



esri[™] Chile
THE SCIENCE OF WHERE[™]

MANUAL PARA USUARIOS DE SOPORTE (MY ESRI)

Plataforma Soporte Global

Descripción del manual

Este manual detalla el proceso de acceso a la sección de Soporte dentro de la plataforma My Esri, para la creación y seguimiento de casos.

Basado en Guía generada por Esri España.

SOPORTE@ESRI.CL

CONTENIDO

Introducción	2
Acceso a My Esri	2
Registro en My Esri.....	3
Con Cuenta My Esri.....	3
Sin Cuenta My Esri	3
Iniciar sesión en My Esri.....	6
Soporte en My Esri	6
Introducción.....	6
Dar de alta un caso de soporte	8
Información del producto	8
Descripción del caso	9
Resumen	11
Realizar el seguimiento de los casos de soporte	12
Casos	12
Detalles del caso	13

INTRODUCCIÓN

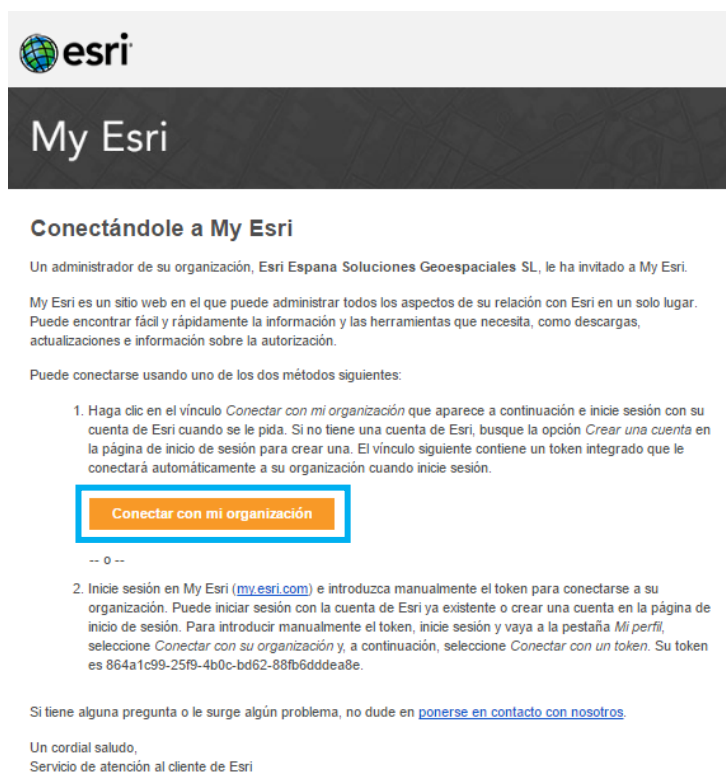
Este manual describe el proceso necesario para registrarse en My Esri, crear casos de soporte y realizar un seguimiento de los mismos utilizando esta plataforma.

My Esri es tu nuevo portal, donde además de descargar el software (si dispones de los permisos necesarios), puedes acceder a la sección de Soporte para crear casos y realizar su seguimiento.

ACCESO A MY ESRI

Habrás recibido un correo electrónico, que contiene una invitación para vincular tu cuenta a una organización en la plataforma de My Esri.

En el correo que recibas, pulsa en **“Conectar con mi organización”**.



