



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 asignara un numero para identificar y dar seguimiento el cual será denominado de aquí en adelante como 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.

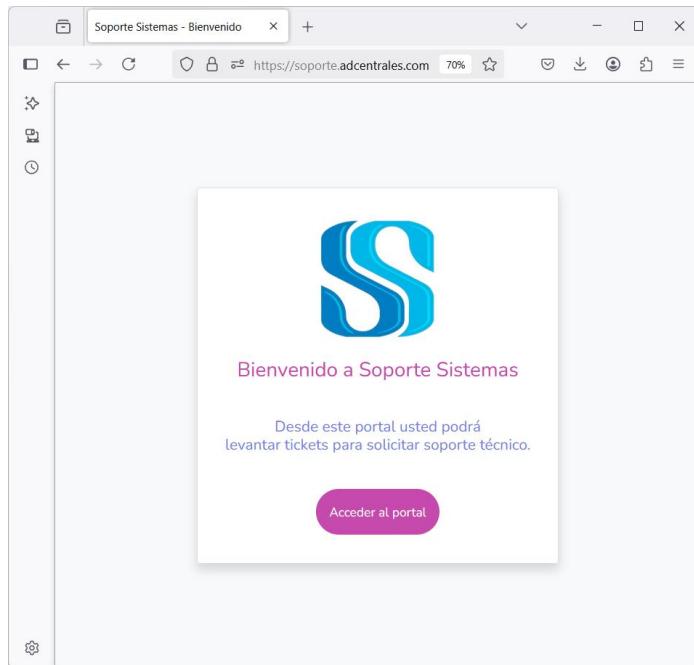
3. Ingresar

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

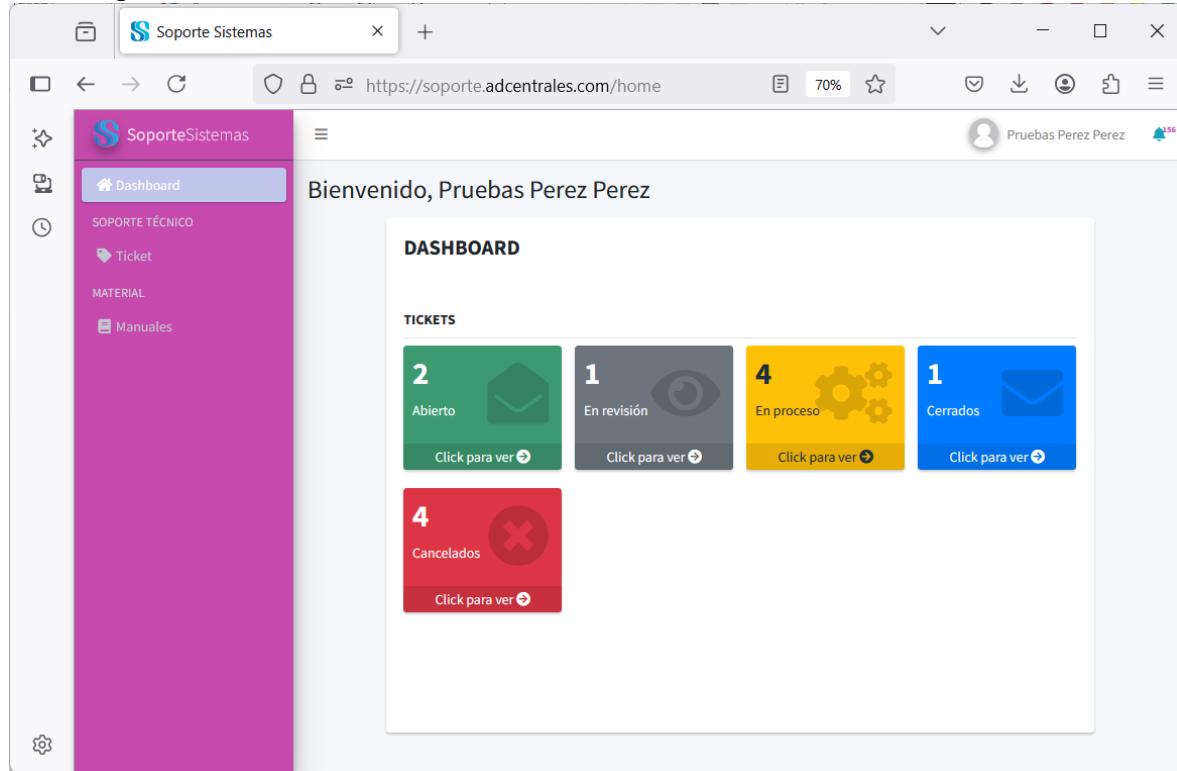
Para acceder al sitio debe ingresar su usuario (email) y contraseña con los cuales fue dado de alta por el personal de sistemas local.



