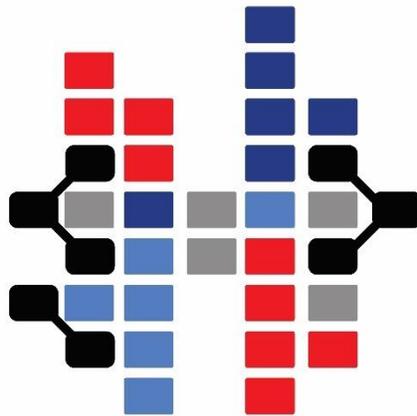


Hyperflex Support

Guía rápida de usuario



HYPERFLEX

SOLUCIONES EN TECNOLOGÍA

José Alberto Vázquez Fernández – Gerente de Servicios Administrados
avazquez@hyperflex.com.mx

Hyperflex Technologies, septiembre 2022

ÍNDICE

1. ¿Qué es Hyperflex Support?.....	3
2. Crear cuenta en Hyperflex Support.....	4
3. Inicio de sesión en Hyperflex Support.....	6
4. Creación de nuevos Tickets.....	6
5. Consultar el estatus de tus tickets.....	9

1. ¿Qué es Hyperflex Support?

Como parte de la mejora constante de **Hyperflex Technologies** y como respuesta a la preferencia de sus clientes, el equipo de Hyperflex se complace en poner a disposición la plataforma de *Hyperflex Support*.

Hyperflex Support le ayudará a estar en contacto con el equipo de profesionales de Hyperflex Technologies durante la solución de todos sus requerimientos.

Para comenzar disfrutar de esta nueva herramienta te invitamos a visitar el siguiente link: <https://hyperflex.freshdesk.com/>

Regístrate y se **Bienvenido a Hyperflex Support**



2. Crear cuenta en Hyperflex Support

Para comenzar disfrutar de la plataforma solo necesitas seguir lo siguientes pasos:

1. Acceder a la plataforma de Hyperflex Support: <https://hyperflex.freshdesk.com/>
2. Iniciar registro. Dar clic en alguna de las dos opciones mostradas:



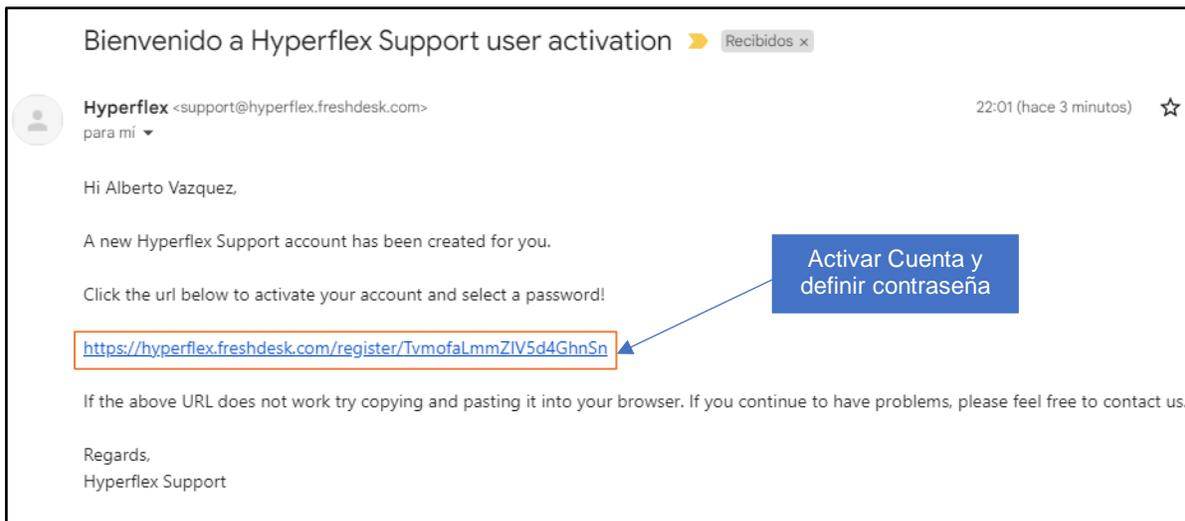
3. Ingresar datos:
 - 1) Nombre completo
 - 2) Correo corporativo
 - 3) Aceptar captcha
 - 4) Dar clic en "Registrarse"



