Royal Technologies
Tecnología en Gestión Documental

INSTRUCTIVO ACTIVACION DE USUARIO Y CREACION DE TICKETS PORTAL MESA DE AYUDA ROYAL TECHNOLOGIES

Estimado cliente,

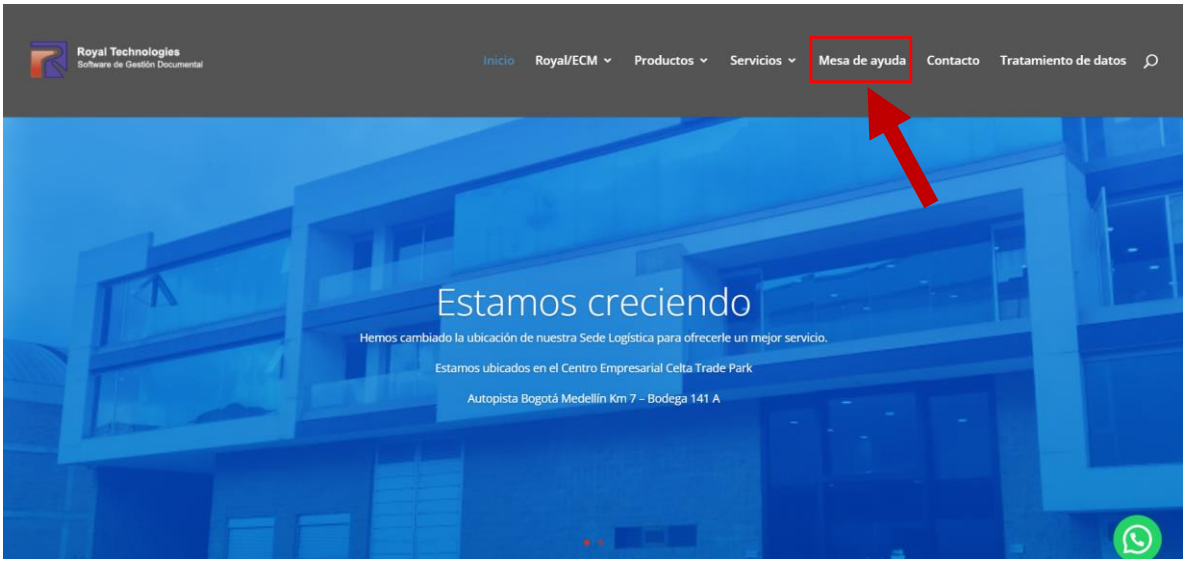
Para Royal Technologies, la mejora continua en la atención a nuestros clientes es una prioridad, por tal motivo les informamos que para mantener un canal de comunicación cada día más cercano y resolver sus incidentes o requerimientos relacionados con el soporte técnico de nuestros productos de software ***Royal/ERDMS, Royal/CAPTURE, Royal/CRP y Royal/OCR***, hemos implementado **la herramienta de mesa de ayuda**; allí podrá generar sus solicitudes por medio de la generación de tickets, que serán gestionados por nuestros técnicos especializados.

A continuación, explicaremos paso a paso el ingreso a esta herramienta:

ACCESO AL PORTAL:

- Ingrese a nuestra página web https://www.royal-tec.com
- Ubique el menú **Mesa de ayuda** y dé clic en este menú, como se visualiza en la **Imagen 1**

Imagen 1



- En este menú encuentra 2 opciones de contacto para generar sus solicitudes o requerimientos como se evidencia en la **Imagen 2**:

1. **MESA DE AYUDA -** CONTÁCTENOS
2. **CORREO ELECTRÓNICO:** mesadeayuda@royal-tec.com