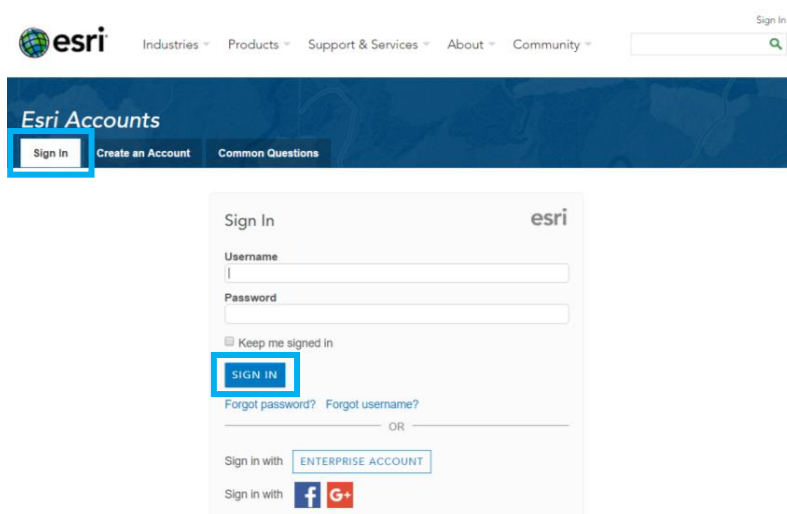
REGISTRO EN MY ESRI

El correo te redirige al portal de My Esri.

Tienes dos posibilidades dependiendo de si ya dispones o no de una cuenta My Esri.

CON CUENTA MY ESRI

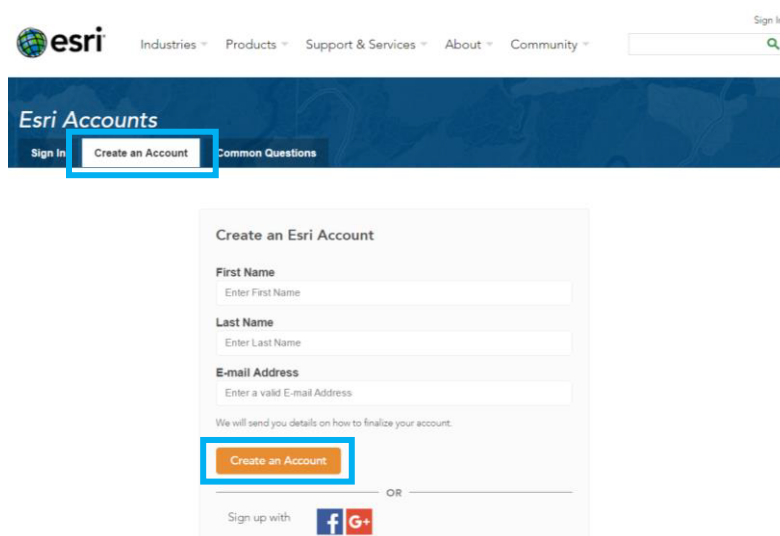
1. Inicia sesión en My Esri. Automáticamente se vinculará tu usuario, con tu organización. Si este es tu caso, y ya dispones de una cuenta en My Esri, entonces, pulsa en [este enlace](#) para continuar con el proceso.



The screenshot shows the Esri Accounts page with a navigation bar at the top containing links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below the navigation bar is a blue header with the text 'Esri Accounts' and three buttons: 'Sign In' (highlighted with a red box), 'Create an Account', and 'Common Questions'. The 'Sign In' button leads to a form with fields for 'Username' and 'Password', a 'Keep me signed in' checkbox, and a 'SIGN IN' button (highlighted with a red box). Below the form are links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?', an 'OR' separator, and a 'Sign in with ENTERPRISE ACCOUNT' button. At the bottom, there are social media icons for Facebook and Google+.

