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
  Teléfono PBX: +60 (4) 444 74 17
  Línea gratuita: 01 8000 417 417
- **Ventas:**

  Correo: 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**

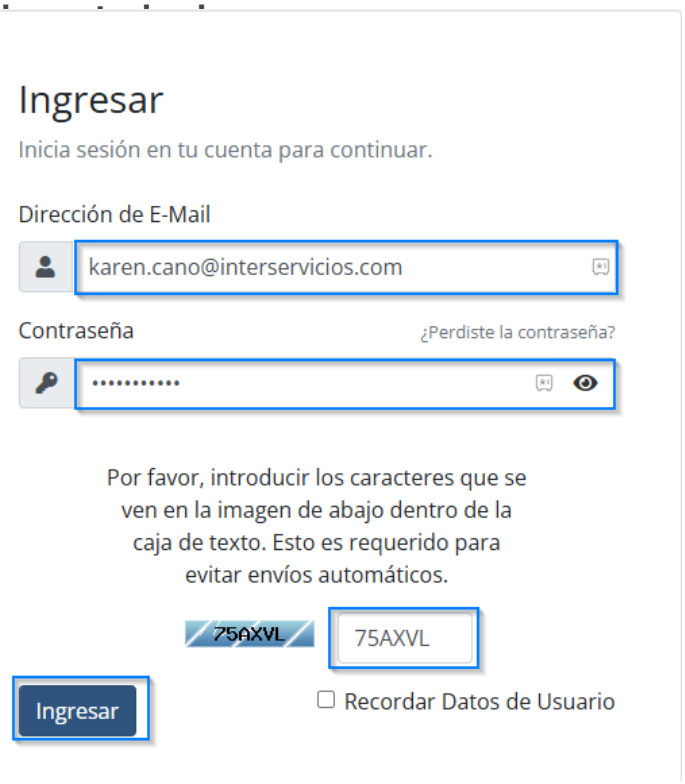
1. Acceso al Sistema

Paso 1: Ingreso a la plataforma

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

Paso 2: Inicio de sesión

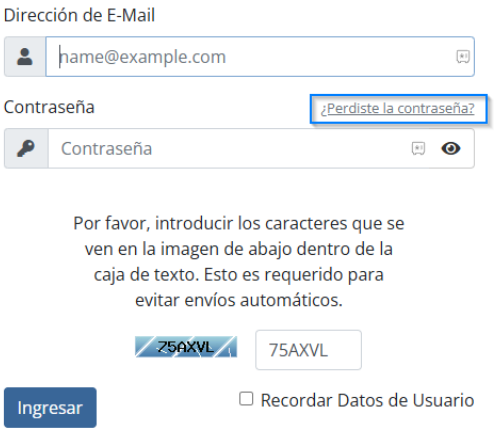
- Ingrese su **correo electr**
- Escriba su **contraseña**.
- Complete el validador
- Marque **"Recordar Datc**



- Haga clic en **"Ingresar"**.

Paso 3: Recuperar contraseña (si es necesario)

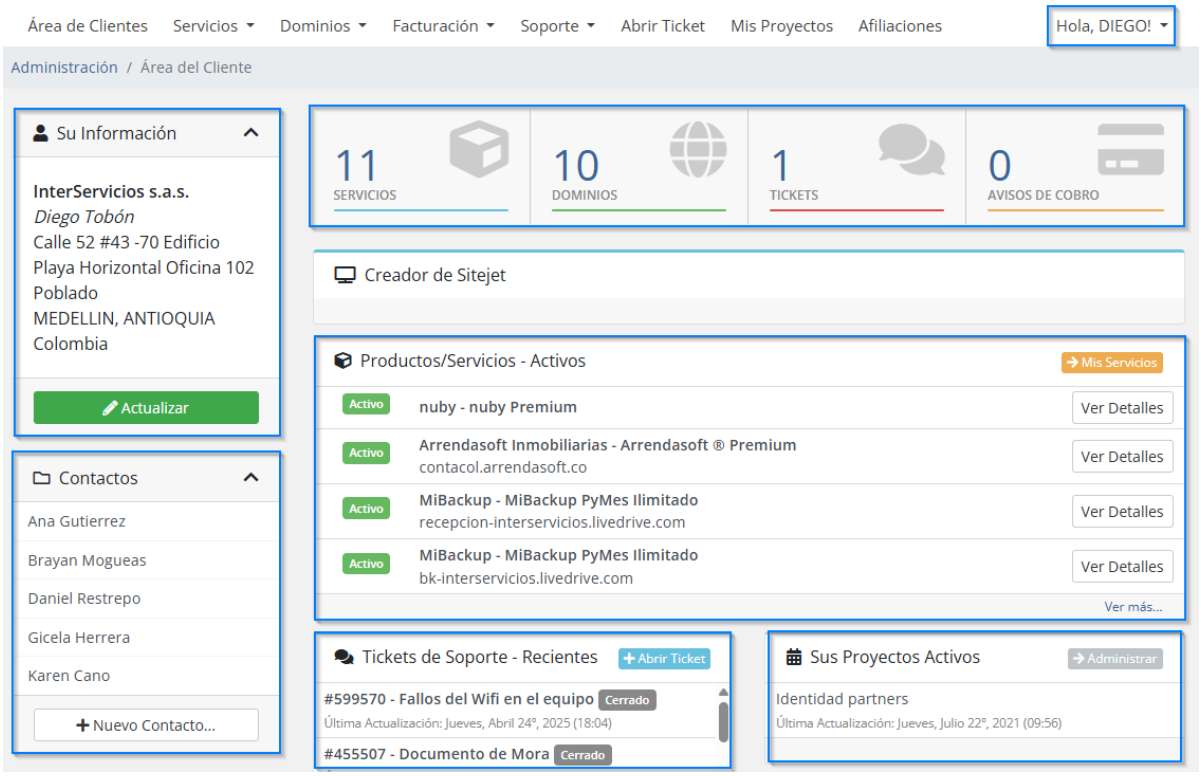
- Si olvidó su contraseña, haga clic en **"¿Perdiste la contraseña?"**
- Diligencie el **correo electrónico autorizado**.
- Complete el validador de **Captcha**
- Haga clic en **"Enviar"**
- Recibirá un **enlace de recuperación** en su correo registrado.