Imagen 2

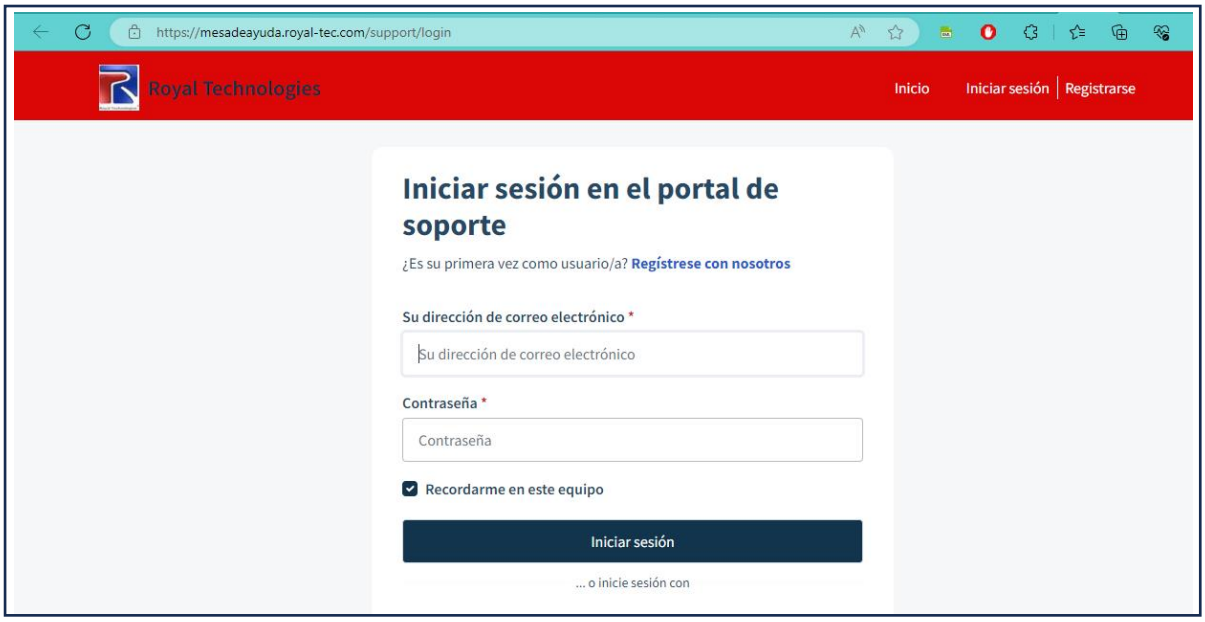


ACTIVACIÓN DE USUARIO

- Para iniciar con la activación de su usuario mediante el portal de mesa de ayuda debe dar clic en la casilla **Contáctenos**, la cual lo redirigirá a la página principal de nuestra mesa de ayuda como se evidencia en la **Imagen 3**