4. Notificar a tu contacto de Hyperflex que tu registro se ha completado con éxito para dar seguimiento a tu alta en el sistema de Hyperflex Support

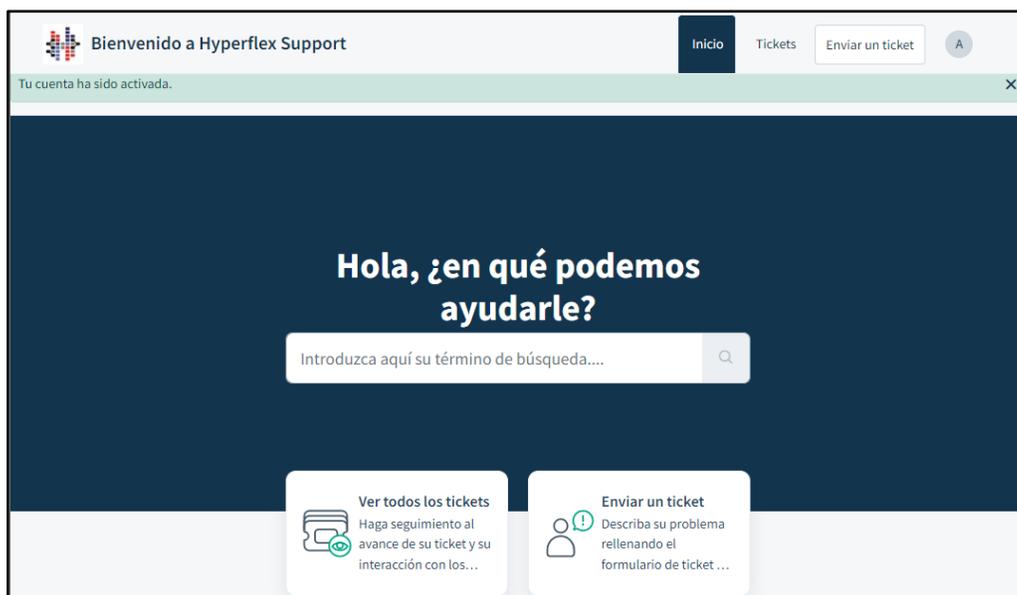


5. Tras la validación de tu información se te compartirá un correo de activación. Dar clic en link presente en el cuerpo del correo para la activación de tu cuenta y definición de contraseña:



Ejemplo de un correo de activación. Favor de validar también su bandeja de spam.

6. . Comience a disfrutar de **Hyperflex Support**.



3. Inicio de sesión en Hyperflex Support

1. Acceder a la plataforma de Hyperflex Support:
<https://hyperflex.freshdesk.com/>
2. Iniciar sesión con tu correo corporativo y contraseña



Iniciar sesión en el portal de soporte

¿Es su primera vez como usuario/a? [Regístrese con nosotros](#)

