

## CREAR CASO DE SOPORTE - IT CORPORATION

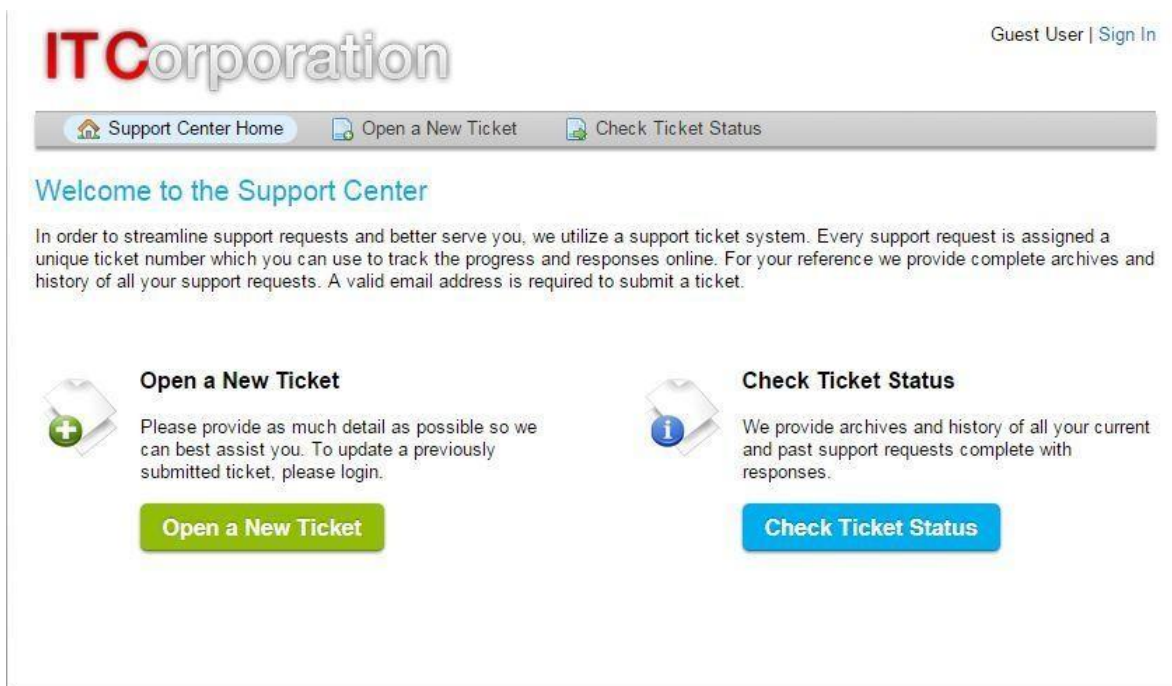
IT Corporation S.A.S. ha implementado una herramienta vía web para que sus clientes puedan generar Tickets de soporte y puedan ser registrados realizando un seguimiento a sus casos generados hasta ser solucionados por sus ingenieros de soporte.

Para ingresar a la aplicación vía Web se debe acceder al Siguiente

enlace. <https://help.3av.us/>

Una vez ingrese aparecerá la siguiente pantalla.

En esta página aparecerán dos opciones



- Open a New Ticket: esta opción es para generar un nuevo caso para soporte y ser notificado al soporte de IT Corporation.
- Check Ticket Status: Esta opción le permitirá al usuario verificar el estado del caso que genere y los posibles avances que ha tenido hasta obtener una respuesta satisfactoria que permita ser cerrado con éxito.

Se explicara a continuación el punto para crear un nuevo caso de soporte.

Para ser creado seleccionamos la siguiente opción



## Open a New Ticket

**ITC Corporation** Guest User | Sign In

Support Center Home Open a New Ticket Check Ticket Status

## Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Help Topic: — Select a Help Topic — 1

### Contact Information

Email Address:  2

Full Name:  3

Phone Number:  Ext:  4

### Ticket Details

*Please Describe Your Issue*

Issue Summary:  5

Issue Details:

6

Drop files here or choose them 7

Es vital que para brindar el soporte que se requiera por parte del cliente se deben llenar todos los campos enumerados en la página.

- 1- Help Topic.  
se debe escoger una de las 4 opciones que se mencionaran a continuación permitiendo identificar el tipo de falla que se está reportando.
  - FeedBack: Retroalimentación.
  - General Inquiry: Consulta General
  - Report a Problem: Informar un problema
  - Report a Problem /Access Issue: Informar un problema con antecedentes.
- 2- Email – Address:  
Direccion de correo del cliente que está creando el caso y quiere recibir la información de la evolución y solución a su caso por correo.
- 3- Full Name:  
Nombre completo de la persona que está creando el caso o el contacto cliente.
- 4- Phone number:  
Número telefónico del contacto cliente para ser informado de la evolución del caso.
- 5- Issue Sumary:  
Descripción del caso - Título del caso a generar eje. (Falla en Servidor VMWARE).
- 6- Issue Details:  
En este punto se explica claramente la falla o inconveniente que se está presentando para obtener la información precisa que permita a los ingenieros de soporte encontrar una solución rápida y satisfactoria para el cliente.
- 7- Choose them:  
En este punto se adjunta la documentación (Imágenes, Documentos) de la falla que esta reportando para tener evidencia del caso.

Una vez registrado todos estos datos al final encontraremos estas tres opciones



Seleccionamos créate ticket para crear el caso de soporte

Seleccionamos Reset si los datos son erróneos y vamos a registrar nueva información Seleccionamos Cancel si no se va a crear el caso de soporte y queremos salir de la página.

## CONSULTAR ESTADO DE TICKET

Para consultar el estado de un caso creado seleccionamos en la pantalla principal de la página de soporte la opción.




### Check Ticket Status

We provide archives and history of all your current and past support requests complete with responses.

**Check Ticket Status**

Donde aparecerá la siguiente pantalla.

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

### Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.


E-Mail Address:

1

Ticket Number:

2

Have an account with us? [Sign In](#) or [register for an account](#) to access all your tickets.



If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

- 1- Email Address.  
Se ingresa el Email registrado por el cliente cuando creo el caso de soporte
- 2- Ticket Number.  
Cuando el cliente creo el caso debió llegar a su correo el número de ticket identificando el caso, este número se ingresa en la casilla para verificar el estado del caso.