

Novell® Open Workgroup Suite Small Business Edition

Servicio de ayuda técnica

Inicio rápido de usuario de Helpdesk

Conceptos básicos

Helpdesk proporciona recursos en línea para que los usuarios puedan notificar a los administradores sus preocupaciones. Este servicio garantiza la recepción de las incidencias por parte de los equipos de asistencia.

Inicio de sesión: Especifique el Nombre de usuario y la Contraseña y haga clic en Inicio de sesión

Fin de sesión: Haga clic en este botón para finalizar la sesión de Helpdesk

Panel Incidencias: Haga clic en Añadir para enviar un mensaje de incidencia. Haga clic en Buscar para comprobar el estado de un mensaje enviado.

Cola: Especifique el equipo técnico que desee que atienda su pregunta o problema.

Prioridad: ¿Cuál es la prioridad de su pregunta o problema?
Alta (servicio interrumpido)
Media (estándar)
Baja (poca importancia)

Descripción del problema: Especifique su problema detalladamente.

Archivo adjunto: Utilice esta función para adjuntar capturas de pantalla de los mensajes de error o configuraciones para ayudar a los técnicos a resolver sus preguntas y problemas.

Abrir incidencia: Haga clic en Abrir incidencia para enviar un mensaje de incidencia.

Detalles de la incidencia: Haga clic en Detalles para ver la información sobre las incidencias enviadas.

Novell