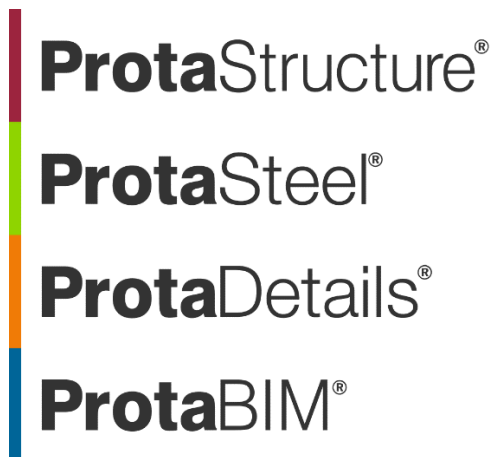




Centro de ayuda de Prota

Guía del usuario final

Versión 1.0

24 julio 2023

Póngase en contacto con nosotros para sus consultas de formación y soporte técnico

asiasupport@protasoftware.com

globalsupport@protasoftware.com

Limitación de responsabilidades

Prota no se hace responsable de ninguna pérdida causada por errores de documentación, software o uso.

Además de los Términos del Acuerdo de Licencia de Prota, es responsabilidad del usuario

- para comprobar los resultados generados por la documentación y el software,
- asegurarse de que los usuarios del software y sus supervisores tengan las capacidades técnicas adecuadas,
- asegurarse de que el software se utiliza correctamente de acuerdo con el manual de referencia y la documentación,

Propiedad intelectual

ProtaStructure es una marca registrada de **Prota Software Inc.** y todos los derechos de propiedad intelectual pertenecen a **Prota Software Inc.** La documentación, la capacitación y los manuales de referencia y cualquier componente del programa no se pueden copiar, distribuir y utilizar en violación del acuerdo de licencia.

Marcas

ProtaStructure®, **ProtaDetails®**, **ProtaSteel®** y **ProtaBIM®** son marcas comerciales registradas de Prota Software Inc. El logotipo de Prota es una marca comercial de Prota Software Inc.

Tabla de contenido

Bienvenido al Centro de Ayuda de Prota	4
Bueno, ¿cómo debe ser un servicio de soporte técnico exitoso?	4
Métodos de soporte tradicionales: por teléfono o correo electrónico	4
Un enfoque moderno para los servicios de soporte: Centro de ayuda de Prota	5
Base de conocimientos actualizada	5
Foros de la comunidad de usuarios de Prota.....	6
Soporte de autoservicio.....	6
Ticket de soporte	6
Introducción	7
¿Cuáles son los beneficios del Centro de ayuda de Prota?	7
Base de conocimientos	9
Foros de la comunidad de usuarios de Prota.....	11
¿Cómo crear temas de foro?	12
Reglas del foro	13
Moderación del foro	13
¿Cómo crear un ticket de soporte?	13
Pasos y recomendaciones al enviar un ticket de soporte	13
Seguimiento y ciclo de vida de los tickets de soporte.....	16
Gracias... ..	19

Bienvenido al Centro de Ayuda de Prota

Como el equipo de Prota, nuestra principal prioridad es ofrecer una excelente experiencia post-venta al cliente y servicios de soporte técnico para nuestros clientes. Para este propósito, hemos estado invirtiendo sustancialmente en nuestro equipo de soporte técnico e infraestructura tecnológica.

Entendemos que la calidad del soporte técnico es el factor principal para mantener la satisfacción y lealtad del cliente. Siempre esforzándonos por obtener el mejor soporte técnico, estamos orgullosos de presentar nuestro nuevo **Centro de Ayuda Prota**, que se basa en nuestros años de experiencia en servicio al cliente.

Creemos firmemente que una vez que entienda cómo funcionan los servicios y procesos de soporte, estará más dispuesto y equipado para reclamar lo mejor.

Bueno, ¿cómo debe ser un servicio de soporte técnico exitoso?

Investigaciones recientes proporcionan resultados muy interesantes sobre este tema. Según un estudio realizado por 'Dimensional Research', las siguientes consideraciones se destacan como las más importantes a la hora de definir un servicio de soporte técnico excelente:

1. El problema se resolvió rápidamente
2. La persona que me ayudó fue amable
3. El problema se resolvió en una interacción, sin pasar a varias personas.

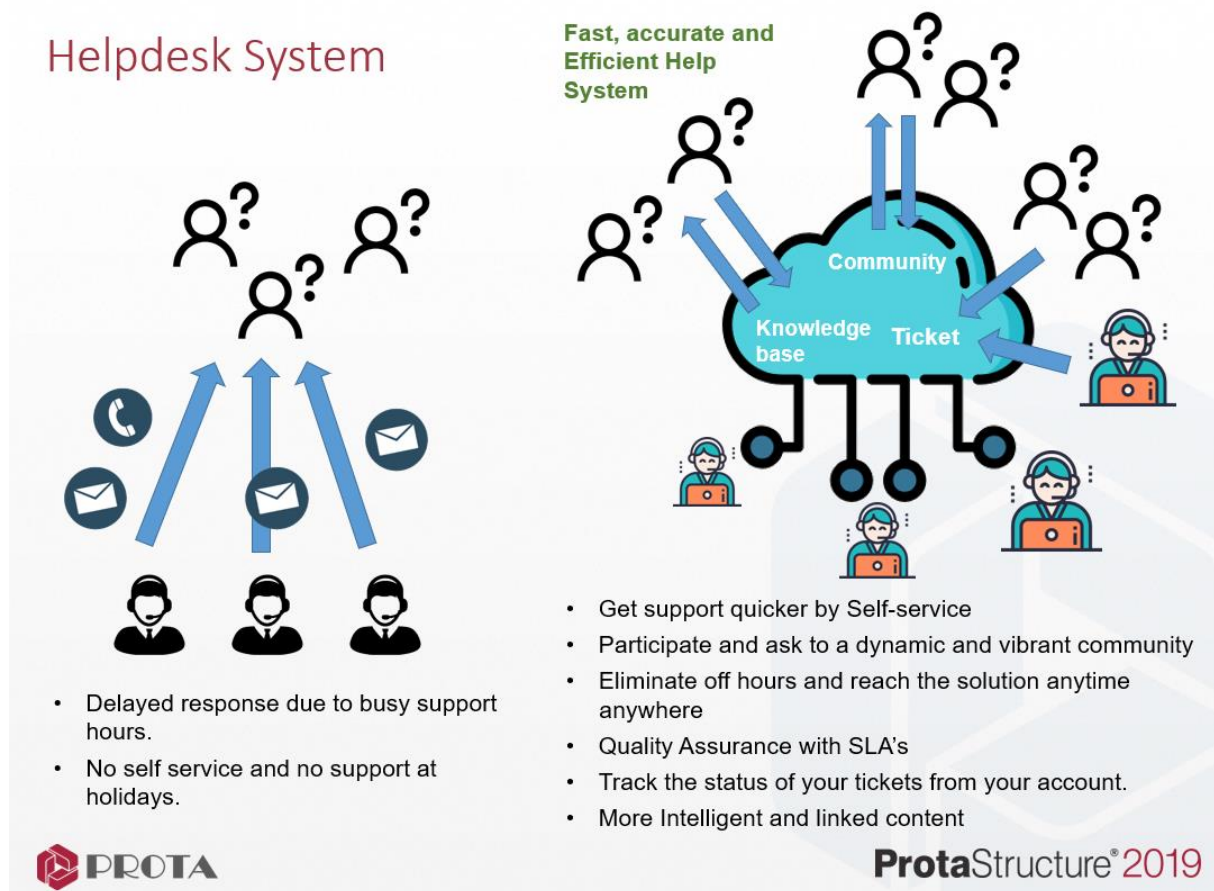
Métodos de soporte tradicionales: por teléfono o correo electrónico

