



Soporte Sistemas

Administradores

Solicitud de Soporte Técnico

18 Marzo 2025

INDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Registro	3
3.	Ingresar	4
	3.1 Ruta de acceso	4
	3.2 Bienvenida	4
	3.3 Autenticación	4
4.	Inicio.....	5
5.	Usuarios	6
	5.1 Listado de usuarios	6
	5.2 Ver usuario.....	6
	5.3 Nuevo usuario.....	6
6.	Listado de Tickets.....	7
7.	Ticket - Abierto	8
8.	Ticket - En revisión	9
9.	Ticket – En proceso	10
	9.1 Comentarios en ticket.....	11
10.	Ticket – Cerrado	12
11.	Ticket – Cancelado	13
	11.1 Ticket cancelado por el cliente	13
	11.2 Ticket cancelado por soporte técnico.....	13
12.	Mi perfil.....	14
13.	Material.....	15
14.	Restablecer contraseña	15

1. Introducción

A través del sitio de **Soporte Sistemas** usted podrá gestionar la solicitud de soporte técnico de los usuarios de su terminal. Esto incluye creación, solución, seguimiento, comentarios y cierre de su solicitud.

Para acceder al sitio requiere un dispositivo móvil (*PC, Laptop, Tablet, celular, etc.*) que cuente con un navegador web (*Google Chrome, Opera, Safari, Firefox, etc.*) y conexión a internet.

Cada solicitud de soporte técnico se le asignara un numero para identificar y dar seguimiento el cual será denominado de aquí en adelante como como **TICKET**, además cada ticket le corresponde una termina, y cada ticket se le da seguimiento por el personal de sistemas de cada terminal.

2. Registro

Para acceder al sitio de **Soporte Sistemas** usted requiere un usuario y contraseña los cuales le serán proporcionados por su encargado correspondiente del área de sistemas, el cual le pedirá algunos datos para crear su cuenta.

Su usuario corresponderá a un correo electrónico válido, puesto que será el medio donde llegaran las notificaciones pertinentes. Su contraseña por seguridad debe tener una longitud mínima de 8 caracteres, contener letras y números.

3. Ingresar

3.1 Ruta de acceso

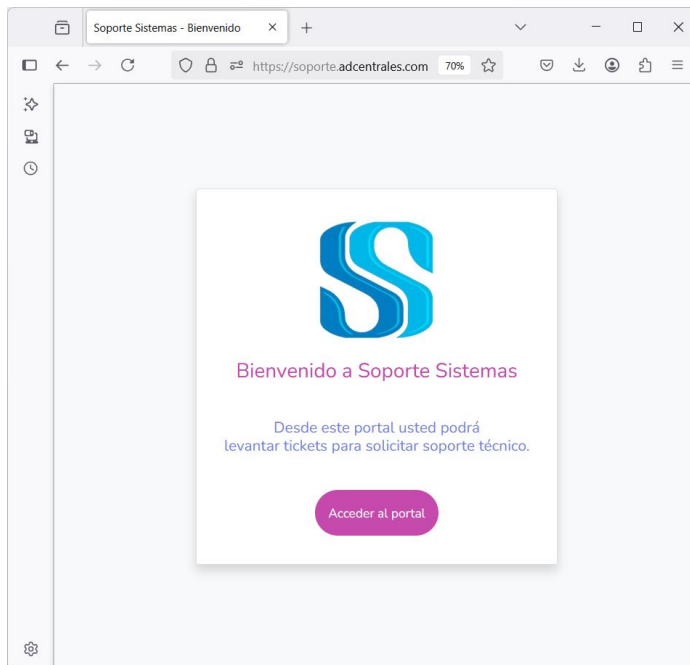
Para ingresar al sitio **Soporte Sistemas** usted debe acceder a la siguiente ruta:

<https://soporte.adcentrales.com>

3.2 Bienvenida

El sitio le dará la bienvenida y le dará una breve descripción de su contenido.

Para continuar debe hacer clic en el botón **Acceder al portal**.



3.3 Autenticación

Para acceder al sitio debe ingresar su usuario (email) y contraseña con los cuales fue dado de alta por el personal de sistemas local.

