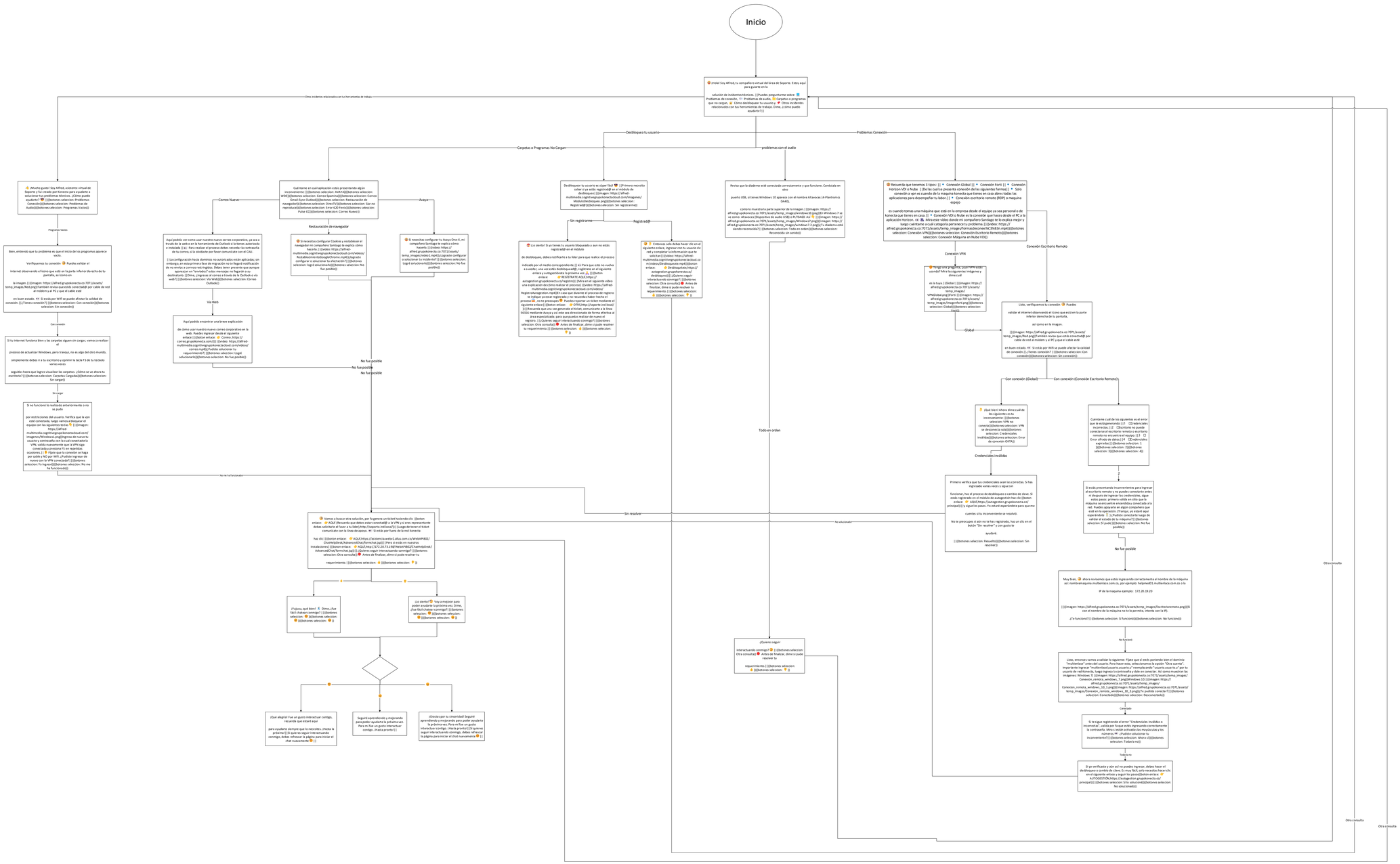
Inicio
¡Hola! Soy Alfred, tu compañero virtual del área de Soporte. Estoy aquí para guiarte en la
solución de incidentes técnicos. ¿Puedes preguntarme sobre 📘 Problemas de acceso, 🔒 Desbloqueo de usuarios, 💻 Errores en programas que no cargan, 🔊 Ayuda con el audio, 🔑 Desbloqueo tu usuario, 🌐 Problemas de conexión, o otros incidentes relacionados con tus herramientas de trabajo. Dime, ¿cómo puedo ayudarte?]
