

# MANUAL DE USUARIO HELPDESK





## ÍNDICE

Ingresar al sistema .....	3
Registrarse .....	3
Inicio de Sesión .....	4
Tickets .....	5
Crear Tickets .....	5
Ver Tickets .....	7
Enviar Mensajes .....	8
Cerrar el Ticket .....	9
Actualizar número de teléfono o contraseña.....	11
Cerrar Sesión .....	12
Recuperar contraseña.....	13
Glosario .....	15



# Manual de Usuario Helpdesk

## Ingresar al sistema

Abrir cualquier navegador y pegar la siguiente url: [soporte.ksp-platforms.com](https://soporte.ksp-platforms.com)

## Registrarse

1. En el Login, dar clic en el botón “Registrarse” para abrir el formulario de registro.

2. Completar los campos solicitados:

- Nombre y Apellido.
- Correo electrónico: debe ser un correo laboral; de otra manera, no se permitirá el registro.
- Número de teléfono.
- Contraseña: debe contener mínimo 8 caracteres, una letra mayúscula, un número y un carácter especial.

3. Una vez completados los campos, dar clic en el botón “Registrarse”.

4. El sistema redirigirá automáticamente al Login.



**K S P**

**Registro de Usuario**

Nombre \_\_\_\_\_

Apellido \_\_\_\_\_

Email: ejemplo@ksp.com.mx \_\_\_\_\_

Número de Teléfono \_\_\_\_\_

Contraseña \_\_\_\_\_

Confirmar contraseña \_\_\_\_\_

**REGISTRARSE**

Después de completar todos los campos dar clic en “Registrarse”.

## Inicio de Sesión

1. Ingresar el correo electrónico y la contraseña registrados.
2. Dar clic en el botón “Iniciar Sesión”.
3. Si la información es correcta, el sistema redirigirá a la página principal.

**K S P**

**HELP DESK**

**Iniciar Sesión**

Email \_\_\_\_\_

Contraseña \_\_\_\_\_

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

**Iniciar Sesión**

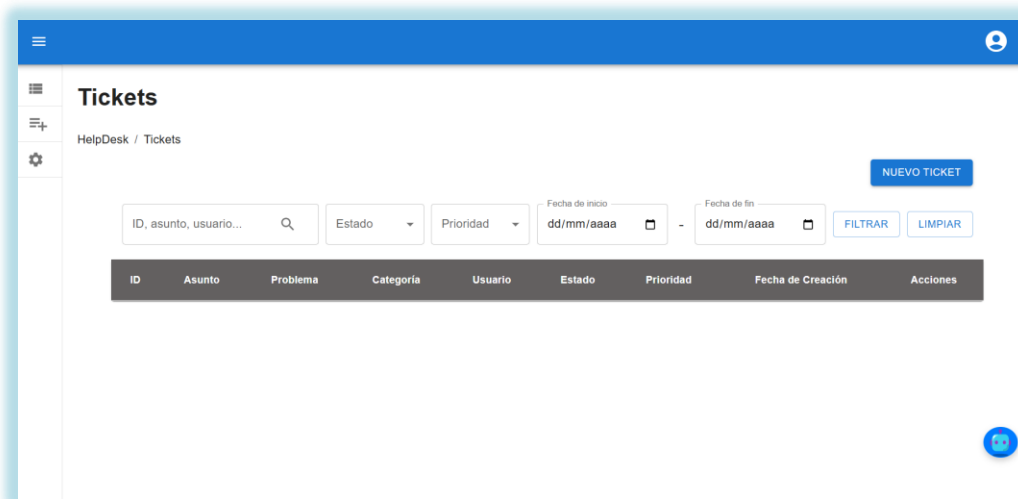
Registrarse

Dar clic en “Iniciar sesión”



