

Conectividad



Ciberseguridad y
seguridad física



Comunicaciones
corporativas



Ingeniería y gestión
informática

INTEL CUSTOMER PORTAL

Manual de uso de la herramienta
de ticketing SAT de INTEL



Integrando innovación, aportando servicio.

INDICE

CAP.1: Cómo acceder e iniciar sesión	3
CAP.2: Cómo navegar	5
CAP.3: Cómo crear un nuevo ticket	8
CAP.4: Cómo cerrar un ticket	11
CAP.5: Cómo realizar un cambio de contraseña	13
CAP.6: Cómo finalizar sesión	15

Documento	<i>Manual de uso de la herramienta de ticketing SAT para uso de clientes de INTEL</i>
Fecha / Versión	9 de noviembre de 2021 / V3.5
Proyecto	HERRAMIENTA TICKETING SAT - CLIENTES
Responsable	Toni Capablo toni.capablo@instel.es / 93 409 91 91
Departamento	Técnico

Cómo acceder e iniciar sesión

Con esta herramienta, podremos disponer las siguientes funciones:

- ✓ Comunicar fácil y rápidamente las incidencias
- ✓ Tener una trazabilidad de cada incidencia desde que la generamos hasta que se da por finalizada
- ✓ Portal de cliente para el seguimiento de cada incidencia generada

Acceso a Portal de cliente

Para acceder al portal, tendrá que ir a la web de Instel. La URL de acceso para cada cliente que hará uso de la herramienta de ticketing SAT es la siguiente:

- ✓ En un navegador introducir <https://instel.es>.



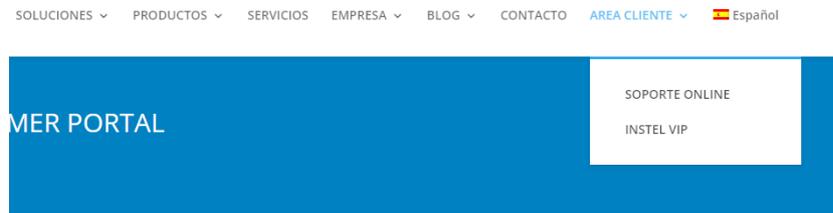
(Figura 1 – Pantalla de acceso al portal)

- ✓ Ir a **ÁREA DE CLIENTE**



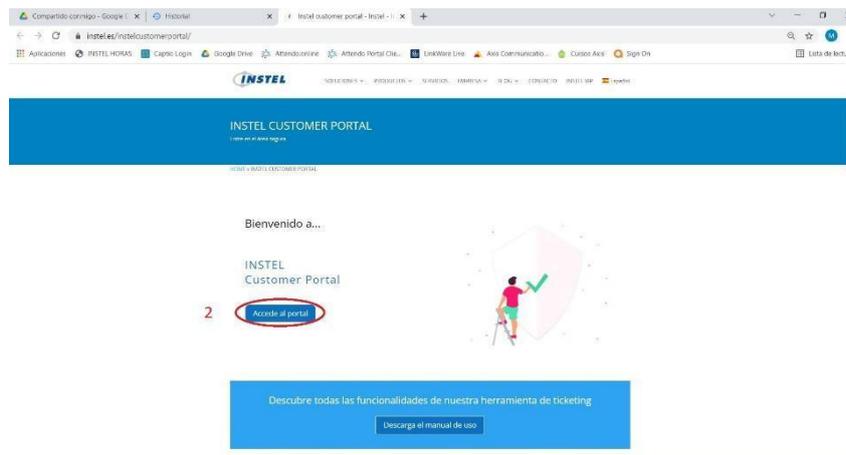
(Figura 2 – Pantalla de área de cliente)

- ✓ Elegir la pestaña/opción **SOPORTE ONLINE**



(Figura 3 – Detalle área cliente)

- ✓ En el formulario, pulsaremos sobre **Accede al portal (2)**.



