



# **Support Portal-Manual del Usuario**

## **Guía Paso a Paso**

## Tabla de Contenidos

<b>1. Página de Inicio de Sesión.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2. Página de Inicio .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3. Barra de Notificaciones .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. Página de Lista de Tickets de Notificaciones .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Página de Lista de Solicitudes de Cambio de Notificaciones .</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>6. Página de Lista de Tickets .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>7. Página de Detalles del Ticket .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>8. Cerrar Ticket .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>9. Satisfacción del Cliente.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>10. Pop-Up de Satisfacción del Cliente .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>11. Pop-Up de Nuevo Ticket .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>12. Página de Contactos .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>13. Página de Analítica .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>14. Página de Solicitudes de Cambio.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>15. Rechazar Solicitudes de Cambio .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>16. Aprobar Solicitudes de Cambio .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>17. Página de Detalles de la Solicitud de Cambio.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>18. Página de Lista de Usuarios.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>19. Agregar Nuevo Usuario.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>20. Editar/Gestionar Nuevo Usuario .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## 1. Página de Inicio de Sesión

Dirección del Portal de Soporte: <https://support.noventiq.com/>

La página de inicio de sesión es el punto de entrada para que los usuarios accedan al portal de soporte de Noventiq. Los usuarios deberán iniciar sesión aquí para ver la página de inicio del portal de soporte.



**NOVENTIQ**  
Global expertise, local outcomes

Email :

Password :   [Forgot password?](#)

Language :  ▼

Remember me

**Log in**

Copyright 2024 Noventiq | Powered by Noventiq

**Pasos para Iniciar Sesión:**

### 1. Ingresar Dirección de Correo Electrónico:

- Localiza el campo "Email" en la página de inicio de sesión.
- Escribe tu dirección de correo electrónico en el campo proporcionado.

### 2. Ingresar Contraseña:

- Localiza el campo "Password" debajo del campo de correo electrónico.
- Escribe tu contraseña en el campo proporcionado.

### 3. Olvidaste tu Contraseña:

- Si has olvidado tu contraseña, haz clic en el enlace "Forgot password?" debajo del campo de contraseña. Sigue las instrucciones para restablecer tu contraseña.
- **Autenticación de Azure:** Si solías iniciar sesión mediante la autenticación de Azure, por favor, utiliza el icono de "¿Olvidaste tu contraseña?" y crea una nueva contraseña. El Portal de Soporte requiere una cuenta separada.

### 4. Seleccionar Idioma:

- Usa el menú desplegable "Language" para seleccionar tu idioma preferido para el portal.

### 5. Recordarme:

- Marca la casilla "Remember me" si deseas que el portal recuerde tus datos de inicio de sesión para futuras visitas.

### 6. Iniciar Sesión:

- Haz clic en el botón "Log in" para acceder a la página de inicio del portal de soporte.

## 2. Página de Inicio

La página de inicio es el panel principal para los usuarios después de iniciar sesión en el portal de soporte de Noventiq. Proporciona una visión general de los servicios activos, los tickets abiertos y las solicitudes de cambio para el usuario que ha iniciado sesión.

- Inicio
- Identidad y acceso
- Tickets
- Analítica
- Solicitud de cambio
- Contactos
- Suscripción
- Base de conocimientos



Tickets abiertos  
48

Solicitudes de cambio de  
31



Laxmi indtechiez  
Manager

Servicios activos

- Azure Managed Services - Platinum Package
- Basic AWS support
- Basic GCP support
- Basic GWS support

**Descripción:**  
Noventiq Azure Managed Services - Platinum Package includes 24x7 Support Coverage with SLA-based response time up to 15 minutes. It also includes Azure Infrastructure, DB, App and Security Monitoring, Patch management & Backup management

Portal de soporte

El portal de soporte Noventiq es una interfaz única para obtener acceso a todos sus servicios administrados y de soporte, crear nuevas solicitudes de soporte, comunicarse con nuestros equipos en modo 24 horas al día, 7 días a la semana, realizar un seguimiento del rendimiento general y dejar comentarios sobre la calidad de nuestros servicios.

En Soporte Noventiq tienes:

- Acceso único a todos los servicios de soporte de Noventiq disponibles para usted: obtenga soporte y realice un seguimiento del progreso de todas sus solicitudes con análisis y paneles;
- Proceso simplificado de creación de incidentes y solicitudes de servicio;
- Detalles de contacto para solicitudes críticas.

¡Pronto habrá más funciones!

## **Pasos para Navegar por la Página de Inicio:**

### **1. Menú Lateral:**

- El menú lateral se encuentra en el lado izquierdo de la pantalla y contiene opciones como Home, Tickets, Analytics, Change Requests, Self Service, Contacts, Subscription y Knowledge Base.
- Cada elemento del menú tiene un icono al lado.
- Puedes expandir o colapsar el menú lateral haciendo clic en el icono del menú.

### **2. Sección Superior:**

- En la parte superior de la página, verás el número de tickets abiertos y solicitudes de cambio para tu cuenta.
- Por ejemplo, el número de tickets abiertos se muestra como "15" y las solicitudes de cambio como "7".

### **3. Área de Contenido Principal:**

- Esta sección muestra tu información de perfil, incluyendo tu nombre (por ejemplo, John Doe) y título (por ejemplo, Senior Technical Executive).
- También enumera tus servicios activos con detalles como el nombre del servicio y la fecha de vencimiento. Por ejemplo:
  - Consulting Services: Fecha de Vencimiento: 12 Dic 2024
  - Azure Managed Services – Gold: Fecha de Vencimiento: 12 Dic 2024
  - Azure Managed Services – Platinum: Fecha de Vencimiento: 12 Dic 2024

### **4. Sección de Descripción:**

- Cuando haces clic en cualquier servicio activo, se mostrará una descripción de ese servicio en esta sección.
- Esto te permite ver información detallada sobre cada servicio al que estás suscrito.

### **5. Información del Portal de Soporte:**

- La página de inicio también proporciona información sobre lo que ofrece el Portal de Soporte de Noventiq a los usuarios, asegurando que estés al tanto de los recursos y servicios disponibles.

## **3. Barra de Notificaciones**

NOVENTIQ  
Global expertise, local outcomes

Inicio

Identidad y acceso

Tickets

Analítica

Solicitud de cambio

Contactos

Suscripción

Base de conocimientos

33 Tickets procesables

21 Solicitudes de cambio procesables

abiertos 48

Solicitudes de cambio 51

Laxmi indtechiez  
Manager

Servicios activos

Azure Managed Services - Platinum Package

Basic AWS support

Basic GCP support

Basic GWS support

Descripción:  
Noventiq Azure Managed Services - Platinum Package includes 24x7 Support Coverage with SLA-based response time up to 15 minutes! It also includes Azure Infrastructure, DB, App and Security Monitoring, Patch management & Backup management

Portal de soporte

El portal de soporte Noventiq es una interfaz única para obtener acceso a todos sus servicios administrados y de soporte, crear nuevas solicitudes de soporte, comunicarse con nuestros equipos en modo 24 horas al día, 7 días a la semana, realizar un seguimiento del rendimiento general y dejar comentarios sobre la calidad de nuestros servicios.

En Soporte Noventiq tienes:

- Acceso único a todos los servicios de soporte de Noventiq disponibles para usted: obtenga soporte y realice un seguimiento del progreso de todas sus solicitudes con análisis y paneles;
- Proceso simplificado de creación de incidentes y solicitudes de servicio;
- Detalles de contacto para solicitudes críticas.

¡Pronto habrá más funciones!

Política de privacidad

Español

## Pasos para Ver Notificaciones:

### 1. Localizar el Icono de la Campana:

- En la parte superior de la página de inicio, encuentra el icono de la campana que representa las notificaciones.

