

## Apoyo y Ayuda para Biotics

La siguiente enumeración presenta los pasos que se debe seguir para conseguir ayuda con Biotics.

### 1. Archivo de Ayuda de Biotics (*Biotics Help File*)

El primer lugar en el cual se debe buscar ayuda es dentro del programa informático. En Tracker, se puede encontrar la documentación de ayuda dentro del menú de **Help**, por eligiendo **Tracker Help**. En Mapper, se puede encontrar la documentación de ayuda dentro del menú de **Help**, por eligiendo **BIOTICS Help**.

### 2. Base de Conocimiento (*Knowledge Base*)

Si no se puede encontrar las respuestas a sus preguntas en el archivo de ayuda, la próxima fuente de información debe ser el **Knowledge Base**. Cada pregunta que los usuarios del Biotics preguntan frecuentemente está incluido como tema en el **Knowledge Base**. Además, cada vez que aprendemos algo por resolver sus temas (**Submit Issues**) que podría ser útil a otros usuarios, lo añadimos al **Knowledge Base**. Se puede mirar el **Knowledge Base** por título o se puede buscar por claves tópicos. Dentro del **Knowledge Base** hay una sección que trata de problemas conocidos (**Known Problems**) con que cada usuario debe hacerse familiar.

Se puede acceder al **Knowledge Base** por el sitio de web: <http://support.natureserve.org>. Inicie una sesión y haga clic en **Submit**. Si no ha creado un usuario en este sistema anteriormente, se puede hacerlo por haciendo clic en **Register**.

BridgeAccess: Web-Based Help Desk Software | Customer Service Software - Windows Internet Explorer

http://support.natureserve.org/customer/default.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

EstasContratado.com

Buscar Ofertas Clasificadas Últimas Vacantes Facebook Mensajes [4]

BridgeAccess: Web-Based Help Desk Software | Cust...