(Figura 4 – Pantalla de acceso al portal)

- ✓ Nos aparecerá una pantalla tal que así:



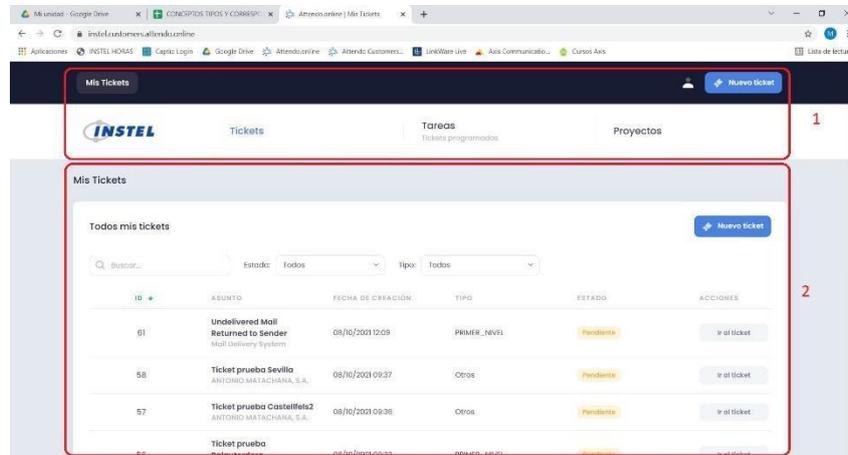
(Figura 5 – Pantalla de acceso al portal)

Donde el cliente introducirá sus credenciales de acceso, **Email (1)**, **Contraseña (2)** y pulsar en **Iniciar sesión (3)** para acceder al portal y proceder a navegar.

Si es la primera vez, pulse en **¿No recuerdo la contraseña?** (ver más detalles en la página 13, **Como realizar un cambio de contraseña**).

Cómo navegar

Una vez esté dentro del portal, el cliente verá todos los tickets a los que tiene acceso.



(Figura 6 – Pantalla principal, con la vista de las incidencias actuales del cliente)

En la pantalla principal del portal tenemos dos zonas diferenciadas. La barra de herramientas (1), con el menú de opciones disponible en el portal, y la relación de los tickets (2).

Barra de herramientas

En la parte superior tenemos una barra de herramientas que nos permitirá buscar un ticket determinado, ver varios o todos lo que desee. También podrá crear un nuevo ticket o cerrar la sesión.

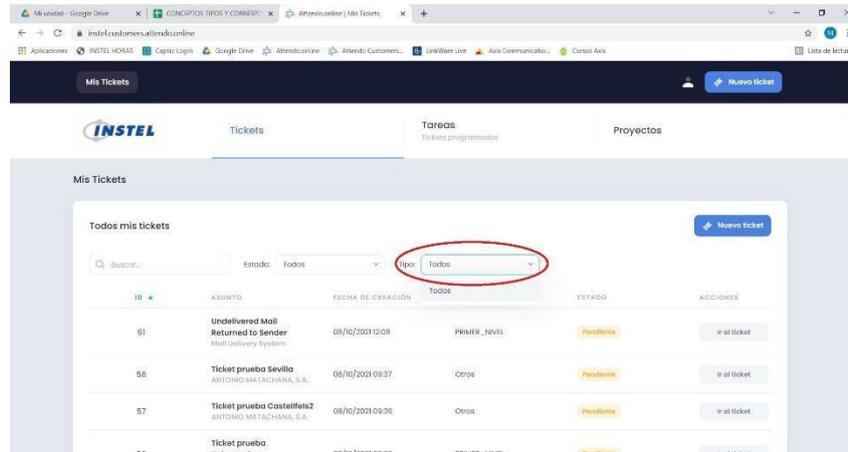


(Figura 7 – Detalle de la barra de herramientas)

- ✓ **Mis tickets (1):** Ver todos mis tickets
- ✓ **Tickets (2):** Ventana de tickets
- ✓ **Tareas (3):** Ver los tickets programados por SAT de INTEL
- ✓ **Usuario (4):** Botón para ver el perfil del usuario
- ✓ **Proyectos (5):** Función actualmente en desarrollo y no disponible
- ✓ **Nuevo ticket (6):** Crear un nuevo ticket

