

REGISTRO DE USUARIO Y CREACIÓN DE TICKET

NÓMINA ELECTRÓNICA

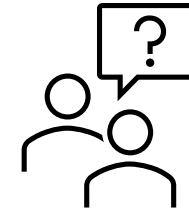
TE DAMOS LA BIENVENIDA

En este manual encontrarás paso a paso la forma de interactuar con el servicio de NÓMINA ELECTRÓNICA en la plataforma SaphetyDoc, aprovechando todos los recursos disponibles para nuestros usuarios.

Las funcionalidades descritas en el presente documento aplican para las empresas que han contratado el servicio de Nómina Electrónica con Saphety



¿Qué es un ticket?



El **TICKET** hace referencia a una notificación que detalla un problema, inquietud, solicitud o requerimiento por parte de un usuario respecto al funcionamiento o uso de la plataforma SaphetyDoc.

Los tickets van dirigidos al área de soporte, allí se evalúan los casos y se generan soluciones a los mismos.

Ten en cuenta:

Para colocar un ticket no podrás utilizar el mismo usuario con el que ingresas a la plataforma SaphetyDoc.

Registro en el portal web



1. Ingresa a la siguiente dirección <https://procesosyprocesos.freshdesk.com/support/home>
2. Ubica el botón **REGÍSTRESE** y haz clic sobre él

Service Desk - Atención Incidencias y/o Requerimientos

Bienvenido

INICIAR SESIÓN

REGÍSTRESE

3. Digita los datos que te solicitan en el formulario:

- ❖ Nombre completo
- ❖ Correo electrónico
- ❖ No olvides dar clic en la opción No soy un robot

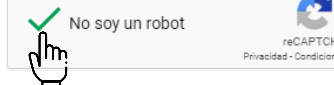
4. Por último haz clic en el botón

REGISTER

Sign up for your Service Desk - Atención Incidencias y/o Requerimientos account

Full name * Ang

Email * an@ com



REGISTER

CANCEL

5. Te enviarán un correo para activar el usuario

Activation link has been sent to ange@freshdesk.com

6. Dirígete a la bandeja de entrada y abre el correo que te han enviado.

Saphety Transaccion.

Notificaciones

Activación de usuario: Service Desk - Atención Incidencias y/o Requerimientos

7. Sigue las indicaciones del correo electrónico. Ingresa a la URL para asignar una contraseña para tu usuario.

Saphety Transacciones Electrónicas soporte.facturaelectronica@saphety.com a través de freshdesk.com para mí ▾

Hola Ange (prueba),

Se ha creado una nueva cuenta en Saphety - Service Desk - Atención Incidencias y/o Requerimientos para usted.

Haga click en la siguiente URL para activar su cuenta y asignar su contraseña:

<https://procesosyprocesos.freshdesk.com/register/MQ72ZuvgRmxEZkc3OjtE>

8. Verás un recuadro en donde debes ingresar la contraseña que vas a crear para tu usuario.



The screenshot shows the Saphety Service Desk interface. At the top, there is a dark blue header with the Saphety logo and the text "Service Desk - Atención Incidencias y/o Requerimientos". Below this, the section is titled "Active Su Cuenta" with a sub-instruction: "Por favor, confirme sus datos y establezca una contraseña para su cuenta". The form contains three input fields: "Nombre completo *" with the value "An", "Introducir contraseña *" with masked characters ".....", and "Vuelva a escribir la contraseña *" with masked characters ".....|". A green button labeled "ACTIVAR E INICIAR SESIÓN" is positioned at the bottom of the form.

Ten en cuenta los siguientes requerimientos para crear la contraseña

- ❖ Tener mínimo 8 caracteres
- ❖ No contener parte del correo electrónico

9. Finalmente, haz clic sobre el botón



El registro de usuario lo deberás hacer una sola vez, para generar tickets futuros solo tendrás que iniciar sesión en el portal web utilizando las credenciales que ya posees.

Recupera la contraseña

Puede suceder que cuando quieras volver a ingresar ya no recuerdes la contraseña, en ese caso deberás seguir estos pasos:

1. Ubícate en el formulario de inicio de sesión, haz clic sobre el enlace [¿Olvidó su contraseña?](#)

2. Indica el correo con el que te registraste y da clic sobre el botón **“Reestablecer mi contraseña”**

Olvidé mi contraseña

Envíanos tu dirección de correo y te enviaremos las instrucciones para restablecer la contraseña.

