

Plataforma de Soporte a estudiantes

v.1.0



freshdesk

#>/<

HACK
A BOSS

Soporte a estudiantes

La plataforma de soporte es una herramienta que servirá de apoyo para que puedas resolver todas tus dudas. En ella, encontrarás respuestas a todas las preguntas que te puedan surgir a lo largo del bootcamp y si no están, el equipo de HACK A BOSS estará tras la pantalla para que ninguna duda se quede sin resolver.

En el siguiente manual te mostraremos cómo registrarte y utilizar la plataforma de soporte, para que puedas sacarle el máximo partido y que podamos ayudarte a resolver tus consultas y gestionar tus solicitudes de manera más ágil y eficiente

Índice temático

1. Regístrate en la plataforma.
2. Página principal.
3. Hacer una consulta o solicitud.
4. Solicitud de tutoría.
5. Hacer seguimiento de la consulta.

Regístrate en la plataforma

The screenshot shows a web page with two main sections. On the left, there is a 'Iniciar sesión en el portal de asistencia' (Log in to the assistance portal) form. It includes fields for email and password, a 'Recordarme en este ordenador' (Remember me on this computer) checkbox, a '¿Olvidó su contraseña?' (Forgot your password?) link, and a 'INICIAR SESIÓN' (Log in) button. Below the form is a link '¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí' (Are you an agent? Log in here). On the right, there is a 'Regístrate' (Register) section with a 'REGÍSTRATE CON NOSOTROS' (Register with us) button. A large black circle highlights this registration area. Below it is a text block: 'Una vez te hayas registrado, tendrás acceso total a nuestras soluciones y preguntas frecuentes, podrás hacer preguntas y aprender de nuestra comunidad de usuarios. También puedes resaltar problemas de ayuda y seguir su estado.' At the top of the page, there is a header with the 'HACK A BOSS' logo, a 'Soporte a estudiantes' link, a 'Bienvenido' (Welcome) message, and 'INICIAR SESIÓN' and 'REGÍSTRESE' buttons.

Regístrate utilizando tu nombre completo.

The screenshot shows a 'Sign up for your Soporte a estudiantes account' form. It requires 'Full name*' and 'Email*' inputs. Below these is a reCAPTCHA verification box with the text 'I'm not a robot'. At the bottom are 'REGISTER' and 'CANCEL' buttons. At the top of the page, there is a header with the 'HACK A BOSS' logo, a 'Soporte a estudiantes' link, a 'Welcome' message, and 'LOGIN' and 'SIGN UP' buttons.

Regístrate en la plataforma

Recibirás un correo electrónico de confirmación una vez tu cuenta haya sido activada. Desde ese momento, podrás acceder a la plataforma.

The screenshot shows a web page with a header containing the 'HACK A BOSS' logo and the text 'Soporte a estudiantes'. On the right side of the header are buttons for 'INICIAR SESIÓN' and 'REGÍSTRESE'. The main content area is divided into two sections: 'Iniciar sesión en el portal de asistencia' on the left and 'Regístrate' on the right. The login section contains fields for email and password, a 'Recordarme en este ordenador' checkbox, and links for forgot password and agent login. The registration section contains a 'REGÍSTRATE CON NOSOTROS' button and a descriptive text about the benefits of registering. At the bottom right is a navigation link '#>/<' and the 'HACK A BOSS' logo.

Iniciar sesión en el portal de asistencia

Introduce los datos que utilizaste para registrarte con nosotros:

¡Su dirección de correo electrónico

Contraseña

Recordarme en este ordenador

¿Olvidó su contraseña?

INICIAR SESIÓN

¿Es usted un agente? [Iniciar sesión aquí](#)

Regístrate

REGÍSTRATE CON NOSOTROS

Una vez te hayas registrado, tendrás acceso total a nuestras soluciones y preguntas frecuentes, podrás hacer preguntas y aprender de nuestra comunidad de usuarios. También puedes resaltar problemas de ayuda y seguir su estado.

#>/<

HACK
A BOSS

Página principal

Lo primero que verás una vez accedas a la plataforma, será su página principal, donde te encontrarás con los siguientes apartados:

The screenshot shows the Hack a Boss platform homepage. At the top, there's a navigation bar with the logo "HACK A BOSS" and the text "Soporte a estudiantes". On the right, it says "Bienvenido Carla", "Editar Perfil", and "Cerrar sesión". Below the navigation, there are three main links: "Inicio", "Soluciones", and "Tickets".

The main content area has a heading "¿Cómo podemos ayudarte?". It features a search bar with the placeholder "Introduzca aquí su término de búsqueda..." and a magnifying glass icon. Below the search bar are two buttons: "+ Nuevo Ticket De Ayuda" and "Revisar El Estado Del Ticket".