Otros incidentes relacionados con tus herramientas de trabajo
Desbloquea tu usuario
problemas con el audio
Problemas Conexión
Carpetas o Programas No Cargan
¡Muchísimo gusto! Soy Alfred, asistente virtual de Soporte y fui creado por Konecta para ayudarte a solucionar tus problemas técnicos. ¿Cómo puedo ayudarte? 💡 [[Botones seleccion: Problemas Conexión]][[Botones seleccion: Problemas de Audio]][[Botones seleccion: Programas Vacios]]
Programas Vacios
Bien, entiendo que tu problema es que el inicio de tus programas aparece vacío.
Verifiquemos tu conexión 🌐. Puedes validar el
internet observando el icono que está en la parte inferior derecha de tu pantalla, así como en
la imagen.[[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Red.png]]También revisa que estés conectad@ por cable de red al módem y al PC y que el cable esté
en buen estado. 🔌. Si está por WiFi se puede afectar la calidad de conexión.|1¿Tienes conexión?|[[Botones seleccion: Con conexión]][[Botones seleccion: Sin conexión]]
Con conexión
Si tu internet funciona bien y las carpetas siguen sin cargar, vamos a realizar el
proceso de actualizar Windows, pero tranqui, no es algo del otro mundo,
simplemente debes ir a tu escritorio y oprimir la tecla F5 de tu teclado varias veces
seguidas hasta que logres visualizar las carpetas. ¿Cómo se ve ahora tu escritorio?|[[Botones seleccion: Carpetas Cargadas]][[Botones seleccion: Sin cargar]]
Sin cargar
Si no funcionó lo realizado anteriormente o no se pudo
por restricciones del usuario. Verifica que la vpn esté conectada, luego vamos a bloquear el equipo con las siguientes teclas ⌨ |[[[Imagen: https://alfred-multimedia.cognitivegroupkonecta.com/imagenes/Windows1.png]]Ingresa de nuevo tu usuario y contraseña de la red corporativa o VPN, valida nuevamente que la VPN sigo conectada y presiona F5 en repetidas ocasiones.| 💡 Fíjate que la conexión se haga por cable y NO por WIFI. ¿Pudiste ingresar de nuevo con la VPN conectada?| [[Botones seleccion: Ya ingresé]][[Botones seleccion: No me ha funcionado]]
No me ha funcionado
Cuéntame en cuál aplicación estás presentando algún inconveniente | [[[Botones seleccion: KWFA]]][[Botones seleccion: WOC]][[Botones seleccion: Correo Spamina]][[Botones seleccion: Correo Gmail-Sync Outlook]][[Botones seleccion: Restauración de navegador]][[Botones seleccion: Direc75]][[Botones seleccion: Ser no reproduce]][[Botones seleccion: Error 628 Fenix]][[Botones seleccion: Pulse CC]][[Botones seleccion: Correo Nuevo]]
Correo Nuevo
Ayuda
Restauración de navegador
Aquí podrás ver como usar nuestro nuevo correo corporativo, ya sea a través de la web o en la herramienta de Outlook si la tienes autorizada e instalada | ¡¡¡x: Para realizar el proceso debes recordar la contraseña de tu correo, si la olvidaste por favor comunícate con el CAU.
