

# tica mai 1 soporte



ESRI ArcGIS My Esri

Casos de Soporte Técnico

Este documento describe de forma detallada la secuencia de pasos para acceder a la sección de Soporte Técnico dentro del portal de My Esri, para la creación y seguimiento de casos de soporte técnico de tu organización.

Está prohibido distribuir o compartir el contenido bajo ningún medio oral o escrito (físico o digital). Se prohíbe la reproducción o distribución total o parcial (físico o digital) sin autorización expresa y por escrito por parte de Telemática, bajo sanción de ley.





# ESCALAMIENTO DE CASOS DE SOPORTE A TRAVÉS DE MY ESRI

## 1. ¿QUE ES MY ESRI?

**My Esri** es su nuevo portal, un lugar centralizado, donde además de visualizar sus licencias y descargar el software (si dispone de los permisos necesarios en ambos casos), puede acceder a la sección de **Soporte** para crear nuevos casos y realizar su seguimiento.

En caso no tenga activo el portal My Esri de su organización, siga los pasos que se encuentran en el documento <u>"Cómo activar el Portal My Esri de su organización"</u>

#### 2. ACCESO A MY ESRI

En caso no tenga acceso al portal de My ESRI, por favor enviar un correo a <u>success@telematica.com.pe</u>

### 3. INICIAR SESION EN MY ESRI

- a) Ingrese al portal de My Esri, haciendo clic en el siguiente enlace: <u>http://myesri.com</u>
- b) Inicie sesión con el usuario y contraseña de la cuenta global Esri de su organización





Iniciar sesión con <b>@esri</b>					
Inicio de sesión de ArcGIS					
₿ kriss_nv					
🗌 No cerrar sesión					
Iniciar sesión					
¿Has olvidado el nombre de usuario? o bien, ¿Olvidaste la contraseña?					
La URL de su organización de ArcGIS $~~$ $~~$					
() () () () () () () () () () () () () (					
¿No tiene cuenta? Cree una cuenta pública.					
Privacidad					

### 4. SOPORTE EN MY ESRI

Una vez que tiene su cuenta de My Esri creada y ha accedido de forma correcta al portal, podrá crear nuevos casos de soporte.

En caso no cuente con los permisos para crear nuevos casos, podrá solicitarlos mediante la opción "Solicitar permisos" en Mis Organizaciones > Información general.





My Esri												
Panel de información	Mi perfil Mis organi	nizaciones Herramientas de personal Distribuidar #9868 Telemat							#9868 Telematica 🗸			
Lista de organizaciones	Información general	Usuarios	Transacciones	Licencias	Descargas	Formación	Soporte	Eventos	Informes			
Información general Perfil de la organización	My Er So	ari / Misorg licitar	enizaciones / Inf permise	ormación ge OS	eneral							
Editar detallas de la organ	itación											
Editar nombre de organiza Administrar contactos de o	ación Stribuidor	<ul> <li>¿Qué desea hacer?          <ul> <li>Explicar</li> <li>Solicite permisos a una organización adicional. Indique la mayor cantidad de información posible.</li> <li>Solicite permisos adicionales a una organización a la que ya esté conectado.</li> </ul> </li> </ul>										
Administrar contactos púb distribuidor	licos de De	escripción d	e la organizació	ón * 🕕 Ex	plicar							-
Solicitar permisos												
Plantear una pre	gunta ,C	Qué permiso Administra Descargas Eventos Formación <u>Licencias</u> <u>Soporte</u> Transaccio Otro (Desc omentarios	os necesita? Ma ción nes ríbir en Comenta	rcar al mer arios)	ios uno *							
											Cancelar	Enviar solicitud
	Si re: en Es	solicita que specto a su npresa y la c ri.	se le conecte a nombre y perfi dirección de co	i su organi: I con los ac rreo electri	zación en My Iministrador ónico, sean a	y Esri, está au es de su org almacenados	utorizando anización. s por Esri y	a Esri el u Además, t / comparti	so interno p ambién está dos internar	oara sus fines com á autorizando que mente con Esri y lo	erciales y comp sus datos, inclu os distribuidore	artir información uido el nombre de la s internacionales de

Si cuenta con los permisos necesarios, podrá acceder a la sección "Soporte", haciendo clic en Mis Organizaciones, y luego en la pestaña "Soporte".

