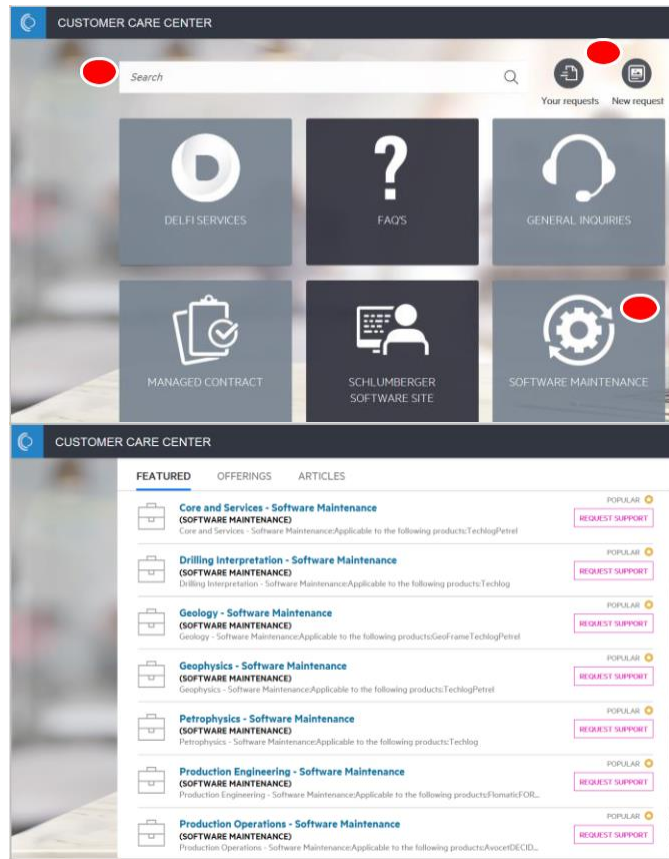
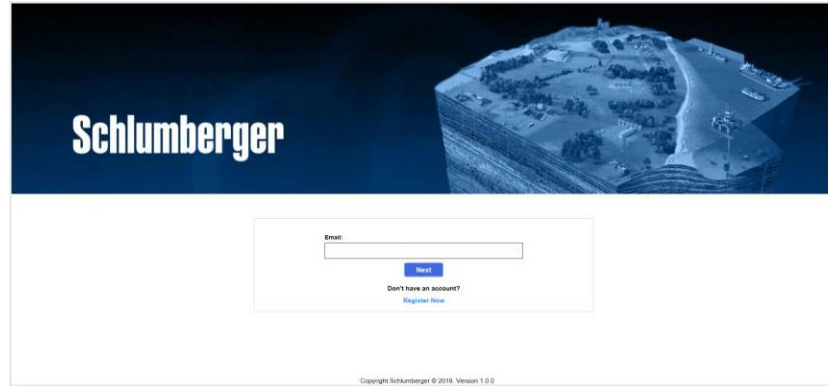


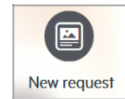


Iniciar sesión

Es posible que deba volver a autenticar su perfil para acceder al CCC. Una vez que haya iniciado sesión, verá la nueva interfaz del portal de servicio de CCC.



Opción 1: Crear una nueva solicitud de servicio



En el Portal de servicio, haga clic en Nueva solicitud en la parte superior derecha. Se abrirá un nuevo formulario de solicitud.

Complete los campos **Título** y **Descripción**. Seleccione la opción correspondiente en definición **de servicio**, Campos de **Oferta**, **Producto** y **Módulo**. Haga clic en **Enviar**.

Opción 2: Crear una solicitud de servicio a través del catálogo de servicios

Haga clic en el menú correspondiente donde desea crear una solicitud de soporte, por ejemplo, Mantenimiento de software. O, **busque** el producto que está pidiendo de apoyo. Se mostrará una lista de ofertas de productos.