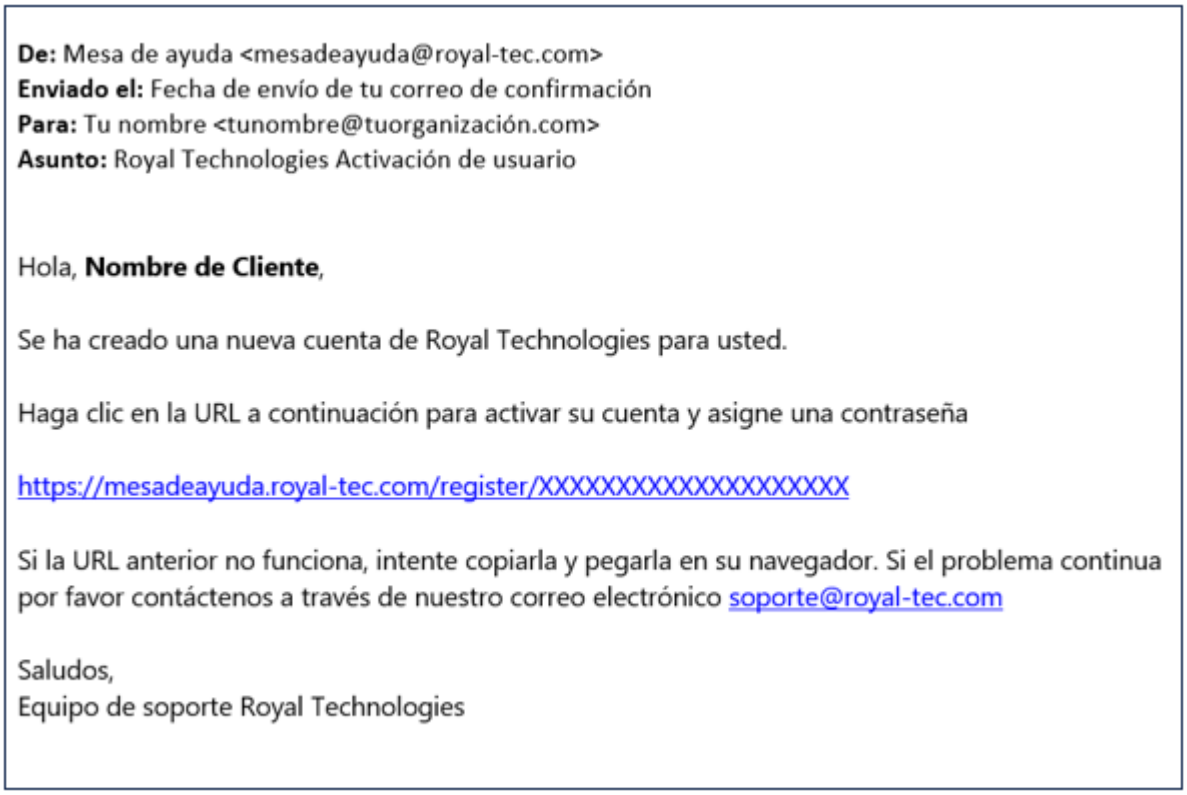


Imagen 3



- Como parte de la implementación de nuestra herramienta de mesa de ayuda; con anterioridad hemos agregado a nuestra base de datos la información de contacto de nuestros clientes; teniendo en cuenta esto, hemos enviado un email a su cuenta de correo corporativo (**verificar carpeta de correo no deseado o spam**), esto con el fin de realizar la activación de su nueva cuenta en nuestra herramienta de mesa de ayuda, como se evidencia en la **imagen 4;** con el asunto **Royal Technologies Activación de usuario.**

Imagen 4



De: Mesa de ayuda <mesadeayuda@royal-tec.com>
Enviado el: Fecha de envío de tu correo de confirmación
Para: Tu nombre <tunombre@tuorganización.com>
Asunto: Royal Technologies Activación de usuario

Hola, **Nombre de Cliente**,

Se ha creado una nueva cuenta de Royal Technologies para usted.

Haga clic en la URL a continuación para activar su cuenta y asigne una contraseña