Potential Conflict between Biotics and Windows Updates

Issues Knowledgebase Tools Help Logout

NatureServe  
**BIOTICS4**

Customer Logon Name

Password

Submit Clear

Register

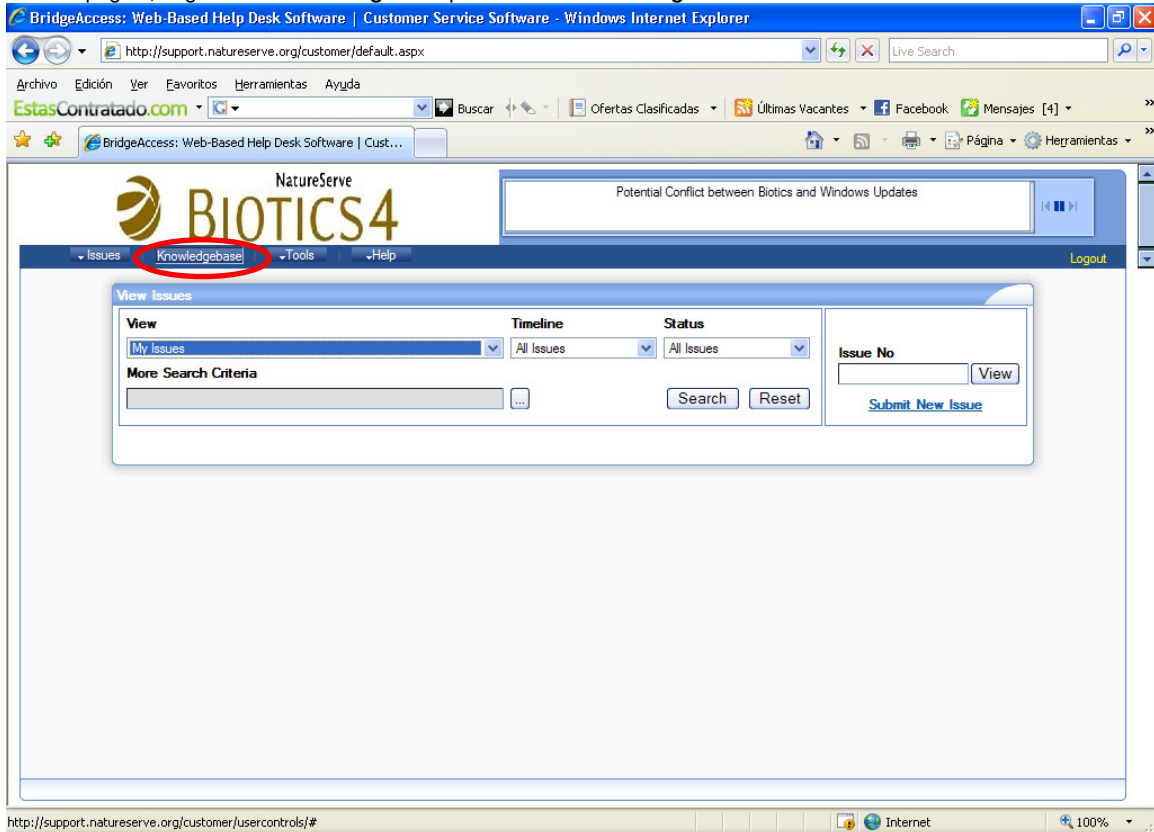
Forgot Logon Name and/or Password

Click here if you are a BridgeTrak Help Desk Administrator

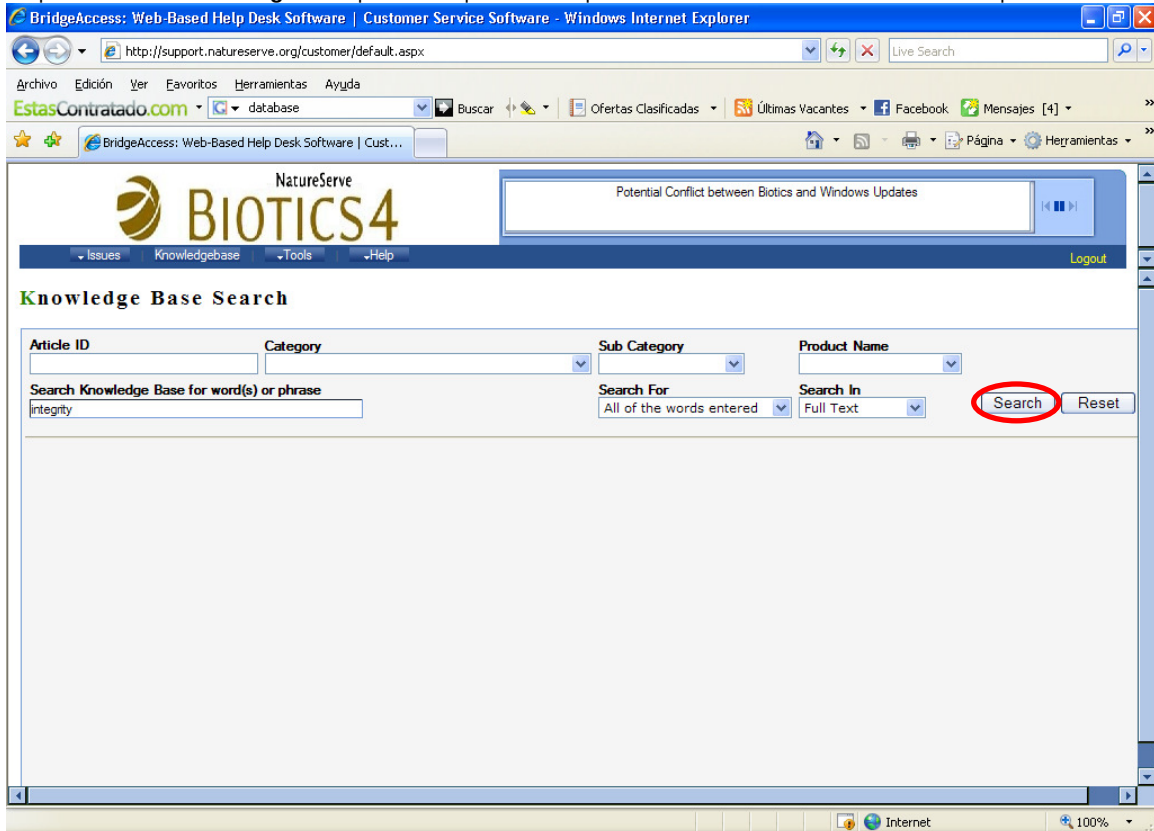
Help Desk Software | Customer Service Software Powered by BridgeTrak Suite

