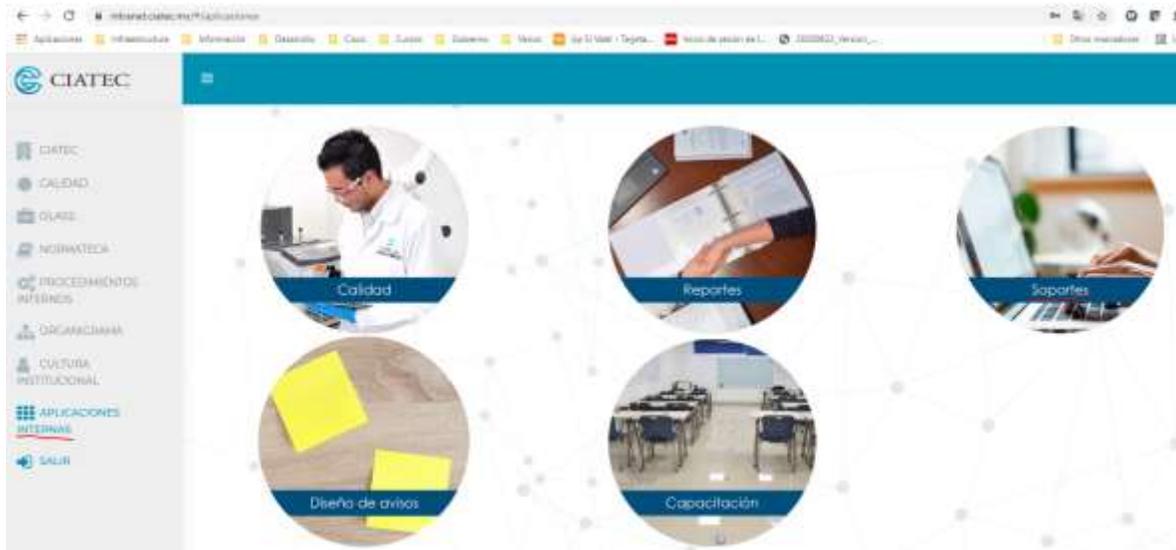


# GUÍA RÁPIDA PARA LEVANTAR SOPORTES

## ACCESO

Se puede acceder desde INTRANET, Aplicaciones Internas, Soportes



O a través del link <http://soportes.ciatec.int/upload/index.php>

## PÁGINA PRINCIPAL



Para entrar debemos iniciar sesión, para esto, usaremos el usuario y contraseña de dominio (que usamos en nuestro equipo de cómputo), como se aprecia en la imagen el acceso se encuentra en la esquina superior derecha.

## Sign in to Mesa de Ayuda

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

<input type="text" value="Imacias"/>	<b>Soy un agente</b> — <a href="#">Acceda por aquí</a>	
<input type="password" value="....."/>		
<input type="button" value="Iniciar sesión"/>		

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

## NUEVO TICKET

Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda —

### Tickets

[Cerrado \(16\)](#)