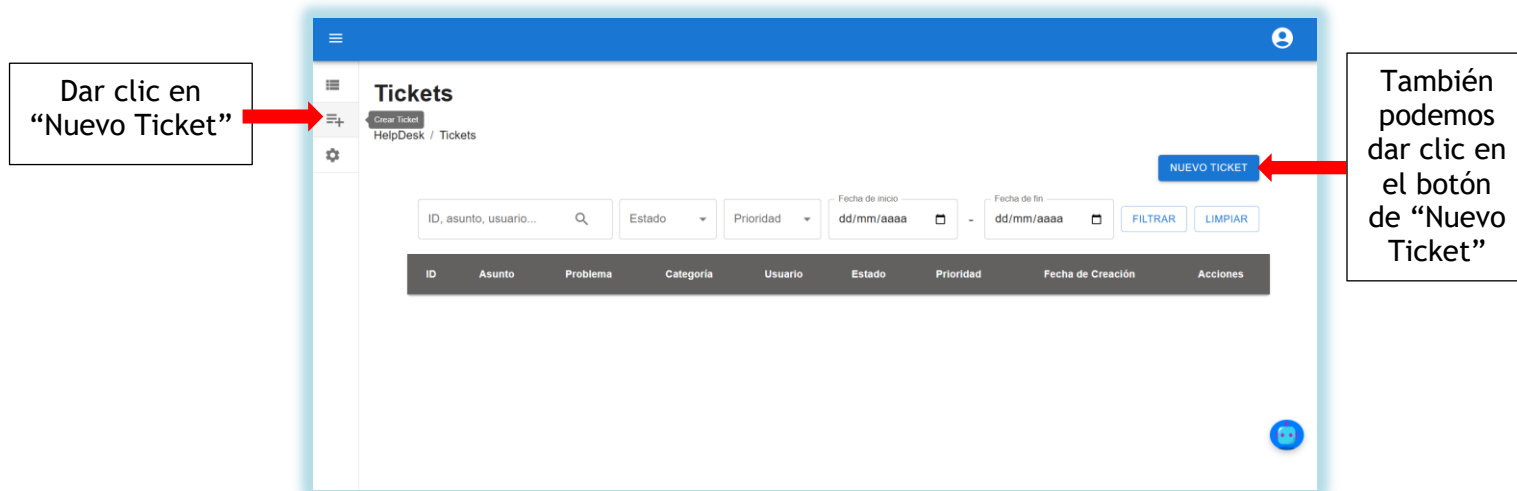
## Tickets

1. Después de Iniciar sesión aparecerá la vista principal del Helpdesk llamada “Tickets”, esta página muestra los tickets que levantemos en el sistema.
2. Los tickets se pueden filtrar por asunto, estado, prioridad y rango de fechas.



## Crear Tickets

1. En el menú lateral, seleccionar la opción “Nuevo Ticket” o dar clic en el botón “Nuevo Ticket”.





2. Completar el formulario con los siguientes campos:

- Asunto: Breve título del problema (máximo 50 caracteres).
- Categoría: Seleccionar una categoría del desplegable.
- Tipo de problema: Este campo varía según la categoría seleccionada.
- Descripción: Explicación breve del problema (máximo 250 caracteres).
- Evidencia (opcional): Subir hasta 5 archivos (imágenes o videos, máximo 5MB cada uno).

3. Dar clic en “Enviar Ticket”.

Dar clic  
en “Enviar  
Ticket”

4. El sistema redirigirá a la página “Ver Ticket” para confirmar que el ticket fue creado correctamente.

Ejemplo:

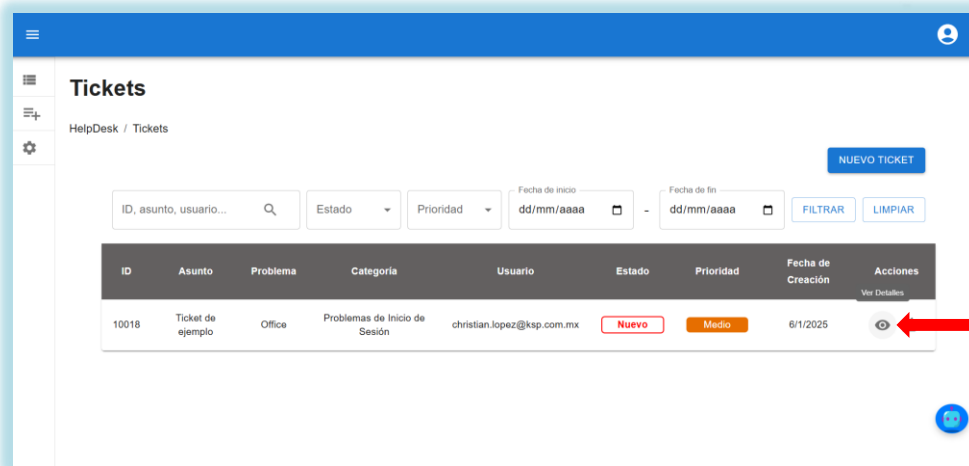
Asunto: “Problema con impresora”.

