

## INSTRUCTIVO PARA ALTA DE USUARIO

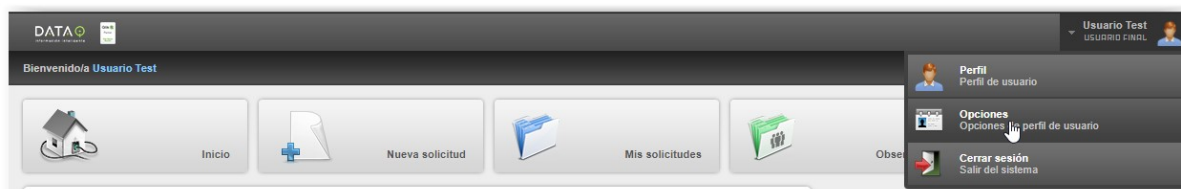
1) Enviar un mail a [registro.soporte@dataiq.com.ar](mailto:registro.soporte@dataiq.com.ar) con los siguientes datos:

- Nombre y apellido:
- Dirección de Correo:
- Empresa:
- Teléfono de contacto (incluyendo interno si corresponde):
- Área (opcional):
- Cargo (opcional):

2) Una vez recepcionado el mail, se le responderá indicándole el usuario y la clave.

## INSTRUCTIVO PARA CAMBIO DE CLAVE

1) Una vez acceda al sistema de tickets, dirijase a la sección superior derecha de la pantalla y luego a opciones, tal cual se indica en la imagen siguiente:



2) Dispondrá de muchas opciones para modificar, incluso cargar su propia imagen de usuario. En el campo contraseña, elija Cambiar para modificar su actual clave de acceso al sistema de tickets.

3) Una vez complete los campos requeridos a tales fines, haga click en “Guardar” para validar el cambio de password y cualquier otro cambio que haga realizado.

Si no recuerda su actual clave, en cualquier momento podrá solicitar el cambio de clave desde el hipervínculo “¿Olvidaste tu contraseña?” en el portal de inicio del sistema de tickets. *Recuerde que deberá introducir el mismo correo con el cual se ha dado de alta el usuario.*

