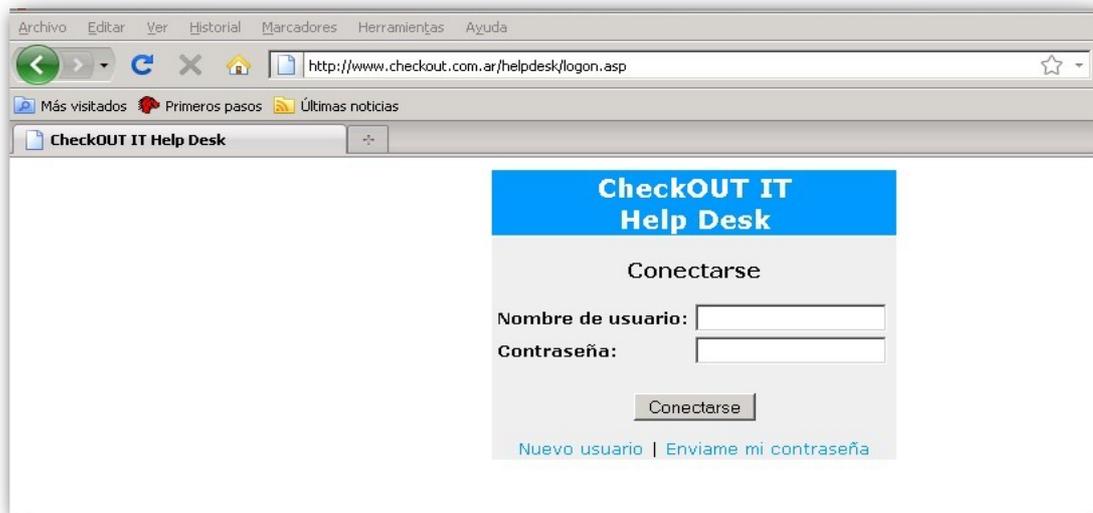


CheckOUT HELP DESK

CHECKOUT IT implementará un cambio en el modo de atención en el servicio de Soporte Técnico. De ahora en más, UD. podrá registrar los problemas, consultas, etc. que esté teniendo con el sistema a través de la Web, accediendo al siguiente link:

www.checkout.com.ar/helpdesk

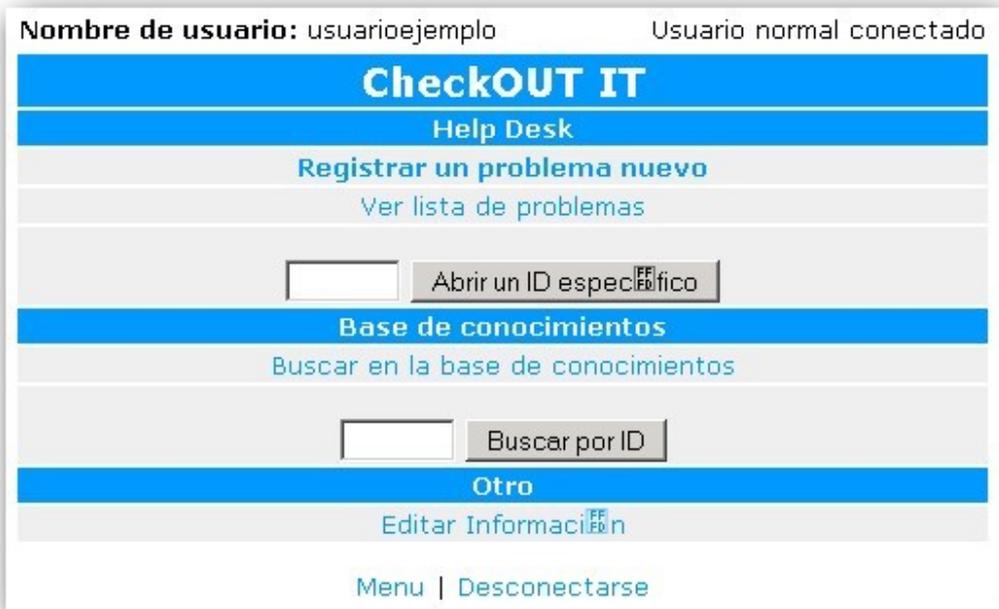
Con lo cual accederá a nuestra aplicación de soporte técnico, donde deberá registrarse como usuario, y una vez hecho esto ingresar sus datos de logueo.



