



**technasa**

SERVIMOS CONFIANZA

SERVICIO SosTECnible

**MANUAL USO DE PORTAL DE  
SERVICIOS**



# Introducción



## Manual de Uso de Portal De Servicios

Es para facilitar el acceso y navegación en nuestro portal, a la vez puedan conocer más a detalle las opciones que ofrece. También podrán identificar sus reportes de los servicios que necesiten para sus equipos y el estado en que se encuentran los mismos.





<u>Temas</u>	<u>Pág.</u>	<u>Temas</u>	<u>Pág.</u>
<b>1. Antes de Iniciar</b>		<b>4. ¿Como ver los Ticket?</b>	12
1.1 Acceso	1		
1.2 Cambio de Contraseña	2		
<b>2. Iniciemos</b>		<b>5. Buzón de Preguntas y Respuestas</b>	
2.1 Ingreso al Portal	3	5.1 ¿Cómo crear una pregunta?	13
2.2 Pagina Principal	4	5.2 ¿Dónde ver las Respuestas de mis consultas?	13
<b>3. Creación de Ticket</b>		<b>6. Preguntas Frecuentes</b>	
3.1 Opción 1	5	6.1 ¿Qué hacer si se me olvida la contraseña?	14
3.2 Opción 2	9	6.2 Vistas de listado	14
		6.3 ¿Cómo saber el estado de mi Ticket?	15



# 1. Antes de Iniciar



## 1.1 Acceso

**Verificar 1:** Al ser creado su usuario por parte de nuestro equipo, estará recibiendo en su bandeja de entrada, un correo de **Soporte TECNASA**.

**Verificar 2: Asunto:** Recuperación de Password para el Portal de TECNASA.

**Verificar 3:** En el correo se encontrará el enlace para el registro al portal y para acceder directamente.

## Un mensaje de TECNASA

Saludos Usuario,

A continuación encontrará sus credenciales para el acceso de Banco Financiera Comercial Hondureña, S.A., al Portal de Clientes de Conectatec.

Url: <https://cw.tecnasa.com/support>

Usuario: amporras16@hotmail.com

Link para cambio de clave: <https://cw.tecnasa.com/support?reset=ccc66632-b789-4da9-b6fc-eba9ba7215eb>

Por seguridad de su información, TECNASA no guarda contraseñas. Recuerde que sus credenciales son intransferibles.

El acceso al portal está habilitado las 24 horas los 365 días del año.

¡Gracias por su atención!

**Su equipo de servicio TECNASA**



## 1.2 Cambio de Contraseña

Al acceder al enlace se abrirá la siguiente ventana donde deberá colocar el correo y su nueva contraseña, confirmarla y darle clic al botón de presentar.

**Restablecer la contraseña**

Please update your password to be between 8 and 15 characters and contain at least three of the four character types: lowercase letter(s), uppercase letter(s), number(s), and symbol(s).

Correo electrónico:

Nueva contraseña:

Confirmar contraseña:

**Presentar**



## 2.1 Ingreso al Portal

**Paso 1:** Ingrese en su navegador <http://cw.tecnasa.com/support> desde su computadora o su teléfono móvil.

A screenshot of a web browser showing the Tecnasa support portal login page. The URL 'http://cw.tecnasa.com/support' is visible in the address bar. The page has a dark header and a light gray body. It contains two input fields: 'Correo electrónico:' with the value 'escribe@tusrequerimiento' and 'Contraseña:' with several dots as the password. Below these fields is a large button labeled 'Presentar' with a hand cursor icon pointing at it. Underneath the button, there is a link in Spanish and English: '¿Olvidó tu contraseña? Introduzca su dirección correo electrónico aquí y, en continuación, haga clic en este enlace' and 'Need access to the portal? Enter your email address above and then click this link'. At the bottom of the form is a checked checkbox labeled 'Recuérdame'.

