

# Canales de Contacto con Soporte Técnico

- [Canales de contacto](#)
- [¿Cómo acceder al área de clientes - Tickets?](#)

# Canales de contacto

## Datos de Contacto

Si necesitas asistencia o tienes alguna consulta, no dudes en contactarnos a través de los siguientes medios:

- **Soporte Técnico:**

Correo: [soporte@interservicios.co](mailto:soporte@interservicios.co)

Teléfono PBX: +60 (4) 444 74 17

Línea gratuita: 01 8000 417 417

- **Ventas:**

Correo: [ventas@interservicios.co](mailto:ventas@interservicios.co)

Estamos aquí para ayudarte y asegurarnos de que recibas el mejor servicio posible.

# ¿Cómo acceder al área de clientes - Tickets?

Bienvenido al **Área de Clientes**, una plataforma diseñada para que usted pueda gestionar de manera autónoma y eficiente todos los servicios contratados con nuestra compañía.

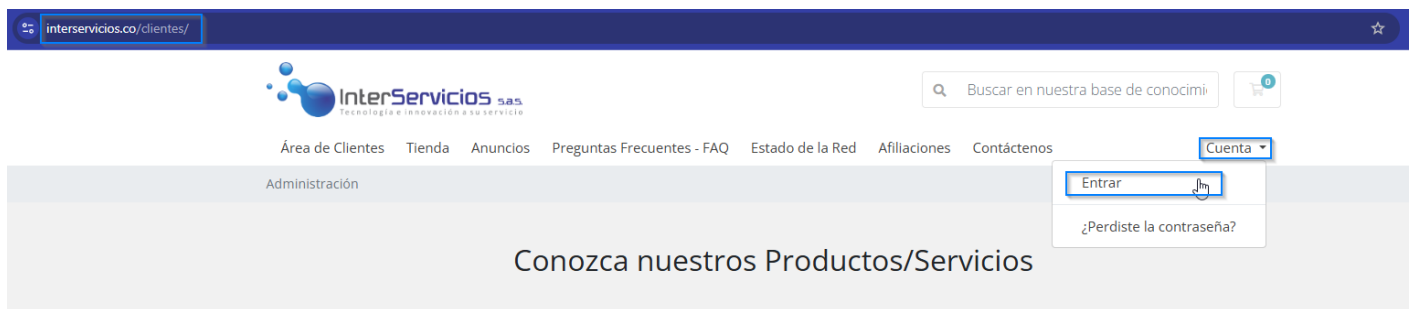
A través de esta área, podrá:

- ❑ **Actualizar información personal y empresarial**
- ❑ **Consultar sus productos y servicios activos**
- ❑ **Gestionar dominios y facturas pendientes**
- ❑ **Crear contactos autorizados**
- ❑ **Generar y dar seguimiento a tickets de soporte**

## 1. Acceso al Sistema

### Paso 1: Ingreso a la plataforma

- ❑ Ingrese <https://interservicios.co/clientes/>
- ❑ Haga clic en **"Cuenta"** y luego en **"Entrar"**.





### Paso 2: Inicio de sesión

- ☐ Ingrese su correo electrónico.
- ☐ Escriba su contraseña.
- ☐ Complete el validador de captcha.
- ☐ Marque **Recordar Datos de Usuario** si desea.

## Ingresar

Inicia sesión en tu cuenta para continuar.

Dirección de E-Mail

 karen.cano@interservicios.com 

Contraseña

[¿Perdiste la contraseña?](#)

 .....  

Por favor, introducir los caracteres que se ven en la imagen de abajo dentro de la caja de texto. Esto es requerido para evitar envíos automáticos.

75AXVL

75AXVL

Ingresar



☐ Recordar Datos de Usuario

- ☐ Haga clic en **Ingresar**.




## Paso 3: Recuperar contraseña (si es necesario)

- ☐ Si olvidó su contraseña, haga clic en **¿Perdiste la contraseña?**
- ☐ Diligencie **correo electrónico autorizado**.
- ☐ Complete el validador de **Captcha**
- ☐ Haga clic en **Enviar**
- ☐ Recibirá un **enlace de recuperación** en su correo registrado.

