

# Novell® Open Workgroup Suite Small Business Edition

## Servicio de ayuda técnica

Inicio rápido de usuario de Helpdesk

### Conceptos básicos

Helpdesk proporciona recursos en línea para que los usuarios puedan notificar a los administradores sus preocupaciones. Este servicio garantiza la recepción de las incidencias por parte de los equipos de asistencia.

**Inicio de sesión:** Especifique el Nombre de usuario y la Contraseña y haga clic en Inicio de sesión

**Fin de sesión:** Haga clic en este botón para finalizar la sesión de Helpdesk

**Panel Incidencias:** Haga clic en Añadir para enviar un mensaje de incidencia. Haga clic en Buscar para comprobar el estado de un mensaje enviado.

**Cola:** Especifique el equipo técnico que desee que atienda su pregunta o problema.

**Prioridad:** ¿Cuál es la prioridad de su pregunta o problema?  
Alta (servicio interrumpido)  
Media (estándar)  
Baja (poca importancia)

**Descripción del problema:** Especifique su problema detalladamente.

**Archivo adjunto:** Utilice esta función para adjuntar capturas de pantalla de los mensajes de error o configuraciones para ayudar a los técnicos a resolver sus preguntas y problemas.

**Abrir incidencia:** Haga clic en Abrir incidencia para enviar un mensaje de incidencia.

**Detalles de la incidencia:** Haga clic en Detalles para ver la información sobre las incidencias enviadas.

Novell