

# eTicket

Sistema de gestión de tickets de servicio

## Guía rápida eTicket

Sistema de Gestión de Tickets de Servicio

Inicio de sesión

RFC o Correo Electrónico

Contraseña

INGRESAR

¿Contraseña olvidada?

REGISTRATE AQUÍ

GUÍA RÁPIDA

© 2021 dSoft, S.A. de C.V. [Nosotros](#) [Blog](#) [Aviso de Privacidad](#)



**dSoft, S.A. de C.V.**

Cracovia No.72, Torre A, Oficina PO04, Col. San  
Ángel, Del. Álvaro Obregón  
C.P. 01000, México, Ciudad de México.  
Teléfono: 5677-3812

<http://www.dsoft.mx>

[ventas@dsoft.mx](mailto:ventas@dsoft.mx) [sosporte@dsoft.mx](mailto:sosporte@dsoft.mx)

## Contenido

1.	Registro de usuarios que son clientes dSoft .....	1
2.	Registro de usuarios interesados en adquirir un sistema dSoft .....	2
3.	Acceso a la plataforma eTicket desde la página de dSoft .....	3
4.	Descargar app .....	4
5.	Acceso a tu cuenta .....	4
6.	Registro de ticket .....	5
7.	Seguimiento de ticket .....	7
8.	Equipos registrados de sus números de series .....	8
9.	Pólizas adquiridas dSoft .....	9
10.	Instalación en dispositivos móviles .....	10
11.	Registro de cuenta.....	11
12.	Inicio de sesión .....	11
13.	Mis Tickets.....	12
13.1	<b>Generar ticket</b> .....	12
14.	Seguimiento de ticket.....	14
15.	Mis Licencias y Equipos registrados .....	15
16.	Mis Pólizas.....	17



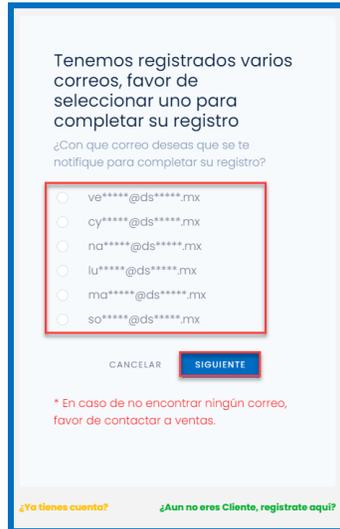
## 1. Registro de usuarios que son clientes dSoft

Si has adquirido algún sistema con dSoft, solo tendrás que realizar el siguiente proceso para darte de alta en el sistema de eTicket.

Dar clic sobre la opción **“Regístrate aquí”** al realizar esta acción se mostrará una ventana similar a la siguiente:

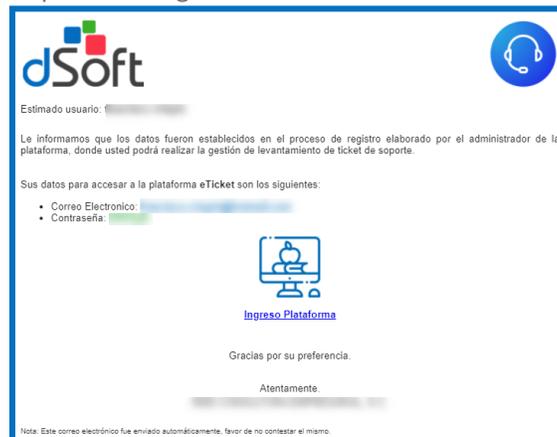


En ella tendrá que ingresar su RFC o en su defecto el RFC utilizada al momento de adquirir su sistema, colocar la información requerida y dar clic sobre la opción **[Siguiente]**, con lo anterior se le mostrará una lista de correos electrónicos registrados para su cuenta.



Si no cuentas con ninguno de los correos de la lista, no dudes en comunicarte a dSoft para que un agente de servicio al cliente te ayude a concluir tu registro.

Una vez seleccionado el correo electrónico a utilizar dar clic sobre la opción **[Siguiente]** posterior a esta acción, se le enviara un correo electrónico para completar su registro.



## 2. Registro de usuarios interesados en adquirir un sistema dSoft

Si aún NO has adquirido algún sistema con dSoft, solo tendrás que realizar el siguiente proceso para darte de alta en el sistema de eTicket.

