



Manual de Uso de Portal de Soporte

El portal de soporte es una aplicación web que le permitirá gestionar las solicitudes de soporte técnico o de otra índole realizadas al departamento de tecnología.

Dentro de las solicitudes que actualmente se pueden realizar se encuentran pero no se limitan a; “Preguntas, Incidentes, Mantenimientos y Reparaciones” todas relacionadas a las tecnologías informáticas.

Acceso al sitio web

Para acceder al portal de soporte debes ingresar dentro del explorador web de tu preferencia la siguiente dirección: <http://apps.peopleblue.biz:8069/>

Página de Bienvenida

Al ingresar al portal de soporte te encontrarás con una página similar a la imagen siguiente:



Este portal está compuesto por las siguientes secciones:

- **Noticias:** Aquí encontrarás anuncios, manuales y novedades de tecnología.
- **Soporte:** Te permite ingresar una solicitud de soporte.
- **Iniciar Sesión:** Este es el acceso al portal de usuario, el cual te permitirá gestionar el estado de los tickets e interactuar de forma dinámica con el personal de soporte.



Manual de Uso de Portal de Soporte

Solicitudes de Soporte

Puedes enviar una solicitud de soporte dando clic sobre la opción de soporte(**Soporte**)
En la barra superior del menú, de esta manera crearás una solicitud que será revisada y asignada por el personal de tecnología, pero no podrás darle seguimiento.

Se te presentará un formulario como el de la imagen que debes llenar y enviar.

Helpdesk Ticket | PeopleBlue | apps.peopleblue.biz:8089/helpdesk_ticket

Inicio Noticias Soporte

Solicitud de Soporte

Contáctenos sobre cualquier inconveniente relacionado a los servicios informáticos de la Compañía. Haremos nuestro mayor esfuerzo en responder lo más rapido posible a su solicitud.

Nombre *

Teléfono

Correo *

Compañía

Tipo de Ticket *

Categoría *

Motivo *

Descripción

Adjunto Plantilla de ... rradura.xlsx

Enviar

Thanks (Helpdesk) | PeopleBlue | apps.peopleblue.biz:8089/helpdesk-thank-you

Inicio Noticias Helpdesk

Ulises Aldana **Contactenos**

Mi cuenta

Cerrar sesión

Mi compañía
3575 Demo Buena Vista Avenue
+1 (650) 555-0111
info@yourcompany.example.com

¡Gracias!

✓ Su Ticket **TKT00007** ha sido registrado satisfactoriamente

Nos comunicaremos contigo Pronto.

Inicio Sobre nosotros Productos Servicios Política de privacidad

Derechos Reservados People & Partners S.A. de C.V.

Con tecnología de **o365** • Crea un sitio web gratuito

Para dar seguimiento a tus solicitudes de soporte deberás darte de alta como usuario de la plataforma.



Manual de Uso de Portal de Soporte

Registrarse como usuario

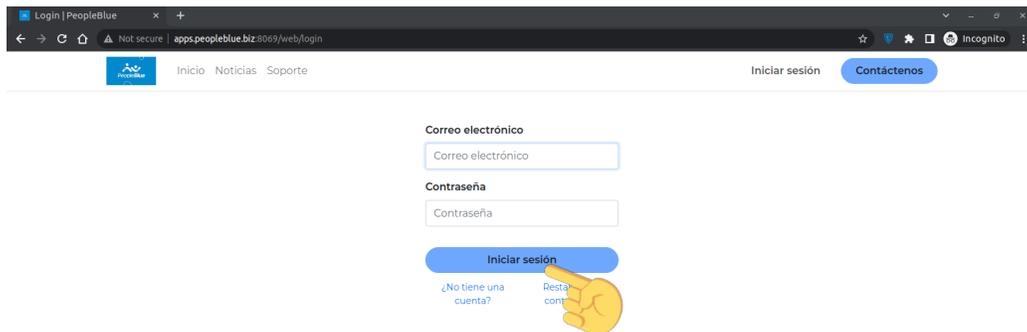
Para darte de alta o registrarte como usuario de la plataforma debes estar en la página principal y dar clic en Iniciar sesión ([Iniciar sesión](#)).



Inicio de Sesión

Si ya cuentas con un usuario que te haya proporcionado un administrador puedes ingresar los datos solicitados los cuales serán tu correo electrónico y una contraseña.

Y presionas sobre el botón azul Iniciar sesión([Iniciar sesión](#)).





Manual de Uso de Portal de Soporte

Si no cuenta con usuario

Pero si aún no se te ha proporcionado un usuario puedes crearte uno tú mismo en la página de inicio de sesión da clic en la pregunta ¿No tiene una Cuenta?([¿No tiene una cuenta?](#)).



Se desplegará un formulario donde deberás ingresar:

- **Correo Electrónico:** Aquí te llegarán notificaciones de los avances de tu solicitud y será tu forma de ingresar a la plataforma.
- **Tu Nombre:** para identificarse más fácilmente dentro de la plataforma.
- **Tu contraseña:** esta será única y debes mantenerla en secreto.

