



ACCESO ÁREA DE CLIENTES - InterServicios S.A.S

Tabla de contenido

- **ÁREA DE CLIENTES.....2**
- **Acceso al sistema.....3**
- **Información del general.....4**
- **Área de tickets.....6**
- **Crear tickets de soporte.....7**
- **Seguimiento tickets de soporte.....9**

COLOMBIA

- 📍 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
- ☎ PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

- 📍 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
- ☎ +506 4000 21 85



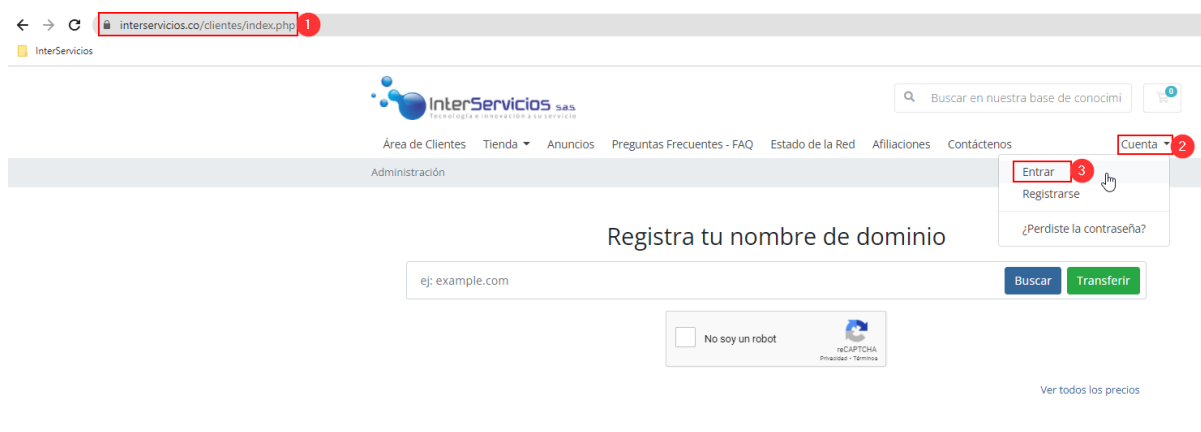


MANUAL PARA INGRESAR AL ÁREA DE CLIENTES

Por medio del área de clientes, podrá realizar diferentes procesos como:

- Verificar y actualizar la información personal de la empresa
- Ver sus productos y servicios
- Ver sus dominios
- Ver y pagar sus facturas pendientes
- Crear contactos y dar permisos al área de clientes
- Crear y realizar seguimiento a sus tickets, entre otros.

Para ingresar al área de clientes, se debe realizar el siguiente proceso:



The screenshot shows the Interservicios website interface. At the top, the URL interservicios.co/clientes/index.php is highlighted with a red box and a red circle containing the number 1. Below the header, a navigation bar includes links like 'Área de Clientes', 'Tienda', 'Anuncios', etc. A dropdown menu labeled 'Cuenta' is highlighted with a red box and a red circle containing the number 2. The dropdown menu is open, showing options: 'Entrar' (highlighted with a red box and a red circle containing the number 3), 'Registrarse', and '¿Perdiste la contraseña?'. Below the navigation bar, there is a section titled 'Registra tu nombre de dominio' with a text input field containing 'ej: example.com' and buttons 'Buscar' and 'Transferir'. At the bottom, there is a CAPTCHA section with a checkbox labeled 'No soy un robot' and a CAPTCHA image.

1. Ingresa a la página <https://interservicios.co/clientes/>
2. Se debe dar clic en la opción **Cuenta**
3. Clic en la opción **Entrar**