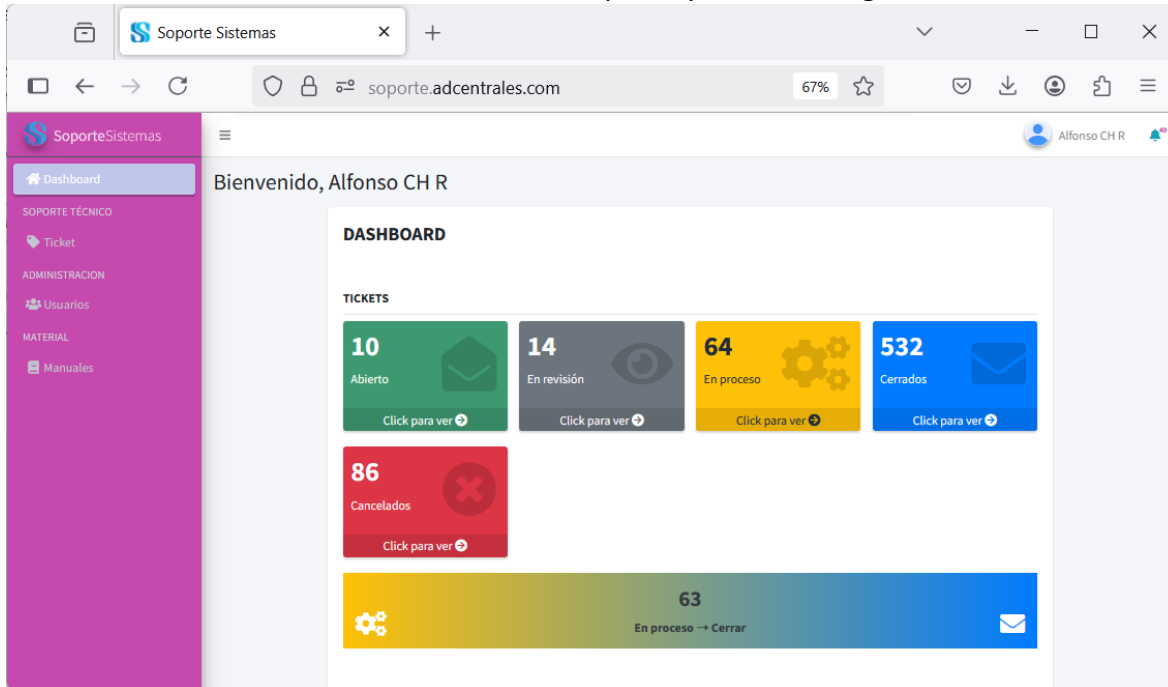


4. Inicio

La primer pantalla que mostrara el sistema después de autenticarse correctamente, corresponde al ***Dashboard*** el cual es un menú de acceso rápido de los distintos status de tus tickets de soporte técnico.

Para acceder al listado que más prefiera solo debe dar clic en el enlace correspondiente y automáticamente será dirigido al sitio de interés.

Además contara con notificaciones de interés para ayudarlo en la gestión de sus tickets asignados.

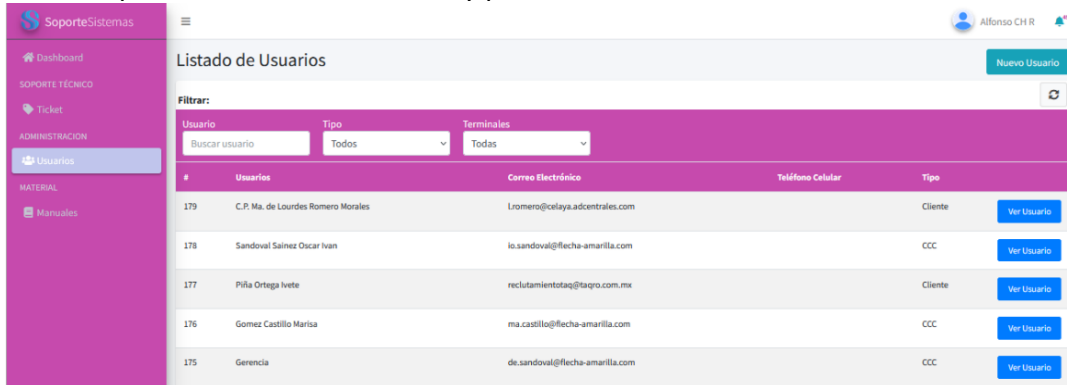


5. Usuarios

Usted podría dar de alta a los usuarios de su terminal que solicitaran servicio de soporte técnico.

