





SUMARIO

Contenido

1	M	ANUAL EN ESPAÑOL	3
-	.1	CREACIÓN DEL USUARIO	3
2	M	ANUAL EM PORTUGUÊS	5
	2.1	CRIAÇÃO DE UTILIZADOR	5
3	M	ANUAL IN ENGLISH	7
-	3.1	USER CREATION	7
4	M	ANUEL EN FRANÇAIS	9
L	4.1	CRÉATION D'UN UTILISATEUR	9



MANUAL EN ESPAÑOL

1.1 CREACIÓN DEL USUARIO

1º Acceder a este ENLACE https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3

2º Introduzca su dirección de correo (mail) para poder crear su USUARIO:

Soporte SERES
Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte
Dirección de correo electrónico
Siguiente

3º Verá dos opciones de formulario para poder abrir la incidencia:

Si es una petición de soporte "Petición de soporte"

Si es una petición de conexión "Solicitud de interconexión (VA)"

SERES		Q 🕒
	Separte XXXX / Separte al Cliente Soporte al Cliente If damos la benemical Puedes generar una solicitud para Soporte al Cliente con las opciones proporcionadas.	
	¿Con qué podemos ayudante?	
	Petición de Suporte	
	Care is transmission of a fair for some constraints of the second se	



4º Acceder al formulario y cumplimentar los campos obligatorios*:

n qué podemos ayudarte?	
Petición de Soporte	~
i campos obligatorios están marcados con un asterisco *	
umen*	
cripción *	
Texto normal -> B I A -> i≣ i≣ ∂ @ ③ BB <> 6 99 +->	
k*	
	~
ón Social *	
mbre y Apellidos *	
reo Electrónico *	
ifono de contacto *	

5º Una vez creada la petición verás el numero de la misma (que siempre empezará por SAC) y en la parte superior derecha podrás acceder a "Solicitudes" para ver las peticiones abiertas y sus estados

*											Q (9)
	Soporte S	itudes							Editar vista de lista		8 Test-wyslon
	La solic	citud contiene	Q Estado v	Todas v Tipo de s	olicitud v						Solicitudes
	Time	Referencia	Recument	Estada	Prevento de acistancia	Colleitante :	Facha da craación :	Berroos	Printland -	_	Perfil
	npo	Referencia	Resultion	Estado	Proyecto de asistencia	Jonchame -	recha de creación -	asignada	2		Cerrar sesión
	0	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyslon	04/nov/24	Rodrigues Melo	— Media		

6º Podrá contestar, desde esta misma plataforma, al técnico que le está gestionando la solicitud, así como ver el estado de la petición. También puede "Activar notificaciones" si quiere que se le notifiquen los cambios.



2 MANUAL EM PORTUGUÊS

2.1 CRIAÇÃO DE UTILIZADOR

1º Aceda ao LINK: https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3

2º Introduza o seu e-mail para criar o UTILIZADOR.

Introduce tu	correo electrónico para
iniciar sesión	o registrarte
Dirección de correo e	electrónico
	Siguiente

3º Terá duas diferentes opções para poder abrir a incidência:

- Para abrir um novo pedido de suporte: "Suporte a incidentes"
- Para solicitar um pedido de ligação a uma rede externa: "Pedido de ligação"
- Para comunicar uma incidência em uma ligação: "Incidência de ligação"

SUPORTE SERES / Portal de Soporte a Incidencias y Pedidos de ligação / Generar una solicitud

Portal de Soporte a Incidencias y Pedidos de ligação

Bem-vindo. Pode criar um pedido de Apoio a Incidentes ou um Pedido de Ligação a partir de uma das opções apresentadas.

¿Con qué podemos ayudarte?



Suporte a incidentes Solicitar apoio do Suporte.

Pedido de ligação Solicitar a abertura de comunicações EDI com o seu parceiro.



Incidência de ligação Comunicar um incidente de ligação.



4º Através do formulário preencha os campos obrigatórios*.

(Can and mademax weeksta)	
Court das honeiran allomairas	
Petición de Soporte	
Los campos obligatorios están marcados con un asterisco*	
Resumen*	
Descripción *	
Sede*	
NIF*	
Razón Social *	
Nombre y Apellidos *	
Correo Electrónico *	
Teléfono de contacto *	

5º Após criado o pedido, poderá ver o respetivo número (que começará sempre por SAC) e, na parte superior direita, poderá aceder a "Pedidos" para consultar os pedidos abertos e respetivos estados.