**Paso 2:** Ingrese su correo electrónico y contraseña.

**Paso 3:** Dar Clic en Presentar.



## 2.2 Página Principal

**Estadística:** Mostrará los Tickets Abiertos, Tickets del Mes y Tickets del año en curso.

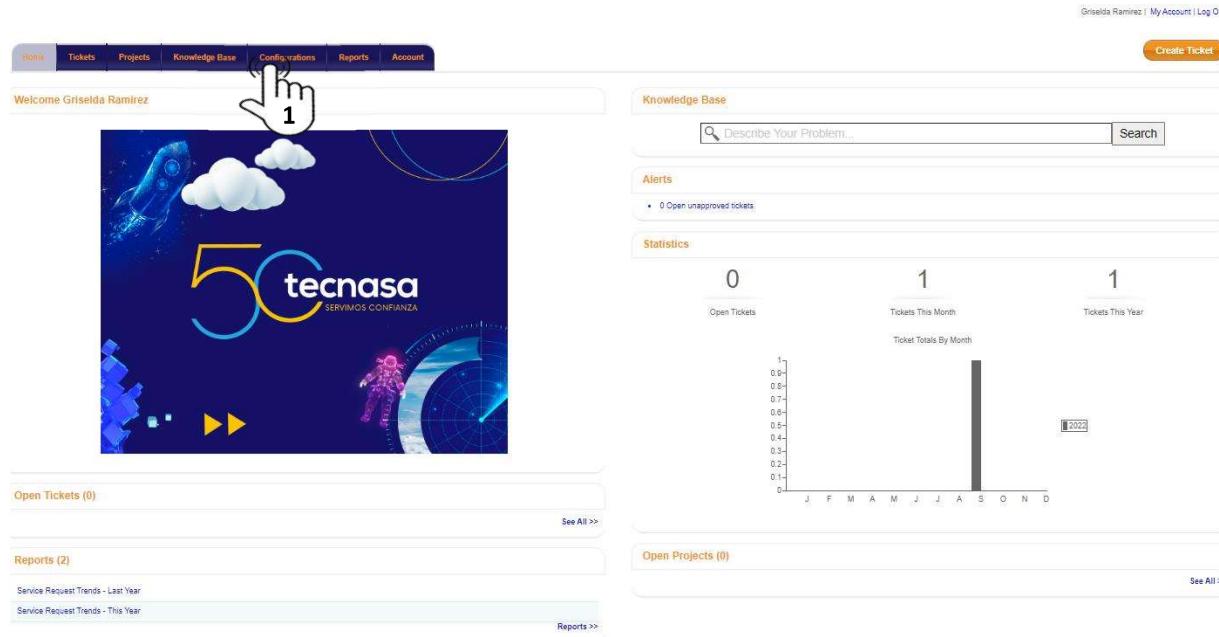
**Tickets Abiertos:** Mostrará los Tickets activos.

The screenshot shows the main dashboard of the Tecnasa service management system. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Tickets, Projects, Knowledge Base, Configurations, Reports, and Account. A welcome message "Welcome Griselda Ramirez" is displayed, along with a "Create Ticket" button. The central area features a large banner for "50 tecnasa SERVIMOS CONFIANZA" with a rocket and astronaut theme. Below the banner, there are sections for "Open Tickets (0)", "Reports (2)", and "Knowledge Base". The "Knowledge Base" section includes a search bar and a link to "Alerts" (0 open unapproved tickets). The "Statistics" section displays ticket counts and a bar chart showing ticket totals by month for 2022. The chart shows 0 open tickets, 1 ticket this month, and 1 ticket this year. The x-axis represents the months from January to December, and the y-axis represents ticket counts from 0 to 1.

# 3.Creación de Tickets o Reportes

## 3.1 Opción 1

**Paso 1:** Seleccione **Configuraciones** en el panel de navegación superior de la Página Principal.



Welcome Griselda Ramirez

50 tecnasa SERVIMOS CONFIANZA

Open Tickets (0) See All >

Reports (2)

