



ayuda**mi**nube.com

# Manual de Ayuda**Mi**Nube

# Índice

<b>Plataforma de Lanzamiento</b>	3
Abrir un nuevo ticket	3
Cómo abrir un nuevo ticket	4
Mis Tickets	5
Tickets de empresa	6
Vista del Ticket	7
<b>Configuración de la Empresa</b>	8
Información de la empresa	8
Usuarios configurados	8
Agregar un usuario	9
Editar información del usuario	9
Cambio de una contraseña	10

# Plataforma de Lanzamiento

La plataforma de lanzamiento AyudaMiNube está configurado para proporcionar a los clientes información sobre su cuenta y flujo de tickets en una página de inicio organizada y fácil de ver. Los usuarios verán actualizaciones de sus conversaciones con los consultores de AyudaMiNube en el lado derecho de la plataforma de lanzamiento. Esto le permitirá al cliente ver las actualizaciones de los tickets actuales en los que se está trabajando y proporcionar un área simple para comunicarse con el consultor.

The screenshot displays the HelpMyCloud Launchpad interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Launchpad, Open New Ticket, My Tickets (4), Company Tickets(8), and Company Settings. The main dashboard is divided into several sections:

- HelpMyCloud Resources:** Includes a link to SAP Support Launchpad and a featured article titled "LMS Landing Page: Designing the Student's Experience" by Loukas Pappis, dated May 1, 2017.
- Plan Units:** Shows 50.0 Plan Units and a +10 Rollover bank.
- March's Unit Status:** Displays 45.0 Units Used, with 15.00 units remaining (25% progress).
- My Tickets (John Doe):** Shows 3 Opened and 1 Closed ticket for the current month.
- My Updated Tickets (John Doe):** Shows 5 updated tickets in the last 7 days.
- My Open Tickets (John Doe):** Shows 4 open tickets.
- Company Tickets (Acme - IT):** Shows 6 Opened and 3 Closed tickets for the current month.
- Company Tickets Updated (Acme - IT):** Shows 10 updated tickets in the last 7 days.
- Open Company Tickets (Acme - IT):** Shows 8 open tickets.

At the bottom, there is a "Tickets by Month" chart for the last 6 months. The chart shows the number of tickets opened (blue bars), closed (orange bars), and open tickets (red line). The data is as follows:

Month	Opened	Closed	Open Tickets
2-2017	5	5	0
3-2017	8	9	1
4-2017	3	4	1
5-2017	12	4	8
6-2017	7	10	3
7-2017	6	6	0

On the right side, there is a chat window with several messages from John Doe:

- #647507: Enable Late-Stage Apply - Feature. Thanks, Kayla. HR is still reviewing this. I'll let you know if they have any questions or if they're ready. (7/14/2017, 1:28:25 AM)
- #356912: Contractor Project. That would be great. Thanks! (7/17/2017, 9:36:10 AM)
- #301864: JPB Competencies and Performance Form. Hi Jane, Raj Sharmacharya (7/17/2017, 10:10:39 AM)
- #574827: Integration Discussion - Call. Hi Jane, Raj Sharmacharya (7/17/2017, 10:28:53 AM)
- #853221: I-9 Reverification. I tried to update it but SF added a new required field in Super Admin and it is blank in all 3 super. (7/18/2017, 3:02:02 AM)
- #454918: Refresh ONB Preview. Thanks, I was able to initiate ONB this time. I'm having HR verify that everything is working as (7/18/2017, 4:06:05 AM)

Copyright © 2017 helpmycloud.com - All rights reserved. Powered by oSTicket

## Cómo abrir un nuevo ticket

AyudaMiNube.com fue diseñado para dar a los administradores de SuccessFactors una línea de comunicación fácil y directa a los consultores expertos de AyudaMiNube. Por lo tanto, crear un ticket es tan simple como enviar un correo electrónico