En esta sección encontrará un menú lateral que se encuentra en el lado izquierdo del portal desde el cual podrá acceder a distintas secciones, siendo las principales:

a. **Solicitar Casos:** Permite acceder al formulario de solicitud de casos, haciendo clic en "Solicitar Caso". En este formulario ingresará información del producto y la descripción del problema.





Panel de información Mi perfil	Mis organizaci	ones Herramientas	s de personal					Dis	atribuidor #9	9868 Telematica 👻
Lista de organizaciones 🕴 Informaci	ón general Us	suarios Transaccione:	s Licencias	Descargas	Formación	Soporte	Eventos	Informes		
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico	My Esri / Mis or Resume	rganizaciones en de Sopo	orte téc	cnico			Us	sted es un	Crear mi pá a persona a Id. de II	gina predeterminada autorizada a llam lamada: 020980
Actividad reciente										
Solicitar caso	F	7	影			ଳ			24	
Casos de Soporte técnico	Ca	asos	Bu	Bugs Mejoras			Hot Fixes			
Administrar perfiles de sistema										
Errores y mejoras	2	461	3	17		1	0		0	0
Hot Fixes	Abierto	Cerrado	Abierto	Cerrado	o /	Abierto	Cerra	do	Abierto	Cerrado

 b. Casos de Soporte Técnico: Podrá realizar el seguimiento de los casos abiertos y visualizar el histórico de los casos de soportes ingresados. Para ello, deberá hacer clic en Casos de Soporte Técnico o en icono de la carpeta "Casos".

My Esri										
Panel de información Mi per	fil Mis organizacio	ones Herramier	ntas de personal				Distribuidor #986	a Telematica 👻		
Lista de organizaciones   Infor	mación general Us	uarios Transaccio	ones Licencias	Descargas Form	ación Soporte	Eventos Inform	nes			
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico	My Esri / Misor Resume	<sub>ganizaciones</sub> en de Sop	porte téc	cnico		Usted es	Crear mi págin una persona aut Id. de llan	a predeterminada torizada a llam nada: 020980		
Actividad reciente Solicitar caso Casos de Soporte técnico Administrar perfiles de sistema	Ca	Casos			<b>F</b> Mejoras		Bugs Mejoras		Hot	Fixes
Errores y mejoras Hot Fixes	2 Abierto	461 Cerrado	3 Abierto	17 Cerrado	1 Abierto	0 Cerrado	0 Abierto	0 Cerrado		

# 5. ABRIR UN CASO DE SOPORTE

Para abrir un caso de soporte técnico debe hacer clic en la opción "Solicitar caso", y se abrirá un formulario que consta de tres (03) pasos:

### a. INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

En este paso, proporciona toda la información relacionada con el producto de la Plataforma ArcGIS con el que está trabajando y está experimentando algún tipo de inconveniente.

Una vez que haya ingresado toda la información, pulse Siguiente.





My Esri		IJ,	
Panel de información Mi perfil Mis	s organizaciones Herramientas de personal	Distribuidor	Telematica 🗸
Lista de organizaciones   Información g	general Usuarios Transacciones Licencias Descargas Formación Soporte Eventos Informes		
Soporte técnico	My Esri / Mis organizaciones / Soporte Solicitar Caso		
Resumen de Soporte técnico			
Actividad reciente Solicitar caso	Pasos: 1: Información del producto — 2 — 3 — 4		
Casos de Soporte técnico	Paso 1A: envío del producto		
Administrar perfiles de sistema	¿Cómo desea enviar su caso?		
Errores y mejoras	Describiendo su producto		
Hot Fixes	() Utilizando un perfil del sistema		
Servicio de atención al cliente			
Descripción general del Servicio de atención al cliente	Paso 1B: descripción del producto		
Casos de Servicio de atención al cliente	Seleccione el producto en el que ha encontrado un problema. Categoría de producto *		
Visitar support.esri.com	Seleccionar categoría de producto 🍳		
Más información sobre Esri Community 🕅	Subcategoría de producto * Seleccionar categoría de producto \$		
Contacto con mi administrador	Producto * Seleccionar categoría de producto 🗢		
	Versión * Seleccionar categoría de producto 🔹		
	Introduzca la configuración de sistema del equipo.		
	Sistema operativo *		
	Seleccionar categoría de producto 🗢		
	Versión de sistema operativo *		
	Seleccionar categoría de producto 🗣		
	Configuración regional de sistema operativo *		
	English - United States - (en-US) $\Rightarrow$		
		Cancelar	Siguiente 🗲

## b. DESCRIPCIÓN DEL CASO

En este paso, describa el problema que se le presenta, es muy importante, brindar la mayor cantidad de información posible, de esta manera habrá un mejor entendimiento por parte del equipo de soporte técnico y la atención será la más adecuada posible.

