



Manual del
Portal Clientes

Contenido

1. ¿Cómo acceder al Portal Clientes?	2
1.1. ¿Quieres ver un tutorial?	2
1.2. ¿Tienes cuenta creada?.....	2
1.3. ¿Accedes por primera vez?.....	2
2. ¿Qué puedes hacer en el Portal Clientes?	7
2.1. Mi cuenta	7
2.2. Consultas	9
2.3. Licencias.....	11
2.4. Más información	12

1. ¿Cómo acceder al Portal Clientes?

Para acceder al Portal Clientes dirígete a: <https://portalclientes.grupocastilla.es/>.

1.1. ¿Quieres ver un tutorial?

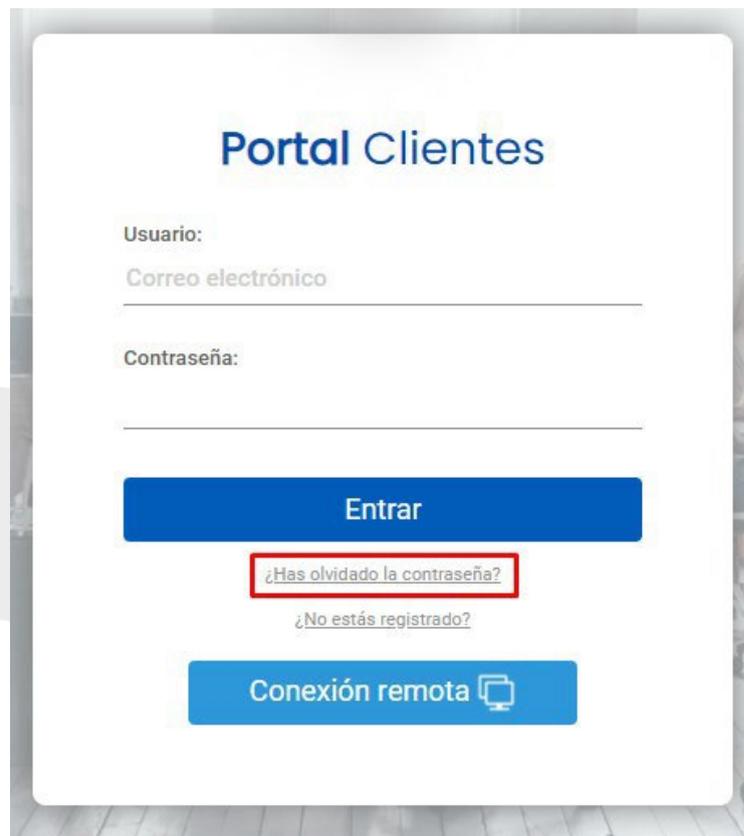
Si quieres conocer las principales características del Portal y conocer todo lo que puedes hacer en él, [pincha en este enlace](#).

1.2. ¿Tienes cuenta creada?

Debes hacer el *login* con tu usuario y contraseña.

1.3. ¿Accedes por primera vez?

La primera vez que accedas, debes clicar en el apartado “¿Has olvidado la contraseña?”



Portal Clientes

Usuario:
Correo electrónico

Contraseña:

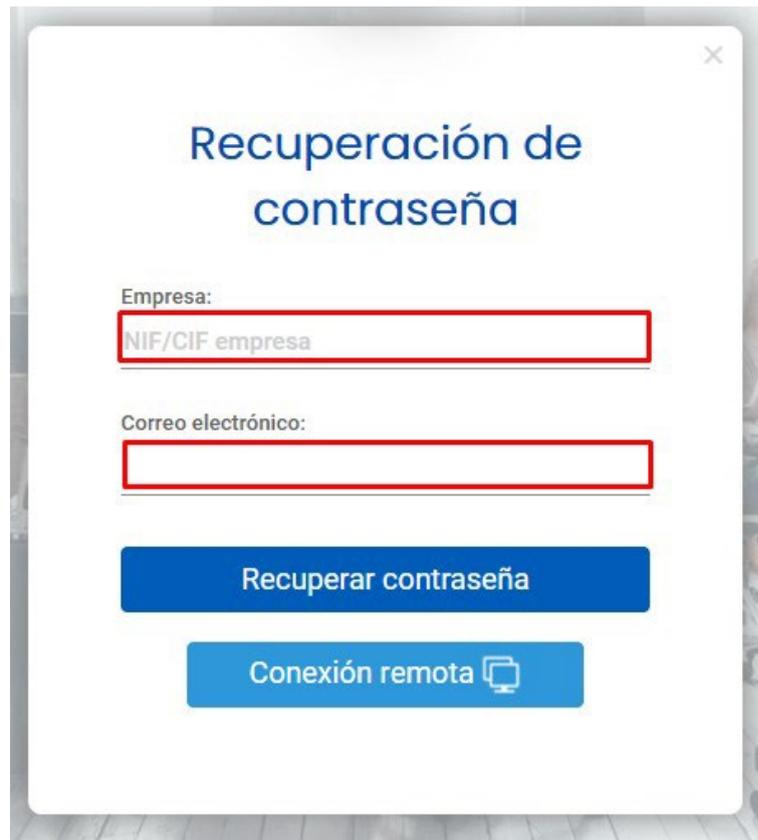
Entrar

¿Has olvidado la contraseña?

¿No estás registrado?

Conexión remota 

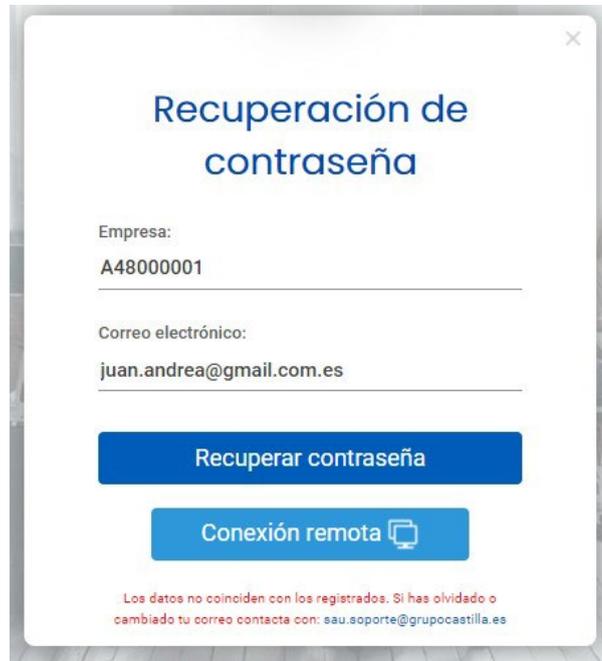
Aparecerá una pantalla en la que se solicitará el NIF de tu empresa, así como la cuenta de correo electrónico con la que vas a registrarte.



The screenshot shows a web form titled "Recuperación de contraseña" (Password Recovery). It contains two input fields: "Empresa:" with the placeholder text "NIF/CIF empresa" and "Correo electrónico:". Below the fields are two buttons: "Recuperar contraseña" (blue) and "Conexión remota" (light blue) with a computer icon. A close button (X) is in the top right corner.

Una vez rellenados los campos, clicar en *“Recuperar contraseña”*.

- Si el NIF es incorrecto o la cuenta de mail no está registrada en la base de datos de Grupo Castilla, nos mostrará el siguiente mensaje.