### 2. Hacer Clic en el Icono de la Campana:

- Haz clic en el icono de la campana para abrir el menú desplegable de notificaciones.

### 3. Ver Tickets Accionables:

- En el menú desplegable, verás una sección etiquetada como "Actionable Tickets" con un número al lado que indica la cantidad de tickets accionables.

### 4. Ver Solicitudes de Cambio:

- Debajo de la sección "Actionable Tickets", hay otra sección etiquetada como "Change Requests" con un número que indica la cantidad de solicitudes de cambio accionables.

## 4. Página de Lista de Tickets de Notificaciones

La página de lista de tickets se accede haciendo clic en los tickets accionables desde el menú desplegable de notificaciones. Esta página muestra una lista de tickets que requieren acciones del usuario, permitiendo a los usuarios gestionar y actuar sobre sus solicitudes de soporte o servicio de manera eficiente.

The screenshot displays the NOVENTIQ Tickets management interface. The page features a sidebar on the left with navigation options: Inicio, Identidad y acceso, Tickets, Analítica, Solicitud de cambio, Contactos, Suscripción, and Base de conocimientos. The main content area is titled 'Tickets' and includes a search bar and a table of tickets. The table has columns for Ticket ID, Título - Detalles, Tipo de ticket, Fecha de registro, Resolver por, Prioridad, Estado, and Comentarios. The table contains 8 rows of ticket data, each with a 'Deja un comentario' button. The status of all tickets is 'Closed'.

Ticket #	Título - Detalles	Tipo de ticket	Fecha de registro	Resolver por	Prioridad	Estado	Comentarios
4338	save png	Incident	04 Apr 2025, 7:57 PM	11 Apr 2025, 7:58 PM	Low	Closed	
4337	save doc	Incident	04 Apr 2025, 7:36 PM	11 Apr 2025, 7:54 PM	Low	Closed	
4335	save docxxx	Incident	04 Apr 2025, 7:54 PM	11 Apr 2025, 7:45 PM	Medium	Closed	
4334	save with excel	Incident	04 Apr 2025, 7:34 PM	08 Apr 2025, 7:40 PM	High	Closed	<a href="#">Deja un comentario</a>
4333	pdf save	Incident	04 Apr 2025, 7:33 PM	11 Apr 2025, 7:33 PM	Low	Closed	<a href="#">Deja un comentario</a>
4332	pdf and pdf	Service Request	04 Apr 2025, 7:32 PM	08 Apr 2025, 7:33 PM	High	Closed	<a href="#">Deja un comentario</a>
4331	create tik with attachment	Incident	04 Apr 2025, 7:31 PM	11 Apr 2025, 7:32 PM	Low	Closed	<a href="#">Deja un comentario</a>
4330	Comment test for agent	Service Request	04 Apr 2025, 2:04 PM	11 Apr 2025, 2:05 PM	Medium	Closed	<a href="#">Deja un comentario</a>

Rows per page: 10 | 1-10 of 44

## **Pasos para Ver y Gestionar Tickets Accionables:**

### **1. Hacer Clic en el Icono de la Campana:**

- En la parte superior de la página de inicio, haz clic en el icono de la campana para abrir el menú desplegable de notificaciones.

### **2. Seleccionar Tickets Accionables:**

- En el menú desplegable, haz clic en la sección "Actionable Tickets" para ver la lista de tickets que requieren tus acciones.

### **3. Ver la Lista de Tickets:**

- Se mostrará una lista de tickets, mostrando detalles como ID del Ticket, Título, Detalles, Tipo de Ticket, Fecha de Registro, Fecha de Resolución, Prioridad, Estado y Acciones.

### **4. Crear un Nuevo Ticket:**

- Para crear un nuevo ticket, haz clic en el botón "Create Ticket". Esto abrirá un formulario emergente donde puedes ingresar los detalles necesarios y enviar el ticket.

### **5. Ver Todos los Tickets:**

- Para ver la lista completa de todos los tickets, haz clic en el botón "View All Tickets". Esto te dirigirá a una página que muestra todos los tickets.

### **6. Realizar Acciones en los Tickets:**

- Cada fila en la tabla tiene botones accionables en la columna "Actions". Haz clic en estos botones para ser dirigido a la página de detalles del ticket, donde puedes realizar las acciones apropiadas requeridas para cada ticket.

## **5. Página de Lista de Solicitudes de Cambio de Notificaciones**

La página de lista de solicitudes de cambio se accede haciendo clic en las solicitudes de cambio accionables desde el menú desplegable de notificaciones. Esta página muestra una lista de solicitudes de cambio que requieren acciones del usuario, permitiendo a los usuarios gestionar y actuar sobre sus solicitudes de cambio de manera eficiente.

- Inicio
- Identidad y acceso
- Tickets
- Análisis
- Solicitud de cambio
- Contactos
- Suscripción
- Base de conocimientos

Solicitudes de cambio

Ver todas las solicitudes de cambio

Buscar  

Podio #	Título - Detalles	Creado en	Fecha de inicio de la planificación	Fallo del tiempo	Estado de aprobación	Estado	Departamento
185	Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 6:39 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
182	Test MCMp template - emergency - emergency iik	08 Apr 2025, 4:22 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 4:19 PM	Invalid Date	No	Requested	Client authorization	<a href="#">Aprobar</a> <a href="#">Rechazar</a>
186	Test MCMp template - emergency - emergency iik	04 Apr 2025, 6:52 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
186	Test MCMp template - emergency - emergency iik	28 Mar 2025, 4:16 PM	26 Mar 2025, 11:30 PM	No	Rejected	Client authorization	
184	Test MCMp template - emergency - emergency iik	28 Mar 2025, 3:50 PM	29 Mar 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
182	Test MCMp template - emergency - emergency iik	27 Mar 2025, 7:11 PM	27 Mar 2025, 12:00 AM	No	Requested	Client authorization	<a href="#">Aprobar</a> <a href="#">Rechazar</a>
188	Test MCMp template - emergency - emergency iik	27 Mar 2025, 7:08 PM	28 Mar 2025, 12:00 AM	No		Client authorization	<a href="#">Aprobar</a> <a href="#">Rechazar</a>

Rows per page: 10 1-10 of 21

## **Pasos para Ver y Gestionar Solicitudes de Cambio Accionables:**

### **1. Hacer Clic en el Icono de la Campana:**

- En la parte superior de la página de inicio, haz clic en el icono de la campana para abrir el menú desplegable de notificaciones.

### **2. Seleccionar Solicitudes de Cambio Accionables:**

- En el menú desplegable, haz clic en la sección "Actionable Change Requests" para ver la lista de solicitudes de cambio que requieren tus acciones.

### **3. Ver la Lista de Solicitudes de Cambio:**

- Se mostrará una lista de solicitudes de cambio, mostrando detalles como Número de Solicitud, Título / Detalles, Fecha de Creación, Fecha de Inicio de Planificación, Tiempo de Inactividad, Estado de Aprobación, Estado y Acciones.

### **4. Ver Todas las Solicitudes de Cambio:**

- Para ver la lista completa de todas las solicitudes de cambio, haz clic en el botón "View All Change Requests". Esto te dirigirá a una página que muestra todas las solicitudes de cambio.

### **5. Aprobar o Rechazar Solicitudes de Cambio:**

- Cada fila en la tabla tiene botones en la columna "Actions" etiquetados como "Approve" y "Reject". Hacer clic en estos botones abrirá un formulario emergente donde puedes realizar las acciones apropiadas.

### **6. Ver Detalles de la Solicitud de Cambio:**

- Hacer clic en cualquier solicitud de cambio de la tabla abrirá la página de detalles de esa solicitud de cambio específica, permitiéndote ver y gestionar la solicitud en detalle.