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.

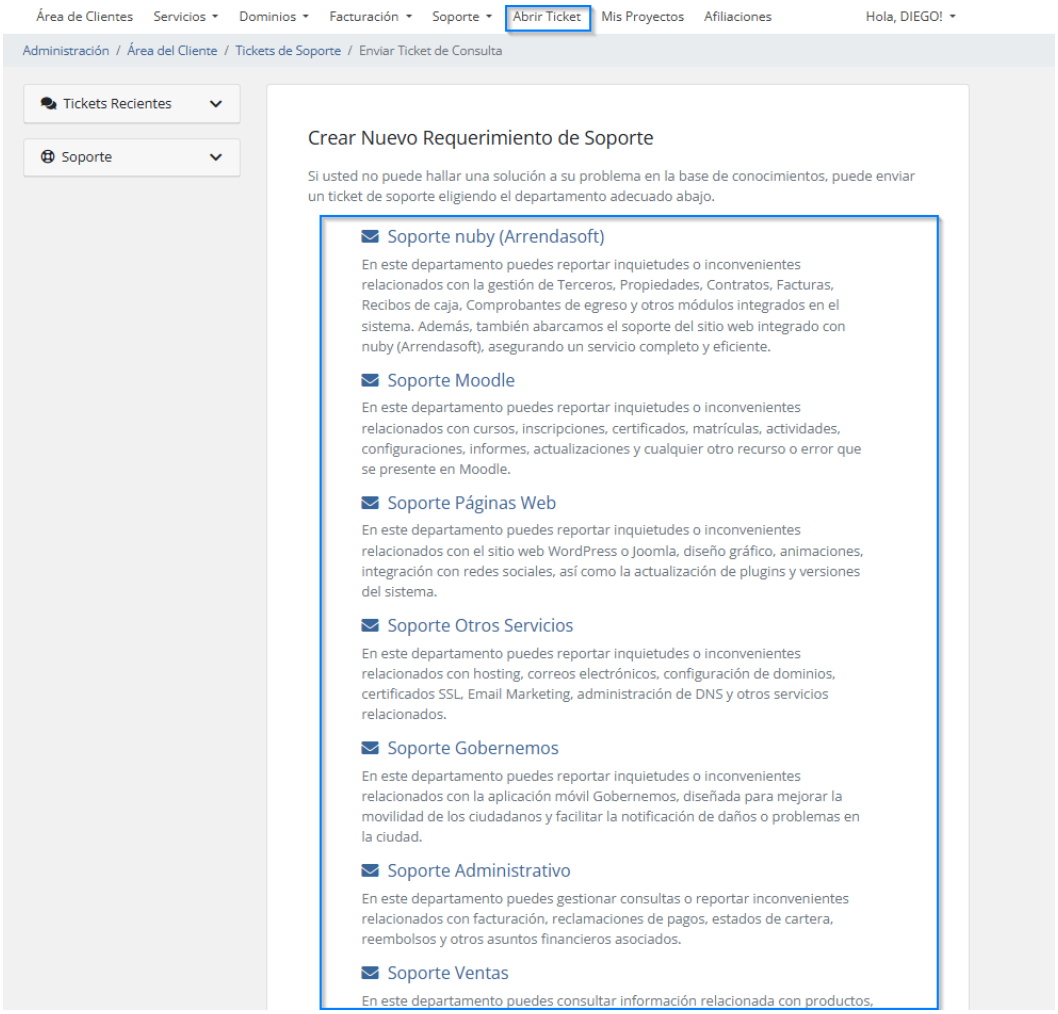


□□ Creación de Tickets de Soporte

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).