Sign up login | PeopleBlue

Inicio Noticias Soporte

Iniciar sesión **Contáctenos**

Su correo electrónico
soporte@peopleblue.biz

Su nombre
Ulises Aldana

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

[¿Ya tiene una cuenta?](#)



Una vez registrado verás la siguiente pantalla que te presenta algunos documentos de seguimiento o tus tickets si ya anteriormente habías reportado alguno.

My Portal | PeopleBlue

Inicio Noticias Soporte

Ulises Aldana **Contáctenos**

Documentos

- Cotizaciones
- Ordenes de venta
- Facturas

Detalles

Ulises Aldana

soporte@peopleblue.biz

Seguridad de la cuenta

[Editar los ajustes de seguridad](#)

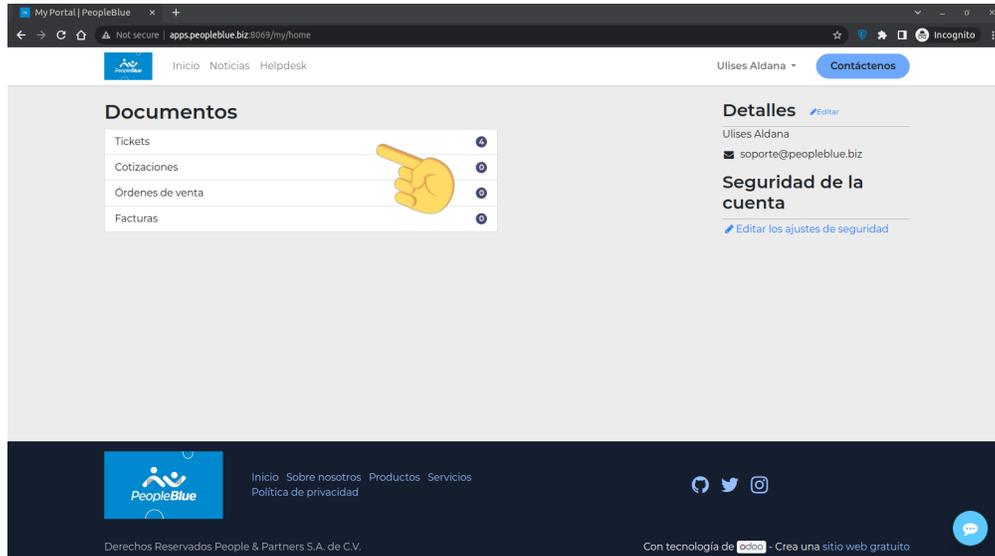
Derechos Reservados People & Partners S.A. de C.V. Con tecnología de odoo - Crea una sitio web gratuito



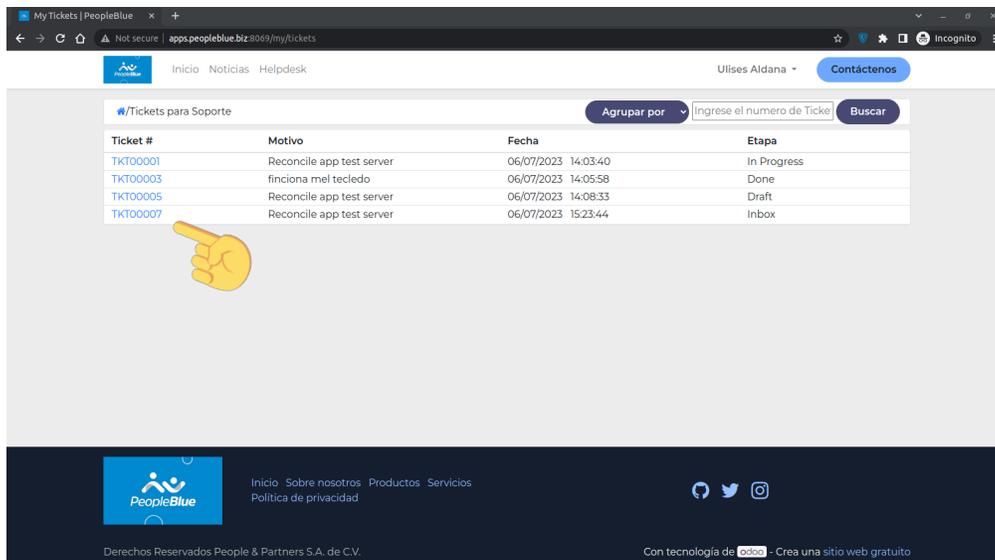
Manual de Uso de Portal de Soporte

Gestiona tus Tickets

Una vez que te has registrado en la plataforma y has ingresado alguna solicitud estas se verán reflejadas dentro de la página de tu usuario.



Al dar clic sobre el apartado de tickets puedes ver un listado detallado de tus solicitudes.