Dirección de E-Mail

 hame@example.com 

Contraseña

 Contraseña  

[¿Perdiste la contraseña?](#)

Por favor, introducir los caracteres que se ven en la imagen de abajo dentro de la caja de texto. Esto es requerido para evitar envíos automáticos.

 Z56XVL

 75AXVL



**Ingresar**

☐ Recordar Datos de Usuario

## Restaurar contraseña olvidada

¿Olvidaste tu contraseña? Escribe tu dirección de correo electrónico a para comenzar el proceso de restablecimiento.

Dirección Email

 karen.cano@interservicios.com 

Por favor, introducir los caracteres que se ven en la imagen de abajo dentro de la caja de texto. Esto es requerido para evitar envíos automáticos.

 P7W82X

 P7W82X

**Necesario**

**Enviar**

## 2. Funcionalidades Principales


### Panel de Control Principal

 **Información del cliente:** Datos del representante legal.

 **Servicios activos:** Listado de productos contratados.

 **Dominios registrados:** Gestión de dominios.

 **Tickets de soporte:** Solicitudes en proceso por parte del cliente o del equipo técnico

 **Avisos de cobro:** Facturas pendientes para la gestión de pago

 **Contactos autorizados:** Agregar o editar usuarios con acceso.

Área de Clientes
Servicios
Dominios
Facturación
Soporte
Abrir Ticket
Mis Proyectos
Afilaciones
Hola, DIEGO!

Administración / Área del Cliente

Su Información

**InterServicios s.a.s.**  
Diego Tobón  
Calle 52 #43 -70 Edificio  
Playa Horizontal Oficina 102  
Poblado  
MEDELLIN, ANTIOQUIA  
Colombia

Actualizar

Contactos

Ana Gutierrez  
Brayan Mogueas  
Daniel Restrepo  
Gicela Herrera  
Karen Cano

+ Nuevo Contacto...

11 SERVICIOS
10 DOMINIOS
1 TICKETS
0 AVISOS DE COBRO

Creador de Sitejet

Productos/Servicios - Activos

Activo
nuby - nuby Premium
Ver Detalles

Activo
Arrendasoft Inmobiliarias - Arrendasoft @ Premium  
contacol.arrendasoft.co
Ver Detalles

Activo
MiBackup - MiBackup PyMes Ilimitado  
repcion-interservicios.livedrive.com
Ver Detalles

Activo
MiBackup - MiBackup PyMes Ilimitado  
bk-interservicios.livedrive.com
Ver Detalles

Ver más...

Tickets de Soporte - Recientes

+ Abrir Ticket

#599570 - Fallos del Wifi en el equipo
Cerrado
Última Actualización: Jueves, Abril 24, 2025 (18:04)

#455507 - Documento de Mora
Cerrado

Sus Proyectos Activos

→ Administrar

Identidad partners  
Última Actualización: Jueves, Julio 22, 2021 (09:56)

## Creación de Tickets de Soporte

### Paso 1: Seleccionar departamento

Haga clic en **Abrir Ticket**.

Elija el área correspondiente:

- **Soporte nuby (Arrendasoft)** (Contratos, facturas, propiedades).
- **Soporte Moodle** (Cursos, certificados, plataforma educativa).
- **Soporte Páginas Web** (WordPress, Joomla, diseño).
- **Soporte Otros Servicios** (Dominios, Correos, accesos).
- **Soporte Gobernemos** (Aplicación móvil).
- **Soporte Administrativo** (Facturas, contratos, servicios).
- **Soporte Ventas** (Compra de servicios y productos).

Área de Clientes Servicios Dominios Facturación Soporte **Abrir Ticket** Mis Proyectos Afiliaciones Hola, DIEGO!

Administración / Área del Cliente / Tickets de Soporte / Enviar Ticket de Consulta

Tickets Recientes

Soporte

### Crear Nuevo Requerimiento de Soporte

Si usted no puede hallar una solución a su problema en la base de conocimientos, puede enviar un ticket de soporte eligiendo el departamento adecuado abajo.

