

Servicio soporte Cointec Gestlab

© 2007 Cointec Ingenieros y Consultores, S.L.



COINTEC

Ingenieros y Consultores
en Informática

Servicio soporte Cointec Gestlab

Manual de referencia

por Cointec Ingenieros y Consultores, S.L.

Servicio soporte Cointec Gestlab. Manual de Referencia

*Cointec ingenieros y consultores, S.L.
C/ Pintor Fernando Fenoll, 4
03300 Orihuela Alicante*

*<http://www.cointec.es>
cointec@cointec.es*

*Autor:
Carlos Luis Seva Llor*

Servicio soporte Cointec Gestlab

© 2007 Cointec Ingenieros y Consultores, S.L.

Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de este trabajo puede ser reproducida de cualquier forma sin el consentimiento de Cointec Ingenieros y Consultores, S.L.

Los productos referenciados en este documento pueden ser marcas o marcas registradas de sus respectivos usuarios.

Aunque se han tomado las correspondientes precauciones en la preparación del presente documento, el autor no asume responsabilidad de errores u omisiones o por daños resultantes del uso de la información contenida en el documento o por el uso de programas o código que pueden acompañarlo. En ningún caso el autor o el editor serán responsables de cualquier daño causado directa o indirectamente por este documento.

Impreso: noviembre 2007 en Orihuela (Alicante)- España

Editado por:

Cointec ingenieros y consultores, S.L.

Tabla de Contenidos

Servicio soporte Cointec Gestlab

1	Acceder o recuperar su cuenta	2
2	Inicio	3
3	Registrar una consulta / incidencia	5
4	Base de conocimiento	7
	Buscar en la base de conocimiento	8
	Hojea base de conocimiento	9
	Subscripciones de correo electrónico	10
	RSS añadidos	11
5	Su cuenta	12
	Su perfil	13
	Actualizar contraseña	14
	Actualizar correo electrónico	15
	Subscripciones de correo electrónico	16
	Índice	18

1 Servicio soporte Cointec Gestlab

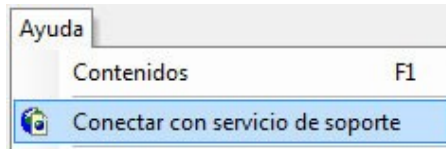
El servicio de soporte de Cointec Gestlab es una aplicación que permite a los usuarios registrar las consultas/incidencias que se le produzcan, así como consultar una base de conocimiento donde se encuentran catalogados artículos sobre incidencias o consultas previamente resueltas que pueden servir para la resolución de dudas o problemas.

Se puede acceder de tres formas:

- Especificando la dirección directa: <http://soporte.igestlab.com/>
- En la web de Cointec <http://www.cointec.es/>, haciendo clic en el enlace **Soporte**:



- Dentro de Gestlab, menú *Ayuda / Conectar con servicio de soporte*.



