

Plataforma Clic Terpel

Manual

20/11/2020

PLATAFORMA CLIC TERPEL

Para ingresar a la plataforma Terpel, conéctese por escritorio remoto al equipo donde se encuentra configurada la VPN

VPN (Virtual Private Network) es una tecnología de red que se utiliza para conectar una o más computadoras a una red privada utilizando Internet.

Ingrese a inicio del pc y busque conexión a escritorio remoto (fig.1)

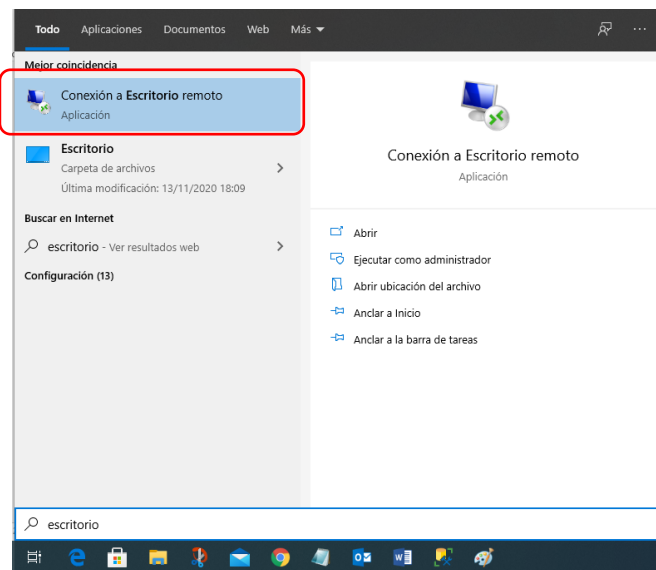


Fig.1

Muestra la pantalla (fig.2)

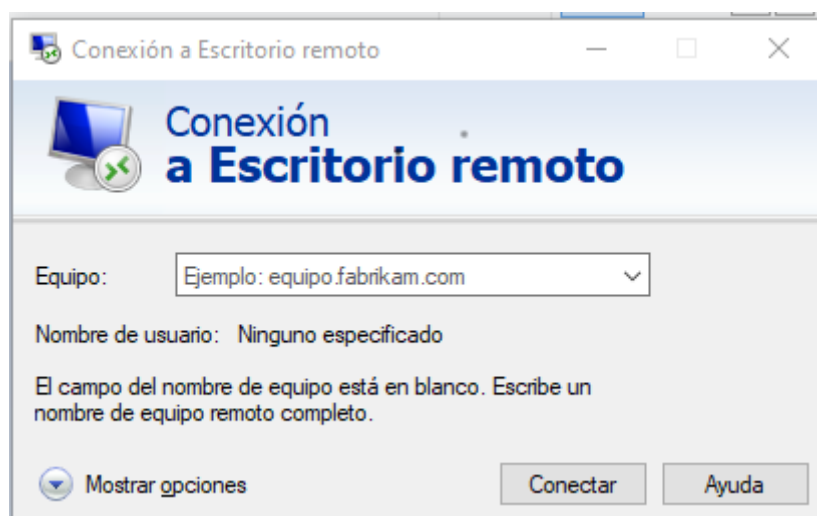


Fig.2

Muestra la pantalla (fig.3), En equipo digite la ip 192.168.110.79 (es la ip del equipo donde está instalada el vpn de terpel) y click en conectar

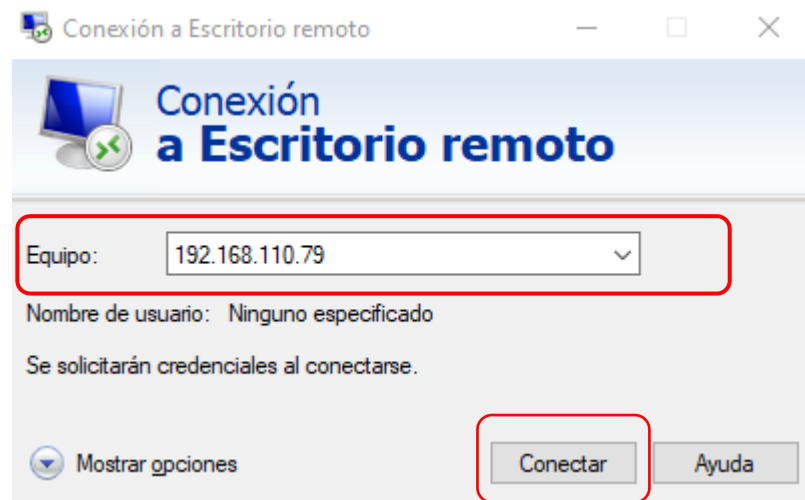


Fig.3

Muestra la pantalla (fig.4)