Por otro lado, tiene la posibilidad de adjuntar archivos para facilitar la explicación del caso. Puede agregar documentos, videos, capturas de pantallas, etc. Los formatos permitidos son los siguientes: PNG, JPEG, JPG, GIF, PDF, DOC, DOCX, RTF, TXT, GPK, ZIP.

Nota: El tamaño máximo del archivo adjunto no debe sobrepasar los 40 MB.





My Esri			
Panel de información Mi perfil Mis	organizaciones Herramientas de personal	Distribuide	🕶 🛛 Telematica 👻
Lista de organizaciones 🕴 Información ge	neral Usuarios Transacciones Licencias Descargas Formación Soporte Eventos Informes		
Sonorte técnico	My Esri / Mis organizaciones / Soporte		
Depute de Canada (facias	Solicitar caso		
Resumen de Soporte tecnico			
Actividad reciente	Pasos: 1 — 2: Descripción del problema — 3 — 4		
Solicitar caso			
Casos de Soporte técnico	Paso 2A: detalles del problema		< Atrás
Administrar perfiles de sistema	Categoría de problema *		
Errores y mejoras	Seleccione una categoría de problema 💠		
Hot Fixes			
	Subcategoría de problema *		
Servicio de atención al cliente	Seleccione una categoría de problema 💠		
Descripción general del Servicio de atención al cliente	Título de solicitud * 🚯 Explicar		
Casos de Servicio de atención al cliente			
Visitar support.esri.com 🖻	Describir los problemas * 🔮 Explicar		
March 10 Film	Format $\overrightarrow{B} I \underline{U} := i = \langle D \rangle$		
Community			
Contacto con mi administrador			
			4
	Adjuntos		
	¿Dispone de datos complementarios o de otros archivos que puedan ayudarnos con su solicitud?		
	Adjuntar archivo		
	n posicie erennikos ecepterados: hpng, hjpeg, hjpg, hgit, hpat, hadoc, hadock, hitt, http://haip		
	ismano maximo de carga, ev mo		
		Cancelar 🖌 Atr	ás Siguiente >

# c. INFORMACIÓN DE CONTACTO

En este paso, podrá ingresar información sobre el impacto que tiene el inconveniente para su organización o cliente/socio final a quien le afecta dicho problema. Este paso es opcional, es decir, si no desea agregar información, puede hacer clic en **Siguiente**.





My Esri	
Panel de información Mi perfil Mis	organizaciones Herramientas de personal Diambuidar Telematica 🗸
Lista de organizaciones Información g	eneral Usuarios Transacciones Licencias Descargas Formación Soporte Eventos Informes
Soporte técnico	My Esri / Mis organizaciones / Soporte Solicitar caso
Actividad reciente Solicitar caso	Pasos: 1 — 2 — 3: Información de contacto — 4
Casos de Soporte técnico	Paso 3A: Información adicional (opcional)
Errores y mejoras	Los campos de esta sección son opcionales y ofrecen información adicional sobre este caso y sobre el impacto que tiene este problema en la organización.
Hot Fixes	Seleccionar contacto adicional 🌒 Explicar
Servicio de atención al cliente	Seleccionar contacto adicional -
Descripción general del Servicio de atención al cliente	Número de caso interno 🌒 Explicar
Casos de Servicio de atención al cliente	
Visitar support.esri.com	Nombre de organización de cliente final 🌒 Explicar
Más información sobre Esri Community 🛃	Número de cliente final 🌒 Explicar
Contacto con mi administrador	
	Cancelar 🛛 🕻 Atrás 🛛 Siguiente 🗲

#### d. **RESUMEN**

Por último, se le mostrará una ventana con un resumen de toda la información que ha ingresado. Puede editarlo en caso desee adicionar o modificar la información brindada.