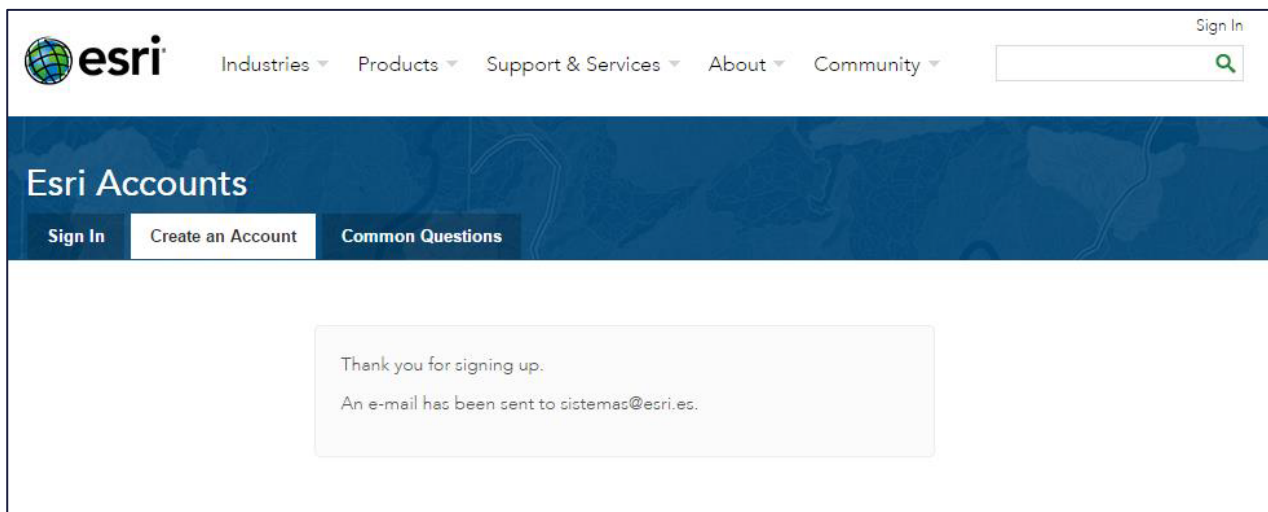
SIN CUENTA MY ESRI

2. Regístrate para crear una cuenta nueva en My Esri. Para ello, rellena los tres campos que se solicitan: nombre, apellido y dirección de correo electrónico corporativo.



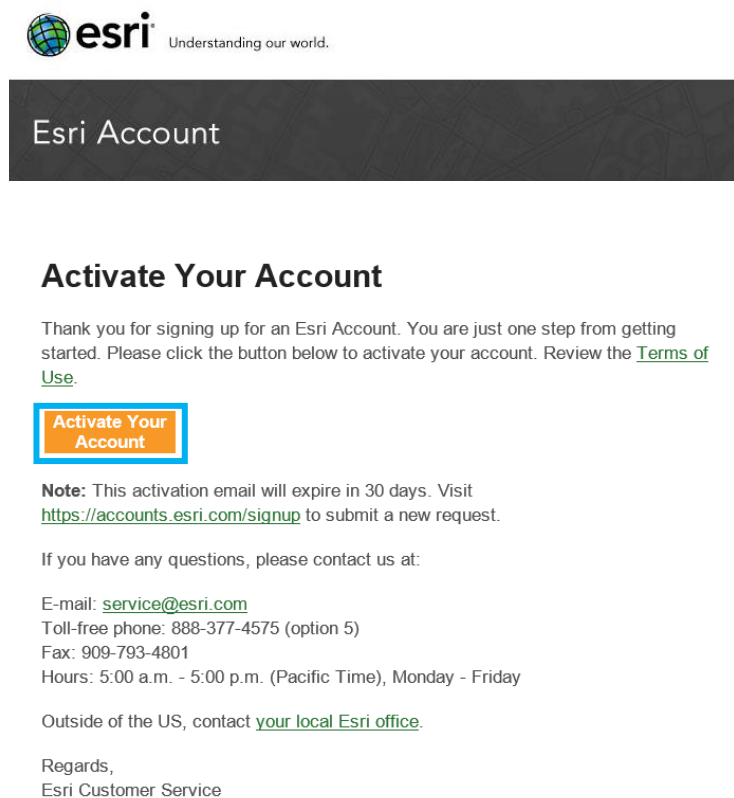
The screenshot shows the Esri Accounts page with a navigation bar at the top containing links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below the navigation bar is a blue header with the text 'Esri Accounts' and three buttons: 'Sign In', 'Create an Account' (highlighted with a red box), and 'Common Questions'. The 'Create an Account' button leads to a form with fields for 'First Name', 'Last Name', and 'E-mail Address', each with a placeholder text 'Enter First Name', 'Enter Last Name', and 'Enter a valid E-mail Address' respectively. Below the form is a message: 'We will send you details on how to finalize your account.' and a 'Create an Account' button (highlighted with a red box). At the bottom, there are social media icons for Facebook and Google+.