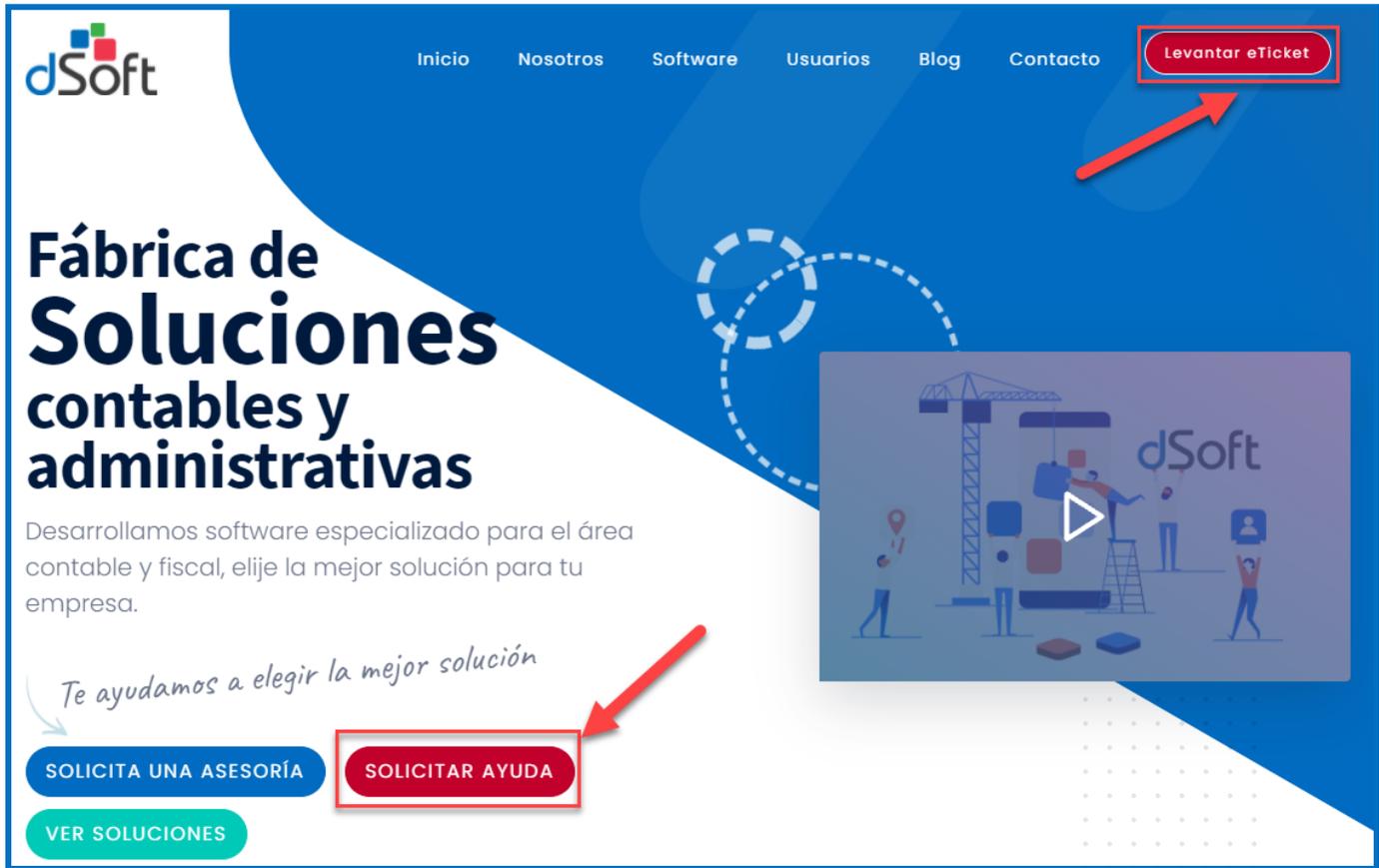
Dar clic sobre la opción “¿Aun no eres cliente, regístrate aquí” al realizar esta acción se mostrará una ventana similar a la siguiente:

The image shows two screenshots of the dSoft registration process. The left screenshot is the login page titled 'Sistema de Gestión de Tickets de Servicio'. It asks the user to enter their RFC if they are a client. At the bottom, there are two links: '¿Ya tienes cuenta?' and '¿Aun no eres Cliente, regístrate aquí?'. A red arrow points to the second link. The right screenshot is the 'Registro Cliente' form. It has several input fields: 'Nombre o razón social', 'RFC' (with a sub-field 'Ingresar RFC'), 'Contacto' (with a sub-field 'Nombre de otro contacto'), 'Correo' (with a sub-field 'Correo electrónico'), 'Teléfono' (with a sub-field 'Ingresar Número telefónico'), and confirmation fields for 'Confirma Correo' and 'Confirma Teléfono'. A 'REGISTRARME' button is at the bottom.

En ella tendrá que colocar la información requerida y dar clic sobre la opción [Regístrarme], con lo anterior se le enviara un correo electrónico con los accesos a la plataforma.

The image shows an email confirmation message from dSoft. It starts with the dSoft logo and a headset icon. The text says: 'Estimado usuario: [redacted]'. Below that, it states: 'Le informamos que los datos fueron establecidos en el proceso de registro elaborado por el administrador de la plataforma, donde usted podrá realizar la gestión de levantamiento de ticket de soporte.' Then, it lists the login credentials: 'Sus datos para acceder a la plataforma eTicket son los siguientes: • Correo Electronico: [redacted] • Contraseña: [redacted]'. There is a computer icon and a link 'Ingreso Plataforma'. It ends with 'Gracias por su preferencia. Atentamente, [redacted]'. A note at the bottom says: 'Nota: Este correo electrónico fue enviado automáticamente, favor de no contestar el mismo.'

### 3. Acceso a la plataforma eTicket desde la página de dSoft



Para la generación de algún ticket de soporte técnico o servicio, es necesario se autentique en la plataforma [eTicket](#) usted podrá ingresar desde la página de [dSoft](#) en la opción [**Levantar Ticket**] o [**Solicitar ayuda**]. Para el ingreso a la plataforma le solicitaran los datos de acceso.

- **RFC o Correo Electrónico**
- **Contraseña**

## Inicio de sesión

¿Contraseña olvidada?

REGISTRATE AQUÍ

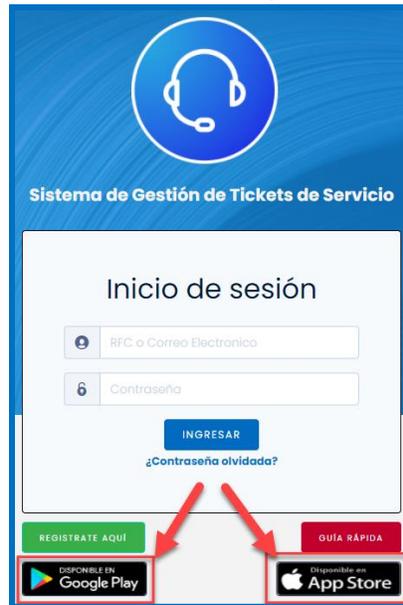
GUÍA RÁPIDA

Si el usuario aún no se encuentra dado de alta, lo invitamos a registrarse en la opción “Regístrate Aquí”.