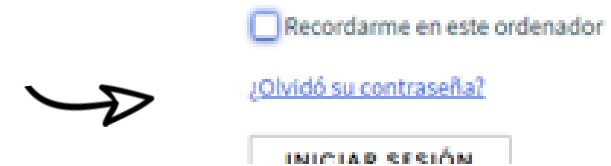
CANCELAR

RESTABLECER MI CONTRASEÑA

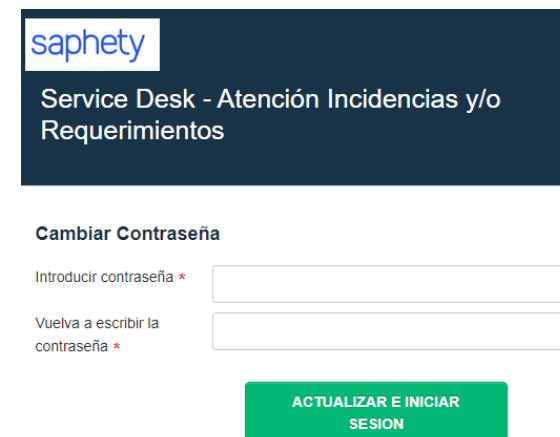
3. Ve a tu correo electrónico, ingresa al mensaje que te enviamos, luego haz clic en el enlace señalado

To reset your password, click on the link below:

[Click here to reset the password](#) 



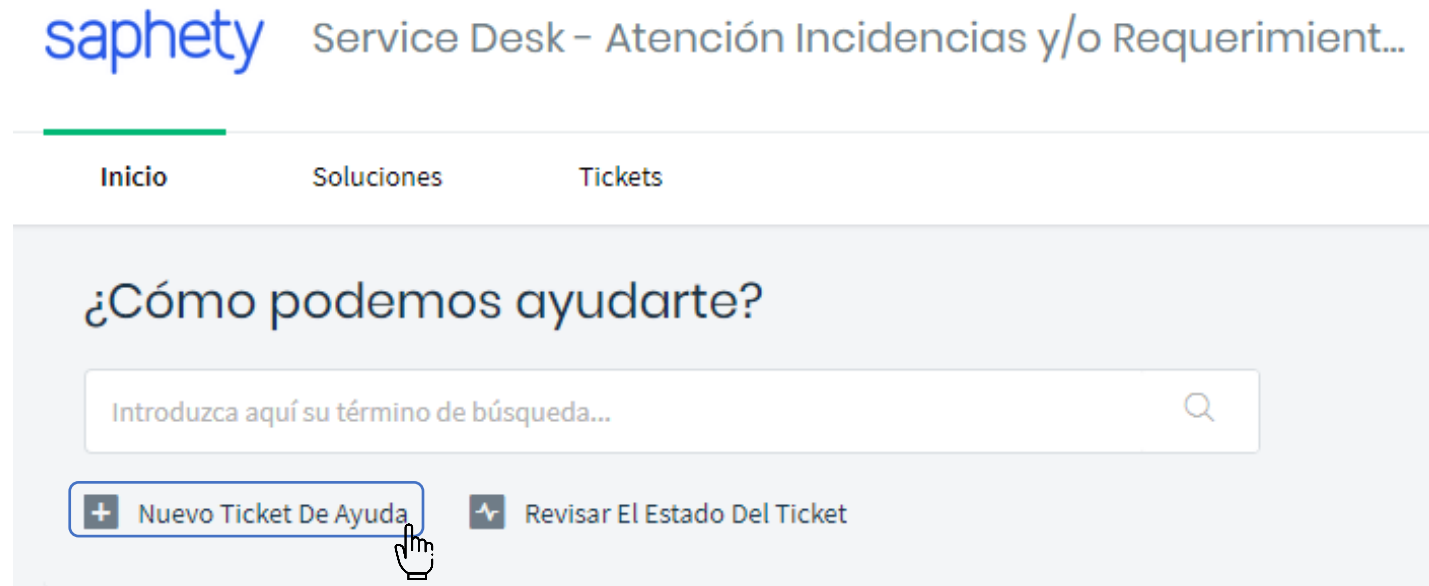
4. Digita una nueva contraseña, recuerda los requisitos que debe tener. Finalmente da clic en el botón **“Actualizar e iniciar sesión”**



Crea un Ticket

Luego de haber realizado el registro en la plataforma y tener tu usuario activo al asignar una contraseña te van a redirigir a la página de ingreso al portal web de soporte.

Para crear un ticket haz clic en la opción **Nuevo Ticket de Ayuda**, tal como te lo señalamos en la imagen.



Enviar una consulta

Requester *

Subject *

Description *

Buen día,

Me comunico con ustedes ya que tengo un usuario creado para ingresar en la plataforma sin embargo no he podido realizar dicho ingreso ya que no me reconoce el correo electrónico.
La empresa es CONSTF XXX con NIT 124567
Quedo atenta.

[+ Adjuntar archivo](#)

Completa el formulario con el asunto y detalle de tu solicitud.

Puedes anexar soportes de ser necesario, para ello tendrás que hacer clic en la opción [+ Adjuntar archivo](#)

Luego haz clic en el botón



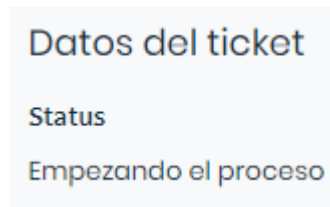
Recibirás la confirmación de creación del ticket.

Se creó su ticket y una copia del mismo se envió a su correo.

Este es el número del ticket.



Al lado derecho de la pantalla podrás ver el estado en el que se encuentra el ticket.



Respuesta a un Ticket

Una vez hayas creado el **TICKET** el equipo de soporte tendrá 24 horas para responderlo, podrás visualizar dicha respuesta de la siguiente manera:

 Service Desk - Atención

Dirígete a la sesión **TICKETS** en el portal web de soporte.

