



Soporte Sistemas

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. | Listado de Tickets..... | 6 |
| 6. | Ticket - Abierto | 7 |
| 7. | Ticket - En revisión | 9 |
| 8. | Ticket – En proceso | 10 |
| | 8.1 Comentarios en ticket..... | 11 |
| 9. | Ticket – Cerrado | 12 |
| 10. | Ticket – Cancelado | 13 |
| | 10.1 Ticket cancelado por el cliente | 13 |
| | 10.2 Ticket cancelado por soporte técnico..... | 13 |
| 11. | Mi perfil..... | 14 |
| 12. | Material..... | 15 |
| 13. | Restablecer contraseña | 16 |

1. Introducción

A través del sitio de **Soporte Sistemas** usted podrá gestionar su solicitud de soporte técnico al área de sistemas. 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 asignará un número para identificar y dar seguimiento el cual será denominado de aquí en adelante como **TICKET**.

2. Registro

Para acceder al sitio de **Soporte Sistemas** usted requiere un usuario y contraseña los cuales le serán proporcionados por su encargado local 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

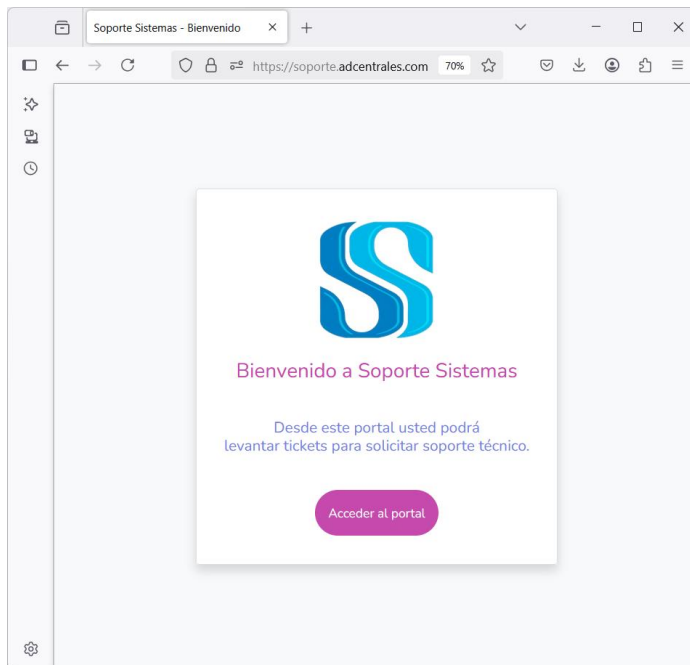
Para ingresar al sitio **Soporte Sistemas** usted debe acceder a la siguiente ruta:

<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

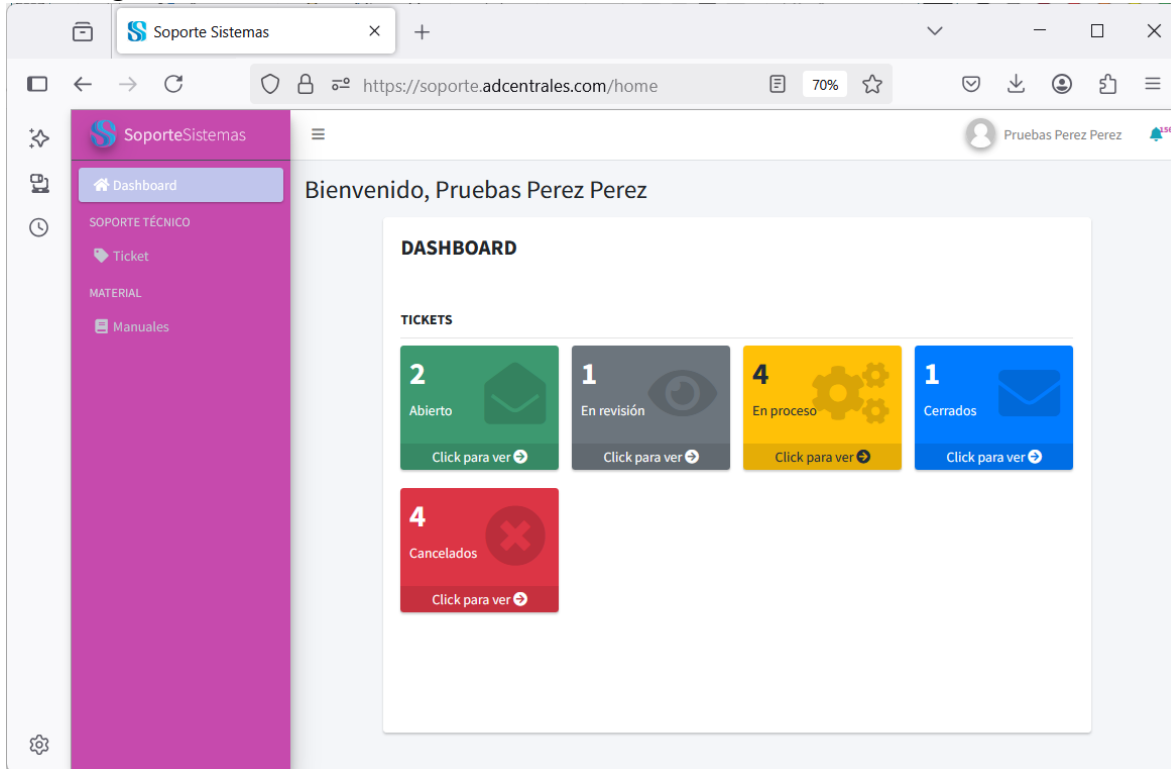
Para acceder al sitio debe ingresar su usuario (email) y contraseña con los cuales fue dado de alta por el personal de sistemas local.



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.



5. 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 solicitados por usted.

SoporteSistemas

Dashboard
SOPORTE TÉCNICO
Ticket
MATERIAL
Manuales

Listado de Tickets [Nuevo Ticket](#)

Filtrar: [Limpiar Filtros](#)

| # Ticket | Evento | Terminales | Categorías | Status |
|------------|---------------|------------|------------|--------|
| Buscar Tkt | Buscar evento | Todas | Todas | Todos |

| # | Terminal | Categoría | Evento | Fecha de Apertura | Fecha de Operación | Status | Solicita | Atiende | |
|-----|----------|--|--|---------------------|---------------------|-------------|---------------------|--------------|----------------------------|
| 702 | (015) | Mantenimiento y reparación de PCs | Manda error el sistema al intentar acceder al modulo de reporte de inventarios | 2025-03-06 12:24:03 | 2025-03-06 12:24:03 | Abierto | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |
| 701 | (016) | Mantenimiento y reparación de PCs | El catalogo de productos no esta mostrando artículos deshabilitados | 2025-03-06 12:20:49 | 2025-03-06 12:20:49 | Abierto | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |
| 700 | (016) | Gestión de cuentas de usuario | En mi correo electrónico me esta llegando demasiado SPAM de publicidad | 2025-03-05 17:07:00 | 2025-03-05 17:09:07 | Cerrado | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |
| 699 | (015) | Mantenimiento y reparación de PCs | Todos mis documentos de la computadora marcan error de virus cuando intento abrirlos | 2025-03-04 15:49:52 | 2025-03-04 15:49:52 | En revisión | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |
| 698 | (015) | Mantenimiento y reparación de PCs | Me acaban de asignar la actividad de revisar los productos en almacén | 2025-03-04 14:00:10 | 2025-03-04 14:00:56 | En proceso | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |
| 697 | (016) | Mantenimiento y reparación de Impresoras | Olvide mi contraseña del sistema principal, requiero que me la recuperen o me den otra | 2025-03-03 16:14:33 | 2025-03-03 16:15:08 | En proceso | Pruebas Perez Perez | Alfonso CH R | Ver Ticket |