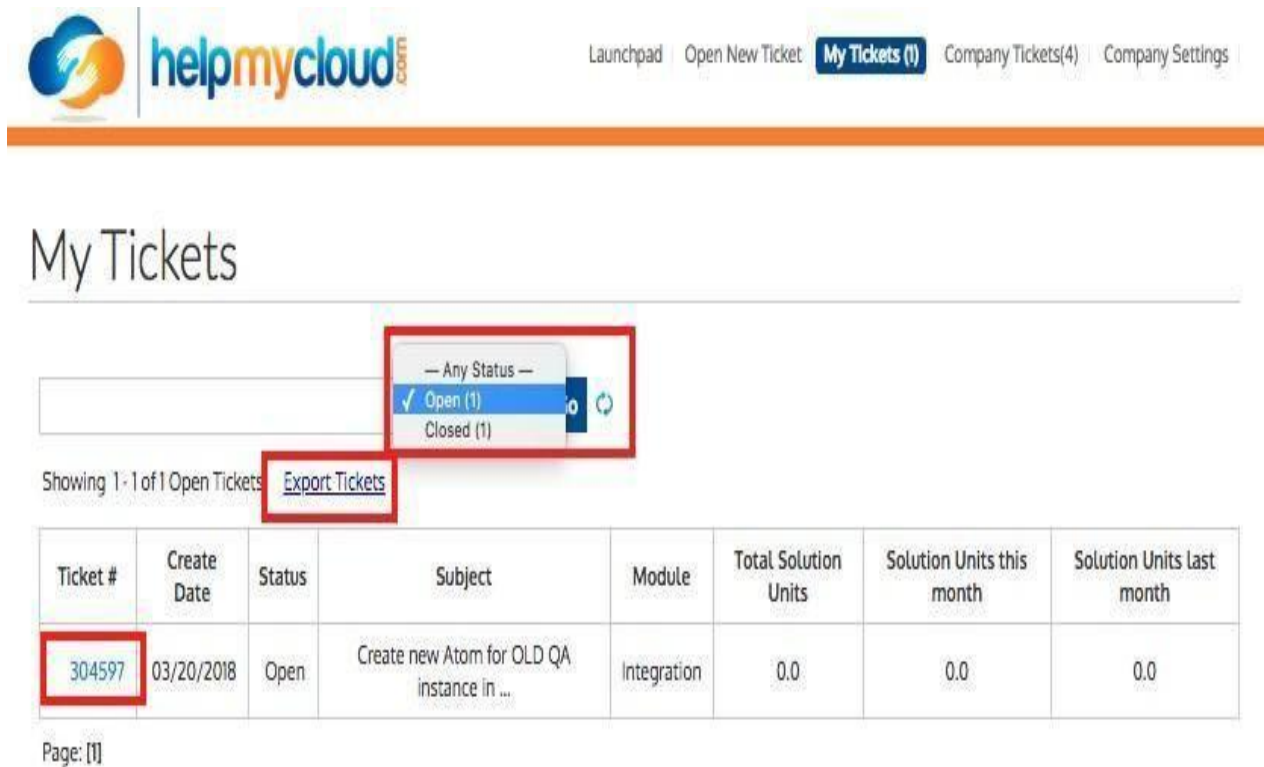
The screenshot shows the 'Open a New Ticket' page. At the top, there is a navigation bar with 'Launchpad', 'Open New Ticket', 'My Tickets (0)', and 'Company Tickets(8)'. The main heading is 'Open a New Ticket'. Below it, a message says 'Please fill in the form below to open a new HelpMyCloud ticket.' The form consists of several sections: 1. 'Module Type:\*' with a dropdown menu. 2. 'Company:' section with 'Name:' and 'Email:' input fields. 3. 'Ticket Details' section with a 'Subject: \*' input field and a 'Details:' rich text editor. 4. 'Attachments:' section with a 'Browse' button. 5. 'Priority Level:' section with a dropdown menu set to 'Normal'. At the bottom, there are three buttons: 'Create Ticket', 'Reset', and 'Cancel'. Red boxes highlight the 'Module Type', 'Company', 'Subject', 'Details', 'Attachments', and 'Create Ticket' elements.

- Seleccione el módulo SuccessFactors relacionado con el ticket.
- Su compañía / nombre / E-mail se completará automáticamente
- Complete la línea de asunto de forma similar a la del correo electrónico.
- Por favor, sea lo más específico posible al completar la sección de detalles.
  - Usando el Editor de texto enriquecido, es fácil dar formato al mensaje con listas con viñetas, números, negrita / cursiva / subrayado, imágenes, archivos para ayudar a organizar mensajes complejos.
- Puede insertar tantas imágenes como sea necesario y puede anotarlas con Notas.
  - Si se necesitan varios archivos adjuntos, primero comprímalos en un zip y luego adjúntelo.
  - Por favor, no suba ninguna información sensible o confidencial.**
- Seleccione un nivel de prioridad: En espera, Estándar, Alta
- Una vez hecho, simplemente haga clic en "Crear Ticket".
  - Nota: Si hace clic en "Restablecer", restablecerán todos los campos a su valor

predeterminados (vacíos).