## **6. Página de Lista de Tickets**

Esta página muestra una lista completa de todos los tickets, permitiendo a los usuarios gestionar y ver sus incidentes o solicitudes de servicio de manera eficiente.

- Inicio
- Identidad y acceso
- Tickets
- Análisis
- Solicitud de cambio
- Contactos
- Suscripción
- Base de conocimientos

Tickets

+ Crear ticket

Buscar

Ticket #	Título - Detalles	Tipo de ticket	Fecha de registro	Resolvido por	Prioridad	Estado	Comentarios
4373	4373avis premium package	Incident	11 Apr 2025, 1:45 PM	18 Apr 2025, 1:45 PM	Low	Open	
4367	ticket notification test	Incident	10 Apr 2025, 9:10 PM	17 Apr 2025, 9:13 PM	Medium	Closed	
4363	Test respond	Incident	10 Apr 2025, 1:11 PM	17 Apr 2025, 1:13 PM	Low	Pending Customer	Responder
4361	Ticket created from micro-rest all status	Incident	10 Apr 2025, 12:13 PM	16 Apr 2025, 9:30 PM	Low	Pending Customer	Responder
4338	save png	Incident	04 Apr 2025, 7:37 PM	11 Apr 2025, 7:38 PM	Low	Closed	
4337	save doc	Incident	04 Apr 2025, 7:36 PM	11 Apr 2025, 7:54 PM	Low	Closed	
4336	save doc	Service Request	04 Apr 2025, 7:36 PM	07 Apr 2025, 6:36 PM	Critical	Closed	Deja un comentario
4335	save docccc	Incident	04 Apr 2025, 7:54 PM	11 Apr 2025, 7:45 PM	Medium	Closed	

Rows per page: 10 | 1-10 of 13

Estado de servicio - Activo

Filtros [Filtros](#)

Estado: Todos los estados

Prioridad: Todas las prioridades

Servicios: Todos los servicios activos

Asignación de tickets: Todos los tickets

Tipo: Todo tipo

Creado a: Last 7 Days

Mostrar entradas en espera de acciones

Aplicar

## **Pasos para Ver y Gestionar Tickets:**

### **1. Acceder a la Página de Lista de Tickets:**

- Puedes llegar a la página de lista de tickets haciendo clic en la opción "Tickets" del menú lateral o haciendo clic en el botón "View All Tickets" desde la página de lista de tickets accionables.

### **2. Ver la Lista de Tickets:**

- La página muestra una tabla que enumera varios tickets con columnas para Número de Ticket, Título, Detalles, Tipo de Ticket, Fecha de Registro, Fecha de Resolución, Prioridad, Estado y Acciones. Por favor, ten en cuenta que por defecto muestra los tickets de los últimos 7 días. Si deseas ver más, utiliza el icono de "Filtro"
- Cada fila representa un ticket individual con detalles específicos llenados en cada columna. Por ejemplo:
  - ID del Ticket: #CST0046
  - Título - Detalles: Test Ticket
  - Tipo de Ticket: Solicitud de Servicio
  - Fecha de Registro: 16 Mar 2023 05:00 PM
  - Reportado Por: Admin
  - Prioridad: Media
  - Estado: Abierto.

### **3. Crear un Nuevo Ticket:**

- Para crear un nuevo ticket, haz clic en el botón "Create Ticket" ubicado en la parte superior izquierda de la tabla. Esto abrirá un formulario emergente donde puedes ingresar los detalles necesarios y enviar el ticket.

### **4. Ver Detalles del Ticket:**

- Hacer clic en cualquier ticket de la lista te dirigirá a la página de detalles de ese ticket específico. Esto te permite ver más información y realizar acciones relacionadas con ese ticket.

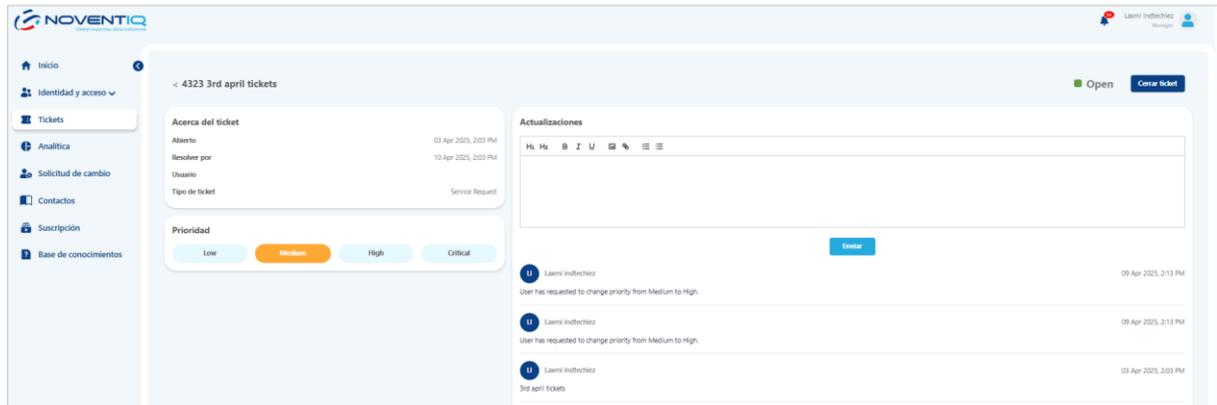
### **5. Usar la Sección de Filtros:**

- La sección de filtros se puede abrir haciendo clic en el icono de filtro y cerrar haciendo clic en el icono de cruz.
- Una vez que el usuario se dirija a la página de lista de tickets, podrá ver la lista de tickets que se levantaron en los últimos 7 días.
- El filtro "Creado en" también tiene la opción de seleccionar un período de tiempo particular o fechas personalizadas, lo que permite filtrar los tickets según marcos de tiempo específicos.

- Opciones de filtro: Estado, Prioridad, Servicios, Asignación de Tickets, Tipo, Creado en.
- El usuario puede hacer clic en la casilla de verificación para ver la lista de tickets que están pendientes de acciones.

## 7. Página de Detalles del Ticket

La página de detalles del ticket proporciona información completa sobre un ticket específico, permitiendo a los usuarios ver detalles, actualizaciones y realizar acciones como cerrar el ticket.



### 1. Encabezado:

- El encabezado incluye el logo "NOVENTIQ" a la izquierda y los iconos relacionados con el usuario a la derecha.

### 2. Información del Ticket:

- La página está titulada con el ID del ticket y el título, por ejemplo, "420079 Prueba P2."
- Sección Sobre el Ticket:
  - Fecha de Apertura: Muestra la fecha y hora en que se abrió el ticket, por ejemplo, 25/6/2024, 8:00 PM.
  - Fecha de Vencimiento: Muestra la fecha y hora para resolver el ticket, por ejemplo, 25/6/2024, 9:00 PM.
  - Usuario: Muestra el usuario asociado con el ticket, por ejemplo, Soporte AWS.
  - Tipo de Ticket: Indica el tipo de ticket, por ejemplo, Incidente.

### 3. Niveles de Prioridad:

- Los usuarios pueden cambiar el nivel de prioridad del ticket. Las opciones disponibles son:
  - Baja
  - Media (seleccionada)
  - Alta

- Crítica

#### 4. Sección de Actualizaciones:

- Esta sección muestra actualizaciones relacionadas con el ticket. Por ejemplo:
  - Una actualización por correo electrónico que dice: "Este correo electrónico se originó fuera de nuestra organización. No haga clic en enlaces ni abra archivos adjuntos a menos que reconozca al remitente y sepa que el contenido es seguro."
  - Respuestas del Soporte de Noventiq y otros usuarios reiterando la misma precaución.

