

MANUAL DE USUARIO

PORTAL DE SOPORTE TECNICO

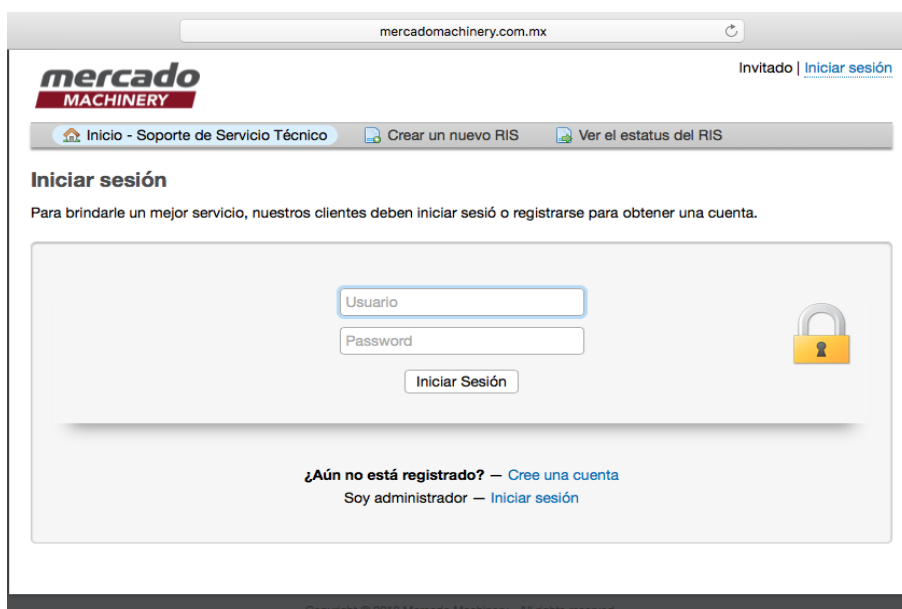
Para usar correctamente la plataforma de Soporte Técnico de Mercado Machinery, es necesario contar con un usuario y contraseña para iniciar sesión y crear su Reporte Inicial de Servicio (RIS), así como para poder ver el estatus de su reporte.

Para iniciar es crear nuestro usuario, para esto daremos clic en el botón “Iniciar Sesión” que se encuentra en la parte superior de la derecha.



The screenshot shows the Mercado Machinery Support Portal. At the top, there is a browser address bar with 'mercadomachinery.com.mx'. Below it is the Mercado Machinery logo and a navigation bar with links for 'Inicio - Soporte de Servicio Técnico', 'Crear un nuevo RIS', and 'Ver el estatus del RIS'. The main content area is titled 'Bienvenido al Portal de Soporte Técnico' and includes a brief description of the system. Two buttons are visible: 'Crear un nuevo RIS' (blue) and 'Ver el estatus del RIS' (green). A 'Ventajas' section lists four benefits of the system. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 Mercado Machinery - All rights reserved.'

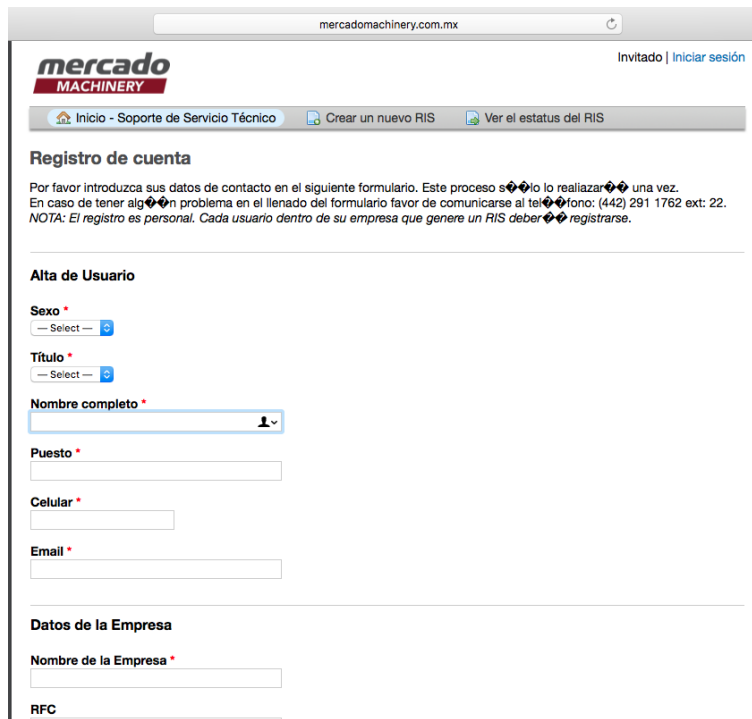
A continuación daremos clic en el botón “Cree una cuenta” que se encuentra en el centro de la pantalla.