1.1 Acceder o recuperar su cuenta

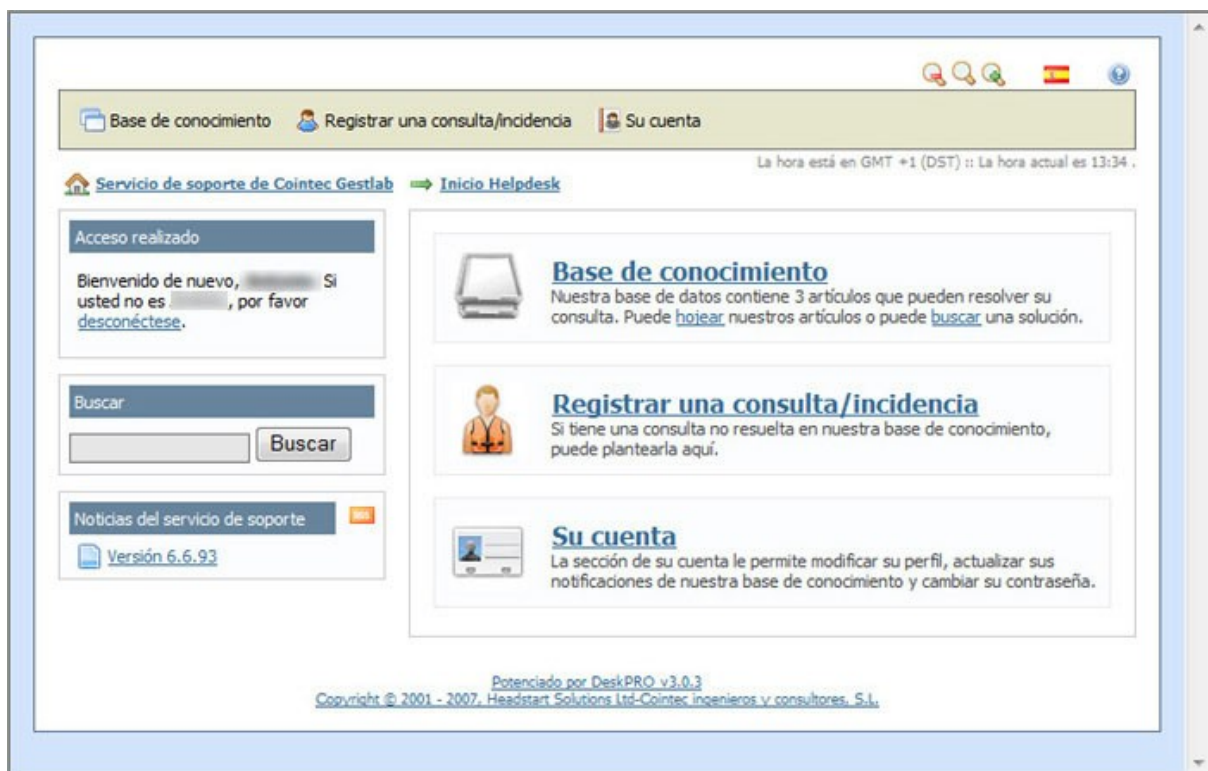
La imagen inferior muestra la ventana de inicio de la aplicación. Se divide en dos secciones: la primera es para los usuarios que ya están dados de alta en la aplicación y la segunda sección es para recordar la contraseña en caso de olvido:

Una captura de pantalla de la interfaz de usuario de la aplicación de soporte. El encabezado muestra "Servicio de soporte de Cointec Gestlab" y "Inicio Helpdesk". El título principal es "Acceder o recuperar su cuenta". Hay dos secciones de formulario: "Si tiene una cuenta" con campos para "Usuario o correo electrónico" y "Contraseña", un checkbox "Recordarme hasta que me desconecte manualmente" y un botón "Acceso"; y "Si ha perdido la contraseña" con un campo "Usuario o correo electrónico" y un botón "Enviar datos de acceso".

En la zona de "**Si tiene una cuenta**" se muestran los campos Usuario o correo electrónico y el campo Contraseña, los cuales se emplean para autenticar al usuario. Tras la introducción de las credenciales se deberá hacer clic sobre el botón "Acceso". Si las credenciales suministradas son válidas, el usuario será redirigido a la página de [inicio](#)^[3].

Si el usuario está ya dado de alta pero se le ha olvidado la contraseña, en la zona "**Si ha perdido la contraseña**" podrá recuperarla. Sólo requiere el nombre de usuario o el correo electrónico, y al correo electrónico asociado se enviará la contraseña.

1.2 Inicio



Tras introducir un usuario y una contraseña válidos, la aplicación muestra la página de la imagen anterior de inicio, la cual contiene tres secciones principales:

- [Base de conocimiento](#)^[7].

Base de datos con artículos catalogados en varias categorías para la resolución de consultas, donde también puede realizar [búsquedas](#)^[8] u [hojear la base de conocimiento](#)^[9], así como para dar de alta las [suscripciones de correo electrónico](#)^[10] y [fuentes RSS](#)^[11].

- [Registrar una consulta / incidencia](#)^[5].