Una vez en sesión, UD. Podrá registrar problemas, consultas y hacer un seguimiento de los problemas que UD. ha ingresado.

Si UD. aún no está registrado como usuario, puede ver las instrucciones para darse de alta en el apartado: Registro de usuarios nuevos al final de este documento

Luego de ingresar su nombre y contraseña el usuario accederá a la pantalla principal de la aplicación, la cual explicaremos a continuación.



En la parte superior, puede ver el usuario que está en sesión actualmente y el tipo de usuario que es (este tipo puede ser, normal, administrador, etc).

Luego, tiene el menú principal de la aplicación, a saber:

Registrar un problema nuevo: Cliqueando en este link, UD. podrá registrar sus problemas, accediendo a una ficha como la que muestra la siguiente imagen:

Registrar un problema nuevo

<p>Información de contacto</p> <p>Nombre de usuario: usuarioejemplo</p> <p>Correo: <input type="text" value="consultassosporte_usua"/>*</p> <p>Ubicación: <input type="text" value="Capital Federal"/></p> <p>Teléfono: <input type="text"/></p>	<p>Clasificación de los problemas</p> <p>Departamento: <input type="text" value="Soporte Tecnico"/>*</p> <p>Categoría: <input type="text" value="Seleccione una categoría"/>*</p>
Información del problema:	
<p>Título: *</p> <input style="width: 100%;" type="text"/>	
<p>Descripción: *</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>	
<input type="button" value="Registrar un problema"/> <input type="button" value="Borrar la forma"/>	
Menu Desconectarse	

Ver lista de problemas: Cliqueando en este link, podrá ver un listado con todos los problemas registrados por ud hasta el momento. Accediendo a una ficha como la que se muestra en la siguiente imagen.

Listado de problemas para usuarioejemplo

ID	Titulo	Asignado a:	Fecha de registro	Estado
No se encontraron resultados.				
Menu Desconectarse				

Abrir un problema, por ID: Cliqueando en este botón, e ingresando previamente un ID, ud podrá ver el detalle del problema que se corresponde con el ID ingresado.

Nombre de usuario: usuarioejemplo Usuario normal conectado
Mas reciente: ERROR AL GUARDAR TICKET

CheckOUT IT

Help Desk

[Registrar un problema nuevo](#)
[Ver lista de problemas](#)

[Abrir un ID específico](#)

Base de conocimientos

[Buscar en la base de conocimientos](#)

[Buscar por ID](#)

Otro

[Editar Información](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Buscar en la Base de Conocimientos: Cliqueando en este link, UD. podrá realizar búsquedas, por diversos criterios (descripción, asunto, etc), en toda la base de datos de problemas **YA RESUELTOS**, sin importar el usuario. Accediendo a una ficha como la que se muestra en la siguiente imagen.

Base de conocimientos

Palabras clave:

Campos de búsqueda:

- Título
- Descripción
- Solución

[Buscar](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Buscar por ID: Cliqueando en este botón, e ingresando previamente un ID, UD. podrá buscar el detalle de un problema YA RESUELTO en toda la Base de Datos, sin importar el usuario en sesión.

Nombre de usuario: usuarioejemplo Usuario normal conectado
Mas reciente: ERROR AL GUARDAR TICKET

CheckOUT IT

Help Desk

[Registrar un problema nuevo](#)
[Ver lista de problemas](#)

Base de conocimientos

[Buscar en la base de conocimientos](#)

Otro

[Editar Información](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Editar Información: Permite modificar los datos del usuario en sesión. Accediendo a una ficha como la que se muestra en la siguiente imagen.

Desde aquí UD podrá cambiar:

- Nombre y Apellido.
- Cuenta de Correo al cual le llegarán nuestras respuestas.
- Contraseña.
- Teléfono, ubicación, departamento, idioma (datos no requeridos)

Una vez registrado algún cambio, deberá presionar en el botón **“Registrar”**.