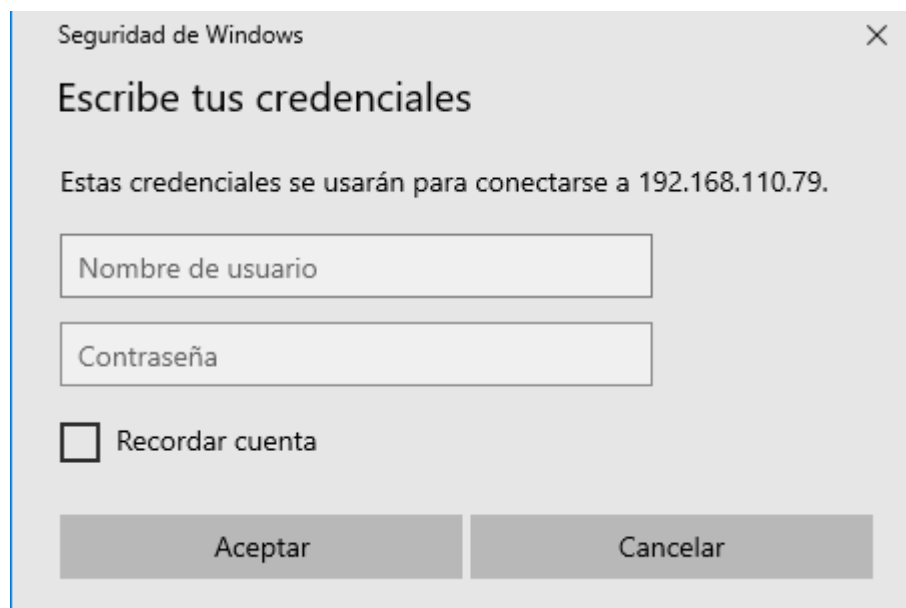


Fig.4

Las credenciales para conectarse a la ip 192.168.110.79 son:

- Usuario: CAC
- Contraseña: 123.Asdfg

De click en aceptar (fig.5)

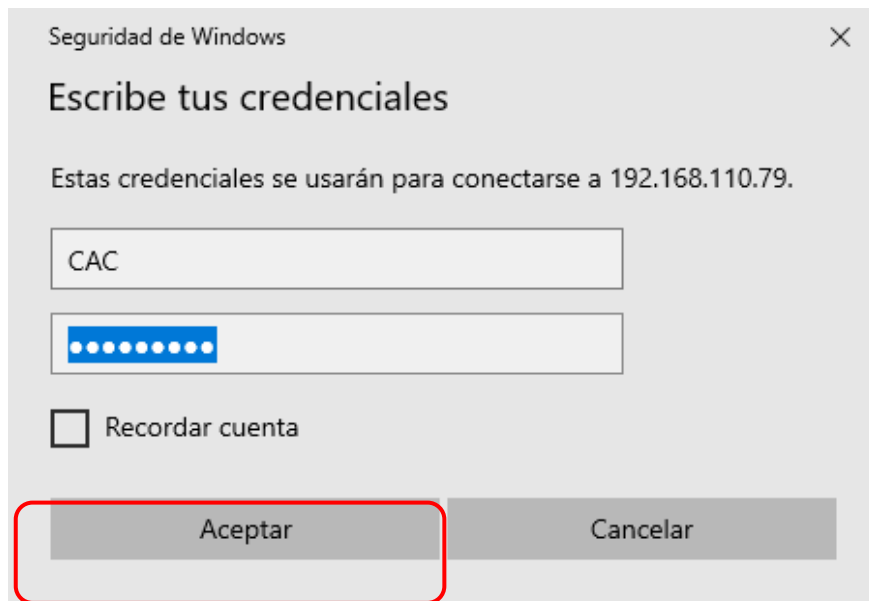


Fig.5

Muestra la pantalla, click en sí. (fig.6)