Categoría: “Hardware”.

Tipo de problema: “Error de conexión”.

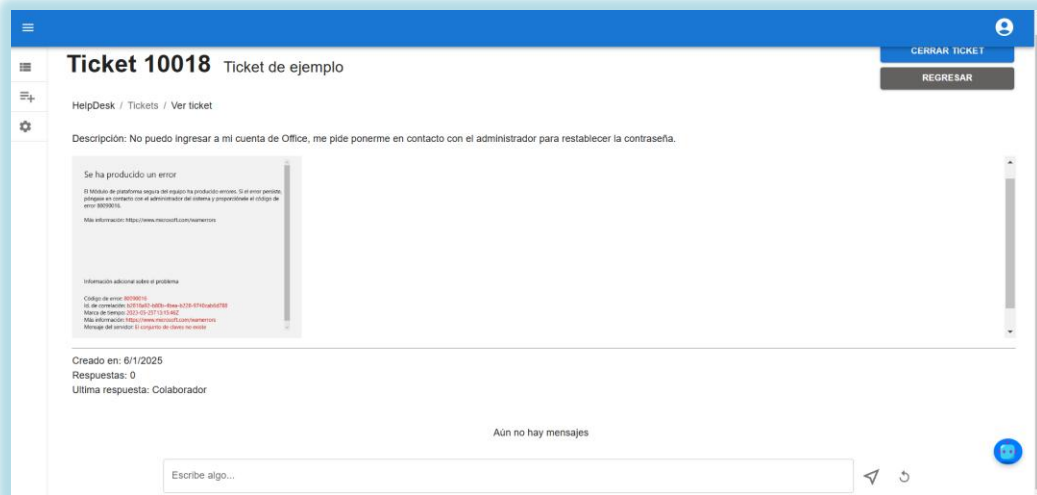
Descripción: “La impresora no responde al enviar documentos desde la computadora”.

1. Para acceder a la pagina de “Ver ticket” debemos estar en la pagina principal de “Tickets”, buscar el ticket deseado y dar clic en el botón “Ver Detalles”.



Dar clic en el botón de “Ver Detalles”

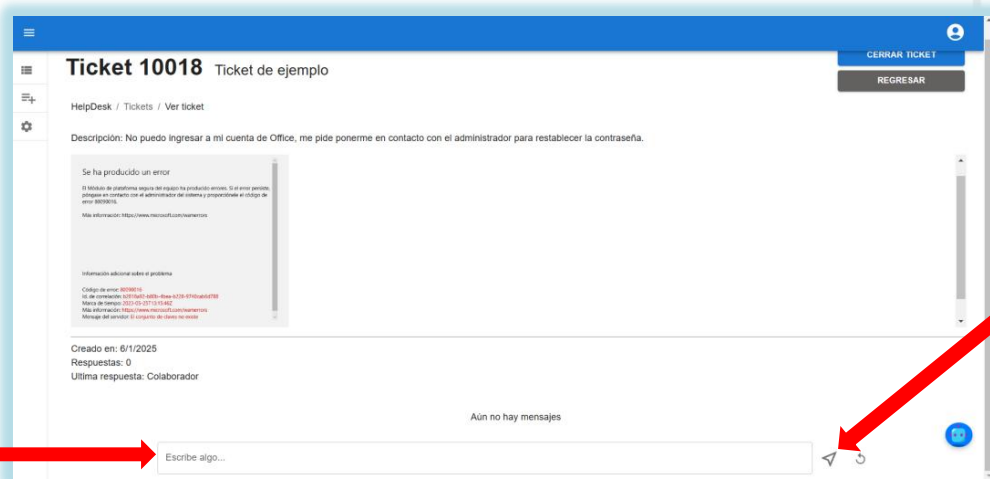
2. Nos mandará a la pagina de “Ver ticket”, aquí podemos visualizar los detalles del ticket: número, asunto, descripción y evidencias adjuntas.