Recuperación de contraseña

Empresa:
A48000001

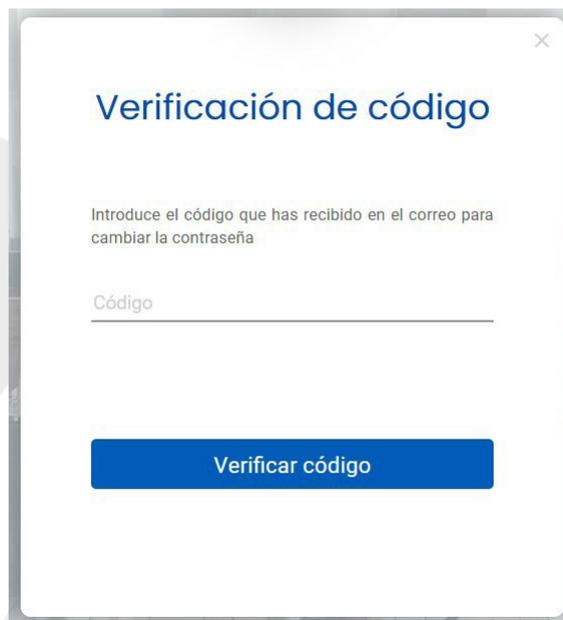
Correo electrónico:
juan.andrea@gmail.com.es

Recuperar contraseña

Conexión remota 

Los datos no coinciden con los registrados. Si has olvidado o cambiado tu correo contacta con: sau.soporte@grupocastilla.es

- Si los campos NIF y mail son correctos y están registrados en la base de datos de Grupo Castilla, mostrará la siguiente pantalla donde se solicita un código de registro que recibirás en la cuenta de correo electrónico que has introducido previamente.



Verificación de código

Introduce el código que has recibido en el correo para cambiar la contraseña

Código

Verificar código

Recibirás un correo electrónico como este:



Por último, una vez comprobado que el código introducido es correcto, se solicitará que especifiques una contraseña para poder acceder al Portal Clientes:



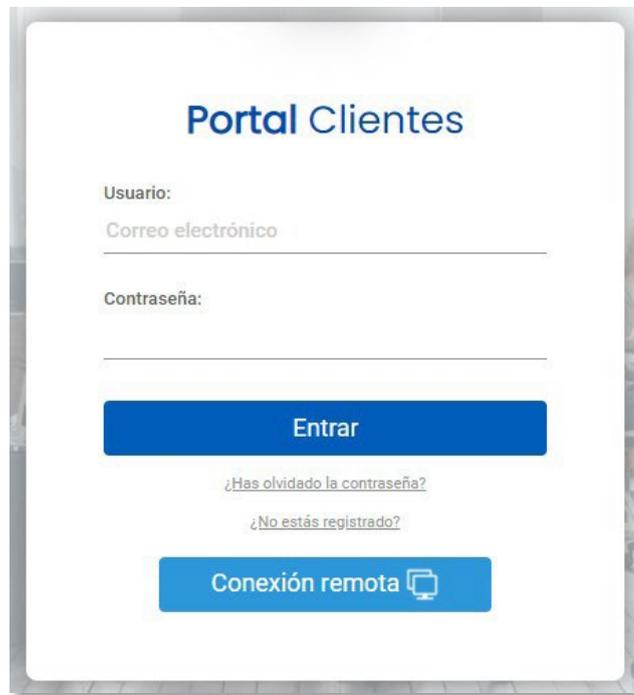
Restablecer
contraseña

Nueva contraseña:

Confirmar contraseña:

Cambiar contraseña

Realizados los pasos anteriores, solo quedará introducir el correo electrónico y la contraseña para poder acceder.



Portal Clientes

Usuario:
Correo electrónico

Contraseña:

Entrar

[¿Has olvidado la contraseña?](#)

