sesión del usuario

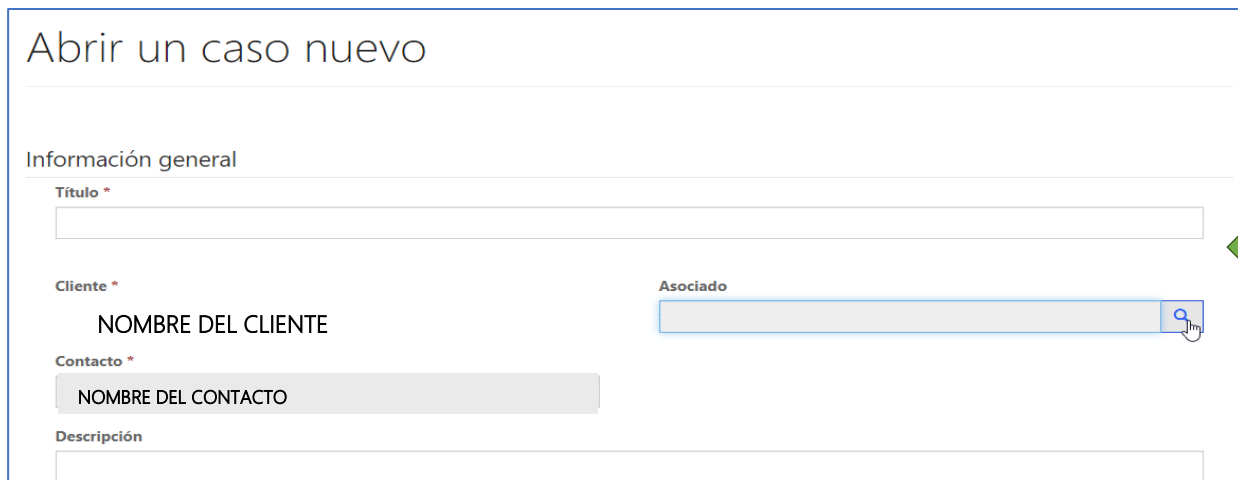
Mis casos abiertos

Búsqueda

Abrir un caso nuevo

Número de caso ↓	Título de caso	Cliente	Prioridad	Razón para el estado	Fecha de creación
CAS-01202-B2K8P0	Arreglo al reporte Equipos sin Endpoint	INOVAIT SAS	Moderado	En Revisión	26/12/2019 11:24

Paso 3: Diligencie los campos establecidos para el formulario.



Abrir un caso nuevo

Información general

Título *

Cliente *

NOMBRE DEL CLIENTE


Asociado

Contacto *

NOMBRE DEL CONTACTO

Descripción

*Nota: Si el caso es para un cliente asociado, continúe con los **pasos 4 y 5** de lo contrario continúe con el **paso 6***


Paso 4: Si el caso es para un cliente asociado o cliente final, de clic dentro del icono  del campo "Asociado", de lo contrario siga con el **Paso 6**

Abrir un caso nuevo


Información general

Título *

Cliente * **NOMBRE DEL CLIENTE**

Asociado **NOMBRE DEL ASOCIADO** 

Contacto *



Paso 5: Seleccione el cliente final asociado al caso.

Buscar registros

Búsqueda

✓ Nombre de cuenta	Correo electrónico	Número de centralita	Número de cuenta	Contacto principal	Dirección 1: ciudad
✓ Nombre ASociado		+57161	86001	Sonia	

Seleccionar  Quitar valor




Paso 6: Luego de diligenciar los campos, haga clic en el botón de Enviar.

Knowledge Base | Foros | Mi soporte | Vigencia de Soporte | **NOMBRE DEL USUARIO**

Página principal > Soporte técnico > Abrir un caso nuevo

Abrir un caso nuevo

Información general

Título * **Asunto del caso**

Cliente * **NOMBRE DEL CLIENTE**

Asociado **NOMBRE DEL ASOCIADO**  

Contacto * **NOMBRE DEL CONTACTO**

Descripción **Descripción detallada del caso**

Enviar 

Validar Vigencia del soporte

Paso 1: Ubíquese en el menú del portal y de clic sobre el botón “Vigencia de soporte”

Paso 2: visualice las bolsas de horas relacionadas

Paso 3: de clic en el campo resaltado en azul para tener un mayor detalle de la bolsa de horas