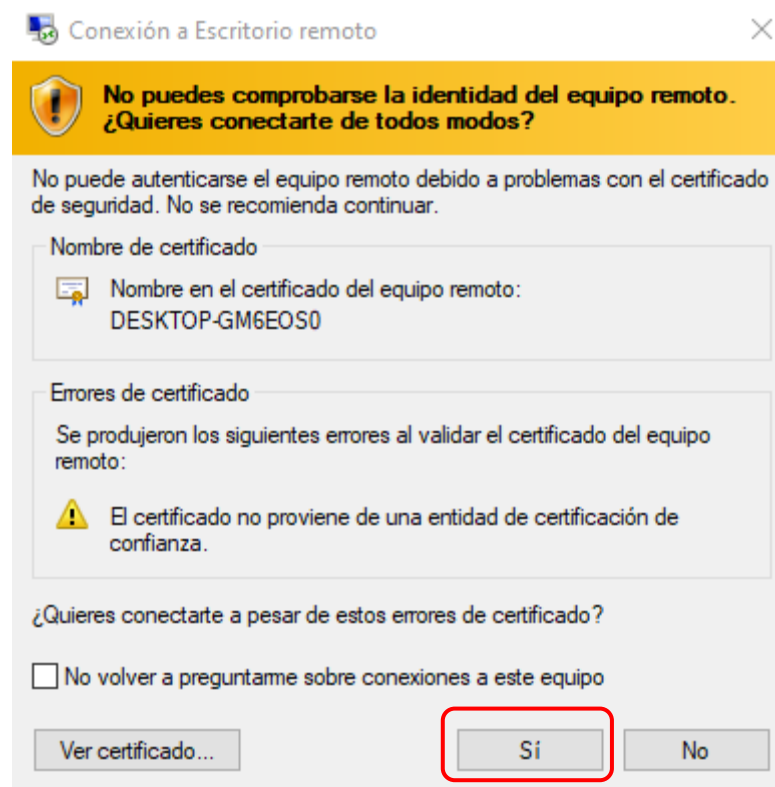


Fig.6

Muestra la pantalla (fig.7)

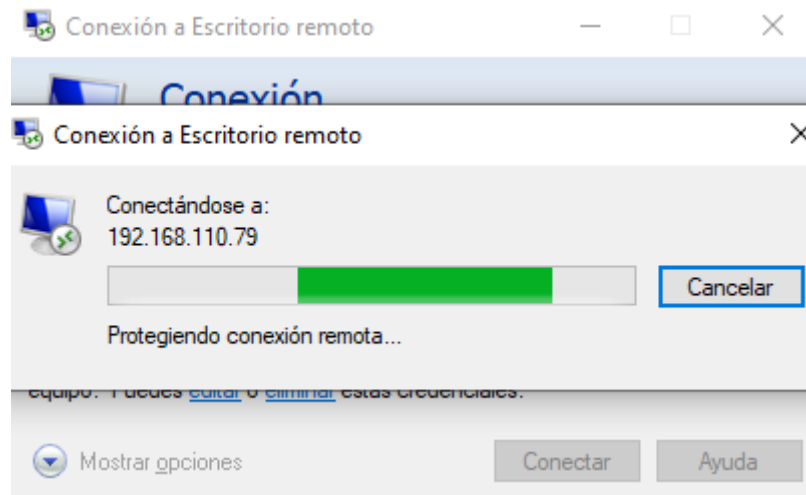


Fig.7

Muestra la pantalla (fig.8), podemos visualizar que ingresamos al computador donde está la plataforma terpel

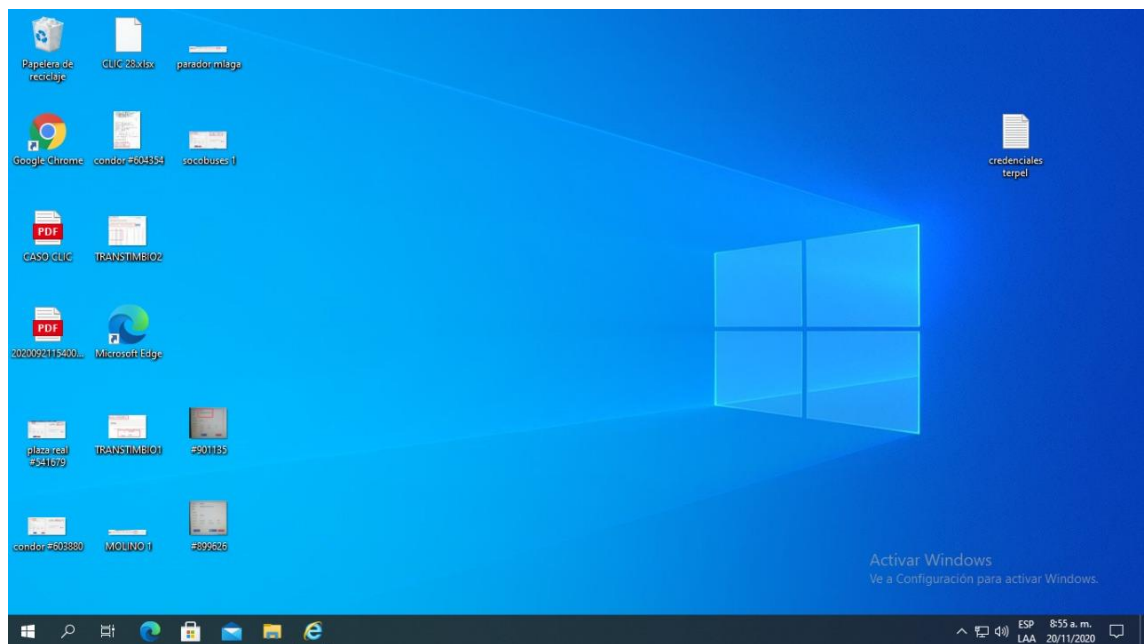


Fig.8

En la barra de tareas en la parte derecha seleccione la flecha (fig.9)