COLOMBIA

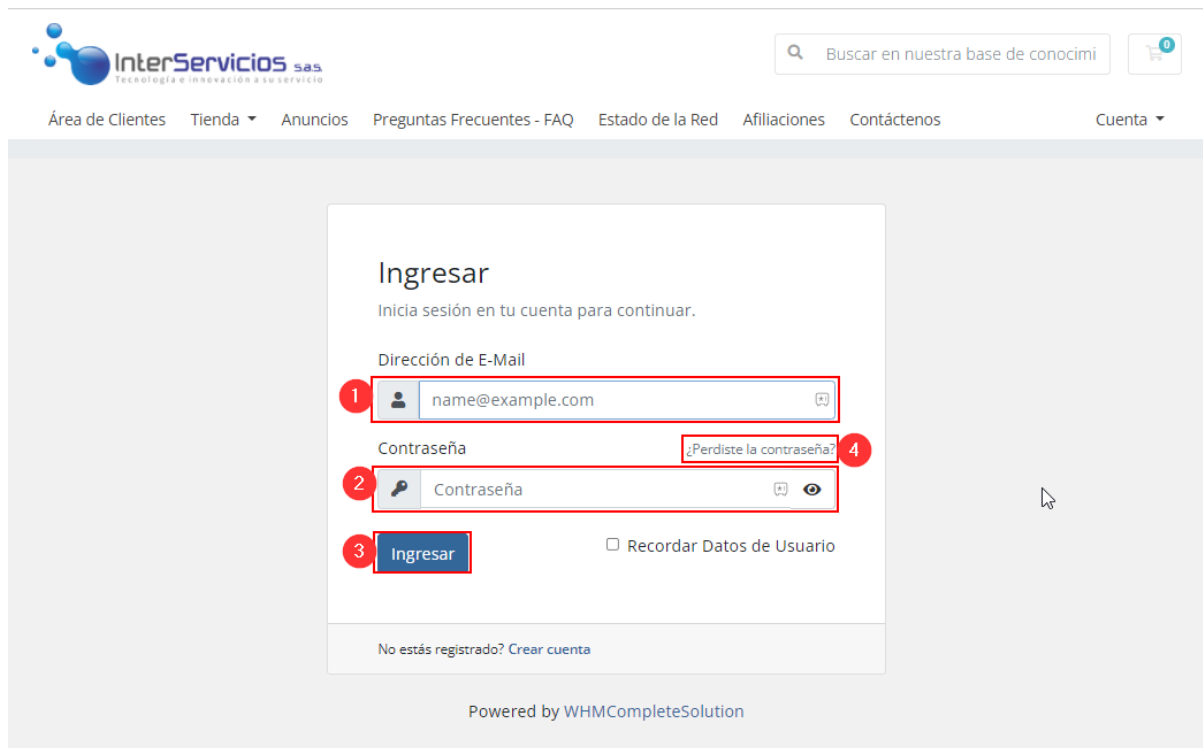
 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85



Una vez se da clic en **Entrar**, se debe realizar con el siguiente proceso:



Ingresar
Inicia sesión en tu cuenta para continuar.

Dirección de E-Mail

1

Contraseña [¿Perdiste la contraseña?](#) 4

2

3 ☐ Recordar Datos de Usuario

No estás registrado? [Crear cuenta](#)

Powered by WHMCompleteSolution

1. Se debe diligenciar el correo electrónico autorizado para el acceso al área de clientes.
2. Se debe ingresar la clave indicada para el acceso .
3. Se debe dar clic en el botón Ingresar, para iniciar sesión.
4. Si no recuerda la contraseña, se debe hacer clic en el botón **¿Perdiste la contraseña?** Y al correo electrónico registrado le estará llegando un link para restaurar la contraseña.



