



BIENVENIDOS

SERVICIOS DE SOPORTE

En ApiSec buscamos ser un socio de negocios de nuestros clientes ayudándolos a cumplir sus metas, reducir sus costos y generar ventajas competitivas.

Nuestro objetivo principal es ayudar a nuestros clientes con el mantenimiento, actualización, cambios y resolución de problemas de sus soluciones tecnológicas, así como la búsqueda de nuevas tecnologías y soluciones para que no se distraigan de su negocio.

ALCANCES

- Soporte técnico de primer nivel para resolución de problemas, actualizaciones, mantenimiento y cambios en las configuraciones.
- Escalación de casos con fabricantes de tecnología: administración de la relación con el fabricante, seguimiento, resolución de problemas y escalación de casos con los fabricantes.
- Consultorías: mejoras y nuevos servicios. Presentación de nuevos proyectos que ayuden a las empresas a hacer mejor uso de sus recursos, aprovechar mejor la inversión en tecnología actual y desarrollar un plan para hacer frente a los nuevos retos del negocio.

MODALIDADES

- Soporte remoto: Vía telefónica, correo electrónico, Webex, Hangouts o conexión directa a las aplicaciones del cliente para dar una solución a reportes. Es la modalidad ideal para brindar una solución más rápida. El horario de atención es de 09:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes.
- En sitio: aplica en emergencias para ayudar a resolver problemas cuando no es posible dar una solución remota y/o se requiere estar físicamente en las instalaciones del cliente.

El soporte anual ayuda a proteger la inversión tecnológica, a utilizar al máximo las capacidades de las soluciones y permite enfocar recursos y tiempos del cliente en el negocio de la empresa. Por esta razón nuestra recomendación es siempre contar con un contrato de soporte anual, de esta forma sabe que cuenta con un equipo multidisciplinario con toda la información de su solución así como los requerimientos de su negocio.

PORTAL DE SOPORTE

Para habilitar el acceso al portal de soporte el cliente deberá definir anticipadamente los usuarios dentro de la organización responsables y autorizados para apertura de tickets así como su nivel de acceso (tickets personales | área | toda la empresa).

Una vez habilitado el acceso el cliente tendrá estas facultades:

- Creación, consulta, actualización y seguimiento de tickets
- Consulta de avisos
- Acceso a la base de conocimiento

CREACIÓN DE CUENTA

Ingrese a <https://desk.zoho.com/portal/apiseccloudservices/> y haga clic en Registrarse en la parte superior izquierda (es totalmente necesario que esta acción se realice con su cuenta institucional/empresarial):

The screenshot shows the top navigation bar of the Apisec Cloud Services S de RL support portal. The navigation menu includes 'Inicio', 'Mi área', 'Base de conocimiento...', 'Iniciar ses...', and 'Registrarse'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Buscar en el Centro de asistencia'. The main content area is divided into two columns. The left column is titled '¿Ya es miembro?' and contains a login form with fields for 'Dirección de correo electrónico' and 'Contraseña', a checkbox for 'Recordar mis datos', and an 'Iniciar sesión' button. The right column contains three links: '¿Es un nuevo usuario? Registrarse' (with a user icon), '¿Ha olvidado su contraseña? Restablecer' (with a lock icon), and '¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí' (with a headset icon).

Fig. 1

A continuación se solicitarán los siguientes datos, recuerde que es importante que el correo usado para crear la cuenta sea el proporcionado por la empresa o institución educativa.

Registrarse

Cree una cuenta para enviar tickets y hacer el seguimiento de los mismos, leer artículos y colaborar con la comunidad.



Introduzca el texto que ve en la imagen



¿Ya es miembro? [Iniciar sesión](#)

Para enviar tickets, busque en los artículos y participe en la comunidad.



¿Es usted un agente? [Iniciar sesión aquí](#)

Ahora verá la interfaz del agente.

Fig. 2

Al hacer clic en Registrarse, se mostrará la siguiente pantalla de confirmación:



LE AGRADECEMOS QUE SE HAYA REGISTRADO !

Hemos enviado un correo electrónico con un enlace de confirmación a su dirección de correo electrónico. Haga clic en el enlace incluido en dicho correo electrónico para iniciar sesión.

jfarfan@apisec.mx

Fig. 3

De inmediato se enviará una invitación a la dirección de correo indicada solicitando hacer clic en la liga ACEPTAR LA INVITACIÓN:

Se le invita a acceder **Apisec Cloud Services S de RL** 's [cliente Portal de autoservicio](#)

Al acceder a este portal, se puede realizar un seguimiento de sus pedidos en línea,
Acceso a base de conocimientos y unirse a los foros de la comunidad.

ACEPTAR LA INVITACIÓN

Su nombre de usuario es jfarfan@apisec.mx | También puede hacer [click here](#) para aceptar la invitación

Gracias, Apisec Cloud Services S de RL administrador

Fig. 4

Al aceptar la invitación le será solicitada la generación de su contraseña, misma que debe cumplir con las características indicadas ya que es muy importante que sea segura.