Su dirección de correo electrónico *

avazquez@hyperflex.com.mx

Contraseña *

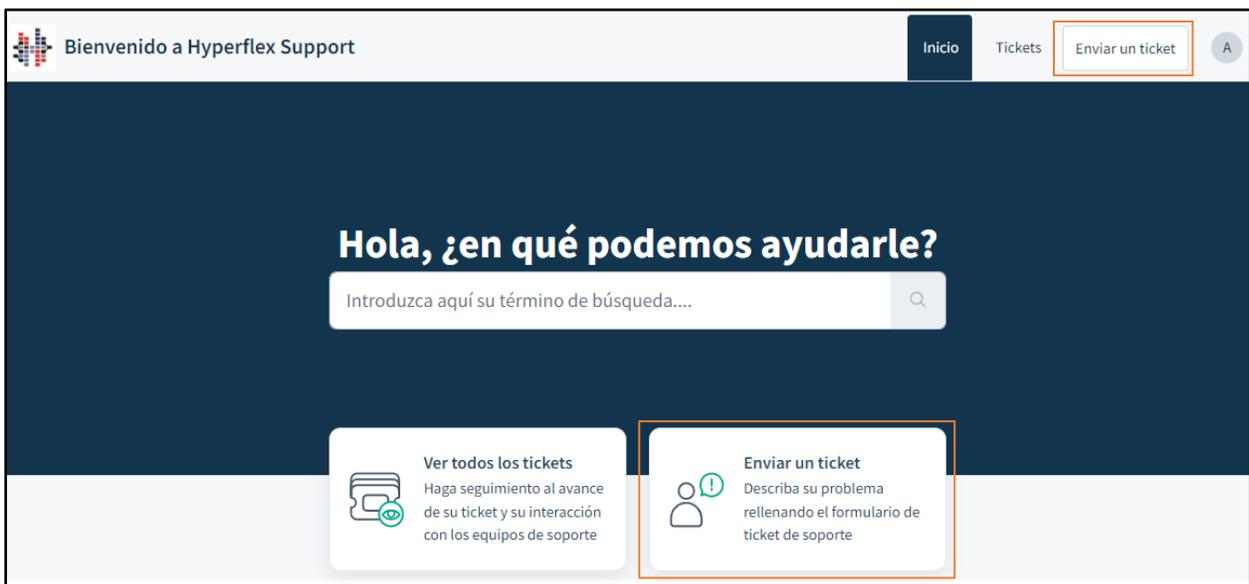
Recordarme en este equipo

Iniciar sesión

4. Creación de nuevos Tickets

Para comenzar a crear tus tickets solo necesitas seguir lo siguientes pasos:

1. Iniciar sesión en el portal de Hyperflex Support
2. Dar clic en alguna de las dos opciones disponibles para enviar un ticket:



Bienvenido a Hyperflex Support

Inicio Tickets **Enviar un ticket** A

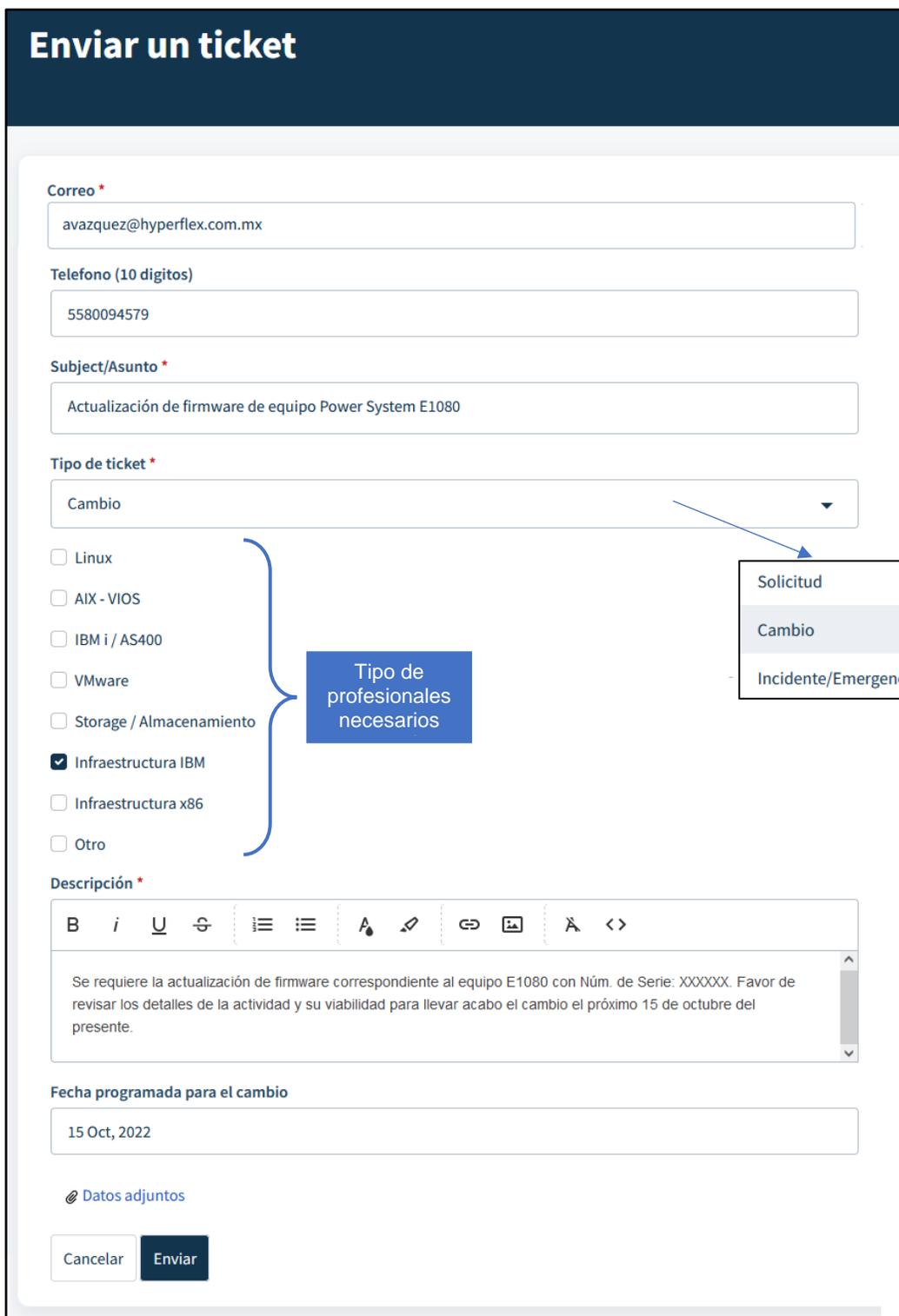
Hola, ¿en qué podemos ayudarle?

Introduzca aquí su término de búsqueda....

Ver todos los tickets
Haga seguimiento al avance de su ticket y su interacción con los equipos de soporte

Enviar un ticket
Describa su problema rellenando el formulario de ticket de soporte

3. Ingrese toda la información posible para la creación de su ticket:



Enviar un ticket

Correo *
avazquez@hyperflex.com.mx

Telefono (10 digitos)
5580094579

Subject/Asunto *
Actualización de firmware de equipo Power System E1080

Tipo de ticket *
Cambio

Linux
 AIX - VIOS
 IBM i / AS400
 VMware
 Storage / Almacenamiento
 Infraestructura IBM
 Infraestructura x86
 Otro

Tipo de profesionales necesarios

Descripción *
B i U       

Se requiere la actualización de firmware correspondiente al equipo E1080 con Núm. de Serie: XXXXXX. Favor de revisar los detalles de la actividad y su viabilidad para llevar acabo el cambio el próximo 15 de octubre del presente.