- [Registro cliente: Nota 1](#)
- [Registro prospecto: Nota 2](#)

## 4. Descargar app

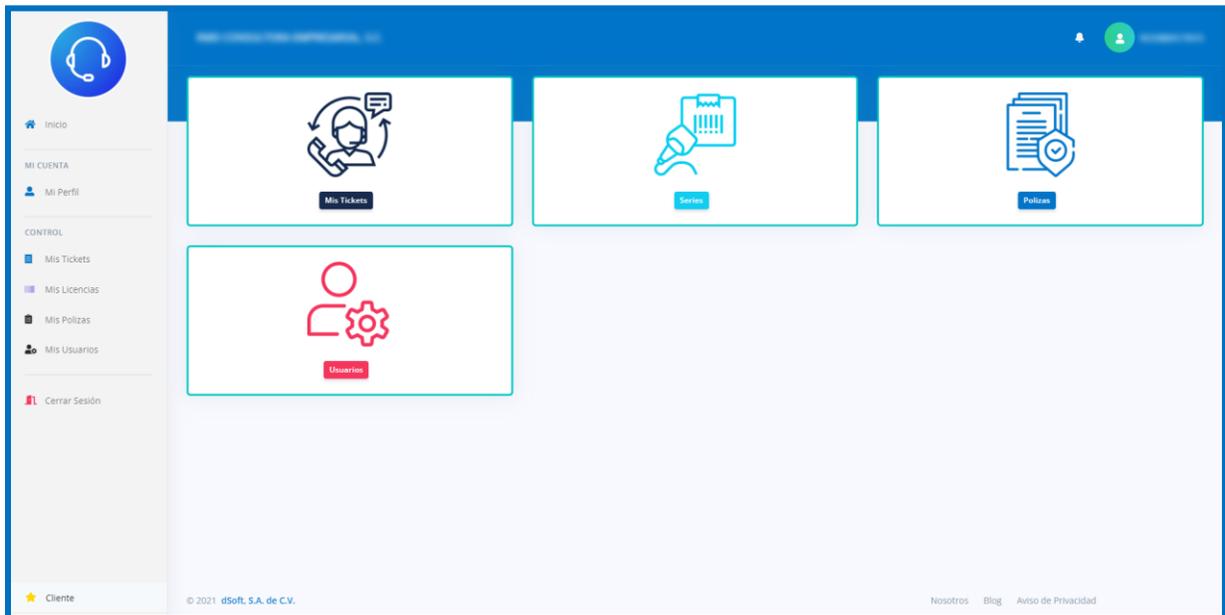
Podrá realizar la descarga de nuestra app disponibles en las tiendas oficiales de **app store** y **play store** realizando clic en el correspondiente botón de acuerdo a la versión de su sistema operativo de su dispositivo móvil.



## 5. Acceso a tu cuenta

Cuando la autenticación del usuario ha sido correcta le mostrará la siguiente pantalla, donde podrá consultar:

- **Perfil**
- **Tickets**  
(Solo clientes)
- **Series**
- **Pólizas**
- **Usuarios**





## 6. Registro de ticket

Para la generación de algún ticket de Soporte o Servicio, tendrá que dar clic en la opción **“Mis Tickets”** para que se muestre la pantalla siguiente:

Control	# de Ticket	Sistema	Área	Asunto	Seguimiento	Creado
	S_28_26102021131042	eComprobante	Soporte Técnico	Requiere apoyo con activación de licencia.	Cerrado	Ayer 13:03 (hace 20 horas)
	S_14_25102021141028	NomiTool 21	Soporte Técnico	Error al timbrar la nómina.	Cerrado	oct. 25 (hace 1 día)
	S_11_21102021131000	eComprobante	Soporte Técnico	Apoyo con sistema.	Cerrado	oct. 21 (hace 5 días)
	S_14_21102021111027	eComprobante	Soporte Técnico	Migración de sistema a disco (D).	Cerrado	oct. 21 (hace 5 días)
	S_14_20102021101058	eComprobante	Soporte Técnico	Error al descargar los XML.	Cerrado	oct. 20 (hace 6 días)
	S_9_19102021101026	eSDEIMSS	Soporte Técnico	Pruebas.	Cerrado	oct. 19 (hace 7 días)
	S_9_15102021141036	eComprobante	Soporte Técnico	pruebas	Cancelado	oct. 15 (hace 11 días)
	S_14_13102021121035	eComprobante	Soporte Técnico	Error al descargar los XML.	Cerrado	oct. 13 (hace 13 días)
	S_29_12102021121056	eFactura	Soporte Técnico	Soporte Técnico	Cerrado	oct. 12 (hace 14 días)

Podrá realizar el levantamiento de ticket al área correspondiente que desee registrar su problema o solicitar información de algún sistema.



Si usted selecciona el botón [Ticket de servicio] se le presentara la siguiente pantalla para poder realizar la carga de los datos correspondiente para su registro.

Si usted selecciono el botón [Ticket de soporte] se le presentara la siguiente pantalla para poder realizar la carga de los datos correspondiente para la generación del ticket.

En esta sección se presentarán todos los tickets generados que tiene el usuario.

Al realizar clic sobre la opción **[Generar Ticket]** se mostrará un listado de las pólizas adquiridas por el usuario, con la siguiente información:

- # de serie: Número de serie asignado.
- Sistema: Nombre del sistema al que pertenece la serie.
- Descripción: Descripción de la póliza.