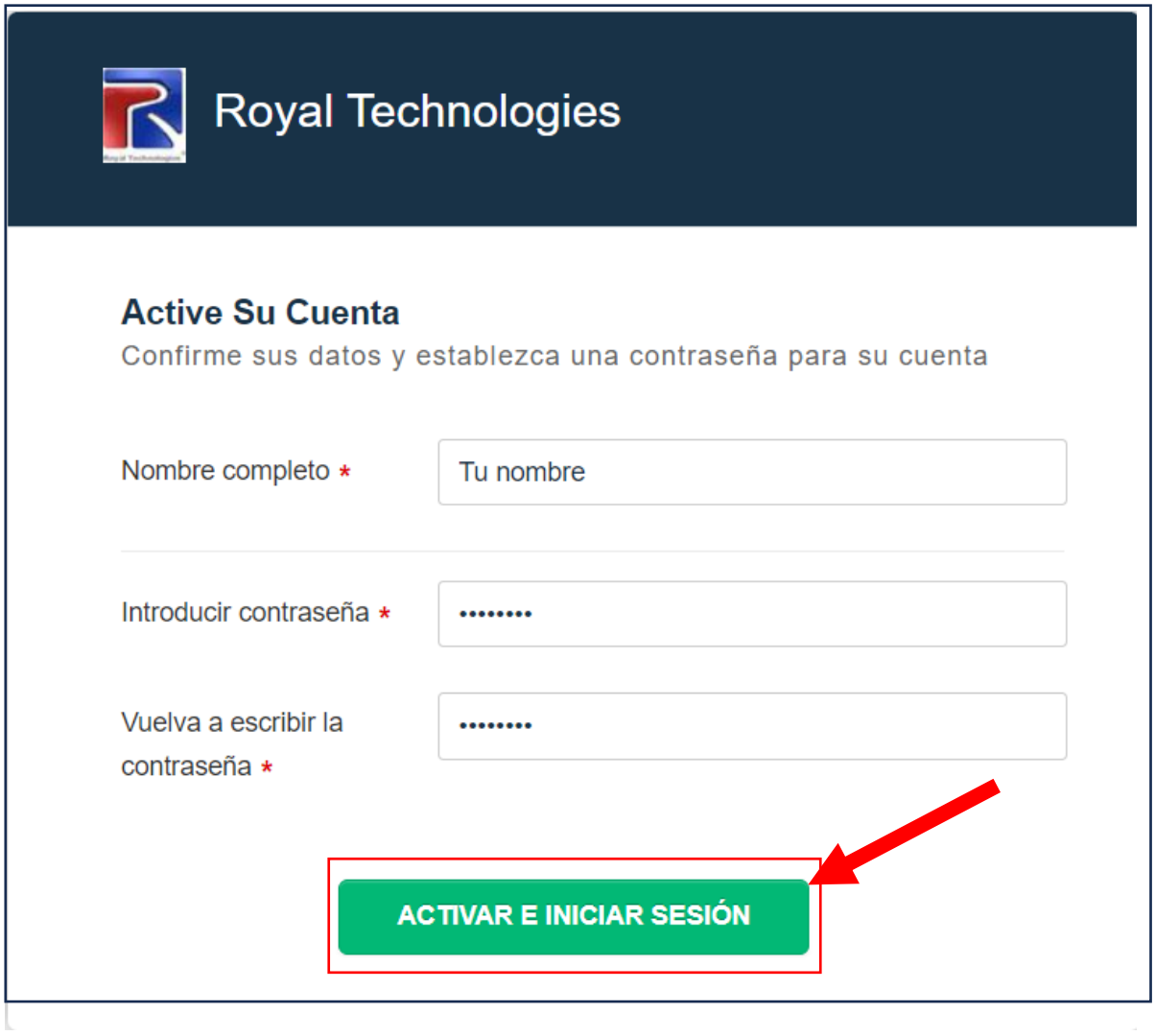
https://mesadeayuda.royal-tec.com/register/XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Si la URL anterior no funciona, intente copiarla y pegarla en su navegador. Si el problema continua por favor contáctenos a través de nuestro correo electrónico soporte@royal-tec.com

Saludos,
Equipo de soporte Royal Technologies

- De clic en el enlace que viene incluido en este correo, el cual lo redirigirá a la página de activación de tu cuenta; allí podrá confirmar su nombre y asignar una contraseña para el inicio de sesión de ahora en adelante, en nuestro portal de mesa de ayuda (**Imagen 5)**. Tenga en cuenta que la contraseña debe contener al menos 8 caracteres y no puede contener el nombre de tu usuario, luego de clic en **ACTIVAR e INICIAR SESIÓN**