Service Request Trends - Last Year

Service Request Trends - This Year

Reports >

Knowledge Base

Alerts

0 Open unapproved tickets

Statistics

0 Open Tickets

1 Tickets This Month

1 Tickets This Year

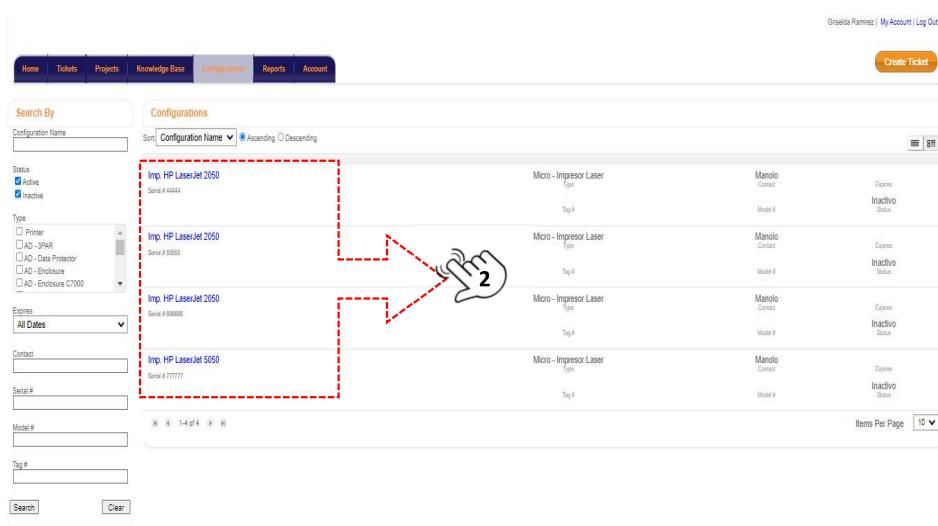
Ticket Totals By Month

Month	Tickets
J	0
F	0
M	0
A	0
M	0
J	0
J	0
A	1
S	0
O	0
N	0
D	0

Open Projects (0) See All >

## 3.Creación de Tickets o Reportes

**Paso 2:** Identifique y seleccione el nombre del equipo o número de serie a Reportar. Podrá observar un listado de los equipos que posee y sus características. Debe Seleccionar el Equipo que desea hacer su **Ticket**.



The screenshot shows a web-based application for managing configurations. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Tickets, Projects, Knowledge Base, Configuration (which is highlighted in blue), Reports, and Account. Below the navigation is a search bar labeled 'Search By' with a dropdown for 'Configuration Name' and options for 'Ascending' or 'Descending' sort order. On the left, there are filters for Status (Active checked, Inactive), Type (Printer selected, others like Printer, Scanner, etc., are available), Express (All Dates), Contact, Serial #, Model #, and Tag #. The main area displays a table of configuration details. The first row, which has a red dashed box around it and is pointed to by a hand icon with the number 2, represents an 'Imp. HP LaserJet 2050' with Serial # 44444. Other rows show similar printer models with their respective serial numbers.

**Paso 3:** Al seleccionar el nombre de equipo este desplegará una ventana donde estarán las especificaciones de este, al verificar que este es el equipo para reportar dar clic en **Crear Ticket**.



This screenshot shows a modal window titled 'Imp. HP LaserJet 2050'. It contains a 'Create Ticket' button at the top. Below it, there are several fields with information about the printer: Status (Inactive), Contact (Manolo), Company (Franklin Company PA), Address (Panama, Panama, Panama), and Manufacturer (HP). To the right of these fields, there are labels for 'Installed By', 'Installation Date', 'Purchase Date', and 'Warranty Expiration'. The window also includes a note 'Last Updated @ 1/17/21' and a 'Items Per Page' dropdown set to 10.

### 3.Creación de Tickets o Reportes

**Paso 4:** Se abrirá la siguiente Ventana para crear su entrada, la cual se detalla por **Paso.**

**Paso 1 Seleccione el Servicios a Necesar:** en su portal tendrá botones habilitados de acuerdo con los servicios contratados, para poder agilizar el reporte de incidentes.

**Paso 2 Detalles de Ticket :** colocará el resumen de su reporte Ejemplo: Impresora no enciende. **Descripción del Problema:** Se hace el reporte detallado y si posee archivos que apoyen la descripción se colocan en **Agregar Adjuntos.**



Create Ticket

Step 1 Select Service Needed

ATM'S      Computadora, Impresora y POS (highlighted)      Servidores y Storage

Step 2 Ticket Details

Title:

Problem Description:

Add Attachment:

Due Date:

Emergency  
 PO Number

Step 3 Contact Details

Contact: Griselda Ramirez

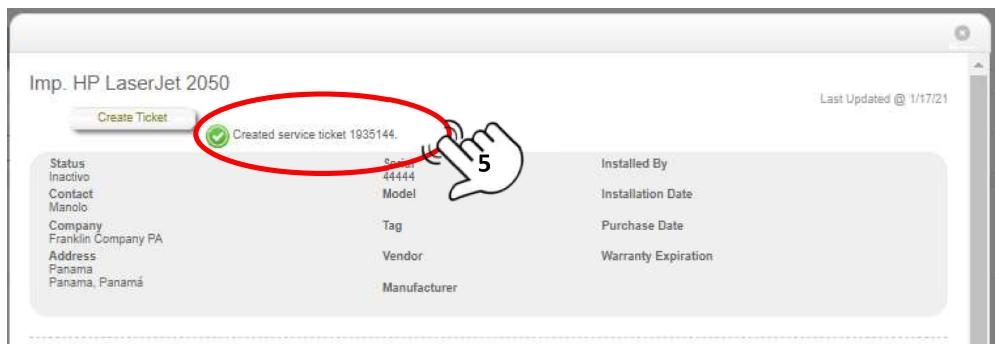
Phone: <input type="text"/>	Ext: <input type="text"/>	Email: <input type="text" value="ggrlh@gmail.com"/>
Address: <input type="text" value="Panama"/>	Suite/Apt/Unit: <input type="text"/>	Provincia: <input type="text" value="Panamá"/>
Ciudad: <input type="text" value="Panama"/>	Código postal: <input type="text"/>	
Country: <input type="text" value="Panamá"/>		

### 3.Creación de Tickets o Reportes

**Paso 3 Detalles de Contactos:** Nombre de la persona que le dará seguimiento, **y los siguientes cuadros son necesarios Teléfono, Correo, Dirección, Ciudad, Provincia y País.** (Esta información se puede actualizar).

**Paso 4:** Dar clic en **Enviar.**

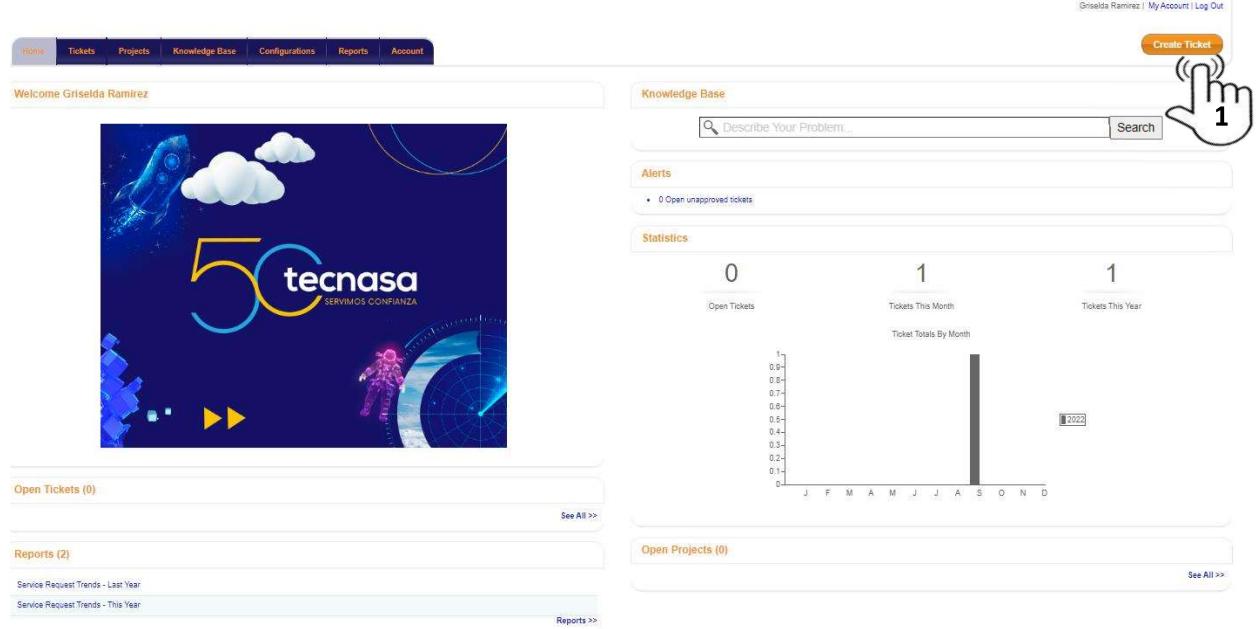
**Paso 5:** Se confirma el número de Ticket.