The screenshot shows the Mercado Machinery login page. At the top, there is a browser address bar with 'mercadomachinery.com.mx'. Below it is the Mercado Machinery logo and a navigation bar with links for 'Inicio - Soporte de Servicio Técnico', 'Crear un nuevo RIS', and 'Ver el estatus del RIS'. The main content area is titled 'Iniciar sesión' and includes a brief description of the system. A login form is visible with fields for 'Usuario' and 'Password', and a button labeled 'Iniciar Sesión'. A lock icon is present next to the password field. Below the form, there are links for '¿Aún no está registrado? - Cree una cuenta' and 'Soy administrador - Iniciar sesión'. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2018 Mercado Machinery - All rights reserved.'

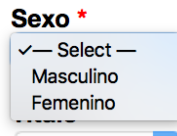
A continuación podremos ver un formulario donde nos pedirá nuestros datos generales para la creación del usuario. (Nota: Los campos que contienen el * (asterisco) son obligatorios por lo que si no se cuenta con algún dato no le permitirá completar el registro.)

Los datos son los siguientes:



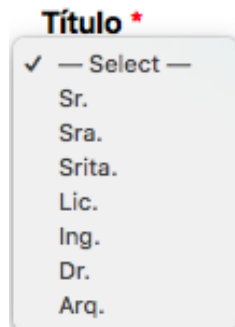
The screenshot shows the registration page for Mercado MACHINERY. The page title is "Registro de cuenta". Below the title, there is a message: "Por favor introduzca sus datos de contacto en el siguiente formulario. Este proceso solo lo realizara una vez. En caso de tener algun problema en el llenado del formulario favor de comunicarse al telefono: (442) 291 1762 ext: 22. NOTA: El registro es personal. Cada usuario dentro de su empresa que genere un RIS deber registrarse." The form is divided into two sections: "Alta de Usuario" and "Datos de la Empresa". The "Alta de Usuario" section includes fields for "Sexo *" (a dropdown menu), "Titulo *" (a dropdown menu), "Nombre completo *" (a text input field), "Puesto *" (a text input field), "Celular *" (a text input field), and "Email *" (a text input field). The "Datos de la Empresa" section includes fields for "Nombre de la Empresa *" (a text input field) and "RFC" (a text input field).

Sexo: Seleccionamos el sexo del usuario.



A dropdown menu for the "Sexo *" field. The menu is open, showing the selected option "Masculino" and another option "Femenino".

Título: Seleccionamos el titulo que tiene el usuario.



A dropdown menu for the "Titulo *" field. The menu is open, showing the selected option "Sr." and other options: "Sra.", "Srita.", "Lic.", "Ing.", "Dr.", and "Arq."

Nombre completo: Introduciremos el nombre completo del usuario que registrará el Reporte Inicial de Servicio.



A text input field for the "Nombre completo *" field. The field is empty and has a red asterisk indicating it is required.

Puesto: Introduciremos el puesto que desempeña el usuario de la cuenta.

Puesto *

Celular: Introduciremos el numero del contacto del usuario, preferentemente un numero móvil o un número directo, para agilizar la comunicación y resolver cualquier duda.

Celular *

Email: Introduciremos el correo electrónico empresarial del usuario que reporta el fallo, en este correo recibirá la confirmación de que fue creada con éxito la cuenta, así como también recibirá las notificaciones respecto al estatus de su Reporte Inicial de Servicio(RIS)

Email *

En la siguiente sección del formulario introduciremos los datos de la empresa

Nombre de la empresa: Introduciremos el nombre de la empresa completo.

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa *

RFC: Introduciremos el RFC de la empresa.

RFC

Teléfono y extensión: Introduciremos el teléfono de la empresa así como la extensión esto en caso de que el número de celular no este disponible.