Imagen 5



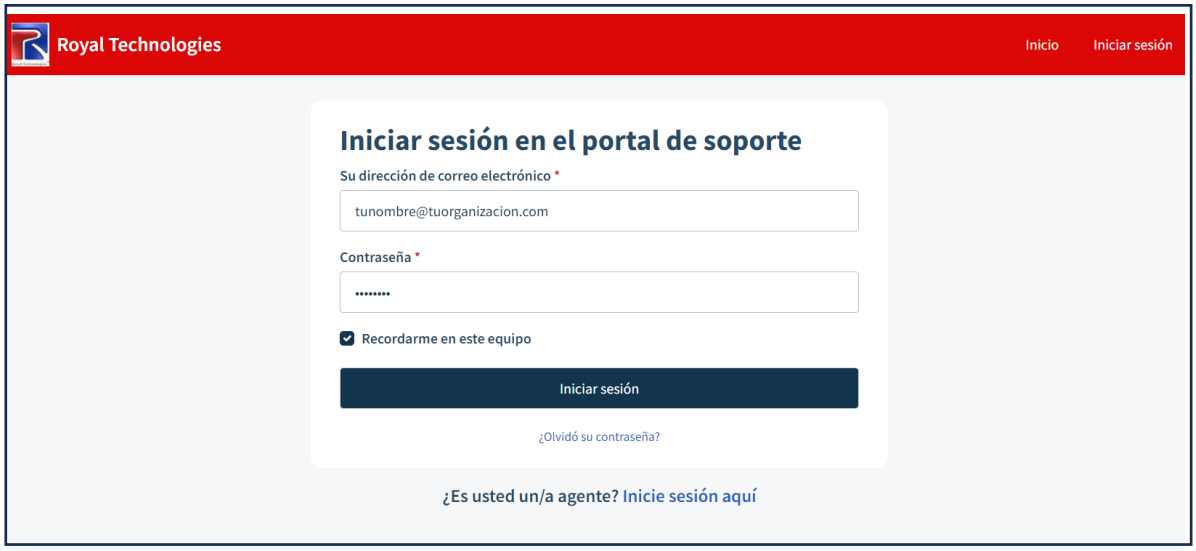
INICIO DE SESION

Para iniciar sesión en nuestro portal de mesa de ayuda **https://mesadeayuda.royal-tec.com/support/login**, debe ingresar con sus credenciales de acceso, como se evidencia en la **Imagen 6** así:

Dirección de correo electrónico**: Correo corporativo de tu organización**

Contraseña**: Asignada por Usted en la activación del usuario**

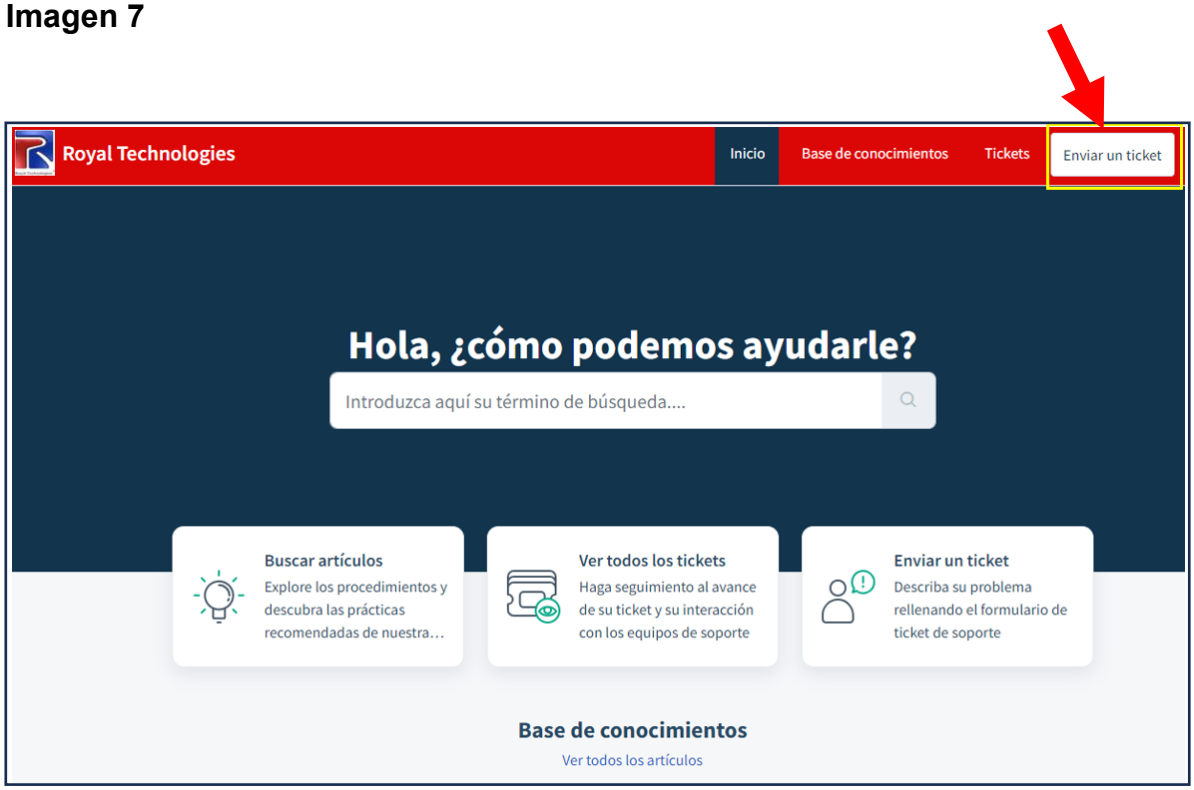
Imagen 6



GENERACIÓN DE TICKETS

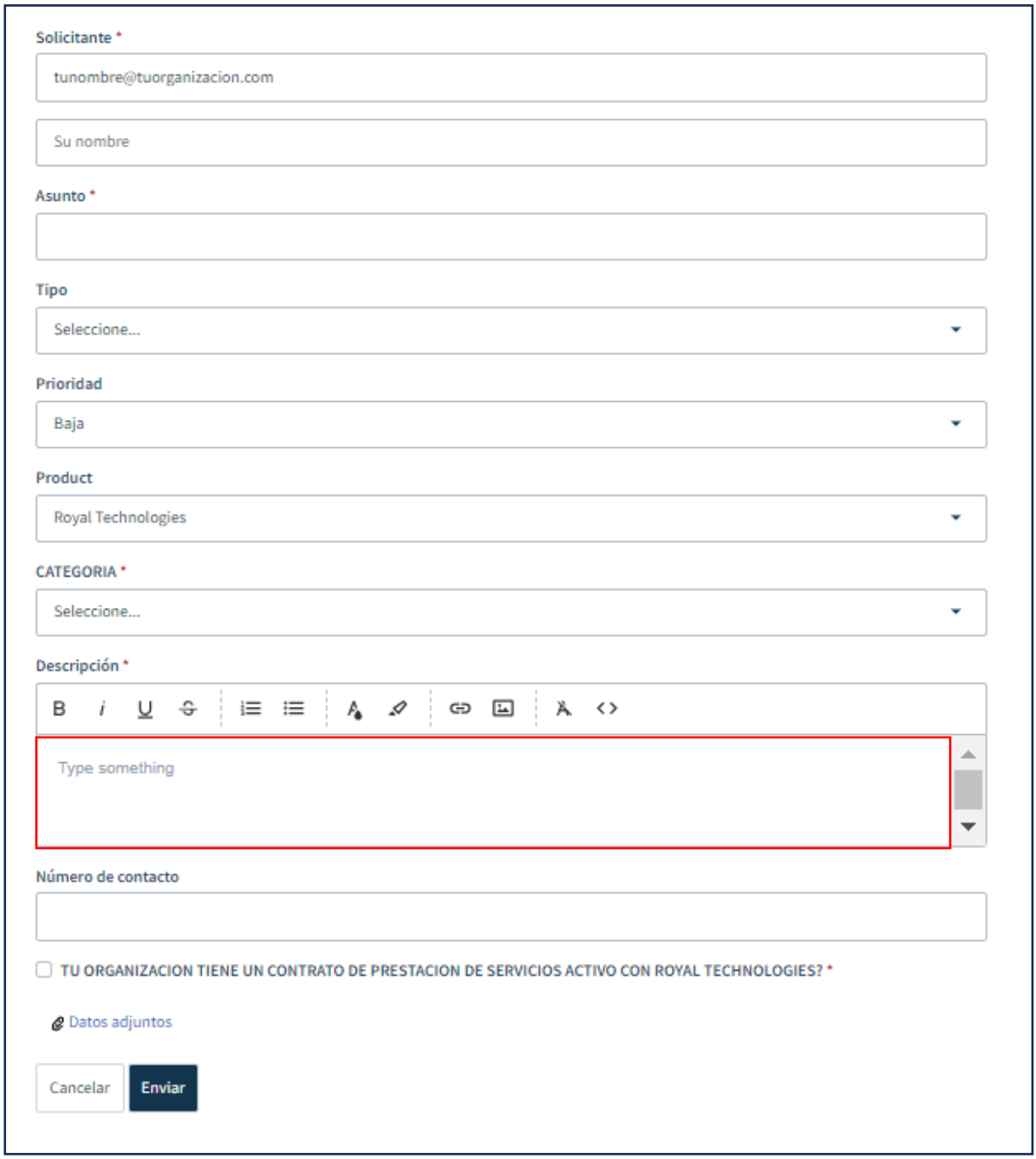
- Luego de iniciar sesión en nuestro portal de mesa de ayuda, para generar una solicitud, debe dar clic en la opción **Enviar un ticket** como se evidencia en la **Imagen 7**