Actualizar información

Nombre de usuario: usuarioejemplo

Nombre: *

Apellido: *

Dirección de correo: *

Numero de teléfono:

Ubicación:

Departamento: ▼

Idioma: ▼

Contraseña anterior:

Contraseña:

Confirme la contraseña:

* = Requerido

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Menú: Permite volver al menú principal de la aplicación, esto es práctico de aplicar si se encuentra dentro de alguna opción de menú;

Por ejemplo, si accedió a la opción de menú **“Editar Información”**, al presionar en el link, accederá a la pantalla principal de la aplicación.

Desconectarse: Cliqueando en este link, permite al usuario en sesión salir de la aplicación.



Luego, cliqueando en **“Haga click aquí para entrar”**, la aplicación le brindará la posibilidad de ingresar nuevamente los datos de logueo, tal como lo muestra la siguiente imagen.

CheckOUT IT
Help Desk

Conectarse

Nombre de usuario:

Contraseña:

Conectarse

[Nuevo usuario](#) | [Enviame mi contraseña](#)

En el caso de ser un usuario registrado, UD. podrá indicar que se le envíe la contraseña de usuario, al mail que especificó cuando dio de alta al usuario.

Para esto, deberá clicar en el link “**Enviame mi contraseña**”, hecho esto la aplicación le pedirá que ingrese el nombre de usuario, tal como lo muestra la siguiente imagen:

Enviar contraseña

Proporcione el nombre de usuario

Enviar contraseña

A modo de ejemplo, introduciremos como nombre de usuario al dado de alta anteriormente “usuarioejemplo”, y presionamos en “**Enviar contraseña**”.

Enviar contraseña

Proporcione el nombre de usuario

usuarioejemplo

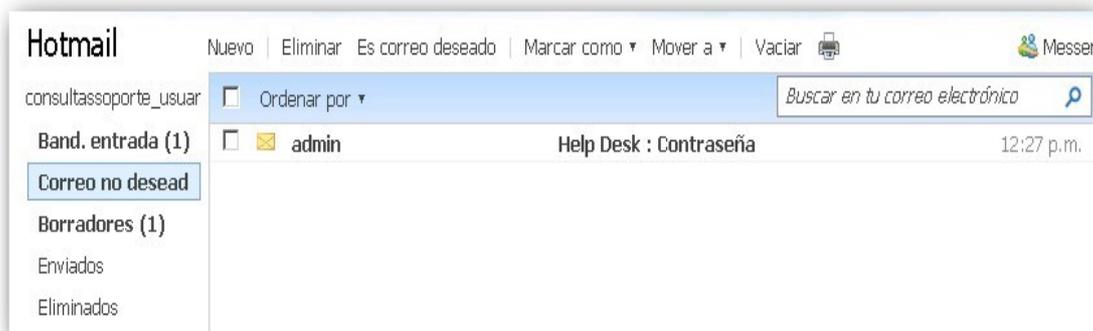
Enviar contraseña

Con lo cual, la aplicación enviará un mail a la cuenta “**consultasoporte_usuarioejemplo@hotmail.com**”, indicando cual es la contraseña del usuario.



A continuación, verificaremos en la casilla de correo del usuario la recepción de dicho mail.

El mail será enviado desde la cuenta sophorte.tecnico@checkout.com.ar, si esta no tiene a no lo tiene contacto, posiblemente el mail aparezca como “no deseado” (como muestra la imagen), sino, aparecerá en la “Bandeja de entrada” con el mismo aspecto que muestra la imagen.



A continuación, daremos un ejemplo de cómo funciona cada opción de menú:

Registrar un problema nuevo:

Para dar de alta un problema, UD. la aplicación le dará la posibilidad de poder modificar los datos del mail a donde le llegará la información del estado del problema a registrar, del lugar donde UD. reside, del teléfono, como así también el departamento al cual pertenece el problema.

En caso de que no quiera modificarlos, se asignaran por defecto los ingresados al momento de dar de alta al usuario.

Los datos imprescindibles son:

- **Correo:** Este ya viene asignado por defecto al que ingresó al dar de alta al usuario. Puede editarlo.
- **Departamento:** Idem correo.
- **Categoría** (del problema): Hace referencia a la versión de aplicación que ud posee (POS, RESTAURANT, etc).
- **Título:** Breve descripción del problema. Sería el asunto del mail.
- **Descripción:** Información detallada del problema que está teniendo

Esto puede verse claramente en la siguiente imagen.