5.1 Listado de usuarios

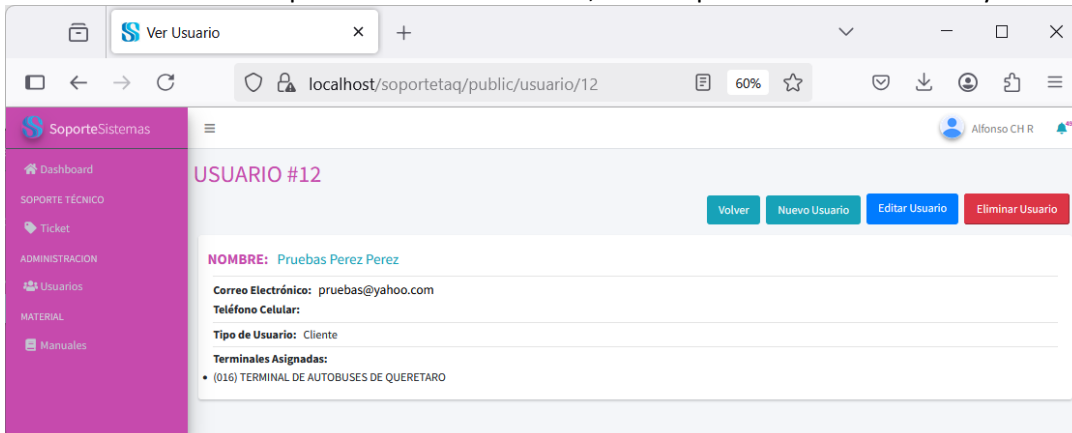
Para ver el listado de usuarios puede dar clic en el menú izquierdo en **Usuarios**. Cuenta también con los botones para crear **Nuevo Usuario** y para **Ver ticket**.



#	Usuarios	Correo Electrónico	Teléfono Celular	Tipo
179	C.P. Ma. de Lourdes Romero Morales	Lromero@celaya.adcentrales.com		Cliente
178	Sandoval Sainez Oscar Ivan	io.sandoval@facha-amarilla.com		CCC
177	Piña Ortega Ivete	recutamientotaq@taqro.com.mx		Cliente
176	Gomez Castillo Marisa	ma.castillo@facha-amarilla.com		CCC
175	Gerencia	de.sandoval@facha-amarilla.com		CCC

5.2 Ver usuario

Al acceder a un usuario podrá ver su información, con la opción de **Editar usuario** y **Eliminar Usuario**.



USUARIO #12

NOMBRE: Pruebas Perez Perez

Correo Electrónico: pruebas@yahoo.com

Teléfono Celular:

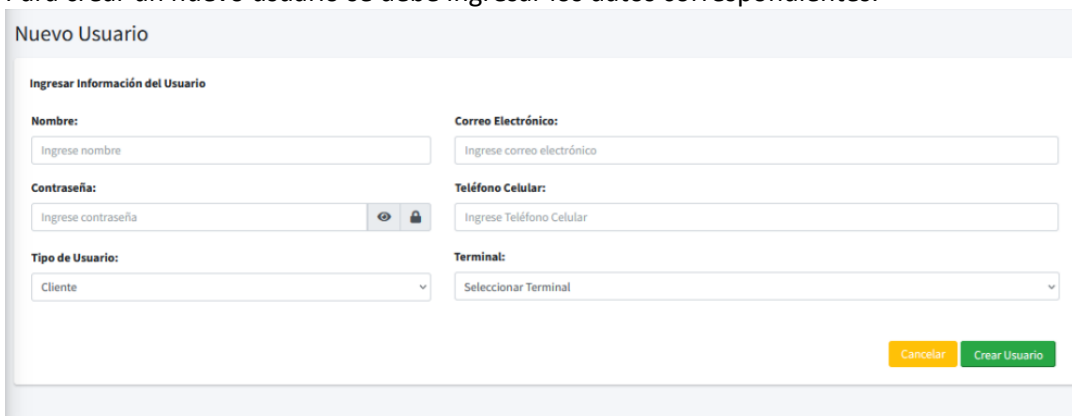
Tipo de Usuario: Cliente

Terminales Asignadas:

- (016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

5.3 Nuevo usuario

Para crear un nuevo usuario se debe ingresar los datos correspondientes.