Imagen 7



- A continuación se abrirá un formulario, el cual se debe diligenciar con claridad y todos los campos, teniendo en cuenta que en el campo de descripción debe detallar el motivo de su solicitud, como se evidencia en la **Imagen 8**

Imagen 8



- Una vez enviado el formulario, podrá observar un mensaje de confirmación de creación de su ticket, como se evidencia en la **Imagen 9**.

Imagen 9



- Para finalizar, acceda a su correo y verifique su bandeja de entrada (**verificar carpeta de correo no deseado o spam**), le debe llegar un email confirmando la creación del ticket, como se evidencia en la **Imagen 10**

Imagen 10

Ticket recibido: Falla de XXXXX

Hola, Nombre de Cliente:

Le confirmamos que hemos recibido su solicitud y que hemos creado un ticket.

Un miembro del equipo de soporte técnico revisará su solicitud y le enviará una respuesta en el menor tiempo posible.

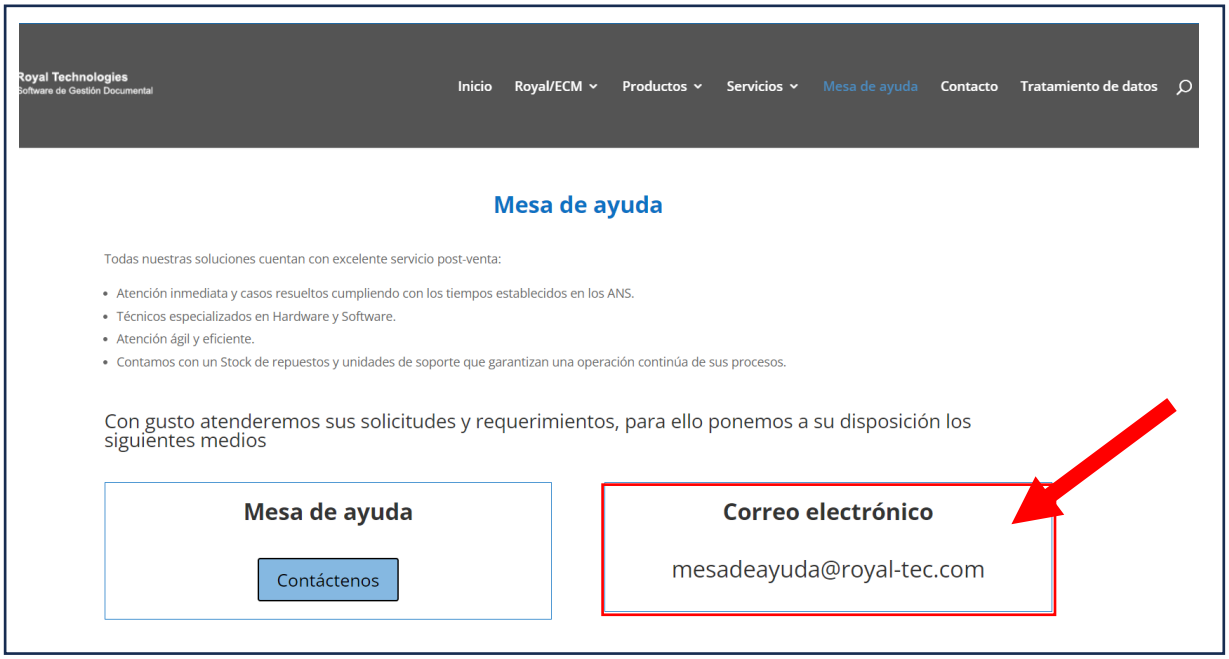
Para ver el estado del ticket o añadir comentarios, visite
https://mesadeayuda.royal-tec.com/helpdesk/tickets/#XXXX