## 3.Creación de Tickets o Reportes

### 3.2 Opción 2

**Paso 1:** en la página principal dar clic a **Crear Ticket** en la barra superior lado derecho.

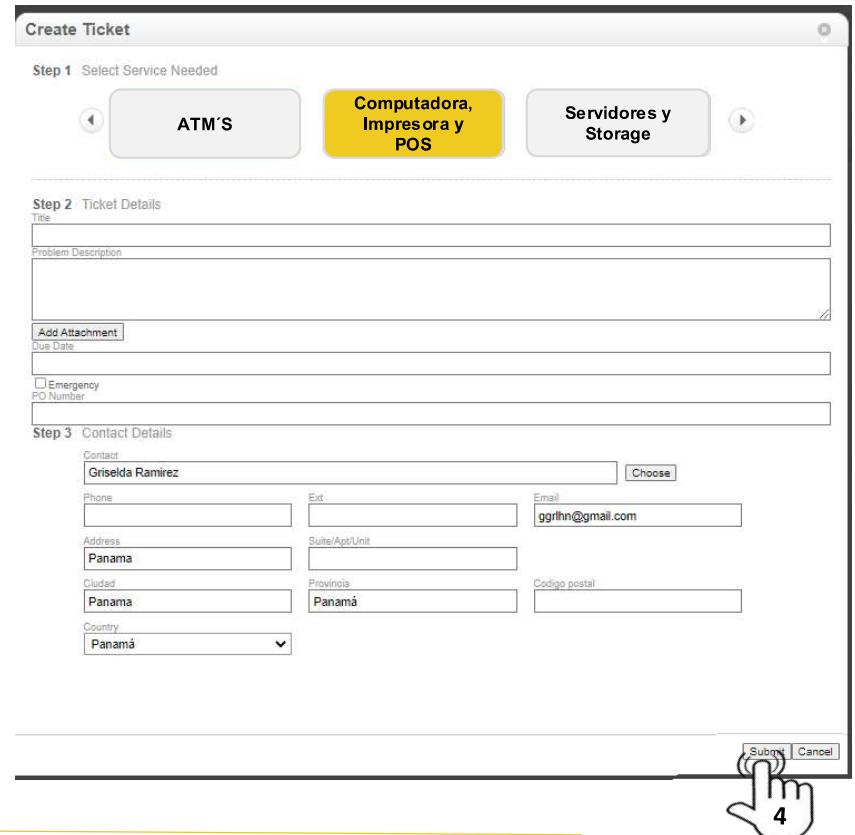


### 3.Creación de Tickets o Reportes

**Paso 2:** Se abrirá la siguiente Ventana para crear su entrada, la cual se detalla por **Paso.**

**Paso 1 Seleccione el Servicios a Necesar** : en su portal tendrá botones habilitados de acuerdo con los servicios contratados, para poder agilizar el reporte de incidentes.

**Paso 2 Detalles de Ticket :** colocará el resumen de su reporte Ejemplo: Impresora no enciende. **Descripción del Problema:** Se hace el reporte detallado y si posee archivos que apoyen la descripción se colocan en **Agregar Adjuntos**.



Create Ticket

Step 1 Select Service Needed

ATM'S      Computadora, Impresora y POS      Servidores y Storage

Step 2 Ticket Details

Title:

Problem Description:

Add Attachment:

Due Date:

Emergency  
 PO Number

Step 3 Contact Details

Contact: Griselda Ramirez

Phone: <input type="text"/>	Ext: <input type="text"/>	Email: <input type="text" value="ggrlh@gmail.com"/>
Address: <input type="text" value="Panama"/>	Suite/Apt/Unit: <input type="text"/>	Provincia: <input type="text" value="Panamá"/>
Ciudad: <input type="text" value="Panama"/>	Código postal: <input type="text"/>	
Country: <input type="text" value="Panamá"/>		