Listo Internet 100%

En esta página, haga clic en **Knowledgebase** para entrar al **Knowledge Base**.



Se puede mirar al **Knowledge Base** por buscar por claves tópicos o entrar un identificación al artículo específico.



### 3. Administrador de Biotics

El Administrador(es) de Biotics en su programa debe ser consciente de todos los problemas que ocurre con la base de datos. Por esta manera, por lo menos una persona tendrá un conocimiento completo del sistema y ayudará a reconocer y arreglar problemas recurrentes. El administrador(es) de Biotics se ha estado entrenado como administrador además de usuario. El objetivo es que el administrador se hará un experto del sistema de Biotics. Por esa razón, es importante que su administrador tenga la oportunidad a resolver todos los problemas antes de los presenten al **Support Database** (*Base de Datos de Apoyo*). Además, es posible que su Administrador ya conozca cómo resolver el problema.

### 4. Base de Datos de Apoyo (*Support Database*)

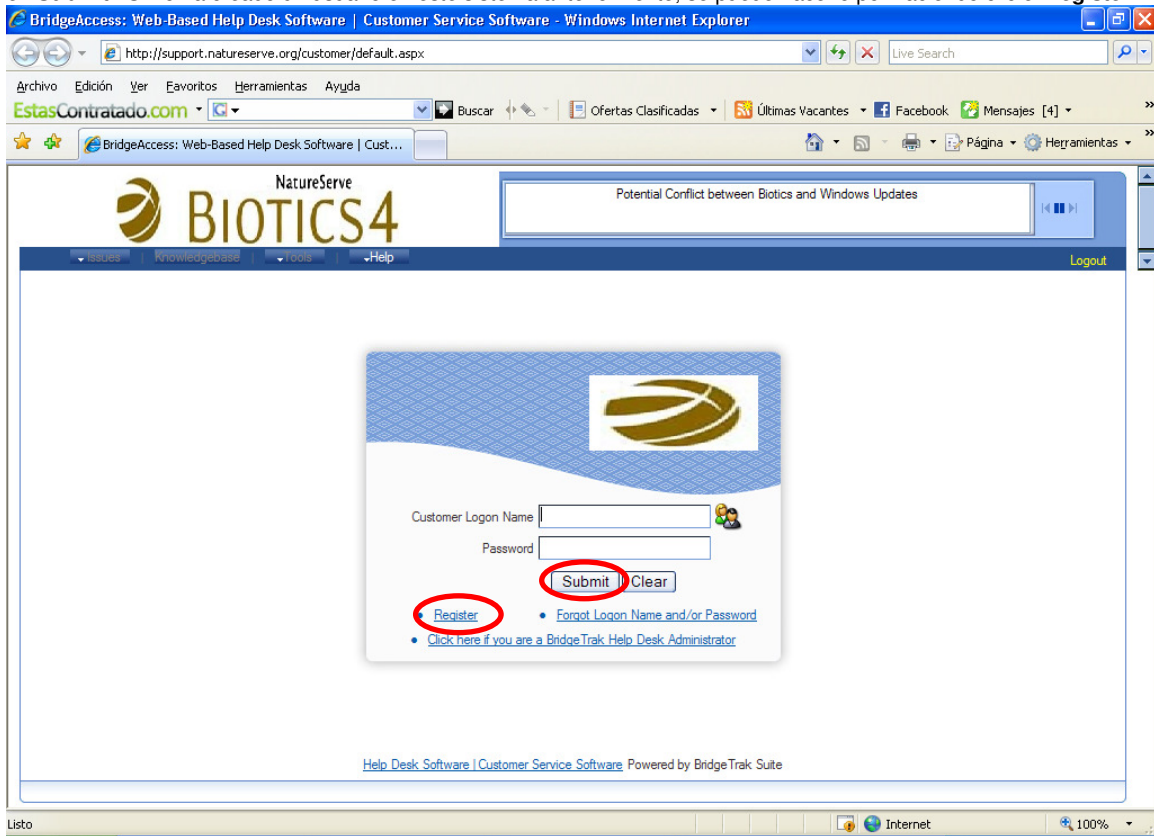
Para problemas que no se puede resolver localmente, NatureServe ha establecido una base de datos de apoyo que se puede acceder por la página de web <http://support.natureserve.org/>. Se debe crear un tema en esta base de datos de apoyo para cada petición para apoyo que tenga. Esta base de datos de apoyo puede ayudar a Ustedes a:

- Mantener un registro en línea de sus peticiones de apoyo
- Repasar peticiones de apoyo creadas por si mismo o otros en su CDC, de ese modo mejorando conocimiento institucional
- Recibir apoyo cuanto antes sea disponible

La base de datos de apoyo nos ayudará a:

- Compartir la carga de apoyo entre empleados de apoyos
- Mejorar entrenamiento y documentos de entrenamiento para compartir con Ustedes la información que necesiten para mantener el sistema

Se puede acceder al **Support Database** por el sitio de web: <http://support.natureserve.org/>. Inicie una sesión y haga clic en **Submit**. Si no ha creado un usuario en este sistema anteriormente, se puede hacerlo por haciendo clic en **register**.



En esta página, haga clic en **Submit New Issue** para pedir apoyo de NatureServe.

BridgeAccess: Web-Based Help Desk Software | Customer Service Software - Windows Internet Explorer

http://support.natureserve.org/customer/default.aspx

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

EstasContratado.com

Buscar Ofertas Clasificadas Últimas Vacantes Facebook Mensajes [4]

BridgeAccess: Web-Based Help Desk Software | Cust...

Logout

Potential Conflict between Biotics and Windows Updates

NatureServe  
**BIOTICS4**

Issues Knowledgebase Tools Help

View Issues

View: My Issues Timeline: All Issues Status: All Issues

More Search Criteria

Search Reset

Issue No: [ ] View

**Submit New Issue**

Listo Internet 100%

Dentro de menú contextual de **Priority**, elija la prioridad de su problema. Dé una explicación breve dentro de la caja de texto de **Summary (brief sentence)**. Dentro de la caja de texto de **Description**, escriba una explicación detallada del problema. Incluya tanta información como sea disponible, incluyendo la frase completa del mensaje de error recibido. Por favor, explique si cada usuario está teniendo el mismo problema o sólo un usuario en particular. Cuando ha llenado el formulario, haga clic en **Save** para presentar el tema a NatureServe.

Submit New Issue - Windows Internet Explorer

http://support.natureserve.org/customer/Issues/SubmitIssue.aspx

Submit New Issue

Issue Attachments

Issue No 6620

Received On 9/3/2008 11:08:29 AM

Priority

Product

Assigned User

Status Open

Sub-Status

Summary Explicación breve

Description Incluir tanta información disponible incluyendo la frase entera del error recibido. ¿Cada usuario está teniendo el mismo problema o un usuario solo?