#### 5. Botón de Cerrar Ticket:

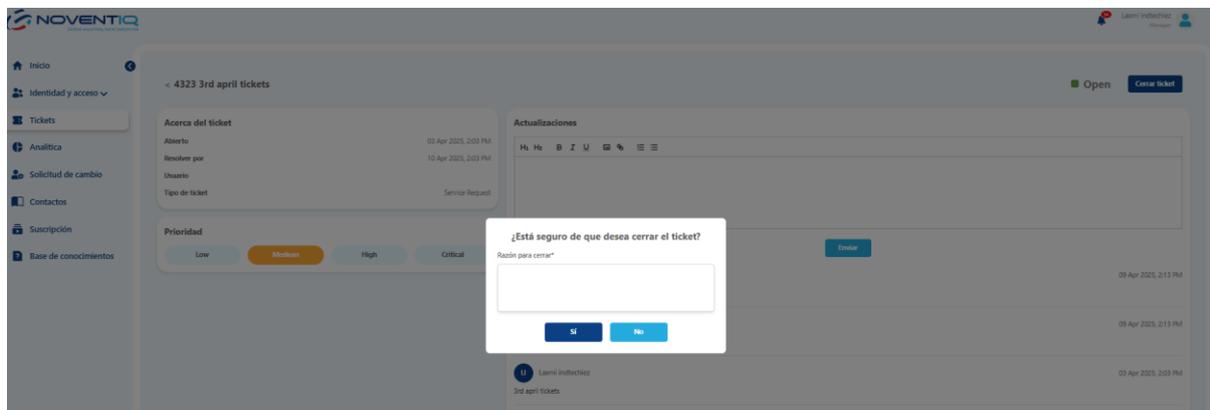
- Hay un botón "Cerrar Ticket" en la página. Al hacer clic en este botón se abrirá un formulario emergente donde puede proporcionar los detalles necesarios para cerrar el ticket.

#### 6. Información del Usuario:

- La esquina superior derecha de la página muestra información del usuario, incluyendo una foto de perfil, nombre (por ejemplo, John Doe) y rol (por ejemplo, Asesor Técnico Senior).

## 8. Cerrar Ticket

El pop-up de cerrar ticket es una ventana de confirmación que aparece cuando un usuario intenta cerrar un ticket. Solicita al usuario confirmar su acción y proporcionar una razón para cerrar el ticket.



### Pasos para Cerrar un Ticket:

#### 1. Iniciar el Cierre del Ticket:

- En la página de detalles del ticket, haga clic en el botón "Cerrar Ticket" para iniciar el proceso de cierre del ticket.

#### 2. Pop-Up de Cierre del Ticket:

- Aparecerá una ventana emergente con el mensaje "¿Está seguro de que desea cerrar el ticket?".

### 3. Proporcionar Razón para el Cierre:

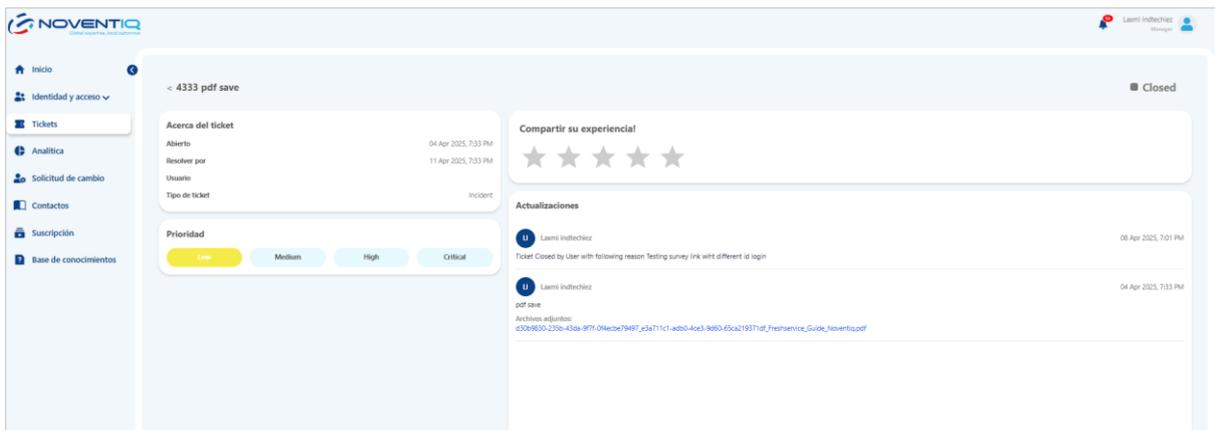
- Hay un cuadro de texto etiquetado como "Razón para el cierre\*" donde debe ingresar su razón para cerrar el ticket.

### 4. Confirmar o Cancelar el Cierre:

- Para confirmar el cierre, haga clic en el botón "Sí" en azul oscuro[^1].
- Si decide no cerrar el ticket, haga clic en el botón "No" en azul claro para cancelar la acción.

## 9. Satisfacción del Cliente

La pantalla de satisfacción del cliente aparece cuando se cierra un ticket. Permite a los usuarios proporcionar comentarios sobre su experiencia haciendo clic en iconos de estrellas, lo que abre un pop-up de satisfacción del cliente para una revisión detallada.



### Vista Detallada de la Pantalla de Satisfacción del Cliente:

#### 1. Información del Ticket:

- Muestra detalles como ID del Ticket (por ejemplo, 420079 Prueba P2), Fecha de Apertura (por ejemplo, 25/6/2024, 8:00 PM), Fecha de Resolución (por ejemplo, 25/6/2024, 8:00 PM), Usuario (por ejemplo, Soporte AWS) y Tipo de Ticket (por ejemplo, Incidente).

#### 2. Sección de Prioridad:

- Muestra niveles de prioridad con botones de colores etiquetados como Baja, Media, Alta y Crítica.

#### 3. Sección de Satisfacción del Cliente:

- Un mensaje que pide a los usuarios "¡Comparta su experiencia!" seguido de cinco iconos de estrellas para calificar.

#### 4. Sección de Actualizaciones:

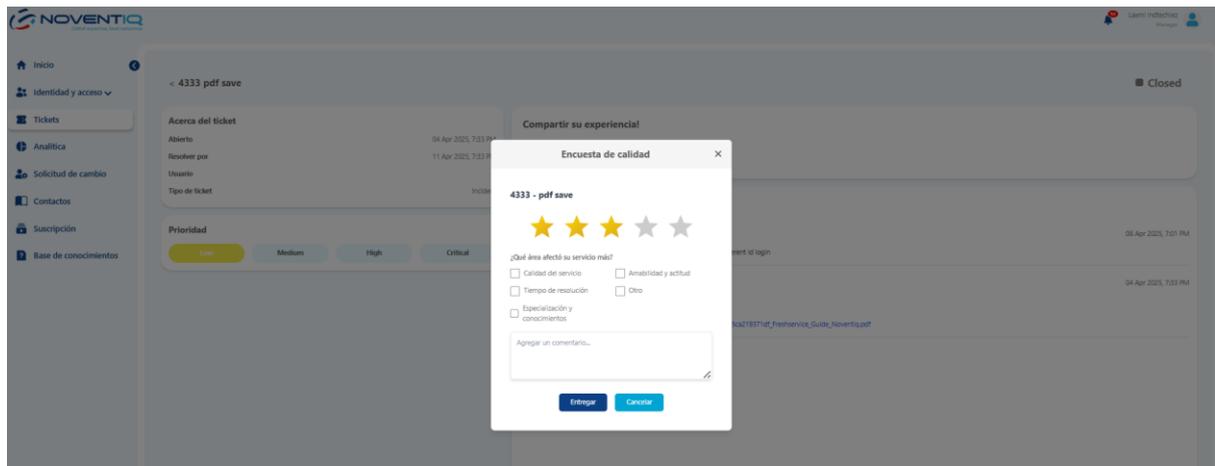
- Contiene actualizaciones relacionadas con el ticket, como respuestas del Soporte de Noventiq y otros usuarios.