| | |La configuración hacia dominios no autorizados están aplicadas, sin embargo, en esta primera fase de migración no se llegará notificación de no envíos a correos restringidos. Debes tener presente que aunque aparezcan en "enviados" estos mensajes no llegarán a su destinatario. | |Dime, ¿ingresar al correo a través de la Outlook o vía web?|[[[Botones seleccion: Vía Web]]]|[[Botones seleccion: Correo Outlook]]
Via Web
Aquí podrás encontrar una breve explicación
de cómo usar nuestro nuevo correo corporativo en la web. Puedes ingresar desde el siguiente enlace:|[[[Boton enlace: 🌐 Correo ,https://correo.grupokonecta.com/]]]|[[[video: https://alfred-multimedia.cognitivegroupkonecta.com/videos/correo-mp4]]Pudiste solucionar tu requerimiento? | |[[Botones seleccion: Logré solucionarlo]]|[[Botones seleccion: No fue posible]]
No fue posible
Si necesitas configurar Cookies y restablecer el navegador mi compañero Santiago te explica cómo hacerlo. |[[[video: https://alfred-multimedia.cognitivegroupkonecta.com/videos/RestablecimientoGoogleChrome.mp4]]]Lograste configurar o solucionar tu afectación?|[[[Botones seleccion: Logré solucionarlo]]]|[[Botones seleccion: No fue posible]]
No fue posible
Si necesitas configurar tu Avaya One-X, mi compañero Santiago te explica cómo hacerlo. |[[[video: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/video1.mp4]]]Lograste configurar o solucionar tu afectación?|[[[Botones seleccion: Logré solucionarlo]]]|[[Botones seleccion: No fue posible]]
No fue posible
Desbloquear tu usuario es súper fácil 🔒 |[[Primero necesito saber si ya está registrad@ en el módulo de autogestión.https://alfred-multimedia.cognitivegroupkonecta.com/imagenes/ModuloDeBloqueo.png]]Botones seleccion: Registrad@]]Botones seleccion: Sin registrar]]
Sin registrarme
Registrad@
¡Lo siento! Si ya tienes tu usuario bloqueado y aun no estás registrad@ en el módulo
de desbloqueo, debes notificarte a tu líder para que realice el proceso
indicado por el medio correspondiente.| ¡¡¡ Para que esto no vuelva a suceder, te recomiendo registrarte en el módulo de autogestión y evitar el problema ya.🚀 |[[[Botones enlace: 🚀 REGÍSTRATE AQUÍ,https://autogestion.grupokonecta.co/registro]]]| Mira en el siguiente video una explicación de cómo realizar el proceso| [[[video: https://alfred-multimedia.cognitivegroupkonecta.com/videos/RegistroAutogestion-mp4]]]Si caso que durante el proceso de registro te indique ya estar registrado y no recuerdas haber hecho el proceso🤔, no te preocupes 🙏 Puedes reportar un ticket mediante el siguiente enlace:|[[Boton enlace: 🚀 OTRS,http://soporte.ind.local/]]| Recuerda que una vez generado el ticket, comunícate a la línea 56100 mediante Avaya y así este sea direccionado de forma efectiva al área encargada de dar solución a tu ticket. Si ya realizaste el registro. |¿Quieres seguir interactuando conmigo?|[[Botones seleccion: Otra consulta]]🔴 Antes de finalizar, dime si pude resolver tu requerimiento. | |[[Botones seleccion: 🟢]]|[[Botones seleccion: 🟢]]
Otra consulta
Todo en orden
Sin resolver
No solucionado
Revisa que la diadema esté conectada correctamente y que funcione. Conéctala en otro
puerto USB, si tienes Windows 10 aparece con el nombre Altavoces (4-Plantronics DA40),
como lo muestra la parte superior de la imagen.| [[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Windows10.jpg]]Si tienes 7 se ve como: Altavoces (2Jaycisco de audio USB) o PLTSD40. Así 🔊 |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Windows7.png]]Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Windows7.2.png]]¿Tu diadema está siendo reconocida?| [[Botones seleccion: Todo en orden]]|[[Botones seleccion: Reconocida sin sonido]]
Todo en orden
Recuerda que tenemos 3 tipos: | | 🔹 Conexión Global | | 🔹 Conexión Forti | | 🔹 Conexión Horizon VDI o Nube | |De las cual ya presenta conexión de las siguientes formas| | 🔹 Solo conexión a vpn es cuando de la maquina konecta que tienes en casa abres tabs las aplicaciones para desempeñar tu labor. | | 🔹 Conexión escritorio remoto (RDP) o maquina espejo
es cuando tomas una máquina que está en la empresa desde el equipo ya sea personal o de konecta que tienes en casa.| | 🔹 Conexión VDI o Nube es la conexión que haras desde el PC a la aplicación Horizon. ⚡ 🌐 Mira este video donde mi compañero Santiago te lo explica mejor y luego cuéntame a cuál categoría pertenece tu problema. |[[[video: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/FormasdeconectarNCZRLB3n.mp4]]]|[[Botones seleccion: Conexión VPN]]|[[Botones seleccion: Conexión Escritorio Remoto]]|[[Botones seleccion: Conexión Máquina en Nube VDI]]
Conexión VPN
Conexión Escritorio Remoto
Tengo una pregunta, cuál VPN estas usando? Mira los siguientes imágenes y dime cuál
es la tuya | |[[Global]] |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/VPNGlobal.png]]Forti | |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/ImagenForti.png]]|[[Botones seleccion: Global]]|[[Botones seleccion: Forti]]
Global
Listo, verifiquemos tu conexión 🌐. Puedes
validar el internet observando el icono que está en la parte inferior derecha de tu pantalla,
así como en la imagen.