Pulsa en **“Create an Account”** y automáticamente se mostrará un mensaje confirmando el envío de un correo electrónico a la dirección introducida.

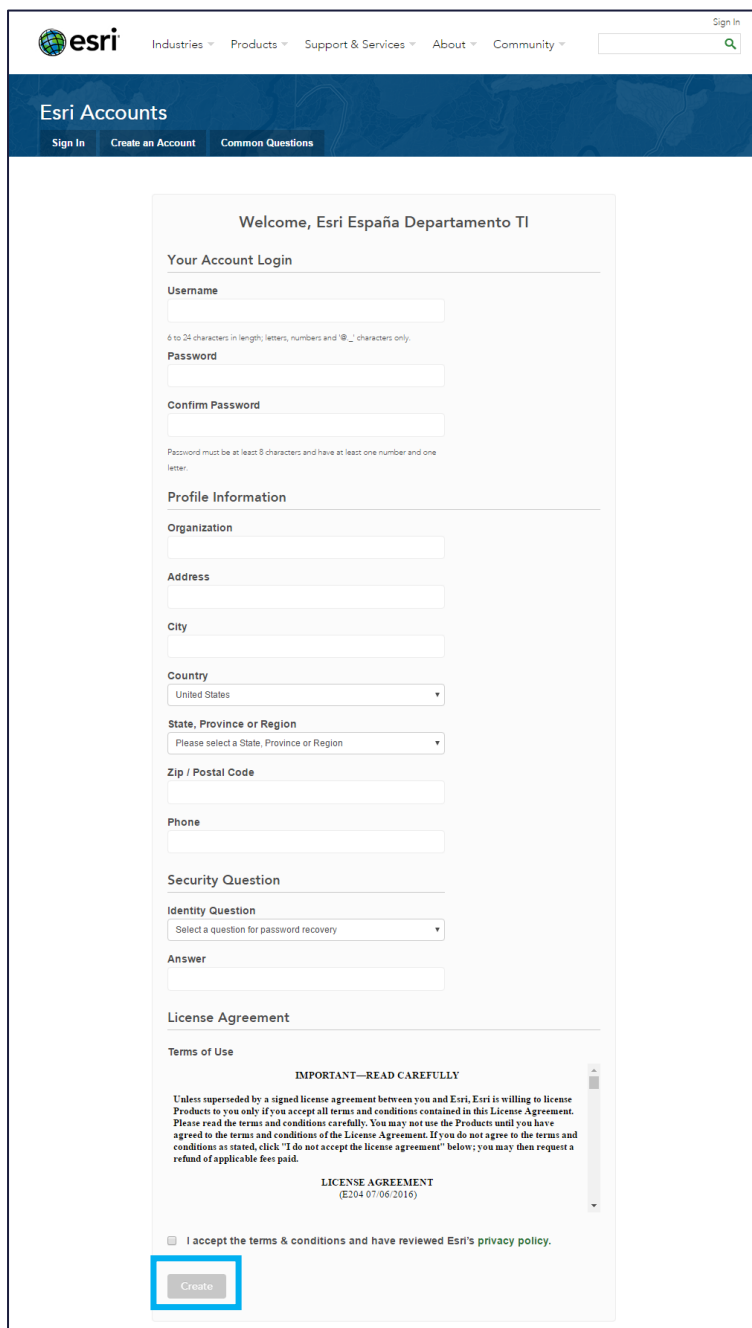


Una vez se muestre el mensaje anterior, dirígete al correo para confirmarlo y proceder a activar tu cuenta.

Pulsa en **“Activate Your Account”**.



Tras haber activado la cuenta, se te redirigirá a My Esri. En el siguiente paso introduce el resto de la información necesaria para vincular tu usuario a la organización.



Sign In

Industries Products Support & Services About Community

Esri Accounts

Sign In Create an Account Common Questions

Welcome, Esri España Departamento TI

Your Account Login

Username

6 to 24 characters in length; letters, numbers and '@_.' characters only.

Password

Confirm Password

Password must be at least 8 characters and have at least one number and one letter.