## Mis Tickets

“Mis Tickets” le dará una lista de búsqueda de todas las entradas que se han creado.



Launchpad Open New Ticket **My Tickets (1)** Company Tickets(4) Company Settings

# My Tickets

Showing 1-1 of 1 Open Tickets [Export Tickets](#)

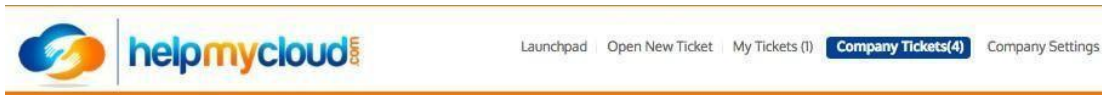
Ticket #	Create Date	Status	Subject	Module	Total Solution Units	Solution Units this month	Solution Units Last month
<a href="#">304597</a>	03/20/2018	Open	Create new Atom for OLD QA instance in ...	Integration	0.0	0.0	0.0

Page: [1]

- Puede realizar búsquedas simples utilizando el campo de búsqueda de texto y la vista se ordenará por el estado del ticket.
- El número del ticket es un enlace en el que se puede hacer clic para ampliar la vista del ticket.
- Si es necesario, existe la opción de exportar la lista actual a un archivo .csv haciendo clic en "Exportar tickets".

## Tickets de empresa

La página "Tickets de empresa" es una réplica de la página "Mis tickets", excepto que mostrará todos los tickets de la cuenta completa. El acceso a esta página es un permiso que se puede configurar individualmente para cada usuario.



### Company Tickets

Open (4) [Go](#)

Showing 1 - 4 of 4 Open Tickets [Export Tickets](#)

Ticket #	Create Date	Status	Substatus	Module	Subject	Text	Created By	Assigned To	Total Solution Units	Solution Units this month	Solution Units last month
265704	02/20/2018	Open	New	Employee Central	HR Router role		Kelly Doe	Tommy Tester	25.0	0.0	0.0
964427	03/20/2018	Open	New	Employee Central	New daily batch job failing		Bill Jean	Tommy Tester	0.0	0.0	0.0
304597	03/20/2018	Open	New	Integration	Create new Atom for OLD QA instance in ...		John Doe	Tommy Tester	0.0	0.0	0.0
415746	04/30/2018	Open	New	Integration	New payrole data		Garrison Smith	Anka Tester	0.0	0.0	0.0

## Vista del Ticket

Al hacer clic en el número del ticket en “Mis tickets” o “Tickets de la empresa”, se abren mis datos sobre ese ticket específico. Aquí es donde se alojará la conversación del ticket y cualquier información adicional importante para los elementos abiertos.

- Hay un área para agregar una respuesta al ticket en el campo de respuesta.
  - Similar a la página “Abrir Ticket”, hay un editor de texto enriquecido para

Ticket #304597

<b>Ticket Status:</b>	Open	<b>Company:</b>	Demo Inc.
<b>Department:</b>	Support	<b>Name:</b>	John Doe
<b>Create Date:</b>	03/20/2018 5:58 pm	<b>Email:</b>	hmctstl@gmail.com
<b>Module Type:</b>	Integration	<b>Assigned To:</b>	Tommy Tester
<b>Priority Level:</b>	On Hold		
<b>Ticket Substatus:</b>	New		

**Subject :** Create new Atom for OLD QA instance in Bomi

03/20/2018 5:58 pm

**Description :**

We would like assistance in creating a new boomi atom for our OLD QA instance

To best assist you, please be specific and detailed Draft Saved

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, undo, redo, and print.

Reply \*

proporcionar una comunicación detallada.

- Se pueden proporcionar archivos adjuntos adicionales haciendo clic en “Examinar”
  - Se permite un archivo adjunto por respuesta, si se necesita más por favor cree un archivo Zip.
- Haga clic en Publicar respuesta para enviar la respuesta a los consultores.
  - Si hace clic en “Restablecer”, el campo de respuesta y el archivo adjunto se establecerán como predeterminados (vacíos).