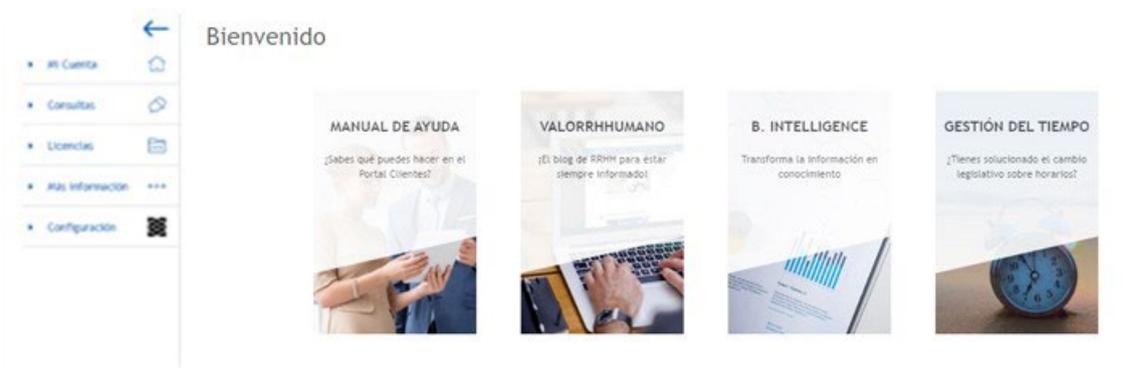
[¿No estás registrado?](#)

Conexión remota 

2. ¿Qué puedes hacer en el Portal Clientes?

El Portal Clientes es una herramienta que Grupo Castilla pone a tu disposición para que puedas acceder a información de interés, realizar consultas a nuestros especialistas, introducir incidencias o peticiones incluso acceder a documentación funcional de nuestras soluciones. A continuación, te explicamos cómo sacarle el máximo partido a la herramienta.

En la pantalla de inicio encontrarás información destacada como promociones, grabaciones de webinars, artículos sobre tendencias, etc. Podrás acceder al contenido haciendo clic en la información que te interese.



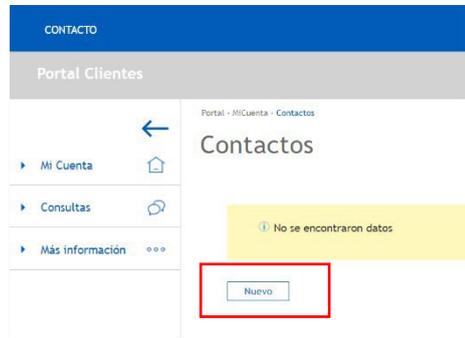
2.1. Mi cuenta

En el espacio “Mi cuenta” encontrarás los siguientes apartados:



1. En los “*Datos Empresa*”, podrás comprobar la información general de tu compañía. Comprueba que los datos sean correctos y si detectas algún dato a modificar, envía un correo electrónico a facturacion@grupocastilla.es indicando los cambios a realizar.
2. En el apartado “*Contactos*”, podrás consultar los miembros de tu organización registrados en las bases de datos de Grupo Castilla y cuáles pueden acceder al Servicio de Atención a Usuarios (SAU). Por este motivo, es necesario que los datos estén siempre actualizados.

Además, podrás crear nuevos contactos haciendo clic en “nuevo”.



A continuación, aparecerá el siguiente formulario, en el que hay que introducir los datos del nuevo contacto.

Contacto Nuevo

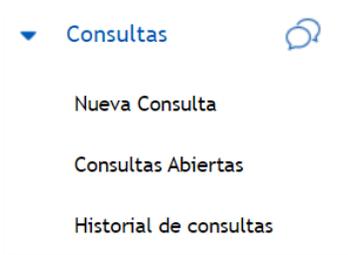
<input type="text" value="Selecciona un tratamiento"/>	<input type="text" value="Selecciona un tipo de usuario"/> ⓘ
<input type="text" value="Nombre.."/>	<input type="text" value="Apellidos.."/>
<input type="text" value="Cargo en la empresa.."/>	<input type="text" value="Selecciona un cargo"/>
<input type="text" value="Teléfono de contacto.."/>	<input type="text" value="Correo de contacto.."/>
<input type="text" value="Población.."/>	<input type="text" value="Selecciona un departamento"/>
<input type="text" value="Contraseña.."/>	<input type="text" value="Confirmar contraseña.."/>
Informático <input type="checkbox"/> No	Comunicar versiones <input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> ¿Deseas recibir información de Grupo Castilla por correo electrónico?	
<input type="checkbox"/> Declaro haber leído y aceptado las condiciones detalladas en el enlace de Ley de Protección de Datos	
<input type="button" value="Enviar"/> <input type="button" value="Borrar"/>	

Si quieres que este nuevo contacto pueda utilizar el Servicio de Atención a Usuarios (SAU) selecciona “usuario SAU” en el desplegable “selecciona un tipo de usuario”.