Fig.9

Muestra la pantalla (fig.10), de click sobre la VPN

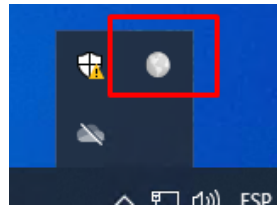


Fig.10

Muestra la pantalla (fig.11), click en conectar

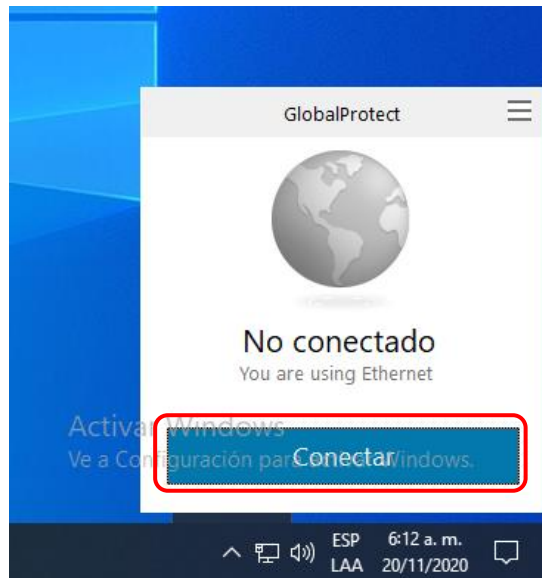


Fig.11

Muestra la pantalla (fig.12)

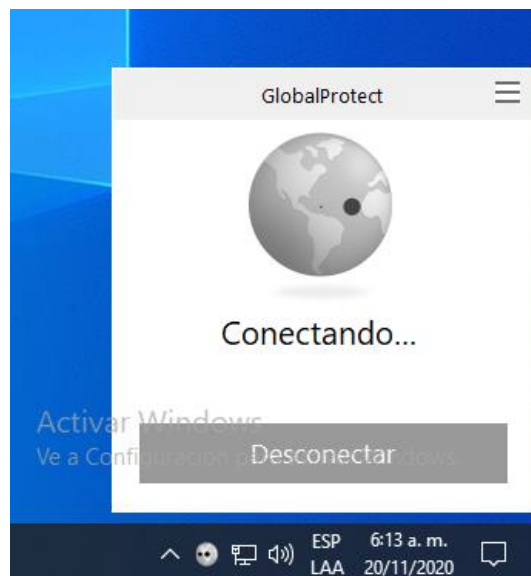


Fig.12

Si la VPN no está conectada, ingrese las credenciales:

- User: Insepet

- Password: Colombiaterpel.80

En la fig.13 podemos visualizar que la VPN ya está conectada

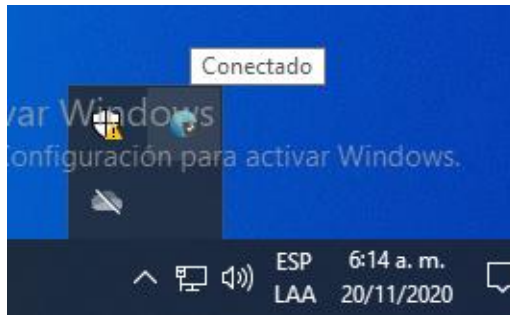


Fig.13



Fig.14

Una vez conectada la VPN, ingrese a Internet Explorer, en barra de favoritos se encuentra el login de clic, o ingrese al link <https://clic.terpel.com/SDE>

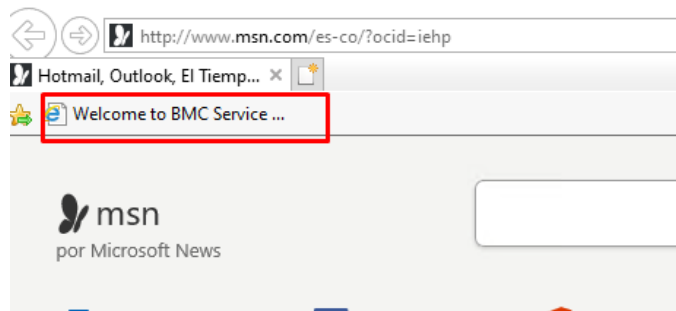
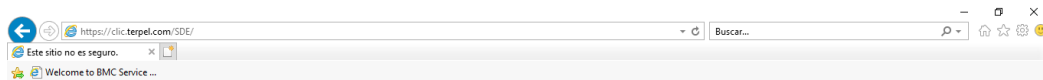


Fig.15

Muestra la pantalla (fig.16), Por temas de certificado, genera una advertencia de sitio no seguro de click en **Más información**



Este sitio no es seguro.

Esto podría indicar que hay una persona que intenta engañarte o robar la información que envíes al servidor. Deberías cerrar este sitio inmediatamente.