Inicio

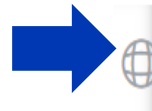
Soluciones

Tickets 

La respuesta también llegará a tu correo electrónico.

Todos los tickets ▾

Clasificado por Fecha de creación ▾



MANUAL - CONST

X; Nit: 12456

Consulta #1770 / URL de acceso. #1770

Creado en Vie, 26 Jun 2016 12:43 PM Agente: Soporte Saphety Transacciones Electronicas 

Encontrarás en el listado la respuesta a tu ticket, ábrelo haciendo clic sobre su nombre.

Desciende en la página para encontrar la información correspondiente a la respuesta.

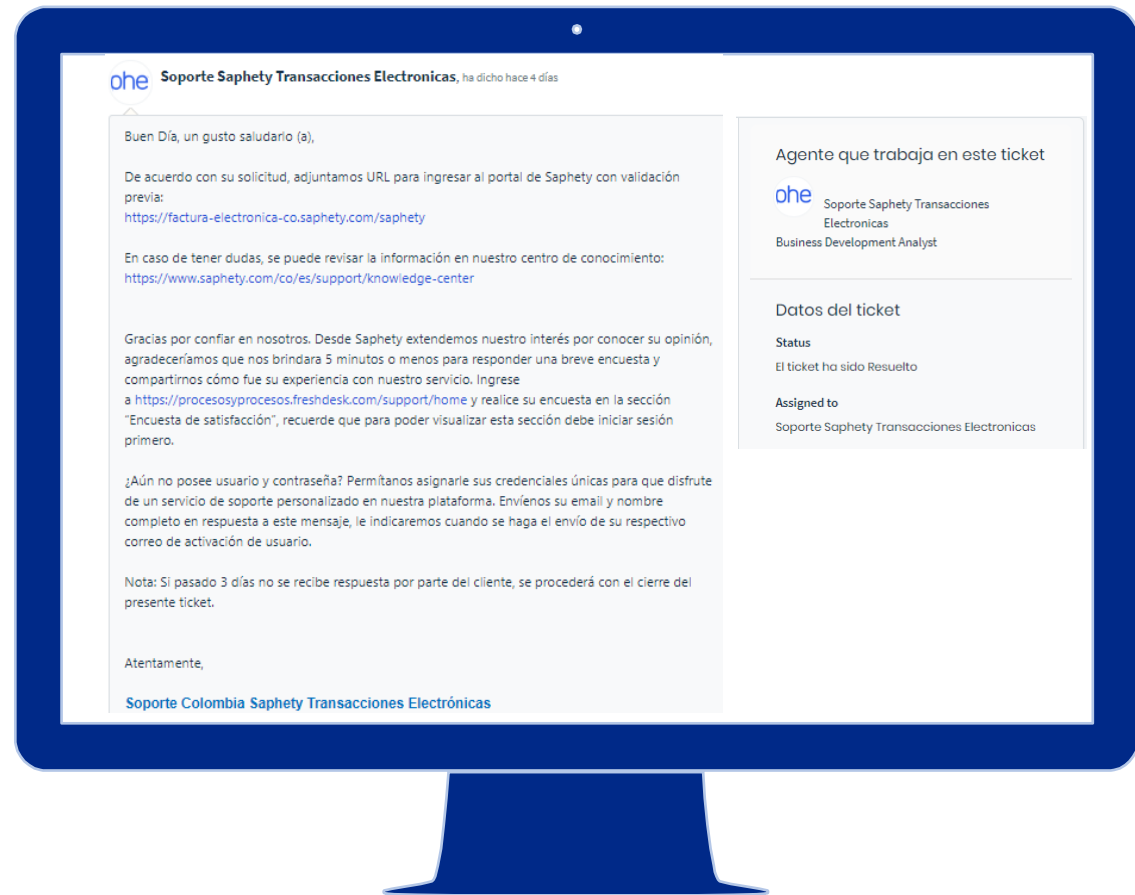
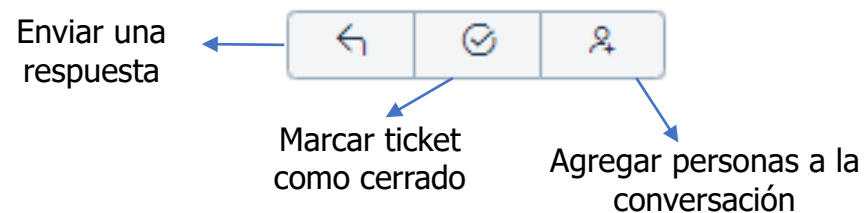
¡Aquí está la respuesta!

El equipo de soporte habrá atendido tu solicitud.

Dato adicional:

Al ascender en la página verás el contenido del ticket que creaste, también podrás ver los siguientes íconos.

Haz clic en cada uno de ellos según lo requieras.



Contáctanos

Estamos para aclarar tus dudas y brindarte la asesoría que mereces.



<https://procesosyprocesos.freshdesk.com/support/home>