#### 5. Perfil del Usuario:

- Muestra información del usuario en la esquina superior derecha, incluyendo una foto de perfil, nombre (por ejemplo, John Doe) y rol (por ejemplo, Director Senior de Tecnología).

## 10. Pop-Up de Satisfacción del Cliente

El pop-up de satisfacción del cliente aparece cuando un usuario proporciona una calificación de estrellas en la pantalla de satisfacción del cliente después de cerrar un ticket. Este pop-up permite a los usuarios dar comentarios detallados sobre su experiencia.



### Pasos para Proporcionar Comentarios Detallados:

#### 1. Acceder al Pop-Up de Satisfacción del Cliente:

- Después de hacer clic en los iconos de estrellas en la pantalla de detalles del ticket, aparecerá el pop-up de satisfacción del cliente.

#### 2. Encuesta de Calidad:

- El pop-up está titulado "¡Encuesta de Calidad!" e incluye el identificador del ticket (por ejemplo, "#420079 Prueba P2").

#### 3. Calificación de Estrellas:

- El pop-up muestra la calificación de estrellas que seleccionó, con las estrellas correspondientes resaltadas en amarillo.

#### 4. Selección de Área de Impacto:

- Debajo de la calificación de estrellas, hay una pregunta: "¿Qué área impactó más su experiencia?"
- Puede seleccionar una o más casillas de verificación de las siguientes opciones:
  - Calidad del Servicio
  - Amabilidad y Actitud
  - Tiempo de Resolución
  - Otro

- Experiencia y Conocimiento

#### 5. Comentarios Adicionales:

- Hay un cuadro de texto donde puede proporcionar comentarios adicionales sobre su experiencia.

#### 6. Enviar Comentarios:

- Para enviar sus comentarios, haga clic en el botón "Enviar" en la parte inferior del pop-up.
- Si decide no enviar comentarios, haga clic en el botón "Cancelar" para cerrar el pop-up sin guardar su entrada.

## 11. Pop-Up de Nuevo Ticket

El pop-up de nuevo ticket aparece cuando un usuario hace clic en el botón "Crear Ticket". Este formulario permite a los usuarios ingresar los detalles necesarios para crear un nuevo ticket de soporte.

### Pasos para Crear un Nuevo Ticket:

#### 1. Acceder al Pop-Up de Nuevo Ticket:

- Haga clic en el botón "Crear Ticket" ubicado en la parte superior izquierda de la página de lista de tickets. Esto abrirá el formulario emergente de nuevo ticket.

#### 2. Llenar el Formulario de Nuevo Ticket:

- **Asunto:** Ingrese el asunto del ticket en el campo de entrada de texto "Ingresar Asunto".
- **Descripción:** Escriba un mensaje detallado en el área de texto "Escribir un mensaje". Puede usar las opciones de formato proporcionadas para mejorar su descripción.
- **Servicio:** Seleccione el servicio relevante del menú desplegable "Todos los Servicios Activos".

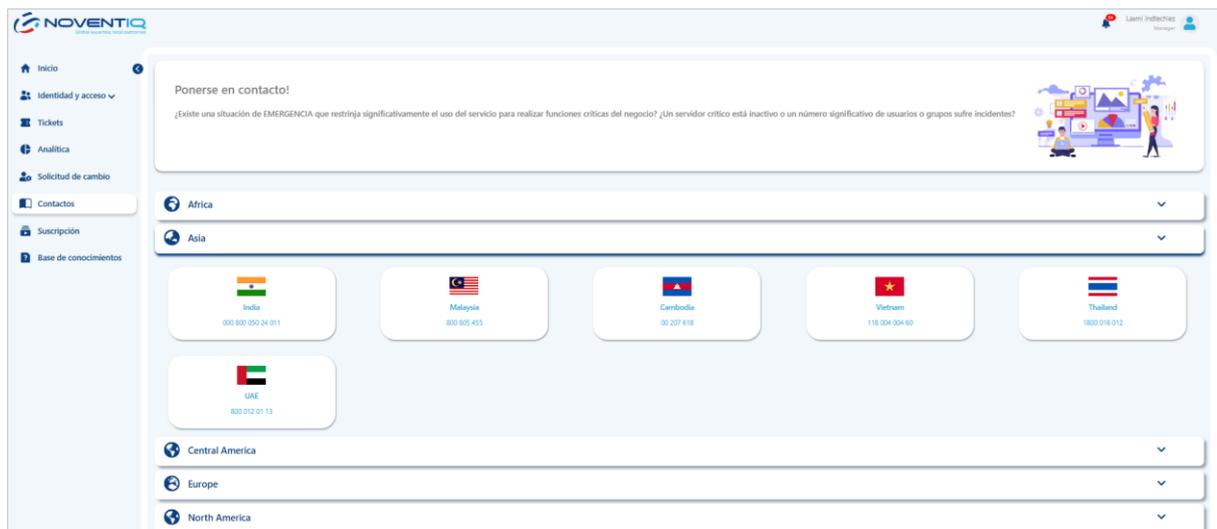
- **Elemento del Servicio:** Elija el elemento de servicio específico del menú desplegable "Elemento del Servicio".
- **Tipo de Ticket:** Seleccione el tipo de ticket de las opciones disponibles:
  - Ticket
  - Solicitud de Servicio
- **Prioridad:** Elija el nivel de prioridad para el ticket de las siguientes opciones:
  - Baja
  - Media
  - Alta
  - Crítica

### 3. Enviar el Ticket:

- Una vez que todos los campos requeridos estén llenos, haga clic en el botón "Enviar" en la parte inferior del formulario para crear el nuevo ticket.

## 12. Página de Contactos

La página de contactos proporciona a los usuarios información de contacto importante para diferentes regiones del mundo. Está diseñada para ayudar a los usuarios a ponerse en contacto con los equipos de soporte según su ubicación geográfica.



### Pasos para Acceder y Usar la Página de Contactos:

#### 1. Acceder a la Página de Contactos:

- Haga clic en la opción "Contactos" desde el menú lateral. Esto abrirá la página de contactos.

#### 2. Sección de Contacto:

- En la parte superior de la página, hay una sección titulada "¡Póngase en contacto!" con un mensaje sobre cómo contactar al soporte en caso de una condición de

emergencia que restrinja significativamente el uso de los servicios o afecte las funciones comerciales.

### 3. Información de Contacto Regional:

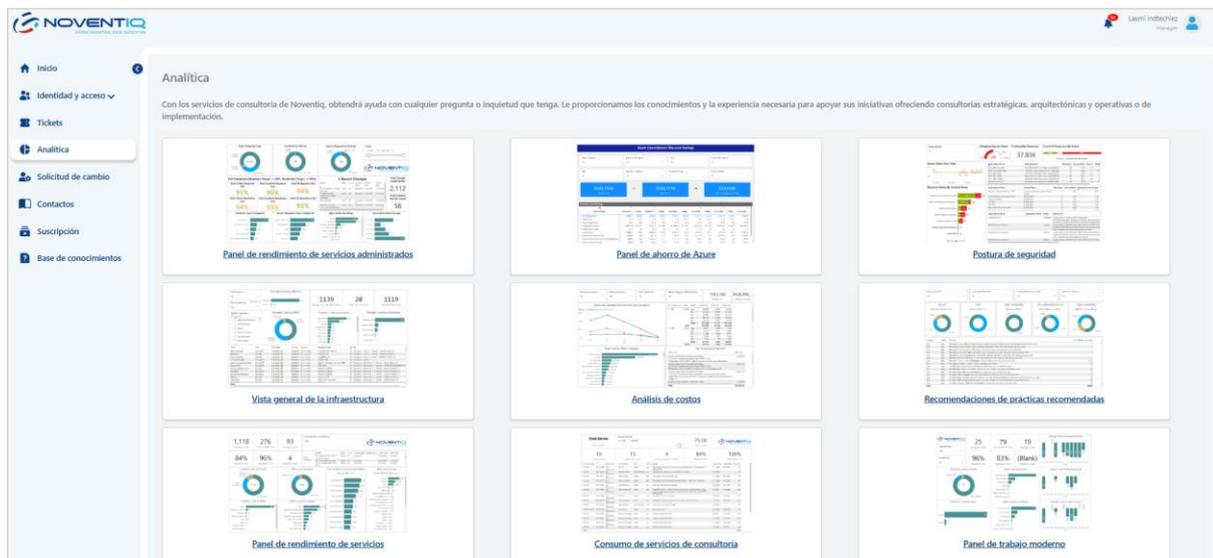
- Debajo de la sección "¡Póngase en contacto!", hay menús expandibles para diferentes regiones: Europa, África, Asia, América del Norte y América del Sur.
- Haga clic en una región para expandir y ver la información de contacto para esa región. Por ejemplo, la sección de Asia está expandida y muestra la información de contacto para cuatro países:
  - India: 000 050 24 011
  - Malasia: 000 050 24 011
  - Camboya: 000 050 24 011
  - Vietnam: 000 050 24 011.