3. En el apartado “Mi Comercial” puedes consultar quién es tu persona de referencia en Grupo Castilla (tu Gerente de Cuentas), junto con sus datos de contacto.
4. Por último, en el apartado “Contratos Soporte” podrás consultar la relación de todos tus contratos de soporte (activos, caducados y agotados). Así como, conocer el detalle de las llamadas vinculadas a cada contrato, la vigencia, el saldo contratado y el saldo disponible clicando en el contrato de interés.

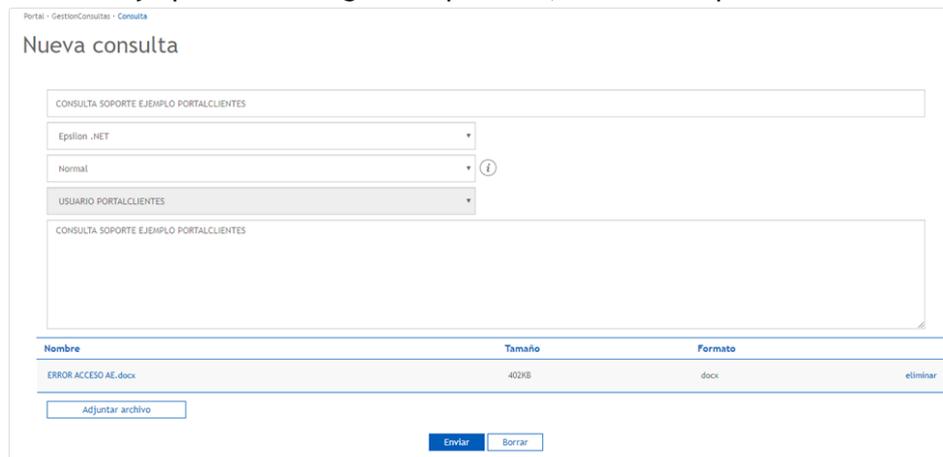
2.2. Consultas

En el espacio consultas podrás realizar las siguientes acciones:



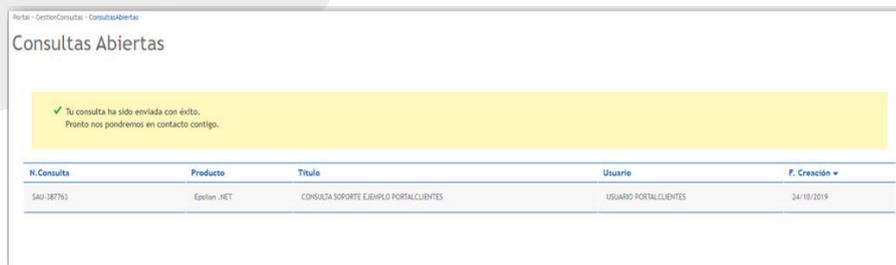
Este espacio será tu vía de comunicación con tu consultor SAU, para resolver cualquier tipo de consulta relacionada con tu programa.

1. Para crear una nueva consulta, tendrás que clicar en la pestaña “*Nueva consulta*” y aparecerá la siguiente pantalla, con los campos a rellenar.



Nombre	Tamaño	Formato	eliminar
ERROR ACCESO AE.docx	402KB	docx	eliminar

Una vez creada, aparecerá la siguiente pantalla de confirmación y tu consulta se asignará a uno de nuestros consultores, quién se encargará de resolverla lo antes posible.