## Enviar Mensajes

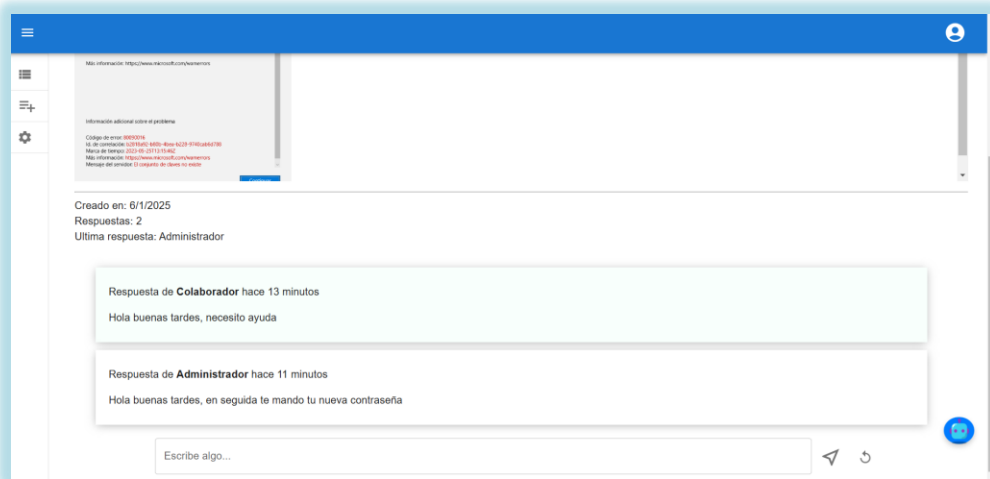
1. En la página de “Ver tickets” desplazarse hacia abajo hasta encontrar el campo para escribir mensajes.



Input para  
escribir  
mensajes

Botón para  
enviar  
mensajes

2. Para enviar el mensaje podemos dar clic en el botón o dar Enter ↵ en nuestro teclado.
3. Cuando reciba una respuesta, el sistema enviará una notificación por correo electrónico.

