Portal de Soporte

INSTRUCTIVO PARA ALTA DE USUARIO

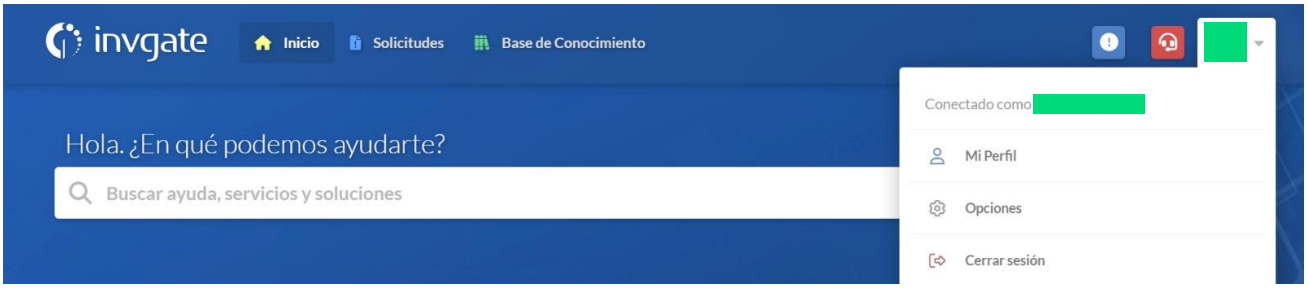
1) Enviar un mail a registro.soporte@dataiq.com.ar

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

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

INSTRUCTIVO PARA CAMBIO DE CLAVE

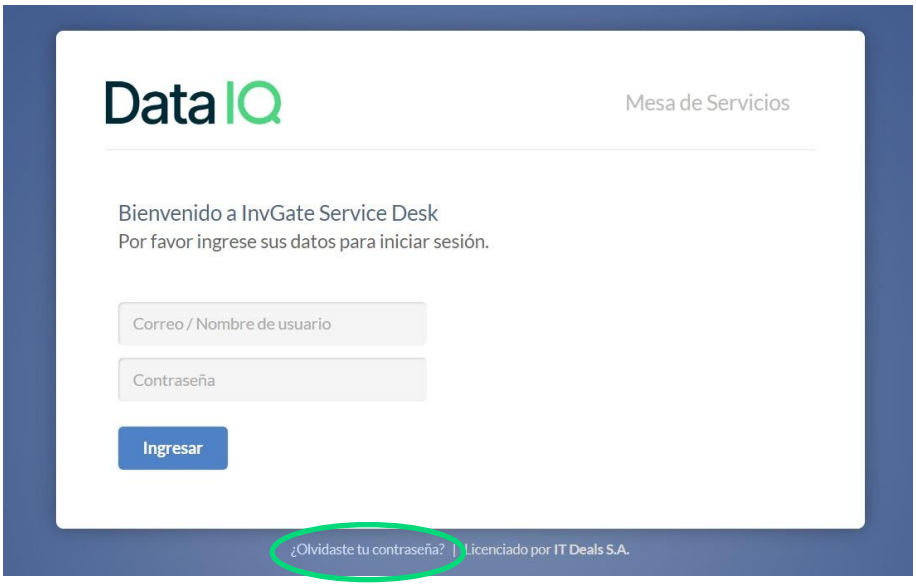
1) Una vez acceda al sistema de tickets, diríjase a la sección superior derecha de la pantalla y luego a **"Opciones"**, tal cual se indica en la imagen siguiente:



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.

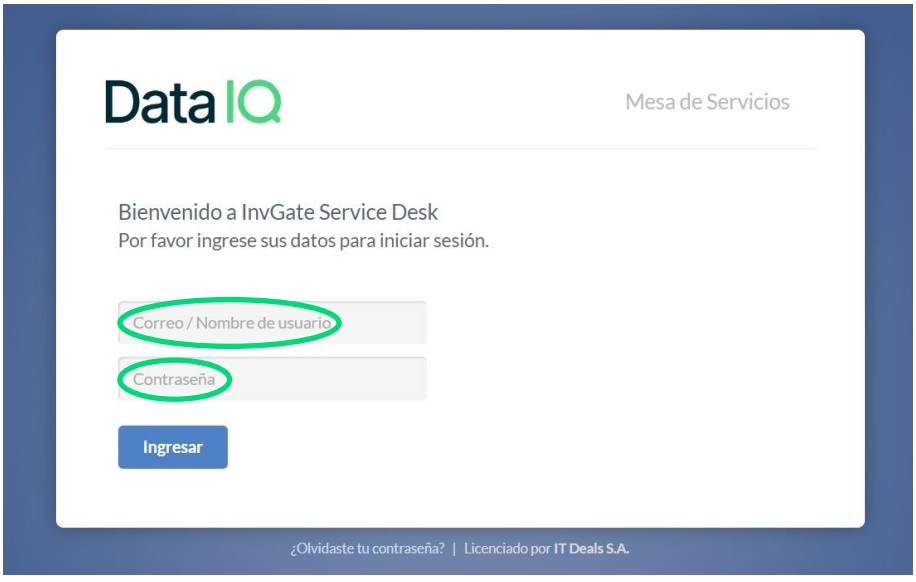
3) Una vez complete los campos requeridos a tales fines, haga clic en "**Guardar**" para validar el cambio de contraseña y cualquier otro cambio que haya realizado.