N. Consulta	Producto	Título	Usuario	F. Creación
SAU-38793	Epsilon .NET	CONSULTA SOPORTE EJEMPLO PORTALCLIENTES	USUARIO PORTALCLIENTES	24/10/2019

Además, recibirás un correo de confirmación del registro de tu nueva consulta.




 sau.soporte@grupocastilla.es


 902 021 022

Consulta SAU-387763: CONSULTA SOPORTE EJEMPLO PORTALCLIENTES

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Apreciado cliente,

Le comunicamos que se ha registrado correctamente su consulta con título "CONSULTA SOPORTE EJEMPLO PORTALCLIENTES"
El número de su consulta es: **SAU-387763**.

Detalles de la consulta

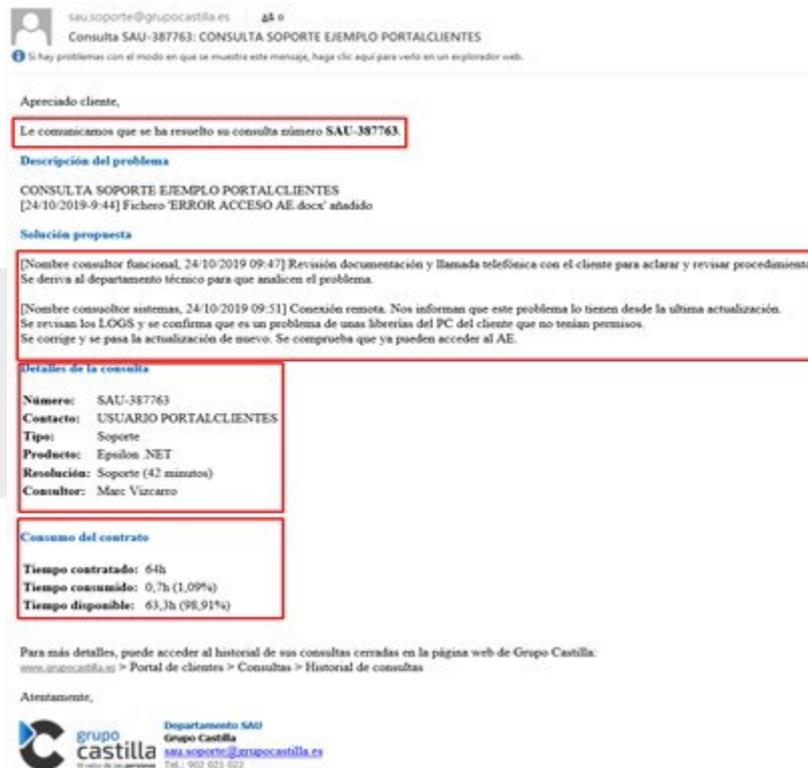
Número: SAU-387763
Contacto: USUARIO PORTALCLIENTES
Tipo: Soporte
Producto: Epsilon .NET

Atentamente,



Departamento SAU
Grupo Castilla
sau.soporte@grupocastilla.es
 Tel.: 902 021 022

Al finalizar tu consulta, el sistema enviará un nuevo correo al contacto asociado a la misma, indicando la solución propuesta, el detalle y el consumo.




 sau.soporte@grupocastilla.es


 902 021 022

Consulta SAU-387763: CONSULTA SOPORTE EJEMPLO PORTALCLIENTES

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Apreciado cliente,

Le comunicamos que se ha resuelto su consulta número SAU-387763.

Descripción del problema

CONSULTA SOPORTE EJEMPLO PORTALCLIENTES
 [24/10/2019-9:44] Fichero 'ERROR ACCESO AE.docx' anadido

Solución propuesta

[Nombre consultor funcional, 24/10/2019 09:47] Revisión documentación y llamada telefónica con el cliente para aclarar y revisar procedimiento. Se deriva al departamento técnico para que analicen el problema.

[Nombre consultor sistemas, 24/10/2019 09:51] Conexión remota. Nos informan que este problema lo tienen desde la última actualización. Se revisan los LOGS y se confirma que es un problema de unas librerías del PC del cliente que no tenían permisos. Se corrige y se pasa la actualización de nuevo. Se comprueba que ya pueden acceder al AE.