Permite dar de alta una consulta o incidencia que no se encuentre resuelta en la base de

conocimiento.

- [Su cuenta](#)¹².

Consulte su cuenta para modificar [su perfil](#)¹³, [actualizar la contraseña](#)¹⁴ o el [correo electrónico](#)¹⁵ y dar de alta las [suscripciones de correo electrónico](#)¹⁶.

En los paneles de la parte izquierda, tiene tres opciones:

- Puede salir o desconectarse mediante el enlace "*desconéctese*" del panel "*Acceso realizado*".
- El campo "*Buscar*" le ofrece la posibilidad de realizar búsquedas directamente sobre la base de conocimiento.
- Y puede consultar también el número de la versión en "*Noticias del servicio de soporte*".

1.3 Registrar una consulta / incidencia

Base de conocimiento Registrar una consulta/incidencia Su cuenta

Servicio de soporte de Cointec Gestlab Inicio Helpdesk Registrar una consulta/incidencia

Acceso realizado

Bienvenido de nuevo, Si usted no es, por favor [desconéctese](#).

Buscar

Buscar

Noticias del servicio de soporte

Versión 6.6.93

Registrar una consulta/incidencia

Detalles de usuarios

Su dirección de correo electrónico Añadir [dirección de correo alternativa](#)

Propiedades de la consulta/incidencia

Asunto

Categoría --- Seleccione opción ---

Prioridad --- Seleccione opción ---

Código gemini Introducir el código gemini en el caso de que la incidencia genere una tarea de desarrollo

Su consulta/incidencia

Puede enviar el adjunto

Examinar... Añadir adjunto

Cuando haya finalizado

Enviar consulta/incidencia Reinicializar formulario

La imagen superior muestra la sección para el registro de consultas o incidencias. Contiene los siguientes apartados:

- **Detalles de usuarios**

Permite escoger entre las direcciones de correo electrónico introducidas en el perfil para asignarla a la incidencia. También puede [añadir una dirección alternativa](#) ^[15].

- **Propiedades de la consulta / incidencia**

- **Asunto:**

Indique un asunto para la incidencia.

- **Categoría:**

Puede escoger entre diferentes categorías preestablecidas para clasificar la incidencia.

- **Prioridad:**

Establezca la prioridad entre Baja / Normal / Urgente.

- **Código Gemini:**

Si se trata de una incidencia referente a una tarea de desarrollo, indique en este campo el código Gemini asociado.

- **Su consulta / incidencia**

En este apartado explique el motivo de la incidencia o consulta detalladamente.

