



SERES

SUMARIO

Contenido

1	MANUAL EN ESPAÑOL.....	3
1.1	CREACIÓN DEL USUARIO	3
2	MANUAL EM PORTUGUÊS	5
2.1	CRIAÇÃO DE UTILIZADOR	5

1 MANUAL EN ESPAÑOL

1.1 CREACIÓN DEL USUARIO

1º Acceder a este ENLACE <https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>

2º Introduzca su dirección de correo (mail) para poder crear su USUARIO:



Soporte SERES

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

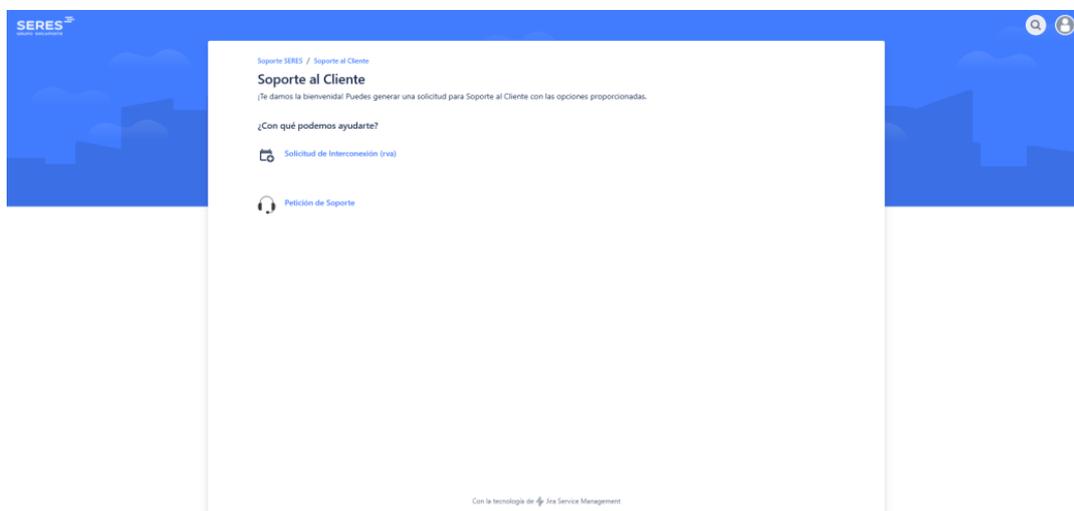
Dirección de correo electrónico

Siguiente

3º Verá dos opciones de formulario para poder abrir la incidencia:

Si es una petición de soporte “Petición de soporte”

Si es una petición de conexión “Solicitud de interconexión (VA)”



4º Acceder al formulario y cumplimentar los campos obligatorios*:

¿Con qué podemos ayudarte?

Petición de Soporte

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Descripción *

Sede *

NIF *

Razón Social *

Nombre y Apellidos *

Correo Electrónico *

Teléfono de contacto *

5º Una vez creada la petición verás el numero de la misma (que siempre empezará por SAC) y en la parte superior derecha podrás acceder a “Solicitudes” para ver las peticiones abiertas y sus estados

Soporte SERES

Solicitudes

La solicitud contiene... Estado: Todas Tipo de solicitud

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante	Fecha de creación	Persona asignada	Prioridad
	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyson	04/nov/24	Wyslon Rodriguez Melo	Media

Editar vista de lista

Test-wyson

Solicitudes

Perfil

Cerrar sesión

6º Podrá contestar, desde esta misma plataforma, al técnico que le está gestionando la solicitud, así como ver el estado de la petición. También puede “Activar notificaciones” si quiere que se le notifiquen los cambios.

2 MANUAL EM PORTUGUÊS

2.1 CRIAÇÃO DE UTILIZADOR

1º Aceda ao LINK: <https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3>

2º Introduza o seu e-mail para criar o UTILIZADOR.



Soporte SERES

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

Siguiente

3º Terá duas diferentes opções para poder abrir a incidência:

- Para abrir um novo pedido de suporte: **“Suporte a incidentes”**
- Para solicitar um pedido de ligação a uma rede externa: **“Pedido de ligação”**
- Para comunicar uma incidência em uma ligação: **“Incidência de ligação”**

[SUPORTE SERES](#) / [Portal de Soporte a Incidencias y Pedidos de ligação](#) / [Generar una solicitud](#)

Portal de Soporte a Incidencias y Pedidos de ligação

Bem-vindo. Pode criar um pedido de Apoio a Incidentes ou um Pedido de Ligação a partir de uma das opções apresentadas.

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Suporte a incidentes**
Solicitar apoio do Suporte.

 **Pedido de ligação**
Solicitar a abertura de comunicações EDI com o seu parceiro.

 **Incidência de ligação**
Comunicar um incidente de ligação.

4º A través del formulario preencha los campos obligatorios*.

¿Con qué podemos ayudarte?

Petición de Soporte

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Descripción *

Texto normal B I ...

Sede *

NIF *

Razón Social *

Nombre y Apellidos *

Correo Electrónico *

Teléfono de contacto *

5º Após criado o pedido, poderá ver o respetivo número (que começará sempre por SAC) e, na parte superior direita, poderá aceder a “Pedidos” para consultar os pedidos abertos e respetivos estados.

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante	Fecha de creación	Persona asignada	Prioridad
🎧	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyson	04/nov/24	Wyslon Rodríguez Melo	Media

6º Poderá responder, a partir desta mesma plataforma, ao técnico que está a gerir o pedido, bem como consultar o estado do pedido. Também pode “Ativar notificações” se desejar ser notificado sobre atualizações de estados.