Registrar un problema nuevo

Información de contacto

Nombre de usuario: usuarioejemplo

Correo: consultassoporte_usua*

Ubicación: Capital Federal

Teléfono:

Clasificación de los problemas

Departamento: Soporte Tecnico*

Categoría: Seleccione una categoría*

Información del problema:

Título: *

Descripción: *

Registrar un problema | Borrar la forma

Menu | Desconectarse

A modo de ejemplo ingresaremos un nuevo problema, con los datos que muestra la siguiente imagen, una vez cargado, presionamos en el botón “**Registrar un problema**”, con lo cual la aplicación registrará el mismo en la Base de Datos y le enviará un mail a la cuenta especificada, con un nro de ID, con el cual podrá consultar y hacer un seguimiento de dicho problema.

Registrar un problema nuevo

Información de contacto

Nombre de usuario: usuarioejemplo

Correo: ejemplo@hotmail.com *

Ubicación: Capital Federal

Teléfono:

Clasificación de los problemas

Departamento: Soporte Tecnico *

Categoria: POS *

Información del problema:

Título: *

ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción: *

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DIA 20/04/2010 A LAS 15:48 APROXIMADAMENTE.

SI NECESITAN MAS INFORMACIÓN ME LO HACEN SABER.

SALUDOS CORDIALES.

Registrar un problema Borrar la forma

El botón “**Borrar Forma**”, limpia los datos que se hayan ingresado hasta el momento, si realiza esto antes de presionar en “**Registrar un problema**”, el mismo no se actualiza en la base de datos permitiéndole ingresar todo nuevamente;

Al registrar el problema, la aplicación nos confirmará acerca del alta del mismo, tal como lo muestra la siguiente imagen:

Problema 25 Registrado

ID del problema: 25
Nombre de usuario: usuarioejemplo
Correo: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com
Teléfono:
Ubicación: Capital Federal
Fecha de inicio: '2010-4-20 10:49:51'
Departamento: Soporte Tecnico
Categoría: POS
Asignado a:: [Soporte Checkout](#)
Título: ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción:

BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DIA 20/04/2010 A LAS 15:48 APROXIMADAMENTE.

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

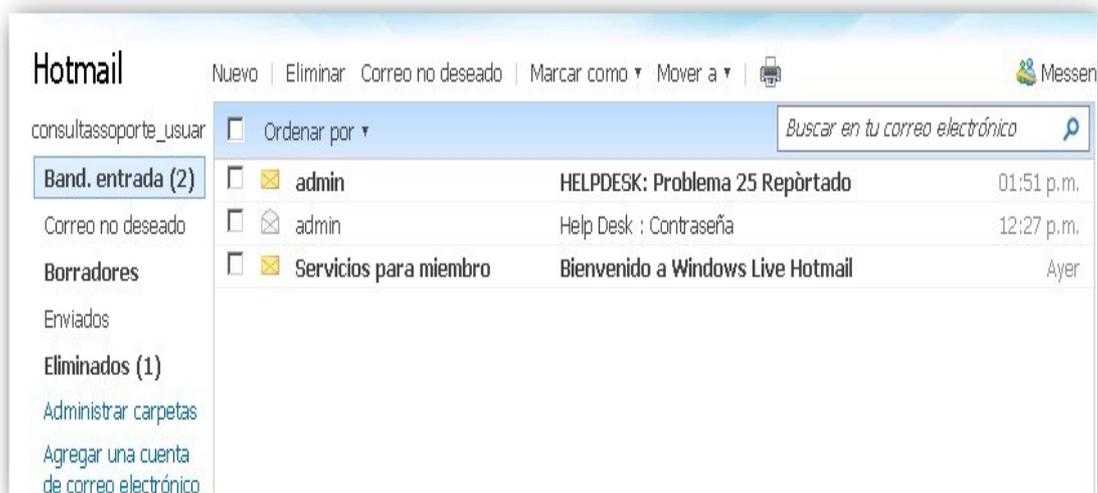
Si UD. desea seguir en sesión, deberá presionar en el link **“Menú”**, caso contrario deberá presionar en **“Desconectarse”**.