Dirección de correo electrónico
jfarfan@apisec.mx

Contraseña

Confirme la contraseña

Registrarse



Su Contraseña,

La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.

Tener un mínimo de ocho (8) caracteres de longitud.

La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.

Fig. 5

APERTURA DE TICKET

Por favor, considere contar con los siguientes datos al solicitar asistencia:

Contacto por primera vez:

- Nombre de la empresa
- Nombre completo del solicitante
- Teléfono de contacto (directo preferentemente)

Información de solicitud y datos adicionales **en cada ticket**:

- Herramienta, solución o producto sobre el cual se requiere el soporte
- Descripción detallada de la consulta o problema sobre el cual se dará la asistencia
- Pruebas realizadas

Una vez que cuente con la información necesaria, ingrese a:

<https://desk.zoho.com/portal/apiseccloudservices/>

Si ya tiene una cuenta, inicie sesión, de lo contrario, vaya [creación de cuenta](#).

Apisec Cloud Services S de RL

Inicio Mi área Base de conocimientos... Iniciar ses... Registrarse

Inicio / Iniciar sesión

Buscar en el Centro de asistencia

¿Ya es miembro?
Iniciar sesión

Dirección de correo electrónico

Contraseña

Recordar mis datos

Iniciar sesión

¿Es un nuevo usuario? Registrarse
Cree una cuenta para enviar tickets y hacer el seguimiento de los mismos, leer artículos y colaborar con la comunidad.

¿Ha olvidado su contraseña? Restablecer
Le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña a su dirección de correo electrónico.

¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí
Ahora verá la interfaz del agente.

Fig. 6

Una vez en el portal, en la parte superior derecha se mostrará la imagen del perfil y en el centro de la pantalla se podrán observar las opciones a las que tenemos acceso.

Para crear un nuevo ticket, haga clic en el botón de la derecha.

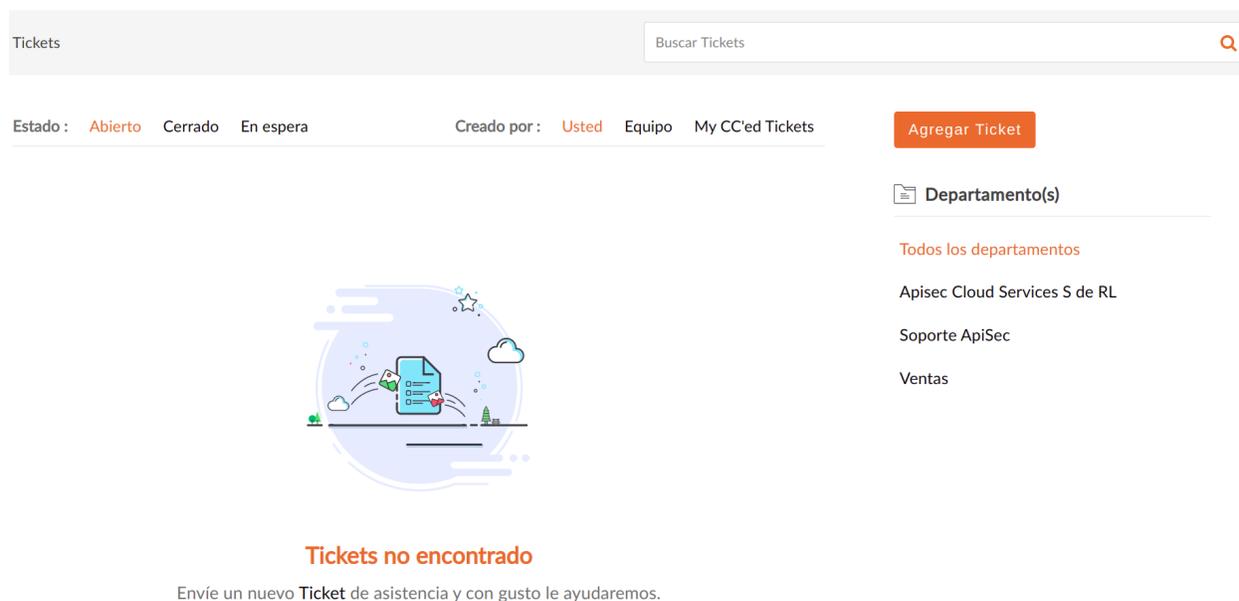


Fig. 7

En este apartado se podrán observar los tickets abiertos, cerrados y en espera. También podrá ver los tickets generados por usted o por el equipo.

En el menú de la derecha podrá crear un nuevo ticket. Es importante seleccionar el departamento de Soporte, de esta manera cualquiera de nuestros ingenieros podrá recibir la notificación y atender su ticket a la brevedad posible.

Cuando se haga clic en el botón “Agregar Ticket”, se solicitarán los siguientes datos y deberá incluirse adicionalmente la información listada en [apertura de ticket](#).

