

## Guía rápida para apertura y seguimiento de solicitudes vía Web

Si estás leyendo esta guía rápida es que estás interesado en contactar con nosotros vía nuestro portal Web y abrir en él tus Solicitudes, así que...antes de continuar...muchas gracias por tu atención y ¡Bienvenido!

Para acceder al portal es necesario que te des de alta. En caso de que no lo hayas hecho, escríbenos a [sopORTE@esri.es](mailto:sopORTE@esri.es) solicitando el acceso.

Una vez tienes acceso al sistema, esta es la home del Portal.

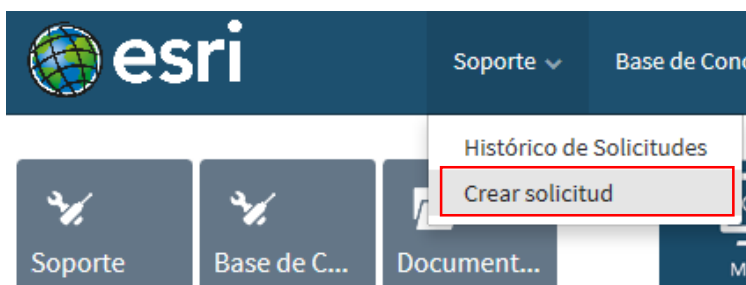


El Portal se ha desarrollado con tecnología *responsive*, por lo que podrás acceder desde cualquier lugar y dispositivo, no sólo a tus solicitudes sino también a información de interés sobre la Plataforma ArcGIS.

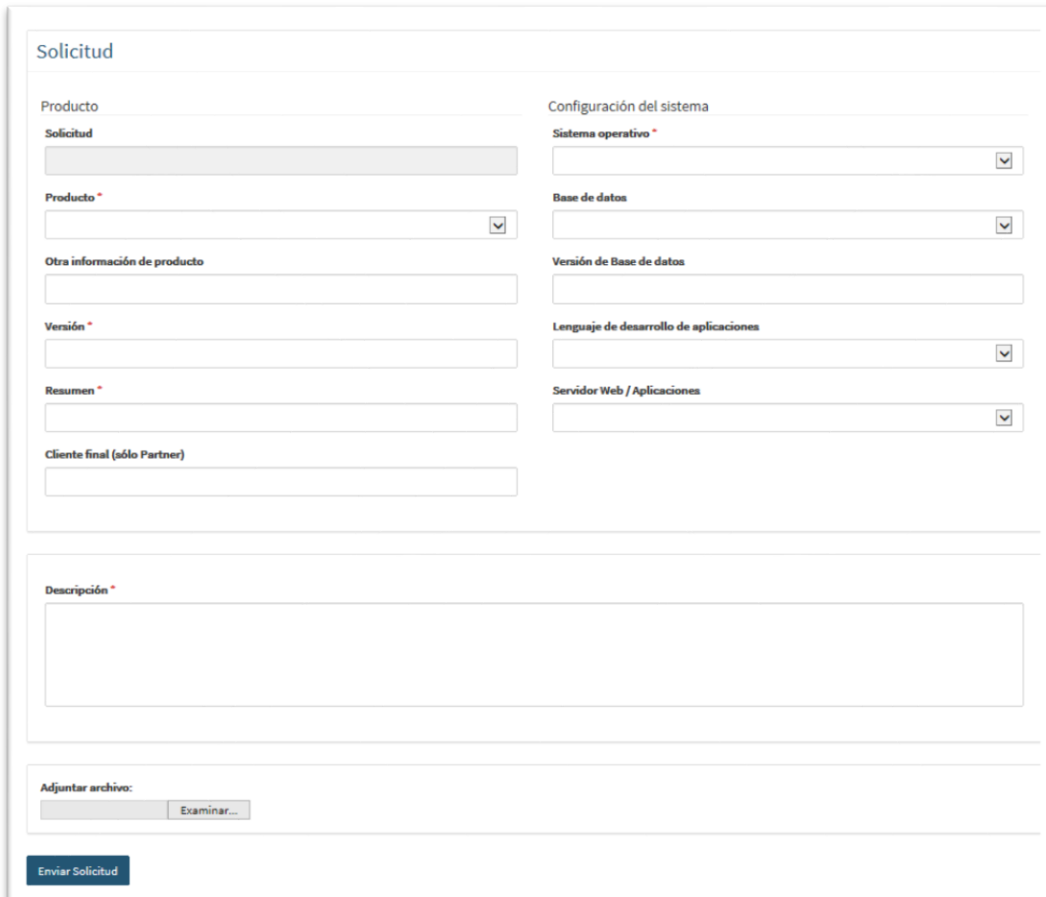
En esta guía te damos las indicaciones que a nosotros nos resultan de más utilidad para que, cuando nos asignen una nueva solicitud, dispongamos del máximo de información relevante con la que comenzar la investigación de la misma, siempre con el objetivo de alcanzar la resolución del asunto lo más rápido posible.

### Creando solicitudes

Para acceder a crear una solicitud, dirígete al menú Soporte → Crear Solicitud



Este es el formulario con el que vas a trabajar para crear tu nueva solicitud:



Como verás dispones de campos para detallar tanto el producto como el entorno en el que se dé la cuestión sobre la que solicitas la asistencia. No todos los campos son igual de importantes ni tienen la misma utilidad para nosotros. A continuación te describimos los más necesarios para que tu solicitud se tramite lo más rápidamente posible:

## Producto

**Producto:**

En este campo debes seleccionar de la lista desplegable que aparece el producto más adecuado sobre el que se basa tu consulta. El producto que selecciones aquí nos ayudará a redirigir tu consulta al área de especialización de los técnicos más ajustada al problema que planteas (Desarrollo, Desktop, Geodatabase, Imagen o Server).