Si presiona en **“Menú”**, accederá a la pantalla principal de la aplicación, con la diferencia de que ahora en el mismo podrá ver cual fue el último problema registrado por UD. Ver dato **“Mas Reciente”**, tal como lo muestra la siguiente imagen.



Clicando sobre el link que hace referencia al problema más reciente ingresado, accederá al detalle del mismo...

A continuación verificaremos la recepción del mail en la cuenta del usuario...



HELPDESK: Problema 25 Reportado

De: **admin** (soporte.tecnico@checkout.com.ar)
Enviado: martes, 20 de abril de 2010 01:51:28 p.m.
Para: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com

Muchas gracias por suscribirse a Checkout. Ud. puede agregar mas informacion, editar o ver en: <http://www.checkout.com.ar/helpdesk/user/view.asp?id=25>

DETALLE DE PROBLEMA REPORTADO

ID: 25
Usuario: usuarioejemplo
Fecha: 4/20/2010 10:49:51 AM
Titulo: ERROR AL GUARDAR TICKET

**ID POR EL CUAL PODRÁ REALIZAR
UN SEGUIMIENTO DEL PROBLEMA
REPORTADO.**

DESCRIPCION

BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DA UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DIA 20/04/2010 A LAS 15:48 APROXIMADAMENTE.

SI NECESITAN MAS INFORMACION ME LO HACEN SABER.

SALUDOS CORDIALES.

Ver lista de problemas:

Otra de las opciones que permite esta aplicación es la de poder ver los problemas registrados por cada usuario.

Siguiendo con el ejemplo, entraremos en sesión con el usuario "usuarioejemplo", y seleccionaremos esta opción, con lo cual accederemos a una ficha en donde se muestran todos los problemas dados de alta por este.

Detallando su ID, el título del problema, a quien fue asignado, la fecha en que se dio de alta, y el estado del problema (pudiendo ser Abierto, Cerrado, etc). Inicialmente el estado de un problema siempre será abierto, pudiendo este ser modificado en la medida que se avance en la resolución del mismo.

Listado de problemas para usuarioejemplo				
ID	Titulo	Asignado a:	Fecha de registro	Estado
25	ERROR AL GUARDAR TICKET	Soporte Checkout	4/20/2010	ABIERTO
24	aaa	Soporte Checkout	4/20/2010	ABIERTO

Menu | Desconectarse

Si se desea ver el detalle de alguno de los problemas, se deberá clicar en el “**Título**” del mismo. (Clicando sobre “**Asignado a**”, le podrá enviar un mail a quien tenga asignado al problema, para los dos ejemplos de la imagen, “Soporte Checkout”);

Teniendo además la posibilidad de ampliar la información que se le ha cargado al problema seleccionado.

Por ejemplo, cliqueamos sobre el título “ERROR AL GUARDAR TICKET”, siendo este el resultado...

La parte del encabezado y la descripción del problema no es editable.

* = Requerido | Amigable con la impresora

Detalles del problema 25

ID del problema: 25
Nombre de usuario: usuarioejemplo
Correo: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com
Teléfono:
Ubicación: Capital Federal
Fecha de inicio: 4/20/2010 10:49:51 AM
Departamento: Soporte Tecnico
Categoría: POS
Asignado a: [Soporte Checkout](#)
Estado: ABIERTO

Información del problema:

Título:
ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción:
BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DÍA 20/04/2010 A LAS 15:48

Notas:
No hay notas disponibles

Proporcione notas adicionales:

En cambio la sección “**Proporcione notas adicionales**”, le permitirá actualizar la información cargada inicialmente al problema.

En el caso que desee actualizar la información, ingrese la misma en esta sección y luego presione en el botón “**Actualizar problema**”. Pudiendo realizar esta operación todas las veces que lo crea necesario.

Información del problema:

Título:
ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción:
BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DIA 20/04/2010 A LAS 15:48

Notas:
No hay notas disponibles

Proporcione notas adicionales:
ESTE PROBLEMA COMENZÓ A SUCEDER LUEGO DE UN CORTE DE ENERGIA.