Fecha programada para el cambio
15 Oct, 2022

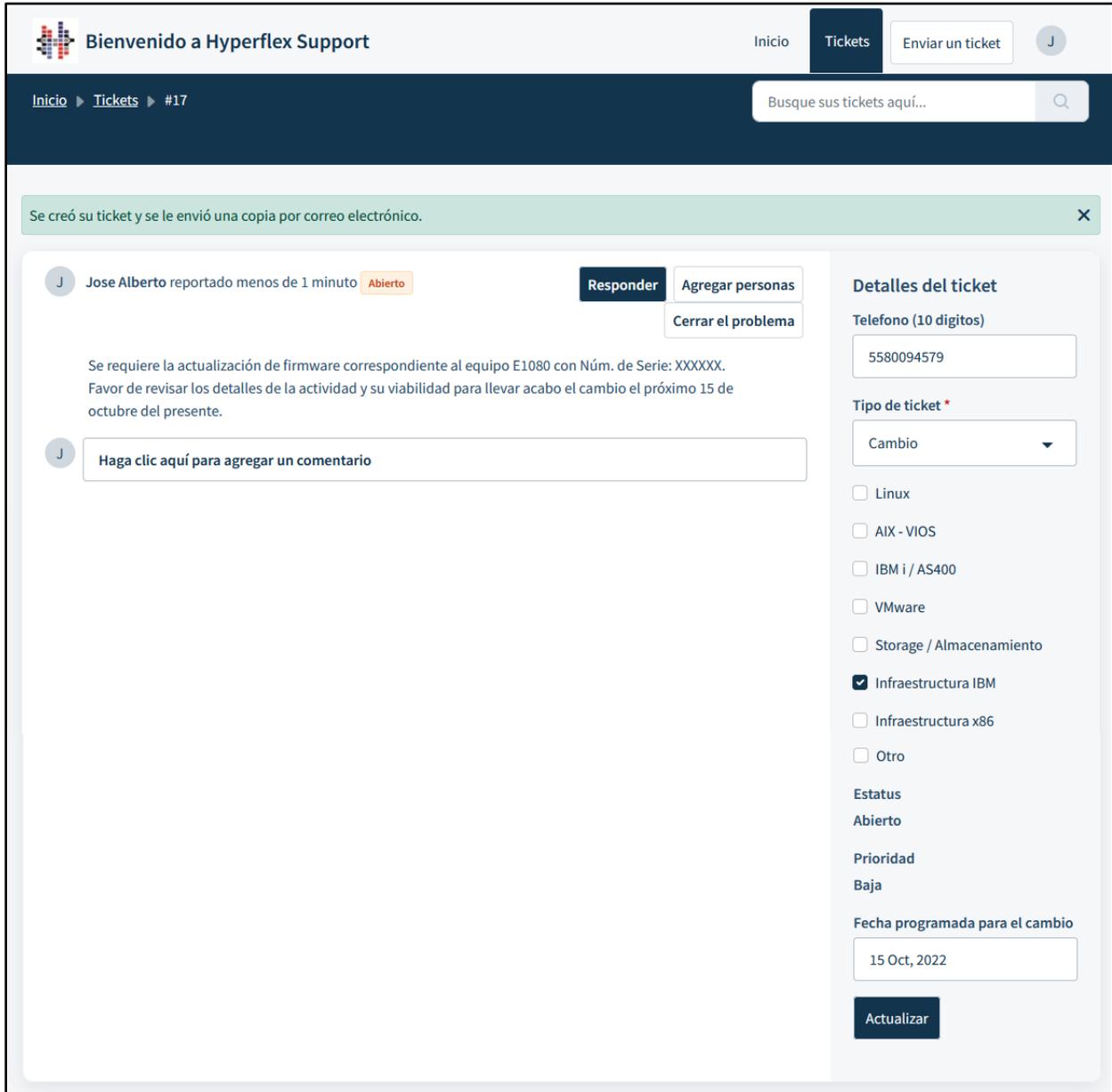
[Datos adjuntos](#)

Cancelar Enviar

Solicitud
Cambio
Incidente/Emergencia

La información brindada nos ayudará a atender de manera eficiente tu ticket.

Tu ticket se encontrará creado y en proceso para ser atendido.