Profile Information

Organization

Address

City

Country

United States

State, Province or Region

Please select a State, Province or Region

Zip / Postal Code

Phone

Security Question

Identity Question

Select a question for password recovery

Answer

License Agreement

Terms of Use

IMPORTANT—READ CAREFULLY

Unless superseded by a signed license agreement between you and Esri, Esri is willing to license Products to you only if you accept all terms and conditions contained in this License Agreement. Please read the terms and conditions carefully. You may not use the Products until you have agreed to the terms and conditions of the License Agreement. If you do not agree to the terms and conditions as stated, click "I do not accept the license agreement" below; you may then request a refund of applicable fees paid.

LICENSE AGREEMENT
(E204 07/06/2016)

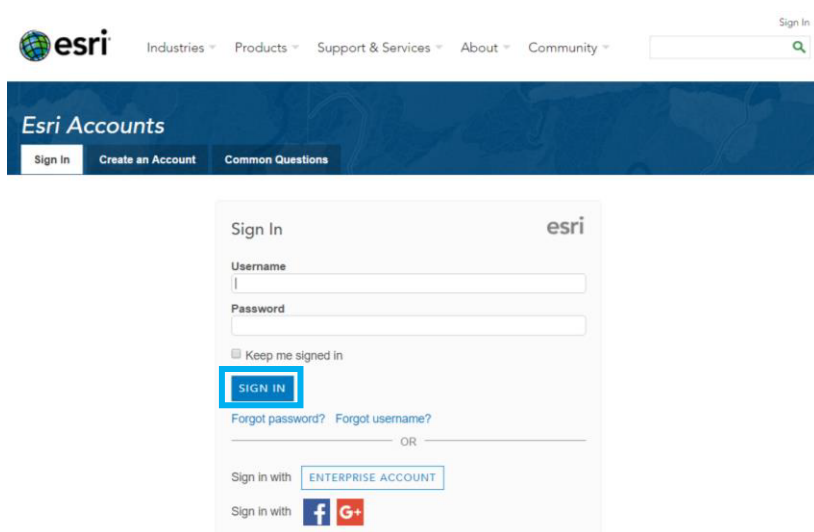
☐ I accept the terms & conditions and have reviewed Esri's [privacy policy](#).

Create

Una vez hayas completado la información, pulsa en **“Create”**.

INICIAR SESIÓN EN MY ESRI

¡Felicidades! Ya dispones de cuenta de My Esri. El siguiente paso es acceder a la plataforma utilizando tu nombre de usuario y tu contraseña. Pulsa en **“Sign In”**.