- Vigencia: Vigencia de su póliza.
- Vencimiento: días restantes de vigencia.

Mis Ticket's

Listado Tickets **Generar Ticket**

Todos    # Polizas: 217

Favor de seleccionar el número de serie para crear un ticket de soporte

Generar	# de serie	Sistema	Descripción	Vigencia	Días
<input type="button" value="⊕"/>	8092589D-737B-4742-BCD3-265E11BD29B9	eSIDEIMSS	eSideimss Licencia Anual-Renovación	10/11/2022	378
<input type="button" value="⊕"/>	4DF7800E-320A-47D6-9032-2ABE643B8E99	eComprobante	eComprobante META Licencia Anual - Renovación	06/11/2022	374
<input type="button" value="⊕"/>	B6774289-5604-41DD-962A-4066C27092D3	eComprobante	eComprobante META Licencia Anual - Renovación	30/10/2022	367
<input type="button" value="⊕"/>	BFA2B89F-8705-4784-BD75-538375787B6B	eComprobante	eComprobante NOM Licencia Anual - Renovación	30/10/2022	367
<input type="button" value="⊕"/>	778F0FAC-9DEF-412D-8219-F2F9E71BEC11	eComprobante	eComprobante NOM Licencia Anual - Renovación	26/10/2022	363
<input type="button" value="⊕"/>	4FA65FA1-EF07-455A-BE6C-94BED676D81B	eComprobante	eComprobante STD Licencia Anual - Renovación	16/10/2022	353
<input type="button" value="⊕"/>	3D8A8348-915C-4EA5-8105-00F0CB98355A	eComprobante	eComprobante STD Licencia Anual - Renovación	15/10/2022	352
<input type="button" value="⊕"/>	FB45D4B3-3919-4291-B99A-A091ADDE78E8	eComprobante	eComprobante META Licencia Anual	15/10/2022	352
<input type="button" value="⊕"/>	8C425422-B295-4F89-B4AB-5BC4E0397914	eComprobante	eComprobante META Licencia Anual - Renovación	29/09/2022	336

Para generar un ticket, tendrá seleccionar la póliza y dar clic en la opción **[Generar]**.  
Con el proceso anterior se mostrará la siguiente pantalla.

Mis Ticket's

Listado Tickets **Generar Ticket**

Área  Asunto

Correo seguimiento  Confirma Correo  Teléfono para contactar  Confirmar Teléfono

Horario a contactar

Descripción del problema

Aquí se visualizará el apartado para levantamiento del ticket, en donde se tendrá que llenar los siguientes campos:

- El sistema y la descripción, se cargan de manera automática con respecto a la información de la póliza seleccionada.
- **Área:** Se coloca el área a quien va dirigido el ticket (Atención a clientes, ventas, Soporte técnico).
- **Asunto:** Colocar el asunto del problema.
- **Correo Seguimiento:** Colocar un correo electrónico donde podamos localizarlo.
- **Confirma correo:** Colocar la confirmación del correo capturado
- **Teléfono para contactar:** Colocar un número telefónico en donde podamos localizarlo.
- **Confirmar teléfono:** Confirmar el número telefónico capturado en el teléfono para contactar



- **Horario a contactar:** Colocar una descripción en que horario se puede comunicar.
- **Descripción:** Colocar una breve descripción del motivo por el generará el ticket.

*Es posible agregar archivos adjuntos, como por ejemplo capturas de pantalla del error, archivo log, Orden de compra, comprobante de pago, etc., esto desde la opción [Adjuntar Archivo]*

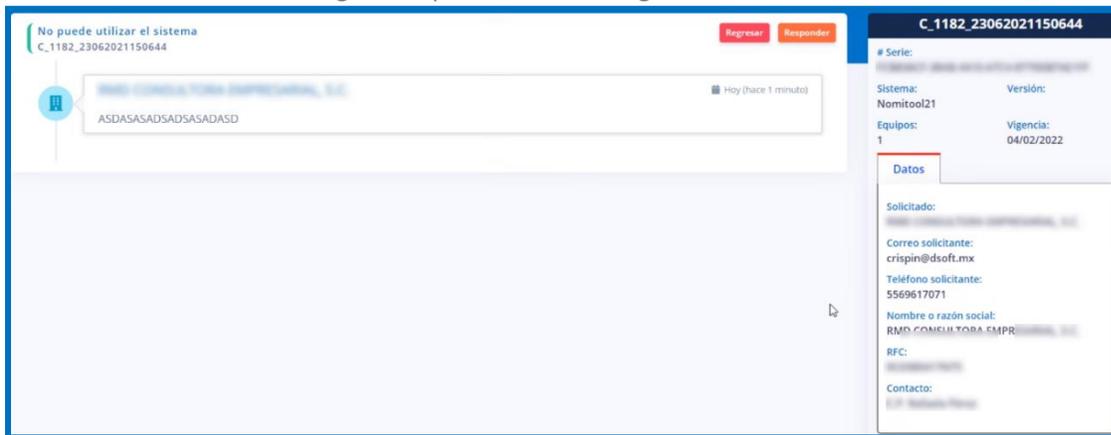
Finalmente, tendrá que dar clic a la opción **[Generar Ticket]** para concluir con la generación del ticket.

