

# Guía de Soporte



## Contenido

---

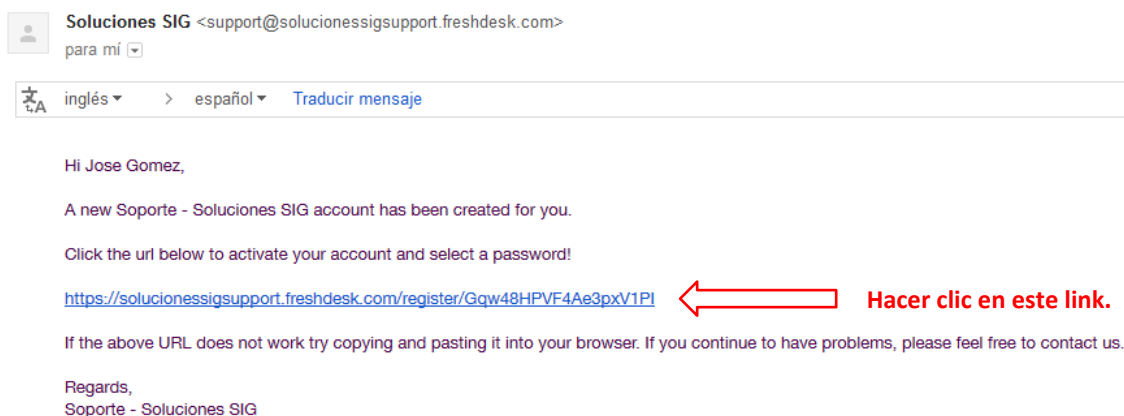
1. Activar Cuenta .....	3
2. Plataforma de Soporte .....	4
3. Crear Ticket.....	5
4. Notificación y detalles del Ticket.....	7
5. Ticket Resuelto .....	8

Por medio de esta Guía mostramos la manera de crear Tickets de atención en nuestra plataforma de soporte.

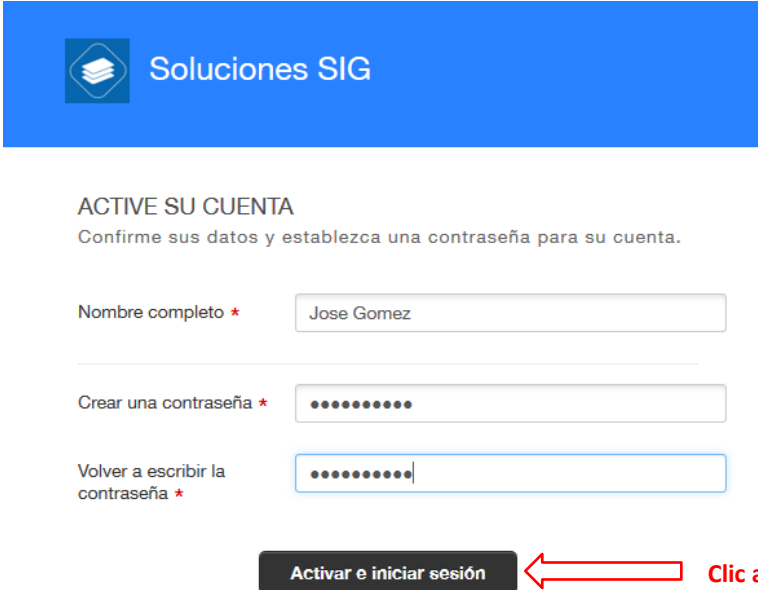
Debemos tener en cuenta que para que pueda llegar el correo de activación se debe enviar un correo a [sopORTE@sig.com.pe](mailto:sopORTE@sig.com.pe) indicando que desea registrarse en la plataforma de Soporte.

## 1. Activar Cuenta

Debemos iniciar sesión en nuestra cuenta, ya que por medio de esta cuenta llegara un correo para activar su usuario y así poder hacer uso de la plataforma de soporte.



Debemos crear una contraseña para nuestra cuenta que vamos a utilizar en la plataforma de soporte.