| |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Red.png]]También revisa que estés conectad@ por cable de red al módem y al PC y que el cable esté
en buen estado. 🔌. Si está por WiFi se puede afectar la calidad de conexión. |¿Tienes conexión? |[[Botones seleccion: Con conexión]]|[[Botones seleccion: Con conexión]]
Con conexión [Global]
Con conexión [Conexión Escritorio Remoto]
¡Qué bien! Ahora dime cuál de los siguientes es tu inconveniente | |[[Botones seleccion: No me conecta]]|[[Botones seleccion: VPN se desconecta solo]]|[[Botones seleccion: Credenciales inválidas]]|[[Botones seleccion: Error de conexión OKTA]]
Credenciales inválidas
Cuéntame cuál de los siguientes es el error que te está generando:| | 🔲 Credenciales incorrectas.|🔲 Escritorio no puede conectarse a su equipo remoto. |🔲 No conexión no encuentra el equipo.| |🔲 Error clínado de datos.| |🔲 Credenciales expiradas.| |[[Botones seleccion: 1]]|[[Botones seleccion: 2]]|[[Botones seleccion: 3]]|[[Botones seleccion: 4]]
1
2
Primero verifica que tus credenciales sean las correctas. Si has ingresado varias veces y sigue sin
funcionar, haz el proceso de desbloqueo o cambio de clave. Si aún no has hecho el módulo de autogestión has clic |[[Boton enlace: 🚀 AQUÍ,https://autogestion.grupokonecta.co/]]| y sigue los pasos. Te estará esperándote para que me
cuentes si tu inconveniente se resolvió.
No te preocupes si aún no te has registrado, haz un clic en el botón "Sin resolver" y con gusto te
ayudaré.
| |[[[Botones seleccion: Resuelto]]]|[[Botones seleccion: Sin resolver]]
Sin resolver
Si estás presentando inconvenientes para ingresar al escritorio remoto y no puedes conectarte antes ni después de ingresar las credenciales, sigue estos pasos: primero valida en otro que la máquina se encuentre encendida y conectada a la red. Si ya lo hiciste y sigue sin funcionar, valida si está en la operación. |Tranqui, ya estará aquí esperándote 🕒 |¿Pudiste conectarte luego de validar el estado de tu máquina?| |[[Botones seleccion: Si pude]]|[[Botones seleccion: No fue posible]]
No fue posible
Muy bien, 😊 ahora revisemos que estés ingresando correctamente el nombre de la máquina así: nombremaquina.multimedia.com.co, por ejemplo: helpme001.multimedia.com.co o la
IP de la maquina ejemplo: 172.20.19.20
| |[[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/EscritorioremotoJ.png]]]Si con el nombre de la máquina no te la permite, intenta con la IP).