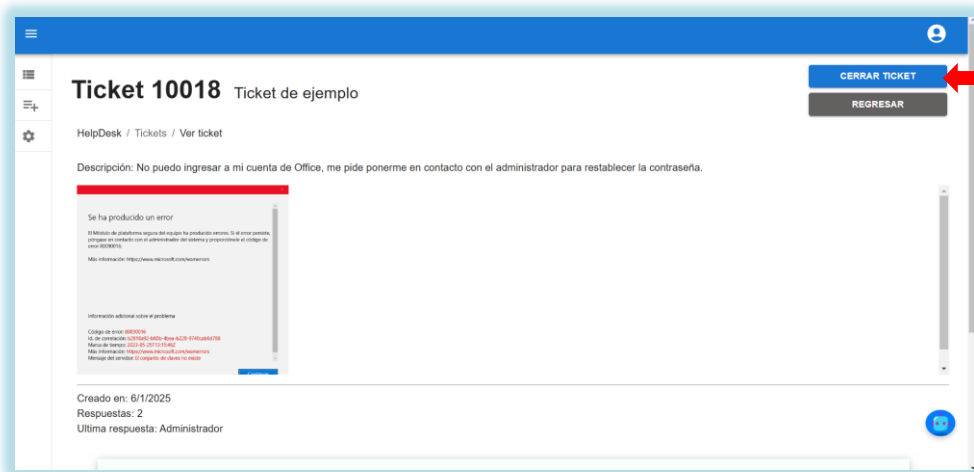






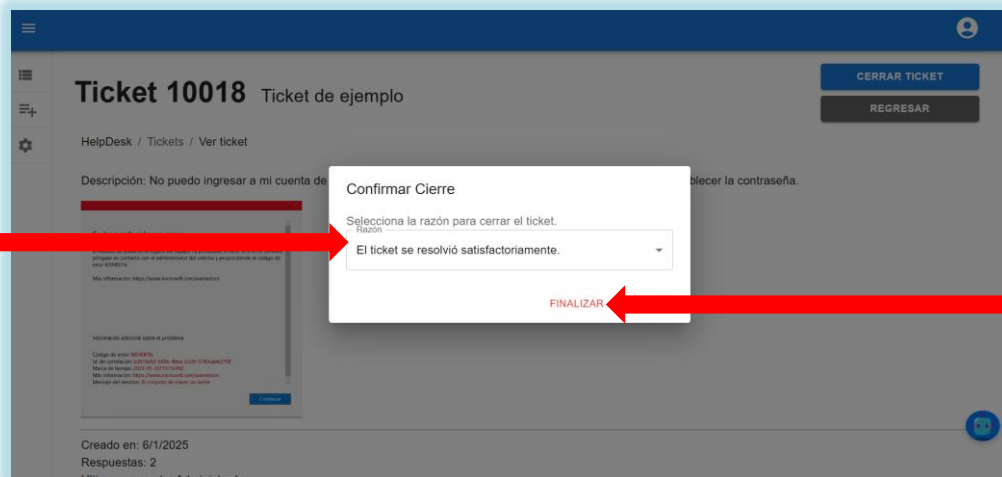
## Cerrar el Ticket

1. Una vez resuelto nuestro problema buscamos el botón de “Cerrar Ticket” y dar clic



Dar clic en  
“Cerrar  
Ticket”

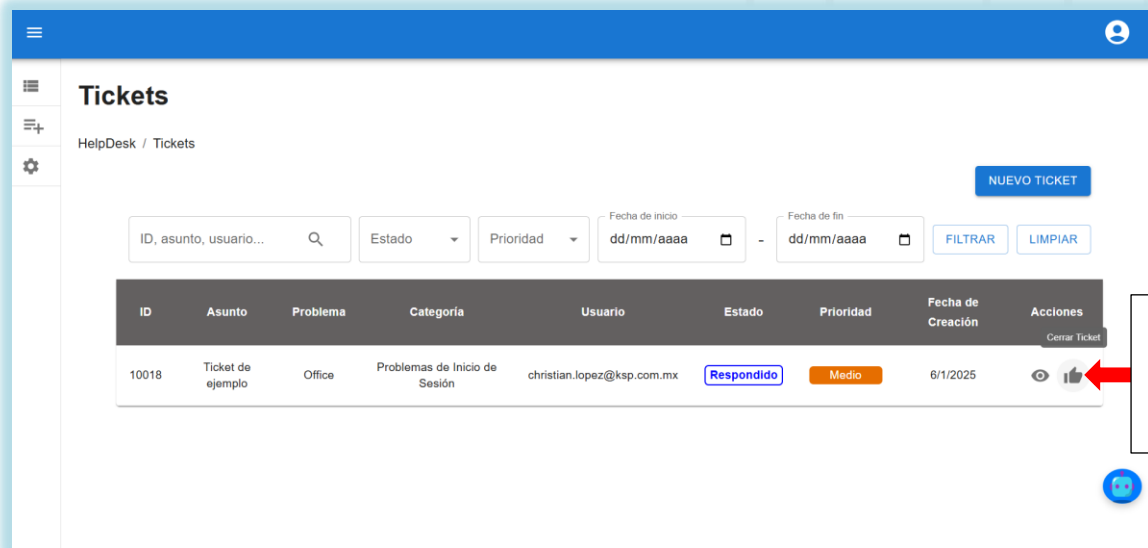
2. Aparecerá una ventana emergente solicitando seleccionar una razón para el cierre.
3. Seleccionar la razón y dar clic en “Finalizar”.