**Soluciones SIG**

**ACTIVE SU CUENTA**  
Confirme sus datos y establezca una contraseña para su cuenta.

Nombre completo \*

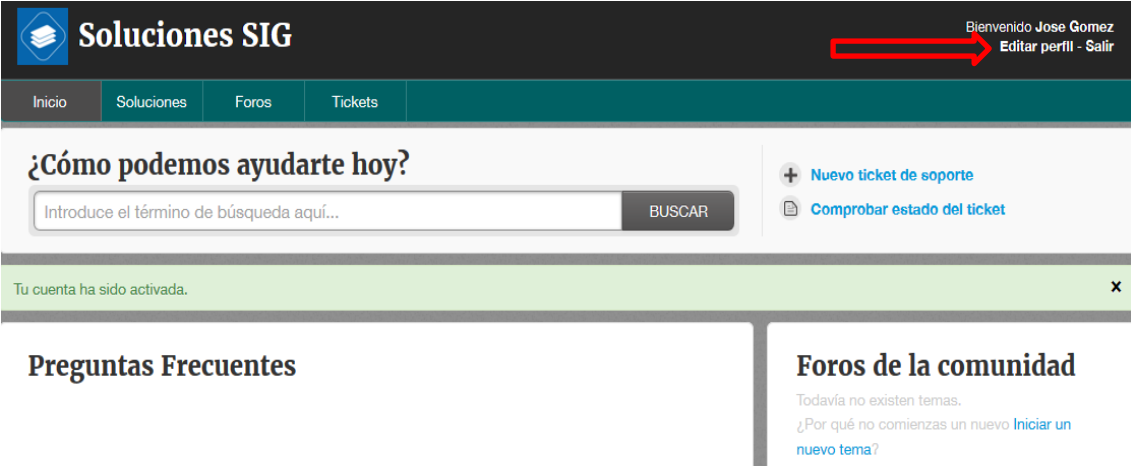
Crear una contraseña \*

Volver a escribir la contraseña \*

**Activar e iniciar sesión** ← **Clic aquí.**

## 2. Plataforma de Soporte

Dentro de la plataforma de soporte veremos que tenemos opciones de editar nuestro perfil.



**Soluciones SIG** Bienvenido Jose Gomez  
[Editar perfil](#) - [Salir](#)

Inicio Soluciones Foros Tickets

**¿Cómo podemos ayudarte hoy?**

Introduce el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

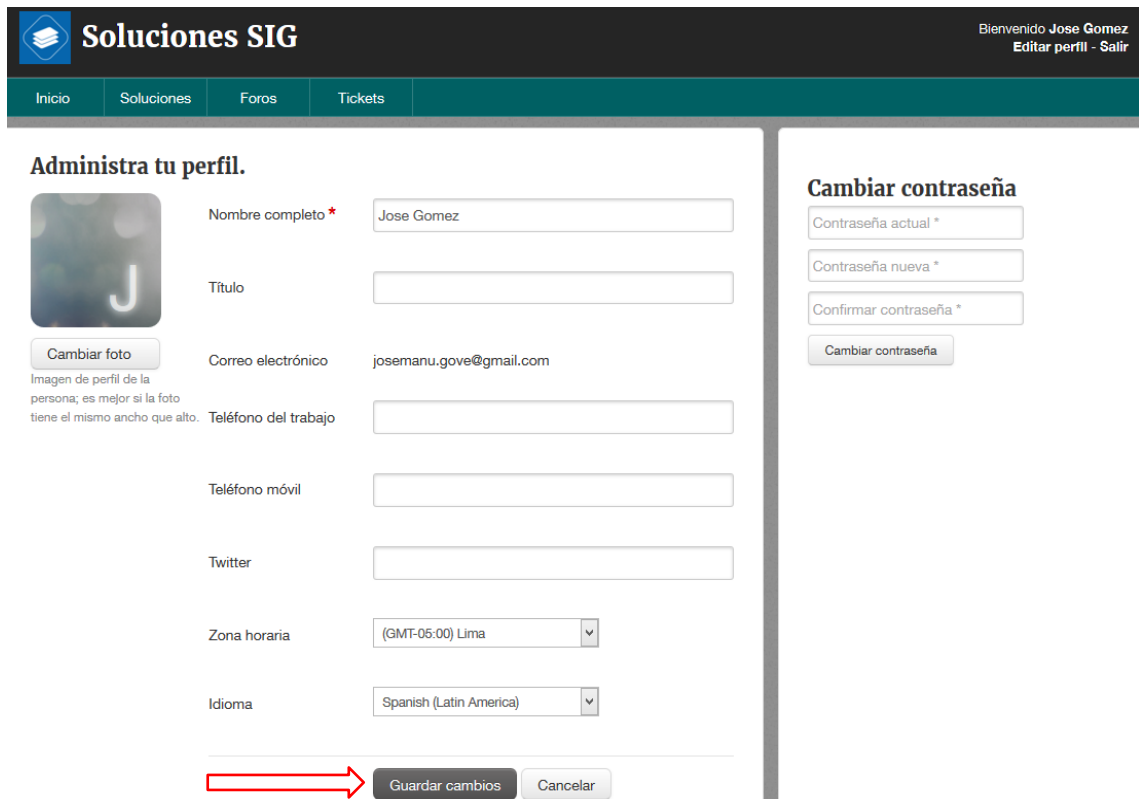
[+ Nuevo ticket de soporte](#)  
[Comprobar estado del ticket](#)