Nuevo Usuario

Ingresa Información del Usuario

Nombre: Ingrese nombre

Correo Electrónico: Ingrese correo electrónico

Contraseña: Ingrese contraseña

Teléfono Celular: Ingrese Teléfono Celular

Tipo de Usuario: Cliente

Terminal: Seleccionar Terminal

Cancelar Crear Usuario

6. Listado de Tickets

Para acceder al listado de tickets puede hacerlo directamente desde el ***Dashboard*** o dando clic en el menú izquierdo en la etiqueta ***Ticket***. El listado mostrará todos los tickets de soporte técnico asignados a usted como responsable; también se mostrarán los que no tengan ningún responsable asignado y que corresponden a la terminal a su cargo.

# Ticket	Evento	Terminales	Categorías	Prioridad	Status					
#	Terminal	Categoría	Evento	Prioridad	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicita	Atiende	
706	(014)	Soporte Camaras	Maquina vending falla	Baja	2025-03-07 11:04:28	2025-03-07 17:57:11	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
705	(014)	Soporte sistemas Patios	Soporte sistema Parking	Baja	2025-03-07 11:00:50	2025-03-07 11:01:40	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
704	(015)	Gestión de cuentas de usuario	CONTRASEÑA DE CORREO	Baja	2025-03-07 10:57:47	2025-03-07 10:58:42	Cancelado x Cliente	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
703	(014)	Mantenimiento y reparación de Impresoras	Se atora hoja de papel en la impresora	Baja	2025-03-07 10:29:52	2025-03-07 10:54:40	Cerrado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
702	(015)	Soporte Camaras	Manda error el sistema al intentar acceder al modulo de reporte de inventarios	Baja	2025-03-06 12:34:03	2025-03-08 10:00:37	En proceso	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
701	(014)	Soporte sistema Taxis	El catalogo de productos no esta mostrando articulos deshabilitados	Baja	2025-03-06 12:20:49	2025-03-08 10:00:58	Abierto	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
700	(014)	Gestión de cuentas de usuario	En mi correo electrónico me esta llegando demasiado SPAM de publicidad	Baja	2025-03-05 17:07:00	2025-03-05 17:09:07	Cerrado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket

Opciones:

- Ver detalle
 - Opción para acceder al detalle del ticket dando clic en el botón ***Ver Ticket***
- Filtrar listado
 - Opción para buscar palabras que coincidan con el número de ticket o evento
 - Opción para Filtrar por ***Terminal, Categoría, Prioridad y Status***
- Ordenar listado
 - Opción para cada una de las columnas del listado para ordenar de mayor a menor o viceversa.
- Paginación del listado
 - Opción en la parte inferior izquierda del listado para navegar en las distintas páginas que lo conforman.
- Limpiar filtros
 - Opción para limpiar e inicializar todos los filtros de búsqueda

En caso que en su información se incluyera su teléfono celular y que tenga una cuenta de WhatsApp, le llegara una notificación.



7. Ticket - Abierto

Cuando el usuario abre un ticket para solicitud de soporte técnico, este contendrá:

- Categoría, título y descripción del evento
- Usuario que lo solicita y usuario que atiende
 - En caso de no tener responsable, será asignado por el usuario que comience a darle seguimiento
- Prioridad del ticket (visible solo por personal de soporte técnico)
- Status
- Anexos: imagen de apoyo para ilustrar la solicitud

Además usted tendrá las opciones de:

- Cambiar la categoría del ticket
- Cambiar la prioridad del ticket
- Cancelar el ticket (cuando no procede para realizar soporte técnico)
- Ampliar el anexo al dar clic
- Guardar respuesta como borrador
- Enviar respuesta al usuario

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS

Cambiar categoría

Volver Cancelar Ticket

Se atoro hoja de papel en la impresora

SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:54:40

STATUS: ABIERTO

PRIORIDAD:
Baja Cambiar prioridad

DESCRIPCION:
Buen día

Para reportar que en la Epson t-1000 se atoro hoja de papel en la impresora.
Es la segunda vez en la semana que pasa esto.

Saludos

RESPUESTA:

Anexos:
Click en anexo para ampliar...

Guardar como Borrador (En revisión) Enviar Respuesta al Usuario

Desde el listado de tickets también puede cambiar el status a **En revisión**.