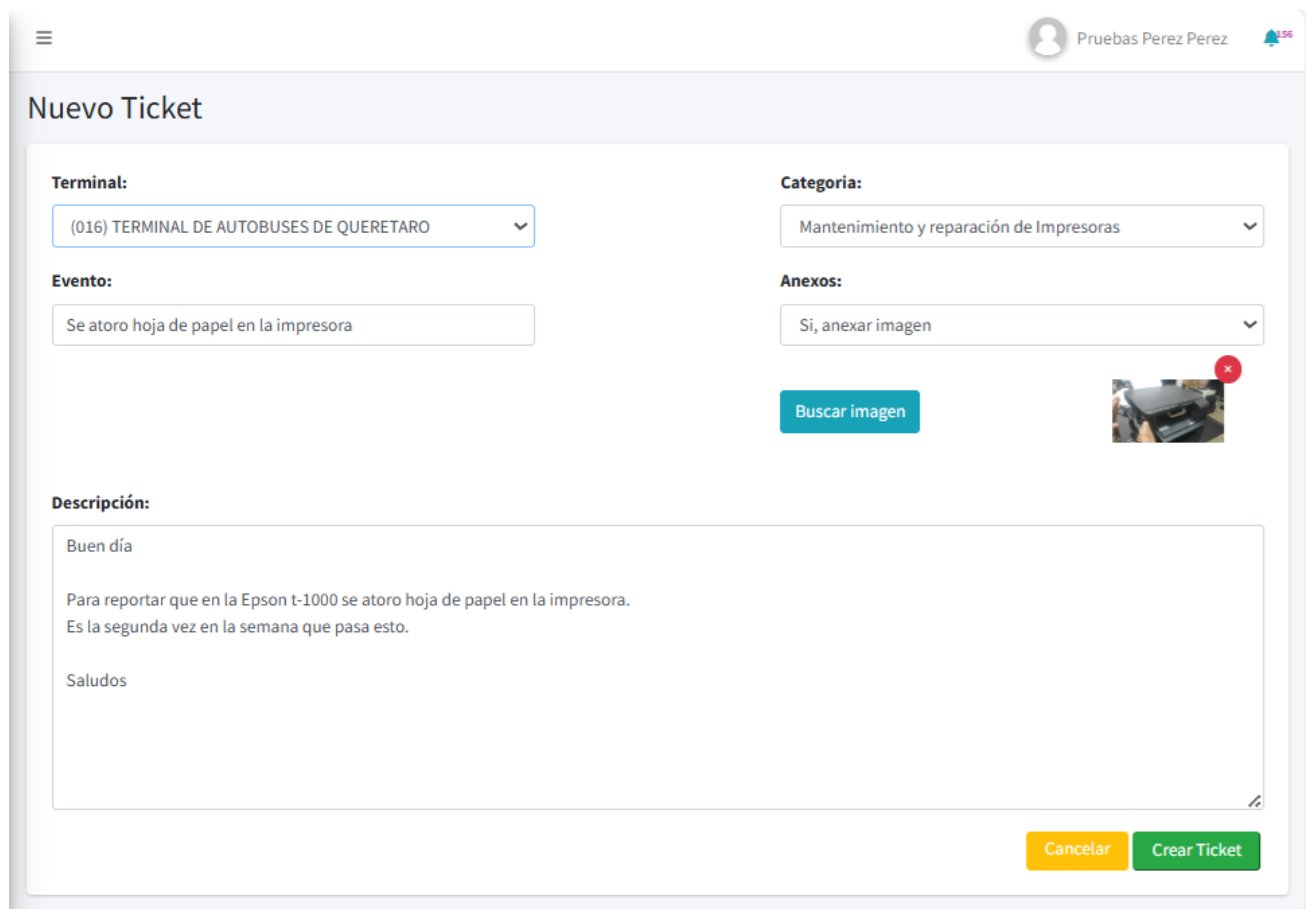
Opciones:

- Crear nuevo
 - Opción para realizar una nueva solicitud de soporte técnico dando clic en el botón **Nuevo Ticket**
- 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 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

6. Ticket - Abierto

Para crear un nuevo ticket debe:

- Seleccionar la terminal destino del ticket
- Ingresar el titulo de su evento (problemática, error, solicitud).
- Seleccionar la categoría que considere corresponde a su evento.
- Anexos: Si desea, puede agregar un anexo (imagen)
- Descripción del evento con la mayor información posible.
- Crear ticket
 - Se validaran que todos los campos estén completados y se procederá a enviar su solicitud de soporte técnico. Recibirá un correo electrónico con los datos pertinentes y el numero de turno de atención que le corresponde.



The screenshot shows a web application interface for creating a new ticket. At the top right, there is a user profile icon for 'Pruebas Perez Perez' and a notification bell with '156'. The main heading is 'Nuevo Ticket'. The form is divided into several sections:

- Terminal:** A dropdown menu with the selected option '(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO'.
- Categoría:** A dropdown menu with the selected option 'Mantenimiento y reparación de Impresoras'.
- Evento:** A text input field containing 'Se atoro hoja de papel en la impresora'.
- Anexos:** A dropdown menu with the selected option 'Si, anexas imagen'. Below this is a blue button labeled 'Buscar imagen' and a small image thumbnail of a printer with a red 'x' icon in the top right corner.
- Descripción:** A large text area containing the following text:

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

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (yellow) and 'Crear Ticket' (green).

- Su ticket se encontrara en status Abierto en espera que el personal de soporte técnico comience con su revisión.

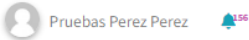

The screenshot shows a web interface for a ticketing system. At the top right, there is a user profile for 'Pruebas Perez Perez' with a notification bell icon showing '156'. Below this, the ticket number 'TICKET #703' is displayed in pink, followed by the location '(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO'. A green banner states 'El ticket se creó con éxito.' Below this, the ticket title 'MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS' is shown in pink, with buttons for 'Volver' and 'Cancelar Ticket'. The ticket status is 'ABIERTO'. The description section, titled 'DESCRIPCION:', contains the text: '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.', and 'Saludos'. There is an 'Anexos:' section with a small image of a printer and a link 'Click en anexo para ampliar...'. The bottom of the interface shows a horizontal line for additional input.

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**

7. Ticket - En revisión

En cuanto el personal de soporte técnico comience a trabajar en una respuesta de su solicitud, se le notificara por un correo electrónico y cambiara el status de su ticket.



TICKET #703
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS

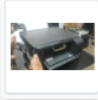
VolverCancelar Ticket

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 10:37:49
STATUS: EN REVISION

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:
Estamos trabajando en tu solicitud. Esto incluye la evaluación inicial.

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**


8. Ticket – En proceso

En cuanto el personal de soporte técnico proporcione una respuesta, llegara un correo electrónico notificando y se deberá acceder al ticket para su revisión.

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**.



Pruebas Perez Perez 

TICKET #703
(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS


VolverCerrar 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 10:40:56
STATUS: **EN PROCESO**

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:
Ninguno...