Tu cuenta ha sido activada. **x**

**Preguntas Frecuentes**



**Foros de la comunidad**  
Todavía no existen temas.  
¿Por qué no comienzas un nuevo [Iniciar un nuevo tema?](#)

Aquí podemos actualizar nuestra información de perfil y cambiar nuestra contraseña. Para finalizar hacemos clic en **Guardar cambios**.



The screenshot shows the user interface for profile management. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Soluciones', 'Foros', and 'Tickets'. The user is logged in as 'Jose Gomez' with options to 'Editar perfil' or 'Salir'. The main content is divided into two columns. The left column, titled 'Administra tu perfil.', contains a profile picture placeholder with a 'Cambiar foto' button and a note: 'Imagen de perfil de la persona; es mejor si la foto tiene el mismo ancho que alto.' Below this are form fields for: 'Nombre completo \*' (filled with 'Jose Gomez'), 'Titulo', 'Correo electrónico' (filled with 'josemanu.gove@gmail.com'), 'Teléfono del trabajo', 'Teléfono móvil', 'Twitter', 'Zona horaria' (dropdown menu showing '(GMT-05:00) Lima'), and 'Idioma' (dropdown menu showing 'Spanish (Latin America)'). At the bottom of this section are two buttons: 'Guardar cambios' (highlighted with a red arrow) and 'Cancelar'. The right column, titled 'Cambiar contraseña', contains three input fields: 'Contraseña actual \*', 'Contraseña nueva \*', and 'Confirmar contraseña \*', followed by a 'Cambiar contraseña' button.

### 3. Crear Ticket

Debemos seleccionar la pestaña  Nuevo ticket de soporte, automáticamente nos mostrara la ventana donde tenemos que llenar los 3 campos de manera obligatoria. Para Finalizar seleccionamos .

**Soluciones SIG** Bienvenido Jose Gomez  
Editar perfil - Salir

Inicio Soluciones Foros Tickets

### Enviar un ticket

Requester \* josemanu.gove@gmail.com **Correo.**

Subject \* Error al iniciar sesión **Asunto.**

Description \*  
Luego de ingresar mi usuario y contraseña no puedo ingresar a la aplicación.  
**Descripción.**

+ Adjuntar archivo **Podemos ingresar archivos adjuntos.**

Enviar **Cancelar** **Enviar.**

Inicio - Soluciones - Foros - Tickets Directiva de cookies - Directiva de privacidad

Luego se creará nuestro ticket, el cual tendrá un numero asignado automáticamente por la plataforma de soporte.