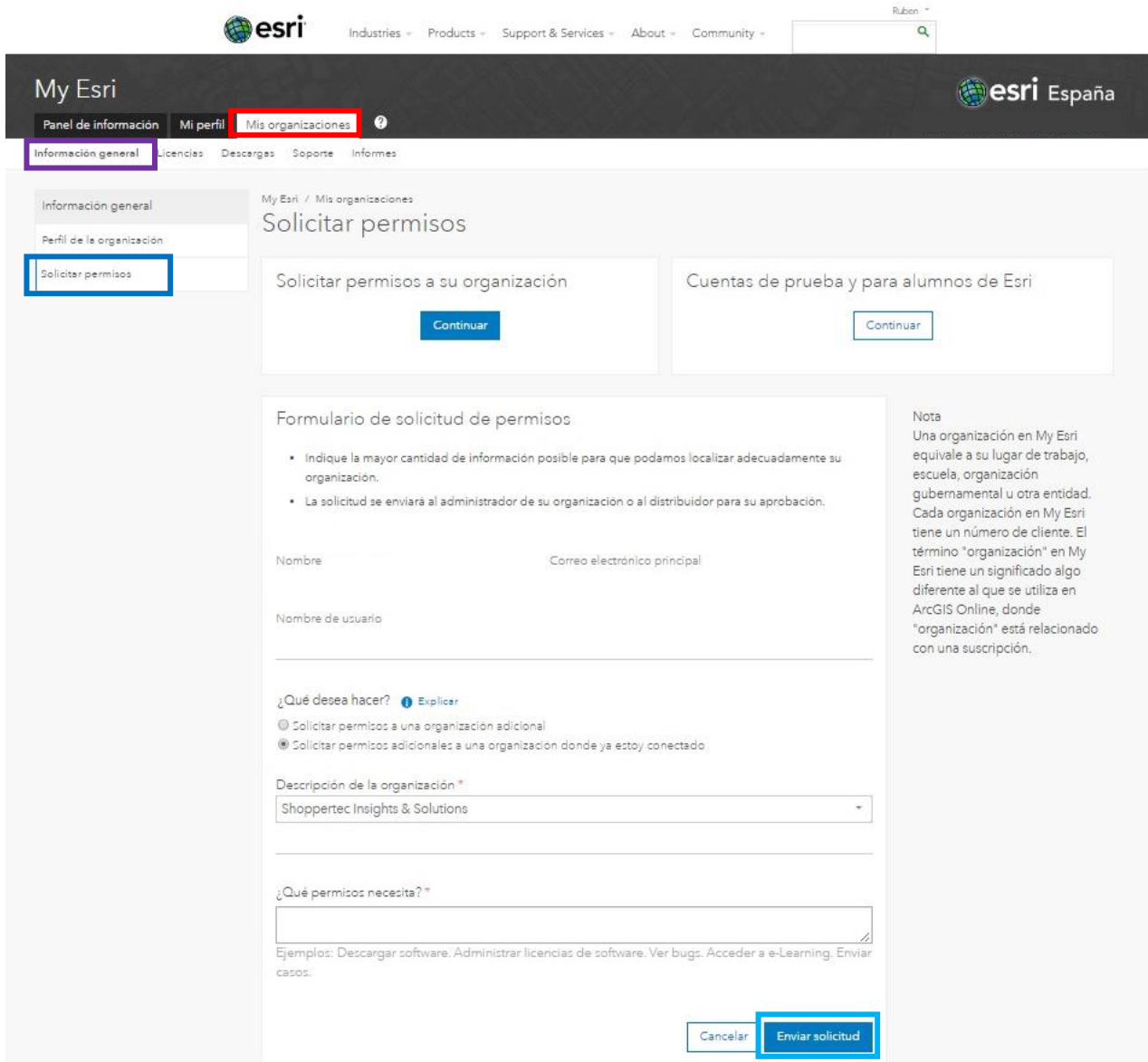


The screenshot shows the Esri Accounts sign-in interface. At the top, there's a navigation bar with the Esri logo, links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community, and a search bar. Below this is a blue banner with 'Esri Accounts' and buttons for Sign In, Create an Account, and Common Questions. The main sign-in form includes fields for Username and Password, a 'Keep me signed in' checkbox, and a blue 'SIGN IN' button. Below the button are links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?'. There's an 'OR' separator, followed by a 'Sign in with' button for 'ENTERPRISE ACCOUNT' and social media options for Facebook and Google+.