### 4. Perfil del Usuario:

- La esquina superior derecha de la página muestra un icono de perfil de usuario con el nombre del usuario al lado.

## 13. Página de Analítica

La página de Analítica proporciona una ubicación centralizada para acceder a varias herramientas y reportes analíticos. Los usuarios pueden hacer clic en cualquiera de los paneles para ver análisis detallados relacionados con diferentes aspectos del rendimiento y la seguridad en un entorno de TI.



### Pasos para Navegar por la Página de Analítica:

#### 1. Acceder a la Página de Analítica:

- Haga clic en la opción "Analítica" desde el menú lateral. Esto abrirá la página de Analítica.

#### 2. Ver Paneles:

- En el área de contenido principal, verá ocho paneles diferentes. Cada uno está representado por una miniatura que muestra visualizaciones de datos.

### 3. Área de Contenido Principal:

- El área de contenido principal muestra nueve paneles diferentes que los usuarios pueden hacer clic para ver análisis detallados. Los paneles son:
  1. Panel de Rendimiento de Servicios Gestionados
  2. Panel de Azure Sentinel
  3. Postura de Seguridad
  4. Resumen de Infraestructura
  5. Análisis de Costos
  6. Recomendaciones de Mejores Prácticas
  7. Panel de Rendimiento de Servicios
  8. Consumo de Servicios por el Consumidor
  9. Panel de Lugar de Trabajo Moderno

### 4. Seleccionar un Panel:

- Haga clic en cualquiera de los paneles para ser dirigido a la página de detalles de ese panel específico. Aquí, puede ver análisis y reportes detallados relacionados con el panel seleccionado.

## 14. Página de Solicitudes de Cambio

La página de Solicitudes de Cambio permite a los usuarios gestionar y actuar sobre sus solicitudes de cambio de manera eficiente. Esta página se puede acceder desde el menú lateral o desde la opción "Ver Todas las Solicitudes de Cambio" en la página de notificaciones de solicitudes de cambio.

Postid #	Título - Detalles	Creado en	Fecha de inicio de la planificación	Fecha del tiempo	Estado de aprobación	Estado	Comportamiento
185	Test MCMp template - emergency - emergency sk	08 Apr 2025, 6:41 PM	09 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
183	Test MCMp template - normal - normal	08 Apr 2025, 6:39 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
184	Test MCMp template - emergency - emergency sk	08 Apr 2025, 6:37 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
182	Test MCMp template - emergency - emergency sk	08 Apr 2025, 4:22 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMp template - normal - normal	08 Apr 2025, 4:19 PM	Invalid Date	No	Requested	Client authorization	<div style="display: flex; gap: 5px;"> <span style="border: 1px solid green; padding: 2px 5px;">Aprobar</span> <span style="border: 1px solid red; padding: 2px 5px;">Rechazar</span> </div>
171	no otp reject from email - emergency sk	04 Apr 2025, 7:12 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Closed	
170	no otp approve from email - emergency sk	04 Apr 2025, 7:12 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Closed	
169	reject from detail page with otp - emergency sk	04 Apr 2025, 7:10 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Rejected	Cancelled	
168	approve from detail page with otp - emergency sk	04 Apr 2025, 7:10 PM	04 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Closed	

### Pasos para Navegar por la Página de Solicitudes de Cambio:

## 1. Acceder a la Página de Solicitudes de Cambio:

- Haga clic en la opción "Solicitudes de Cambio" desde el menú lateral o seleccione "Ver Todas las Solicitudes de Cambio" desde la página de notificaciones de solicitudes de cambio. Esto abrirá la página de Solicitudes de Cambio.

## 2. Ver la Lista de Solicitudes de Cambio:

- El área de contenido principal muestra una tabla que enumera varias solicitudes de cambio con detalles como ID de la Solicitud, Título, Detalles, Fecha y Hora de Creación, Fecha de Inicio de la Planificación, Tiempo de Inactividad requerido, Estado de Aprobación y Acciones.

## 3. Ver las Opciones de Filtro:

- Haga clic en el icono de "Filtro" para abrir las secciones de filtro y el contenido del filtro, como Estado, Servicios, Tiempo de Inactividad y Creado En, será visible.
- Haga clic en el icono de "Cerrar" para cerrar la sección de filtro.

## 4. Aprobar o Rechazar una Solicitud de Cambio:

- Para aprobar una solicitud de cambio, haga clic en el botón "Aprobar" en la fila correspondiente. Esto abrirá un formulario emergente donde puede confirmar la aprobación.
- Para rechazar una solicitud de cambio, haga clic en el botón "Rechazar" en la fila correspondiente. Esto abrirá un formulario emergente donde puede confirmar el rechazo.

## 15. Rechazar Solicitudes de Cambio

El pop-up de rechazo de solicitud de cambio es una ventana de confirmación que aparece cuando un usuario hace clic en el botón de rechazo para una solicitud de cambio. Solicita al usuario confirmar su acción y proporcionar una razón para rechazar la solicitud de cambio.

The screenshot displays the NOVENTIQ user interface for 'Solicitudes de cambio'. A table lists various requests with columns for 'Pedido #', 'Título - Detalles', 'Creado en', 'Fecha de inicio de la planificación', 'Fecha del servicio', 'Estado de aprobación', 'Estado', and 'Comentarios'. A modal dialog box is open over the table, asking '¿Estás seguro de que quieres rechazar la solicitud de cambio?' and 'Razón rechazar \*'. The dialog has 'SI' and 'NO' buttons at the bottom.

Pedido #	Título - Detalles	Creado en	Fecha de inicio de la planificación	Fecha del servicio	Estado de aprobación	Estado	Comentarios
186	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 6:41 PM	09 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
185	Test MCMp template - Normal - normal	08 Apr 2025, 6:39 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
184	Test MCMp template - emergency - emergency tik	08 Apr 2025, 6:37 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
182	Test MCMp template - emergency - emergency tik				Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMp template - Normal - normal				Required	Client authorization	Aprobar Rechazar
171	no vip reject from email - emergency tik				Rejected	Closed	
170	no vip approve from email - emergency tik				Approved	Closed	
169	reject from detail page with vip - emergency tik				Rejected	Cancelled	
168	approve from detail page with vip - emergency tik				Approved	Closed	

## Pasos para Rechazar una Solicitud de Cambio:

### 1. Iniciar el Rechazo:

- En la página de Solicitudes de Cambio, localice la solicitud de cambio que desea rechazar.

- Haga clic en el botón "Rechazar" en la fila correspondiente bajo la columna "Acciones" o desde la página de detalles de la solicitud de cambio.