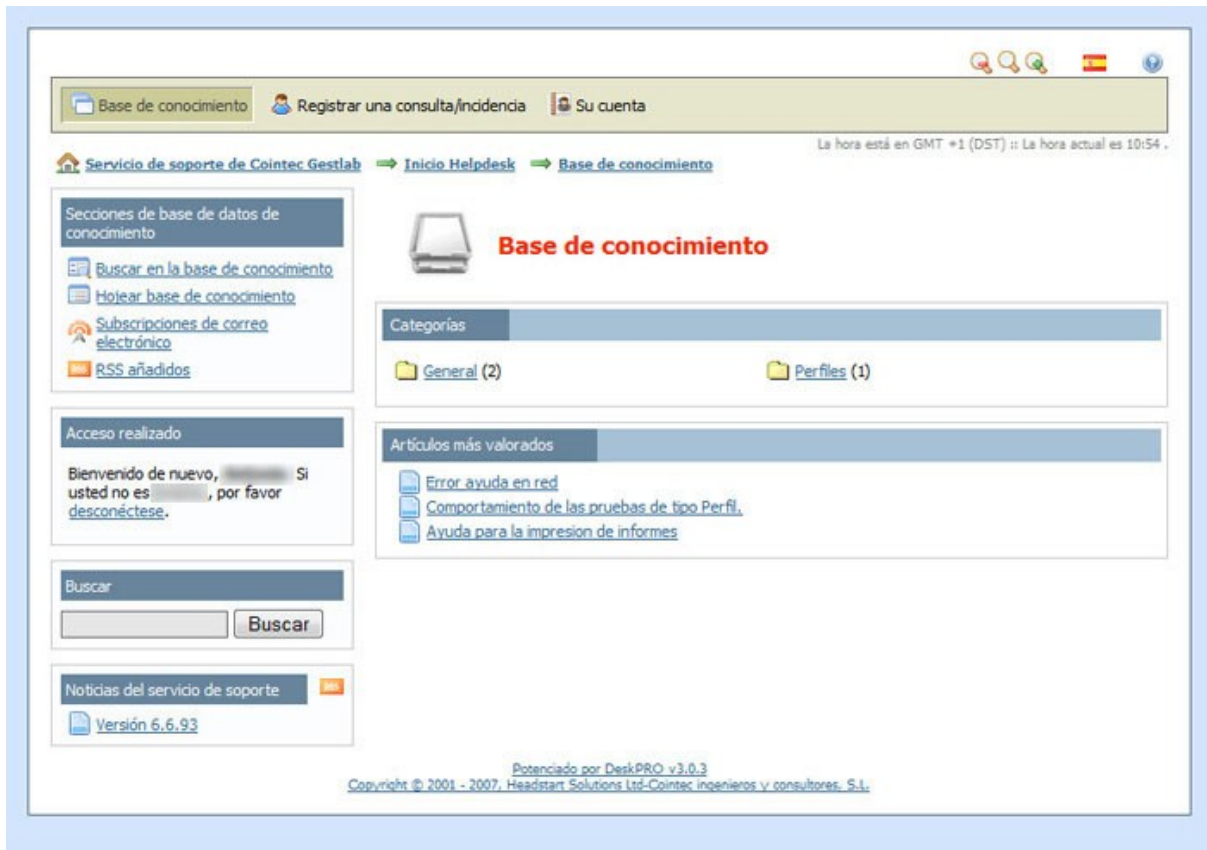
- **Puede enviar el adjunto**

Si desea adjuntar algún archivo, selecciónelo mediante el botón "*Examinar*" y una vez asegurado, haga clic en "*Añadir adjunto*".

- **Cuando haya finalizado**

Una vez completada la incidencia o consulta, puede enviarla mediante el botón "*Enviar consulta / incidencia*". En caso de que quiera volver a rellenar todos los campos, puede reinicializar el formulario mediante el botón correspondiente.

1.4 Base de conocimiento



En la base de conocimiento se clasifican en categorías los artículos con incidencias o consultas ya resueltas previamente. Se divide en dos secciones:

- **Categorías**

Muestra las categorías en las que se divide la base de conocimiento. Entre paréntesis indica el número de artículos asociados a cada una de ellas.

- **Artículos más valorados**

Resume los artículos más valorados por los usuarios.

En el panel de la izquierda podemos realizar las siguientes acciones:

- **Secciones de base de datos de conocimiento**

- [Buscar en la base de conocimiento](#) ⁸.
- [Hojear base de conocimiento](#) ⁹.
- [Subscripciones de correo electrónico](#) ¹⁰.
- [RSS añadidos](#) ¹¹.

- **Acceso realizado**

Permite desconectarse de la sesión que tiene en este momento para poder acceder a la aplicación con otro nombre de usuario o salir de la misma.

- **Buscar**

Realiza búsquedas de artículos en la base de datos de la [base de conocimiento](#) ⁷.

- **Notas del servicio de soporte**

Puede consultar el número de la versión del programa.

1.4.1 Buscar en la base de conocimiento

La hora está en GMT +1 (DST) :: La hora actual es 13:24 .

Inicio Helpdesk → Base de conocimiento

Secciones de base de datos de conocimiento

- Buscar en la base de conocimiento
- Hojear base de conocimiento
- Subscripciones de correo electrónico
- RSS añadidos

Acceso realizado

Bienvenido de nuevo, [usuario]. Si usted no es [usuario], por favor [desconéctese](#).

