



**tecnasa**  
SERVIMOS CONFIANZA

Servicio Sost**TEC**nible

**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.





# Índice



<b><u>Temas</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>	<b><u>Temas</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>
<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>5. Buzón de Preguntas y Respuestas</b>	
		5.1 ¿Cómo crear una pregunta?	13
<b>2.Iniciemos</b>		5.2 ¿Dónde ver las Respuestas de mis consultas?	13
2.1 Ingreso al Portal	3		
2.2 Pagina Principal	4	<b>6.Preguntas Frecuentes</b>	
<b>3.Creación de Ticket</b>		6.1 ¿Qué hacer si se me olvida la contraseña?	14
3.1 Opción 1	5	6.2 Vistas de listado	14
3.2 Opción 2	9	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](mailto: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. Antes de Iniciar



## 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.Iniciemos



### 2.1 Ingreso al Portal

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



Correo electrónico:  Contraseña:

¿Olvidó tu contraseña? Introduzca su dirección correo electrónico and then click on this link  
Need access to the portal? Enter your email address and then click this link

☒ Recuérdame

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

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

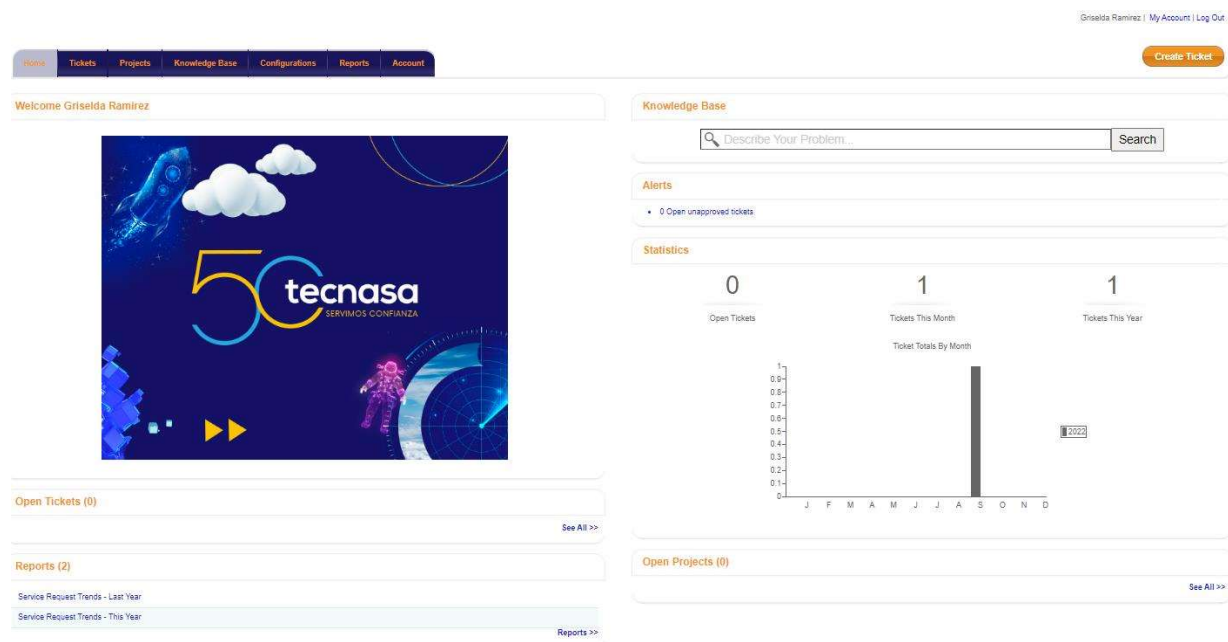