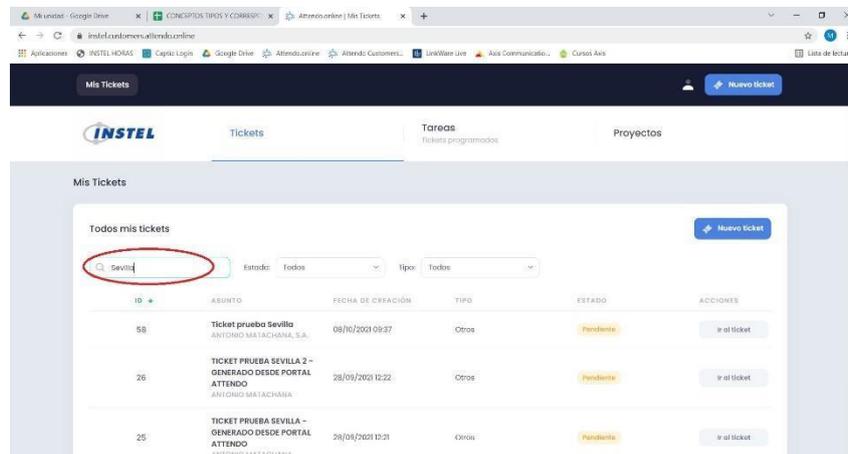
Puede realizar una búsqueda de tickets

✓ por su tipo



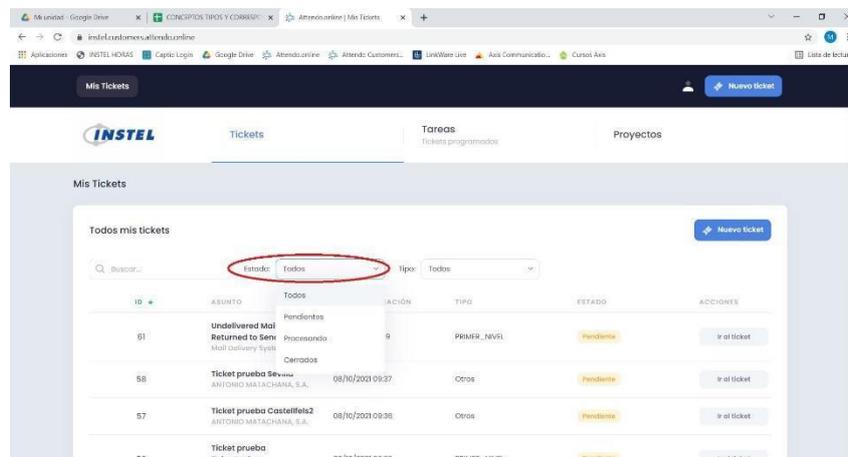
(Figura 8 – Filtrado por tipo de ticket)

✓ Filtrar por asunto o detalle de la incidencia



(Figura 9 – Filtrado por Asunto)

✓ Filtrar por su estado (Todos, Pendientes, Procesando o Cerrados)



(Figura 10 – Filtrado por Estado)

Ordenar los tickets

En la ventana de relación de tickets (1)

Mis Tickets

Todos mis tickets

Buscar... Estado: Todos Tipo: Todos

2 ID	3 ASUNTO	4 FECHA DE CREACIÓN	5 TIPO	6 ESTADO	7 ACCIONES
62	Prueba Ticket desde web customers Miguel Parpal	11/10/2021 11:36	PRIMER_NIVEL	Cerrado	Ir al ticket
61	Undelivered Mail Returned to Sender Mail Delivery System	08/10/2021 12:09	PRIMER_NIVEL	Pendiente	Ir al ticket
58	Ticket prueba Sevilla ANTONIO MATACHANA, S.A.	08/10/2021 09:37	Otros	Pendiente	Ir al ticket

(Figura 11 – Filtrado por Estado)

Tenemos los tickets en formato tabla, en la cabecera de la misma aparece el nombre de la columna de datos. Si pulsamos sobre el identificador de campo **Id** (2), **Asunto** (3), **Fecha de Caducidad** (4), **Tipo** (5), **Estado** (6) o **Acciones** (7) podemos ordenar los resultados que aparecen en orden ascendente o descendente según nos interese.