Buscar

Noticias del servicio de soporte

Versión 6.6.93

Potenciado por DeskPRO v3.0.3
Copyright © 2001 - 2007. Headstart Solutions Ltd-Cointec ingenieros y consultores, S.L.

Buscar en la base de conocimiento

Establecer las opciones de búsqueda de la base de conocimiento

All Categories [input type="text"] [Buscar]

Resultados de la búsqueda en la base de conocimiento

rtículos cumplen los criterios de búsqueda

Titulo del artículo	Categoría del artículo	Fecha de creación
Error ayuda en red	General	05/07/2007
Comportamiento de las pruebas de tipo Perfil.	Perfiles	06/07/2007
Ayuda para la impresion de informes	General	01/08/2007

En esta sección puede realizar una búsqueda de artículos de la base de conocimiento.

- **Establecer las opciones de búsqueda de la base de conocimiento**

Seleccione la categoría en la que se desea realizar la búsqueda, o puede realizarla en todas escogiendo la opción "All Categories".

- **Resultados de la búsqueda en la base de conocimiento**

Se muestra un listado con los artículos que cumplan los criterios de búsqueda especificados. En caso de que exista alguno, se mostrará el título, la categoría y la fecha de creación de cada uno de los artículos. Si ninguno cumple con los criterios, aparecerá el siguiente mensaje: "*Estas palabras no han sido encontradas*".

1.4.2 Hojear base de conocimiento

The screenshot displays the 'Base de conocimiento' (Knowledge Base) interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Base de conocimiento', 'Registrar una consulta/incidencia', and 'Su cuenta'. Below this, a breadcrumb trail shows the path: 'Inicio Helpdesk' > 'Base de conocimiento'. The main content area is titled 'Base de conocimiento' and features a 'Categorías' (Categories) section with 'General (2)' and 'Perfiles (1)'. Below the categories, there is a section for 'Artículos más valorados' (Most valued articles) listing three items: 'Error ayuda en red', 'Comportamiento de las pruebas de tipo Perfil', and 'Ayuda para la impresión de informes'. On the left side, there is a sidebar with 'Secciones de base de datos de conocimiento' (Knowledge database sections) including 'Buscar en la base de conocimiento', 'Hojear base de conocimiento', 'Subscripciones de correo electrónico', and 'RSS añadidos'. Below this, there is a 'Bienvenido de nuevo' (Welcome back) message and a search box with a 'Buscar' button. At the bottom, there is a 'Noticias del servicio de soporte' (Support service news) section with a link to 'Versión 6.6.93'. The footer contains copyright information: 'Potenciado por DeskPRO v3.0.3 Copyright © 2001 - 2007, Headstart Solutions Ltd-Cointec ingenieros y consultores, S.L.'

En la base de conocimiento se clasifican en categorías los artículos con incidencias o consultas ya resueltas previamente. Se divide en dos secciones:

- **Categorías**

Muestra las categorías en las que se divide la base de conocimiento. Entre paréntesis indica el número de artículos asociados a cada una de ellas.

- **Artículos más valorados**

Resume los artículos más valorados por los usuarios.

1.4.3 Suscripciones de correo electrónico

En esta sección puede modificar las suscripciones a las que se encuentra asociado, tanto de categorías como de artículos en particular.

- **Suscripciones a categoría**

Muestra un listado con las categorías a la que está suscrito para recibir notificaciones por correo electrónico. Puede marcar las opciones "*Suscripción: nuevos artículos*" y "*Suscripción: artículos actualizados*" para recibir o no avisos, tanto de nuevos artículos como de los actualizados.

- **Suscripciones a artículos**

Detalla un listado con los artículos a los que está suscrito para recibir notificaciones, indicando también el título y la categoría del artículo. Puede modificar la suscripción de cada uno mediante la opción "*Suscripción: actualizaciones de artículos*".

- **Cuando haya finalizado**

Pulse el botón "*Actualizar suscripciones*" cuando haya terminado de modificar las suscripciones.