# Iniciemos



## 2.2 Página Principal

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

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

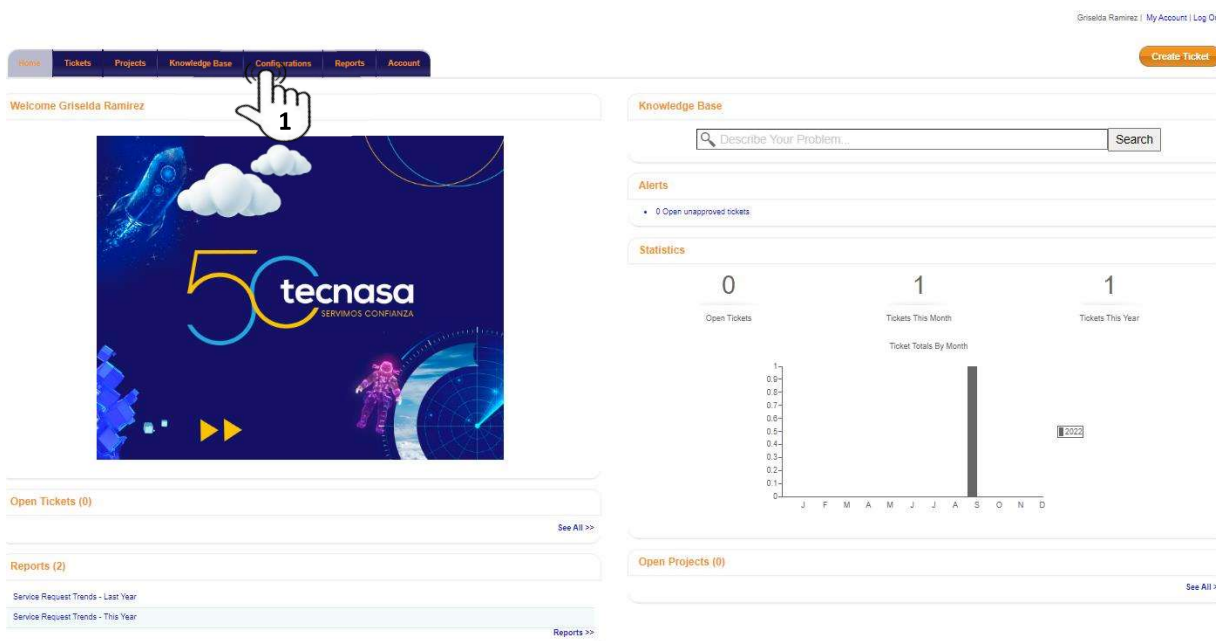




## 3. Creación de Tickets o Reportes

### 3.1 Opción 1

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



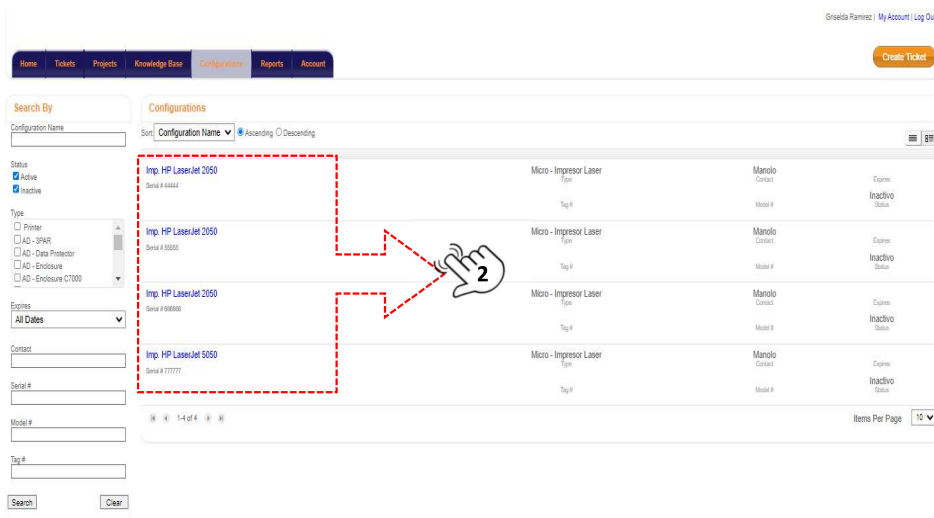
The screenshot displays the Tecnasa user interface. At the top, a navigation bar includes links for Home, Tickets, Projects, Knowledge Base, **Configuraciones** (highlighted with a hand cursor and the number 1), Reports, and Account. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- Welcome Griselda Ramirez:** A large banner featuring the Tecnasa 50th anniversary logo and a space-themed illustration.
- Knowledge Base:** A section with a search bar labeled "Describe Your Problem..." and a "Search" button.
- Alerts:** A section showing "0 Open unapproved tickets".
- Statistics:** A section displaying three metrics: "Open Tickets" (0), "Tickets This Month" (1), and "Tickets This Year" (1). Below these is a bar chart titled "Ticket Totals By Month" showing data for the year 2022.
- Open Tickets (0):** A section with a "See All >>" link.
- Reports (2):** A section listing "Service Request Trends - Last Year" and "Service Request Trends - This Year", with a "Reports >>" link.
- Open Projects (0):** A section with a "See All >>" link.