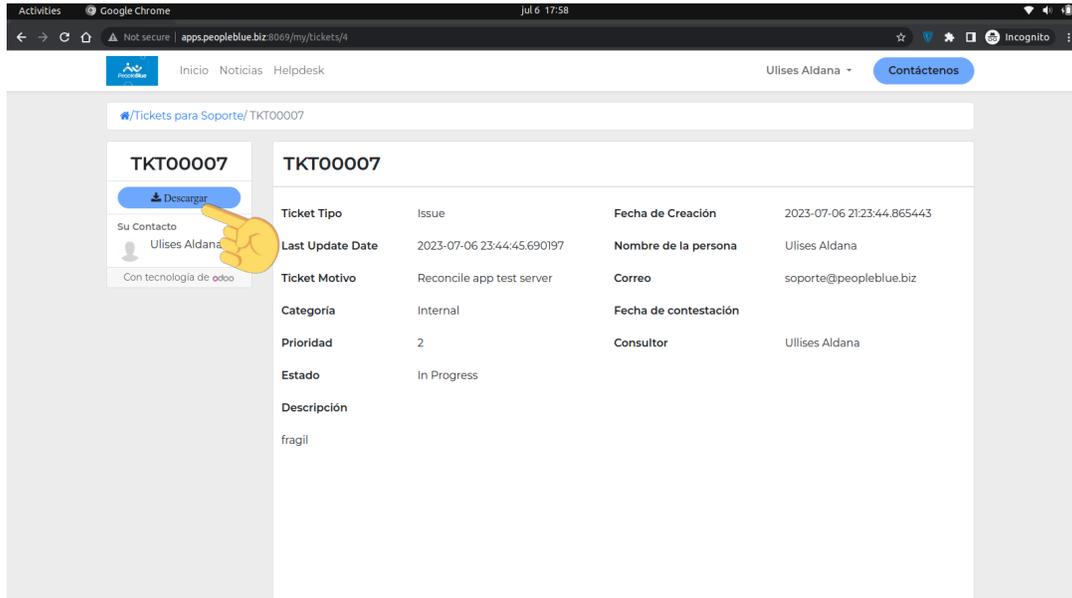


Si das clic sobre uno de ellos podrás ver un detalle de la solicitud así como de las respuestas y comentarios hechos por el personal de soporte.

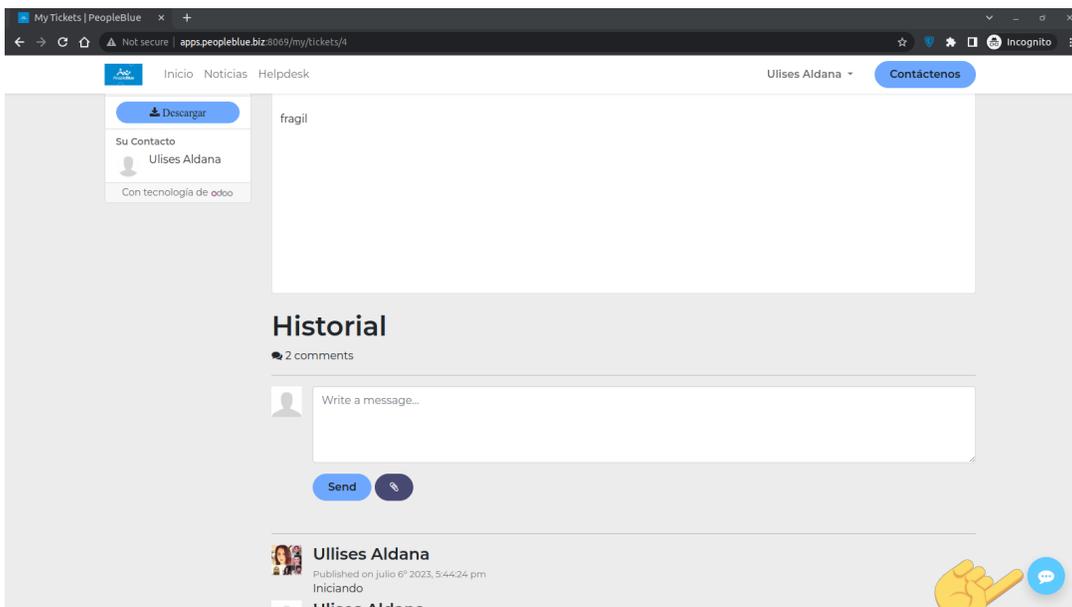


Manual de Uso de Portal de Soporte

También podrás descargar un reporte del mismo en formato pdf, si esta disponible el botón de descarga



Y si te desplazas hacia abajo encontrarás el área interactiva para poder enviar comentarios o realizar más consultas al personal de soporte referente al inconveniente reportado.



También encontrarás en tu pantalla un icono para chat en vivo () con el personal de soporte, esta opción requiere que el personal de soporte esté disponible y conectado a la plataforma para realizar las interacciones.