 Cerrar esta pestaña

 Más información

Fig.16

Muestra la pantalla (fig.17), de click en **Continuar en la página web (no recomendada)**

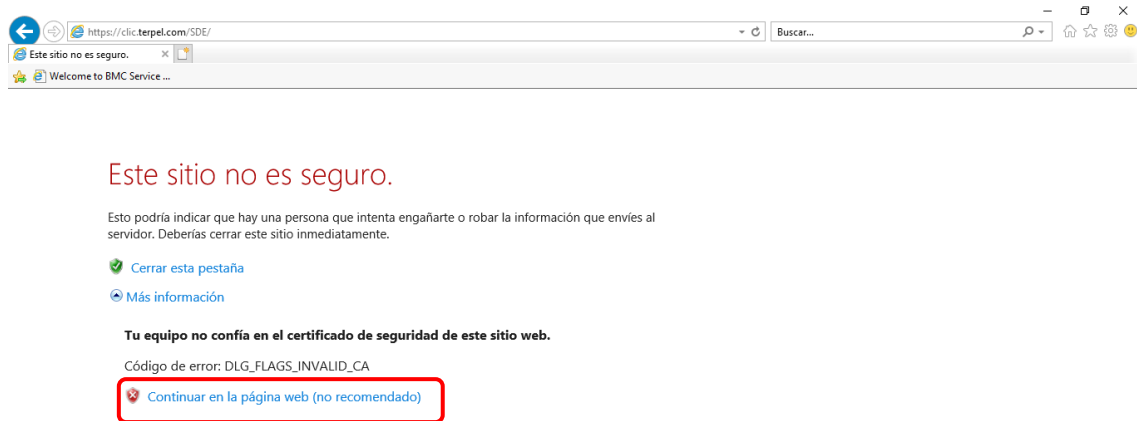


Fig.17

Muestra la pantalla (Fig.18)

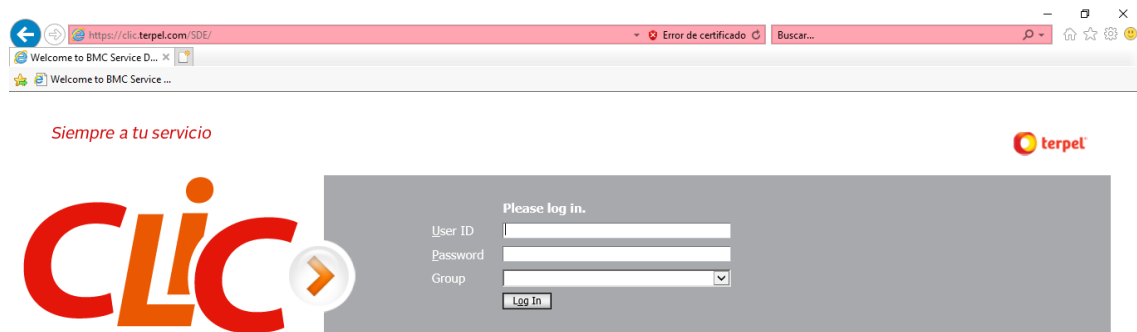


Fig.18

Ingresa las credenciales:

- User: CINSE334
- Password: Colombiaterpel.81

De click el login

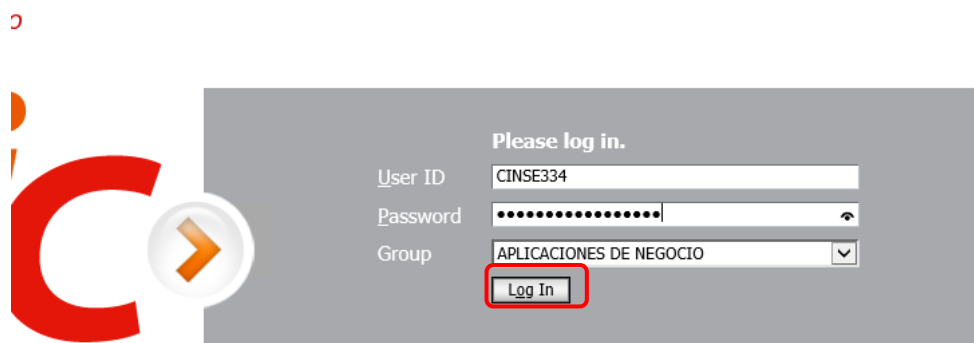
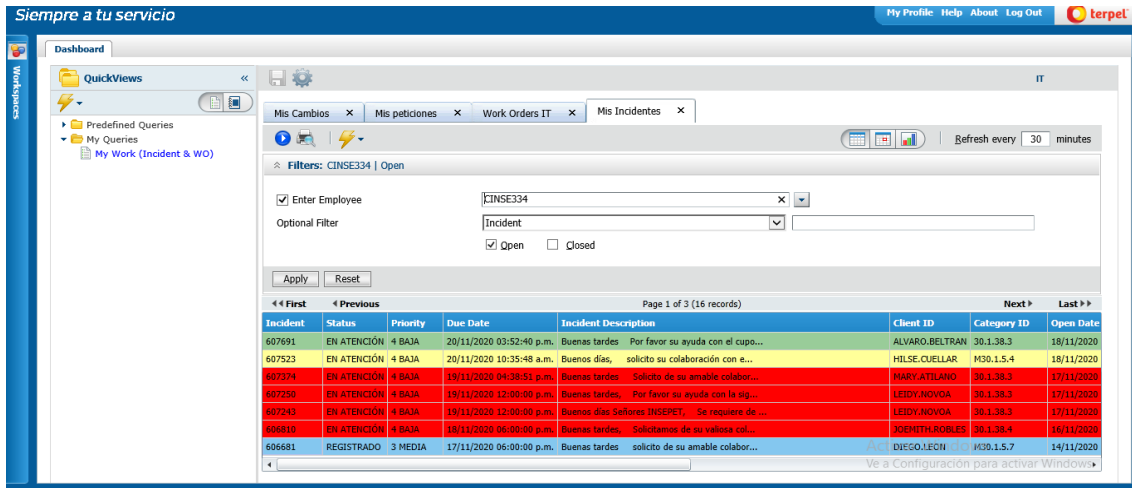


