



 SOPORTE | TÉCNICO

# MANUAL INDUCTIVO DE USO



## INDICE

|  |   |
|--|---|
| Introducción al sistema de Tickets de Soporte Técnico SUMAINSA ..... | 3 |
| Como registrarse .....   | 4 |
| Iniciar sesión .....   | 5 |
| Crear un ticket de servicio .....                                    | 6 |
| Preguntas Frecuentes .....   | 7 |

### Prologo

El servicio al cliente es un arte, la cual está en vías de extinción, es dar lo mejor para el cliente, aun cuando no es lo que el cliente quiere. El hacerlo sin ser impositivos, si no propositivos, es la meta a alcanzar. No siempre el cliente tiene la razón, pero es una realidad que tiene una necesidad. Resolver esa necesidad de manera satisfactoria y eficiente es la tarea de un buen centro de servicios.

Dentro de una empresa, todo aquel que necesita de tu labor para cumplir la propia, es un cliente, por lo que tenemos que ejercitarnos es ser los mejores en atender nuestras necesidades, a final de cuentas, estamos en el mismo barco y todos queremos que llegue a puerto seguro.



El sistema de tickets de Soporte Técnico y Sistemas de SUMAINSA es un portal creado para poder cubrir las necesidades de la empresa y sus filiales. Cada ticket tiene implícito la descripción del servicio, por lo que facilita el modo y tiempo de respuesta del departamento hacia el usuario, y da una correcta administración del orden en cuanto a la atención.

El sistema opera en base a usuario, por lo que es necesario que se realice un registro por medio de un correo corporativo, y definir una contraseña. Posterior a esto ya como usuarios podremos generar los tickets que sean necesarios.

Los tickets vienen especificados con la labor a realizar, en caso de que surja alguna otra necesidad en medio del servicio, la persona que les está atendiendo se los proporcionara, pero les pedirá generar un ticket, esto es necesario por cuestión de administración. Los tickets una vez generados no pueden ser modificados, pero si pueden ser cancelados en caso de algún error de captura.

Nota: Los tickets, una vez creado, tienen un tiempo de vida de 5 días, después de esto cambian de status de manera automática.



## PROCESO DE REGISTRO

El proceso de registro es muy sencillo en la parte superior de la página hacemos clic en la opción REGISTRARSE, Para registrarnos, solo necesitamos una cuenta de correo electrónico empresarial (asfalsur, sumainsa o u-lider)

### Registrarse

[Regístrate en este sitio](#)

Correo electrónico

Contraseña

Confirmar contraseña

[REGISTRARSE](#)

[Acceder](#) | [Contraseña perdida](#)

Una vez indicado el correo electrónico en la casilla, definimos una contraseña, mínimo de 8 caracteres que contenga letras y numero, y que sea fácil para el usuario de recordar, Confirmamos posteriormente la misma contraseña en la casilla de abajo y ¡listo! Ya estamos registrados.

Posterior a esto, llegara a nuestro correo la confirmación de que nuestro registro fue exitoso.

Después de esto ya podemos seguir al siguiente paso que es iniciar sesión.

En caso de necesitar apoyo, acérquese a nosotros para poder asesorarles.

NOTA: por políticas del departamento toda cuenta registrada que no sea una cuenta de correo electrónico empresarial (asfalsur, sumainsa o u-lider) será eliminada, y el ticket no podrá ser atendido.



## INICIAR SESION

Para iniciar sesión solo debemos ingresar al sitio. En la parte principal nos pide nuestro usuario, ese es nuestro correo electrónico, después, ingresamos la contraseña que introducimos al crear la cuenta. Posterior a esto solo damos clic a Login y ya hemos ingresado a nuestra cuenta

## Inicio

Forgot Password? [Click Here](#)  
Don't have account? [Register Here](#)

Al iniciar lo primero que visualizaremos sea nuestro historial de nuestra cuenta

## Inicio

Welcome **USUARIO**. [Desconectar](#)

[Tickets](#)

[Create New Ticket](#)

[FAQs](#)

[Dashboard](#)

[Apply Filter](#)

| # | Status | tema o<br>razon | Categoría | Assigned<br>to | Prioridad | Updated | Date<br>Created | Raised<br>By |
|---|--------|-----------------|-----------|----------------|-----------|---------|-----------------|--------------|
|---|--------|-----------------|-----------|----------------|-----------|---------|-----------------|--------------|

No Tickets Found

NOTA: Si usted ha perdido su contraseña, y desea recuperarla, vaya a la sección de preguntas frecuentes para encontrar la solución.