Detalles de la consulta

Número: SAU-387763
Contacto: USUARIO PORTALCLIENTES
Tipo: Soporte
Producto: Epsilon .NET
Resolución: Soporte (42 minutos)
Consultor: Marc Vizcarro

Consumo del contrato

Tiempo contratado: 64h
Tiempo consumido: 0,7h (1,09%)
Tiempo disponible: 63,3h (98,91%)

Para más detalles, puede acceder al historial de sus consultas cerradas en la página web de Grupo Castilla:
www.grupocastilla.es > Portal de clientes > Consultas > Historial de consultas

Atentamente,



Departamento SAU
Grupo Castilla
sau.soporte@grupocastilla.es
 Tel.: 902 021 022

2. Podrás acceder a todas tus consultas SAU abiertas en la pestaña “*Consultas abiertas*”.
3. Por último, en la pestaña “*Historial de consultas*”, podrás encontrar todo el historial de consultas, incluidas las cerradas.

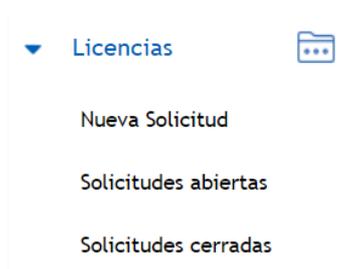
Historial Consultas

N.Consulta	Tipo	Título	Usuario	F. Registro	F. Cierre	Severidad	Duración(Fact.)
SAU [REDACTED]	Mantenimiento	LANZAMIENTO IT (COVID19) A SEGURIDAD SOCIAL	[REDACTED]	19/03/2020	24/03/2020	Alta	5m
SAU [REDACTED]	Soporte	TRASPASAR PREDEFINIDO ACCIDENTE (COVID19) AL MODULO DE GESTION DE AUSENCIAS	[REDACTED]	19/03/2020	19/03/2020	Alta	22m
SAU [REDACTED]	Soporte	Ayuda Predefinido Anticipos	[REDACTED]	19/03/2020	19/03/2020	Normal	181m
SAU [REDACTED]	Mantenimiento	MODULO ERTE	[REDACTED]	17/03/2020	18/03/2020	Alta	7m
SAU [REDACTED]	Soporte	Ayuda embargos	[REDACTED]	13/03/2020	13/03/2020	Normal	30m
SAU [REDACTED]	Soporte	Complementos negativos marcados - descuento en nómina y seguros sociales	[REDACTED]	21/02/2020	21/02/2020	Alta	15m
SAU [REDACTED]	Soporte	Complementos negativos marcados - descuento en nómina y seguros sociales	[REDACTED]	20/02/2020	21/02/2020	Alta	62m

Mostrar todo

2.3. Licencias

En el espacio “*Licencias*”, encontrarás las siguientes opciones:



En este espacio podrás solicitar nuevas licencias o solicitar modificaciones sobre las activas.

1. Para realizar una nueva solicitud accederás a la pestaña “*Nueva solicitud*”. Una vez dentro, te aparecerá la siguiente pantalla, que tendrás que rellenar para poder enviar tu solicitud.

Portal - Licencias - Licencia

Nueva Licencia

Título..	
Selecciona un producto	Selecciona un contacto
Selecciona un motivo	Compartida
Código de registro..	Terminal Server <input type="checkbox"/> No
Número de PCs..	Licencia ASP <input type="checkbox"/> No
Observaciones..	

Cuando finalices tu solicitud aparecerá una pantalla de confirmación y recibirás un correo en la cuenta asociada a la solicitud.

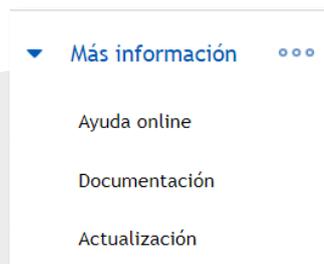
2. Una vez creada tu solicitud la encontrarás en la pestaña “*Solicitudes abiertas*”.
3. En el momento en que la solicitud haya sido finalizada por el consultor, recibirás un correo con la confirmación y la podrás encontrar, junto a todas tus solicitudes cerradas en la pestaña “*Solicitudes cerradas*”.

