



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.

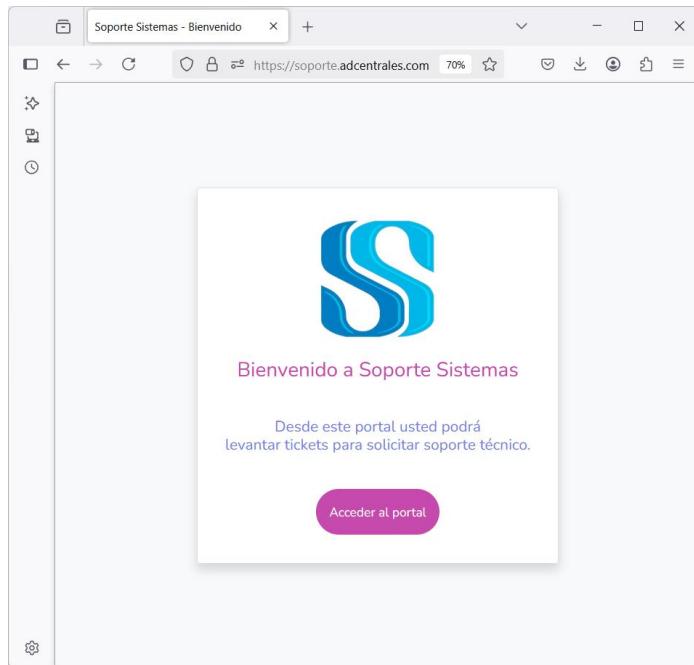
3. Ingresar

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.

A screenshot of the SoporteSistemas login page. It features a logo with a stylized 'S' and the text "SoporteSistemas". Below this is a form titled "Autenticarse para iniciar sesión". It contains fields for "Email" and "Contraseña", both with accompanying icons. There is a checkbox for "Recordarme" and a blue "Acceder" button with a key icon. At the bottom of the form is a link "Olvidé mi contraseña".

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.

The screenshot shows a web browser window for 'Soporte Sistemas' at 'soporte.adcentrales.com'. The dashboard displays the following ticket counts:

Categoría	Cantidad	Estado
Abierto	10	Click para ver
En revisión	14	Click para ver
En proceso	64	Click para ver
Cerrados	532	Click para ver
Cancelados	86	Click para ver
En proceso → Cerrar	63	Click para ver

The left sidebar menu includes:

- SOPORTE TÉCNICO
 - Ticket
- ADMINISTRACIÓN
 - Usuarios
- MATERIAL
 - Manuales

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 pude 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	lo.sandoval@flecha-amarilla.com		CCC
177	Piña Ortega Ivete	reclutamiento@aqro.com.mx		Cliente
176	Gomez Castillo Marisa	ma.castillo@flecha-amarilla.com		CCC
175	Gerencia	de.sandoval@flecha-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**.

5.3 Nuevo usuario

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

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 mostrar todos los tickets de soporte técnico asignados a usted como responsable; también se mostraran los que no tengan ningún responsable asignado y que corresponden a la terminal a su cargo.

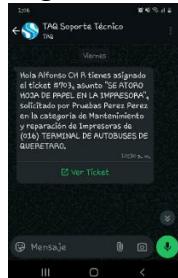
#Ticket	Terminal	Categoría	Evento	Prioridad	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicitud	Atiende
706 (016)	Soporte Camaras	Maquina vending Falla	Baja	2025-03-07 11:04:28	2025-03-07 17:57:11	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	<button>Ver Ticket</button>
705 (016)	Soporte sistemas Patios	Soporte sistema Parking	Baja	2025-03-07 11:00:50	2025-03-07 11:01:40	Cancelado	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	<button>Ver Ticket</button>
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	<button>Ver Ticket</button>
703 (016)	Mantenimiento y reparación de impresoras	Se atoró 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	<button>Ver Ticket</button>
702 (015)	Soporte Camaras	Hasta error el sistema al intentar acceder al modulo de reporte de inventarios	Baja	2025-03-06 12:24:03	2025-03-08 10:00:37	En proceso	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	<button>Ver Ticket</button>
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	<button>Ver Ticket</button> <button>Cambiar a En Revisión</button>
700 (016)	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	<button>Ver Ticket</button>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... 35 36 >

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.
- Página 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 llegaría 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

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.

Anexos:

Click en anexo para ampliar...