**Otra información de producto:**

Si el problema se da cuando el producto sobre el que consultas se relaciona con otros, usa este campo para darnos detalles de éste último (versión y nivel de Service Pack)

#### Versión:

Este campo es obligatorio, cuanto más detalle nos des al respecto de la versión del producto Esri sobre el que haces la consulta, tanto mejor. Si lo sabes, incluye tanto la versión como el nivel de Service Pack que tienes. Si no lo sabes, puedes ejecutar la utilidad de Esri [PatchFinder para Windows](#) o [para Unix](#) y enviarnos un informe (o una captura de pantalla) de todo el software de Esri que tiene instalado la máquina.

#### Resumen:

Lo que escribas en este campo se usará en los asuntos de los correos relacionados con tu consulta, de forma que te resulte fácil identificar la solicitud a la que hacen referencia.

#### Cliente final (sólo Partner):

Rellena este campo si eres un Partner y la solicitud que nos haces llegar es de tu cliente.

## Descripción detallada

#### Descripción:

Complementa el resumen con una descripción algo más detallada del problema. Es posible que este campo se te quede corto, entonces quizá encuentres más cómodo adjuntar una descripción más completa mediante un archivo Word que además permite incluir imágenes.

#### Adjuntar archivo

En este apartado puedes adjuntar tantos archivos como necesites. Es preferible que adjuntes varios archivos pequeños a uno muy grande. Dependiendo del tipo de problema que estés experimentando pueden sernos útiles capturas de pantalla de error, archivos de log de las aplicaciones, descripciones del flujo de trabajo seguido para reproducir el problema, etc.

## Configuración del sistema...

#### Sistema Operativo:

Este campo es obligatorio. Debes seleccionar del desplegable el que más se ajuste a tu instalación. Si tu sistema no está entre los listados, por favor indícalo en la descripción de la solicitud.

#### Gestor de base de datos y versión:

Si tu consulta está relacionada con el uso de base de datos, no olvides seleccionar la adecuada del desplegable y detallar la versión (a ser posible la *release* completa, por ejemplo: Oracle 11.2.0.3)

#### Entorno de desarrollo, lenguaje:

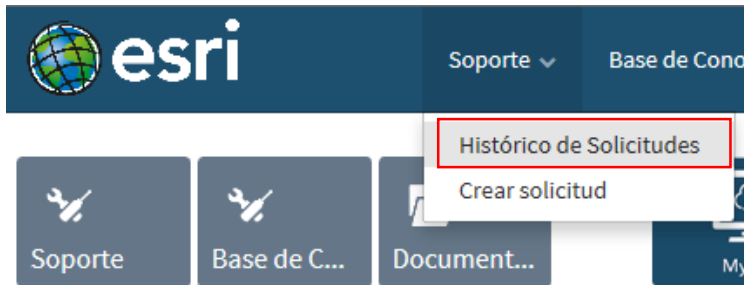
Si tu consulta está relacionada con un desarrollo propio que estás realizando, se especialmente preciso rellenando este campo.

#### Servidor Web / Aplicaciones:

Si en tu consulta interviene este componente, elige uno de la lista desplegable.

## Seguimiento de solicitudes

Para realizar y tener un control sobre tus solicitudes, tienes que acceder a través del módulo de Soporte → Histórico de Solicitudes



### Histórico de Solicitudes

En esta vista, puedes filtrar, por tus solicitudes o las de tu organización, así como las que están activas, cerradas o todas.

#### Solicitudes

Filtros:

Solicitud	Descripción	Producto	Versión	Estado	Creada	Modificada
72	Es una incidencia		1.0.0	Sin asignar	26/03/2015	08/04/2015
68	Este es un error comun en todos nuestros clientes	ArcGIS for Desktop y extensiones	01/02/2015	Sin asignar	25/03/2015	25/03/2015

### Consultar y actualizar tu Solicitud

Para consultar el contenido de una solicitud, sólo tienes que hacer clic sobre su número. Una vez estés en esta pantalla, a través del histórico de notas, podrás consultar todas las comunicaciones recibidas de los técnicos y en el botón Crear Nota, contestarnos o actualizar cualquier información relevante en relación a ella.

Histórico de Solicitudes

[Crear solicitud](#)

#### Solicitud

<p>Producto:</p> <p>Solicitud: 86</p> <p>Producto: Licenciamiento, Servidor de Licencias o Instalación</p> <p>Otra información de producto:</p> <p>Versión: 10.3</p> <p>Cliente final (sólo Partner):</p>	<p>Configuración del sistema</p> <p>Sistema operativo: Windows 2008 Server</p> <p>Base de datos: Access</p> <p>Versión de Base de datos:</p> <p>Lenguaje de desarrollo de aplicaciones: AXN</p> <p>Servidor Web / Aplicaciones: Apache</p>
---	--

Resumen: Error de licenciamiento en el servidor de licencias

Descripción: Cuando se intenta licenciar con una licencia flotante se obtiene un mensaje de error y no me lo permite. Adjunto dicho mensaje.

#### Histórico de notas

Note created by AdminP Ibermérica on 30/04/2015 14:51:17

Cuando se intenta licenciar con una licencia flotante se obtiene un mensaje de error y no me lo permite. Adjunto dicho mensaje.

Archivos adjuntos: error.PNG