Podrás recuperar la información de tu solicitud haciendo clic en la solicitud que te interese.

Licencia: SAU [REDACTED], terminada	
TÍTULO MODULO ERE	
PRODUCTO Epsilon	CONTACTO [REDACTED]
MOTIVO Licencia nueva	TERMINAL SERVER No
CODIGO DE REGISTRO 325353356	LICENCIA ASP -
NÚMERO PCs -	TIPO INSTALACIÓN Compartida
OBSERVACIONES	

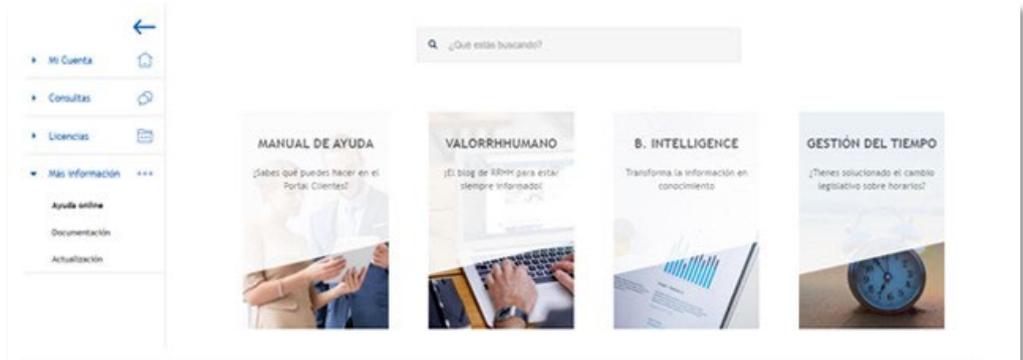
2.4. Más información

En el espacio “*Más información*” podrás acceder a las siguientes pestañas:



1. Desde la pestaña “*Ayuda online*” podrás acceder al gestor documental con información técnica y funcional de tu programa, que te permitirá sacar mayor provecho de la herramienta.

Al hacer clic en la pestaña “Ayuda online”, te aparecerá la siguiente pantalla con acceso a la información más relevante, agrupada por temáticas.



- Si no te aparece la información que estás buscando, puedes realizar tu búsqueda de manera manual, en el buscador. “¿Qué estás buscando?”.

2. En la pestaña “Documentación” encontrarás información genérica relativa a las condiciones de los contratos de servicio, etc.

Documentación general	
Nombre	Fecha de publicación
Servicios mantenimiento y soporte.pdf	En vigor
Plazos comunicaciones medidas extraordinarias Covid19.pdf	22/04/2020
F.A.Q.s ERTE COVID-19.docx	22/04/2020

3. En la pestaña “Actualización” tendrás siempre disponibles las nuevas actualizaciones de tu programa.

En cada actualización encontrarás un fichero PDF, con la información de la actualización y el manual para que puedas realizar su instalación.

Nombre	Versión	Mida	Fecha	Fichero
Epsilon3	03.03.34.0125	3 MB	24/04/2020	Epsilon3_3.03.34.0125.pdf
Epsilon3	02.03.34.0036	6 MB	20/01/2020	Epsilon3_3.03.34.0036.pdf
EpsilonAct	03.03.34.0036	36 MB	20/12/2019	EpsilonAct_3.03.34.0036.exe
EpsilonModulos	03.03.34.0036	70 MB	20/12/2019	EpsilonModulos_3.03.34.0036.exe
EpsilonNET	03.03.34.0036	37 MB	20/12/2019	EpsilonNET_3.03.34.0036.exe
EpsilonAct	03.03.34.0000	298 MB	21/11/2019	EpsilonAct_3.03.34.0000.exe
EpsilonModulos	03.03.34.0000	256 MB	21/11/2019	EpsilonModulos_3.03.34.0000.exe