Status										
Todos										
#12	Terminal	Categoría	Evento	Prioridad	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicita	Atiende	
706	(016)	Soporte Camaras	Maquina vending Falla	Baja	2025-03-07 11:04:28	2025-03-07 17:57:11	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
701	(016)	Soporte sistema Taxis	El catalogo de productos no esta mostrando articulos deshabilitados	Baja	2025-03-06 12:20:49	2025-03-08 10:00:58	Abierto	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket

8. Ticket - En revisión

Cuando el ticket se cambia a **En revisión** se le notificara la solicitante por un correo electrónico. Mientras el ticket se encuentre **En revisión** el solicitante no podrá ver la respuesta que tenga escrita, solo usted.

Opciones:

- Opción para cancelar el ticket
 - Si el problema se resuelve antes o no procede, tiene la opción de cancelar su solicitud dando clic en el botón **Cancelar ticket**

TICKET #703
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS
[Cambiar categoría](#)
[Volver](#) [Cancelar Ticket](#)


Se atoro hoja de papel en la impresora
SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:54:40
STATUS: EN REVISION

PRIORIDAD:
Baja [Cambiar prioridad](#)

DESCRIPCION:
Buen día

Para reportar que en la Epson t-1000 se atoro hoja de papel en la impresora.
Es la segunda vez en la semana que pasa esto.

Saludos

Anexos:

Click en anexo para ampliar...

RESPUESTA:
desconectar el enchufe de la luz de la impresora.

[Guardar como Borrador \(En revisión\)](#) [Enviar Respuesta al Usuario](#)

9. Ticket – En proceso

En cuanto usted envíe una respuesta, le llegara un correo electrónico notificando al solicitante.

En caso que tengas dudas, comentarios, peticiones podrás enviarlas ingresando tu comentario y dando clic en el botón **Enviar comentario**. Todos ellos se mostraran consecutivamente según sean ingresados (solicitante y soporte técnico).

Por ultimo deberás cerrar el ticket para poder finalizar el servicio dando clic en el botón **Cerrar Ticket**.

- La opción para **Cerrar Ticket** se mostrara hasta los 3 días después de que se le envió la respuesta al solicitante.

TICKET #703
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS
[Cambiar categoría](#) [Volver](#) [Cerrar Ticket](#)

Se atoro hoja de papel en la impresora
SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52
ATENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:54:40 STATUS: EN PROCESO

PRIORIDAD:
Baja [Cambiar prioridad](#)

DESCRIPCION:
Buen día
Para reportar que en la Epson t-1000 se atoro hoja de papel en la impresora.
Es la segunda vez en la semana que pasa esto.
Saludos

RESPUESTA:
Buen día
Favor de desconectar el enchufe de la luz de la impresora.
Acudiré en 5 minutos para realizar limpieza y retiro de la Hoja atorada.
Saludos

COMENTARIOS:
Ninguno...
 [Enviar Comentario](#)

Anexos:

[Click en anexo para ampliar...](#)

También pueden cerrar el ticket desde el listado de tickets con las mismas condiciones (se mostrara hasta los 3 días después de que se le envió la respuesta al solicitante)

Listado de Tickets

Filtrar: [Limpiar Filtros](#)

# Ticket	Evento	Terminales	Categorías	Prioridad	Status
Buscar Tkt	Buscar evento	Todas	Todas	Todas	Todos

#	Terminal	Categoría	Evento	Prioridad	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicita	Atiende	
706	(016)	Soporte Camaras	Maquina vending Falla	Baja	2025-03-07 11:04:28	2025-03-07 17:57:11	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket
696	(015)	Mantenimiento y reparacion de Impresoras	El día de ayer estubo haciendo ruido el ventilador de la laptop, pero hoy ya no se mueve nada	Baja	2025-03-03 10:38:06	2025-03-03 10:38:46	En proceso	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Ver Ticket

9.1 Comentarios en ticket

Usted de soporte técnico y el solicitante pueden tener comunicación a través de los comentarios dentro del ticket. Los comentarios son de vital importancia cuando se solicita mayor información o para confirmar.

TICKET #703

(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS

Cambiar categoría

Volver

Cerrar Ticket

Se atoro hoja de papel en la impresora

SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52

ATENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:54:40

STATUS: EN PROCESO

PRIORIDAD:

Baja

Cambiar prioridad


DESCRIPCION:

Buen día

Para reportar que en la Epson t-1000 se atoro hoja de papel en la impresora.
Es la segunda vez en la semana que pasa esto.

Saludos

Anexos:



Click en anexo para ampliar...