Cómo crear un nuevo ticket

Para crear un nuevo ticket, tendrá que pulsar en **Nuevo Ticket** (6) de la barra de herramientas y seguir 3 pasos.



(Figura 12 – Detalle de las opciones disponibles en la barra de herramientas)

Entonces nos aparecerá un formulario donde se introducirán los datos necesarios. Todo esto en tres pasos, primero los detalles de la incidencia, la información de contacto y por último la confirmación de los datos y su envío a la plataforma.

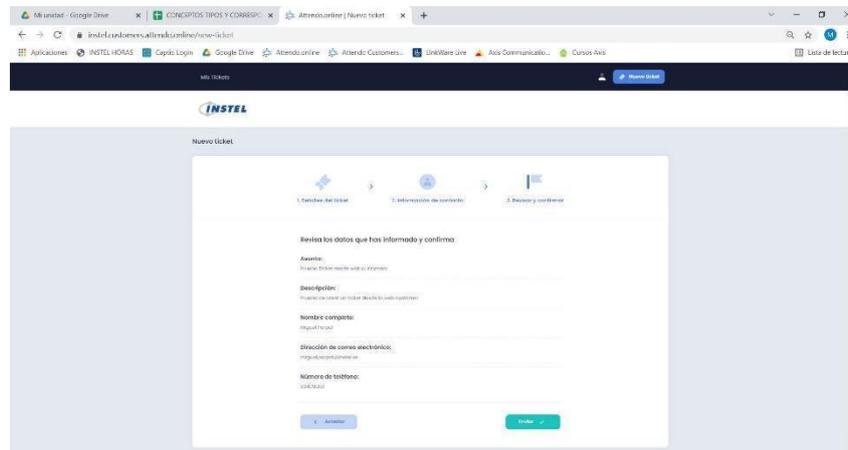
- ✓ Introducir los detalles del ticket

(Figura 13 – Formulario para los detalles de una incidencia)

- ✓ Introducir los datos de la persona de contacto

(Figura 14 – Formulario para los datos de contacto)

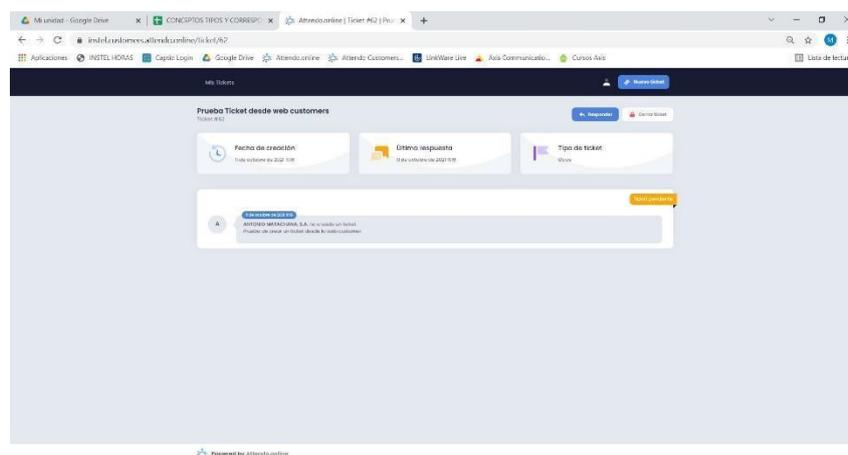
✓ Revisar los datos y enviar ticket



(Figura 15 – Formulario de confirmación de los datos del ticket)