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.

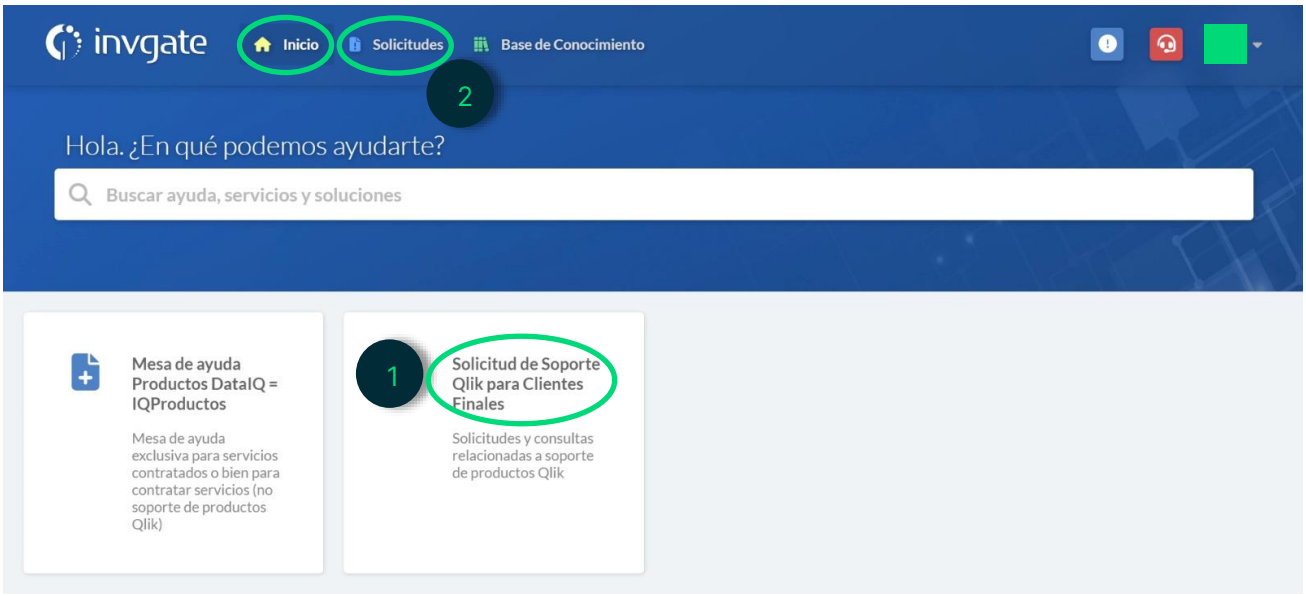


INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE SOPORTE

1) Visitar la web: **https://soporte.dataiq.com.ar**

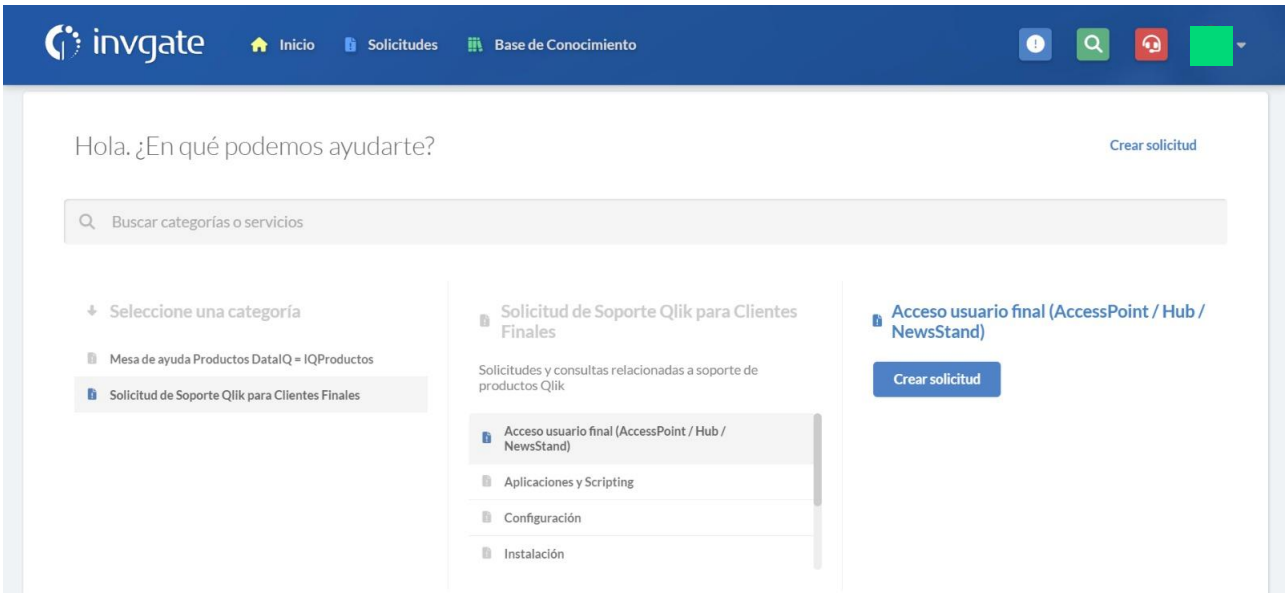


2) Ingresar **Usuario** y **Contraseña**. Al iniciar sesión, verá una pantalla similar a la siguiente:

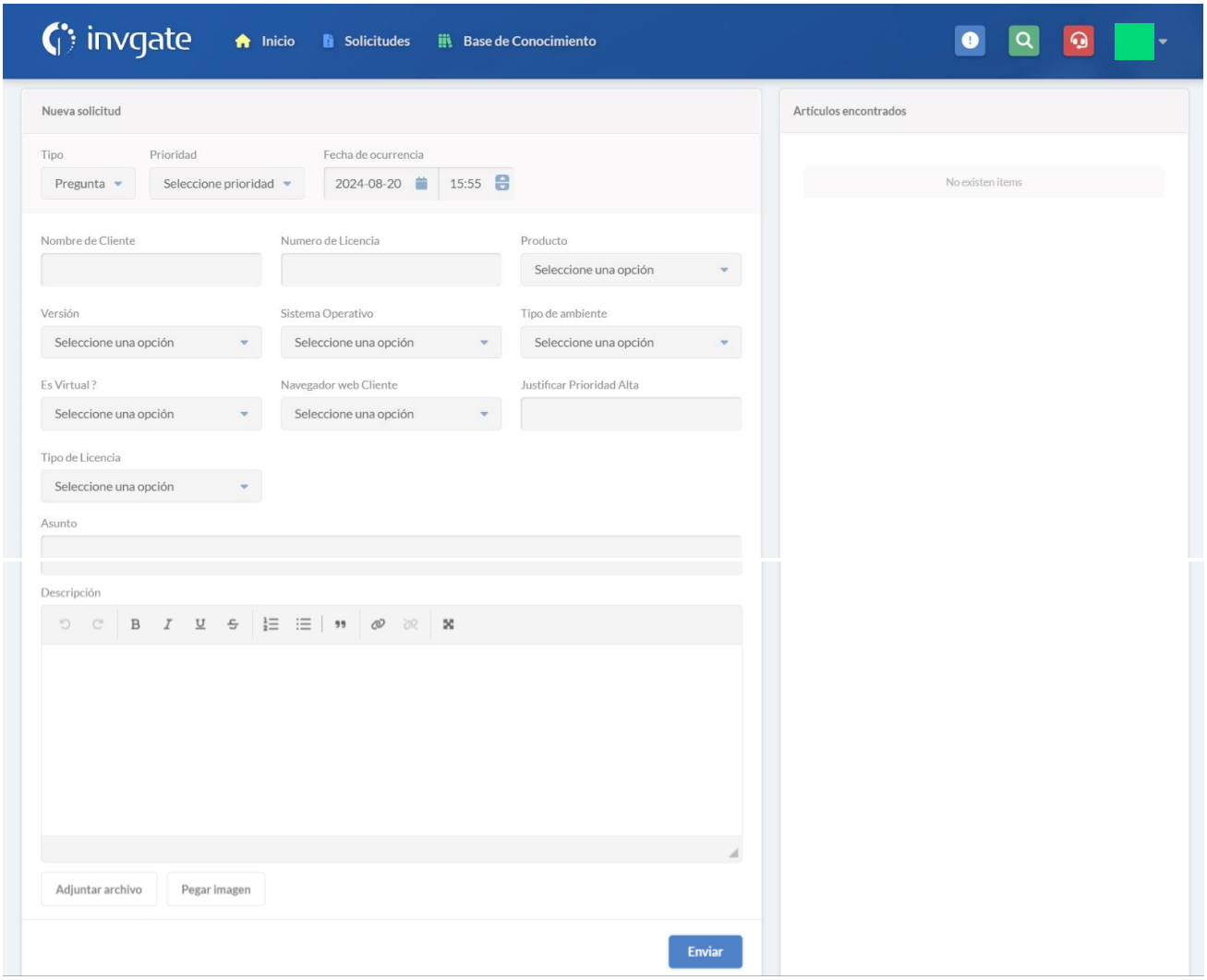


1. **Solicitud de Soporte Qlik para Clientes Finales:** podrá cargar un nuevo caso de soporte relacionado a productos Qlik.
2. Sección "**Solicitudes**": podrá ver todos los casos de soporte que ha creado, teniendo la posibilidad de filtrarlos por abiertos, solucionados o cerrados.

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



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 crea 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 sólo 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 eligió previamente prioridad alta.
Asunto: brinde un título básico a su ticket. A medida que lo complete, 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: explíayese 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 clic en "**Crear**".
Para revisar el status del ticket, puede dirigirse a "**Solicitudes**".