Un saludo,
Equipo de soporte Royal Technologies

SOPORTE CORREO ELECTRÓNICO

- Como se evidencia en la siguiente imagen (**Imagen 11)**, en la página principal de nuestro portal de mesa de ayuda, que se encuentra en nuestra página web (**https://www.royal-tec.com**), también contamos con un segundo canal de contacto, para los reportes de sus requerimientos o incidentes. Mediante este canal nos puedes redactar un email a **mesadeayuda@royal-tec.com**, desde su cuenta de correo corporativo, realizando la descripción de su solicitud; sin embargo, se debe tener en cuenta que debe estar registrado en nuestra base de datos de Royal Technologies como contacto de confianza de su organización **(este registro se realiza internamente por parte de Royal Technologies),** de lo contario su solicitud NO será gestionada por nuestro equipo de soporte, adicionalmente es **OBLIGATORIA** la activación de su usuario en nuestra plataforma, siguiendo los pasos que se han explicado anteriormente.

Imagen 11

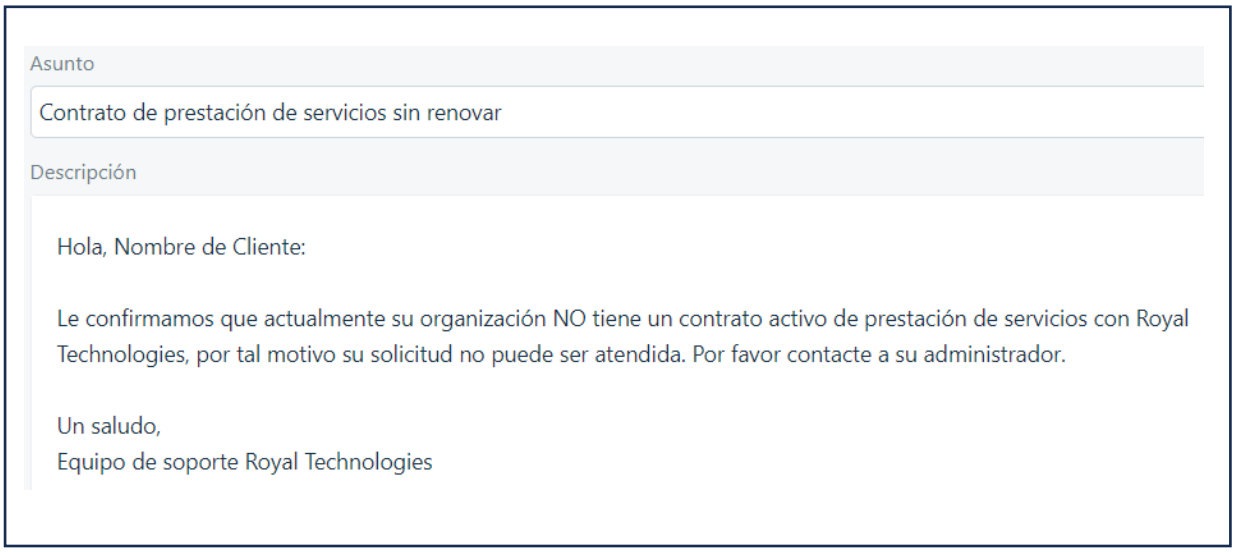


- Luego de esto, al igual que cuando se genera una solicitud por el portal de mesa de ayuda, a su bandeja de entrada llegará la confirmación de que su ticket ha sido creado y este se gestionará en el menor tiempo posible **(Ver imagen 10)**

RECOMENDACIONES

- Debemos tener en cuenta que, para poder gestionar sus solicitudes, su organización debe tener un contrato activo para la prestación del servicio de soporte y mantenimiento de software con Royal Technologies; de lo contrario se le notificará por correo, con la siguiente respuesta **(Imagen 12)**:

Imagen 12



Cordialmente,

EQUIPO MESA DE AYUDA
ROYAL TECHNOLOGIES