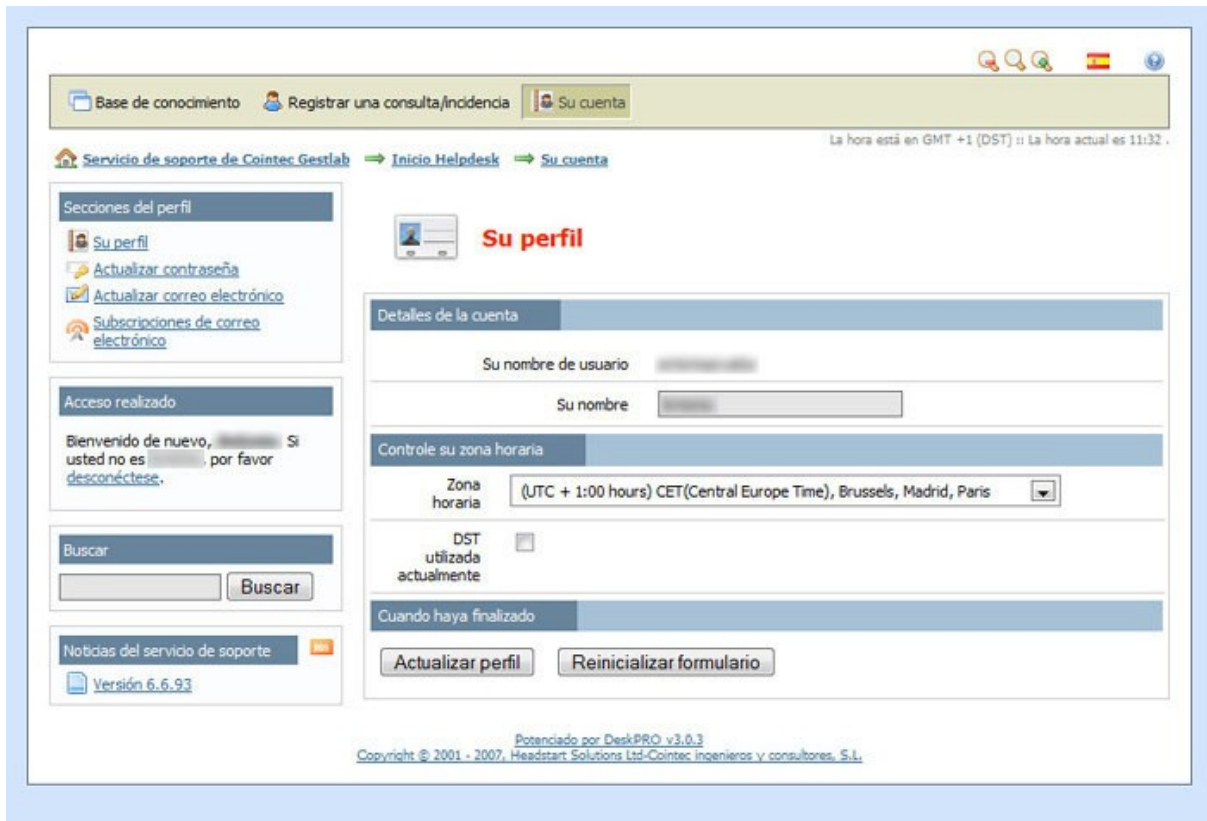
1.4.4 RSS añadidos

The screenshot shows a web interface for the 'Servicio de soporte de Cointec Gestlab'. At the top, there is a navigation bar with links for 'Base de conocimiento', 'Registrar una consulta/incidencia', and 'Su cuenta'. Below this, the main content area is titled 'RSS añadidos'. It includes a sub-header '¿Que son las RSS?' and a paragraph explaining that RSS allows users to stay informed about new articles in the knowledge base. A section titled 'Suscribirse a nuestra base de conocimiento en RSS' offers three options: 'XML', 'newsGator', and 'MY Yahoo!'. The interface also features a search bar, a sidebar with navigation links, and a footer with copyright information.