*Problemas al generar el ticket:*

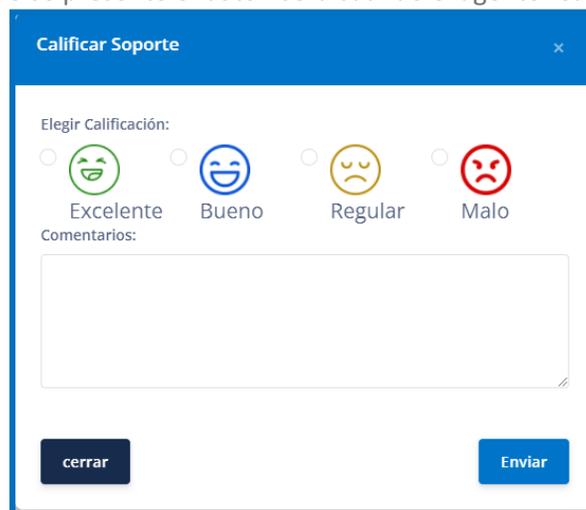
- “El número de serie: [XXXXXXXX-XXXXX-XXXXXXXXXX-XXXXX] ha alcanzado el límite de tickets permitidos, simultáneamente”
- “Ya cuenta con un ticket abierto para el sistema y correo solicitado, favor de consultar la lista de tickets”

## 7. Seguimiento de ticket

Una vez generado el ticket, podrá ingresar a este desde el listado de ticket en la opción de **[Control]**, al dar clic sobre la opción mencionada le mostrará la siguiente pantalla con el seguimiento del ticket seleccionado.



En este módulo se podrá revisar y/o contestar todo lo relacionado al ticket generado, también podrá calificar el ticket cuando este haya finalizado. Cuando se presente el botón será cuando el agente realice el cierre del ticket de la solución.



## 8. Equipos registrados de sus números de series

Para realizar la consulta de equipos activos y/o desactivados de todos sus números de series adquiridos de sus sistemas, dar clic a la opción **SERIES** del menú principal, al acceder a este módulo se mostrará una pantalla similar a la siguiente:

Acción	Sistema	Número de serie	Vigencia	Vencimiento(Dias)	Estatus
	eComprobante	[Redacted]	03/06/2022	344	Vigente
	eFactura	[Redacted]	31/05/2022	341	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	31/05/2022	341	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	31/05/2022	341	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	31/05/2022	341	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	31/05/2022	341	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	24/05/2022	334	Vigente
	eDictamen 20	[Redacted]	21/05/2022	331	Vigente

Aquí se visualizará el listado de números de series adquiridos, con la siguiente información.

- **Sistema:** Nombre del sistema al que pertenece el número de serie
- **Número de serie**
- **Vigencia:** Vigencia de su número de serie.
- **Vencimiento:** días restantes de vigencia.
- **Estatus**

Para consultar los equipos asignados a un número de serie, tendrá seleccionar la serie y dar clic en la opción **[Acción]**.

Con el proceso anterior se mostrará la siguiente pantalla, con la información de equipos activos en primera instancia

Equipos: 5    Activos: 5    Disponibles: 0    RFC: ilimitados    Usuarios: N/A

Vigencia: 28/11/2021

Regresar    Listado Equipos    Ver Inactivos

 Nombre Equipo: [Redacted] Activación: 17/03/2020 Desactivar    Ver Detalle	 Nombre Equipo: [Redacted] Activación: 17/03/2020 Desactivar    Ver Detalle	 Nombre Equipo: [Redacted] Activación: 17/03/2020 Desactivar    Ver Detalle
 Nombre Equipo: [Redacted] Activación: 17/03/2020 Desactivar    Ver Detalle	 Nombre Equipo: [Redacted] Activación: 21/10/2021 Desactivar    Ver Detalle	

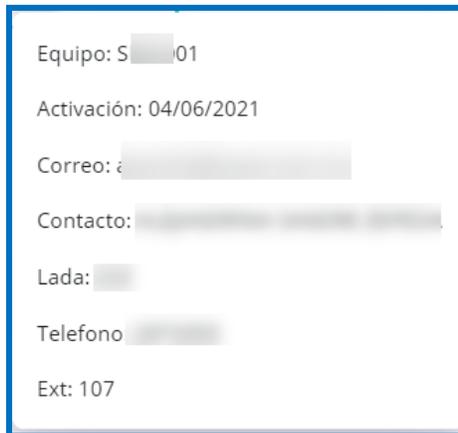
Se podrá realizar la activación y/o desactivación de los equipos según sea el caso desde las opciones:



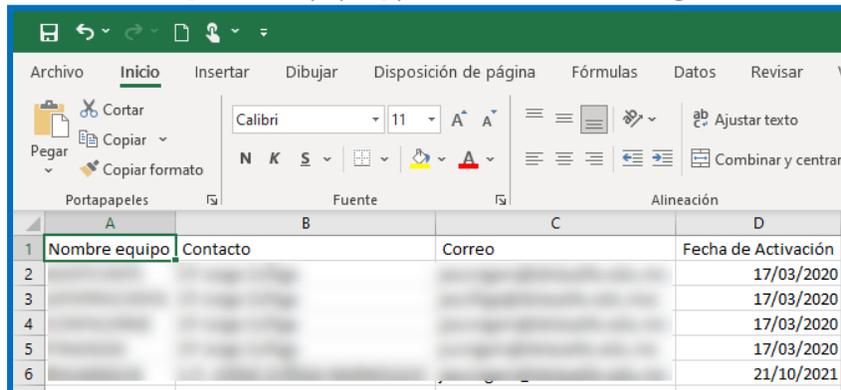
Al momento de realizar clic en el botón [Ver Inactivos] podrá presentarse de la siguiente manera.



Para ver el detalle de algún equipo bastará con dar clic en la opción: la cual se mostrará una ventana similar a la siguiente:



Al momento de realizar clic en el botón [Listado Equipos] podrá realizar la descarga del archivo csv.