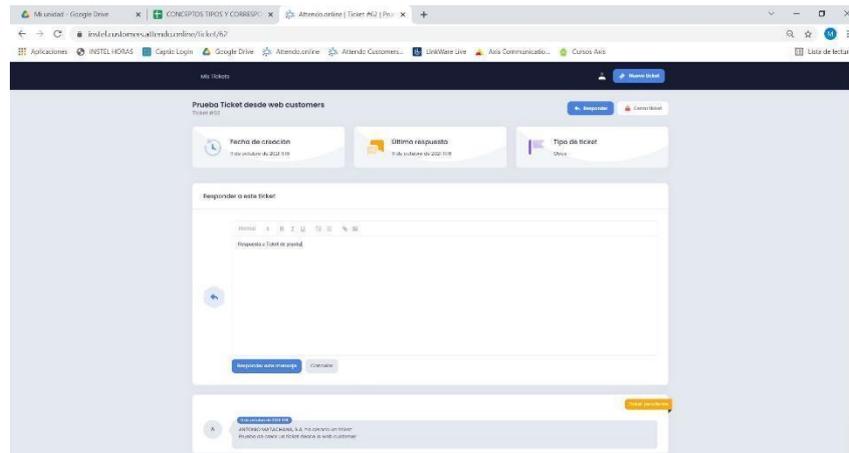
Una vez enviado el ticket a la plataforma, podremos realizar las siguientes tareas.

✓ Ver el detalle del Nuevo Ticket



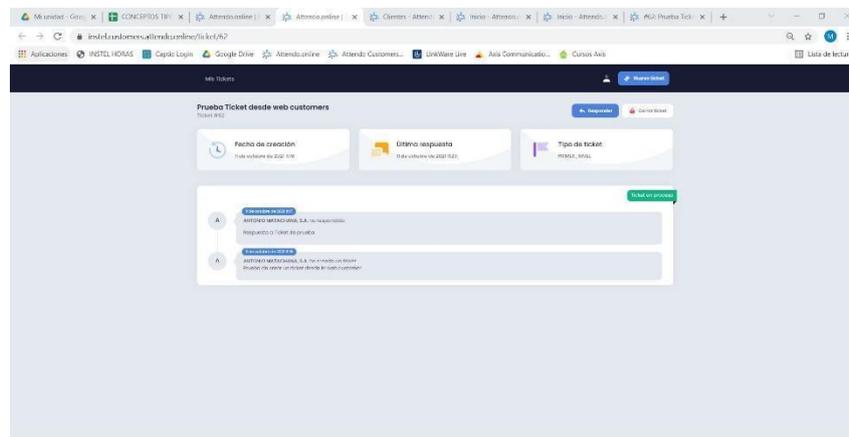
(Figura 16 – Vista final en detalle del nuevo ticket generado)

- ✓ Añadir al ticket una respuesta.



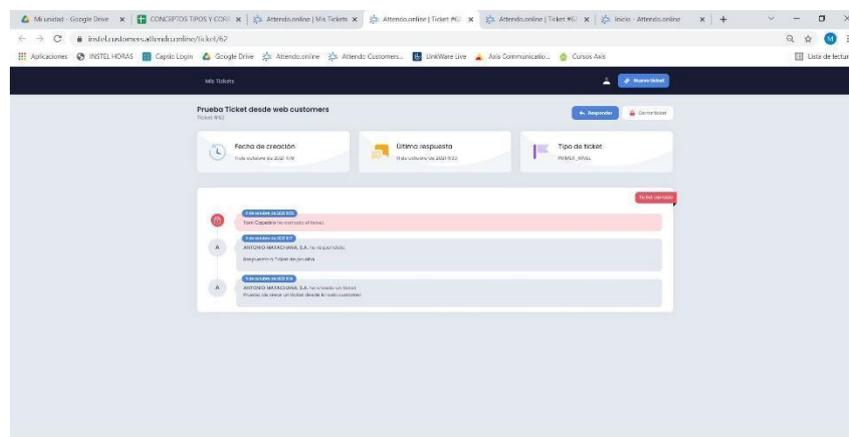
(Figura 17 – Formulario para comunicarse con el SAT)

- ✓ Podemos ver el estado del Ticket



(Figura 18 – Vista del estado del ticket)