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.

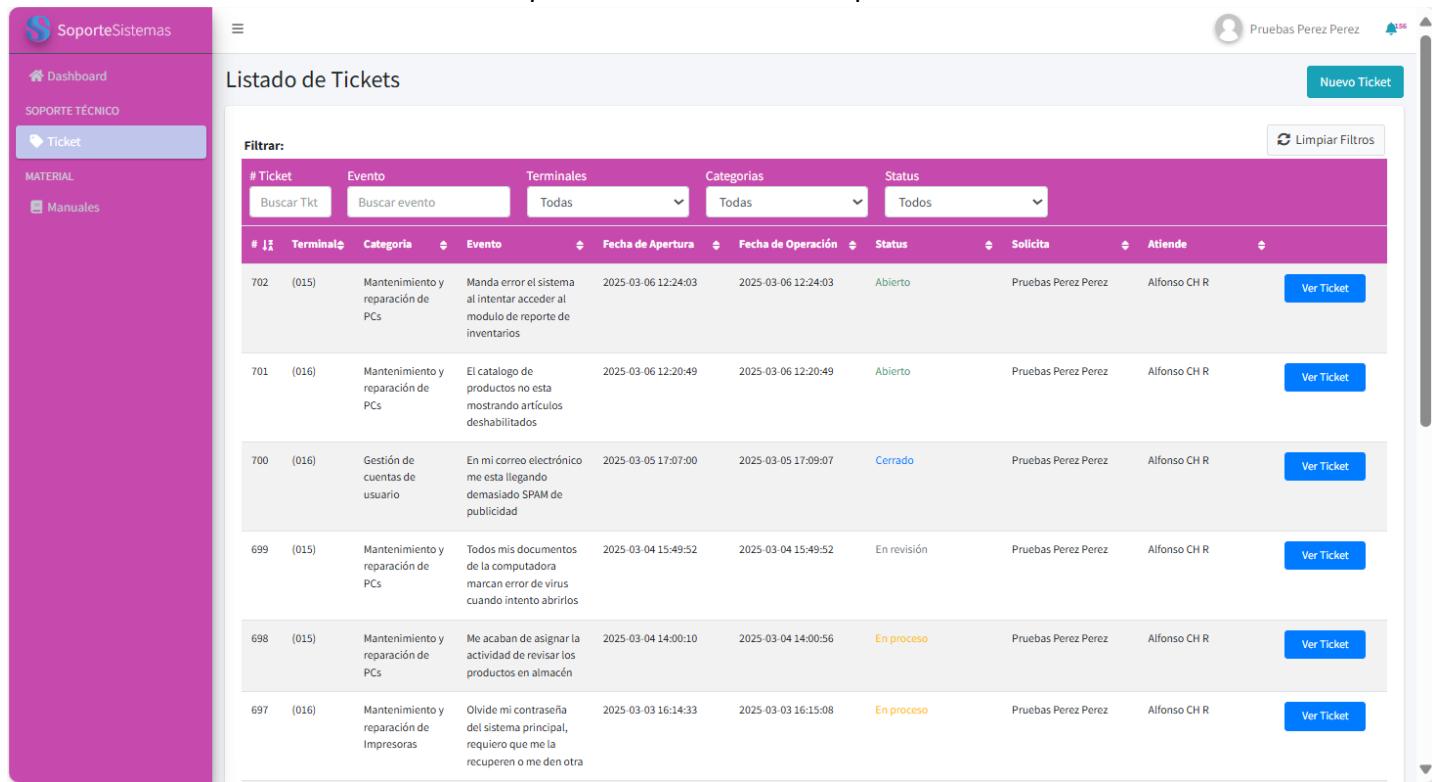
Para acceder al listado que más prefiera solo debe dar clic en el enlace correspondiente y automáticamente será dirigido al sitio de interés.



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.



# Ticket	Evento	Terminales	Categorías	Status					
Buscar Tkt	Buscar evento	Todas	Todas	Todos					
#	Terminal	Categoría	Evento	Fecha de Apertura	Fecha de Operación	Status	Solicitud	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.
- 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

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.

≡

Pruebas Perez Perez 56

Nuevo Ticket

Terminal: (016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

Categoría: Mantenimiento y reparación de Impresoras

Evento: Se atoro hoja de papel en la impresora

Anexos: Si, anexar imagen

Buscar imagen 

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.

Saludos

Cancelar **Crear Ticket**

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

≡

Pruebas Perez Perez 56

TICKET #703

(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO

El ticket se creó con éxito.

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 10:29:52

STATUS: ABIERTO

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...

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.

≡

 Pruebas Perez Perez  156

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 10:37:49

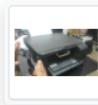
STATUS: EN REVISIÓN

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

Anexos:

Click en anexo para ampliar...

