

CÓMO GENERAR UN TICKET PARA SOPORTE TÉCNICO



PASO # 1.- Entrar a <http://www.sistemasperseo.com/Home/Soporte>



INICIO ¿QUIENES SOMOS? SERVICIOS PORTAFOLIO SOPORTE CONTACTO

Bienvenido al Centro de Asistencia y Soporte técnico

Si ya es uno de nuestros clientes y necesita de soporte técnico, asesoría o presenta algún problema relacionado a sus sistemas por favor levante un ticket de soporte para solicitar intervención inmediata, también puede consultar la ayuda documentada.

[Inicio](#) / [Soporte](#)

Inicia sesión con tu cuenta



Email

Contraseña

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

¿No tienes una cuenta todavía?



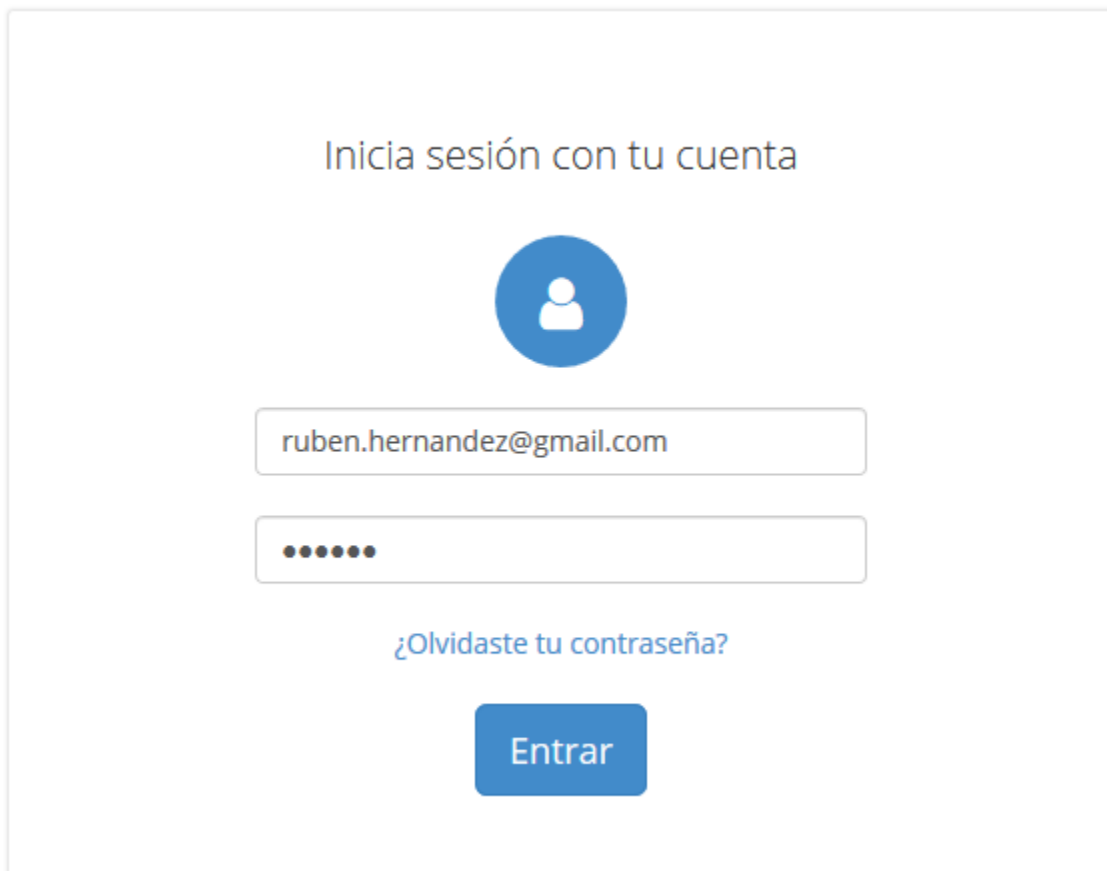
Es necesaria una cuenta para hacer uso del soporte técnico, crea una ahora de manera rápida y sencilla.

PASO # 2.- Iniciar sesión.


Proporcionaremos el correo electrónico y contraseña que dimos de alta para solicitar soporte.

En caso de no recordar la contraseña dar clic en [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

Una vez que terminemos de capturar la información daremos clic en [Entrar](#).



Inicia sesión con tu cuenta



[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[Entrar](#)

PASO # 3.- Aviso de privacidad.

Favor de leer el aviso de privacidad. Si está de acuerdo, favor de seleccionar

He leído y estoy de acuerdo con el Aviso de Privacidad de Datos , y dar clic en [Acepto](#).

Aviso de Privacidad ×


[Leer aviso de privacidad](#)

He leído y estoy de acuerdo con el Aviso de Privacidad de Datos

[Acepto](#)

PASO # 4.- Abrir un ticket.

Para generar un ticket dar clic en [ABRIR NUEVO TICKET](#).



No tienes ningun ticket
abierto

Si necesita soporte técnico abra un ticket ahora ↓

[ABRIR NUEVO TICKET](#) +

PASO # 5.- Seleccionar sistema.

Seleccionaremos el sistema al cual requerimos soporte.