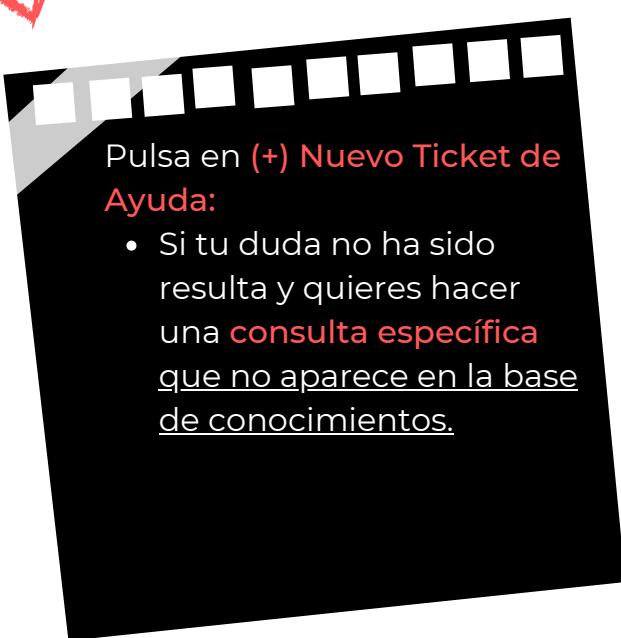
A large red vertical arrow on the left side points downwards from the search bar area towards the "Base de conocimientos" section.

Base de conocimientos

Under this heading, there are several categories:

- Académico**
 - Metodología del Bootcamp (1)**
 - FAQ items: ¿Qué metodología se sigue a lo largo del b...
 - Evaluación continua y controles obligatorios (3)**
 - FAQ items: ¿En qué consisten los controles?, ¿Los controles son obligatorios?, ¿Cómo entrego los controles?
 - Proyecto (7)**
 - FAQ items: ¿En qué consiste el proyecto final?, ¿Cuándo se comienza con el Proyecto?, ¿Se desarrolla el proyecto en grupo o indiv..., ¿Qué son los días de proyecto en el calen..., ¿Quién evalúa el Proyecto?
 - Workshops (2)**
 - FAQ items: ¿Qué es un Workshop?, ¿Cuándo serán los WorkShops?
- Hacking Day (3)**
 - FAQ items: ¿Qué es el Hacking Day?, ¿Cuándo será el Hacking Day?

Utiliza el **buscador** para buscar tu duda o consulta, o explorar la **base de conocimientos**, donde encontrarás la información por temáticas y categorías.



Hacer una consulta o solicitud

Tras pulsar (+) Nuevo Ticket de Ayuda, aparecerá la siguiente pantalla, donde podrás seleccionar el tipo de consulta (académica de bootcamps, de Boost Academy) o solicitud (tutoría específica) que quieras hacer.

Te permitirá indicar la prioridad, que nos ayudará a resolver las solicitudes más urgentes primero.

Enviar una consulta

Nombre *

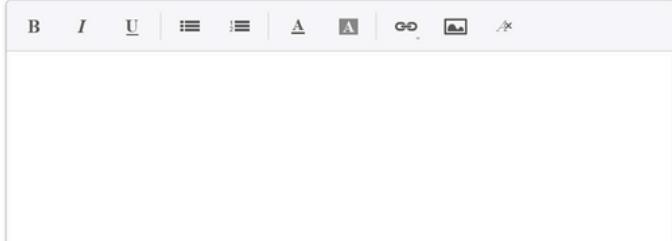
Edición *

Tipo *

Asunto *

Descripción *

B I U | = = | A A | GO



+ Adjuntar archivo

Prioridad *

ENVIAR CANCELAR

En el asunto podrás especificar sobre qué es tu consulta o solicitud y en la descripción podrás detallarlo.

Hacer una consulta o solicitud

Tendrás varios desplegables en los que tendrás que seleccionar una opción concreta:

Nombre *

crochado@gmail.com

Tipo *

Prioridad *

Bajo

Grupo *

Asunto *

Descripción *

+ Adjuntar archivo

ENVIAR CANCELAR

Edición *

Edición *

Tipo *

Asunto *

Descripción *

✓ ...

- Consulta académica (horarios, clases, calendario, justificación de ausencias...)
- Ayuda técnica Bootcamp**
- Consultas Proyecto Final de Bootcamp
- Consultas Boost Academy
- Consultas Empleabilidad
- Dispositivos: préstamos e incidencias
- Sugerencias, quejas y reclamaciones

En la sección EDICIÓN, selecciona el nombre de tu Bootcamp.