## 2. Pop-Up de Rechazo de Solicitud de Cambio:

- Aparecerá una ventana emergente con el mensaje "¿Está seguro de que desea rechazar la solicitud de cambio?".
- Hay un campo de texto etiquetado como "Razón para el rechazo\*:" donde debe ingresar su razón para rechazar la solicitud de cambio.

## 3. Confirmar o Cancelar el Rechazo:

- Para confirmar el rechazo, haga clic en el botón "Sí".
- Si decide no rechazar la solicitud de cambio, haga clic en el botón "No" para cancelar la acción.

## 16. Aprobar Solicitudes de Cambio

El pop-up de aprobación de solicitud de cambio es una ventana de confirmación que aparece cuando un usuario hace clic en el botón de aprobación para una solicitud de cambio. Solicita al usuario confirmar su acción y opcionalmente proporcionar una razón para aprobar la solicitud de cambio.

The screenshot displays the NOVENTIQ interface with a table of change requests. A modal dialog is open in the center, asking for confirmation to approve a request. The dialog contains a text input field for a reason and two buttons: 'SI' (Yes) and 'NO' (No).

Perfil	Título - Descripción	Creado en	Fecha de inicio de la planificación	Falla del negocio	Estado de aprobación	Acción	Comentarios
185	Test MCMa template - emergency - emergency tik	05 Apr 2025, 4:41 PM	07 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
185	Test MCMa template - normal - normal	05 Apr 2025, 4:29 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Client authorization	
185	Test MCMa template - emergency - emergency tik	05 Apr 2025, 4:37 PM	08 Apr 2025, 12:00 AM	No	Approved	Pending Release	
182	Test MCMa template - emergency - emergency tik				Rejected	Client authorization	
181	Rejection Test MCMa template - normal - normal				Requested	Client authorization	Approved Rejected
121	no sdp reject from email - emergency tik				Rejected	Closed	
120	no sdp approve from email - emergency tik				Approved	Closed	
188	reject from detail page with sdp - emergency tik				Rejected	Cancelled	
188	approve from detail page with sdp - emergency tik				Approved	Closed	

## Pasos para Aprobar una Solicitud de Cambio:

### 1. Iniciar la Aprobación:

- En la página de Solicitudes de Cambio, localice la solicitud de cambio que desea aprobar.
- Haga clic en el botón "Aprobar" en la fila correspondiente bajo la columna "Acciones" o desde la página de detalles de la solicitud de cambio.

### 2. Pop-Up de Aprobación de Solicitud de Cambio:

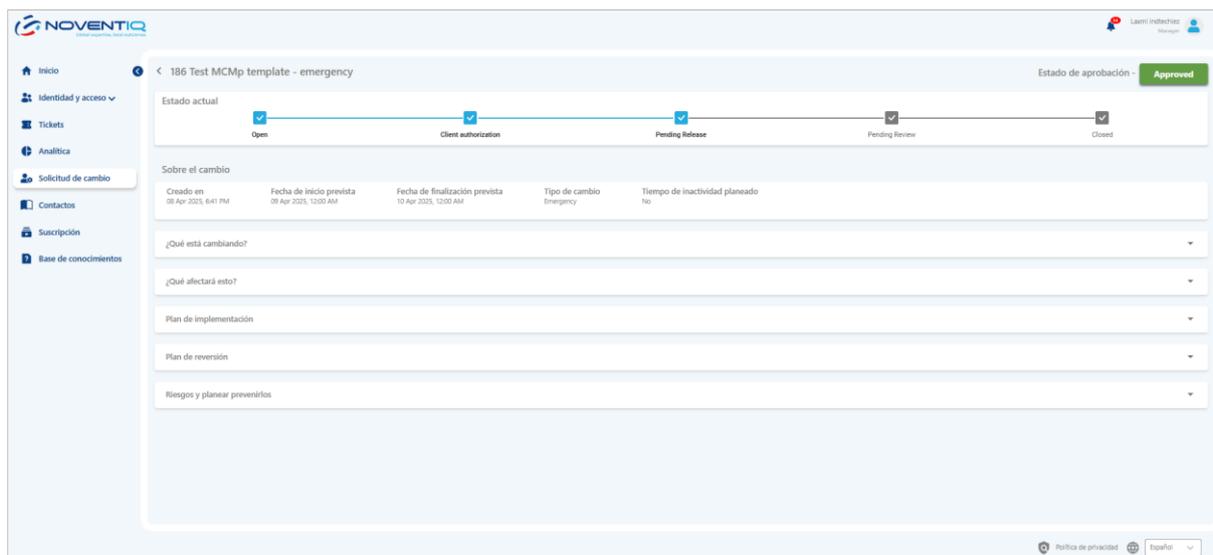
- Aparecerá una ventana emergente con el mensaje "¿Está seguro de que desea aprobar la solicitud de cambio?".
- Hay un campo de texto etiquetado como "Razón para la aprobación:" donde puede opcionalmente ingresar su razón para aprobar la solicitud de cambio.

### 3. Confirmar o Cancelar la Aprobación:

- Para confirmar la aprobación, haga clic en el botón "Sí".
- Si decide no aprobar la solicitud de cambio, haga clic en el botón "No" para cancelar la acción.

## 17. Página de Detalles de la Solicitud de Cambio

La página de detalles de la Solicitud de Cambio (CR) proporciona información completa sobre una solicitud de cambio específica. Permite a los usuarios ver el estado actual, información detallada y varios planes asociados con la solicitud de cambio. El estado de aprobación se mostrará como "Aprobado" o "Rechazado" si la CR ha sido procesada, o "No Solicitado" si la aprobación aún no ha sido iniciada.



### Pasos para Navegar por la Página de Detalles de la Solicitud de Cambio:

- 1. Acceder a la Página de Detalles de la Solicitud de Cambio:**
  - Haga clic en cualquier solicitud de cambio de la lista en la página de Solicitudes de Cambio. Esto abrirá la página de detalles para esa solicitud de cambio específica.
- 2. Ver el Estado de Aprobación:**
  - El estado de aprobación actual se mostrará en la parte superior de la página. Si la solicitud de cambio está aprobada o rechazada, mostrará "Aprobado" o "Rechazado" respectivamente. Si la aprobación aún no ha sido solicitada, mostrará "No Solicitado".
- 3. Estado Actual:**
  - Una barra de progreso en la parte superior indica diferentes etapas del proceso de solicitud de cambio: Por ejemplo: Abierto, Planificación, Esperando Aprobación, Autorización del Cliente, Pendiente de Liberación, Liberando Ahora y Cerrado.
- 4. Revisar Información Detallada:**
  - Revise la información detallada proporcionada en la sección "Sobre el Cambio", incluyendo la fecha de creación, fechas de inicio y fin planificadas, tipo de cambio y tiempo de inactividad planificado.

## 5. Explorar Secciones Adicionales:

- Expanda las secciones adicionales para ver más detalles sobre lo que afectará el cambio, el plan de implementación, el plan de reversión y los riesgos y planes para prevenirlos.

## 18. Página de Lista de Usuarios

La página de Lista de Usuarios permite a los administradores gestionar cuentas de usuario dentro del sistema. Esta página se puede acceder haciendo clic en la opción "Identidad y acceso" desde el menú lateral y luego seleccionando la opción "Lista de usuarios" desde el submenú.

