

Base de Conocimiento de IT - La Fabril

1. Preguntas Generales de IT

- ¿Cómo puedo solicitar soporte técnico?

Puedes solicitar soporte técnico a través del portal de servicio de IT de La Fabril [enlace al portal] o contactando al equipo de IT por correo electrónico a soporte@lafabril.com.ec o por teléfono al [número de soporte].

- ¿Cuál es el horario de atención del soporte técnico?

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Fuera de este horario, puedes enviar un ticket y el equipo de IT responderá en el siguiente día hábil.

2. Red y Conectividad

- ¿Qué debo hacer si no puedo conectarme a la red Wi-Fi de la empresa?

Verifica que estás intentando conectarte a la red correcta (Fabril-WiFi o Fabril-Guest) y que la contraseña es la correcta. Si sigues teniendo problemas, intenta reiniciar tu dispositivo o comunicarte con el equipo de IT para más asistencia.

- ¿Cómo puedo acceder a la red VPN desde casa?

Para acceder a la red VPN, necesitas tener instalada la aplicación de VPN aprobada por IT (por ejemplo, Cisco AnyConnect). Luego, ingresa tus credenciales de acceso y sigue las instrucciones en pantalla. Si tienes problemas con la configuración, contacta a soporte.

3. Correo Electrónico y Comunicación

- ¿Qué hago si no puedo acceder a mi correo electrónico de la empresa?

Asegúrate de estar utilizando las credenciales correctas y que tienes una conexión estable a Internet. Si tu cuenta ha sido bloqueada, contacta al equipo de IT para restablecer el acceso.

- ¿Cómo configuro mi correo electrónico en mi dispositivo móvil?

Puedes configurar tu correo siguiendo estos pasos:

1. Abre la aplicación de correo en tu dispositivo.
2. Selecciona "Agregar cuenta" y elige Microsoft Exchange o Office 365.
3. Ingresa tu dirección de correo electrónico y contraseña.
4. Sigue las instrucciones de configuración automática.

4. Contraseñas y Seguridad

- ¿Cómo puedo cambiar mi contraseña de acceso al sistema?

Accede al portal de administración de contraseñas en [enlace al portal] o contacta a soporte para que te asistan en el proceso.

- ¿Qué debo hacer si creo que mi cuenta ha sido comprometida?

Si sospechas que tu cuenta ha sido comprometida, cambia tu contraseña inmediatamente y reporta el incidente al equipo de IT para que revisen posibles accesos no autorizados.

5. Acceso a Sistemas y Aplicaciones

- No puedo acceder a [nombre de la aplicación] en mi computadora. ¿Qué debo hacer?

Asegúrate de que tienes los permisos necesarios para acceder a la aplicación. Si es un software nuevo, podría requerir que el equipo de IT te otorgue acceso. Comunícate con soporte si continúas teniendo problemas.

- ¿Cómo puedo solicitar acceso a un nuevo sistema o aplicación?

Para solicitar acceso a un nuevo sistema o aplicación, completa el formulario de solicitud de acceso disponible en el portal de IT o envía un correo a soporte@lafabril.com.ec explicando el acceso que necesitas y la justificación.

6. Equipos de Trabajo

- ¿Qué hago si mi computadora no enciende?

Verifica que esté conectada a una fuente de alimentación y que todos los cables estén bien conectados. Si sigue sin encender, contacta al equipo de IT para que realicen una revisión técnica.

- ¿Cómo solicito el reemplazo de un equipo defectuoso?

Envía una solicitud de revisión al equipo de soporte a través del portal de IT. Si se confirma que el equipo está defectuoso y no puede ser reparado, IT procederá con el reemplazo del equipo.

7. Software y Actualizaciones

- ¿Cómo puedo instalar un nuevo software en mi computadora?

Los empleados de La Fabril no tienen permisos administrativos para instalar software. Si necesitas un nuevo programa, envía una solicitud a través del portal de IT o contacta a soporte técnico para que lo instalen por ti.

- ¿Qué debo hacer si una actualización interrumpe el funcionamiento de una aplicación?

Si después de una actualización experimentas problemas con una aplicación, reporta el problema al equipo de IT para que realicen un diagnóstico y, si es necesario, reinstalen una versión anterior.

8. Problemas de Hardware

- Mi impresora no está imprimiendo. ¿Qué debo hacer?

Verifica que esté conectada a la red y que no haya problemas con el papel o la tinta. Si el problema persiste, reinicia la impresora. Si aún no imprime, contacta al equipo de IT.

- ¿Cómo puedo solicitar mantenimiento para mi equipo?

Para solicitar mantenimiento de tu equipo, envía una solicitud a través del portal de soporte

técnico o contacta directamente a IT indicando el problema que presenta tu dispositivo.

Si no encuentras la información específica que necesitas:

Si no encuentras la respuesta a tu problema en esta base de conocimiento, no dudes en ponerte en contacto con nuestro equipo de soporte a través de soporte@lafabril.com.ec. Estaremos encantados de asistirte.