Solicitud

Seleccione el sistema del cual requiere soporte

Sistema de:

Mencione el equipo o software

Equipo/Software:

Describa detalladamente

- Control de Asistencias
- Control de Accesos
- Identificación Digital (Impresoras y Software)
- CCTV (Camaras y DVR's)
- Control de Rutas (Software y Equipo)
- Sistema de Nómina y Recursos Humanos
- Factura Electrónica
- Contabilidad Electrónica
- Otro soporte

PASO # 6.- Mencionar equipo o software.

Mencionar el nombre del software o equipo que adquirió, y al cual requiere soporte.

Mencione el equipo o software del cual requiere soporte

Equipo/Software:

TA Net

PASO # 7.- Describir el problema.

Describir lo más detallado posible el problema que presenta.

Describa detalladamente su duda o problema:

Al ingresar al sistema me marca un error.

PASO # 8.- Seleccionar archivo.

Se recomienda subir imágenes del problema, para proporcionar una respuesta más eficiente.

Para cargar algún archivo daremos clic en

+ Seleccionar archivos...

Si requiere mandar alguna imagen o captura de pantalla puede hacerlo a continuación:

Nota:

- Maximo: 4 archivos.
- Peso Max. Total: 2.5MB

+ Seleccionar archivos...

PASO # 9.- Enviar solicitud.

Para enviar la solicitud y sea vista por nuestro departamento de soporte técnico daremos clic en **Enviar**.

Si requiere mandar alguna imagen o captura de pantalla puede hacerlo a continuación:

Nota:


- Maximo: 4 archivos.
- Peso Max. Total: 2.5MB

+ Seleccionar archivos...

Enviar

PASO # 10.- Ticket creado.

El sistema le generara un numero de ticket, el cual se le estará solicitando para alguna aclaración.




Ultimo Ticket Abierto

TICKET #2702

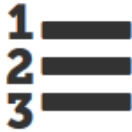
Al ingresar al sistema me marca un error.

COMENTAR ➔



1

TICKETS ABIERTOS!



0

Tickets cerrados


VER TICKETS ABIERTOS O ABRIR UNO NUEVO ➔

Historial ➔

PASO # 11.- Revisar tickets abiertos o generar uno nuevo.

Para revisar un ticket abierto o realizar un nuevo ticket daremos clic en

VER TICKETS ABIERTOS O ABRIR UNO NUEVO




1

TICKETS ABIERTOS!

VER TICKETS ABIERTOS O ABRIR UNO NUEVO ➔


PASO # 12.- Revisar un ticket.

Para ver los comentarios o comentar algún ticket, dar clic en [Comentar](#)



Ticket #2702

Al ingresar al sistema me marca un error.

[Comentar](#) 

PASO # 13.- Realizar un comentario.

Para alguna anotación en el ticket, nos pasaremos al área de comentarios, podremos nuestro texto y daremos clic en [Enviar](#) .

En caso que requiramos anexar algún archivo se puede hacer dando clic en

[+ Seleccionar archivo](#)

Comentarios



RUBEN HERNANDEZ (PERSEO JUAREZ)

Puesto: SERVICIO A CLIENTES SOPORTE
26/10/2017 02:40:36 p.m.

Ticket de prueba..

Comentario

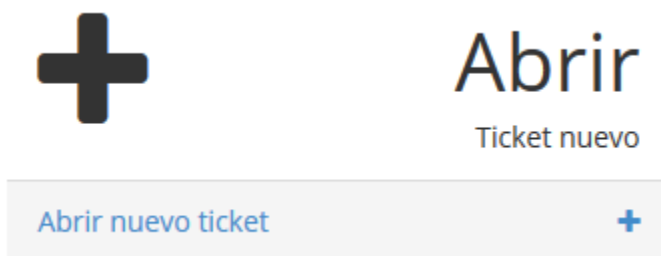
Enterado

[+ Seleccionar archivo](#)

[Enviar](#)

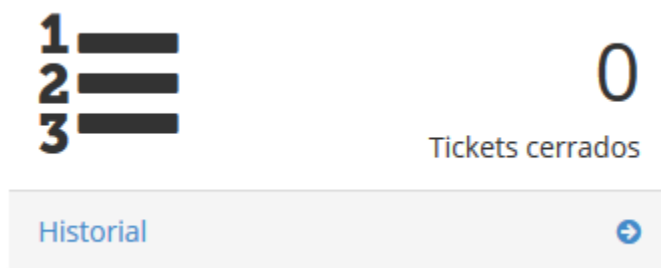
PASO # 14.- Abrir un nuevo ticket.

En caso que requiramos otro soporte, favor de generar un ticket nuevo dando clic en [Abrir nuevo ticket](#)



PASO # 15.- Historial de tickets.

Para revisar el historial de tickets que se han atendido y se encuentra en estatus de cerrado dar clic en [Historial](#)



En caso de requerir ayuda, favor de enviar un correo a

soporte@sistemasperseo.com

También se puede comunicar a nuestras oficinas, que con gusto lo atenderán.

Oficina	Lada	☎ Tel.	☎ Tel.
Cd. MX	55	9001-1978	9001-5018
		9001-1979	9001-5019
Cd. Juárez, Chih.	656	616-8770	
Chihuahua, Chih.	614	414-5531	414-6922
Torréon, Coah.	871	722-5850	722-0228
Tijuana, BC.	664	380-6181	250-0788
Mérida, Yuc.	999	981-0444	
Monterrey N.L.	01-800	017-4272	