Nombre	Correo electrónico	Gerente	Tipo	Rol	Acciones
Ravi Indtechies Manager	ravi@indtechies.com		External	Owner	✎ 🗑
Laami Indtechies	laami@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Manager	
Vibhor Indtechies	vibhor@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑
Arpita Daghel Test	arpita@astrogen.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑
Snehalava Marwaha	snehalava@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑
Elena marikova	elena@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑
Anna Volosova	anna@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑
Ulana Pobedina	ulana.p@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Owner	✎ 🗑
Ulana Pobedina	ulana.p@indtechies.com	Ravi Indtechies Manager	External	Portal User	✎ 🗑

### Pasos para Navegar por la Página de Lista de Usuarios:

#### 1. Acceder a la Página de Lista de Usuarios:

- Haga clic en la opción "Identidad y acceso" desde el menú lateral.
- Seleccione la opción "Lista de usuarios" desde el submenú. Esto abrirá la página de Lista de Usuarios.

#### 2. Ver la Lista de Usuarios:

- El área de contenido principal muestra una tabla que enumera varios usuarios con detalles como Nombre, Correo Electrónico, Gerente, Tipo, Rol, Empresas Accesibles y Página de Inicio.

#### 3. Agregar Nuevo Usuario:

- Para crear un nuevo usuario, haga clic en el botón "Agregar Nuevo Usuario". Esto abrirá un formulario donde puede agregar los detalles del usuario para crear un nuevo usuario.

#### 4. Editar un Usuario:

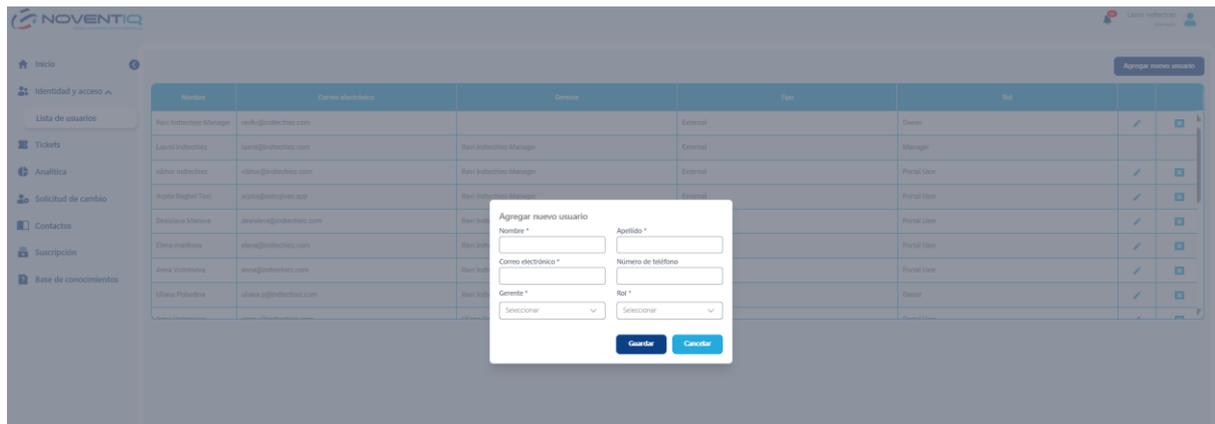
- Para editar un usuario, haga clic en el icono de lápiz en la fila correspondiente. Esto abrirá un formulario donde puede actualizar los detalles del usuario.

#### 5. Eliminar un Usuario:

- Para eliminar un usuario, haga clic en el icono de papelera en la fila correspondiente. Esto solicitará una confirmación para eliminar el usuario. Si eliminas un usuario, sus datos seguirán guardados en la base de datos del sistema (todo el historial de tickets, etc.) y si decides crear el mismo usuario nuevamente, necesitarás contactar al equipo de soporte.

## 19. Agregar Nuevo Usuario

El pop-up de crear nuevo usuario es un formulario que permite a los usuarios ingresar detalles para crear una nueva cuenta de usuario. Este formulario se accede desde la página de Lista de Usuarios.



### Pasos para Crear un Nuevo Usuario:

#### 1. Acceder al Pop-Up de Agregar Nuevo Usuario:

- En la página de Lista de Usuarios, haga clic en la opción para agregar un nuevo usuario. Esto abrirá el formulario emergente de agregar nuevo usuario.

#### 2. Llenar el Formulario:

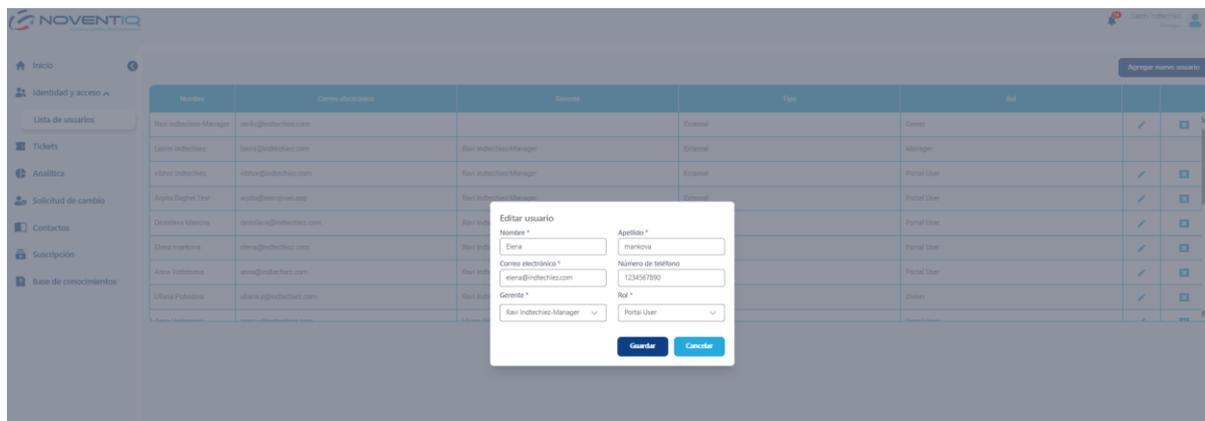
- Ingrese el nombre del nuevo usuario en el campo "Nombre \*".
- Ingrese el apellido del nuevo usuario en el campo "Apellido \*".
- Ingrese la dirección de correo electrónico del nuevo usuario en el campo "Correo Electrónico \*".
- Opcionalmente, ingrese el número de teléfono del nuevo usuario en el campo "Número de Teléfono".
- Seleccione el rol asignado al nuevo usuario desde el menú desplegable "Rol".
- Seleccione el gerente del nuevo usuario desde el menú desplegable "Gerente".

#### 3. Guardar o Cancelar:

- Para guardar los detalles del nuevo usuario y crear la cuenta de usuario, haga clic en el botón "Guardar".
- Para cancelar la acción y cerrar el pop-up sin guardar ninguna información, haga clic en el botón "Cancelar".

## 20. Editar/Gestionar Nuevo Usuario

El formulario "Editar Usuario" permite actualizar los detalles de un usuario existente.



### Pasos para Editar un Usuario:

#### 1. Editar un Usuario:

- **\*Nombre** : Ingrese el nombre del usuario. Este campo es obligatorio.
- **\*Apellido** : Ingrese el apellido del usuario. Este campo es obligatorio.
- **\*Correo Electrónico** : Ingrese la dirección de correo electrónico del usuario. Este campo es obligatorio. Asegúrese de que el formato del correo electrónico sea correcto (por ejemplo, [usuario@ejemplo.com](mailto:usuario@ejemplo.com)).
- **Número de Teléfono**: Ingrese el número de teléfono del usuario. Este campo es opcional.
- **Gerente**: Seleccione el gerente del usuario desde el menú desplegable. Este campo es opcional.
- **\*Rol** : Seleccione el rol del usuario desde el menú desplegable. Este campo es obligatorio. Los roles disponibles incluyen Propietario, Administrador y Usuario.

#### 2. Guardar o Cancelar:

- **Guardar**: Haga clic en este botón para guardar los cambios realizados en los detalles del usuario.
- **Cancelar**: Haga clic en este botón para descartar cualquier cambio y regresar a la pantalla anterior.