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**.

The screenshot shows a ticket interface with the following details:

- TICKET #703**
- DETALLE:** (016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO
- TÍTULO:** MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS
- DETALLE:** Se atoro hoja de papel en la impresora
- TIEMPO:** SOLICITA: Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 10:29:52
ATIENDE: Alfonso CH R @ 2025-03-07 10:40:56
- ESTADO:** 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.
- RESPUESTA:** Buen día
Favor de desconectar el enchufe de la luz de la impresora.
Acediré en 5 minutos para realizar limpieza y retiro de la Hoja atorada.
- COMENTARIOS:** Ninguno...
- ACCIONES:** Escribe tu comentario 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.

The screenshot shows a ticket management interface. On the left, a ticket detail page for 'TICKET #703' is displayed. The ticket subject is 'MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE IMPRESORAS'. The description reads: 'Se atoro hoja de papel en la impresora'. The status is 'EN PROCESO'. The response section says: 'Favor de desconectar el enchufe de la luz de la impresora. Acudiré en 5 minutos para realizar limpieza y retiro de la Hoja atorada.' The sidebar on the right is titled 'Comentarios sin revisar' and lists three pending tickets:

- Ticket #696 (79 messages) - Último: 2025-03-04 09:45:59
- Ticket #697 (52 messages) - Último: 2025-03-03 18:33:30
- Ticket #695 (25 messages) - Último: 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 desplegará el listado de tickets con comentarios pendientes sin revisar, ello para garantizar un mejor seguimiento.

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.

≡  Pruebas Perez Perez 

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

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

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 ticket management interface. At the top, there is a user profile for 'Pruebas Perez Perez' with a notification count of 156. Below the header, the ticket number 'TICKET #704' is displayed, along with the location '(015) CENTRAL DE AUTOBUSES OCOTLAN, JALISCO'. The main section is titled 'GESTIÓN DE CUENTAS DE USUARIO' and 'CONTRASEÑA DE CORREO'. It shows the following details:

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

The ticket content area includes:

- DESCRIPCION:** Buen día
- Anexos:** Ninguno...
- Text:** No puedo abrir un acceso a repositorio, me pide contraseña de correo y no lo recuerdo, me puede ayudar de favor.
- Text:** Saludos

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 ticket management interface. At the top, there is a user profile for 'Pruebas Perez Perez' with a notification count of 156. Below the header, the ticket number 'TICKET #706' is displayed, along with the location '(016) TERMINAL DE AUTOBUSES DE QUERETARO'. The main section is titled 'MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE PCS' and 'Maquina vending Falla'. It shows the following details:

- SOLICITA:** Pruebas Perez Perez @ 2025-03-07 11:04:28
- ATIENDE:** Alfonso CH R @ 2025-03-07 11:05:48
- STATUS:** CANCELADO

The ticket content area includes:

- DESCRIPCION:** Buen día
- Anexos:** Ninguno...
- Text:** Para reportar una maquina vending de Marinela no esta entregando productos y se come los billetes. Además no esta devolviendo cambio.
- Text:** Saludos

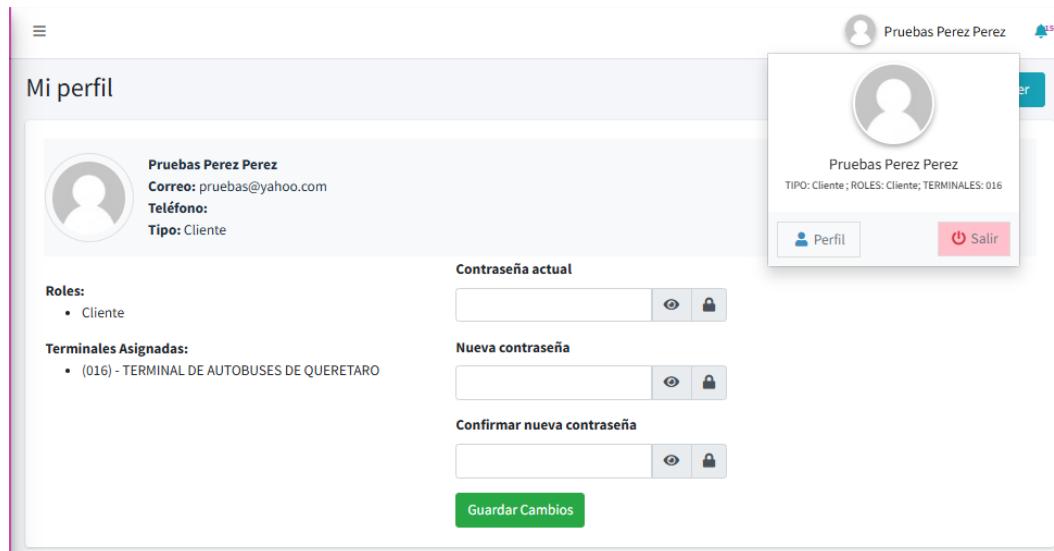
11. Mi perfil

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***.