Teléfono *

 Ext:

Dirección y Ciudad: Introduciremos la dirección y ciudad de donde se encuentra el equipo que se esta reportando.

Dirección *

Ciudad *

Así mismo en la otra sección mas ingresaremos la contraseña para el inicio de sesión del usuario. Nota: Al menos 6 caracteres (a-z, A-Z, 0-9, etc.)

Password

Crea un Password:

Confirmación de Password:

Una vez que hemos llenado todos nuestros campos daremos click en le botón registrar.

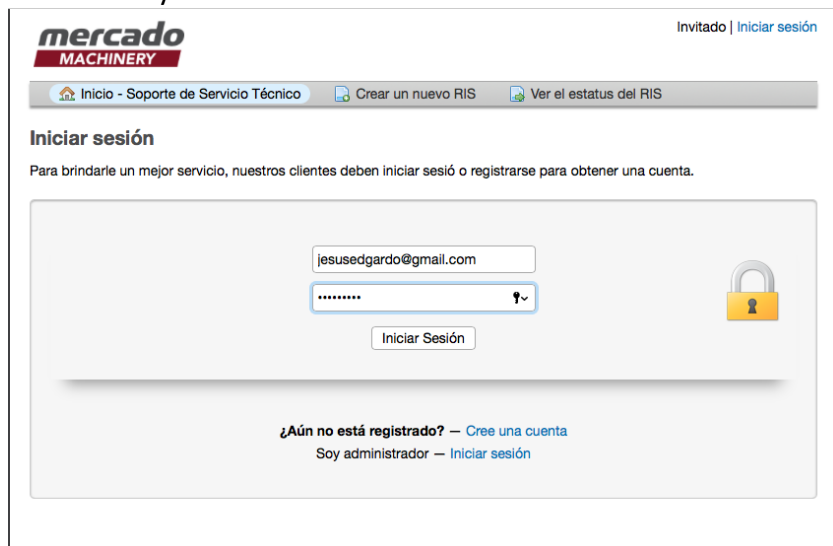
[Registrar](#) [Cancelar](#)

A continuación nos mostrara la siguiente pantalla en donde nos notificara que el registro se llevo acabo de forma correcta.



Ahora que ya contamos con una cuenta de usuario para el portal podremos ingresar al portal con nuestro usuario y contraseña registrados. Dar click en Iniciar Sesión.

Ingresamos nuestros datos y damos click en el botón de Iniciar sesión.



Volveremos a ver la pantalla de bienvenida al portal de soporte técnico de mercado machinery pero con la diferencia de nuestro inicio de sesión.

mercado
MACHINERY

Jesus Edgardo Lagos Cordova | Perfil | RIS (1) - Cerrar sesion

Inicio - Soporte de Servicio Técnico | Crear un nuevo RIS | RIS (1)

Bienvenido al Portal de Soporte Técnico

Para agilizar sus solicitudes de soporte técnico implementamos este sistema de Reporte Inicial de Servicio (RIS) en el que quedarán registrados los datos necesarios para atenderle. Se le proporcionará un número de reporte para posteriores consultas de estatus.

[Crear un nuevo RIS](#)

[Ver el estatus del RIS](#)

Ventajas

- Disponibilidad las 24 hrs.
- Su reporte quedará registrado con los datos necesarios, comentarios, fotos y videos para obtener un diagnóstico rápido y más preciso.
- Una vez hecha su solicitud, recibirá un correo de confirmación en el que se le proporcionará el número de reporte para posteriormente consultar su estatus.
- A la brevedad uno de nuestros Ingenieros de Servicio se comunicará con usted para atenderle personalmente.

A continuación daremos click en el menú Crear un nuevo RIS. Nos mostrara la siguiente pantalla en donde comenzaremos a ingresar los datos

mercado
MACHINERY

Jesus Edgardo Lagos Cordova | Perfil | RIS (1) - Cerrar sesion

Inicio - Soporte de Servicio Técnico | **Crear un nuevo RIS** | RIS (1)

Solicitud de Servicio

Los campos marcados con (*) son obligatorios

Empresa:
Mercado Machinery

Usuario:
Jesus Edgardo Lagos Cordova

Email:
jesusedgardo@gmail.com

RIS- Reporte Inicial de Servicio

RIS
Especifique el problema llenando el siguiente formulario.