Los métodos de soporte tradicionales, como el soporte telefónico o por correo electrónico, están **lejos de ser métodos medibles y efectivos**. Aunque estos métodos son adecuados para las empresas de pequeña escala, es bastante ineficaz para las empresas medianas y grandes con amplias bases de usuarios como Prota. Varias investigaciones muestran que estos métodos están disminuyendo tanto la satisfacción de los usuarios como de los especialistas de soporte técnico a largo plazo, además de dificultar bastante la **realización de mediciones tangibles de éxito dentro del negocio**.

El soporte técnico por teléfono requiere mucho tiempo y es ineficaz tanto para el usuario final como para el especialista en soporte técnico. En general, la mayoría de los especialistas de soporte técnico solo pueden gastar sus energías y tiempo limitados en unos pocos usuarios, lo que a su vez crea una dificultad para los otros usuarios que esperan en la línea. Además de eso, cuando los problemas no se resuelven o el mismo agente de soporte no es accesible, los usuarios explican el mismo problema una y otra vez.

Los servicios de soporte técnico prestados por correo electrónico son generalmente una forma más efectiva que el soporte telefónico. Sin embargo, también hay algunos problemas en este método, como correos electrónicos rebotados, perdidos o spam. Además, las solicitudes de soporte técnico por correo electrónico **no pueden ser rastreadas correctamente por el usuario final**. También lleva mucho tiempo y es ineficaz tratar de distribuir correos electrónicos de soporte a especialistas de soporte o transmitir la información adecuada al usuario final cuando se proporciona soporte por correo electrónico.

En las dos herramientas convencionales de soporte al cliente mencionadas anteriormente, es casi imposible rastrear **el ciclo de vida de la solicitud de soporte** e integrarse directamente con los sistemas CRM. **Los conflictos** se producen cuando más de un especialista de soporte técnico proporciona soporte técnico al mismo usuario. Una solicitud de soporte también podría quedar sin respuesta debido a estos enfrentamientos. **Además, responder a las mismas preguntas con las mismas respuestas** una y otra vez impide una base de conocimientos corporativa sostenible. **La ausencia de una base de conocimientos corporativos** es el mayor obstáculo para que el usuario final obtenga un servicio de soporte técnico rápido y eficiente. Lo más importante es que, en los métodos de soporte tradicionales, el usuario final debe esperar hasta las horas de trabajo de la empresa para tener servicios de soporte técnico.



Un enfoque moderno para los servicios de soporte: Centro de ayuda de Prota

Para minimizar los problemas causados por los métodos de soporte tradicionales mencionados anteriormente y colocar al usuario en el centro de su enfoque, se creó el **Centro de Ayuda de Prota**.

Base de conocimientos actualizada

Puede navegar a través de nuestra colección de artículos sobre nuestras soluciones tecnológicas en el Centro de ayuda de Prota. Todo lo que tienes que hacer es buscar el tema de tu interés.

Foros de la comunidad de usuarios de Prota

Los foros de la comunidad pueden considerarse como una parte esencial del soporte de autoservicio. En los foros de la comunidad de usuarios de Prota, puede responder preguntas, agregar comentarios y encontrar respuestas mirando los temas existentes. También puede compartir su experiencia con otros usuarios y crear nuevos temas. El conocimiento solo mejora cuando se comparte.

Soporte de autoservicio

La base de conocimientos y los foros de la comunidad de usuarios crean juntos la columna vertebral del soporte de autoservicio para nuestros usuarios. Cuando esté a punto de enviar un ticket o hacer una búsqueda rápida, las palabras clave que haya ingresado se buscarán automáticamente en todo el centro de soporte para sugerirle una solución instantánea y ahorrarle un tiempo valioso. También puede intercambiar información con usuarios más experimentados y obtener respuestas a sus preguntas de inmediato. No necesita ingenieros de soporte de Prota para ninguno de estos. Puede obtener ayuda durante los fines de semana o en cualquier momento en el Centro de ayuda de Prota.

Ticket de soporte

No se preocupe si no puede encontrar la respuesta que está buscando en los foros de la comunidad y la base de conocimientos. Todo lo que tiene que hacer es crear un **ticket de soporte**. Cuando comienzas a crear tu ticket de soporte, tus palabras clave se analizan y los artículos relacionados de los foros de la comunidad y la base de conocimientos se recomiendan automáticamente para ti. Por lo tanto, puede encontrar la respuesta que ha estado buscando en estos artículos recomendados.

Además, el ticket de soporte que creó automáticamente se asignará automáticamente a uno de los especialistas de soporte de Prota y podrá realizar fácilmente un seguimiento del estado (ciclo de vida) de su ticket de soporte en el Centro de ayuda de Prota.

Esperamos que aproveche al máximo el Centro de ayuda de Prota.