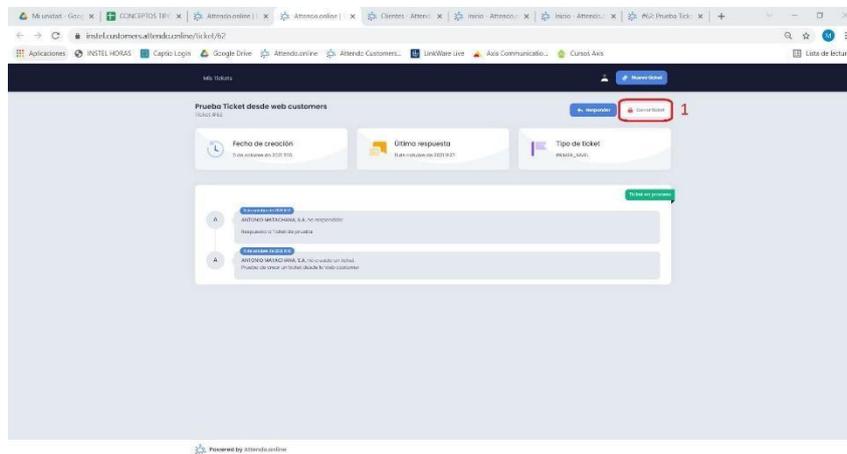
- ✓ Si el ticket está cerrado se verá tal que así



(Figura 19 – Vista de un ticket cerrado)

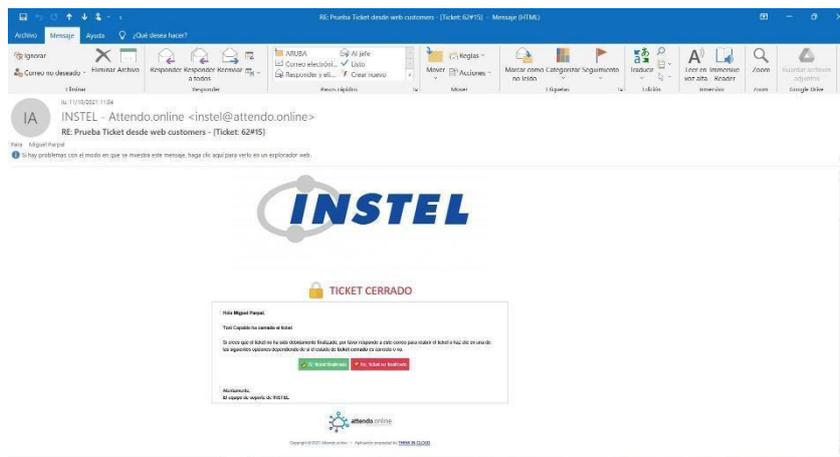
Cómo cerrar un ticket

El cliente podrá cerrar un ticket en todo momento, tendrá que ir al detalle del mismo y pulsar el botón **cerrar ticket (1)**.



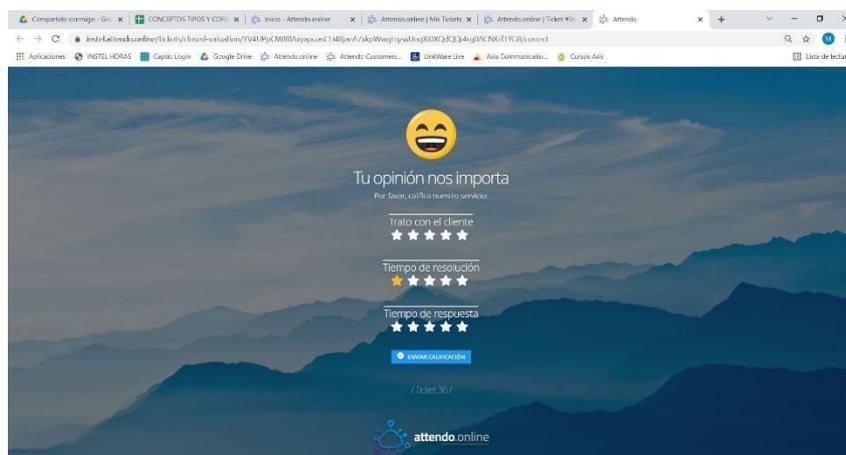
(Figura 20 – Vista del ticket abierto y que se quiere cerrar)

Al terminar el proceso de cierre del ticket, el cliente recibirá un correo donde se le indica el cierre del mismo. El cliente podrá o no dar por cerrado el ticket.