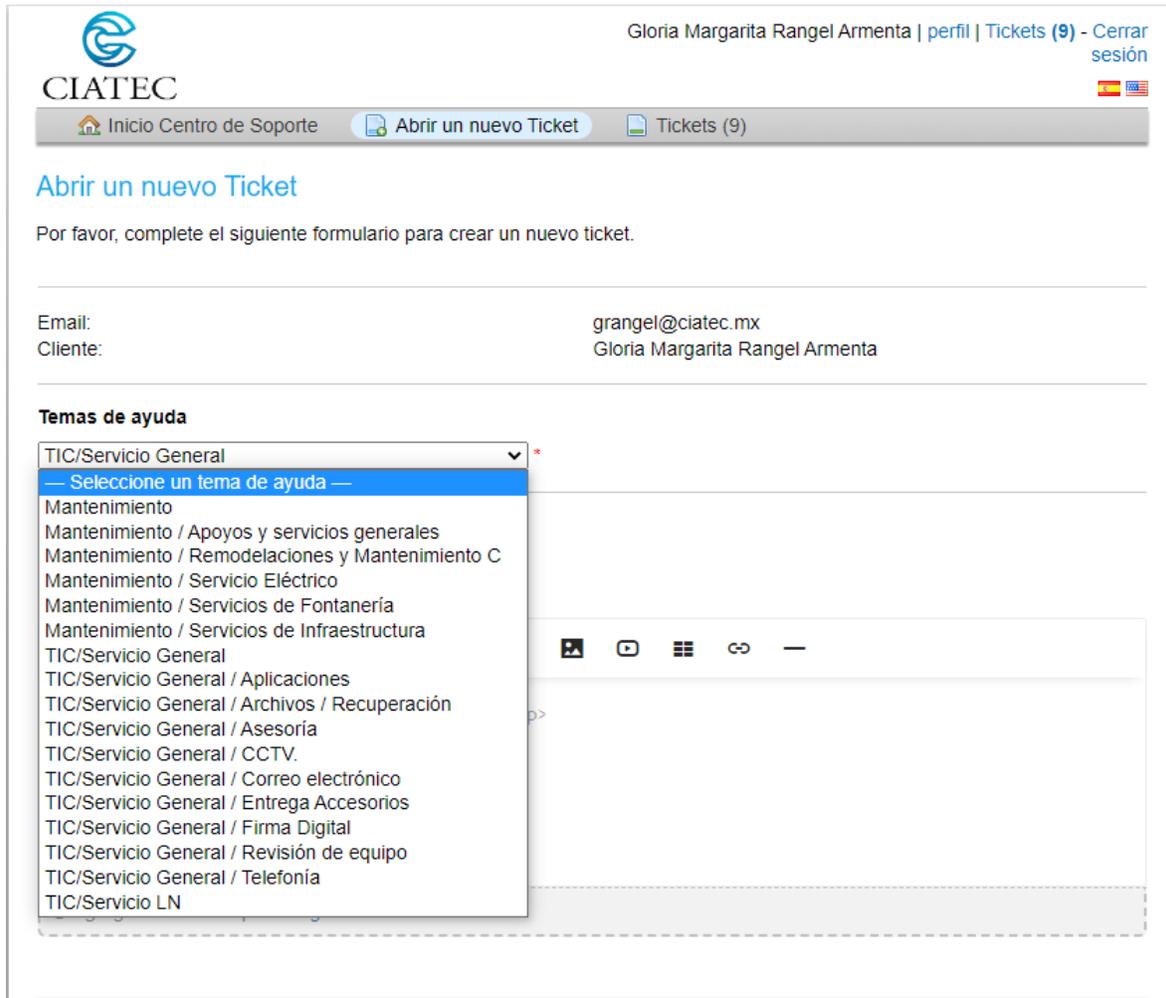
#### Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
----------	-----------	--------	--------	--------------

La consulta no coincide con los registros

El sistema está preparado para levantar soportes a las áreas de Mantenimiento y Tecnologías de Información.

Al iniciar la captura del nuevo ticket, encontraremos las opciones de los diferentes servicios, al elegir la necesaria, el ticket será asignado al área correspondiente.



The screenshot displays the CIATEC support portal interface. At the top, the CIATEC logo is on the left, and the user's name 'Gloria Margarita Rangel Armenta' along with 'perfil | Tickets (9) - Cerrar sesión' is on the right. Below the header, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (9)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket', followed by the instruction: 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.'