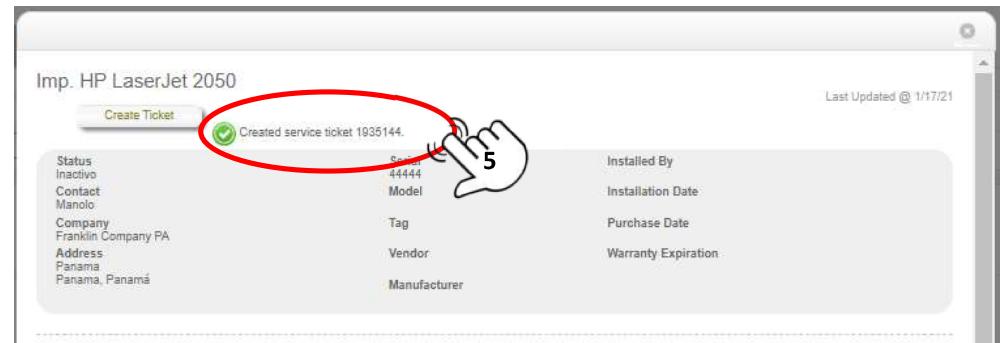
Submit   Cancel

### 3.Creación de Tickets o Reportes

Paso 3 Detalle de Contacto. Contacto: Nombre de la persona que le dará seguimiento, **y los siguientes cuadros son necesarios Teléfono, Correo, Dirección, Ciudad, Provincia y País.** (Esta información se puede actualizar).

**Paso 4:** Dar clic en **Enviar.**

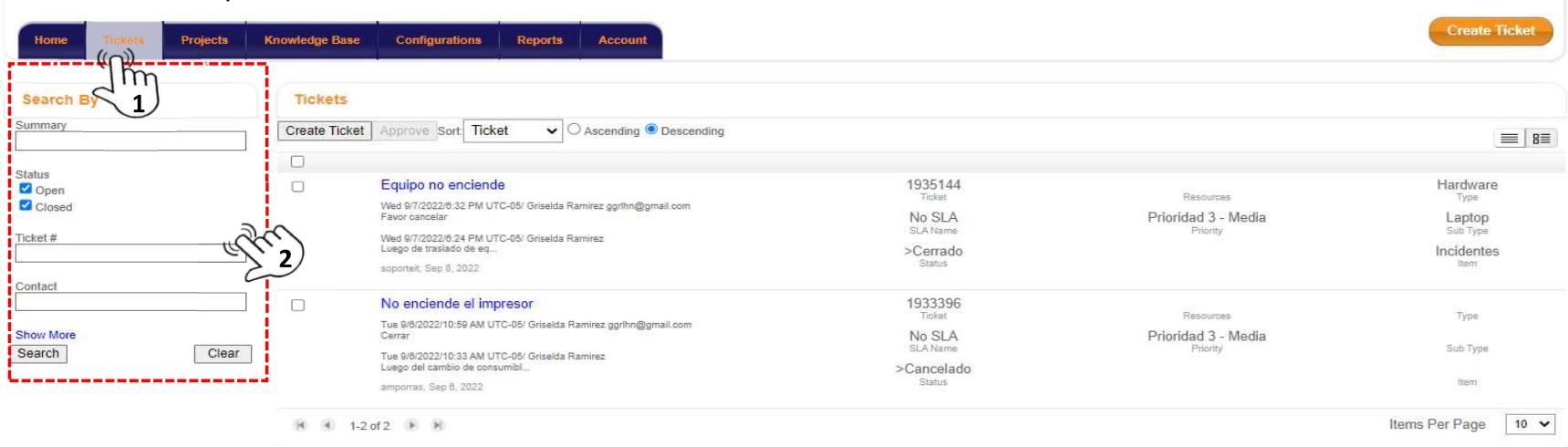
**Paso 5:** Se confirma el número de Ticket.



*Nota: en esta opción es esencial que coloque el nombre del equipo, modelo y serie.*

## 4. ¿Cómo ver los Tickets?

**Paso 1:** En las pestañas de color azul seleccionar Ticket



Ticket	SLA Name	Status	Resources	Hardware Type
1935144 Ticket No SLA >Cerrado Status	Prioridad 3 - Media Priority	Laptop		
1933396 Ticket No SLA >Cancelado Status	Prioridad 3 - Media Priority	Sub-Type		

**Paso 2:** En el panel izquierdo de filtro podrás buscar por resumen (Nombre corto de la Ticket), por estado de ticket (Abierto o Cerrado), número de Ticket y el Contacto de ese Ticket (Si tienen personas asignadas por Servicio). Y clic a Búsqueda.