¿Te funcionó?| |[[Botones seleccion: Si funcionó]]|[[Botones seleccion: No funcionó]]
No funcionó
Listo, entonces vamos a validar lo siguiente: Fíjate que si estés poniendo bien el dominio "multimedia" antes del usuario. Pon hacer esto, seleccionamos la opción "Otra cuenta". Importante ingresar "multimedia\usuario" no usuario@multimedia.com.co. Luego "usuario" por tu usuario de red Konecta, luego ingresa la contraseña y dale en conectar. Así como muestran las imágenes: Windows 7| |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Conexion_remota_windows_7.png]]Windows 10| |[[Imagen: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Conexion_remota_windows_10.jpg]]Si aún no te funciona: https://alfred.grupokonecta.co:7071/assets/temp_images/Conexion_remota_windows_10_2.jpg]]¿Ya pudiste conectar?| |[[Botones seleccion: Conectado]]|[[Botones seleccion: Desconectado]]
Conectado
Si te sigue registrando el error "Credenciales inválidas o incorrectas", es que aún no estás ingresando correctamente la contraseña. Mira si están activadas las mayúsculas y los números.🔠 ¿Pudiste solucionar tu inconveniente?| |[[Botones seleccion: Ahora sí]]|[[Botones seleccion: Todavía no]]
Todavía no
Si ya verificaste y aún así no puedes ingresar, debes hacer el desbloqueo o cambio de clave. Es muy fácil, solo necesitas hacer clic en el siguiente enlace y seguir los pasos|[[Boton enlace: 🚀 AUTOGESTIÓN,https://autogestion.grupokonecta.co/]]|[[Botones seleccion: Sí lo solucioné]]|[[Botones seleccion: No solucionado]]
Otra consulta
Otra consulta
Otra consulta
¡Muchísimo gusto! Soy Alfred, asistente virtual de Soporte y fui creado por Konecta para ayudarte a solucionar tus problemas técnicos. ¿Cómo puedo ayudarte? 💡 [[Botones seleccion: Problemas Conexión]][[Botones seleccion: Problemas de Audio]][[Botones seleccion: Programas Vacios]]
Cuéntame en cuál aplicación estás presentando algún inconveniente | [[[Botones seleccion: KWFA]]][[Botones seleccion: WOC]][[Botones seleccion: Correo Spamina]][[Botones seleccion: Correo Gmail-Sync Outlook]][[Botones seleccion: Restauración de navegador]][[Botones seleccion: Direc75]][[Botones seleccion: Ser no reproduce]][[Botones seleccion: Error 628 Fenix]][[Botones seleccion: Pulse CC]][[Botones seleccion: Correo Nuevo]]
Vamos a buscar otra solución, por lo genera un ticket haciendo clic |[[Boton enlace: 🚀 AQUÍ]Resuelte que debes estar conectad@ a la VPN y si eres representante debas solicitarle el favor a tu líder|,http://soporte.ind.local/]]| |Luego de tener el ticket comunícate con la línea de apoyo. ⚡ 5| Está por fuera de la red Konecta
haz clic | |[[Boton enlace: 🚀 AQUÍ,http://asistencia-web-c2.alius.com.co/WebAPI802/ChatHelpDesk/AdvancedChat/formchat.jsp]] |Pero si está en nuestras instalaciones| |[[Boton enlace: 🚀 AQUÍ,http://172.20.73.198/WebAPI802/ChatHelpDesk/AdvancedChat/formchat.jsp]] | ¿Quieres seguir interactuando conmigo?| |[[Botones seleccion: Otra consulta]]🔴 Antes de finalizar, dime si pude resolver tu
requerimiento. | |[[Botones seleccion: 🟢]]|[[Botones seleccion: 🟢]]
¡Yupiiiiii, qué bien! 🎉 Dime, ¿fue fácil chatear conmigo? | |[[Botones seleccion: 🟢]]|[[Botones seleccion: 🟢]]
¡Lo siento! 😔 Voy a mejorar para poder ayudarte la próxima vez. Dime, ¿fue fácil chatear conmigo? | |[[Botones seleccion: 🟢]]|[[Botones seleccion: 🟢]]
¡Qué alegría! Fue un gusto interactuar contigo, recuerda que estaré aquí
para ayudarte siempre que lo necesites. ¡Hasta la próxima! | |Si quieres seguir interactuando conmigo, debes refrescar la página para iniciar el chat nuevamente 🔄 | |
Seguiré aprendiendo y mejorando para poder ayudarte la próxima vez. Para mí fue un gusto interactuar contigo. ¡Hasta pronto! | |
¡Gracias por tu sinceridad! Seguiré aprendiendo y mejorando para poder ayudarte la próxima vez. Para mí fue un gusto interactuar contigo. ¡Hasta pronto! |¿Si quieres seguir interactuando conmigo, debes refrescar la página para iniciar el chat nuevamente 🔄 | |
¿Quieres seguir
interactuando conmigo? 🤖 | |[[Botones seleccion: Otra consulta]]🔴 Antes de finalizar, dime si pude resolver tu
requerimiento. | |[[Botones seleccion: 🟢]]|[[Botones seleccion: 🟢]]
Otra consulta