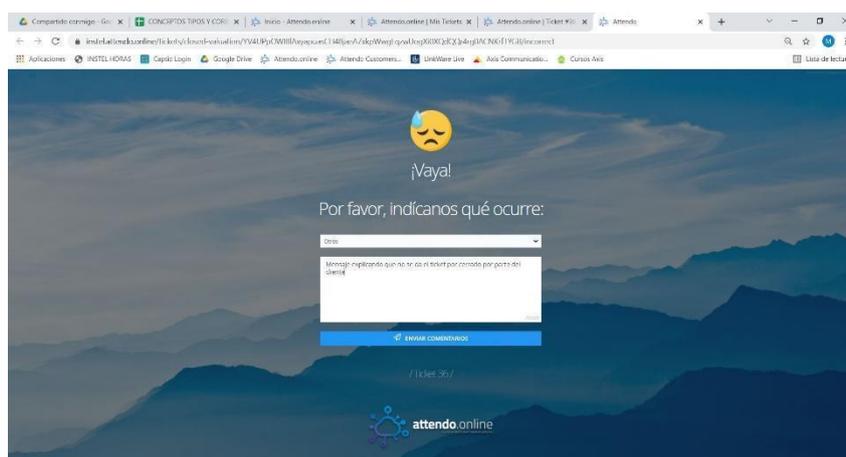
(Figura 21 – Mensaje de correo recibido para confirmar si se cierra o no el ticket)

Si se da por finalizado, se le redirigirá a una encuesta de satisfacción.



(Figura 22 – Cuestionario de satisfacción)

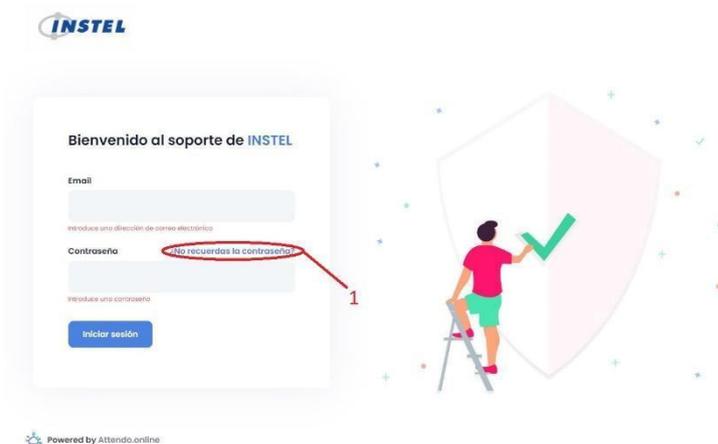
En el caso de no darlo por finalizado, podrá indicar el motivo de no dar por cerrado el ticket.



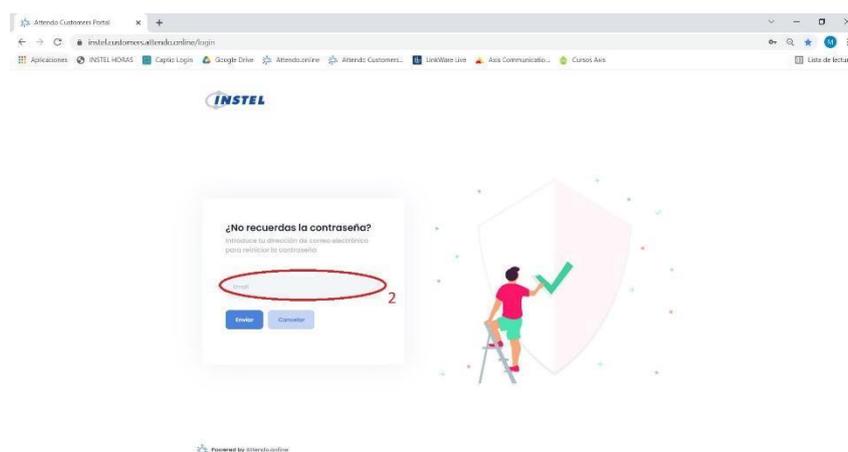
(Figura 23 – Cuestionario de motivo por no cerrar un ticket)

Cómo realizar un cambio de contraseña

Si el cliente quiere cambiar su contraseña o la ha olvidado, podrá realizar el proceso pulsando en **¿No recuerdas la contraseña?** (1) en el portal de entrada.