Fig.19

Muestra la pantalla (fig.20), donde aparece un Dashboard con la información de los casos reportados por terpel,



Siempre a tu servicio My Profile Help About Log Out terpet

Dashboard QuickViews

Mis Cambios x Mis peticiones x Work Orders IT x Mis Incidentes x

Filters: CINSE334 | Open

Enter Employee CINSE334

Optional Filter Incident

Open Closed

Apply Reset

Page 1 of 3 (16 records)

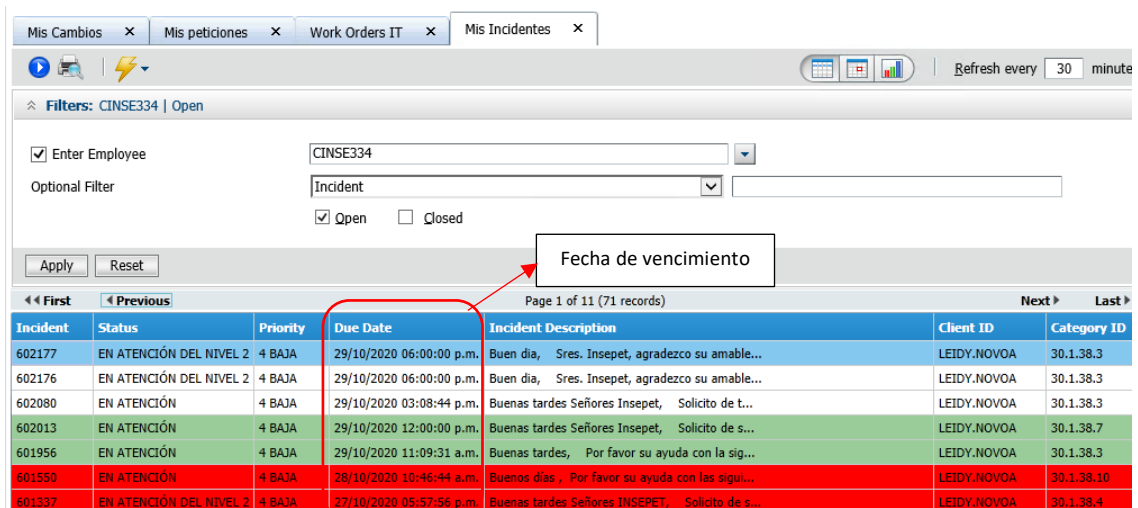
Incident	Status	Priority	Due Date	Incident Description	Client ID	Category ID	Open Date
607691	EN ATENCIÓN	4 BAJA	20/11/2020 03:52:40 p.m.	Buenas tardes Por favor su ayuda con el cupo...	ALVARO.BELTRAN	30.1.38.3	18/11/2020
607523	EN ATENCIÓN	4 BAJA	20/11/2020 10:35:48 a.m.	Buenos días, solicito su colaboración con e...	HILSE.CJELLAR	M30.1.5.4	18/11/2020
607374	EN ATENCIÓN	4 BAJA	19/11/2020 04:38:51 p.m.	Buenas tardes Solicito de su amable colabor...	MARY.ATILANO	30.1.38.3	17/11/2020
607290	EN ATENCIÓN	4 BAJA	19/11/2020 12:00:00 p.m.	Buenas tardes. Por favor su ayuda con la sig...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3	17/11/2020
607243	EN ATENCIÓN	4 BAJA	19/11/2020 12:00:00 p.m.	Buenos días Señores INSEPET. Se requiere de ...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3	17/11/2020
606810	EN ATENCIÓN	4 BAJA	18/11/2020 06:00:00 p.m.	Buenas tardes. Solicitamos de su valiosa col...	JODITHA.ROBLES	30.1.38.4	16/11/2020
606681	REGISTRADO	3 MEDIA	17/11/2020 06:00:00 p.m.	Buenas tardes solicito de su amable colabor...	DIEGO.LEON	M30.1.5.7	14/11/2020