Una vez que verificó la información proporcionada en el resumen, haga clic en **Enviar Solicitud.** 





My Esri		948 ( ) ( <i>116) - 20542 (</i> 36)
Panel de información Mi perfil Mis	s organizaciones Herramientas de personal	Dizer/buidor Telematica 🗸
Lista de organizaciones Información g	eneral Uauarioa Transaccionea Licenciaa Deacargaa Formación Soporte	Eventos Informes
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico Actividad reciente Soliciter caso	My Earl / Mia organizaciones / Soporte Solicitar caso Pasos: 1 – 2 – 3 – 4: Resumen	
Cesos de Soporte técnico Administrar perfiles de sistema Errores y mejoras	Paso 4: Resumen Revise la siguiente información y haga clic en "Enviar solicitud" cuando es	< Atrás
Hot Fixea	Información del producto	Modificar
Servicio de atención al cliente Descripción general del Servicio de stención al cliente	Desktop Categoría de producto ArcGIS Pro	Arcuis Desktop Subcategoría de producto 2.7.1
Casos de Servicio de stención al cliente	Producto Windows	Versión 10.0 64 Bit
Visitar support.esri.com 🕅 Más información sobre Esri Community 🕅	Sistema operativo Spanish - Peru - (es-PE) Configuración regional de sistema operativo	Versión de sistema operativo
Contacto con mi administrador	Información de contacto	Modificar
	 Nombre de contacto adicional	Dirección de correo electrónico de contacto adicional
	 Número de caso interno	 Nombre de organización de cliente final
	 Número de cliente final	
	Descripción del problema Título de solicitud TM: Error al instalar ArcGIS Pro	Modificar
	Administration and Installation Categoria de problema	Performance Subcategoria de problema
	Leschor los problemas El wizard se muestra congelado y no avanza. Adjuntos	
	146751234_3761236673924539_724181463008577994_n.jpg 42	.9KB
		Cancelar 🗸 Atrás Enviar solicitud

Luego de ello, recibirá un mensaje confirmando el proceso realizado.





My Esri	
Panel de información Mi perfil Mis	organizaciones Herramientas de personal Diuribuidor Telematica 🗸
Lista de organizaciones   Información ge	aneral Usuarios Transacciones Licencias Descargas Formación <b>Soporte</b> Eventos Informes
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico Actividad reciente Solicitar caso Casos de Soporte técnico Administrar perfiles de sistema Errores y mejoras	My Esri / Mis organizaciones / Soporte Solicitar caso ✓ Ha enviado correctamente la solicitud de soporte. Su nuevo número de caso es: 02747191. Vamos a trabajar en ella de inmediato y un miembro del equipo de soporte de Esri se pondrá en contacto con usted lo antes posible. ¿Qué quiere hacer a continuación? Solicitar otro caso
Hot Fixes	Ver todos sus casos
Servicio de atención al cliente	Ver este caso
Descripción general del Servicio de atención al cliente	
Casos de Servicio de atención al cliente	
Visitar support.esri.com 🖻	
Más información sobre Esri Community 🕑	
Contacto con mi administrador	

Adicionalmente, recibirá un mensaje de correo desde customercare@esri.com (sólo correo de salida) indicándole la recepción del caso con su respectivo número de ticket de atención.

	Esri Case #02747191 - TM: Error al instalar ArcGIS Pro	$\Sigma$	Recibidos ×		Ð	Ø
•	Esri Customer Care para mí → Hello Luis	mar	, 23 feb 17:35 (hace 18 horas)	☆	*	:
	Thank you for contacting us with your request. Case number: 02747191 has been created, will be contacting you shortly. In the meantime, if you have any additional information or que this email. Your reply will be added to the case automatically. Updates to this case can be viewed in My Esri: <a href="https://my.esri.com/#/support/cases/027471">https://my.esri.com/#/support/cases/027471</a>	and a estion <u>91</u>	a representative from our Techi is regarding this case, please f	nical Su eel free	pport te to reply	am y to
	For your records, this is a copy of the request submitted:					
	Contact Information: Name: Luis Anicama Phone: Email: <u>lanicama@telematica.com.pe</u>					
	System Profile Information: Product: ArcGIS Pro Version: 2.7.1					
	Problem Description: El wizard se muestra congelado y no avanza.					
	Attachments- 146751234_3761236673924539_724181463008577994_n.jpg					
	Thank you for contacting Support.					
	Please visit our website for the contact details of your Technical Support Team.					





### 6. REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LOS CASOS DE SOPORTE

Puede consultar sus casos o realizar el seguimiento de su caso abierto haciendo clic en **Casos de Soporte Técnico** o en icono de la carpeta **Casos**.

#### CASOS

En esta sección, puede visualizar el histórico de todos sus casos enviados a soporte técnico. Puede ordenar por fechas, hacer filtros, exportar el listado visualizado en los formatos PDF o Excel.