Resolution

Add Note Save Close

Listo Internet 100%

## 5. Servidor de Listas de Biotics

El servidor de listas de Biotics fue creado como respuesta a una petición por usuarios de Biotics para un foro en lo que ellos pudieran comunicarse. Se puede juntar este servidor de listas por el sitio de web:

<http://lists.natureserve.org/mailman/listinfo/biotics>

**Biotics -- Biotics Support**

**About Biotics** English (USA)

To see the collection of prior postings to the list, visit the [Biotics Archives](#).

**Using Biotics**

To post a message to all the list members, send email to [biotics@lists.natureserve.org](mailto:biotics@lists.natureserve.org).

You can subscribe to the list, or change your existing subscription, in the sections below.

**Subscribing to Biotics**

Subscribe to Biotics by filling out the following form. This is a closed list, which means your subscription will be held for approval. You will be notified of the list moderator's decision by email. This is also a private list, which means that the list of members is not available to non-members.

Your email address:

Your name (optional):

You may enter a privacy password below. This provides only mild security, but should prevent others from messing with your subscription. **Do not use a valuable password** as it will occasionally be emailed back to you in cleartext.

If you choose not to enter a password, one will be automatically generated for you, and it will be sent to you once you've confirmed your subscription. You can always request a mail-back of your password when you edit your personal options.

Pick a password:

Reenter password to confirm:

Which language do you prefer to display your messages? English (USA)

Would you like to receive list mail batched in a daily digest?  No  Yes

**Biotics Subscribe**

Además, hay un servidor de listas que trata del uso de SIG con nuestra metodología y Biotics. Se puede juntar este servidor de listas por el sitio de web: <http://lists.natureserve.org/mailman/listinfo/gis>

**GIS -- NatureServe/Heritage GIS Listserv**

**About** English (USA)  
**GIS**

The GIS List is an "exploding" email list dedicated to promoting communications among the users of geographic information systems in NatureServe, the Natural Heritage Network and NatureServe partner organizations.

This list, managed by NatureServe, is intended to support informal information exchange among the targeted group. Messages sent to the Listserv can contain questions, announcements of events and meetings, tricks and tips that you would like to share, or any other inquiry regarding GIS. The Listserv is NOT intended to provide a mean of soliciting personal or business matters or off-topic discussion (remember this is a GIS mailing list).

To see the collection of prior postings to the list, visit the [GIS Archives](#).

**Using GIS**

To post a message to all the list members, send email to [gis@lists.natureserve.org](mailto:gis@lists.natureserve.org).

You can subscribe to the list, or change your existing subscription, in the sections below.

**Subscribing to GIS**

Subscribe to GIS by filling out the following form. This is a closed list, which means your subscription will be held for approval. You will be notified of the list moderator's decision by email. This is also a private list, which means that the list of members is not available to non-members.

Your email address:

Your name (optional):

You may enter a privacy password below. This provides only mild security, but should prevent others from messing with your subscription. **Do not use a valuable password** as it will occasionally be emailed back to you in cleartext.

If you choose not to enter a password, one will be automatically generated for you, and it will be sent to you once you've confirmed your subscription. You can always request a mail-back of your password when you edit your personal options.

Pick a password:

Reenter password to confirm:

Which language do you prefer to display your messages? English (USA)

Como uso de Biotics ha crecido dentro de la red de NatureServe, ha desarrollado un recurso fuerte para ayudarse. Aunque NatureServe puede proveer apoyo para resolver problemas técnicos en el sistema, los usuarios muchas veces tienen experiencia con otros temas con los que no tenemos tanto experiencia. Muchos programas (CDCs) han creado nuevas herramientas para manejar el flujo de datos después de la migración a Biotics. Ejemplos de otros programas incluyen: formularios de campo, lista de tareas que se necesita hacer, formularios para reglar el ingreso de datos. Le recomienda que se use este foro para peticiones sobre estos tipos de temas.

Se puede acceder los recursos de la red de NatureServe por el sitio de web: <http://www.natureserve.org/prodServices/biotics.jsp>.