COLOMBIA

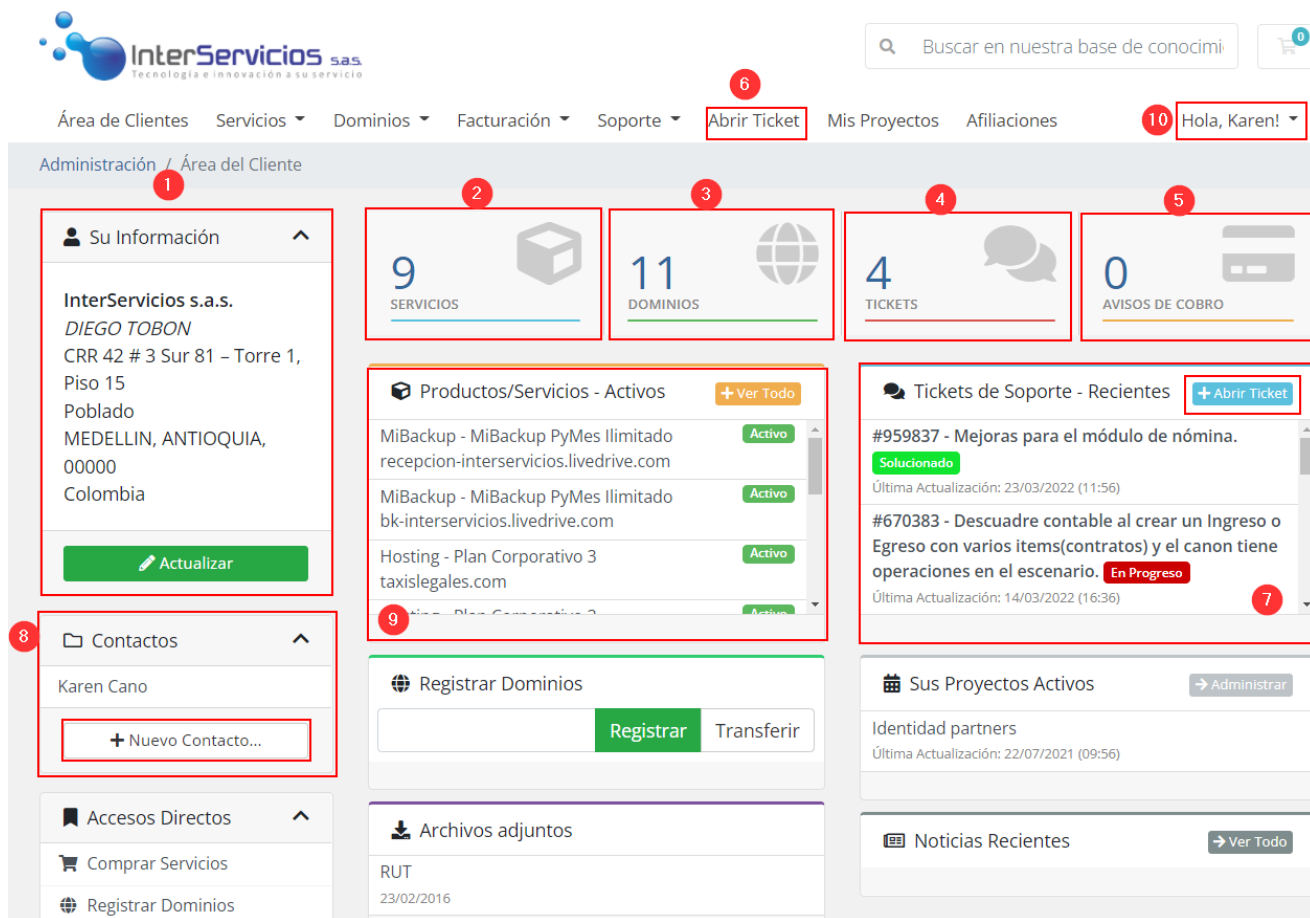
 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85



Una vez se haya ingresado al **área de clientes** se puede realizar:



The screenshot shows the InterServicios s.a.s. customer portal. The interface includes a top navigation bar with the company logo, a search bar, and a user greeting. Below the navigation bar, there's a sidebar with 'Su Información' (1) and 'Contactos' (8). The main area displays various service metrics (2, 3, 4, 5) and a list of active products/services (6). A 'Tickets de Soporte' section (7) shows recent support tickets. Other sections include 'Registrar Dominios' and 'Archivos adjuntos'.

COLOMBIA

 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85





1. Encontraremos la información del representante legal de la empresa, y adicional si se requiere actualizar la información, se debe dar clic en el botón **Actualizar**.
2. El sistema permite visualizar todos los servicios que tiene el cliente.
3. El sistema permite visualizar la cantidad de dominios que tiene el cliente.
4. El sistema permite visualizar todos los tickets generados.
5. El sistema permite visualizar los avisos de cobro generados por el sistema, los cuales se pueden pagar en línea de ser necesario.
6. El sistema permite ver y crear contactos con el fin de autorizarlos para brindar soporte.
7. Para generar un ticket se debe dar clic en el botón **Abrir Ticket**
8. El sistema permite visualizar los tickets recientes.
9. El sistema le permite visualizar los servicios activos.
10. Al dar clic en el nombre, se desplegarán diferentes opciones como, tu perfil, cambiar contraseña, contactos, salir y entre otros. Para cerrar sesión, se debe dar clic en la opción **Salir**.



COLOMBIA

 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85



Una vez se haya dado clic en el botón **Abrir ticket**:

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 Arrendasoft

En este departamento podrás reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con Terceros, Propiedades, Contratos, Facturas, Recibos de caja, Comprobantes de egreso y demás módulos incluidos dentro del software Arrendasoft, adicional a esto, también se incluye el sitio web integrado con Arrendasoft.

✉ Soporte Moodle

En este departamento podrás reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con: Cursos, inscripciones, certificados, matrículas, actividades, cambios de configuración, informes, actualizaciones y demás recursos o errores presentados en la plataforma Moodle.

✉ Soporte Páginas Web

En este departamento podrás reportar inquietudes o inconvenientes relacionados con tu sitio web, Wordpress, Joomla, diseño gráfico, animaciones, integración con redes sociales, actualización de plugins y versiones.

✉ Soporte SIMA

En este departamento podrás reportar inconvenientes o inconsistencias con el funcionamiento del software SIMA (Sistema de información médico administrativo), tales como facturación, reportes, agenda, entre otros.