Página principal > Vigencia Soporte

Vigencia Soporte

Estado ↑	Cliente Final	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Tipo de asignación	Horas Disponibles
En espera	NOMBRE DEL CLIENTE	01/02/2020	01/02/2021	Número de horas	25,00

Cambio de contraseña

Paso 1: Ubíquese en la vista principal en la parte superior izquierda esta “Perfil”, debajo de seguridad la opción “Cambiar Contraseña”



Perfil

Support Parex

- Perfil
- Seguridad
- Cambiar contraseña**
- Cambiar correo electrónico

Paso 2: Se despliega la opción para ingresar la contraseña anterior y la nueva contraseña.

Cambiar contraseña



Paso 3: de clic en el campo “Cambiar contraseña” y seguido a eso se mostrará el mensaje de “Su contraseña se ha cambiado correctamente”.



Recuperación de contraseña

Paso 1: Para recuperar la contraseña, ubíquese en “¿Has olvidado la contraseña?”.



Paso 2: Escriba su correo donde dice “Correo electrónico” y haga clic en el botón “Enviar”



¿Ha olvidado la contraseña?

* Correo electrónico

lmelo@inovait.co

Escriba su dirección de correo electrónico para solicitar un restablecimiento de contraseña.

Enviar



Paso 3: Se despliega el aviso "Consulte su correo electrónico para restablecer la contraseña".



¿Ha olvidado la contraseña?

Consulte su correo electrónico para restablecer la contraseña.



Paso 4: Llegara a su correo electrónico una información similar a esta, donde debe dar clic en "Restablecer contraseña"

CAMBIO DE CONTRASEÑA

Estimado(a) Lorena Melo Hernandez

Se solicitó restablecer la contraseña para su cuenta. Por favor de clic en el siguiente enlace para iniciar con el cambio de contraseña.

[Restablecer Contraseña](#)



O puede copiar y pegar el siguiente enlace en el navegador de preferencia:

<https://soporte.inovait.co/es-ES/Account/Login/ResetPassword?userId=a655cdb9-b66b-f011-b4cb-000d3a88c16c&code=iiBCgUcq9c2R4LB40QJltM9%2Fr6eT3TRCXVvuDbq1SW2eEsjZ ZLqESzRHXRQGmZgiPA15ZiwUczR%2F58T%2BclfJk5rc48Y8DQ3WRPEqcOAlzA59C Z6yVUAQTpoj8yCgwONgFmZHsMJ1mf0lSkIgTZwG6xR4OeKij%2FIEe0ZPrfOtuF2Zoh fpZ9%2Be%2BeiViP%2F5olrVc%2FTrz7OrdMnWwVkdzsVdw%3D%3D>

Si cree que recibió este correo electrónico por error, comuníquese con Servicio al Cliente para obtener ayuda.

Paso 5: Digite su contraseña y confirme su contraseña, seguido haga clic en "Restablecer"



Restablecer contraseña

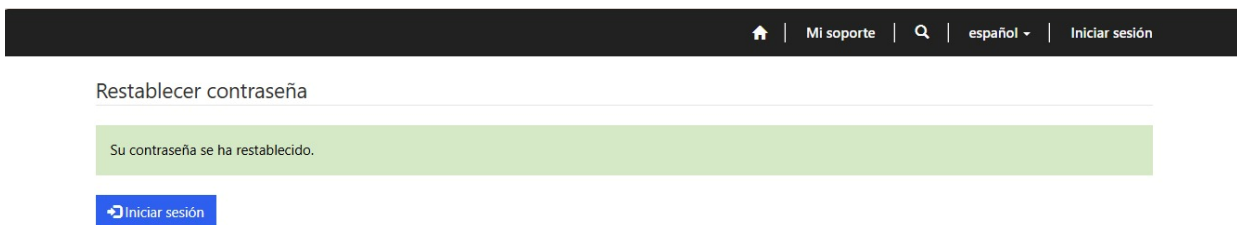
Contraseña nueva

Confirmar nueva contraseña

[Restablecer](#)

5

Y este será el mensaje que va a recibir una vez la contraseña sea actualizada correctamente.



Restablecer contraseña

Su contraseña se ha restablecido.

[Iniciar sesión](#)

Fin del Documento