#>/<

HACK
A BOSS

Solicitud de tutoría

En el caso de que hagas una solicitud de tutoría, deberás detallar lo siguiente en la caja de descripción:

1. La duda concreta explicada lo más detalladamente posible.
2. Si es una tutoría vinculada con el proyecto y por lo tanto, será con el equipo de trabajo, deberás seleccionar en tipo de ticket: Consultas Proyecto Final de Bootcamp.

Enviar una consulta

Nombre *

Edición *

Tipo *

Asunto *

Descripción *

B I U | = = | A A | GO | A*

+ Adjuntar archivo

Prioridad *

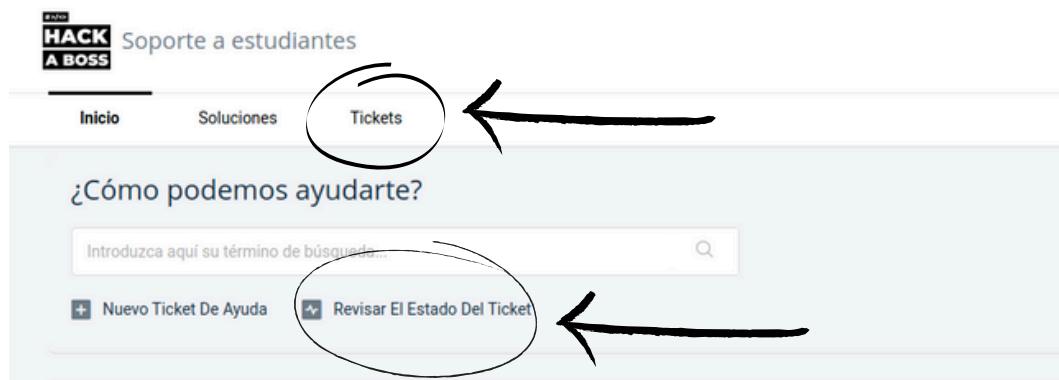
ENVIAR **CANCELAR**

Hacer seguimiento de la consulta

Recibirás un correo cuando tu consulta o solicitud se haya procesado.

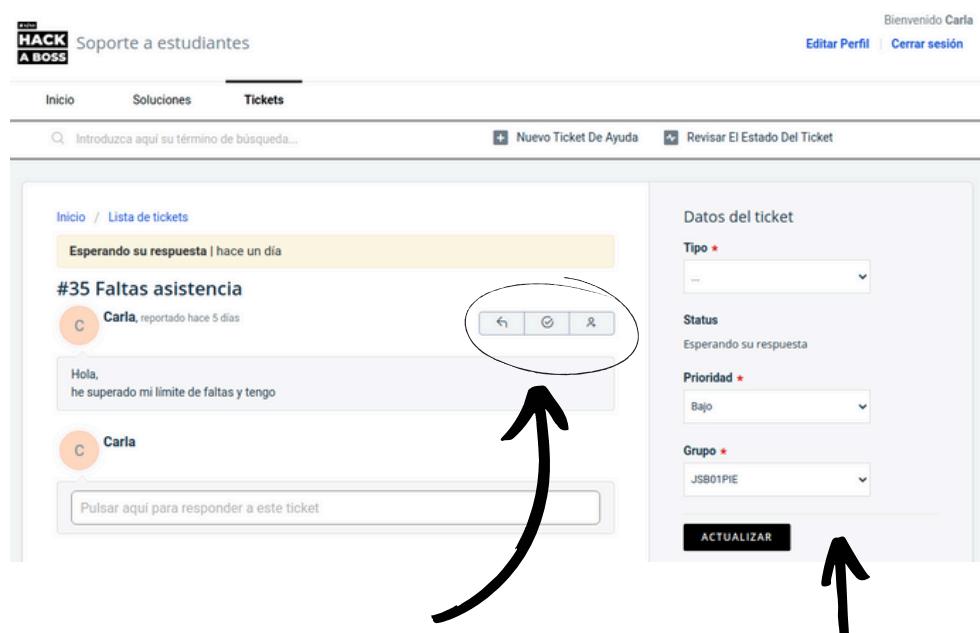
Cualquier cambio en el estado de la consulta se te notificará a través del correo electrónico con el que te registraste en la plataforma.

Además, desde la página principal de la plataforma podrás hacer un seguimiento de todas las consultas realizadas, pulsando en alguno de los siguientes botones:



Además, podrás añadir notas a tu consulta o editarla, en el caso de que quieras añadir o modificar lo que has escrito.

Para ello, deberás pinchar sobre la consulta que quieras editar.



Comentar, añadir notas o cancelar la consulta

Modificar datos de la consulta