RESPUESTA:

Buen día

Favor de desconectar el enchufe de la luz de la impresora.
Acudiré en 5 minutos para realizar limpieza y retiro de la Hoja atorada.

Saludos

COMENTARIOS:

La impresora se cambio de lugar, ya no esta en COMPRAS, se cambio al área de Recursos Humanos.
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:48

Ok. Enterado. Es Recursos Humanos en el edificio A o hasta el Edificio C ?
Alfonso CH R - 07-03-2025 10:48

Es en el edificio C esto debido al espacio.
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49

Enterado. Voy en camino.
Alfonso CH R - 07-03-2025 10:49

Gracias!!
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49

Escribe tu comentario

Enviar Comentario

Como ayuda extra, existe una alarma para notificaciones de comentarios y se ubica en la parte superior derecha del sitio. Al hacer clic se desplegara el listado de tickets con comentarios pendientes sin revisar, ello para garantizar un mejor seguimiento.

11

10. Ticket – Cerrado

El ticket se considera cerrado cuando soporte técnico o el solicitante indican el cierre de dicha solicitud. El servicio se quedara en el listado de tickets como historial teniendo la posibilidad de acceder para su revisión.

TICKET #703
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS

Volver

Se atoro hoja de papel en la impresora
SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:54:40


STATUS: CERRADO

PRIORIDAD: Baja

DESCRIPCION:
Buen día

Para reportar que en la Epson t-1000 se atoro hoja de papel en la impresora.
Es la segunda vez en la semana que pasa esto.

Saludos

Anexos:

Click en anexo para ampliar...

RESPUESTA:
Buen día

Favor de desconectar el enchufe de la luz de la impresora.
Acudiré en 5 minutos para realizar limpieza y retiro de la Hoja atorada.

Saludos

COMENTARIOS:

La impresora se cambio de lugar, ya no esta en COMPRAS, se cambio al área de Recursos Humanos.
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:48

Es en el edificio C, esto debido al espacio.
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49

Gracias!!
Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49

Ok. Enterado. Es Recursos Humanos en el edificio A o hasta el Edificio C ?
Alfonso CH R - 07-03-2025 10:48

Enterado. Voy en camino.
Alfonso CH R - 07-03-2025 10:49

12

11. Ticket – Cancelado

11.1 Ticket cancelado por el cliente

Cuando el solicitante cancela su solicitud de servicio se quedara en el listado de tickets como historial teniendo la posibilidad de acceder para su revisión.

TICKET #704
(015) CENTRAL DE AUTOBUSES OCOTLAN, JALISCO

GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO Volver

CONTRASEÑA DE CORREO
SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:57:47
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:58:42 STATUS: CANCELADO X CLIENTE

PRIORIDAD: Baja

DESCRIPCION:
Buen día

No puedo abrir un acceso a repositorio, me pide contraseña de correo y no lo recuerdo, me puede ayudar de favor.

Saludos

Anexos:
Ninguno...

RESPUESTA:
Ninguna...

11.2 Ticket cancelado por soporte técnico

Cuando el ticket es cancelado por usted (responsable) se le notificara por correo electrónico al solicitante. Su solicitud de servicio se quedara en el listado de tickets como historial, teniendo la posibilidad de acceder para su revisión.

TICKET #706
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

SOPORTE CAMARAS Volver

Maquina vending Falla
SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 11:04:28
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 17:57:11 STATUS: CANCELADO

PRIORIDAD: Baja

DESCRIPCION:
Buen día

Para reportar una maquina vending de Marinela no esta entregando productos y se come los billetes.
Además no esta devolviendo cambio.

Saludos

Anexos:
Ninguno...

RESPUESTA:
Ninguna...

12. Mi perfil

Para visualizar la información de su usuario dar clic en su nombre localizado en la parte superior derecha; donde podrá ver su nombre, tipo de usuario, roles, terminal a la que pertenece su cuenta, ver su perfil y salir de su sesión.

En el apartado de **Mi perfil** usted podrá:

- Realizar cambio de contraseña cuando lo considere pertinente.
- Visualizar
 - Correo electrónico
 - Teléfono
 - Tipo de usuario
 - Roles
 - Terminal asignada

Para que los cambios se realicen debe dar clic en el botón **Guardar Cambios**.