## 9. Pólizas adquiridas dSoft

Para realizar la consulta de pólizas adquiridos de sus sistemas, dar clic a la opción **Pólizas** del menú principal, al acceder a este módulo se mostrará la lista de pólizas con la siguiente información:

- **Número de serie**
- **Descripción:** información de sistema adquirido.
- **Vigencia:** Vigencia de su póliza.
- **# Pólizas:** cantidad de pólizas adquiridas y/o renovadas.

Para consultar el detalle de cada póliza, tendrá seleccionar la póliza y dar clic en la opción [Acción].

Con el proceso anterior se mostrará la siguiente pantalla:

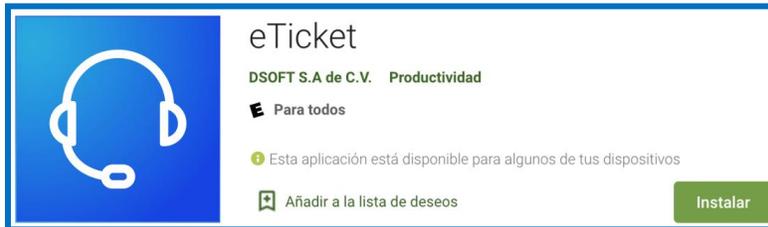
Mis Pólizas						Regresar Listado
# Póliza	Sistema	Descripción	Registro	Vigencia	Serie	
11...24	eComprobante	eComprobante META Licencia Anual - Renovación	03/06/2021	03/06/2022	A...36	

Aquí se visualizará el detalle de la póliza, con la siguiente información.

- **Número de póliza**
- **Sistema**
- **Descripción:** información de sistema adquirido
- **Registro:** Fecha de alta de la póliza
- **Vigencia:** Vigencia de su póliza
- **Número de serie**

## 10. Instalación en dispositivos móviles

eTicket puede ser instalado en su dispositivo iOS o Android, aprovechando la portabilidad y herramientas que los dispositivos móviles ofrecen. Para hacer la instalación en su dispositivo, solo debe abrir o dirigirse a la App Store en caso de contar con iOS o a Play Store para dispositivos Android y poner en su buscador “eTicket”, una vez hecho esto, deberá aparecer la aplicación, como se muestra en la imagen:



Una vez se muestre este resultado, solo deberá hacer clic en “Instalar” o “Descargar” y la aplicación comenzará a descargarse e instalarse. Cuando termine este proceso, aparecerá la aplicación en su pantalla o menú de aplicaciones, donde deberá hacer clic al icono y este abrirá la aplicación y mostrará la pantalla inicial.



## 11. Registro de cuenta

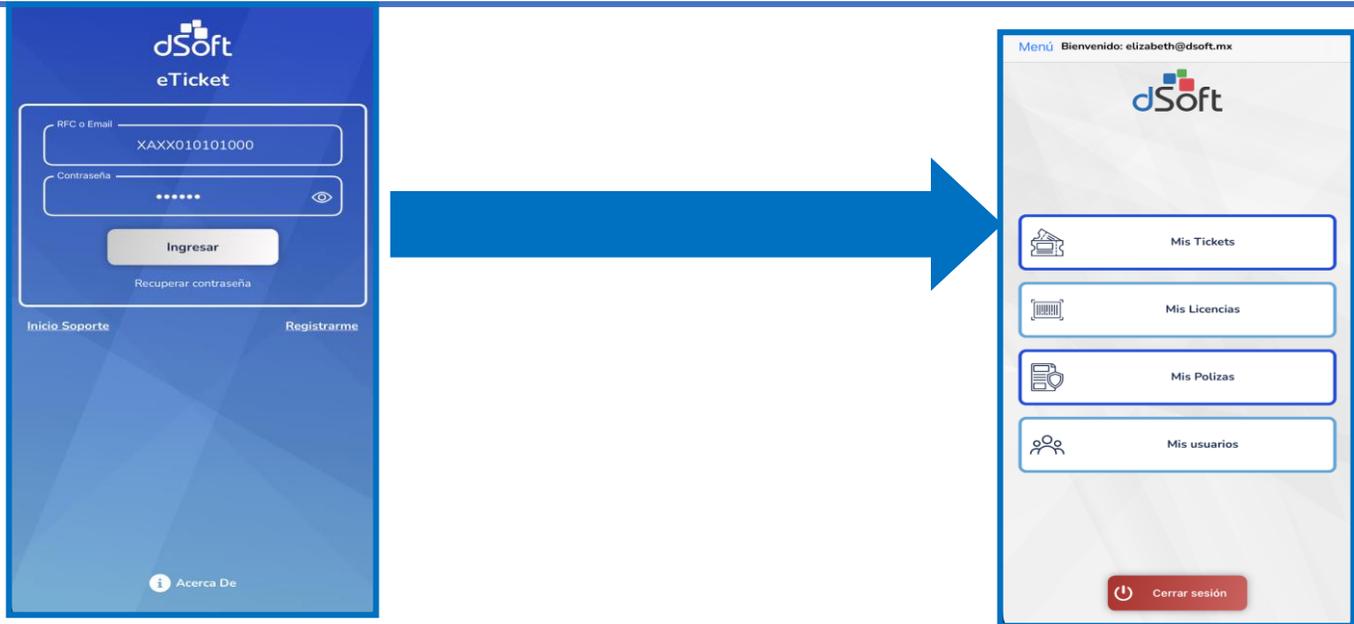
Si usted ya es cliente de dSoft, podrá dar de alta su cuenta desde la aplicación siguiendo los pasos que a continuación se describen:

- 1) Deberá hacer clic en “Registrarme”, el cual se encuentra en la pantalla inicial, con esto se mostrará una nueva pantalla.
- 2) A continuación, deberá ingresar su RFC y dar clic en “Validar”, con el objetivo de verificar la existencia en nuestra base de datos.
- 3) Si se encuentra su RFC en nuestra base de datos se mostrará en la pantalla un listado de correos, ahí deberá seleccionar un correo asociado a su RFC que reconozca, también deberá ingresar un número de celular el cual es necesario únicamente para hacerle llegar un código de validación. Una vez hecho esto haga clic en “Aceptar”.
- 4) A continuación, le llegará un mensaje de texto al celular que ingresó, ahora solamente deberá ingresar su contraseña, confirmar la misma e ingresar el código de 4 números y dar en el botón “Registrarme”, si las contraseñas coinciden y el código también, habrá concluido su registro y podrá acceder a su cuenta con la contraseña que seleccionó.



