

Cómo contactar Mesa de Ayuda

* Revisión mayo de 2016

Capataz cuenta con un servicio de **Mesa de Ayuda**, donde técnicos especializados están a su disposición. Para contactarlos, es necesario y fundamental tener en cuenta los siguientes **pasos a seguir**:

1. Si se le ha presentado un mensaje o problema en pantalla, deberá hacer una captura. La misma se realiza con el botón del teclado “PrtScr” (Print Screen) o “ImprPant” (Imprimir Pantalla).

Presiona la tecla. Luego se dirige a Paint o Word > Edición > Pegar > Archivo > Guardar

2. Enviar mail a mesadeayuda@ulasoft.com.ar con el **asunto**: “Solicitud de Soporte de: (Nombre de la Empresa)” y el siguiente

contenido:

- Número de Llave, Versión de Capataz y Tango.
- Captura de pantalla como archivo adjunto.
- Describir la “ruta” para llegar al suceso en cuestión. Es decir, escribir la serie de acciones que realiza en el sistema hasta que surge el mensaje o problema.
- Informar desde cuándo se manifiesta.
- Notificar cambios que hicieron últimamente en el sistema, PC, Server o Red.
- De ser posible, notificar si ocurre en todas las empresas, bases de datos o terminales (ver si a un compañero le pasa lo mismo); para qué casos de artículos u órdenes.

3. Una vez enviado este reporte, aguardar contacto a la brevedad para saber cómo proceder.



Horarios de atención: Lunes a Jueves de 8:30 a 18:30. Viernes de 8:30 a 17:30.

¿Cómo establecer asistencia remota?

Recuerde seguir los siguientes pasos **SÓLO SI** un agente de **Mesa de Ayuda** se lo ha solicitado.

Si puede ingresar a la interfaz de Capataz...

1. Ingrese desde el menú principal a: “Ayuda > Mesa de Ayuda > Asistencia Remota”.

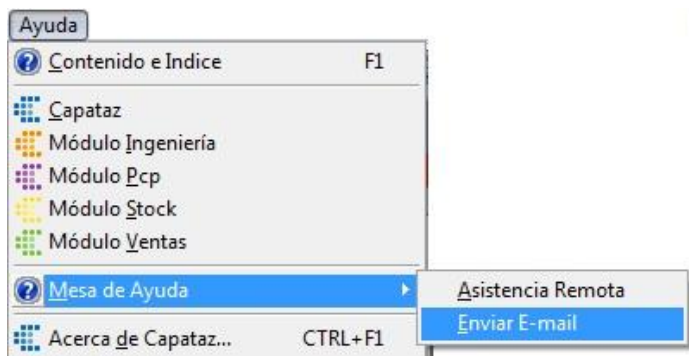


2. A continuación, se encontrará con la siguiente ventana que le **informa número de ID y Clave**.



3. Deberá enviar un mail a mesadeayuda@ulasoft.com.ar especificando ambos datos, junto a **Número de Llave, Versión de Capataz y Tango**. Dicho correo debe contener como **asunto**: “Solicitud de Soporte de: (Nombre de la Empresa)”.

! Si utiliza Outlook, podrá hacerlo también dirigiéndose a: “Ayuda > Mesa de Ayuda > Enviar E-mail”.



Si no puede ejecutar Capataz...

1. Diríjase a “**Inicio > Programas > Capataz > Herramientas > Asistencia remota**” como en la siguiente ilustración:



2. Luego informe por e-mail los números y claves como mencionamos anteriormente (*punto 3*).

Fin del instructivo



mesadeayuda@ulasoft.com.ar
0810-444-SOFT (7638)
[Facebook](#) | [Twitter](#) | [YouTube](#) | [Blog](#) | [LinkedIn](#)