Seleccionamos  
una razón  
para cerrar el  
ticket

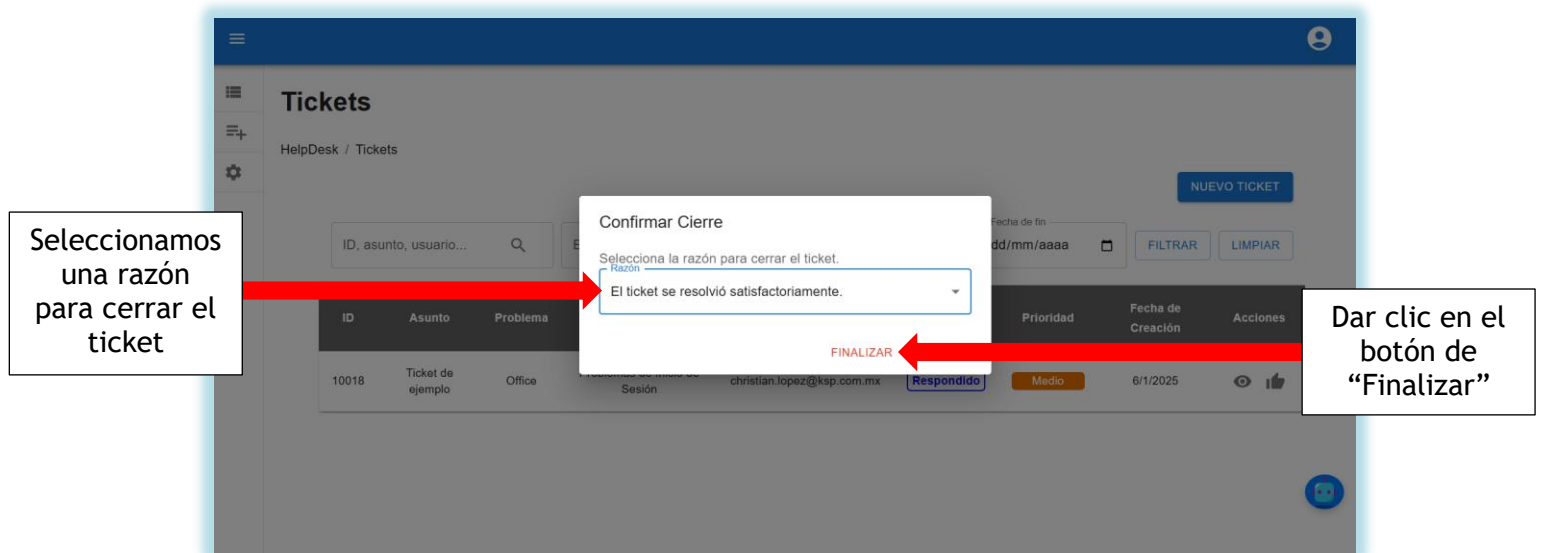
Damos clic en  
el botón de  
“Finalizar”

4. Los tickets también pueden cerrarse desde la página principal de “Tickets”. Buscamos el botón de “Cerrar ticket”, dar clic y se abrirá la misma ventana emergente para cerrar el ticket.



Dar clic en el botón de "Cerrar Ticket"

5. En la ventana emergente seleccionamos una razón y damos clic en "Finalizar".



Seleccionamos una razón para cerrar el ticket

Dar clic en el botón de "Finalizar"

6. Aparecerá una notificación en la parte inferior izquierda confirmando la finalización.

NOTA:

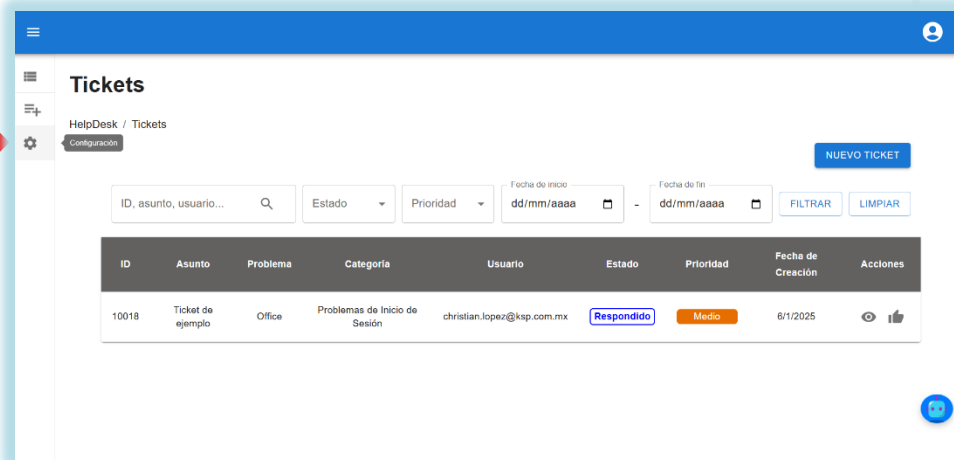
- Una vez cerrado, el ticket queda registrado en el historial y no puede reabrirse.