RESPUESTA:

Guardar como Borrador (En revisión) Enviar Respuesta al Usuario

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

Status	Todos	Terminal	Categoría	Evento	Prioridad	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicita	Atiende	Ver Ticket
		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 artículos deshabilitados	Baja	2025-03-06 12:20:49	2025-03-08 10:00:58	Abierto	Pruebas Perez Perez	Alfonso CH R	Cambiar a En Revisión 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 REVISIÓN

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.

Anexos: 
Click en anexo para ampliar...

Saludos

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 envío la respuesta al solicitante.

TICKET #703
016 TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS

Solicita: Pruebas Perez 2025-03-07 10:29:52
Atiende: Alfonso CH R 2025-03-07 10:54:40

Prioridad:
Baja Cambiar prioridad

Descripción:
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.

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:
Ninguno...

Escribe tu comentario Enviar Comentario

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 envío la respuesta al solicitante)

#Ticket	Evento	Terminales	Categorías	Prioridad	Status	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	<button>Ver Ticket</button>
696 (015)	Mantenimiento y reparación de Impresoras	El dia de ayer estuvo 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	<button>Ver Ticket</button>

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.

The screenshot shows a ticket detail page for Ticket #703. The subject is "MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS". The description states: "Se atoro hoja de papel en la impresora". The priority is set to "Baja". The status is "EN PROCESO". There is an attachment icon labeled "Anexos" with a thumbnail of a printer and the text "Click en anexo para ampliar...". The response section contains: "Para reportar que en la Epson l-1000 se atoro hoja de papel en la impresora. Es la segunda vez en la semana que pasa esto." and "Saludos". The comment section shows a conversation between "Pruebas Perez Perez" and "Alfonso CH R":

- Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:48: La impresora se cambio de lugar, ya no esta en COMPRAS, se cambio al área de Recursos Humanos.
- Alfonso CH R - 07-03-2025 10:48: Ok. Enterado. Es Recursos Humanos en el edificio A o hasta el Edificio C ?
- Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49: Es en el edificio C esto debido al espacio.
- Alfonso CH R - 07-03-2025 10:49: Enterado. Voy en camino.
- Pruebas Perez Perez - 07-03-2025 10:49: Gracias!!

A text input field at the bottom left says "Escribe tu comentario" and a button on the right says "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 desplegará el listado de tickets con comentarios pendientes sin revisar, ello para garantizar un mejor seguimiento.

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

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.

Anexos:

Click en anexo para ampliar...

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:

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 10:49

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

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

Anexos:
Ninguno...

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

Saludos

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

Anexos:
Ninguno...

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

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 shows the 'Mi perfil' (My Profile) page of the SoporteSistemas application. The main content area displays the user's profile information: Name (Alfonso CH R), Email (Correo: a.chavez@taqro.com.mx), Phone (Teléfono: 4444444444), and Type (Tipo: Administrador). Below this, it lists 'Roles' (soporte_tecnico) and 'Terminales Asignadas' (015, 016, 017, 018). To the right, there are fields for changing the password ('Contraseña actual', 'Nueva contraseña', 'Confirmar nueva contraseña') and a 'Guardar Cambios' button. A sidebar on the left contains links for Dashboard, Ticket, Usuarios, and Manuales. The top right corner shows the user's name (Alfonso CH R) and a 'Salir' (Logout) button.

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.

The screenshot shows the 'MATERIAL' section of the SoporteSistemas application. On the left sidebar, under 'MATERIAL', the 'Manuales' option is selected. The main area is titled 'Manuales' and contains two sections: 'Cliente' and 'Soporte técnico'. Each section has a table with one row. In the 'Cliente' section, the file 'Manual_usuario.pdf' is listed with a download icon. In the 'Soporte técnico' section, the file 'Manual_admin_soporte_tickets.pdf' is listed with a download icon. The top right corner shows a user profile for 'Alfonso CH R' and a notification badge with the number '49'.

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.

The screenshot shows a web page titled "SoporteSistemas" with a "Restablecer la contraseña" (Reset Password) form. It has a single input field labeled "Email" with a small envelope icon. Below it is a blue button with a mail icon and the text "Enviar enlace para restablecer la contraseña" (Send link to reset password).

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

The screenshot shows a web page titled "SoporteSistemas" with a "Restablecer la contraseña" (Reset Password) form. It includes three input fields: "Email" (with envelope icon), "Contraseña" (with eye and lock icons), and "Confirmar la contraseña" (with eye and lock icons). Below these is a blue button with a circular arrow icon and the text "Restablecer la contraseña" (Reset password).