**Soluciones SIG** Bienvenido Jose Gomez  
Editar perfil - Salir

Inicio Soluciones Foros Tickets

### ¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Introduce el término de búsqueda aquí... **BUSCAR**

[+ Nuevo ticket de soporte](#)  
[Comprobar estado del ticket](#)

Se creó tu ticket y se te envió una copia por correo electrónico. **X**

**Numero de Ticket**

En proceso desde 1 segundos

### #19 Error al iniciar sesión

**Jose Gomez**, informado menos de 1 minuto hace

Luego de ingresar mi usuario y contraseña no puedo ingresar a la aplicación.

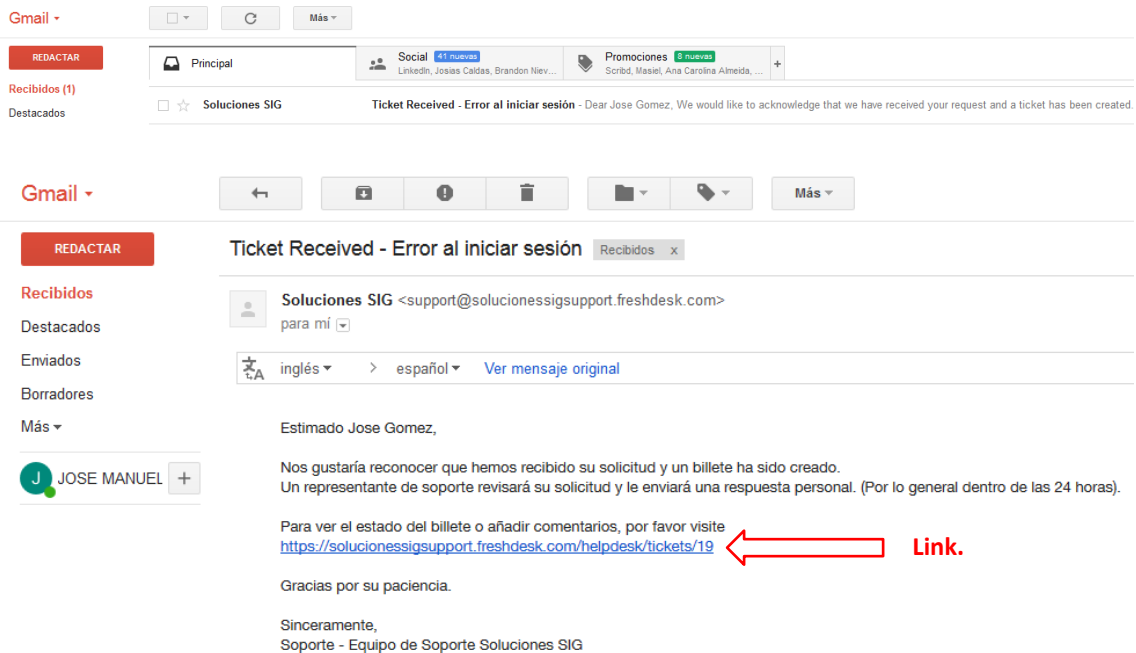
**Jose Gomez**

Haz clic aquí para responder a este ticket.

Detalles del ticket  
**Status**  
En proceso

## 4. Notificación y detalles del Ticket

Cuando el administrador de la plataforma de soporte asigne a un Agente de soporte o haga algún cambio del estado del ticket, automáticamente nos llegara un correo indicando que ingresemos a la plataforma para poder ver el cambio realizado. Para esto solo debemos hacer clic en el link.



Gmail -

REDACTAR

Recibidos (1)

Destacados

Principal

Social 41 nuevas

Promociones 5 nuevas

Soluciones SIG

Ticket Received - Error al iniciar sesión - Dear Jose Gomez, We would like to acknowledge that we have received your request and a ticket has been created.