[Actualizar problema](#) [Borrar las notas](#)

[Listado de problemas](#)
[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Problema 25 es actualizado
Ver los detalles de [Problema 25](#).
[Menu](#) | [Desconectarse](#)

El botón **“Borrar las Notas”**, le permite borrar las notas adicionales, para poder ingresarlas nuevamente.

Si quisiera los detalles del problema actualizado, cliquee en el link **“Problema X”** (en este caso, “Problema 25”).

Detalles del problema 25

ID del problema: 25
Nombre de usuario: usuarioejemplo
Correo: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com
Teléfono:
Ubicación: Capital Federal
Fecha de inicio: 4/20/2010 10:49:51 AM
Departamento: Soporte Tecnico
Categoría: POS
Asignado a:: [Soporte Checkout](#)
Estado: ABIERTO

Información del problema:

Título:

ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción:

BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DÍA 20/04/2010 A LAS 15:48

Notas:

[4/20/2010 11:51:28 AM - usuarioejemplo]
ESTE PROBLEMA COMENZÓ A SUCEDER LUEGO DE UN CORTE DE ENERGIA.

En la parte superior de esta pantalla, UD. podrá observar el link **“Amigable con la Impresora”**, cliqueando en él, la aplicación le abrirá una nueva página con todo el detalle del problema, la cual podrá ser impresa si lo desea.

Deberá seleccionar el menú **“Archivo // Imprimir”**, y luego seleccionar la impresora por la cual se imprimirá.

Una vez hecho esto, puede cerrar esta nueva página, yendo al final de la misma y presionando en el botón **“Cerrar esta Ventana”**.

Help Desk - Detalles del problema - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://www.checkout.com.ar/helpdesk/user/print.asp?id=25

Detalles del problema 25

ID del problema: 25
Nombre de usuario: usuarioejemplo
Correo: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com
Teléfono:
Localización: Capital Federal
Título: ERROR AL GUARDAR TICKET
Fecha de inicio: 4/20/2010 10:49:51 AM
Asignado a:: [Soporte Checkout](#)
Departamento: Soporte Tecnico
Categoría: POS
Estado: ABIERTO

Descripción:
 BUEN DÍA...
 LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
 AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.
 DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)

Abrir un problema, por ID:

Nombre de usuario: usuarioejemplo Usuario normal conectado
 Mas reciente: ERROR AL GUARDAR TICKET

CheckOUT IT
 Help Desk

[Registrar un problema nuevo](#)
[Ver lista de problemas](#)

[Abrir un ID específico](#)

Base de conocimientos
[Buscar en la base de conocimientos](#)

[Buscar por ID](#)

Otro
[Editar Información](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Desde esta opción UD. podrá consultar por sus problemas registrados, ingresando el número de ID que lo identifica (ver el mail recibido, allí podrá ver el id con que se ha registrado su problema). Una vez ingresado el mismo, presione en el botón **“Abrir un ID específico”**.

A modo de ejemplo buscaremos por el ID. **“25”**.

Con lo cual, de existir el ID, accederá al detalle del mismo teniendo la posibilidad de adicionar información, imprimirlo, etc (ver la funcionalidad del punto anterior **“Ver lista de problemas”**). Tal como lo muestra la siguiente imagen:

* = Requerido | Amigable con la impresora

Detalles del problema 25

ID del problema: 25

Nombre de usuario: usuarioejemplo

Correo: consultassoporte_usuarioejemplo@hotmail.com

Teléfono:

Ubicación: Capital Federal

Fecha de inicio: 4/20/2010 10:49:51 AM

Departamento: Soporte Tecnico

Categoría: POS

Asignado a: [Soporte Checkout](#)

Estado: ABIERTO

Información del problema:

Titulo:
ERROR AL GUARDAR TICKET

Descripción:
BUEN DÍA...

LO CONTACTO DEL SUPERMERCADO "EL EJEMPLO" PARA REPORTARLES EL SIGUIENTE PROBLEMA QUE ESTAMOS TENIENDO EN UNA DE LAS CAJAS:
AL INTENTAR CERRAR UNA VENTA, EL PUNTO DE VENTA DÁ UN ERROR Y NO PERMITE CERRAR EL DOCUMENTO QUE SE ESTÁ QUERIENDO EMITIR.

