



SUMARIO

Contenido

1	MANUAL EN ESPAÑOL.....	3
1.1	CREACIÓN DEL USUARIO	3
2	MANUAL EM PORTUGUÊS	5
2.1	CRIAÇÃO DE UTILIZADOR	5
3	MANUAL IN ENGLISH	7
3.1	USER CREATION	7
4	MANUEL EN FRANÇAIS.....	10
4.1	CRÉATION D'UN UTILISATEUR.....	10

1 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

Soporte SERES / Soporte al Cliente

Soporte al Cliente

¡Te damos la bienvenida! Puedes generar una solicitud para Soporte al Cliente con las opciones proporcionadas.

¿Con qué podemos ayudarte?

- Solicitud de Interconexión (VA)
- Petición de Soporte

Con la tecnología de Jira Service Management

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

¿Con qué podemos ayudarte?

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 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

Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante	Fecha de creación	Persona asignada	Prioridad
	SAC-66	Test	CERRADA	Soporte al Cliente	Test-wyson	04/nov/24	Wyslon 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.



The screenshot shows a web form titled "Soporte SERES". Below the title, it says "Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte". There is a text input field labeled "Dirección de correo electrónico" and a blue button labeled "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”**

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?

 [Learn more about](#)

[MANUAL CREACIÓN INCIDENCIA/MANUAL DE CRIAÇÃO DE INCIDÊNCIAS](#)

[Need to raise a request? Contact us.](#)

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

Soporte SERES

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

[Siguiente](#)

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

[SERES SUPPORT](#) / [Support Portal for Incidents and Interconnection Requests](#) / [Raise a request](#)

Support Portal for Incidents and Interconnection Requests

Welcome! How can we help you?

What can we help you with?



[Support Incident/Request](#)
Request support from Support.



[Petición de Interconexión](#)
Solicitar la apertura de comunicaciones.

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

Summary*

Description*

Normal text ▼ | **B** | *I* | ... | A ▼ | ☰ | ☰ | [🔗](#) | @ | 😊 | 🗑️ | ⏪ | ⏩ | 🔔 | ” | + ▼

Host Country*

VAT Number*

(NIF / RFC / RUC / NIT)

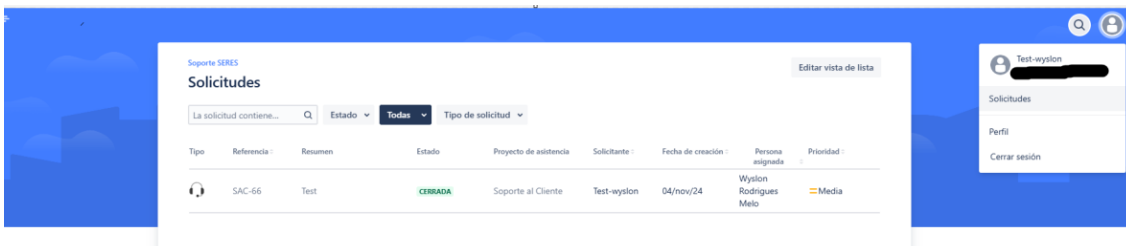
Company Name*

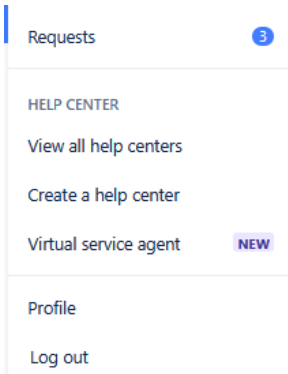
Name and Surname*

Email*

Phone Number*

5º 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.





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](#)

6º 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 :

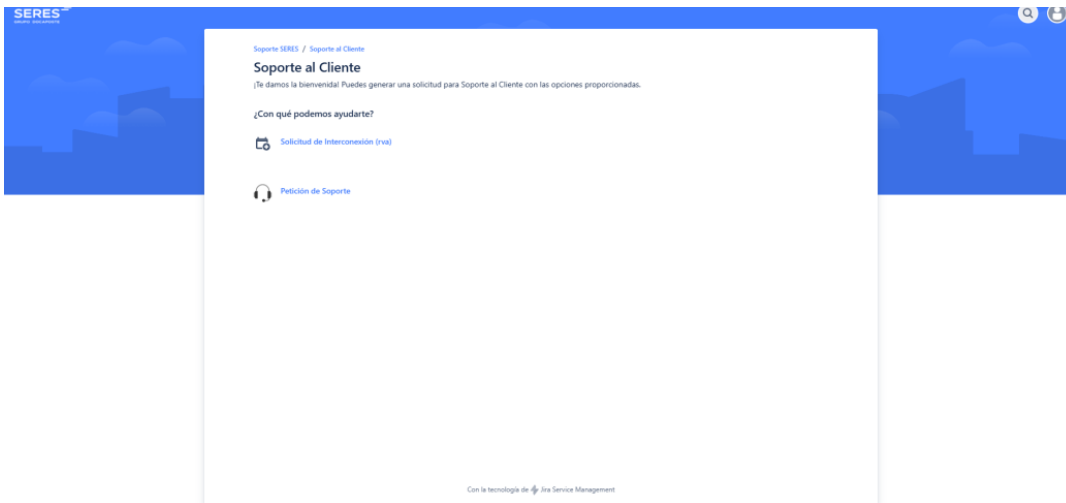


The screenshot shows a web form titled "Soporte SERES". Below the title, it says "Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte". There is a text input field labeled "Dirección de correo electrónico" and a blue button labeled "Siguiente".

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) ».



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










¿Con qué podemos ayudarte?

 **Petición de Soporte**

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco *

Resumen *

Descripción *

Texto normal **B** **I** ...          +

Sede *

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.

The screenshot displays the 'Soporte SERES' interface. At the top, there is a search bar with the placeholder 'La solicitud contiene...' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar are filters for 'Estado' (set to 'Todas') and 'Tipo de solicitud'. A button labeled 'Editar vista de lista' is located in the top right corner of the main content area. Below the filters is a table with the following columns: Tipo, Referencia, Resumen, Estado, Proyecto de asistencia, Solicitante, Fecha de creación, Persona asignada, and Prioridad. A single row is visible with the following data: Tipo: Headset icon; Referencia: SAC-66; Resumen: Test; Estado: CERRADA (in green); Proyecto de asistencia: Soporte al Cliente; Solicitante: Test-wyson; Fecha de creación: 04/nov/24; Persona asignada: Wyslon Rodrigues Melo; Prioridad: Media (indicated by a yellow bar). On the right side of the interface, there is a user profile dropdown menu for 'Test-wyson' with options for 'Solicitudes', 'Perfil', and 'Cerrar sesión'.

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.