## Actualizar número de teléfono o contraseña

1. En el menú lateral, seleccionar “Configuración”.

Dar clic en el botón de “Configuración”

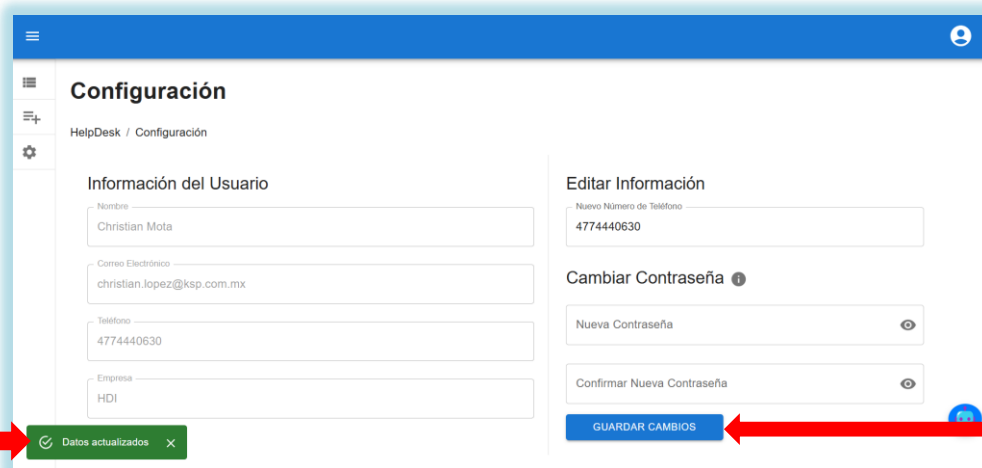


2. Actualizar los campos deseados

- Número de teléfono.
- Contraseña (debe cumplir con los requisitos especificados).

