

¿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.

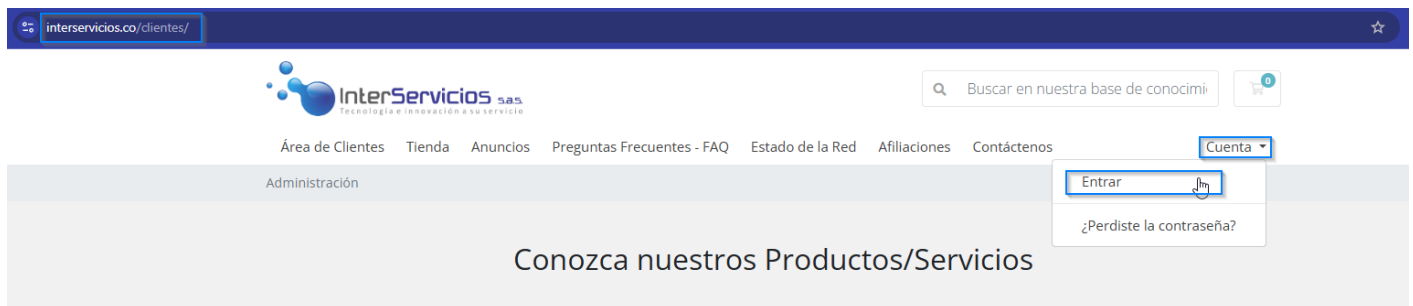
A través de esta área, podrá:

- ☑ **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**

Ingresar

Inicia sesión en tu cuenta para continuar.

Dirección de E-Mail

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.





☐ 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 Afiliaciones 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 → Mis Servicios

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 24º, 2025 (18:04)	
#455507 - Documento de Mora	Cerrado

Sus Proyectos Activos → Administrar

Identidad partners

Última Actualización: Jueves, Julio 22º, 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.

Revisión #6

Creado el 5 mayo 2025 13:12:11 por Karen Cano

Actualizado el 5 mayo 2025 14:25:10 por Karen Cano