Enviar Comentario

8.1 Comentarios en ticket

Usted como solicitante de servicio y el personal de soporte técnico 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

VolverCerrar 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 10:40:56

STATUS: EN PROCESO

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:

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

Enterado. Voy en camino.
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

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

Escribe tu comentario

Enviar Comentario

Pruebas Perez Perez

Comentarios sin revisar

Ticket #69679Último: 2025-03-04 09:45:59

Ticket #69752Último: 2025-03-03 18:33:30

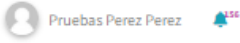

Ticket #69525Último: 2025-03-03 10:18:45

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

9. Ticket – Cerrado

Tu ticket se considera cerrado cuando usted o soporte técnico indican el cierre de dicha solicitud. Su servicio se quedara en su 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

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

Enterado. Voy en camino.
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

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

10. Ticket – Cancelado

10.1 Ticket cancelado por el cliente

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

The screenshot shows a web interface for a support system. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu on the left and a user profile on the right labeled 'Pruebas Perez Perez' with a notification bell icon showing '156'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'TICKET #704' in pink. Underneath, it says '(015) CENTRAL DE AUTOBUSES OCOTLAN, JALISCO'. The main content is divided into two sections: 'GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO' and 'CONTRASEÑA DE CORREO'. The 'CONTRASEÑA DE CORREO' section has a 'Volver' button. Below this, there is a status bar showing 'STATUS: CANCELADO X CLIENTE'. The 'DESCRIPCION:' section contains the text: 'Buen día', 'No puedo abrir un acceso a repositorio, me pide contraseña de correo y no lo recuerdo, me puede ayudar de favor.', and 'Saludos'. The 'Anexos:' section shows 'Ninguno...'. The interface is clean and modern with a light blue and white color scheme.

10.2 Ticket cancelado por soporte técnico

Si el personal de soporte técnico considera que su solicitud de servicio es improcedente cancelara su ticket, además se le notificara por correo electrónico. Su solicitud de servicio se quedara en su listado de tickets como historial, teniendo la posibilidad de acceder para su revisión.

The screenshot shows a web interface for a support system, similar to the one above. At the top, there is a navigation bar with a hamburger menu on the left and a user profile on the right labeled 'Pruebas Perez Perez' with a notification bell icon showing '156'. Below the navigation bar, the main content area is titled 'TICKET #706' in pink. Underneath, it says '(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO'. The main content is divided into two sections: 'MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE PCS' and 'Maquina vending Falla'. The 'Maquina vending Falla' section has a 'Volver' button. Below this, there is a status bar showing 'STATUS: CANCELADO'. The 'DESCRIPCION:' section contains the text: 'Buen día', 'Para reportar una maquina vending de Marinela no esta entregando productos y se come los billetes. Además no esta devolviendo cambio.', and 'Saludos'. The 'Anexos:' section shows 'Ninguno...'. The interface is clean and modern with a light blue and white color scheme.

11. 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**.