## 5. Buzón de Preguntas y Respuestas

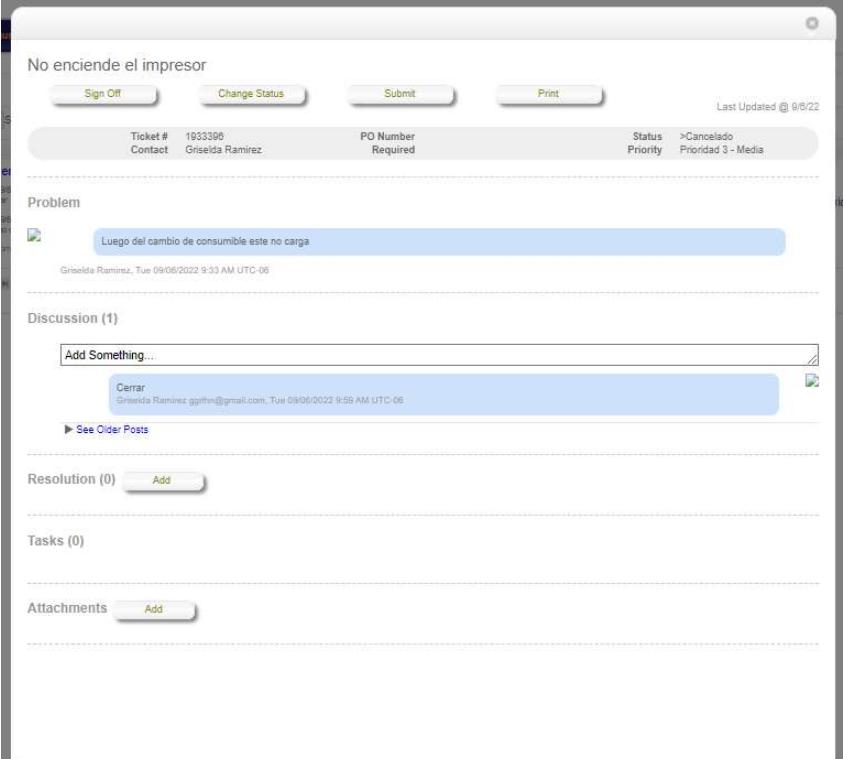
### 5.1 ¿Cómo crear una pregunta?

**Discusión:** El mensaje sombreado en celeste sería las preguntas que realizará. En **Añadir Algo** se escribe la consulta que se quiere realizar.

Clic en **Enviar** en el panel superior para que la pregunta sea cargada.

### 5.2 ¿Dónde ver las Respuestas de mis consultas?

**Problema:** El mensaje sombreado de verde señala las respuestas o preguntas por parte de un coordinador de servicio de TECNASA.



No enciende el impresor

Ticket # 1933390  
Contact Griselda Ramirez  
PO Number Required  
Status Priority >Cancelado  
Last Updated 09/06/2022

Problem

Luego del cambio de consumible este no carga

Discussion (1)

Add Something...  
Cerrar  
Griselda Ramirez griffin@gmail.com, Tue 09/06/2022 9:59 AM UTC-06  
See Older Posts

Resolution (0) Add

Tasks (0)