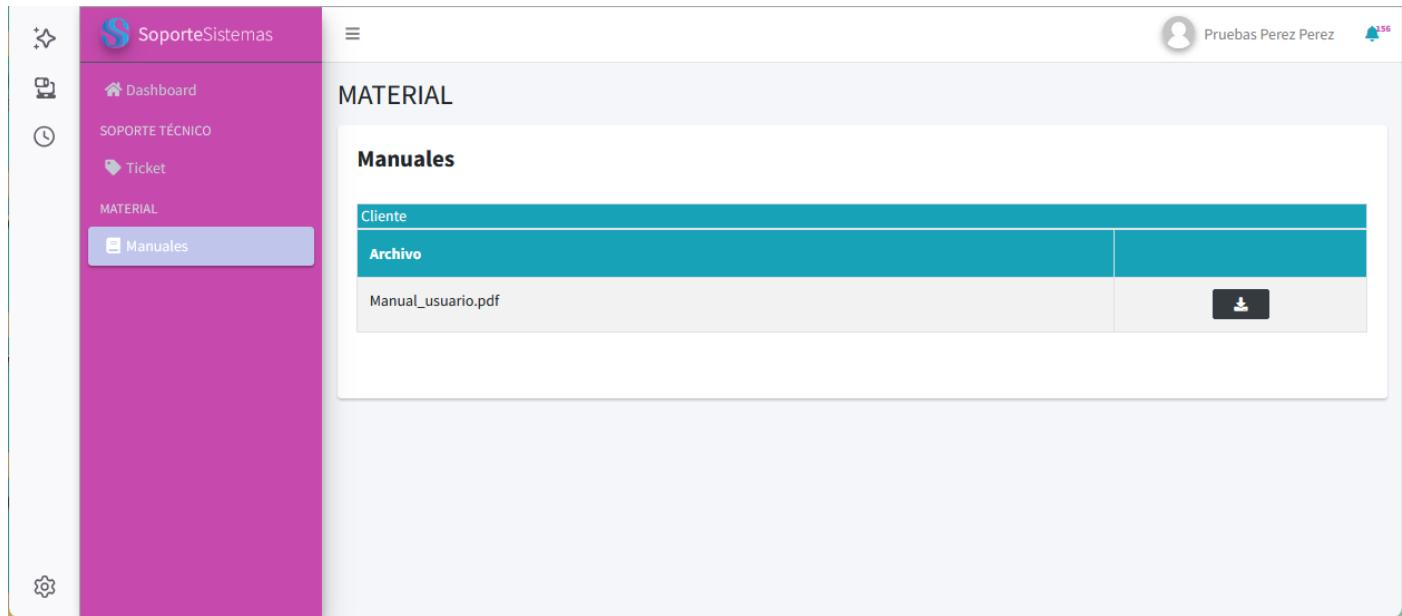


Nota: Si requiere cambiar su correo electrónico debe comunicarse con el personal de sistemas local.

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.



The screenshot shows the SoporteSistemas application interface. On the left, there is a sidebar with the following menu items:

- Dashboard
- SOPORTE TÉCNICO
- Ticket
- MATERIAL
 - Manuales

The "Manuales" item is highlighted with a blue background. The main content area is titled "MATERIAL" and "Manuales". It displays a table with the following data:

Cliente	Archivo
Manual_usuario.pdf	

- 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.



The image shows the login page for SoporteSistemas. At the top is the logo 'SoporteSistemas'. Below it is a form titled 'Autenticarse para iniciar sesión' (Authenticate to start session). The form contains fields for 'Email' and 'Contraseña' (Password), both with visibility and lock icons. There is a 'Recordarme' (Remember me) checkbox and a 'Acceder' (Access) button. At the bottom of the form, the text 'Olvidé mi contraseña' (I forgot my password) is highlighted with a red oval.

- 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 image shows the password recovery page for SoporteSistemas. At the top is the logo 'SoporteSistemas'. Below it is a form titled 'Restablecer la contraseña' (Reset password). The form contains a 'Email' field with a visibility icon. Below it is a blue button with the text 'Enviar enlace para restablecer la contraseña' (Send link to reset password), which is highlighted with a red oval.

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



The image shows the password reset form for SoporteSistemas. At the top is the logo 'SoporteSistemas'. Below it is a form titled 'Restablecer la contraseña' (Reset password). The form contains three fields: 'Email', 'Contraseña', and 'Confirmar la contraseña' (Confirm password), each with visibility and lock icons. Below these fields is a blue 'Restablecer la contraseña' (Reset password) button, which is highlighted with a red oval.