## 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**.



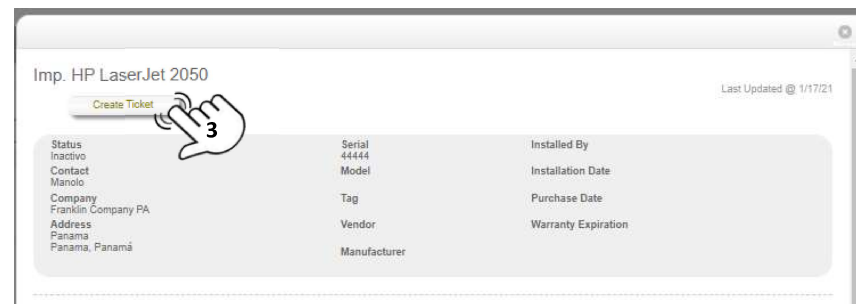
Configuration Name

Sort: Configuration Name ▾ Ascending Descending

Configuration Name	Type	Contact	Status
Imp. HP LaserJet 2050 Serial # 44444	Micro - Impresor Laser	Manolo	Inactivo
Imp. HP LaserJet 2050 Serial # 55555	Micro - Impresor Laser	Manolo	Inactivo
Imp. HP LaserJet 2050 Serial # 66666	Micro - Impresor Laser	Manolo	Inactivo
Imp. HP LaserJet 5050 Serial # 77777	Micro - Impresor Laser	Manolo	Inactivo

Items Per Page: 10 ▾

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



Imp. HP LaserJet 2050

Create Ticket

Last Updated @ 1/17/21

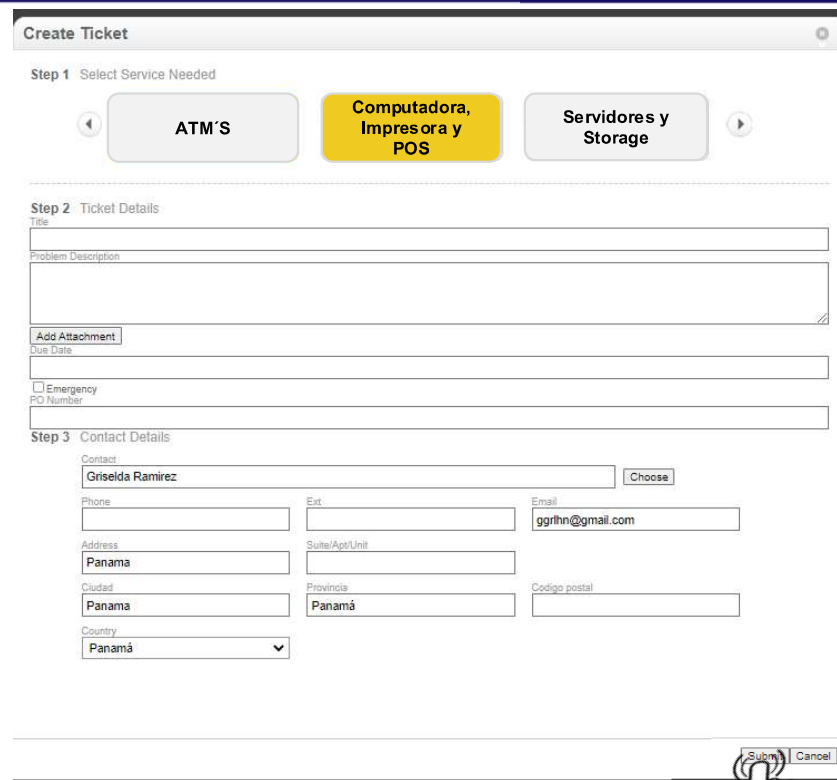
Status Inactivo	Serial 44444	Installed By
Contact Manolo	Model	Installation Date
Company Franklin Company PA	Tag	Purchase Date
Address Panama, Panamá	Vendor	Warranty Expiration
	Manufacturer	

## 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 Necesitar*:** 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**.