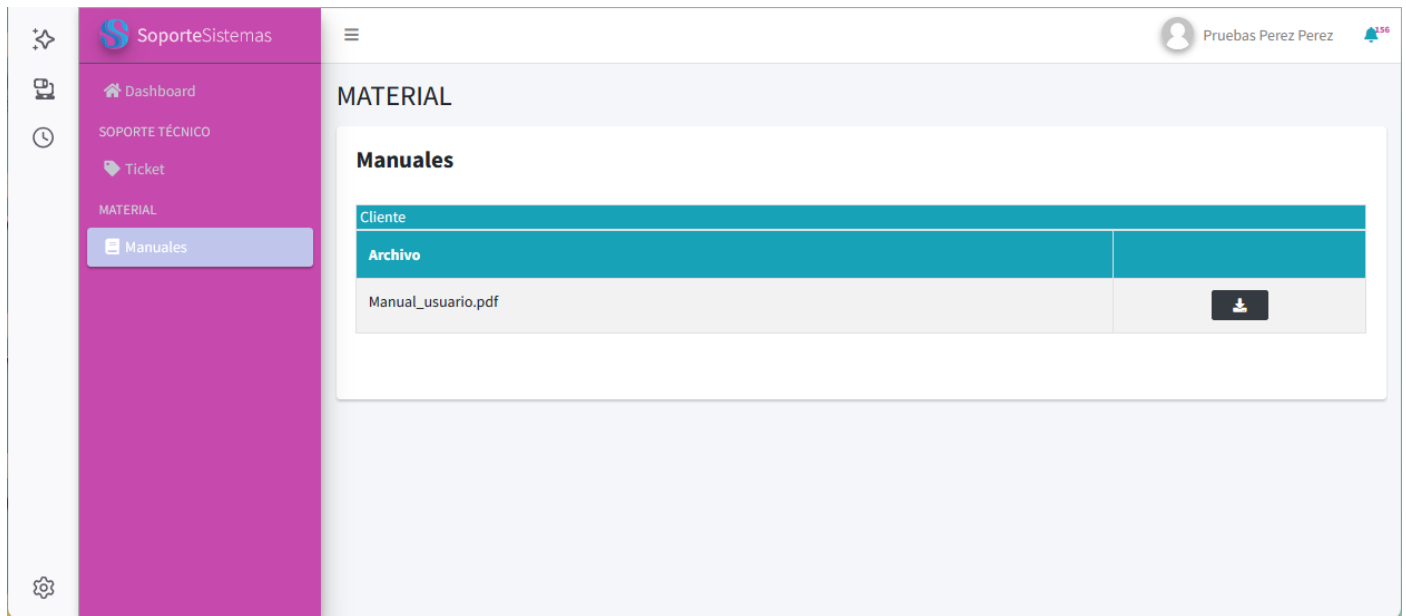
The screenshot displays the 'Mi perfil' (My profile) section of a web application. At the top right, the user's name 'Pruebas Perez Perez' is shown next to a notification bell icon with '56' alerts. The main profile card on the left contains a placeholder for a profile picture, the name 'Pruebas Perez Perez', email 'pruebas@yahoo.com', a phone number field, and the role 'Tipo: Cliente'. Below this, the 'Roles' section lists 'Cliente', and the 'Terminales Asignadas' (Assigned Terminals) section lists '(016) - TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO'. To the right of the profile card is a password change form with three input fields: 'Contraseña actual' (Current password), 'Nueva contraseña' (New password), and 'Confirmar nueva contraseña' (Confirm new password). Each field has an eye icon for toggling visibility and a lock icon. A green 'Guardar Cambios' (Save Changes) button is at the bottom of the form. A dropdown menu is open over the profile card, showing a profile picture, the name 'Pruebas Perez Perez', and the details 'TIPO: Cliente ; ROLES: Cliente; TERMINALES: 016'. It contains two buttons: 'Perfil' (Profile) and 'Salir' (Logout).

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

12. Material

Del lado izquierdo en el menú principal se encuentra el apartado de Material donde encontrara este manual.

Solo debe hacer clic en el botón de descarga.



- **Nota:**
En caso de existir material que requiera su cuenta, podrá visualizarlo desde este apartado.

13. 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.



SoporteSistemas

Autenticarse para iniciar sesión

Email

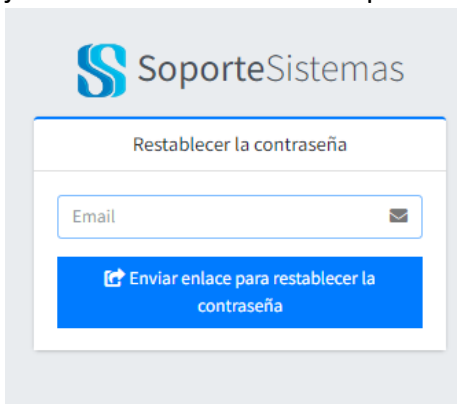
Contraseña

☐ Recordarme

Acceder

Olvidé mi contraseña

- 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.



SoporteSistemas

Restablecer la contraseña

Email

Enviar enlace para restablecer la contraseña

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



SoporteSistemas

Restablecer la contraseña

Email

Contraseña

Confirmar la contraseña

Restablecer la contraseña