## 12. Inicio de sesión

Ahora que tiene una cuenta de eTicket, puede proceder a iniciar sesión y comenzar a usar las características del sistema tanto en la App como en la plataforma web. En la App, debe ingresar su RFC o Correo y Contraseña y hacer clic en el botón “Iniciar sesión” con lo cual se iniciará sesión y se mostrará la pantalla general.

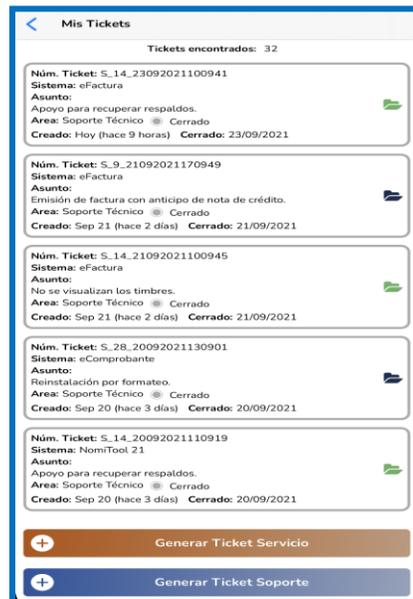


En esta pantalla principal, podrá observar las herramientas principales que eTicket de ofrecer, entre las que se encuentran:

- Mi cuenta
- Mis Tickets
- Mis Licencias
- Mis Pólizas
- Mis usuarios (En caso que cuente con la opción de usuarios adicionales)

## 13. Mis Tickets

Para acceder al módulo de “Mis Tickets” deberá hacer clic sobre la opción que se muestra en la pantalla inicial, lo que abrirá una nueva pantalla. En esta, inicialmente se mostrará el listado de tickets que su cuenta tenga así como la opción de generar un nuevo ticket.



### 13.1 Generar ticket

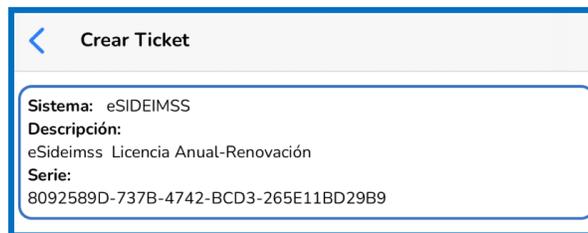
Para poder generar un nuevo ticket de “soporte” o “servicio”, deberá hacer clic en el botón correspondiente que se muestra en la parte inferior de la pantalla “Generar Ticket Soporte” o “Generar Ticket Servicio”.

Si selecciono la opción “Generar ticket Soporte” A continuación, se mostrará en la pantalla un listado de todas las pólizas adquiridas por el usuario con la información más relevante de las mismas.

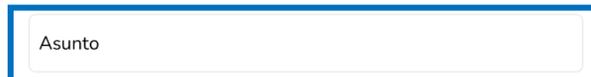
Si lo requiere, podrá buscar una específica ingresando texto en el recuadro superior. Una vez haya identificado la póliza que desea seleccionar, haga clic sobre ella.



Ahora en pantalla aparecerá en la parte superior la información general de la póliza seleccionada.



A continuación, ingrese brevemente el “Asunto” del ticket con el motivo o problemática que se le presenta, así como la descripción, en la cual podrá describir más detalladamente el motivo por el cual generará el ticket.



Una vez haya seleccionada el área deseada, deberá dar clic en “Continuar”, seguido de esto, aparecerán los diferentes datos que debe llenar para poder levantar el ticket.



**Nota:** Adicional a estos datos, podrá agregar archivos adjuntos cómo; Imágenes, archivo log, orden de compra, comprobante de pago, u otro que requiera enviar. Esto haciendo clic en “Adjuntar archivos”.

Si es la primera vez que usa esta opción en dispositivos “Android” deberá darle permisos a la aplicación para acceder al almacenamiento del dispositivo.

Una vez haya ingresado todos los datos, deberá hacer clic en “**Generar Ticket**” para concluir el proceso.

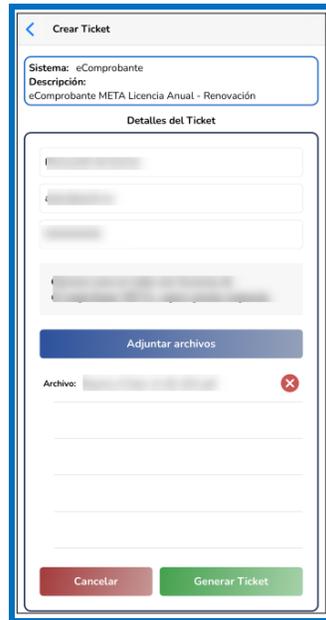


Si todos los datos son correctos, se habrá dado de alta su ticket y la aplicación lo dirigirá a una nueva pantalla para el “Seguimiento del ticket”.