SOPORTE EN MY ESRI

INTRODUCCIÓN

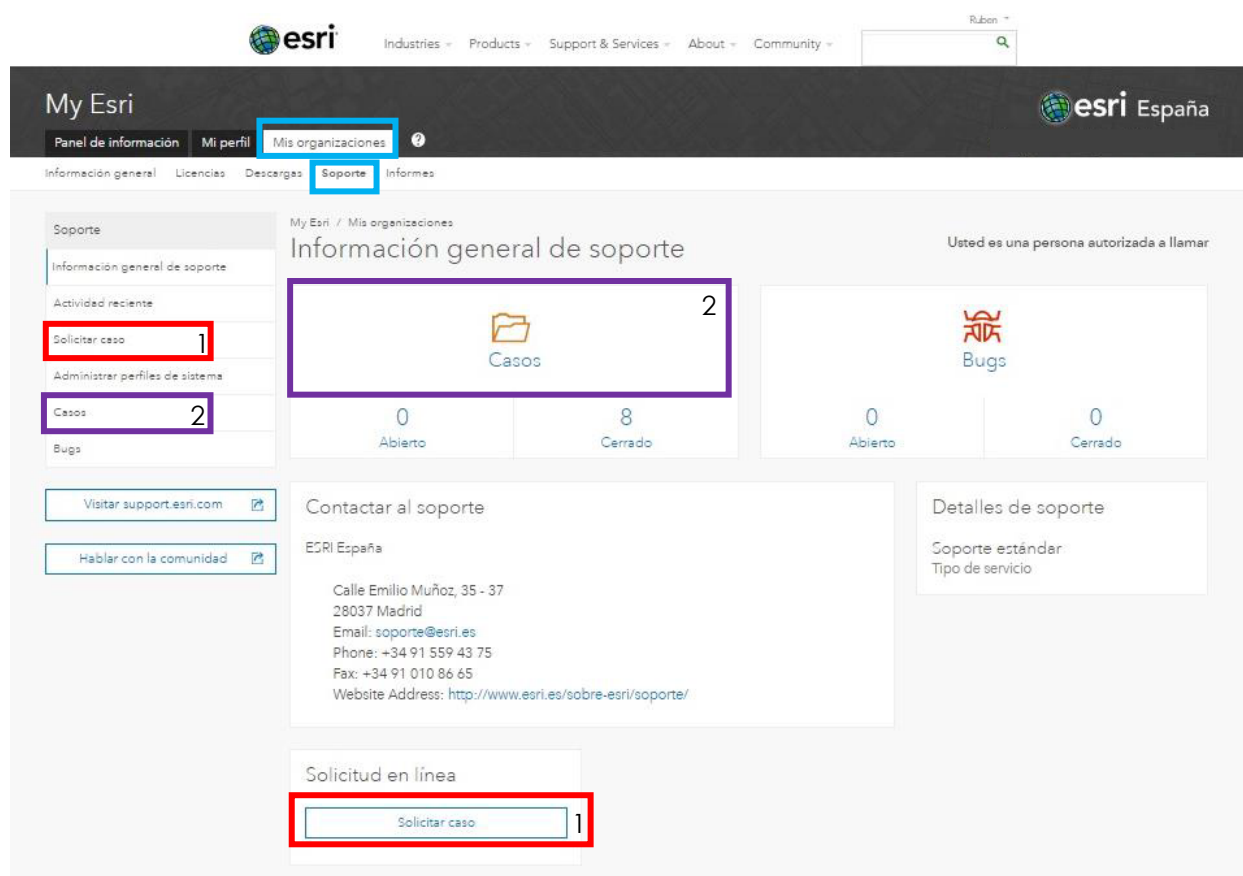
Ya tienes creada tu cuenta de My Esri y has accedido de forma correcta. Si no tienes permisos para crear nuevos casos de soporte, puedes solicitarlos mediante la opción “Solicitar permisos” en Mis organizaciones > Información general.



Si tienes permisos, para comenzar debes pulsar en **Mis Organizaciones** y a continuación en la sección Soporte.

El menú lateral izquierdo permite acceder a distintas secciones. Las más importantes son: Solicitar caso y Casos.

- **Solicitar casos:** puedes acceder al formulario de solicitud de casos, bien pulsando en el botón naranja, o en el menú lateral. (1)
- **Casos:** puedes visualizar todo tu histórico de casos, bien pulsando en el icono de la carpeta de casos, o en el menú lateral. (2)