The screenshot shows a 'Create Ticket' form with three steps:

- Step 1: Select Service Needed**
  - Buttons: ATM'S, **Computadora, Impresora y POS** (highlighted), Servidores y Storage.
- Step 2: Ticket Details**
  - Fields: Title, Problem Description (text area), Add Attachment, Due Date.
  - Checkbox: ☐ Emergency PO Number.
- Step 3: Contact Details**
  - Contact: Griselda Ramirez (with a 'Choose' button).
  - Phone, Ext., Email (ggrfhn@gmail.com).
  - Address: Panama, Suite/Apt/Unit.
  - City: Panama, Province: Panamá, Code postal.
  - Country: Panamá (dropdown).

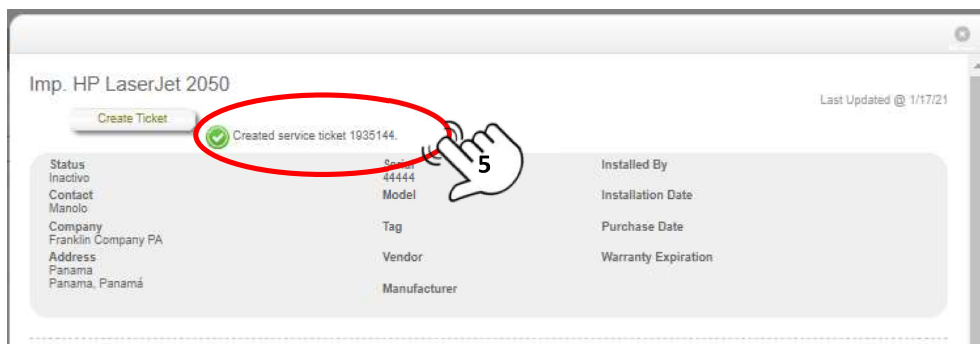
At the bottom right, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons. A hand icon with the number '4' is pointing to the 'Submit' button.

## 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.



Imp. HP LaserJet 2050

Create Ticket

Created service ticket 1935144.

Status: Inactivo  
Contact: Manolo  
Company: Franklin Company PA  
Address: Panama, Panamá