										0 3
Soporte	seres citudes							Editar vista de lista		O_Test-wyslon
La soli	citud contiene	Q Estado v	Todas V Tipo de s	olicitud ~						Solicitudes
									-	Perfil
Tipo	Referencia :	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante :	Fecha de creación :	Persona asignada	Prioridad =		Cerrar sesión
Q	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyslon	04/nov/24	Wyslon Rodrigues Melo	≡ Media		

6º Poderá responder, a partir desta mesma plataforma, ao técnico que está a gerir o pedido, bem como consultar o estado do pedido. Também pode "Ativar notificações" se desejar ser notificado sobre atualizações de estados.

Página | 6



3 MANUAL IN ENGLISH

3.1 USER CREATION

1º Access the LINK: https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3

SERES SUPPORT / Support Portal for Incidents and Interconnection Requests

Support Portal for Incidents and Interconnection Requests Welcome! How can we help you?

E Learn more about

MANUAL CREACIÓN INCIDENCIA/MANUAL DE CRIAÇÃO DE INCIDÊNCIAS



2º Enter your email in order to create the USER..

resilán de corres electrónico

3º You will have two different options to open the incident:

- Support Incident: if you have an Incident please click here
- Petición de Interconexión: if you need a conexión with other partner please click here





4º Fill in the required fields using the form*.

Summary *														
Description*														
Normal text 🗸	В	I ·	•	A ~	:=	Ξ	Ø	@	٩	₿	$\langle \rangle$	0	"	+•
Host Country*														
VAT Number*														
(NIF / RFC / RUC / NIT)														
Company Name*														
Name and Surname*														
Email*														
Phone Number*														

5° After creating your ticket, you will be able to see the respective number (which will always start with SAC) and, in the upper right-hand corner, you can access "Requests" in order to check open requests and their status.

									Q (
	Soporte SERES Solicitudes							Editar vista de lista	O_Test-wysion
	La solicitud contiene	Q Estado ~	Todas 👻 Tipo de	solicitud 🖌					 Solicitudes
	Tipo Referencia :	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante :	Fecha de creación :	Persona asignada	Prioridad :	Cerrar sesión
	AC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyslon	04/nov/24	Wyslon Rodrigues Melo	Media	
Requests	3								
HELP CENTER									
View all help center	rs								
View all help center	rs ar								
Create a help center	r								
View all help center Create a help cente Virtual service ager	er ht NEW								
View all help center Create a help cente Virtual service ager	er nt NEW								
View all help center Create a help cente Virtual service ager Profile	rr nt NEW								



On your "Profile", you can change your language and time zone:

Language and time zone

Language English (United Kingdom)

Time zone (GMT+01:00) Madrid

Edit account preferences

6° You will be able to respond, from this same platform to the agent who is managing the request, as well as check the status of the request. You can also "Turn on notifications" if you want to be notified about status updates

4 MANUEL EN FRANÇAIS

4.1 CRÉATION D'UN UTILISATEUR

1º Accéder à ce site https://serescloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/3

2º Saisissez votre adresse électronique pour créer votre compte utilisateur :

Soporte SERES
Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte
Dirección de correo electrónico
Siguiente



3º Vous verrez deux options de formulaire pour pouvoir ouvrir le dossier :

S'il s'agit d'une demande d'assistance, « Demande d'assistance ».

S'il s'agit d'une demande de connexion, « Demande d'interconnexion (VA)».

SERES ³⁷		<u> </u>
	separte 1885 / Separte al Cleate Soporte al Cliente Pe dance la bieneral l'Audes gamerar una solicitud para Soporte al Cliente con las opciones proporcionadas. (Con qué podemos ayudarte? Solicitud de Intercomedios inva)	
	Petitido de Esporte	
	Con la terrología de 🏟 las Service Managument.	

4º Accédez au formulaire et remplissez les champs obligatoires* :

[Con qué podemos ayudarte?	
O Petición de Soporte	~
Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *	
Resumen*	
Descripción *	
Texto normal → B I ···· Δ → :Ξ :Ξ Ø @ Ø B ↔ Ø ?? + →	
Sede *	
	Ť
NIF*	
Razón Social *	
Nombre y Apellidos *	
Correo Electrónico *	
Teléfono de contacto *	

5º Une fois la demande créée, vous verrez son numéro (qui commencera toujours par SAC) et, en haut à droite, vous pourrez accéder à « Demandes » pour voir les demandes en cours et leur statut.



1					-					Q (B)
	Soporte	stres							Editar vista de lista	O Test-wyslon
	La sol	La solicitud contiene Q Estado v Todas v Tipo de solicitud v								Solicitudes
	Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante :	Fecha de creación :	Persona asignada	Prioridad :	Perfil Cerrar sesión
	Q	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyslon	04/nov/24	Wyslon Rodrigues Melo	 ■Media	

6º Vous pourrez répondre, à partir de cette même plateforme, au technicien qui gère la demande, ainsi que voir le statut de la demande. Vous pouvez également « Activer les notifications » si vous souhaitez être informés des changements.