En esta sección puede suscribirse mediante RSS a los nuevos artículos añadidos a la base de conocimiento. Haga clic sobre el preferido. Puede escoger entre:

- XML
- NewsGator
- My Yahoo!

1.5 Su cuenta



En la imagen superior muestra el aspecto de la sección relacionada con el perfil del usuario. Se divide en:

- **Detalles de la cuenta**

Muestra el nombre / apodo del usuario con el que se está en este momento registrado en la aplicación y también permite modificar el nombre del usuario.

- **Controle su zona horaria**

Permite escoger la zona horaria en la que se encuentra el cliente y activar / desactivar DST (horario de verano).

- **Cuando haya finalizado**

Con el botón "*Actualizar perfil*" finaliza la edición del perfil, y con el botón "*Reinicializar formulario*" pueden volver a rellenar todos los datos del formulario.

En los paneles de la parte izquierda podemos acceder a las siguientes secciones:

- **Selecciones del perfil**

- [Su perfil](#) ¹³. (esta misma sección)

- [Actualizar contraseña](#)^[14].
- [Actualizar correo electrónico](#)^[15].
- [Subscripciones de correo electrónico](#)^[16].

- **Acceso realizado**

Permite desconectar la sesión establecida en este momento y poder salir o acceder a la aplicación con otro nombre de usuario.

- **Buscar**

Realiza búsquedas de artículos en la base de datos de la [base de conocimiento](#)^[7].

- **Notas del servicio de soporte**

Puede consultar el número de la versión del programa.

1.5.1 Su perfil

The screenshot displays the 'Su perfil' (My Profile) section of the Cointec Gestlab support system. The page is titled 'Su perfil' and features a navigation menu on the left with options like 'Su perfil', 'Actualizar contraseña', 'Actualizar correo electrónico', and 'Subscripciones de correo electrónico'. The main content area is divided into sections: 'Detalles de la cuenta' (Account Details) showing the user's name and a field for their name; 'Controle su zona horaria' (Control your time zone) with a dropdown menu set to '(UTC + 1:00 hours) CET (Central Europe Time), Brussels, Madrid, Paris' and a checkbox for 'DST utilizada actualmente' (DST used currently); and 'Cuando haya finalizado' (When finished) with buttons for 'Actualizar perfil' (Update profile) and 'Reinicializar formulario' (Reset form). The page also includes a search bar, a 'Bienvenido de nuevo' (Welcome back) message, and a footer with copyright information: 'Potenciado por DeskPRO v3.0.3 Copyright © 2001 - 2007, Headstart Solutions Ltd-Cointec ingenieros y consultores, S.L.'.

En la imagen superior muestra el aspecto de la sección relacionada con el perfil del usuario. Se compone de:

- **Detalles de la cuenta**

Muestra el nombre o apodo del usuario con el que se está en este momento registrado en la aplicación y también permite modificar el nombre del usuario.

- **Controle su zona horaria**

Permite escoger la zona horaria en la que se encuentra el cliente y activar / desactivar DST (horario de verano).

- **Cuando haya finalizado**

Con el botón "Actualizar perfil" finaliza la edición del perfil, y con el botón "Reinicializar formulario" pueden volver a rellenar todos los datos del formulario.

1.5.2 Actualizar contraseña

Base de conocimiento Registrar una consulta/incidencia Su cuenta

Servicio de soporte de Cointec Gestlab Inicio Helpdesk Su cuenta Actualizar contraseña

Secciones del perfil

- Su perfil
- Actualizar contraseña
- Actualizar correo electrónico
- Subscripciones de correo electrónico

Acceso realizado

Bienvenido de nuevo, Si usted no es por favor desconéctese.

Buscar

Noticias del servicio de soporte

Versión 6.6.93

Actualizar contraseña

Potenciado por DeskPRO v3.0.3
Copyright © 2001 - 2007, Headstart Solutions Ltd-Cointec Ingenieros y Consultores, S.L.