Envíe un Ticket

Información de Ticket

Departamento*

Soporte ApiSec

Asunto*

Test - Soporte - [HP/Lenovo] - Serial XXXXXXXX

Descripción

B *I* U   12      Insert Plain text

Describir detalladamente el problema que se presenta e incluir toda la información solicitada en "[Apertura de Ticket](#)" dentro de este documento. Cabe mencionar que es importante contar con esta información para evitar retrasos]

Prioridad*

High

Clasificaciones*

Problem

Información adicional

Nombre de Producto

Chromebook

 Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)

Enviar

Descartar

Fig. 9

Una vez enviado el ticket, se mostrará una pantalla como la siguiente:

Test - Soporte - [HP/Lenovo] - Serial XXXXXXXXXX

30 Apr 2020 04:02 PM

[Responder](#) [Comentario](#)



Jose Luis Farfan
hace 26 minutos

Describir detalladamente el problema que se presenta e incluir toda la información solicitada en "[Apertura de Ticket](#)" dentro de este documento. Cabe mencionar que es importante contar con esta información para evitar retrasos.



Agregar Ticket

[Propiedades del ticket](#) [Editar](#)

ID de Ticket

#705

Estado

Open

Vence el

30 Apr 2020 10:02 PM

Canal

Red

Información de Ticket

Departamento

Soporte ApiSec

Prioridad

High

Clasificaciones

Problem

Información adicional

Nombre de Producto

Chromebook

Correo electrónico

jfarfan@apisec.mx

Cerrar Ticket

Fig. 10

Para volver al listado de tickets, haga clic en "Mi Área", y enseguida será redireccionado al inicio donde podrá visualizar el resto de su información.

SOLICITUD VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Escriba un correo para suporte@apisec.mx que contenga la información listada en [apertura de ticket](#).

Soporte - [HP/Lenovo] - Serial XXXXXXXX

Soporte

Soporte - [HP/Lenovo] - Serial XXXXXXXX

Descripción del problema y pruebas realizadas...

Información adicional:

- Serial de equipos Lenovo o HP
- Modelo del equipo
- Fotografías (de todos los datos del equipo, estando cerrado y abierto) y/o videos
- Nombre del responsable de la escuela o colegio
- Teléfono del contacto
- Correo electrónico
- Dirección de la ubicación donde se requiere el servicio, incluyendo:
 - Calle y Número Exterior e Interior
 - Colonia
 - Código Postal
 - Ciudad
 - Estado
 - Referencia adicionales

Enviar

Fig. 11

El seguimiento a los tickets se llevará a cabo por medio del sistema de tickets, correo electrónico, Meet, teléfono, etc.

ESCALACIÓN Y NIVEL DE SERVICIO

Los tickets son categorizados en 4 niveles de acuerdo su prioridad y urgencia, mismas que se establecen con base en el siguiente criterio:

1. Baja: tickets de preguntas generales, nuevas configuraciones o solicitudes en general en donde no hay afectación de usuarios.
2. Media: reportes de nuevas configuraciones, cambios o problemas en los que hay poco usuarios afectados.
3. Alta: tickets en donde la mayor parte de los usuarios se encuentran afectados, o en donde se necesita hacer cambios importantes que afectan a muchas personas y son urgentes. En este punto, ApiSec se encarga de escalar el caso internamente con el fabricante.
4. Urgente: emergencias en donde todos los usuarios se encuentran afectados y no es posible operar de forma adecuada las soluciones y el negocio. En este punto, ApiSec se encarga de escalar el caso internamente con el fabricante.

El nivel de servicio que ofrecemos es tener una respuesta inicial máxima de 6 horas para tickets de prioridad baja y media; y una respuesta inicial máxima de 1 hora para tickets de prioridad alta y urgente. Se recomienda abrir los tickets de prioridad alta y urgente por teléfono para poder atenderlos a la brevedad.

El proceso de escalación de tickets permite dar una mayor visibilidad a los reportes cuando se ha excedido el tiempo de

contacto definido en el nivel de servicio descrito posteriormente, o cuando se necesita dar una mayor velocidad a una solución. Nuestro clientes siempre tienen la opción de escalar los tickets, pero es importante recordar que hay procesos de los fabricantes o de las soluciones que pueden tardar un tiempo en especifico en completarse y escalar el ticket no necesariamente garantiza una solución más rápida, sino una mayor visibilidad interna del problema.

MATRIZ DE ESCALACIÓN

NIVEL	DATOS DE CONTACTO	TIEMPO SUGERIDO
Nivel 1: Técnico	soporte@apisec.mx soporte.apisec.mx Tel. (55) 7698-0244	Primer Contacto
Nivel 2: Supervisión	supervision@apisec.mx Tel. (55) 7698-0244	Siguiente día hábil en solicitudes de prioridad Baja y Media; 1 hora para tickets en prioridad Alta o Urgente.
Nivel 3: Dirección	direccion@apisec.mx Cel. 044 55 5437 8074 Cel. 044 55 5434 3667	Segundo día hábil en solicitudes de prioridad Baja y Media; 11 horas para tickets de prioridad Alta y Urgente en emergencias.

Para cualquier duda o comentario por favor contáctenos por los medios anteriores o con su ejecutivo de cuenta.

Atentamente,
Equipo de Ingeniería ApiSec Cloud Services