**Soporte nuby (Arrendasoft)**  
En este departamento puedes reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con la gestión de Terceros, Propiedades, Contratos, Facturas, Recibos de caja, Comprobantes de egreso y otros módulos integrados en el sistema. Además, también abarcamos el soporte del sitio web integrado con nuby (Arrendasoft), asegurando un servicio completo y eficiente.

**Soporte Moodle**  
En este departamento puedes reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con cursos, inscripciones, certificados, matrículas, actividades, configuraciones, informes, actualizaciones y cualquier otro recurso o error que se presente en Moodle.

**Soporte Páginas Web**  
En este departamento puedes reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con el sitio web WordPress o Joomla, diseño gráfico, animaciones, integración con redes sociales, así como la actualización de plugins y versiones del sistema.

**Soporte Otros Servicios**  
En este departamento puedes reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con hosting, correos electrónicos, configuración de dominios, certificados SSL, Email Marketing, administración de DNS y otros servicios relacionados.

**Soporte Gobernemos**  
En este departamento puedes reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con la aplicación móvil Gobernemos, diseñada para mejorar la movilidad de los ciudadanos y facilitar la notificación de daños o problemas en la ciudad.

**Soporte Administrativo**  
En este departamento puedes gestionar consultas o reportar inconvenientes relacionados con facturación, reclamaciones de pagos, estados de cartera, reembolsos y otros asuntos financieros asociados.

**Soporte Ventas**  
En este departamento puedes consultar información relacionada con productos.

## Paso 2: Completar el formulario del ticket

- Nombre y correo:** Verifique que sean correctos.
- Asunto:** Describa brevemente el problema.
- Departamento y servicio relacionado:** Confirme la selección.
- Prioridad:**

- **Alta** (Sólo si el sistema no permite trabajar).
- **Media/Baja** (Consultas o mejoras no urgentes).
- **Mensaje:** Sea detallado para una solución más rápida.
- **Adjuntos:**
  - Formatos permitidos: **PDF, JPG, PNG, DOC, XLS** (hasta 95MB).
  - Puede agregar múltiples archivos con **" + Añadir más "**.
- **Verificación:** Valide el **"Captcha"**.
- **Enviar:** Haga clic en **"Enviar"** o **"Cancelar"** si desea descartar.

## Crear Nuevo Requerimiento de Soporte

Nombre

DIEGO TOBON

Dirección de Email

administracion@interservicios.co

Asunto

Departamento

Soporte nuby (v)

Servicios Relacionados

nuby Premium (Activo)

Prioridad

Media

Alta

Media

Baja

Mensaje

**B** **I** **H**



Previsualizar



lines: 0 words: 0 guardado

Adjuntos

Seleccionar archivo

Browse

+ Añadir más

Extensiones de archivo permitidas: .jpg, .gif, .jpeg, .png, .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx (Tamaño máximo de archivo: 95MB)

Por favor, introducir los caracteres que se ven en la imagen de abajo dentro de la caja de texto. Esto es requerido para evitar envíos automáticos.

MTNOPY

Enviar

Cancelar

## Seguimiento de Tickets

### Paso 1: Ver tickets existentes

Vaya a "Soporte" > "Tickets".





Se mostrará una tabla con:

- **Departamento** (Ej: Soporte nuby - Arrendasoft).
- **Número de ticket** (Ej: #959837).
- **Asunto** (Ej: "Mejoras para el módulo de nómina").
- **Estado** (Saludando, En Progreso, Cerrado).
- **Última actualización** (Fecha y hora).

Viendo 1 a 10 de 102 entradas



Departamento	Asunto	Estado	Última Actualización
Soporte TI y Ciberseguridad	#599570 Fallos del Wifi en el equipo	Cerrado	Jueves, Abril 24°, 2025 (18:04)
Soporte nuby (Arrendasoft)	#455507 Documento de Mora	Cerrado	Miércoles, Abril 23°, 2025 (09:40)
Soporte TI y Ciberseguridad	#373024 Correos llegan a Spam	En Progreso	Martes, Abril 22°, 2025 (11:03)

### 3. Recomendaciones Clave

- ❑ **No responda los tickets por correo:** Siempre gestione las respuestas desde el área de clientes.
- ❑ **Revise la base de conocimientos** antes de abrir un ticket.
- ❑ **Actualice sus datos de contacto** si cambian.