Mis mejores deseos,

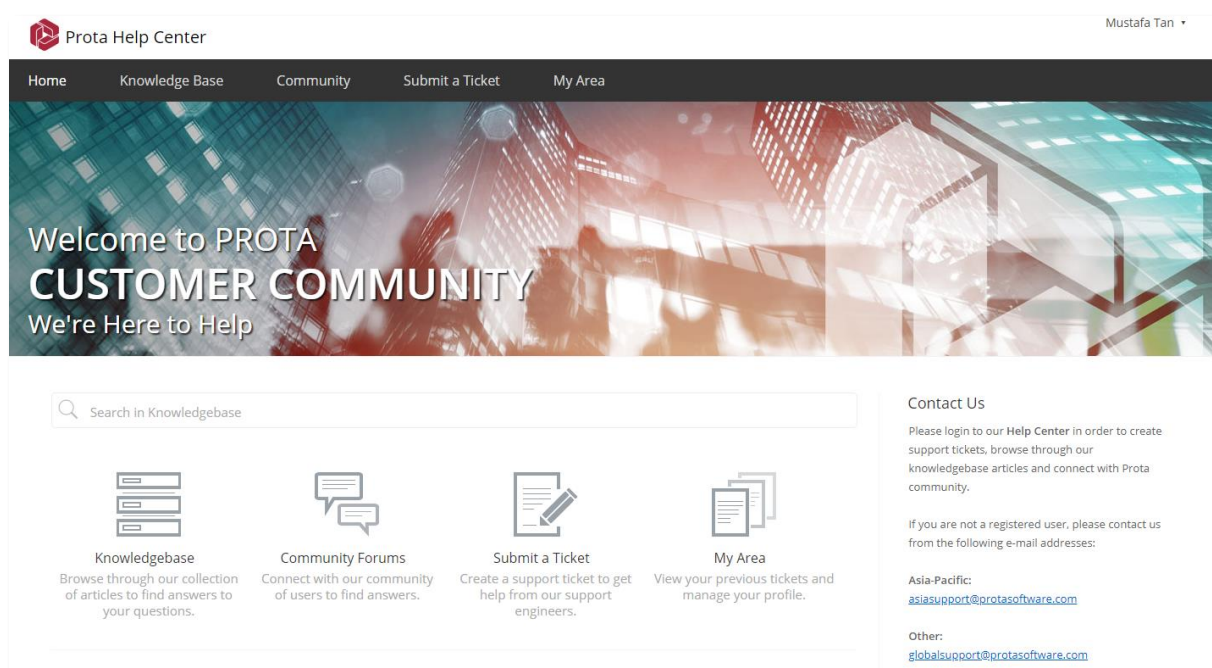
Equipo Prota

Introducción

El nuevo **Centro de Ayuda de Prota** se puso en servicio en junio de 2019. Nuestros usuarios ahora pueden enviar y hacer un seguimiento de sus consultas de soporte técnico a través de este sistema.

El Centro de ayuda de Prota ha sido diseñado específicamente para usuarios de ProtaStructure. Los usuarios de ProtaStructure deben iniciar sesión en el sistema con sus credenciales. El sistema está cerrado para todos, excepto para los usuarios con licencia de ProtaStructure. Si no conoce su nombre de usuario y contraseña, póngase en contacto con nuestro equipo de soporte en globalsupport@protasoftware.com o asiassupport@protasoftware.com

Puede comunicarse con el **Centro de ayuda de Prota** a través de <https://support.protasoftware.com>.



¿Cuáles son los beneficios del Centro de ayuda de Prota?

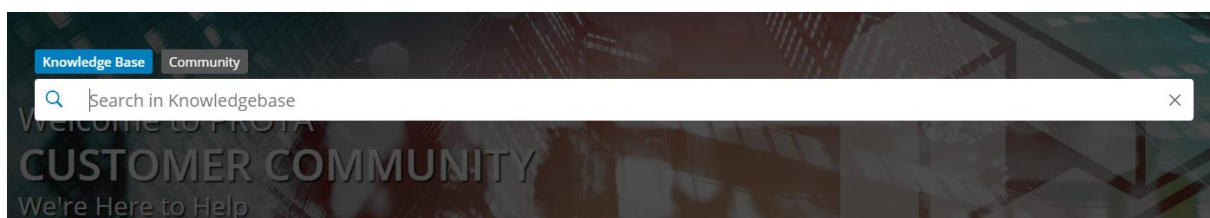
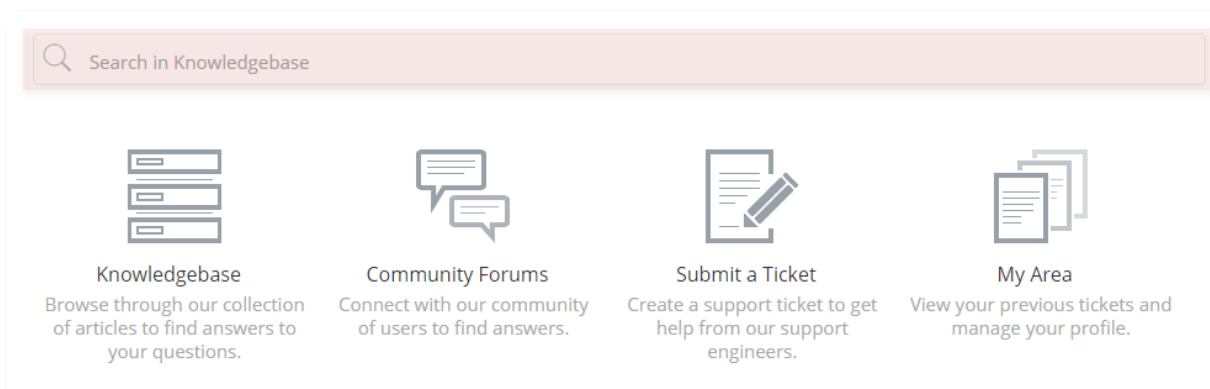
El Centro de Ayuda de Prota ha sido diseñado para que usted obtenga sus respuestas a sus preguntas sobre las soluciones tecnológicas de Prota lo más rápido posible. El Centro de soporte de Prota mantiene tickets de soporte, artículos de la base de conocimientos y foros de la comunidad uno al lado del otro de manera integrada para ofrecerle un soporte de autoservicio instantáneo y ahorrarle un tiempo valioso. Puede hacer lo siguiente en el Centro de ayuda de Prota;

- Utilice palabras clave **para navegar** por todo el Centro de ayuda de Prota para encontrar respuestas a sus preguntas. Se buscarán automáticamente en toda la **base de conocimientos** y **en los foros de la comunidad** para sugerir el contenido relacionado según sus necesidades.
- Navegue a través de nuestra **colección de artículos de la base de conocimiento** para encontrar respuestas a sus preguntas.

- Haga preguntas en **los foros de la comunidad** y comparta información fácilmente. Su pregunta ya podría ser respondida en foros. Alternativamente, también puede ayudar a sus colegas que tienen preguntas similares con usted.
- **Cree un ticket de soporte** para obtener ayuda del equipo de soporte de Prota.
- Vea sus boletos anteriores y **haga un seguimiento de su estado**.
- Gestiona tu **perfil**.
- Gana **puntos de experiencia** simplemente publicando artículos, comentando o votando otros artículos en los foros de la comunidad.
- Ayúdenos a aumentar la calidad de nuestro Servicio de Soporte Técnico simplemente enviando la **Mini Encuesta de Satisfacción del Cliente** después de cada soporte que reciba de nuestro equipo. También puede realizar un seguimiento de la satisfacción general del usuario a través del Centro de ayuda de Prota.
- La forma más rápida de llegar a la información que está buscando: **Búsqueda con palabras clave**.