Fig.20

para gestionar un caso realizamos lo siguiente:

verifique la columna Due Date (fecha de vencimiento) y de prioridad a los casos que están pronto a vencer

Seleccione el caso a gestionar y de doble clic sobre el mismo:



Mis Cambios x Mis peticiones x Work Orders IT x Mis Incidentes x

Refresh every 30 minute

Filters: CINSE334 | Open

Enter Employee CINSE334

Optional Filter Incident

Open Closed

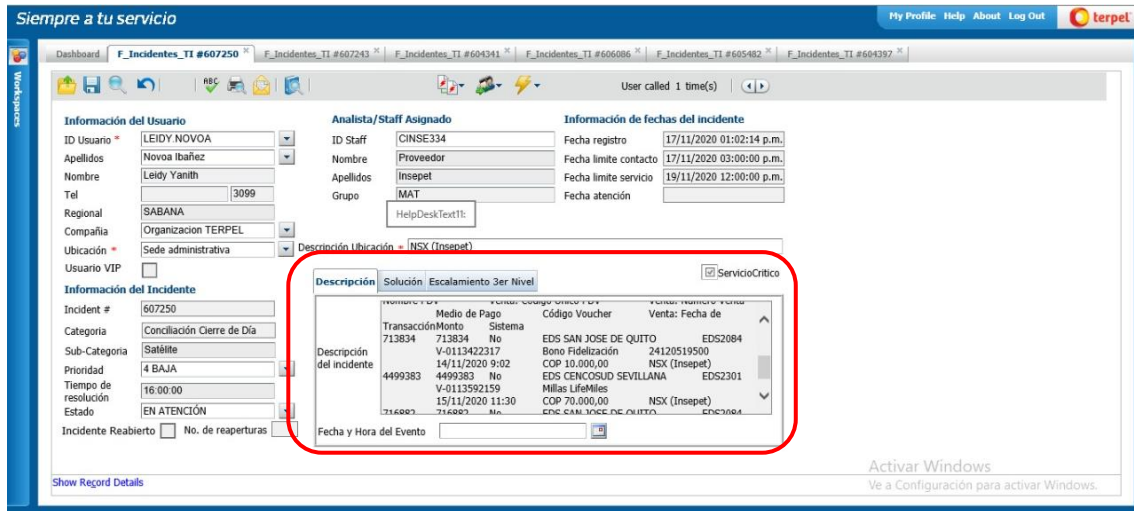
Apply Reset

Page 1 of 11 (71 records)


Incident	Status	Priority	Due Date	Incident Description	Client ID	Category ID
602177	EN ATENCIÓN DEL NIVEL 2	4 BAJA	29/10/2020 06:00:00 p.m.	Buen día, Sres. Insepet, agradezco su amable...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3
602176	EN ATENCIÓN DEL NIVEL 2	4 BAJA	29/10/2020 06:00:00 p.m.	Buen día, Sres. Insepet, agradezco su amable...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3
602080	EN ATENCIÓN	4 BAJA	29/10/2020 03:08:44 p.m.	Buenas tardes Señores Insepet, Solicito de t...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3
602013	EN ATENCIÓN	4 BAJA	29/10/2020 12:00:00 p.m.	Buenas tardes Señores Insepet, Solicito de s...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.7
601956	EN ATENCIÓN	4 BAJA	29/10/2020 11:09:31 a.m.	Buenas tardes, Por favor su ayuda con la sig...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.3
601550	EN ATENCIÓN	4 BAJA	28/10/2020 10:46:44 a.m.	Buenos días, Por favor su ayuda con las sigui...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.10
601337	EN ATENCIÓN DEL NIVEL 2	4 BAJA	27/10/2020 05:57:56 p.m.	Buenas tardes Señores INSEPET, Solicito de s...	LEIDY.NOVOA	30.1.38.4

Fig.21

Muestra la pantalla (fig.22), Lea la descripción del caso



Siempre a tu servicio

My Profile Help About Log Out 

Dashboard F_Incidentes_TI #607250 F_Incidentes_TI #607243 F_Incidentes_TI #604341 F_Incidentes_TI #606086 F_Incidentes_TI #605482 F_Incidentes_TI #604397

User called 1 time(s)

Información del Usuario
 ID Usuario * LEIDY NOVOA
 Apellidos Novoa Ibañez
 Nombre Leidy Yanith
 Tel 3099
 Regional SABANA
 Compañía Organización TERPEL
 Ubicación * Sede administrativa
 Descripción Ubicación = NSX (Insepet)

Analista/Staff Asignado
 ID Staff CINSE334
 Nombre Proveedor
 Apellidos Insepet
 Grupo MAT

Información de fechas del incidente
 Fecha registro 17/11/2020 01:02:14 p.m.
 Fecha limite contacto 17/11/2020 03:00:00 p.m.
 Fecha limite servicio 19/11/2020 12:00:00 p.m.
 Fecha atención