✉ Soporte Software a la Medida

En este departamento podrás reportar todas tus inquietudes relacionadas con software y aplicaciones desarrolladas a la medida para nuestros clientes.

Seleccione el área a la cual desea generar el ticket de soporte



COLOMBIA

📍 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
☎ PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

📍 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
☎ +506 4000 21 85



Una vez se haya seleccionado el área se debe diligenciar la siguiente información:

Crear Nuevo Requerimiento de Soporte

1 Karen Cano soporte2@interservicios.co

2

3 Soporte Arrenc Nada 4 Media 5

6

7 Seleccionar archivo 8

Extensiones de archivo permitidas: .jpg, .gif, .jpeg, .png, .pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx (Max file size: 90MB)

9 ☐ No soy un robot  10 11

COLOMBIA

 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85





1. El sistema trae la información de la persona que crea la solicitud.
2. Se debe diligenciar el asunto del ticket, alusivo a la solicitud que se va a realizar.
3. El sistema permite cambiar el área que fue seleccionada en la página anterior.
4. Se debe seleccionar el servicio relacionado.
5. Elija la prioridad de la solicitud Alta – Media – Baja • Elija solo Alta cuando el sistema no permite acceder.
6. Escriba detalladamente la solicitud que va a realizar, siendo lo más detallado posible para dar una mejor claridad a la solicitud.
7. El sistema permite adjuntar un archivo de ser necesario.
8. En caso de que sea más de un archivo o imagen, dar clic en la opción Añadir más
9. Seleccione la casilla No soy un robot
10. Para enviar el ticket, se debe dar clic en el botón Enviar
11. Si la solicitud no va ser enviada, se da clic en el botón Cancelar.

Al momento de enviar el ticket el área encargada dará respuesta a la solicitud, la cual llegará una primera respuesta al correo electrónico y tendrá una parametrización en el área de clientes.

NOTA: Al correo electrónico llegará la respuesta realizada al ticket, el cual NO se debe responder por medio del correo, se deberá ingresar nuevamente al área de clientes, en el cual podrá realizar el seguimiento realizado en el ticket.



COLOMBIA

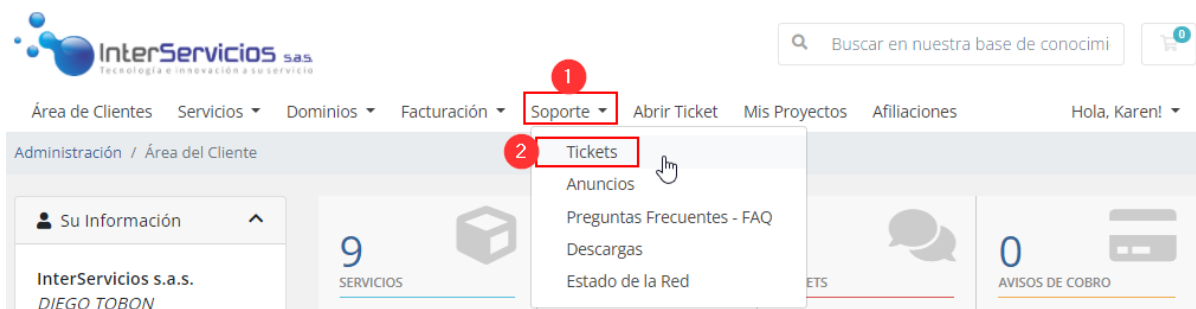
 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85



Para ingresar a visualizar los tickets realizados se debe ingresar:



1. Se debe dar clic en el menú Soporte.
2. Se debe dar clic en el campo Tickets, para visualizar los tickets de soporte realizados.

Una vez se haya ingresado, se pueden visualizar los tickets de soporte.

Viendo 1 a 10 de 63 entradas

1 Departamento	2 Asunto	3 Estado	4 Última Actualización
Soporte Arrendasoft	#959837 Mejoras para el módulo de nómina.	Solucionado	23/03/2022 (11:56)
Soporte Arrendasoft	#670383 Descuadre contable al crear un Ingreso o Egreso con varios items(contratos) y el canon tiene operaciones en el escenario.	En Progreso	14/03/2022 (16:36)

1. Se puede visualizar el área asignada al ticket.
2. El sistema permite visualizar el Número y el asunto del ticket asignado.
3. El sistema permite visualizar el estado del ticket.
4. El sistema permite visualizar el último seguimiento realizado al ticket.



COLOMBIA

 Carrera 42 # 3 Sur 81 Torre 1,
Piso 15 Poblado
 PBX: +60 4 444 74 17

COSTA RICA

 San Pedro de Montes de Oca,
25 Norte de la Escuela del Barrio Pinto
 +506 4000 21 85