Paso 2: Completar el formulario del ticket

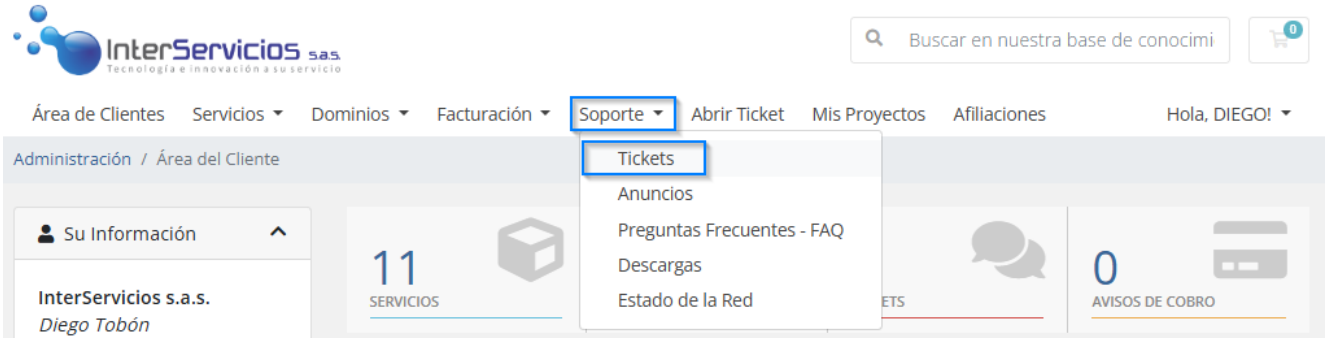
Nombre y correo: Verifique que sean correctos.
Asunto: Describa brevemente el problema.
Departamento y servicio relacionado: Confirme la selección.
Prioridad:

- **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.

□□ Seguimiento de Tickets

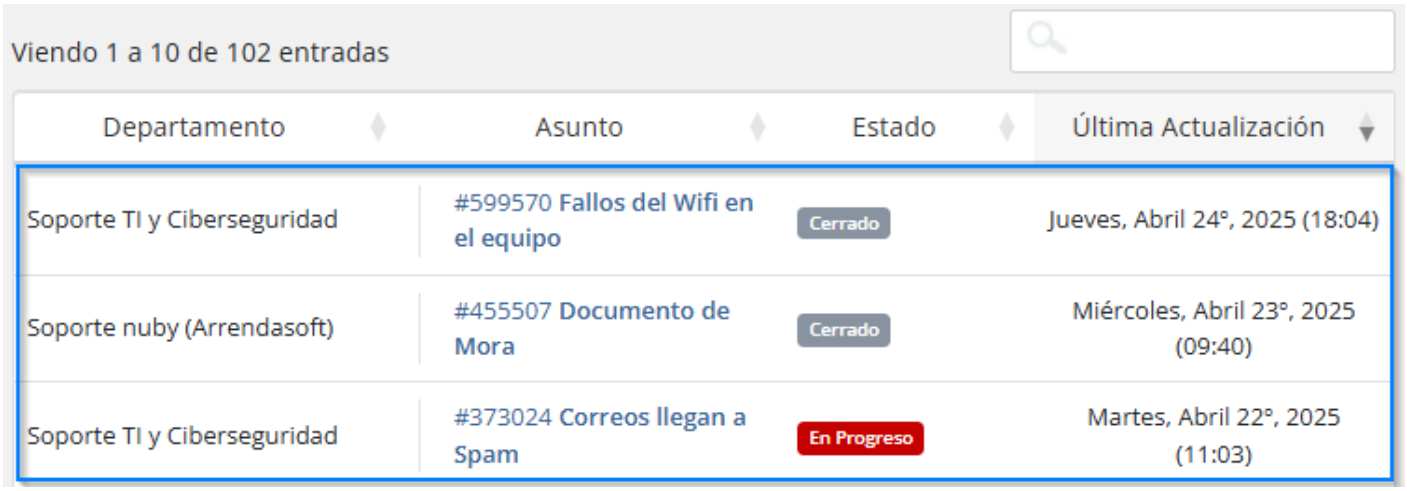
Paso 1: Ver tickets existentes

□□ 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).



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.