## CREAR UN TICKET DE SERVICIO

Para crear un ticket de servicio solo debemos selecciona la opción “create new ticket” para poder ingresar al formulario de registro.

### Inicio

Welcome **USUARIO**. [Desconectar](#)

[Tickets](#) Create New Ticket [FAQs](#) [Dashboard](#)

Solo debemos llenar cada uno de los datos que nos solicitan, por el correo electrónico se identifica que empresa está solicitando el servicio. Al finalizar el llenado damos clic al botón **SUBMIT TICKET**

[Tickets](#) Create New Ticket [FAQs](#) [Dashboard](#)

**Create New Ticket**

**Tema o razón \***

**Descripción \***  
**Formato:**

**Categoría \***

**Prioridad \***

**Archivos adjuntos**  
 Ningún archivo seleccionado

**SUBMIT TICKET** **RESET FORM**

# FAQ

## PREGUNTAS FRECUENTES

- ¿Cómo puedo recuperar mi contraseña si la olvide?
  - Es muy sencillo, lo único que debes hacer es ingresar a la parte superior del portal donde dice restableces contraseña, sigue las instrucciones e indica tu correo electrónico. al terminar dar clic al botón obtener nueva contraseña, de inmediato nos llegara un correo electrónico con un link al cual debemos acceder para reestablecer la contraseña, al ingresar, indicamos la nueva contraseña y la confirmamos, aplicamos el cambio y es todo, ya hemos reestablecido nuestra contraseña con éxito.
- ¿Puedo registrar cualquier correo electrónico?
  - No, por cuestiones de políticas de la empresa y el departamento, tiene que ser una cuenta empresarial dentro de nuestras filiales (SUMAINSA, ASFALSUR Y U-LIDER)
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta del servicio que solicite?
  - Este puede ser variado según el lugar donde se encuentre. Pero puede ser de manera inmediata y prolongarse según la complejidad de los factores del servicio (distancia, piezas de repuesto, previas solicitudes, etc.) Pero el asesor tiene como plazo máximo 48 Horas posteriores a la creación del ticket para ponerse en contacto con usted.
- ¿Cuál es el horario de atención del departamento de sistemas?
  - El departamento tiene el horario de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes, sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Pero los tickets pueden ser creados a cualquier hora del día, los 365 días del año. En caso de que un ticket por alguna razón se cree en día inhábil o fuera del horario de atención, será considerado a partir del primer día laboral próximo.



- ¿Qué tipo de servicios puedo solicitar?
  - Cualquiera que indique una falla en un equipo de trabajo asignado (computadoras, laptops, impresoras y Smartphone) así como si detectamos algún fallo en el sistema de video vigilancia, checador de asistencias, apertura de puertas, video proyectores, etc. Así como fallas en software, fallas de la red y conexiones.
- ¿Pueden atender casos de equipos propios?
  - No, por cuestiones de políticas, no podemos prestar ningún servicio a equipos externos o ajenos a la empresa, a menos que se gestione un permiso especial con algún directivo o gerente.
- ¿Qué pasa si necesito un servicio urgente?
  - Al momento de ingresar el tipo servicio a solicitar en el formulario, nos muestra una opción que dice PRIORIDAD, ahí debemos indicar que tipo de servicio es. Debemos ser conscientes de que no somos los únicos que estamos solicitando un servicio, por lo que si podemos esperar una hora y no afecta a mi entrega o desarrollo del trabajo que estoy desempeñando, debo catalogarlo como Prioridad “media o baja” De lo contrario, si un proceso de la empresa se ve frenado por el servicio que estoy solicitando, y es de vital importancia concluirlo a la brevedad, debemos indicarlo como “Prioridad alta” para que podamos recibir la ayuda a la brevedad posible.
- ¿Cuál es el tiempo de vida de los tickets?
  - El tiempo de vida es de 5 días naturales. Posterior a esto el ticket de no cambiar su estatus manualmente cambiara a cancelado de manera automática.
- ¿Puedo modificar o cancelar un ticket?
  - No podemos modificar el contenido de un ticket una vez creado, pero si podemos cancelarlo y en su caso, generar uno nuevo con la información correcta, o, en caso de que ya no requerimos el servicio, simplemente cancelarlo.