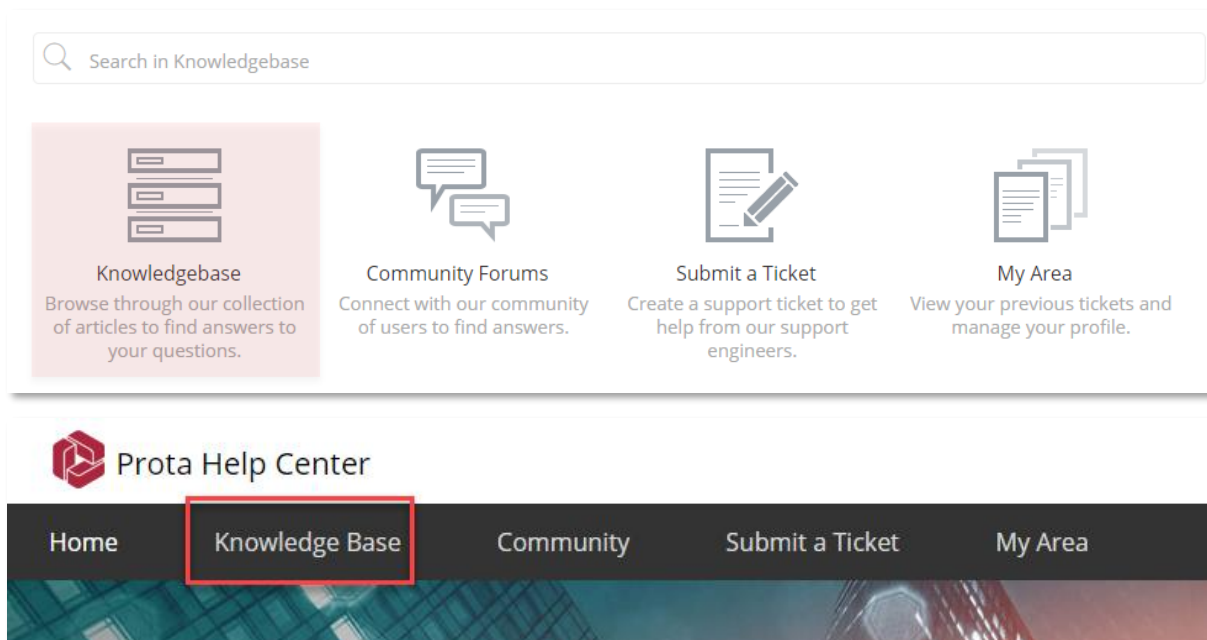
La forma más rápida que le recomendamos que encuentre una respuesta a su pregunta en el Centro de ayuda de Prota es navegar a través de la **base de conocimiento y los foros de la comunidad** antes de enviar un ticket. En este caso, las posibilidades de que encuentre la respuesta más rápida a su pregunta aumentan.

Para ello, haga clic en **Buscar** en la página principal. Se le sugerirá contenido relevante en función de sus palabras clave.

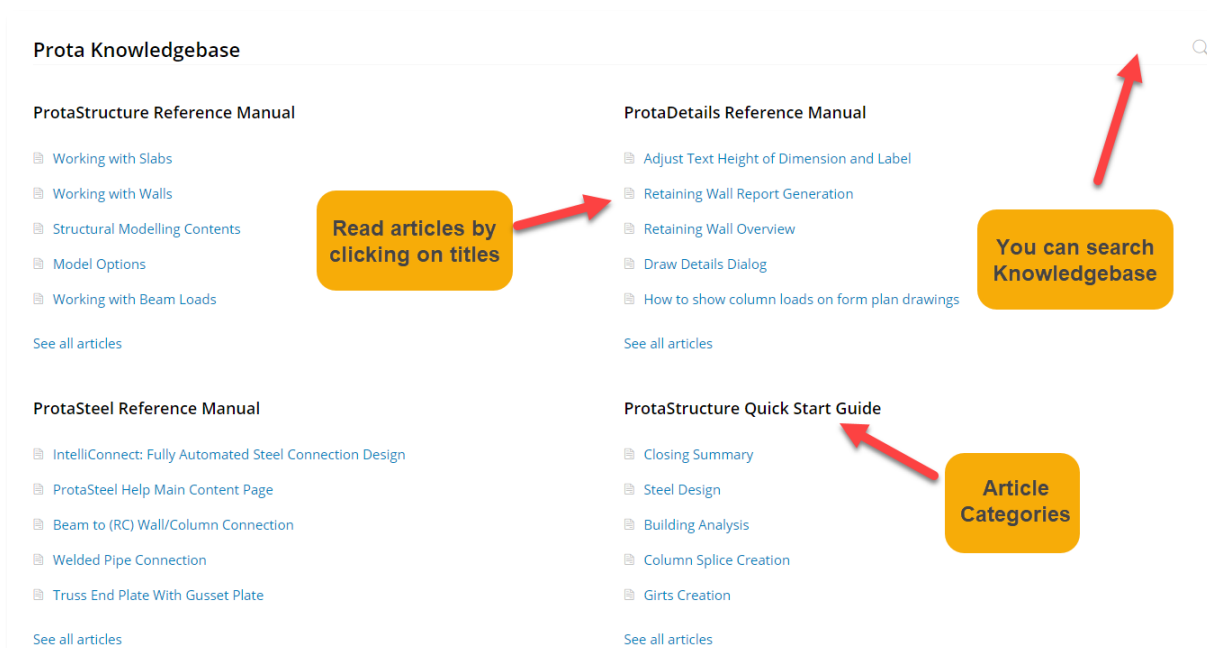


Konwledgebase

Para acceder a todos los artículos de la base de conocimientos, haga clic en el icono **"Base de conocimiento"** que se encuentra en el lado izquierdo o en el menú superior de la página principal.



Puede pensar en la sección **Base de conocimiento** como una enciclopedia. Para aprovechar al máximo las **soluciones de software** ProtaStructure, ProtaDetails, ProtaSteel y ProtaBIM, puede aprovechar las **guías de** inicio rápido, las técnicas de modelado y los manuales de referencia que se clasifican como categorías dentro de la plataforma de la base de conocimiento. Simplemente puede hacer clic para leer los artículos que le interesan.