Model: 44444  
Tag  
Vendor  
Manufacturer

Installed By  
Installation Date  
Purchase Date  
Warranty Expiration

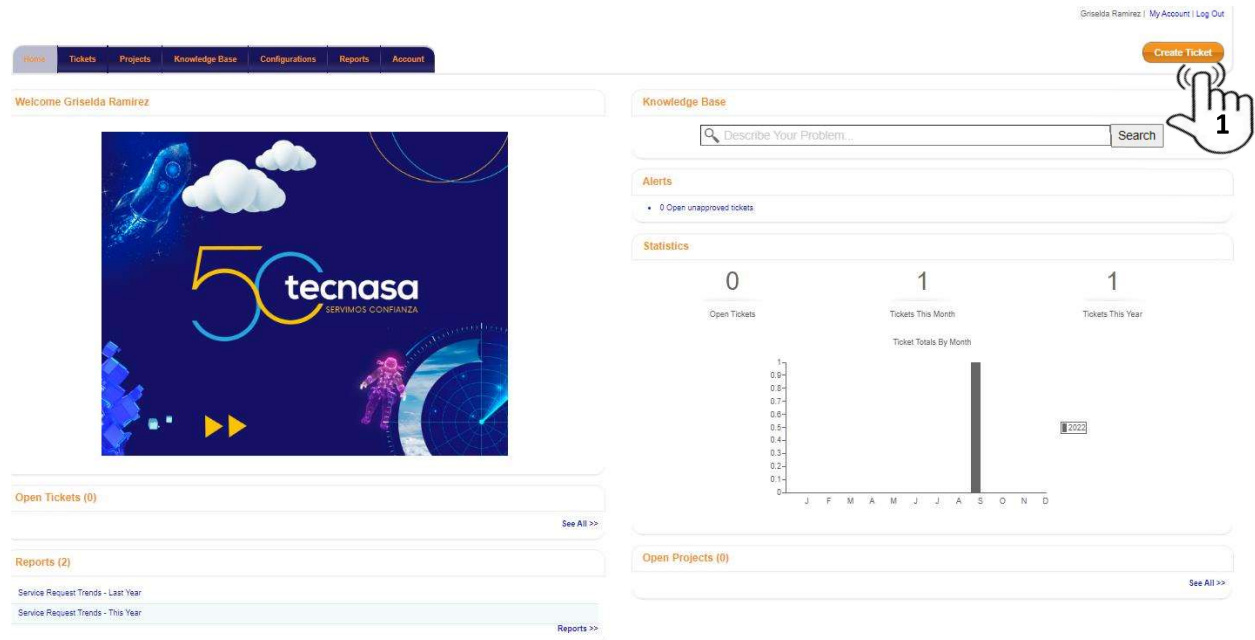
Last Updated @ 1/17/21

5

## 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.



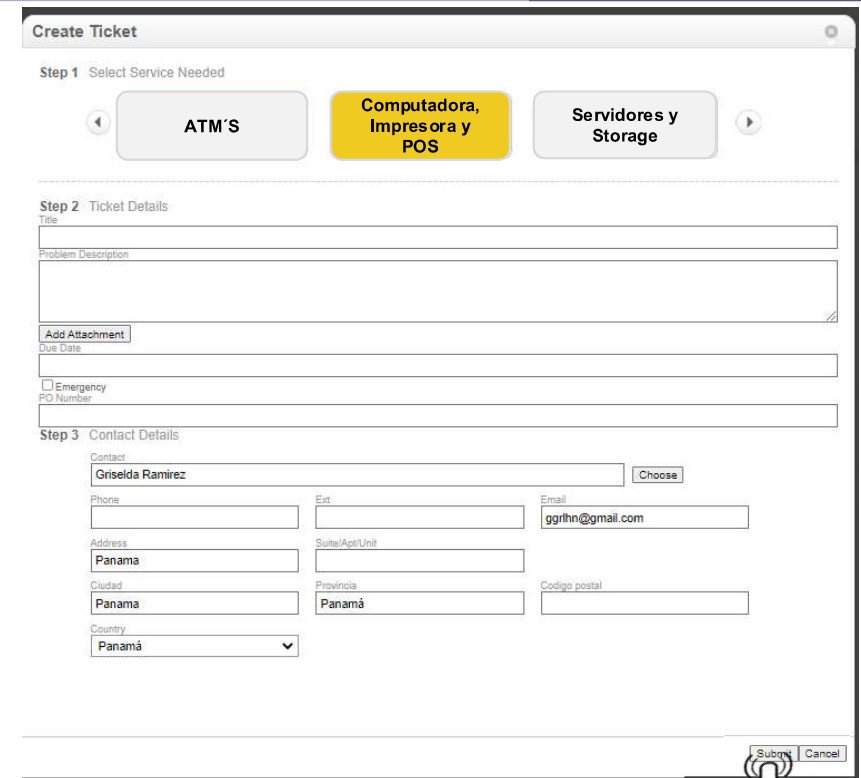
The screenshot displays the Tecnasa user interface. At the top right, there is a navigation bar with the user's name 'Griseida Ramirez', 'My Account', and 'Log Out'. Below this, a 'Create Ticket' button is highlighted with a hand icon and the number '1'. The main content area includes a 'Welcome Griseida Ramirez' message, a large banner with the '50 tecnasa' logo, and several sections: 'Open Tickets (0)', 'Reports (2)', 'Knowledge Base' with a search bar, 'Alerts' showing '0 Open unapproved tickets', 'Statistics' with a bar chart for 'Ticket Totals By Month', and 'Open Projects (0)'. The bar chart shows a single bar for August 2022 with a value of 1. The 'Open Tickets' and 'Open Projects' sections have 'See All >>' links.

## 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 Necesitar*** : 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**.



The screenshot shows a 'Create Ticket' form with three steps:

- Step 1: Select Service Needed**: Three buttons are visible: 'ATM'S', 'Computadora, Impresora y POS' (highlighted in yellow), and 'Servidores y Storage'.
- Step 2: Ticket Details**: Includes fields for 'Title', 'Problem Description', 'Add Attachment', 'Out Date', and an 'Emergency' checkbox.
- Step 3: Contact Details**: Includes fields for 'Contact' (Griselda Ramirez), 'Phone', 'Ext.', 'Email' (ggrfhn@gmail.com), 'Address' (Panama), 'Suite/Apt/Unit', 'Ciudad' (Panama), 'Provincia' (Panamá), 'Codigo postal', and 'Country' (Panamá).