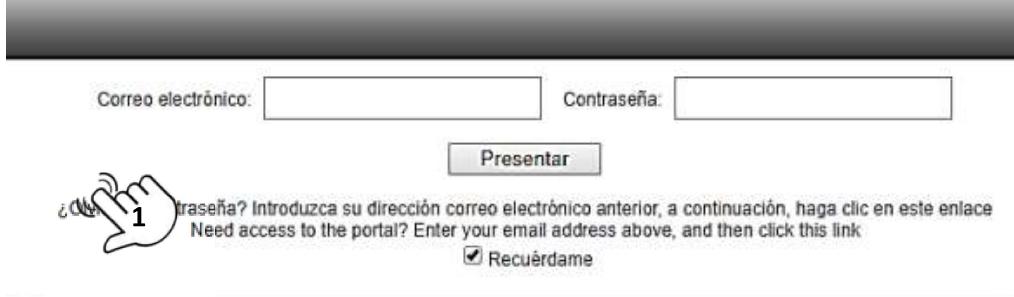
Attachments Add

## 6.Preguntas Frecuentes

### 6.1 ¿Qué hacer si se me olvida la contraseña?

**Paso 1:** al Acceder al portal, darle clic al vínculo **¿Olvidó tu contraseña?**

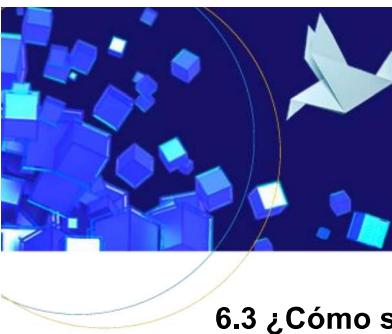
**Paso 2:** Recibirá un correo igual a como ingreso por primera vez.



### 6.2 Vistas de listado

La mayoría de las pestañas del portal también cuentan con una vista de resumen y una vista de lista disponible. Una vista de resumen le proporcionará más detalles, mientras que la vista de lista compactará los detalles en una sola fila.





## 6.Preguntas Frecuentes

### 6.3 ¿Cómo saber el estado de mi Ticket?

A fin de garantizar una respuesta adecuada a las solicitudes de servicio, hemos creado estados en los tickets, los cuales le indicaran en que etapa esta su atención.

Estado	Definición
New	Es el primer estado que tiene un ticket al ser creado.
Por Asignar	Este estado significa que se está trabajando tanto la coordinación del recurso que lo atenderá, como la fecha/hora de la visita con el cliente.
Asignado	Significa que el ticket ya tiene recurso asignado y que el mismo se atenderá sin necesidad de una cita con el cliente.
Asignado Cliente	Significa que se ha revisado la información del requerimiento el ticket y se ha asignado una tarea al cliente para que sea él quien realice una acción sobre el ticket.
Cita Sin Asignar	Significa que por decisión o requerimiento del cliente o del entorno, se ha acordado una fecha y hora con un tercero para atender el ticket, pero aún no se tiene un recurso asignado para atenderlo.
Cita Asignado	Significa que por decisión o requerimiento del cliente o del entorno, se ha acordado una fecha y hora con un tercero para atender el ticket, y ya se ha asignado un recurso para atenderlo.
Programado	Significa que se ha revisado la información del requerimiento el ticket y se ha programado la atención.



## 6.Preguntas Frecuentes

### 6.3 ¿Cómo saber el estado de mi Entrada?

Estado	Definición
En Progreso	Significa que el recurso ha iniciado la atención del ticket y ha llegado físicamente al lugar de la atención
En espera por Respuesta	Significa que el proceso de atención del ticket se ha detenido hasta recibir una respuesta de parte del cliente (exclusivamente). Ejemplos: esperando hora de la cita, esperando aprobación de la atención, etc
En espera en Sitio	Significa que el recurso asignado se ha llegado al sitio de la atención, pero la misma no puede iniciarse por algún motivo relacionado al cliente.
Esperando por Repuestos	Significa que la atención del ticket se ha suspendido temporalmente porque se necesita un repuesto para su solución.
Pendiente	Significa que el ticket ha quedado pendiente por cualquier otra cosa que no sea repuesto o escalamiento, siendo responsabilidad de TECNASA.
Escalamiento Técnico	Significa que el nivel del problema del ticket requiere que el mismo sea asignado a un recurso de más alto nivel.

DANKON

D'AKUJEM GRATIAS RAIBH MAITH AGAT MISAOTRA GRATIAS MULTUMESC MOCHCHAKERAM UA TSAUG RAU KOJ D'ANAYNAVADAGALU  
ARIGATO MAAKE BLAGODARAM SUKSAMA DIOLCH I CHI  
SHUKURIA SPASIBO KIA ORA TACK MAURURU NIRRINGRAZZJAK  
DANK JE ASANTE TERMA KASIH TAKU KÖSZÖNÖM KAM SAH HAMMIDA  
WELALIN CAM ON BAN CHOKRANE MATONDO BOLZİN DJIERE DIEUF ESKERRIK ASKO  
JUSPAXAR

GRACIAS ARIGATO SHUKURIA THANK YOU GRAZAS

MATUR

---

Panamá • El Salvador • Nicaragua • Guatemala • Costa Rica • Honduras • Ecuador