Prota Knowledgebase

ProtaStructure Reference Manual

ProtaDetails Reference Manual

ProtaSteel Reference Manual

Welcome to ProtaSteel Help

User Interface

Modelling & Detailing

Steel Connection

Manual Connection Detailing

Engineering Drawings

Shortcut Keys

Frequently Asked Questions

ProtaStructure Quick Start Guide

ProtaDetails Quick Start Guide

ProtaSteel Quick Start Guide

Article Tree

Knowledge Base > Prota Knowledgebase > ProtaSteel Reference Manual > Modelling & Detailing

IntelliConnect: Fully Automated Steel Connection Design

Print

Table of contents

- Why use IntelliConnect?
- IntelliConnect Scope
- Cases covered
- How to use
- Purlin Example
- Beam – Column – Brace Example
- IntelliConnect and Connection Ordering

IntelliConnect automatically assesses joints to your preferences, batch creates and designs steel connections. It covers a wide range of simple, moment, splice and weld connections. It considers constructability by intelligently arranging and configuring all the components of the connections without user intervention. This results in huge improvement in productivity as it minimizes time required to manually create & correct these connections.

In ProtaSteel, steel connections can be designed and detailed very easily, simply by selecting the connecting members and using the available connection macros. Compared to manual 2D detailing and hand-calculations, this method of insertion is very efficient. However, repeating this process for the same type of connections, can still be time consuming. For that reason, IntelliConnect technology has been developed.

IntelliConnect is a powerful tool that automatically connects the entire structure with the connection of choice . Simply select the members and nodes you want to connect together. IntelliConnect will handle the rest by conforming to user preferences and design overrides.

In summary, connection design should be initiated from the main connections. IntelliConnect can be triggered on grid and storey basis. The girt, purlin and sag rod connections can follow. Batten plate connections should be created finally.

steel design intellconnect steel connections artificial intelligence constructability

Updated: 7 hours ago

1

0

Click 'Thumbs Up' icon if the article was helpful

Share

List additional articles by clicking on tags

Related Articles

- Intellconnect for fully automated steel connection design
- Steel Connections
- Steel Connection Scope and Assumptions
- Connections Macro
- Fin Plate Connection

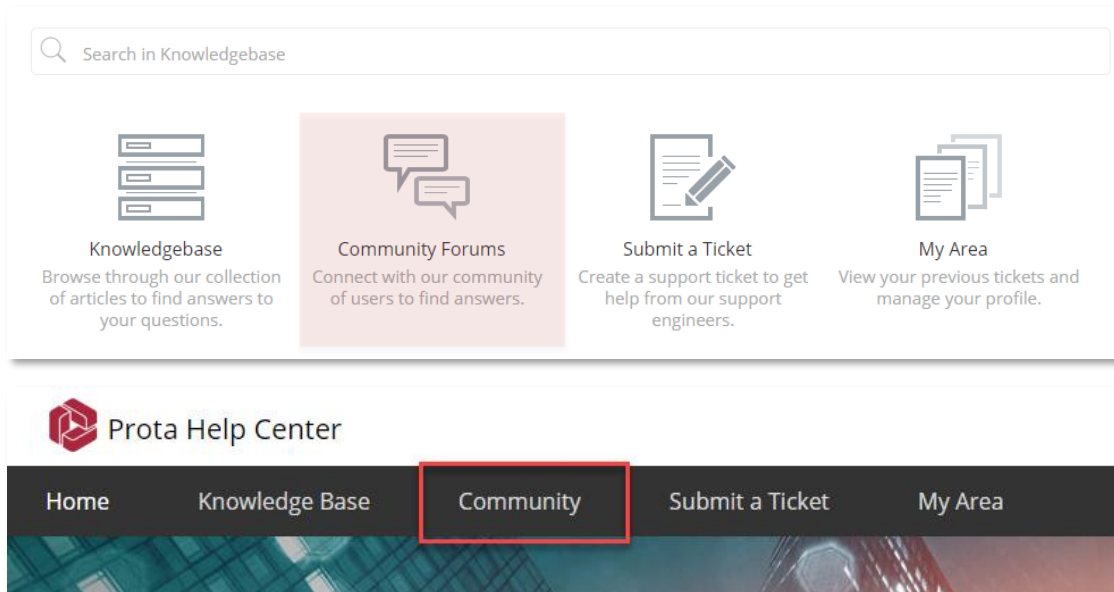
Related Articles are automatically listed

Share the Article

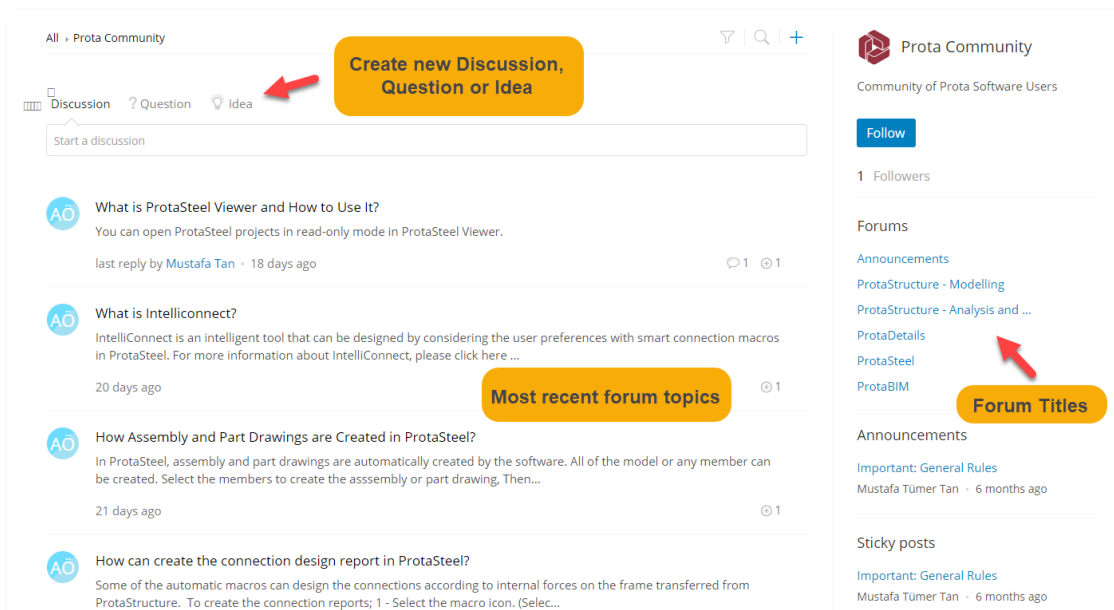
Foros de la comunidad de usuarios de Prota

Los foros de la comunidad de usuarios de Prota han sido diseñados para permitir a los usuarios de Prota compartir sus conocimientos e información sobre los temas relacionados con la ingeniería civil y las soluciones de software de Prota. Los foros no están dirigidos directamente a consultas de soporte técnico. Recomendamos la sección "**Enviar un ticket**" para sus solicitudes de soporte técnico.

Para ver los foros, haga clic **en la sección "Foros de la comunidad"** que se encuentra en el lado derecho o en el menú superior de la página principal.