Tipo de servicio requerido *

Máquina *

Otra, especificar

Modelo *

Número de serie *

¿La máquina fue comprada en Mercado Machinery? *
 — Select —

Dirección donde se encuentra la máquina *

Descripción detallada del problema de la máquina *
 Mientras más detallada sea la descripción, mejor será el diagnóstico.
 ¶ B I U S

Favor de adjuntar fotos/video/audio para un mejor diagnóstico
 Tamaño máximo de 2 mb por archivo
 Suelta los archivos aquí o [elígelos](#)

¿Opera la máquina? *
 — Select —

¿Desde cuando presenta el problema? *

¿Tiene CNC? *
 — Select —

¿Qué control tiene?
 En caso de tener control favor de especificarlo

Voltaje *

Nombre del operador *

¿Fue capacitado por Mercado? *
 — Select —

Nombre del operador

¿Fue capacitado por Mercado? *
 — Select —

Nombre del operador

¿Fue capacitado por Mercado?
 — Select —

Nombre del operador

¿Fue capacitado por Mercado?
 — Select —

Persona que reporta

Nombre completo *

Email *

Generar RIS Limpiar Cancelar

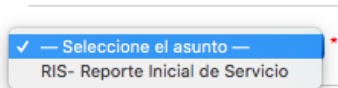
En la primer bloque podremos visualizar los datos de la cuenta de usuario

Empresa:
 Mercado Machinery

Usuario:
 Jesus Edgardo Lagos Cordova

Email:
 jesusedgardo@gmail.com

En el segundo bloque seleccionaremos la opción de Reporte Inicial de Servicio



En el tercer bloque comenzaremos a introducir los datos del equipo y problema que presenta el equipo. Dependiendo de cual sea el caso seleccionaremos el tipo de servicio requerido. Para nuestro ejemplo seleccionaremos la opción de “Reparación”

RIS

Especifique el problema llenando el siguiente formulario.

Tipo de servicio requerido *

✓ — Select —

- Reparación
- Capacitación
- Mantenimiento
- Revisión de máquina

Reparación: En caso de que su equipo presente alguna falla que impida su funcionamiento adecuado.

Capacitación: En caso de que el personal no cuente con los conocimientos necesarios para operar de forma correcta el equipo puede solicitar una capacitación.

Mantenimiento: En caso de que el equipo requiera un mantenimiento preventivo para evitar futuras fallas.

Revisión de máquina: En caso de que solo se requiera hacer una valoración del equipo.

Seleccionaremos la maquina que requiere el servicio. Encontrara una extensa lista de maquinas. En caso de no encontrar su maquina, al final de la lista tendrá la opción “Otra” y a continuación un campo donde podrá escribir el nombre de la maquina.

Máquina *

✓ — Select —

- Accurpress
- Accurshear
- Accurmax
- AFAB
- AUTOMEC
- Autosert
- Balleigh
- Delta
- Diper
- EHRT

Otra, especificar

Ingresamos el modelo del equipo, el número de serie, si la maquina fue comprada en mercado machinery selecciones “si” o “no” en caso de no tener idea puede seleccionar la opción “No sé” y la dirección donde se encuentra la maquina de la cual se esta levantando el reporte.

Modelo *

Número de serie *

¿La máquina fue comprada en Mercado Machinery? *

— Select —

Dirección donde se encuentra la máquina *

En el siguiente campo de “Descripción detallada del problema de la máquina” es muy importante se lo mas detallado y especifico posible del problema que presenta la máquina

Descripción detallada del problema de la máquina *

Mientras más detallada sea la descripción, mejor será el diagnóstico.

¶ B I U S ☰ ☷ ☹ ☺

Adjuntamos los archivos que muestran la razón por la cual se esta generando el reporte. El tamaño máximo por archivo es de 2,000 Kb.

Tipos de formatos de imagen: Jpeg.

Tipos de formatos de video: Avi, Mpeg, Mp4 y Mov.

Tipos de formatos de audio: mp3 y wma.

Favor de adjuntar fotos/video/audio para un mejor diagnóstico

Tamaño máximo de 2 mb por archivo

📎 Suelta los archivos aquí o [elígelos](#)

Si la maquina opera aun con la falla que reporta seleccione “si” o de lo contrario “no”, así como la fecha en la que comenzó a presentar la falla. Si cuenta con un Control Numérico Computarizado mencione el modelo en el ultimo campo.