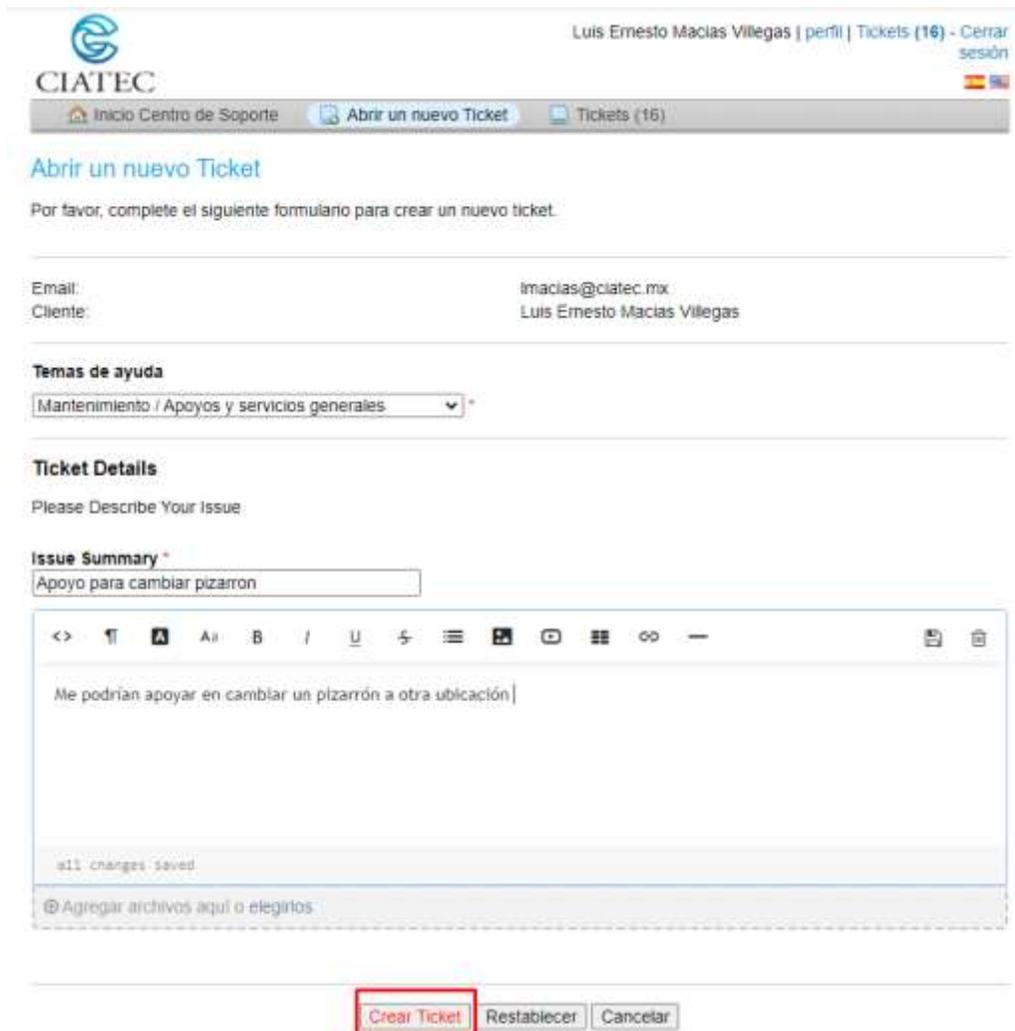
The form fields are as follows:

- Email: grangel@ciatec.mx
- Cliente: Gloria Margarita Rangel Armenta

The 'Temas de ayuda' section features a dropdown menu with the following options:

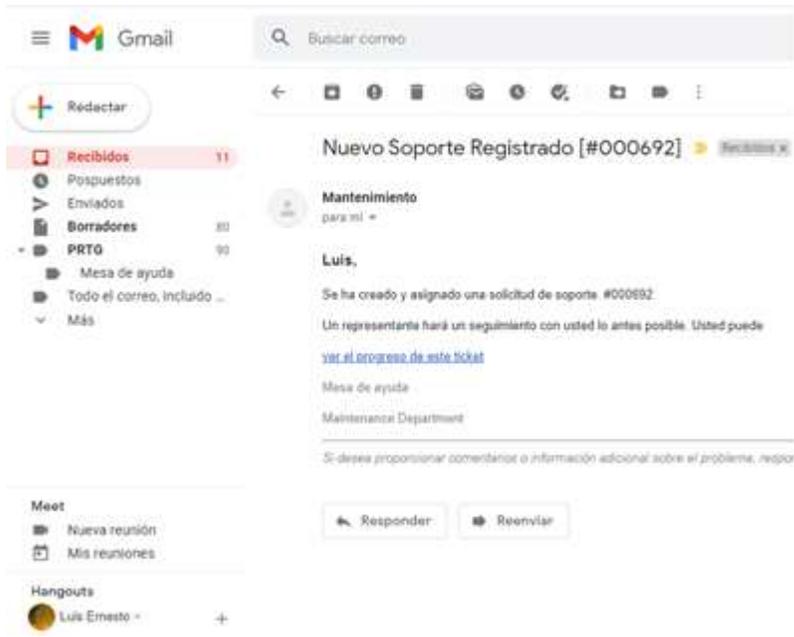
- TIC/Servicio General
- Seleccione un tema de ayuda —
- Mantenimiento
- Mantenimiento / Apoyos y servicios generales
- Mantenimiento / Remodelaciones y Mantenimiento C
- Mantenimiento / Servicio Eléctrico
- Mantenimiento / Servicios de Fontanería
- Mantenimiento / Servicios de Infraestructura
- TIC/Servicio General
- TIC/Servicio General / Aplicaciones
- TIC/Servicio General / Archivos / Recuperación
- TIC/Servicio General / Asesoría
- TIC/Servicio General / CCTV.
- TIC/Servicio General / Correo electrónico
- TIC/Servicio General / Entrega Accesorios
- TIC/Servicio General / Firma Digital
- TIC/Servicio General / Revisión de equipo
- TIC/Servicio General / Telefonía
- TIC/Servicio LN

Se debe capturar el título del soporte y una descripción detallada de la solicitud, o necesidad, posterior damos clic en **Crear Ticket**, esto registra nuestra solicitud en el sistema y la asigna a un asesor.



The screenshot shows the CIATEC support portal interface. At the top, the CIATEC logo is on the left, and the user's name 'Luis Ernesto Macias Villegas' with a profile icon, 'Tickets (16)', and a 'Cerrar sesión' button are on the right. Below this is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (16)'. The main heading is 'Abrir un nuevo Ticket'. Below the heading, a message says 'Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form includes fields for 'Email:' (lmacias@ciatec.mx) and 'Cliente:' (Luis Ernesto Macias Villegas). There is a 'Temas de ayuda' dropdown menu set to 'Mantenimiento / Apoyos y servicios generales'. The 'Ticket Details' section has a prompt 'Please Describe Your Issue' and an 'Issue Summary' field containing 'Apoyo para cambiar pizarron'. Below this is a rich text editor with a toolbar and the text 'Me podrian apoyar en cambiar un pizarrón a otra ubicación'. A status bar shows 'all changes saved' and a file upload prompt. At the bottom, there are three buttons: 'Crear Ticket' (highlighted with a red box), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Una vez registrado el soporte nos llegará un correo electrónico de confirmación.



## CONSULTA DE SOPORTES ABIERTOS.

En el portal, seleccionamos la opción TICKETS, ahí nos mostrará los tickets que tenemos abiertos.


Luis Ernesto Macias Villegas | perfil | Tickets (17) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte
Abrir un nuevo Ticket
Tickets (17)

Temas de ayuda: — Todos los temas de ayuda —

🔄 Tickets
📄 Abrir (1) | 📄 Cerrado (16)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos				
Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
 000692	2/7/21	Open	<a href="#">Apoyo para cambiar pizarron</a>	Mantenimiento

Página: [1]