At the bottom right, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons. A hand icon with the number '4' is pointing at the 'Submit' button.

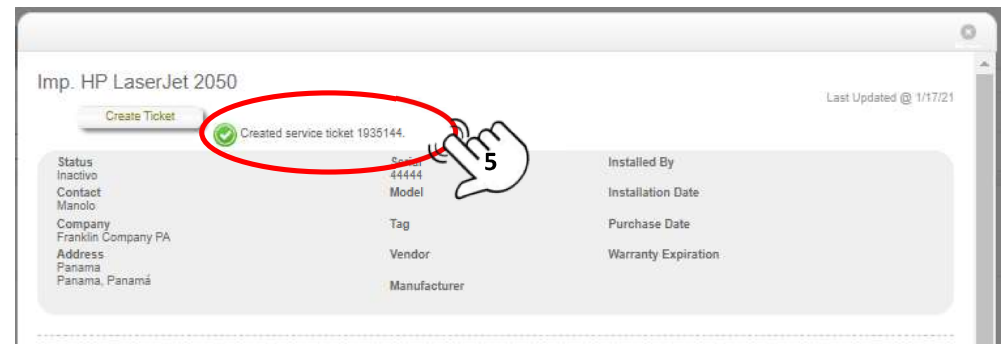
## 3. Creación de Tickets o Reportes

**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.



Imp. HP LaserJet 2050

Create Ticket

Created service ticket 1935144.

Status: Inactivo  
Contact: Manolo  
Company: Franklin Company PA  
Address: Panama, Panamá

Serial: 44444  
Model:  
Tag:  
Vendor:  
Manufacturer:

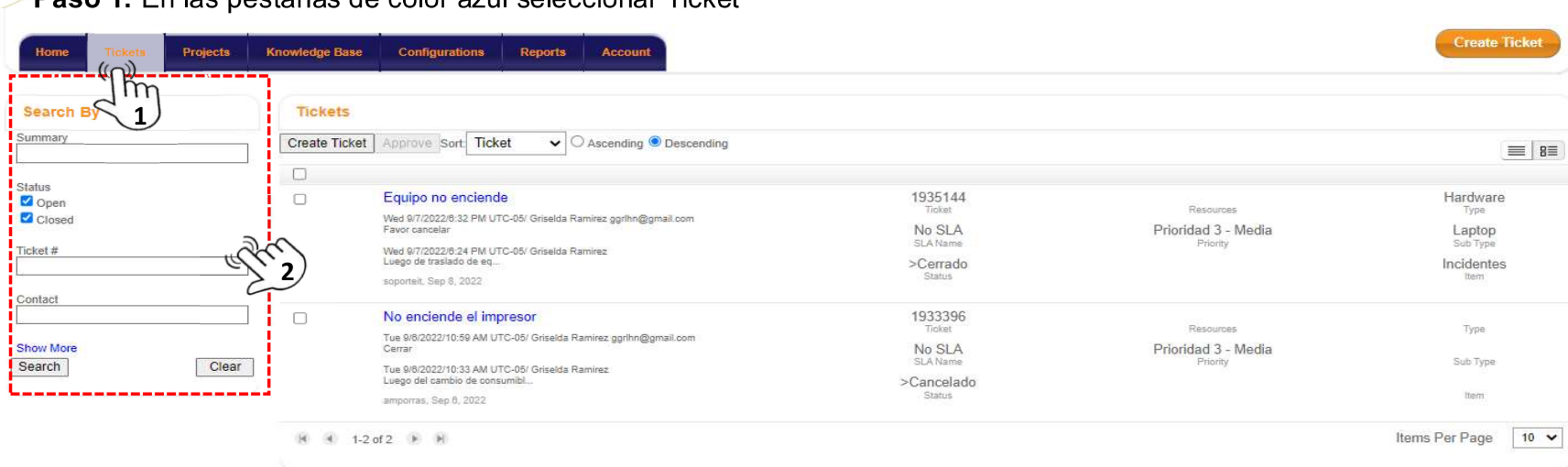
Installed By:  
Installation Date:  
Purchase Date:  
Warranty Expiration:

Last Updated @ 1/17/21

5

## 4. ¿Cómo ver los Tickets?

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



The screenshot shows the Tecnasa Tickets interface. At the top, there is a navigation menu with tabs: Home, Tickets, Projects, Knowledge Base, Configurations, Reports, and Account. The 'Tickets' tab is selected. To the right of the menu is a 'Create Ticket' button. Below the menu, on the left, is a search filter panel. It has a 'Search By' dropdown menu with a hand icon pointing to it and the number '1'. Below this are input fields for 'Summary', 'Status' (with checkboxes for 'Open' and 'Closed'), 'Ticket #', and 'Contact'. There is a 'Show More' link and a 'Search' button. A hand icon with the number '2' points to the 'Search' button. To the right of the search panel is the 'Tickets' table. The table has columns for 'Ticket', 'Resources', and 'Hardware'. It shows two tickets: 'Equipo no enciende' and 'No enciende el impresor'. At the bottom right, there is a pagination bar showing '1-2 of 2' and an 'Items Per Page' dropdown set to '10'.

**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

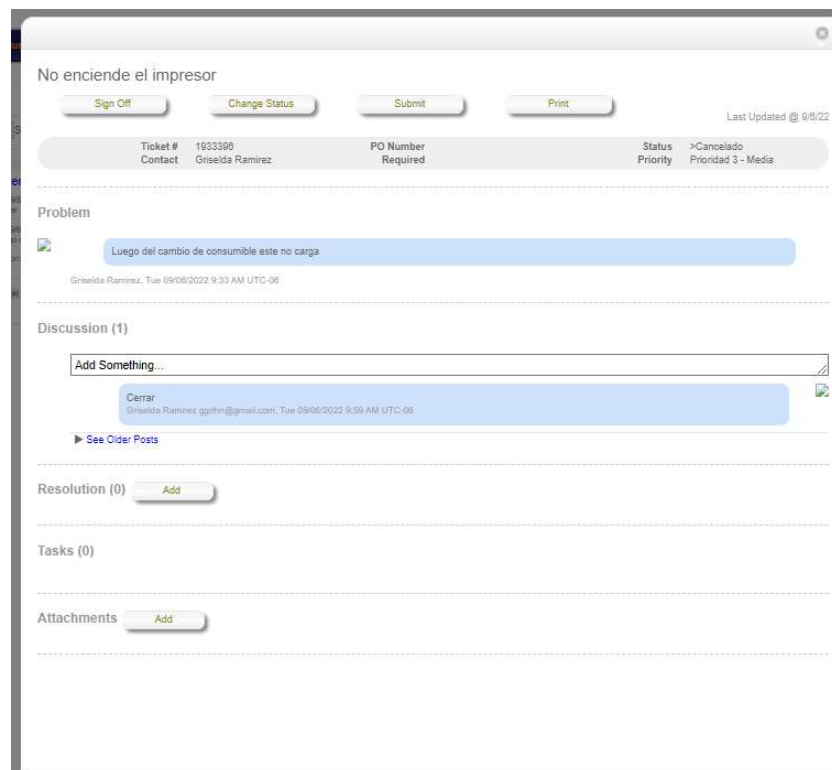
### 5.1 ¿Cómo crear una pregunta?

**Discusión:** El mensaje sombreado en celeste sería las preguntas que realizara. 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.



The screenshot shows a web interface for a support ticket. At the top, there's a status bar with buttons: "Sign Off", "Change Status", "Submit", and "Print". Below this is a table with ticket details: Ticket # 1933399, Contact Griselda Ramirez, PO Number Required, Status Priority, and a note ">Cancelado Prioridad 3 - Media". The "Problem" section contains a blue-shaded message from Griselda Ramirez: "Luego del cambio de consumible este no carga". The "Discussion (1)" section shows a response from Griselda Ramirez: "Cerrar". Below this are sections for "Resolution (0)", "Tasks (0)", and "Attachments", each with an "Add" button.

## 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.



Correo electrónico:  Contraseña:

¿Olvidó tu contraseña? Introduzca su dirección correo electrónico anterior, a continuación, haga clic en este enlace  
Need access to the portal? Enter your email address above, and then click this link

☒ Recuérdame

### 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.



Tickets

Create Ticket Approve Sort Ticket ▾ Ascending Descending

## 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.



---

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