Información del Incidente
 Incident # 607250
 Categoría Conciliación Cierre de Día
 Sub-Categoría Satélite
 Prioridad 4 BAJA
 Tiempo de resolución 16:00:00
 Estado EN ATENCIÓN
 Incidente Reabierto No. de reaperturas

Solución Escalamiento 3er Nivel ServicioCritico

Transacción	Medio de Pago	Sistema	Código Voucher	Venta: Fecha de
713834	713834	No	EDS SAN JOSE DE QUITO	EDS2084
	V-0113422317		Bono Fidelización	24120519500
	14/11/2020 9:02		COP 10,000,00	NSX (Insepet)
4499383	4499383	No	EDS CENECOSUD SEVILLANA	EDS2301
	V-0113592159		Millas LifeMiles	
	15/11/2020 11:30		COP 70,000,00	NSX (Insepet)
716887	716887	No	EDS SAN JOSE DE QUITO	EDS2084

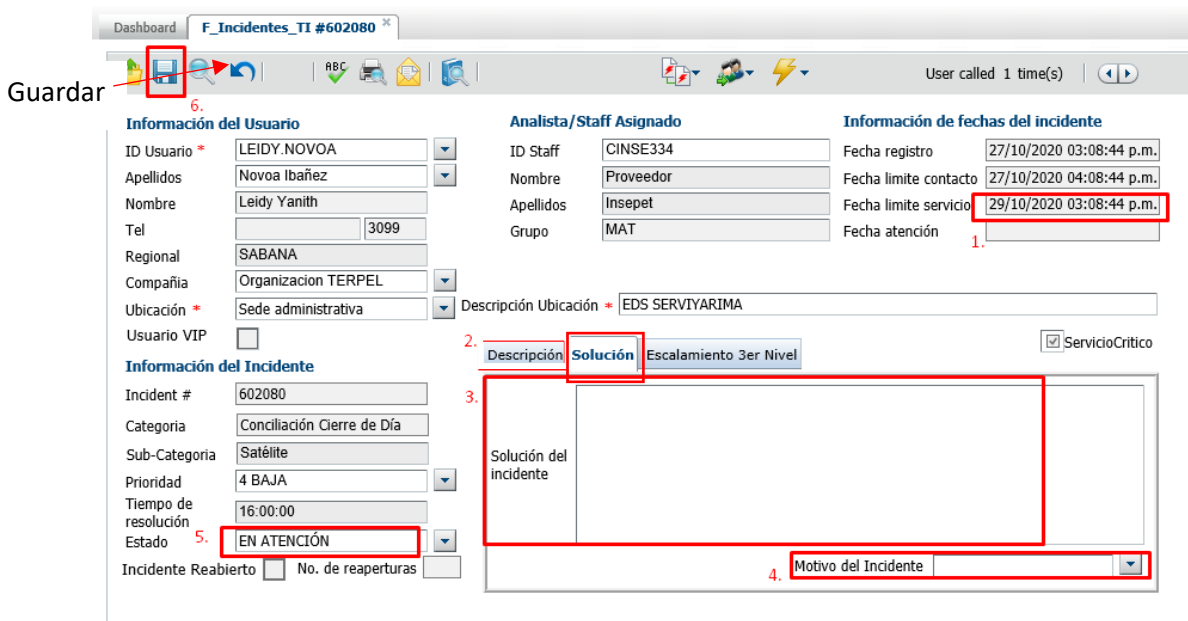
Fecha y Hora del Evento

Show Record Details

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Fig.22

Una vez solucionado el caso dirijase a la sección de solución, describa lo que realizo, seleccione el motivo del incidente, cambie el estado ha **ATENDIDO** y guarde.



Dashboard F_Incidentes_TI #602080

User called 1 time(s)

Información del Usuario
 ID Usuario * LEIDY.NOVOA
 Apellidos Novoa Ibañez
 Nombre Leidy Yanith
 Tel 3099
 Regional SABANA
 Compañía Organización TERPEL
 Ubicación * Sede administrativa
 Descripción Ubicación * EDS SERVIYARIMA

Analista/Staff Asignado
 ID Staff CINSE334
 Nombre Proveedor
 Apellidos Insepet
 Grupo MAT

Información de fechas del incidente
 Fecha registro 27/10/2020 03:08:44 p.m.
 Fecha limite contacto 27/10/2020 04:08:44 p.m.
 Fecha limite servicio 29/10/2020 03:08:44 p.m.
 Fecha atención 1.

Información del Incidente
 Incident # 602080
 Categoría Conciliación Cierre de Día
 Sub-Categoría Satélite
 Prioridad 4 BAJA
 Tiempo de resolución 16:00:00
 Estado 5. EN ATENCIÓN
 Incidente Reabierto No. de reaperturas

Solución Escalamiento 3er Nivel ServicioCritico

2. Descripción Solución 3.

Solución del incidente

4. Motivo del Incidente

6. Guardar

Fig.23

Volvemos a la página principal y seguimos gestionando los casos pendientes.