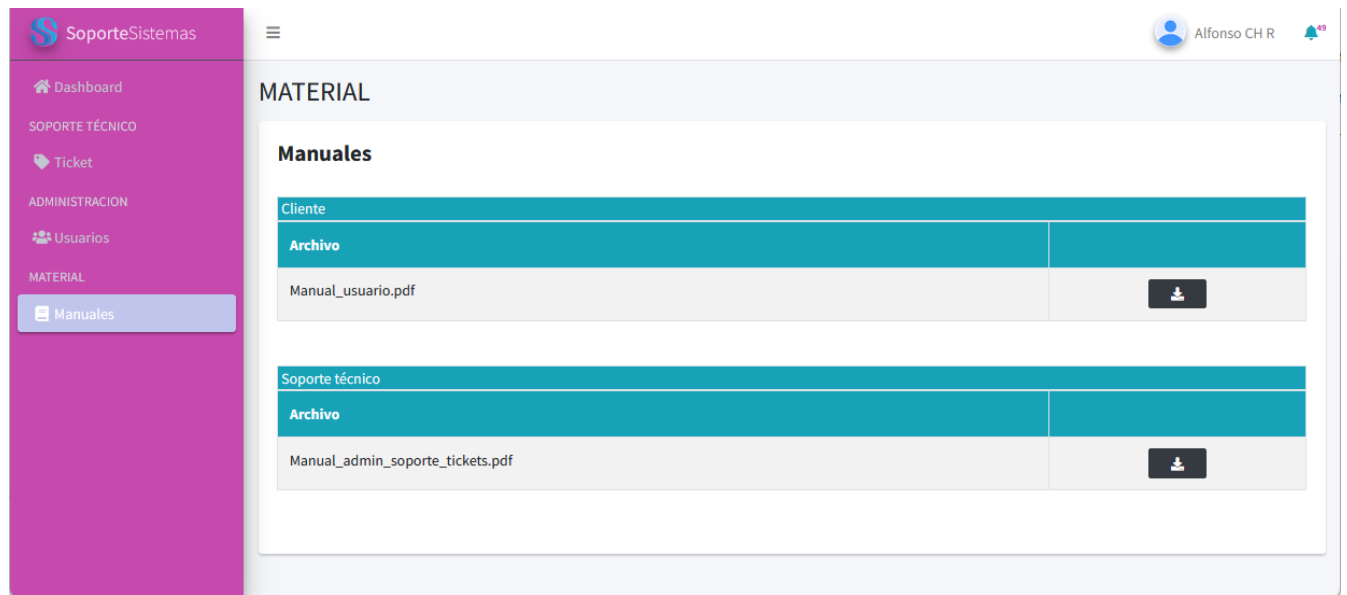
The screenshot displays the 'Mi perfil' (My Profile) page in the SoporteSistemas application. The page is divided into a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains navigation links: Dashboard, SOPORTE TÉCNICO, Ticket, ADMINISTRACION, Usuarios, MATERIAL, and Manuales. The main content area shows the user's profile information for Alfonso CH R, including their email (a.chavez@taqro.com.mx), phone number (4444444444), and role (Administrador). Below this, there are sections for Roles (soporte_tecnico) and Terminales Asignadas (015 - CENTRAL DE AUTOBUSES OCOTLAN, JALISCO; 016 - TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO; 017 - CENTRAL DE AUTOBUSES DE SALAMANCA; 018 - CENTRAL DE AUTOBUSES SALVATIERRA). To the right of the profile information, there are fields for changing the password, labeled 'Contraseña actual', 'Nueva contraseña', and 'Confirmar nueva contraseña'. A green 'Guardar Cambios' button is located at the bottom of the password change section. A dropdown menu is open, showing the user's profile picture and name, and two buttons: 'Mi Perfil' and 'Salir'.

Nota: Si requiere cambiar su correo electrónico debe comunicarse con el personal de sistemas correspondiente.

13. Material

Del lado izquierdo en el menú principal se encuentra el apartado de Material donde encontrara los manuales de su interés.

Solo debe hacer clic en el botón de descarga.



14. Restablecer contraseña

En caso que olvide su contraseña, podrá restablecerla desde este sitio.

- La opción de restablecer contraseña se encuentra en a parte inferior izquierda del formulario de autenticación.



- Usted deberá ingresar el correo electrónico de su cuenta para que el sitio le haga llegar instrucciones junto con un enlace de recuperación de contraseña.



- Una vez abierto el enlace, se mostrara un formulario que debe completar correctamente para poder realizar su cambio de contraseña.