¿Opera la máquina? *

¿Desde cuando presenta el problema? *

¿Tiene CNC? *

¿Qué control tiene?
En caso de tener control favor de especificarlo

Cual es el voltaje con el que opera la maquina, el nombre del operador titular que maneja la maquina, en caso que sea mas de un operador ingrese los datos. Así como también si el operador(es) fue capacitado por Mercado Machinery

Voltaje *

Nombre del operador *

¿Fue capacitado por Mercado? *

Nombre del operador

¿Fue capacitado por Mercado? *

Nombre del operador

¿Fue capacitado por Mercado? *

En el bloque final ingresaremos el nombre completo de la persona que levanta el reporte y su correo electrónico ya que por medio del correo es que le llegara la notificación de que se ha creado satisfactoriamente el Reporte Inicial de Servicio.

Persona que reporta

Nombre completo *

Email *

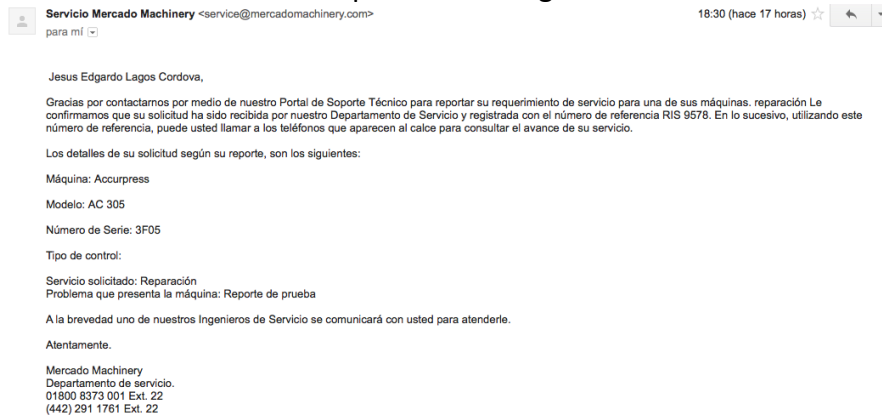
Una vez que terminamos el llenado del reporte de forma correcto, presionaremos el botón de “Generar RIS”

[Generar RIS](#) [Limpiar](#) [Cancelar](#)

Nos mostrará la siguiente pantalla donde podrás ver el resumen del reporte que hemos generado.

The screenshot shows the Mercado Machinery web interface. At the top, the user is identified as Jesus Edgardo Lagos Cordova with a profile icon, RIS (3) status, and a 'Cerrar sesion' button. The navigation bar includes 'Inicio - Soporte de Servicio Técnico', 'Crear un nuevo RIS', and 'RIS (3)'. The main heading is 'RIS- Reporte Inicial de Servicio #119424' with an 'Edit' button. The report is divided into two main sections: 'RIS - Información básica' and 'Información del cliente'. The 'Información básica' section includes fields for 'Estatus del Ticket' (Abierto), 'Departamento' (Soporte Técnico), and 'Fecha en que se creo' (4/10/18 4:47 PM). The 'Información del cliente' section includes 'Nombre' (Jesus Edgardo Lagos Cordova), 'Email' (jesusedgardo@gmail.com), and 'Teléfono' ((442) 291-1761 x28). Below these is the 'RIS' section, which contains a table of service details: 'Tipo de servicio requerido' (Reparación), 'Máquina' (Accurpress), 'Modelo' (qwertyulo), 'Número de serie' (1234567890), '¿La máquina fue comprada en Mercado Machinery?' (Si), 'Dirección donde se encuentra la máquina' (Santa Rosa), 'Descripción detallada del problema de la máquina' (No enciende), '¿Opera la máquina?' (No), '¿Desde cuando presenta el problema?' (4/10/18), '¿Tiene CNC?' (No), 'Voltaje' (440), 'Nombre del operador' (jesus lagos), '¿Fue capacitado por Mercado?' (Si), 'Nombre completo' (jesus lagos), and 'Email' (jesusedgardo@gmail.com).

En breve recibiremos un correo notificándonos la creación del reporte, en el cuerpo del correo encontrará el número de RIS con el cual podrá darle seguimiento a su caso.



NOTA: Es importan