My Esri					
Panel de información Mi perfil Mis o	ganizaciones Herramientas de personal	Plas		Distribuidor #9	868 Telematica 🗸
Lista de organizaciones   Información gen	eral Usuarios Transacciones Licencias Descargas Formación	Soporte Eventos Informes			
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico	My Esri / Mis organizaciones / Soporte 🎦 Casos de Soporte técnico			Más informaci	ión Informes
Actividad reciente				F	vnorter: Excel
Solicitar caso	Büsqueda ràpida Q Ordenar por: Actuali:	ados recientemente 🝷		L	Aportari Excer
Casos de Soporte técnico	⊛ 3 Abiertos 🗸 461 Cerrado En	viado por 🔹 Se ha enviado para 👻	Analista * Producto *	Contacto adicional •	<ul> <li>Más filtros ▼</li> </ul>
Errores y mejoras	#02747191 TM: Error al instalar ArcGIS Pro	<ul> <li>Abiertos</li> </ul>	No asignado	ArcGIS Pro	Detalles
Hot Fixes	Enviado por Luis Anicama Enviado el 23/02/2021 Fecha de última actualización 23/02/2021 (solo ahora)			-	
Servicio de atención al cliente		O Abiatas	Kristol N	ArcGIS for	
Descripción general del Servicio de atención al cliente	#U27213U4 Utility Network - Apply Asset Package Se ha enviado para Kristel Nuñez Enviado el 20/01/2021	<ul> <li>Ablentos</li> </ul>	Kristel IV.	Electric Utilities	Detalles
Casos de Servicio de atención al cliente	Fecha de última actualización 19/02/2021 (hace 4 día(s))				

#### a. DETALLES DEL CASO

Al ingresar a los detalles del caso, podrá ver todo lo relacionado con ese caso, como el estado, fecha de apertura, analista asignado, etc.

Acciones:

- <u>Agregar nota</u>: Puede agregar notas o comentarios, estos se anexarán al caso automáticamente.
- Escalar: Puede solicitar elevar la prioridad de su caso.
- <u>Cerrar</u>: Puede solicitar cerrar su caso.
- <u>Volver a abrir</u>: Puede solicitar abrir su caso si este se encuentra cerrado, siempre y cuando no hayan pasado 10 días desde la fecha de cierre. Si el caso es muy antiguo, puede abrir un nuevo caso adjuntando la información o indicando el número de ticket de su caso anterior.





My Esri						
Panel de información Mi perfil Mis c	organizaciones Herramientas de personal		Distribuidor #9868 Telematica 🗸			
Lista de organizaciones Información ger	neral Usuarios Transacciones Licencias D	escargas Formación <b>Soporte</b> Eventos Informes				
Soporte técnico Resumen de Soporte técnico Actividad reciente	My Eari / Mis organizaciones / Soporte / Casos Detalles del caso Abiertos #02747191 TM: Er	de Soporte técnico ror al instalar ArcGIS Pro	Volver a casos			
Solicitar caso			Acciones:			
Casos de Soporte técnico	Abiertos	ArcGIS Pro				
Administrar perfiles de sistema	Na asistada	2.7.1	Agregar nota			
Errores y mejoras	Analista	Z./.I Versión	Escalar			
Hot Fixes	Luis Anicama	Spanish - Peru - (es-PE)	Cerrar			
Servicio de atención al cliente	Enviado por	Configuración regional de SO	Volver a abrir			
Descripción general del Servicio de atención al cliente	23/02/2021 Enviado					
Casos de Servicio de atención al cliente	🖉 Archivo adjunto					
Visitar support.esri.com 🕑 Más información sobre Esri Community 🕑 Contacto con mi administrador	Descripción del problema El wizard se muestra congelado y no avanz Attachments- 146751234_3761236673924	:e. 4539_724181463008577994_n.jpg				
	Registro de actividad 2 Expandir/contraer todos Mostrar/ocul	tar notas internas	Búsqueda répida 🔍			
Correo electrónico enviado a los Servicios de soporte <b>folo use interno</b> Se agregó una nota el 23/02/2021 17:35:44						
	Correo electrónico e Se agregó una nota el 2	enviado a los Servicios de soporte 13/02/2021 17:34:57	$\otimes$			

Versión 1.0 Marzo del 2021 Derechos Reservados por Esri Inc. Material traducido por Telematica S.A. - Único distribuidor Oficial en el Perú de Esri Inc.