DICHO PROBLEMA SUCEDE EN LA CAJA 2 (NOMBRE DEL EQUIPO POS02)
LE PASO UN TICKET COMO EJEMPLO: 15638, EMITIDO EL DIA 20/04/2010 A LAS 15:48

Notas:
[4/20/2010 11:51:28 AM - usuarioejemplo]
ESTE PROBLEMA COMENZÓ A SUCEDER LUEGO DE UN CORTE DE ENERGIA.

Buscar en la Base de Conocimientos:

Esta opción, tal como detallábamos anteriormente, permite buscar problemas **YA RESUELTOS** (o bien con estado CERRADO), por diferentes criterios tales como, **“Título”**, **“Descripción”**, **“Solución”**, pero no solamente en los registrados al usuario en sesión, sino en todos los problemas registrados por todos los usuarios.

Al seleccionar esta opción aparecerá una pantalla en la cual deberá seleccionar por que criterios va a realizar la búsqueda (por defecto buscará por todos), tal como lo muestra la siguiente imagen:

Base de conocimientos

Palabras clave:

Campos de búsqueda:

- Titulo
- Descripción
- Solución

Buscar

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Para realizar una búsqueda deberá ingresar algún texto en “**Palabras clave**”, tildar los campos de búsquedas que crea necesario y luego presionar en “**Buscar**”.

A modo de ejemplo realizaremos una búsqueda por “**Título**”, ingresando el texto **problema**”.

Base de conocimientos

Palabras clave:

Campos de búsqueda:

- Titulo
- Descripción
- Solución

Buscar

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Con lo cual nos aparecerá un listado con todos los problemas solucionados, en cuyo título aparezca la palabra “**problema**”. Teniendo la posibilidad de ver el detalle de cada uno de ellos, cliqueando sobre el título del mismo. Como así también la fecha en que este fue solucionado (fecha de cierre).

Titulo	Fecha de inicio	Fecha de cierre
Nuevo Problema	9/2/2009	9/2/2009

[Buscar de nuevo](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Si deseara realizar otra búsqueda, debe clicar en el link **“Buscar de nuevo”**, con lo cual vuelve a la pantalla en donde deberá seleccionar los criterios de búsqueda.

The screenshot shows a search interface titled "Base de conocimientos". It features a text input field for "Palabras clave:" and a "Buscar" button. Below the input field, there are three checked checkboxes under the heading "Campos de búsqueda": "Titulo", "Descripción", and "Solución". At the bottom of the interface, there are links for "Menu" and "Desconectarse".

Buscar por ID:

Desde esta opción UD. podrá consultar por ID, en los problemas **YA RESUELTOS**, para esto deberá ingresar el ID y presionar en el botón **“Buscar por ID”**.

Por ejemplo, buscaremos por el ID. **“8”**

The screenshot shows the "CheckOUT IT" help desk interface. At the top, it displays "Nombre de usuario: usuarioejemplo" and "Usuario normal conectado". Below this, it says "Mas reciente: ERROR AL GUARDAR TICKET". The main navigation area includes "Help Desk", "Registrar un problema nuevo", and "Ver lista de problemas". A search section contains an input field and a button labeled "Abrir un ID específico". Below this is the "Base de conocimientos" section, which includes the text "Buscar en la base de conocimientos". A yellow box highlights the input field containing the number "8" and the "Buscar por ID" button. At the bottom, there is an "Otro" section with the link "Editar Información" and "Menu | Desconectarse" at the very bottom.

Hecho esto, de existir el mismo, la aplicación mostrará el detalle del mismo, pudiendo imprimir el detalle del mismo, pero no editarlo. Tal como lo muestra la siguiente imagen:

Detalles del problema 8

ID del problema: 8

Fecha de inicio: 9/2/2009 9:16:14 AM

Fecha de cierre: 9/2/2009 12:53:02 PM

Categoría: POS

Información del problema:

Título:

Nuevo Problema

Descripción:

Descripcion del problema

1

2

3

Notas:

[9/2/2009 12:48:53 PM]

nota adicional

[9/2/2009 12:49:10 PM]

otra nota

Solución:

encontrada solucion

Editar Información:

Desde esta opción podrá editar los datos del usuario.