En esta sección puede cambiar la contraseña actual. Contiene los siguientes campos:

- **Introduzca su contraseña actual**

Indique en este campo la contraseña que tiene actualmente.

- **Introduzca la nueva contraseña**

Escriba la nueva contraseña.

- **Introduzca de nuevo la nueva contraseña**

Para verificar, escriba de nuevo la nueva contraseña.

- **Cuando haya finalizado**

Tras rellenar todos los campos, haga clic en el botón "Actualizar contraseña".

1.5.3 Actualizar correo electrónico

En esta sección puede modificar las cuentas de correo electrónico que tiene asociadas con el perfil.

- **Correo electrónico por defecto**

Seleccione entre las cuentas de correo dadas de alta con su perfil la que será utilizada por defecto en la aplicación. Cuando la seleccione, haga clic en "Actualizar"

- **Direcciones validada(s)**

Muestra una lista con las direcciones de correo electrónico asociadas al perfil. Puede borrar alguna de ellas mediante el enlace "Borrar". La dirección que sea en ese momento por defecto no

se podrá borrar a no ser que se cambie por otra en el campo "Correo electrónico por defecto".

- **Añadir una nueva dirección de correo electrónico**

Puede agregar nuevas direcciones de correo indicando la contraseña y la dirección de la misma. Para agregar, pulse el botón "Añadir una nueva dirección de correo electrónico" una vez rellenados los dos campos.

1.5.4 Suscripciones de correo electrónico

La hora está en GMT +1 (DST) :: La hora actual es 12:20 .

Servicio de soporte de Cointec Gestlab → Inicio Helpdesk → Base de conocimiento → [Suscripciones de correo electrónico](#)

Secciones de base de datos de conocimiento

- [Buscar en la base de conocimiento](#)
- [Hojea base de conocimiento](#)
- [Suscripciones de correo electrónico](#)
- [RSS añadidos](#)

Acceso realizado

Bienvenido de nuevo, [Nombre]. Si usted no es [Nombre], por favor [desconéctese](#).

Buscar

Noticias del servicio de soporte

[Versión 6.6.93](#)

Suscripciones de correo electrónico

Suscripciones a categoría

Nombre de la categoría	Suscripción: nuevos artículos	Suscripción: artículos actualizados
General	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suscripciones a artículos

Título de artículo	Categoría de artículo	Suscripción: actualizaciones de artículos
Error ayuda en red	General	<input checked="" type="checkbox"/>

Cuando haya finalizado

Potenciado por DeskPRO v3.0.3
Copyright © 2001 - 2007, Headstart Solutions Ltd-Cointec ingenieros y consultores, S.L.

En esta sección puede modificar las suscripciones a las que se encuentra asociado, tanto de categorías como de artículos en particular.

- **Suscripciones a categoría**

Muestra un listado con las categorías a la que está suscrito a recibir notificaciones por correo electrónico. Puede marcar las opciones "Suscripción: nuevos artículos" y "Suscripción: artículos actualizados" para recibir o no tanto de nuevos artículos como de los actualizados.

- **Suscripciones a artículos**

Detalla un listado con los artículos a los que está suscrito para recibir notificaciones. Indica también el título y la categoría del artículo. Puede modificar la suscripción de cada uno mediante

la opción "*Suscripción: actualizaciones de artículos*".

- ***Cuando haya finalizado***

Pulse el botón "*Actualizar suscripciones*" cuando haya terminado de modificar las suscripciones.

Índice

- A -

Acceder o recuperar su cuenta 2

Actualizar Contraseña 14

Actualizar correo electrónico 15

- B -

Base de conocimiento 7

Buscar en la base de conocimiento 8

- C -

Código Gemini 5

- H -

Hojear base de conocimiento 9

- I -

Inicio 3

- R -

Registrar una consulta / incidencia 5

RSS añadidos 11

- S -

Servicio soporte Cointec Gestlab 2

Su cuenta 12

Su perfil 12, 13

Subscripciones de correo electrónico 10, 16