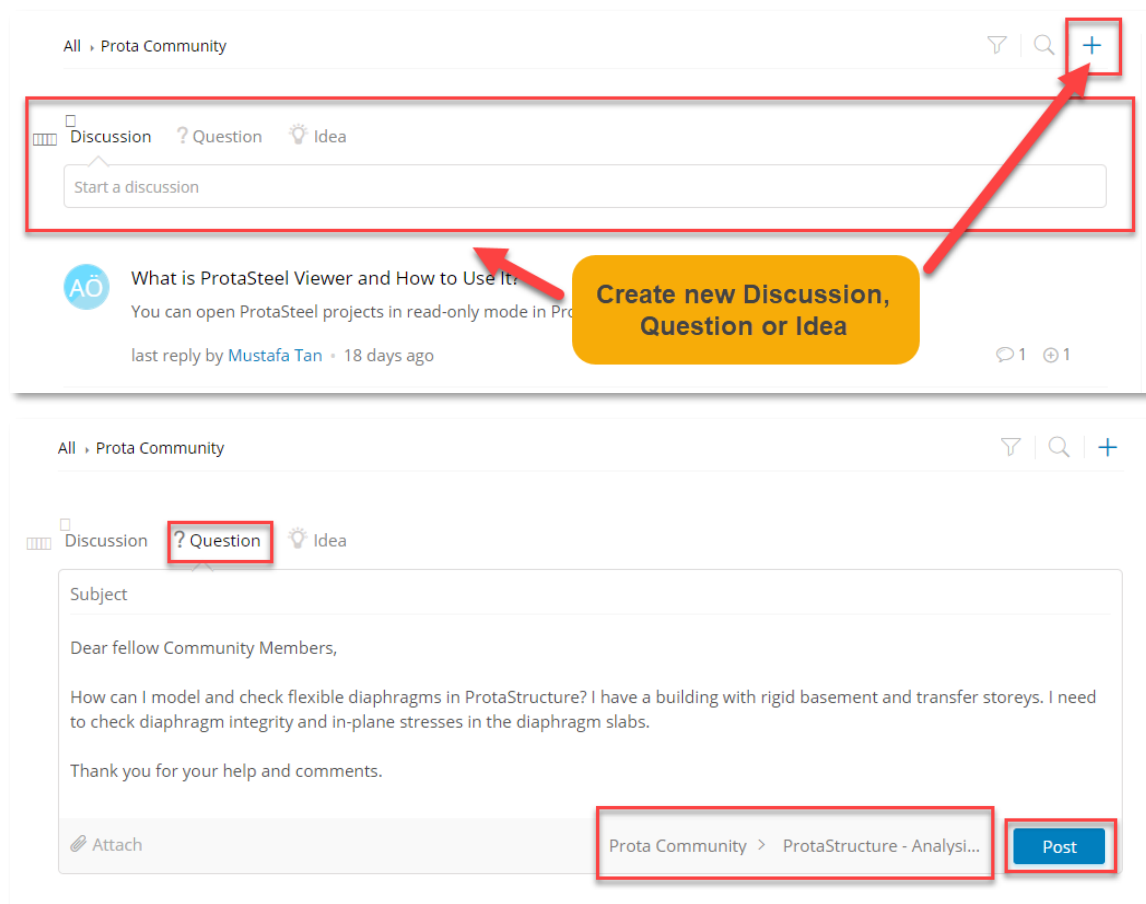
La comunidad de usuarios de Prota se clasifica en diferentes **títulos de foros**



¿Cómo crear temas de foro?

En los foros de la comunidad, puede crear nuevos temas en una de **las categorías Discusión, Preguntas o Ideas**. Los temas creados por usted pueden ser vistos, respondidos, rastreados y votados (haciendo clic en el icono "+") por otros usuarios.

Puede usar la sección superior de la página del foro o puede hacer clic en el **botón +** para crear los temas de su foro.



Si desea presentar su opinión sobre un tema específico o iniciar una discusión, le recomendamos crear un tema de discusión .

Para hacer una pregunta en el foro de la comunidad, le recomendamos que cree un tema de pregunta .

Si tiene alguna idea o sugerencia que desee compartir con nosotros con respecto a las mejoras y nuevas características de nuestras soluciones, puede crear un tema de **Idea** . Otros miembros de la comunidad pueden estar de acuerdo con sus ideas y emitir votos adicionales sobre su sugerencia. Por lo tanto, puedes levantar la voz con más fuerza.

Nota importante

Asegúrese de haber realizado **suficientes búsquedas** en los foros y antes de crear un nuevo tema del foro. Es posible que ya se haya respondido a una pregunta similar en el pasado, lo que le permitirá

adquirir la solución al instante. También puede **suscribirse al** foro y a los temas de su interés para recibir notificaciones instantáneas cuando se crea contenido nuevo o se publica un comentario.

Reglas del foro

Ser una plataforma social inevitablemente trae ciertas reglas para Prota Community Forum. Las reglas del foro se incluyen **en la sección Anuncios** en el lado derecho de la plataforma del Foro de la comunidad. Por favor, tómese su tiempo para leer estas reglas antes de usar esta plataforma.

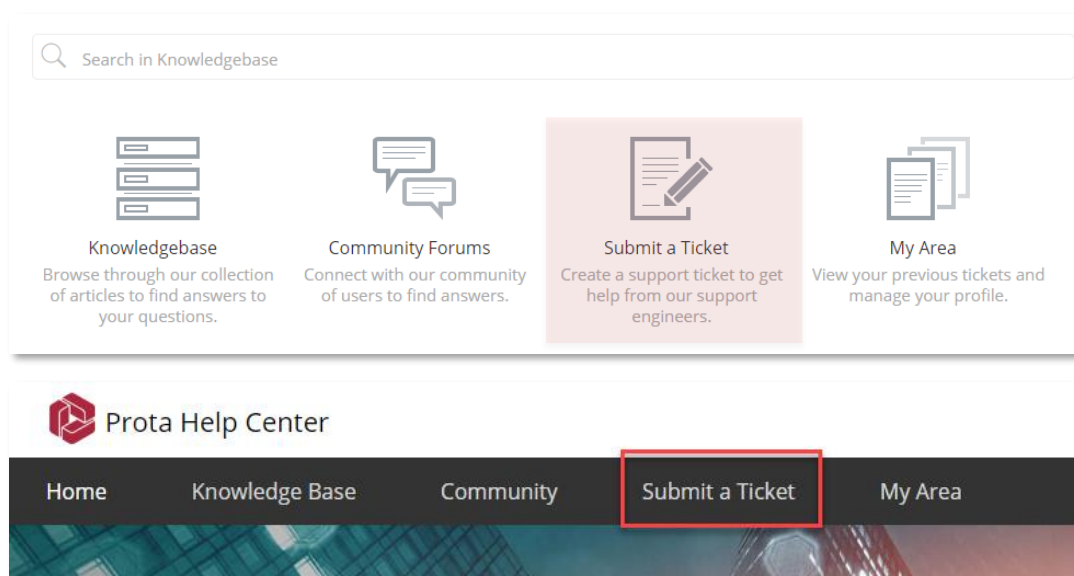
Moderación del foro

Los foros de la comunidad de usuarios de Prota son monitoreados y moderados por el equipo de soporte de Prota.