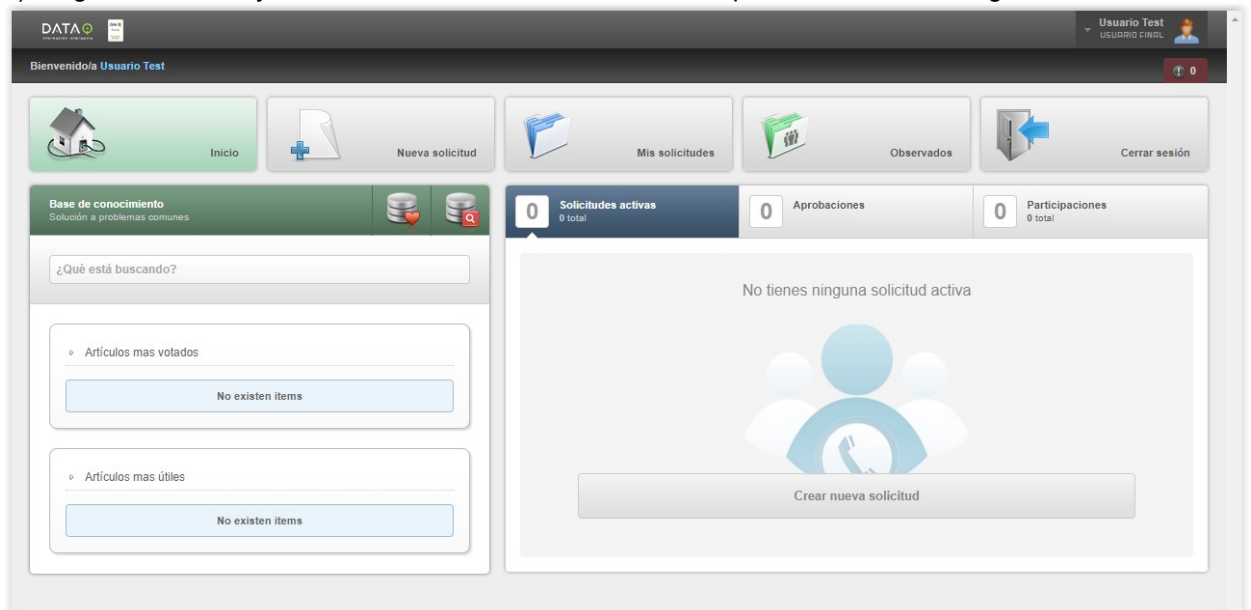


## INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SOPORTE

- 1) Visitar la web: <https://soporte.dataiq.com.ar>



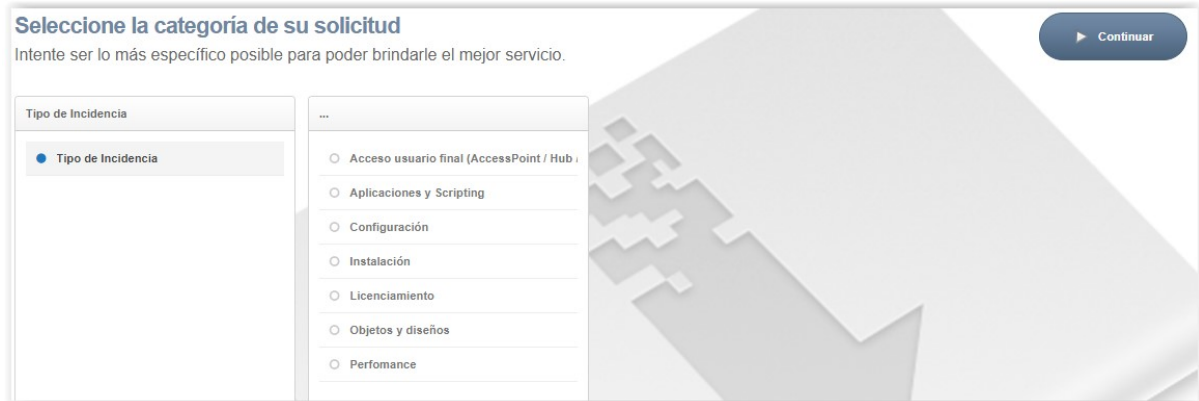
- 2) Ingresar Usuario y Password. Al iniciar session, verá una pantalla similar a la siguiente:



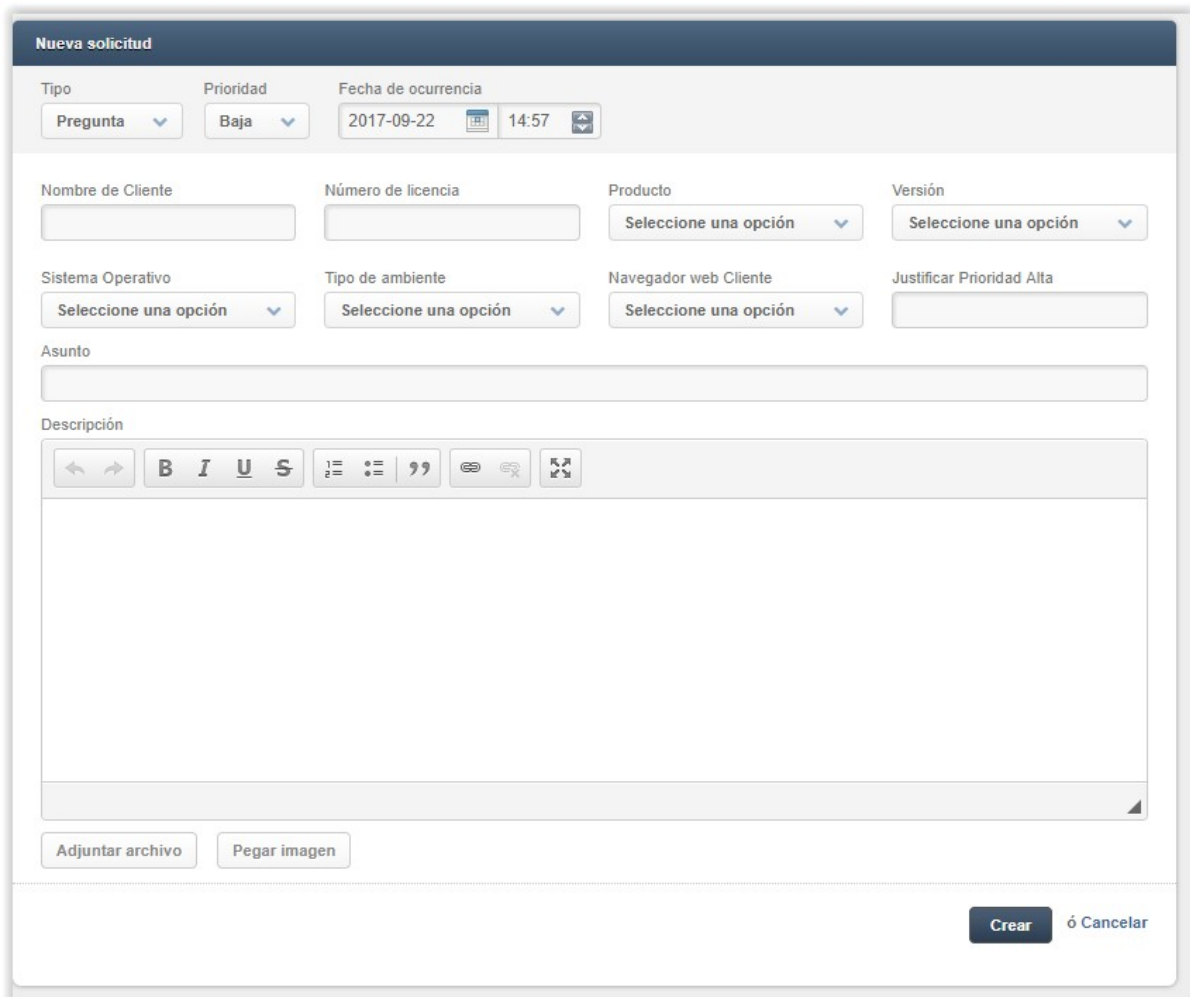
Nueva solicitud: podrá cargar un nuevo caso de soporte.

Mis solicitudes: podrá ver todos los casos de soporte que ha creado, teniendo la posibilidad de filtrarlos por abiertos, solucionados o cerrados.

3) Acceda a Nueva solicitud y elija el tipo de incidencia que aplique a su problema y luego haga click en continuar.



4) Se abrirá una ventana similar a la siguiente:



Descripción de campos:

**Tipo:** Seleccione si su caso es una pregunta o un incidente.

**Prioridad:** Seleccione la prioridad que usted cree conveniente. Por defecto el sistema lo cargará en prioridad Baja.

**Fecha de ocurrencia:** especifique la fecha en la que sucedió el incidente. Por defecto el sistema pone la fecha y hora actuales al momento de abrir el caso.

**Nombre de cliente:** Nombre de la empresa o partner.

**Número de licencia:** escriba solo caracteres numéricos que se correspondan a su licencia.

**Producto:** Elija el producto Qlik a reportar

**Versión:** Seleccione la versión completa con release inclusive.

**Sistema operativo:** SO del equipo donde está instalado el producto.

**Tipo de ambiente:** Especifique si es producción, test o desarrollo.

**Navegador Web Cliente:** Navegador utilizado para acceder al producto.

Justificar prioridad alta: Este campo debe completarse obligatoriamente si usted elige prioridad alta en el caso.

**Asunto:** Dele un título básico a su ticket. *Este campo es interesante, ya que a medida que lo vaya completando, el sistema buscará palabras clave asociadas a su problemática y le sugerirá documentación para revisar a la izquierda, en la sección "Artículos de soluciones encontradas"*

**Descripción:** Expláyese lo más que pueda sobre el problema, desde cuando ocurre, pasos para replicar el error y cualquier otra descripción que pueda ayudar al técnico a la comprensión y replicación del problema.

**Adjuntar archivo y pegar imagen:** permiten añadir elementos adicionales al caso.

Cuando esté listo, haga click en **Crear**.

Para revisar el status del ticket, puede dirigirse a mis solicitudes.