3. Dar clic en “Guardar cambios”.

4. Aparecerá una notificación en la parte inferior izquierda confirmando la actualización.



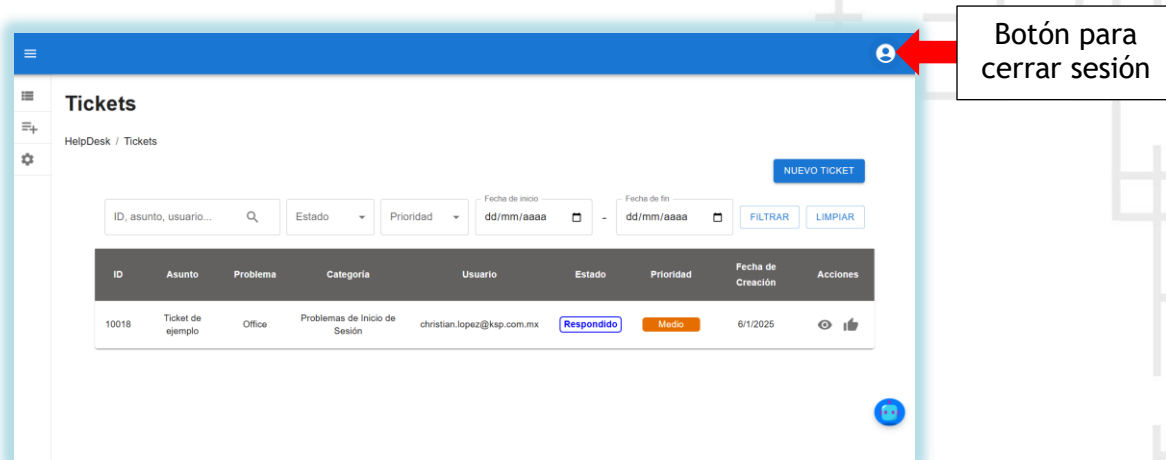
Barra de confirmación

Botón para actualizar información

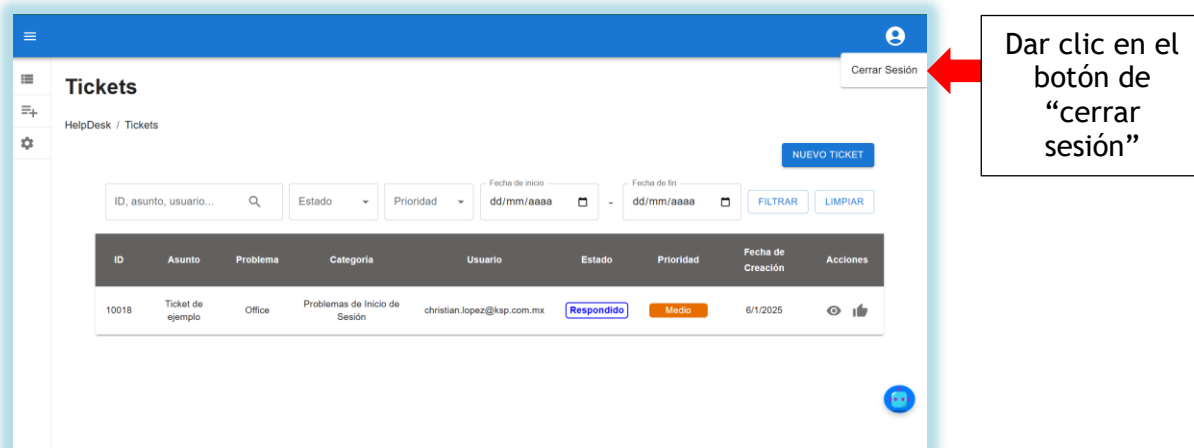


## Cerrar Sesión

1. En la parte superior derecha, dar clic en el botón “Cerrar Sesión”.



2. Confirmar la acción en la ventana emergente.



3. El sistema redirigirá al Login.



## Recuperar contraseña

1. En el Login dar clic en “¿Olvidaste tu contraseña?”

K S P  
HELP DESK  
Iniciar Sesión

Email

Contraseña

¿Olvidaste tu contraseña?

Iniciar Sesión

Registrarse

Dar clic en el botón de “¿Olvidaste tu contraseña?”

2. Ingresar correo electrónico, dar clic en el botón “SOLICITAR” y revisar bandeja de entrada.

¿Olvidaste tu contraseña?  
Ingresa tu Email

email@ksp.com.mx \*

christian.lopez@ksp.com.mx

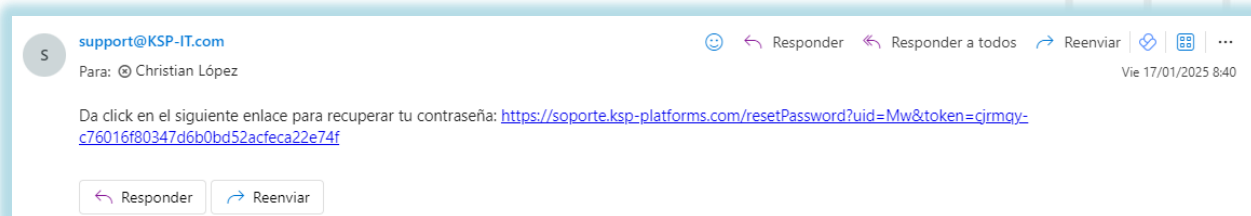
SOLICITAR

Ingresar correo electrónico y dar clic en “Solicitar”

✓ Email enviado. Por favor, revisa tu bandeja de entrada. ✕



3. Dar clic en el enlace enviado a tu correo electrónico.



4. Ingresar la nueva contraseña en la pestaña abierta y dar clic en RESTABLECER.

## Escribe tu nueva contraseña

Nueva contraseña \*

.....



REESTABLECER

Ingresa nueva contraseña y dar clic en "REESTABLECER"





## Glosario

- **Ticket:** Registro de un problema o solicitud dentro del sistema.
- **Categoría:** Clasificación general de los tickets (por ejemplo, Hardware, Software, etc.).
- **Tipo de problema:** Descripción específica del inconveniente dentro de una categoría.