¿Cómo crear un ticket de soporte?

Si no puede encontrar ninguna respuesta a sus preguntas en la base de conocimiento o en los foros comunitarios, puede crear un ticket de **soporte**.

Cree un ticket de soporte haciendo clic en **el icono "Enviar un ticket"** ubicado en la página de inicio o en el menú superior.

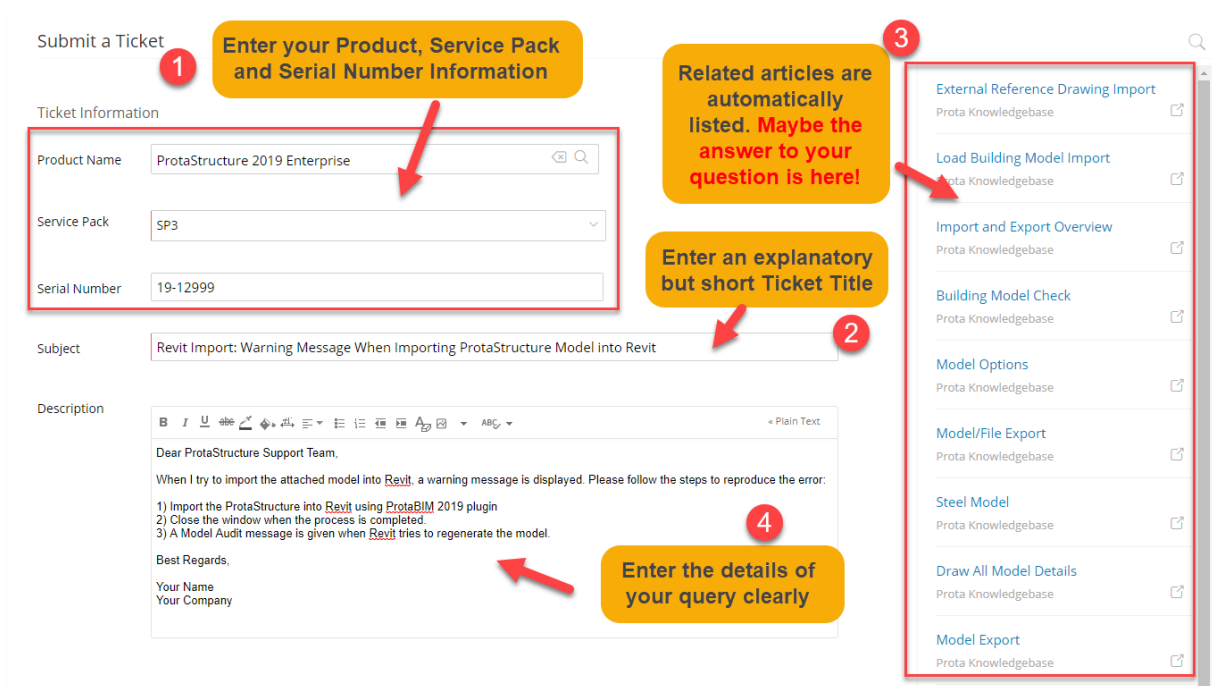


Pasos y recomendaciones al enviar un ticket de soporte

Tenga en cuenta los temas mencionados a continuación para obtener la mejor y más rápida respuesta a sus tickets de soporte. El tiempo de respuesta puede aumentar para los tickets de soporte poco claros e incompletos.

1. Asegúrese de navegar por la información que está buscando en la **base de conocimiento** y los **foros de la comunidad** antes de enviar un ticket.

2. Especifique el **nombre** y la **versión actual** del producto. Esta información ayudará a nuestro equipo de soporte a centrarse en el producto correcto.
3. Del mismo modo, introduzca el **número de Service Pack** del producto. Con esta información, nuestro equipo de soporte técnico podrá determinar el Service Pack en el que se encuentra el problema. De lo contrario, es posible que nuestros equipos de desarrollo y soporte no puedan repetir el mismo problema.
4. Introduzca el **número de serie** de su producto.
5. Introduzca el **asunto** de su ticket de soporte. El tema debe ser corto y resumir el contenido de su boleto. Este campo no se puede dejar en blanco. Los temas no relacionados aumentarán la duración de los tiempos de respuesta, ya que ralentizan el proceso y dificultan la clasificación de la solicitud de soporte.
6. A medida que ingrese el tema de su solicitud de soporte, **los artículos recomendados se enumerarán automáticamente** en el lado derecho para usted. Le sugerimos que revise rápidamente estos artículos, ya que puede encontrar la respuesta a su pregunta.
7. Introduzca la **descripción** de su solicitud de soporte. Los tickets de soporte sin descripciones pueden ser dejados sin respuesta por nuestro equipo de soporte, ya que no tendremos más remedio que tratar de hacer suposiciones sobre su problema. Una buena descripción debe abordar el problema de manera transparente y, preferiblemente, estar respaldada con capturas de pantalla y los pasos del proceso. La duración del tiempo de respuesta aumenta en algunos casos en los que la descripción parece ser insuficiente o si nuestros equipos de desarrollo y soporte no pueden repetir el mismo problema. En este caso, nuestros ingenieros de soporte pueden solicitarle más información.
8. Un proyecto de ejemplo en el que se repite el problema se puede adjuntar al ticket de soporte. El límite de tamaño de archivo es de 20 MB.



Submit a Ticket

1 Enter your Product, Service Pack and Serial Number Information

Ticket Information

Product Name: ProtaStructure 2019 Enterprise

Service Pack: SP3

Serial Number: 19-12999

2 Enter an explanatory but short Ticket Title

Subject: Revit Import: Warning Message When Importing ProtaStructure Model into Revit

3 Related articles are automatically listed. Maybe the answer to your question is here!

4 Enter the details of your query clearly

Description

Dear ProtaStructure Support Team,

When I try to import the attached model into Revit, a warning message is displayed. Please follow the steps to reproduce the error:

1) Import the ProtaStructure into Revit using ProtaBIM 2019 plugin
 2) Close the window when the process is completed.
 3) A Model Audit message is given when Revit tries to regenerate the model.