Existen 2 situaciones en las cuales el ticket no se podrá dar de alta:

- Si el número de serie ha alcanzado el número de tickets permitidos simultáneamente.
- Si hay un ticket abierto con el sistema y correo ingresados.

En ambas situaciones, podrá revisar el ticket abierto al que se hace referencia en el listado de tickets y en la sección de “Seguimiento del ticket”.



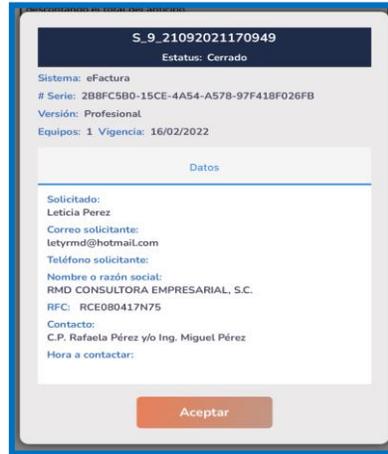
## 14. Seguimiento de ticket

Ya sea que haya dado de alta un nuevo ticket o que desee ver el estatus de uno abierto, podrá visualizar todo el seguimiento que se le ha dado a su ticket. Si quiere verlo desde el listado de tickets, solamente deberá hacer click sobre el icono en forma de “Carpeta” sobre el elemento de la lista que desee. A continuación, se mostrará la pantalla de seguimiento del ticket.

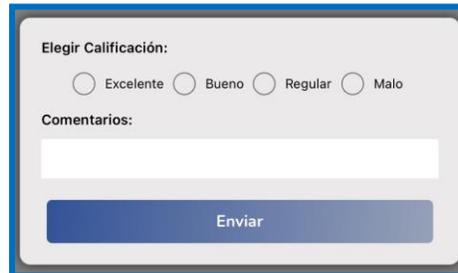
En esta pantalla se muestran todas las respuestas de usted, así como las del área a la cual ha dirigido el ticket.



Podrá generar una nueva respuesta a ese ticket si es necesario haciendo clic en el botón **“Responder Ticket”**. En pantalla aparecerá un recuadro donde podrá ingresar su respuesta para el ticket, de igual forma podrá adjuntar archivos a su respuesta. Una vez haya ingresado la respuesta, haga clic en **“Responder ticket”**, lo que registrará su respuesta en el ticket. En la parte superior de la pantalla, junto al número de ticket, podrá observar un icono en la parte derecha. Si hace clic sobre él, se desplegará una ventana emergente con información general del ticket.



En caso que el ticket tenga estatus **“Cerrado”** tendrá la opción de calificarlo, esto haciendo clic sobre el botón **“Calificar Ticket”** el cual aparecerá en la parte inferior de la pantalla. Si hace clic sobre él, se desplegará una ventana mediante la cual podrá seleccionar una calificación y enviar un comentario si así lo desea.



## 15. Mis Licencias y Equipos registrados

Podrá realizar la consulta todos sus números de series adquiridos de sus sistemas, así como ver los equipos activos o desactivados de estas series. Para acceder, deberá hacer clic en **“Mis Licencias”** desde la pantalla principal o desde el menú de hamburguesa.

A continuación, se mostrará una pantalla con el listado completo de los números de series que tenga adquiridos con la información más importante de las mismas. Podrá filtrar por sistemas o buscar por cadena de texto.



Para poder consultar los equipos registrados a una licencia, haga clic sobre el elemento de la lista que desee, con lo que se mostrará información de la serie, así como un listado de los equipos registrados y “Activos”.



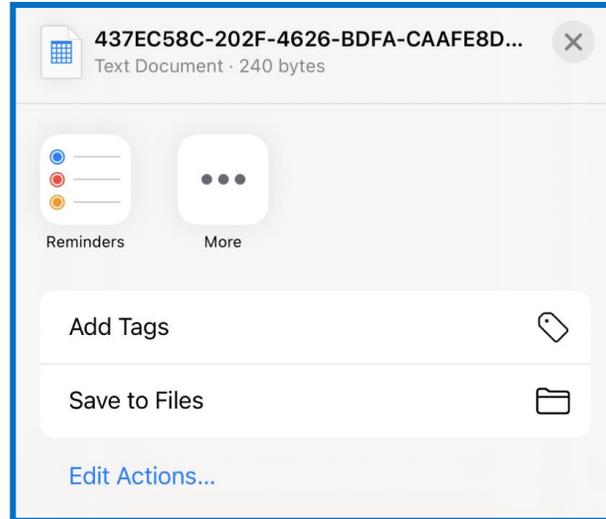
Podrá ver el detalle del equipo haciendo clic sobre el botón “Ver detalle”, con lo que se abrirá una ventana emergente con toda la información de este.



Si es que para esa serie cuenta con equipos registrados, pero “Inactivos” o “Desactivados”, Se mostrará botón “Ver Inactivos”. Si hace clic sobre él se mostrará el listado de equipos inactivos.

Como otra opción para ver el listado de sus equipos, podrá generar y descargar un archivo .CSV con toda la información importante de sus equipos, esto haciendo clic en el botón “Descargar Listado de equipos” con lo que se generará su archivo.





## 16. Mis Pólizas

Podrá consultar las pólizas adquiridas de sus sistemas haciendo clic en “Pólizas” en la pantalla principal o en el menú de hamburguesa, lo cual abrirá una nueva ventana con un listado completo de las pólizas adquiridas con la información más importante. Podrá filtrar por sistema o buscar mediante cadena de texto.

Para visualizar a detalle las pólizas, deberá hacer clic sobre el elemento que desee de la lista, lo cual abrirá una nueva pantalla con la información completa de la póliza.