(Figura 24 – Pantalla entrada al portal)



(Figura 25 – Solicitud de cambio de contraseña)

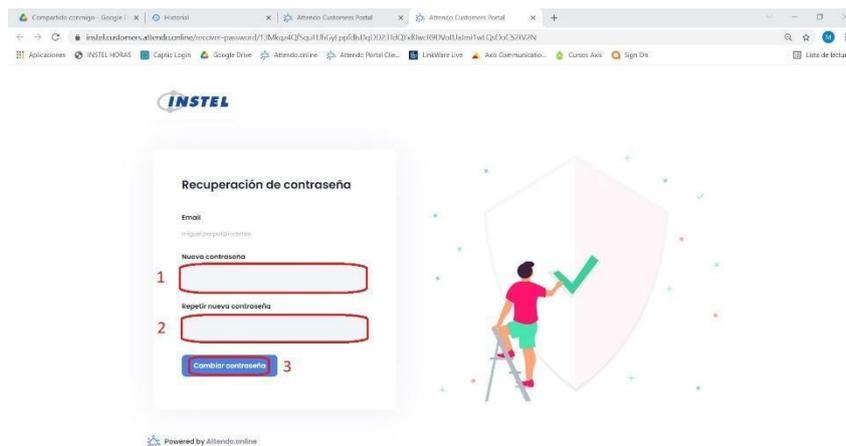
Donde introducirá su **correo electrónico** (2). Si el sistema detecta que el correo está asociado a un cliente, se le mandará un correo a su cuenta para que finalice el proceso de cambio de contraseña. En caso contrario, habrá que ponerse en contacto con SAT de INTEL.

El correo que se recibirá, incluirá un formulario en el que pulsando en **Restablecer contraseña (1)**.



(Figura 26 – Captura de mensaje recibido para recuperar la contraseña)

Entrará en un formulario donde podrá, siguiendo las instrucciones, restablecer la contraseña y acceder luego al portal de Instel.



(Figura 27 – Formulario de recuperación de contraseña)

Bastará con que introduzca la **Nueva contraseña (1)** y la vuelve a introducir en **Repetir nueva contraseña (2)**. Finalizando el proceso pulsando en **Cambiar contraseña (3)**.

Si el proceso se realiza sin problemas, se podrá entrar en el portal con las nuevas credenciales.

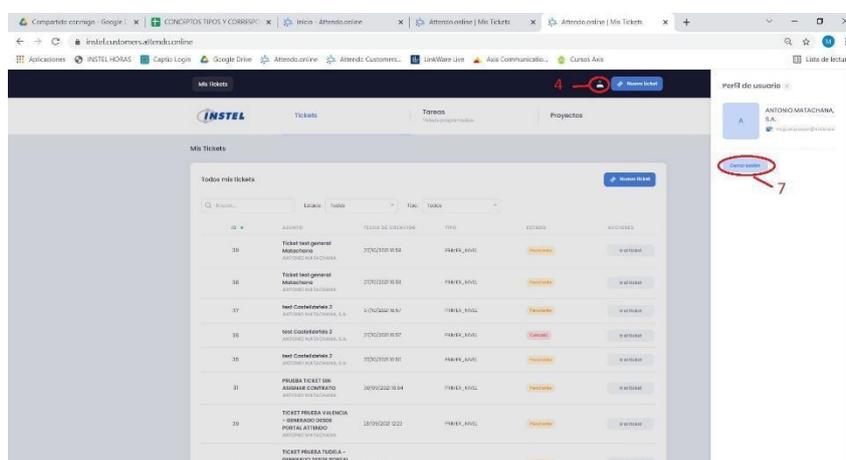
Cómo finalizar sesión

En cualquier momento, el cliente podrá cerrar la sesión pulsando en el **icono de cliente (4)** activando el perfil del usuario.



(Figura 28 – Detalle de las opciones disponibles en la barra de herramientas)

Para después pulsar sobre **Cerrar sesión (7)** se procederá al cierre de la sesión.



(Figura 29 – Detalle de la ventana de cierre de la sesión)