Gmail -

REDACTAR

Recibidos

Destacados

Enviados

Borradores

Más

JOSE MANUEL +

Ticket Received - Error al iniciar sesión

Recibidos x

Soluciones SIG <support@solucionessigsupport.freshdesk.com> para mí

inglés > español Ver mensaje original

Estimado Jose Gomez,

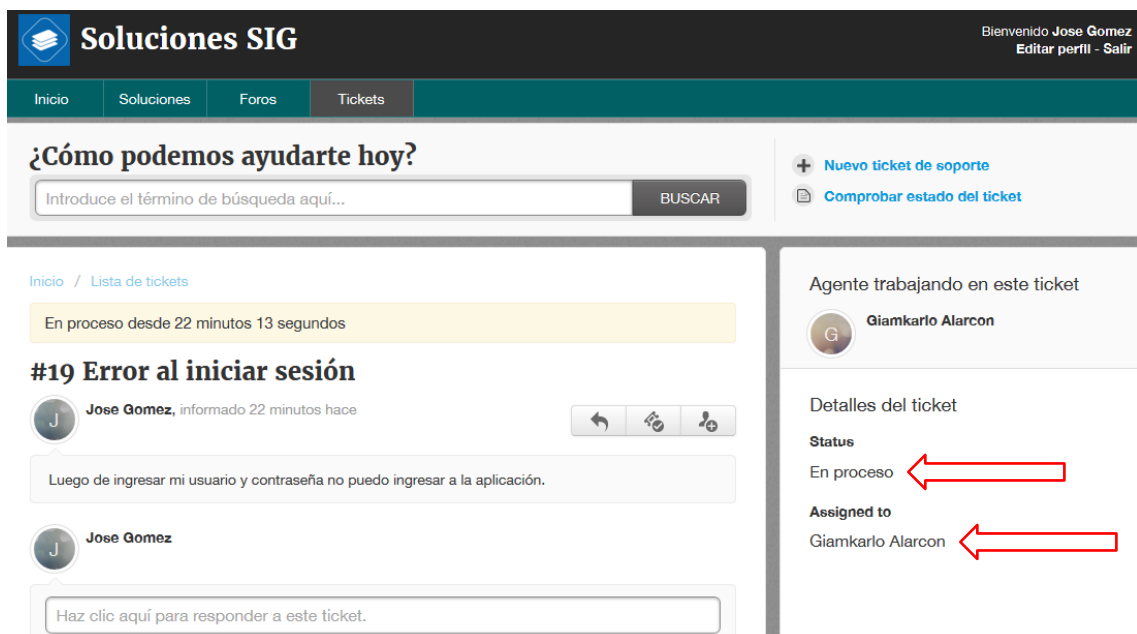
Nos gustaría reconocer que hemos recibido su solicitud y un billete ha sido creado. Un representante de soporte revisará su solicitud y le enviará una respuesta personal. (Por lo general dentro de las 24 horas).

Para ver el estado del billete o añadir comentarios, por favor visite <https://solucionessigsupport.freshdesk.com/helpdesk/tickets/19> Link.

Gracias por su paciencia.

Sinceramente,  
Soporte - Equipo de Soporte Soluciones SIG

Al ingresar veremos que el ticket ha sido asignado a un agente de soporte el cual se encargara de resolver nuestro ticket.



Soluciones SIG

Bienvenido Jose Gomez

Editar perfil - Salir

Inicio Soluciones Foros Tickets

¿Cómo podemos ayudarte hoy?

Introduce el término de búsqueda aquí... BUSCAR

+ Nuevo ticket de soporte

Comprobar estado del ticket

Inicio / Lista de tickets

En proceso desde 22 minutos 13 segundos

#19 Error al iniciar sesión

Jose Gomez, informado 22 minutos hace

Luego de ingresar mi usuario y contraseña no puedo ingresar a la aplicación.

Jose Gomez

Haz clic aquí para responder a este ticket.

Agente trabajando en este ticket

Giamkarlo Alarcon

Detalles del ticket

Status

En proceso

Assigned to

Giamkarlo Alarcon

## 5. Ticket Resuelto

Cuando el ticket haya sido resuelto por el agente nos llegara una notificación al correo.



Adicionalmente al link que nos dirige a la plataforma de soporte, nos mostrara una encuesta de satisfacción.



Encuesta.

Finalmente, al ingresar a la plataforma de soporte nos indicara que el Ticket ha sido resuelto.