# Configuración de la Empresa

## Información de la empresa

La página de "Configuración de la empresa" a veces se denomina página de administrador de la cuenta. Esta página sirve para actualizar la información de la cuenta y para administrar usuarios. El acceso a esta página es un permiso que se puede configurar individualmente para cada usuario.

helpmycloud.com Launchpad | Open New Ticket | My Tickets (1) | Company Tickets(4) **Company Settings**

### Company Information

Date Joined: 2018-03-20 19:39:07

Company Name:	Demo Inc.	<input type="checkbox"/>
Address 1:	123 Prime St.	
Address 2:	Suite 1000	
City:	Gotham City	
State:	New York	
Zip Code:	12345	

Primary Client Contact:

First Name:	
Last Name:	
Title:	
Email:	
Phone:	

Primary Billing Contact:

First Name:	
Last Name:	
Title:	
Email:	
Phone:	

Preferred Invoice Billing Method:

**Update** **Reset**

Para actualizar la información de la empresa, simplemente complete los campos y haga clic en "Actualizar". Si se hace clic en "Restablecer", los campos se restablecerán a sus valores originales.

## Usuarios configurados

### Configured Users

4 users

	User Name	Email	View Co. Tickets	View Co. Settings	Created On	
<input type="checkbox"/>	Richelle Garcia	richellegarcia@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:06:23	<b>Edit</b>
<input type="checkbox"/>	Anthony Scott	tonyscott@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:09:01	<b>Edit</b>
<input type="checkbox"/>	Lynnette Brooks	lynetterbrooks@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:09:45	<b>Edit</b>
<input type="checkbox"/>	James Shoop	jamesshoop@danainc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:10:30	<b>Edit</b>

**Add new user** **Reset user password(s)** **Remove selected user(s)**



## **Agregar un usuario**

Para agregar un usuario, haga clic en "Agregar nuevo usuario" y complete la ventana. Se enviará una nueva contraseña temporal a la dirección de correo electrónico asociada a ese usuario.

## **Editar información del usuario**

Para editar un usuario existente, haga clic en el botón "Editar" junto al usuario. Esto le permitirá cambiar el nombre del usuario, los privilegios o los planes asignados

*Nota: Para cambiar el correo electrónico de un usuario. Por favor, envíe un correo electrónico a su CSM, cree un boleto utilizando la categoría "otro" (no se aplicará ningún cargo a este ticket), o envíe un correo electrónico a [admin@helpmycloud.com](mailto:admin@helpmycloud.com).*

## **Restablecer la contraseña de un usuario o Eliminar un usuario**

Para restablecer una contraseña de usuario o eliminar un usuario, haga clic en la casilla de Verificación para seleccionar el/los usuarios(s) y luego haga clic en el botón "Restablecer contraseña(s) de usuario" o "Eliminar usuario(s) seleccionado(s)".

*Nota: Al eliminar un usuario sólo se elimina su acceso. No se perderán ni se eliminarán todos los tickets y conversaciones. Si es necesario, los tickets pueden ser reasignados a un nuevo usuario poniéndose en contactando con su CSM, creando un ticket usando la categoría "otro" (no se aplicará ningún cargo a este ticket), o por correo electrónico a [admin@helpmycloud.com](mailto:admin@helpmycloud.com).*

## Configuración de usuario

Para actualizar su configuración de usuario, haga clic en "Configuración" en la barra de menú superior junto a su nombre.



### Change Password for hmctst1@gmail.com

Please insert your old password and the new password you want to use

Old Password	<input type="password"/>
New Password	<input type="password"/>
Retype New Password	<input type="password"/>

## Cambio de una contraseña

Para cambiar la contraseña, primero haga clic en el enlace "Configuración".

1. Ingrese la contraseña existente en el campo superior,
2. Complete la nueva contraseña en los siguientes dos campos,
3. Haga clic en "Cambiar contraseña".
  - La nueva contraseña debe cumplir con las siguientes reglas:
    - Debe tener al menos 8 caracteres de largo
    - Debe incluir al menos un número
    - Debe incluir al menos una letra minúscula
    - Debe incluir al menos una letra mayúscula
    - ¡Debe incluir al menos un carácter especial (! @ # \$% ^ & \* () - + = \_)