Best Regards,
 Your Name
 Your Company

External Reference Drawing Import
 Prota Knowledgebase

Load Building Model Import
 Prota Knowledgebase

Import and Export Overview
 Prota Knowledgebase

Building Model Check
 Prota Knowledgebase

Model Options
 Prota Knowledgebase

Model/File Export
 Prota Knowledgebase

Steel Model
 Prota Knowledgebase

Draw All Model Details
 Prota Knowledgebase

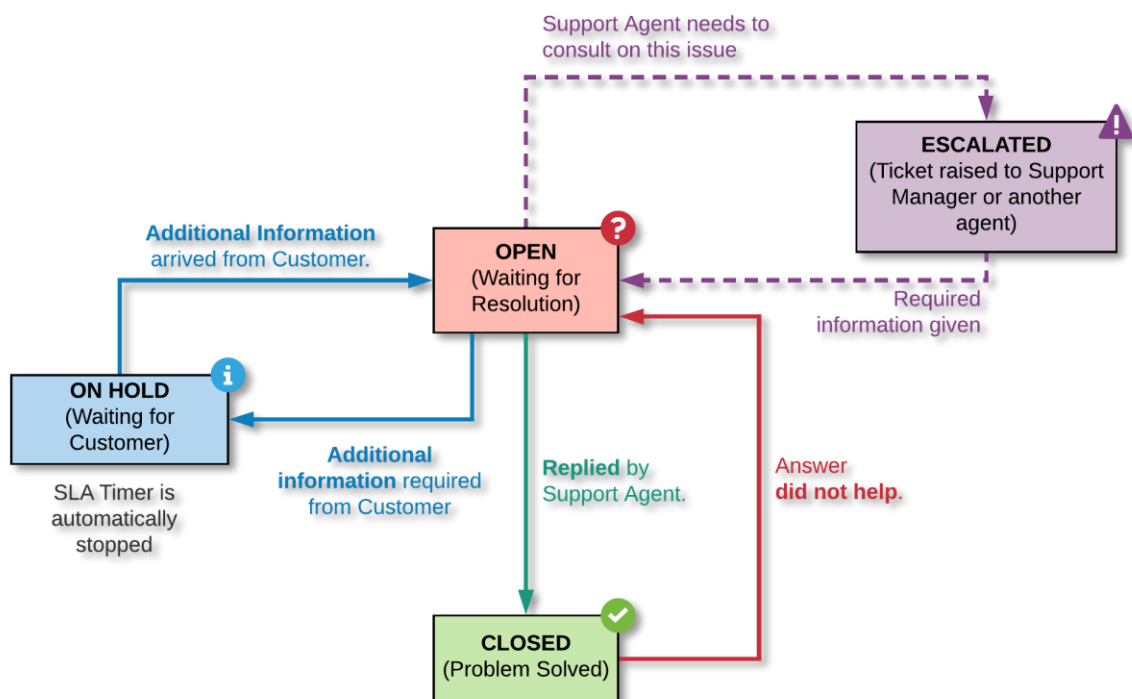
Model Export
 Prota Knowledgebase

El servicio de soporte técnico importante es un proceso que está sujeto a un cierto flujo de trabajo, como **la comprensión del problema, la categorización, la reproducción del problema, la solución o la propuesta de solución alternativa y la solución**. La solicitud de soporte debe estar respaldada por una descripción clara y concisa. Puede llevar más tiempo procesar un ticket de soporte si no está claro o es técnicamente demasiado complicado.

Seguimiento y ciclo de vida de los tickets de soporte

Cuando envía una solicitud de soporte, pasa por ciertos procesos. El objetivo principal es solucionar o proponer una solución / solución para el problema. En otras palabras, el objetivo principal es convertir el estado del ticket de soporte a **CERRADO**. El estado del ticket de soporte es **ABIERTO** cuando se envía por primera vez. Si el usuario envía otra respuesta a un **ticket CERRADO**, su estado cambia automáticamente a **ABIERTO**. En algunos casos en los que los ingenieros de soporte solicitan más información al usuario, el estado del ticket se convierte en **ON HOLD**. El tiempo de SLA (Acuerdo de nivel de servicio: el nivel de servicio de soporte) se detiene automáticamente durante el **estado ON HOLD (Waiting for Customer)**. Si el ingeniero de soporte necesita asignar el ticket a otro ingeniero de soporte o a su administrador de soporte, el estado del ticket se eleva a **ESCALATED**. El ciclo de vida continúa hasta que el ticket se **CIERRA**. Un ticket de soporte puede cerrarse con los siguientes resultados;

1. Un ingeniero de soporte puede cambiar el estado del ticket de soporte a **CERRADO** si está satisfecho con la respuesta. Sin embargo, el usuario puede responder en el mismo hilo y cambiar el estado del ticket a **ABIERTO** si no está satisfecho con la solución proporcionada. Si la solución no resuelve el problema, el usuario puede responder y cambiar el estado del ticket a **ABRIR**.
2. Si el ticket de soporte está **ABIERTO** durante un período de tiempo muy largo y el usuario no actualiza el estado por cualquier motivo, entonces el ticket cambia automáticamente a **CERRADO** debido al tiempo de espera.
3. El usuario puede establecer el estado del ticket en **CERRADO** si la respuesta proporcionada resuelve el problema.



Para ver sus entradas anteriores y administrar su perfil, puede hacer clic en **la sección Mi área** que se encuentra en el menú superior de la página principal. En esta sección, puede ver sus tickets **ABIERTOS**,

EXCALADOS o **CERRADOS** y hacer nuevos comentarios y respuestas sobre estos tickets. El estado del ticket de los tickets respondidos cambió automáticamente a **OPEN**. Los comentarios agregados no cambiarán el estado de sus tickets de soporte.



Knowledgebase
Browse through our collection of articles to find answers to your questions.



Community Forums
Connect with our community of users to find answers.



Submit a Ticket
Create a support ticket to get help from our support engineers.



My Area
View your previous tickets and manage your profile.

Welcome to PROTA

CUSTOMER COMMUNITY

We're Here to Help

Tickets

Profile

Open

On Hold

Closed

#1450	Test Ticket 11	Open 
	Prota Support · 10 May 2019 10:26 PM	
#1449	Test Ticket 10	Open 
	Prota Support · 10 May 2019 10:24 PM	
#1448	Test Ticket 9	Open 
	Prota Support · 10 May 2019 10:15 PM	

ProtaStructure®
ProtaSteel®
ProtaDetails®
ProtaBIM®

Gracias...

Gracias por elegir la familia de productos ProtaStructure Suite.

Nuestra principal prioridad es hacer que su experiencia sea excelente con nuestras soluciones de tecnología de software.

Si tiene alguna solicitud o pregunta de soporte técnico, no dude en ponerse en contacto con nosotros en todo momento a través de_globalsupport@protasoftware.com y asiasupport@protasoftware.com

Nuestro centro de soporte en línea dedicado junto con nuestro equipo de soporte técnico receptivo están disponibles para ayudarlo a aprovechar al máximo las soluciones tecnológicas de Prota.

El equipo de Prota