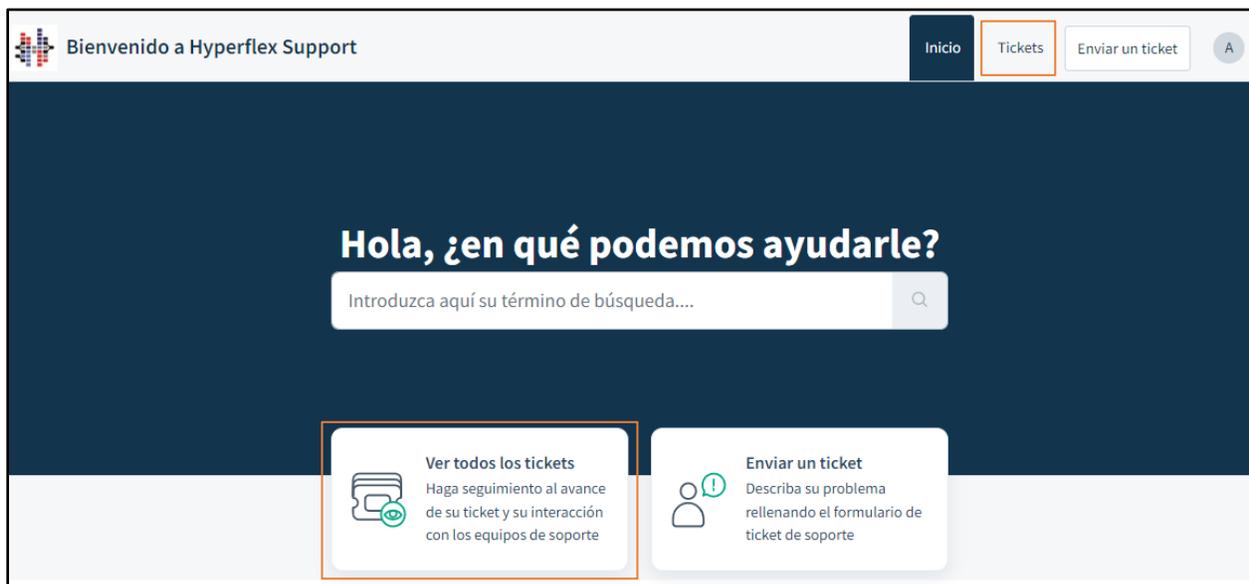
The screenshot shows the Hyperflex Support user interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Tickets', and 'Enviar un ticket' buttons. Below this is a search bar with the placeholder text 'Busque sus tickets aquí...'. A green notification banner states: 'Se creó su ticket y se le envió una copia por correo electrónico.' The main content area displays a ticket created by 'Jose Alberto' less than a minute ago, with a status of 'Abierto'. The ticket description reads: 'Se requiere la actualización de firmware correspondiente al equipo E1080 con Núm. de Serie: XXXXXX. Favor de revisar los detalles de la actividad y su viabilidad para llevar a cabo el cambio el próximo 15 de octubre del presente.' Below the description is a text input field with the placeholder 'Haga clic aquí para agregar un comentario'. On the right side, there is a 'Detalles del ticket' panel containing the following information: 'Telefono (10 dígitos): 5580094579', 'Tipo de ticket *': 'Cambio' (selected from a dropdown), a list of categories with radio buttons (Linux, AIX - VIOS, IBM i / AS400, VMware, Storage / Almacenamiento, Infraestructura IBM (checked), Infraestructura x86, Otro), 'Estatus': 'Abierto', 'Prioridad': 'Baja', and 'Fecha programada para el cambio': '15 Oct, 2022'. There are buttons for 'Responder', 'Agregar personas', and 'Cerrar el problema' near the top of the ticket details.

En caso de ser necesario puedes actualizar la información de tu ticket

5. Consultar el estatus de tus tickets

Para consultar tus tickets solo necesitas seguir lo siguientes pasos:

1. Iniciar sesión en el portal de Hyperflex Support: <https://hyperflex.freshdesk.com/>
2. Dar clic en alguna de las dos opciones disponibles para ver tus tickets:



4. Dar clic sobre el ticket del cual requieras información o necesites actualizar