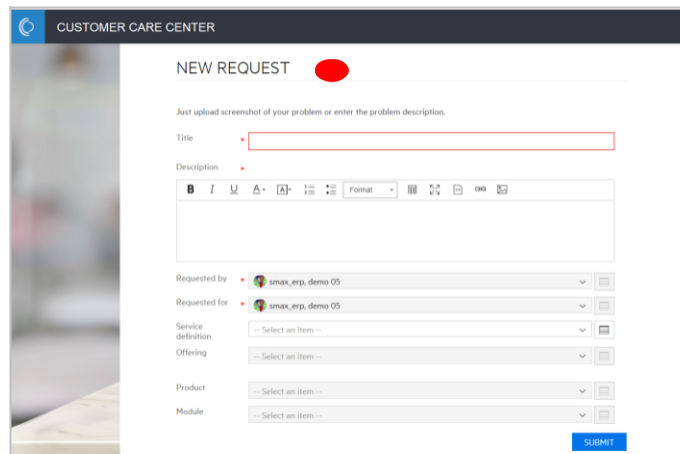
Haga clic en **Solicitar soporte**



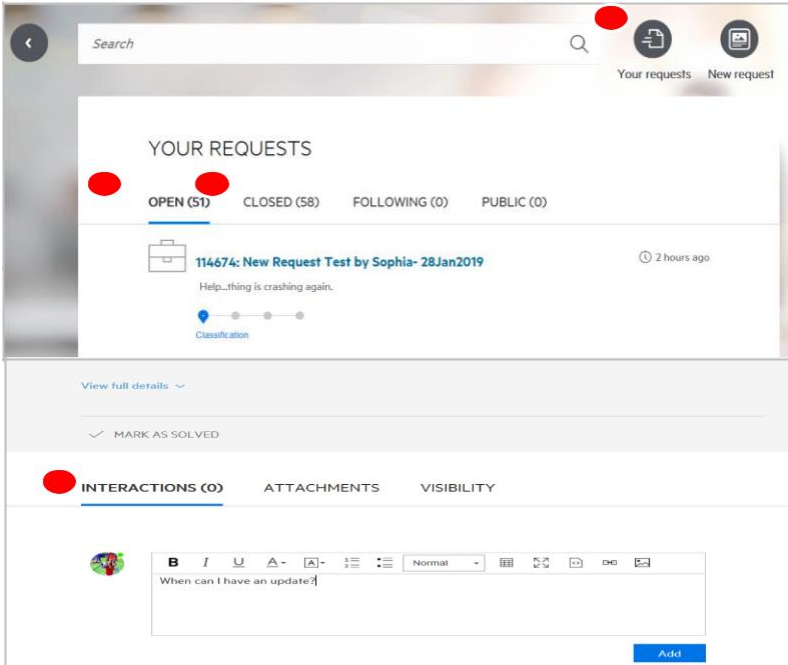
sobre la oferta de productos que le gustaría crear una solicitud.

Se abrirá un nuevo formulario de solicitud.

Complete el campo **Problem description**. Seleccione la opción **¿Cómo le afecta esto?**, Campos de **Productos** y **Módulos**. Haga clic en **Enviar**.



Una vez que haga clic en Enviar, recibirá una confirmación de que su solicitud ha sido creada.



Ver sus solicitudes actuales/históricas
 Haga clic en **Sus solicitudes** en la parte superior derecha.

Ver sus entradas actuales en **Open**.

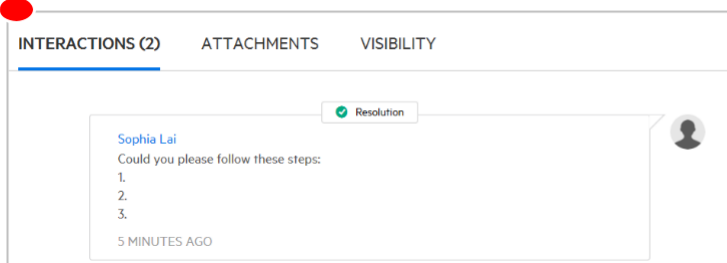
Vea sus solicitudes históricas en **Closed**.

¿Cómo comunicarse un agente de soporte técnico?

Es posible que se pida más información durante el proceso de resolución o que desee solicitar una actualización.

Utilice su correo electrónico o la sección **Interacciones** del ticket. Todos los intercambios de correo electrónico se registrarán en Interacciones.

Por supuesto, puede llamarnos en cualquier momento.



¿Cómo cerrar una solicitud de servicio?

Tras la resolución de su solicitud, recibirá un correo electrónico de CCC.

Ver la resolución en el correo electrónico. O bien, inicie sesión en CCC, revise la resolución en la sección **Interacciones**. **Aceptar** o **rechazar** la resolución.

Si acepta, su solicitud de servicio se cerrará.

Si rechaza, su solicitud permanecerá abierta

Si no tenemos noticias tuyas después de 3 días, su solicitud de servicio se cerrará.

A solution was provided below
 Do you want to accept this solution?

ACCEPT

REJECT

¿Cómo escalar un problema de calidad de servicio o dar comentarios?

Si tiene alguna inquietud o comentario, envíe un Formulario Escalado

www.software.slb.com/escalate

Describa el problema y el número de solicitud CCC al que se refiere el problema.

Alguien de SIS le dará seguimiento para resolver el problema.

Para obtener más recursos, vaya al Soporte de software de SIS en www.software.slb.com o póngase en contacto con su centro de soporte local de CCC.