A modo de ejemplo, le agregaremos al usuario "usuarioejemplo", un teléfono. Hecho esto para actualizar la información deberá presionar en "**Registrar**". Con lo cual la aplicación le indicará si la información pudo actualizarse correctamente, o no.

Actualizar información

Nombre de usuario: **usuarioejemplo**

Nombre: *

Apellido: *

Dirección de correo: *

Numero de teléfono: *

Ubicación:

Departamento: ▼

Idioma: ▼

Contraseña anterior:

Contraseña:

Confirme la contraseña:

* = Requerido

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Actualizar información

Cuenta actualizada

La cuenta se ha actualizado exitosamente.

[Menú principal](#)

[Menu](#) | [Desconectarse](#)

Registro de Usuarios Nuevos

Para crear una nueva cuenta de usuario deberá acceder a la pantalla de inicio del sistema de helpdesk y seleccionar en el link **“Nuevo usuario”**. Con lo cual accederá a la ficha que se muestra en la siguiente imagen, donde deberá ingresar sus datos de usuario.

**Registro
para usuarios nuevos**

Registro

Nombre de usuario:	<input type="text"/>	*
Nombre:	<input type="text"/>	*
Apellido:	<input type="text"/>	*
Dirección de correo:	<input type="text"/>	*
Numero de teléfono:	<input type="text"/>	
Ubicación:	<input type="text"/>	
Departamento:	<input type="text" value="No especificado"/>	
Idioma:	<input type="text" value="English (English)"/>	

Contraseña:	<input type="text"/>	*
Confirme la contraseña:	<input type="text"/>	*

* = *Requerido*

Donde:

Nombre de Usuario: Hace referencia al nombre de usuario que deberá ingresar cuando intente loguearse a la aplicación.

Nombre y Apellido: Datos personales para que podamos identificarlo.

Dirección de correo: Mail al cual le estaremos enviando toda la información referente al o los casos que UD. registre.

Número de teléfono: Teléfono al cual podamos contactarlo, en el caso ser necesario.

Departamento: Indica a que departamento serán asignados los eventos ingresados por el usuario (pedido de claves, soporte técnico, etc).

Idioma: Indica en que idioma iniciará la sesión para el usuario.

Contraseña y Confirme contraseña: Aquí deberá especificar la contraseña que deberá ingresar para loguearse a la aplicación; Al momento de ingresarla, deberá confirmar la misma.

A modo de ejemplo, ingresaremos un usuario (ver datos en siguiente imagen) con el cual luego registraremos eventos y mostraremos el funcionamiento de la aplicación.

Una vez ingresado los datos del usuario, deberá presionar en el botón “**Registrar**” para hacer efectiva el alta.

The screenshot shows a registration form with a blue header containing the text "Registro para usuarios nuevos". Below the header, the word "Registro" is centered. The form contains several input fields with labels and asterisks indicating required fields:

- Nombre de usuario:** Input field with "UsuarioEjemplo" and an asterisk.
- Nombre:** Input field with "Pedro" and an asterisk.
- Apellido:** Input field with "Jimenez" and an asterisk.
- Dirección de correo:** Input field with "ConsultasSoporte_UsuarioEjemp" and an asterisk.
- Numero de teléfono:** Empty input field.
- Ubicación:** Input field with "Capital Federal".
- Departamento:** Dropdown menu with "Soporte Tecnico" selected.
- Idioma:** Dropdown menu with "Spanish (Español)" selected.
- Contraseña:** Password input field with asterisks and an asterisk.
- Confirme la contraseña:** Password input field with asterisks and an asterisk.

Below the fields, there is a legend: "* = Requerido". At the bottom center, there is a yellow button with a red border labeled "Registrar".

Una vez presionado en el botón “**Registrar**”, la aplicación le indicará si el alta del usuario se ha realizado exitosamente, o no.

The screenshot shows a confirmation message on a white background with a blue header containing the text "Registro para usuarios nuevos". The message is centered and reads:

Cuenta creada

La cuenta se ha creado exitosamente.
Usted puede entrar ahora al help desk.

[Help Desk Conectarse](#)