DAR DE ALTA UN CASO DE SOPORTE

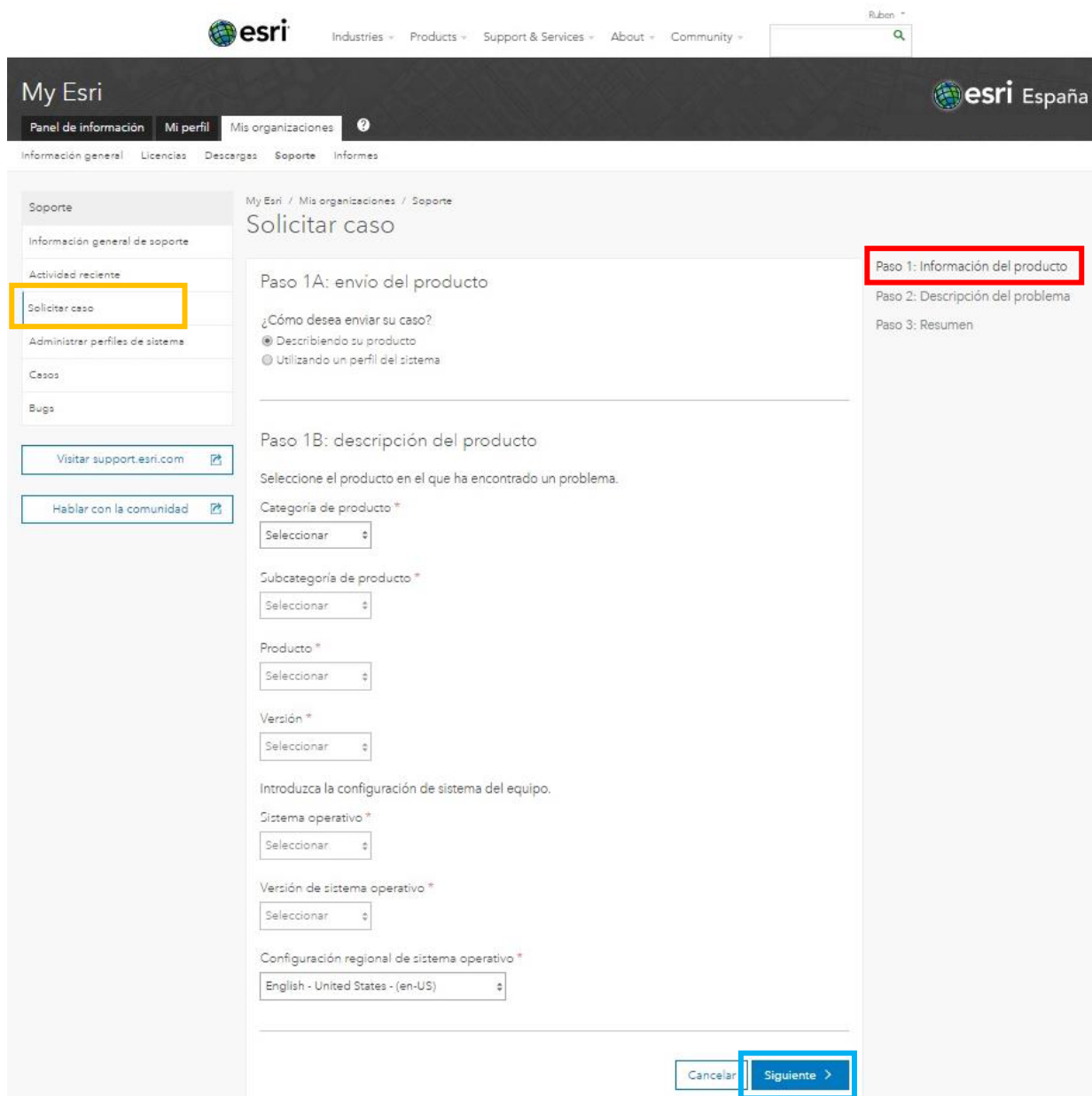
Cuando hagas clic en el botón **"Solicitar caso"**, se abre un formulario que consta de tres pasos muy sencillos:

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO

En este punto proporciona toda la información relacionada con el producto ArcGIS con el que estás trabajando.

La plataforma ofrece la posibilidad de guardar **"perfiles del sistema"**, esto es, configuraciones de productos y plataformas habituales en tu organización para que no tengas que rellenar toda la información relacionada con el entorno cada vez que crees un nuevo caso.

Una vez hayas completado toda la información, pulsa **"Siguiente"**.



My Esri

Panel de información Mi perfil Mis organizaciones

Información general Licencias Descargas Soporte Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Visitar support.esri.com

Hablar con la comunidad

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Solicitar caso

Paso 1A: envío del producto

¿Cómo desea enviar su caso?

☒ Describiendo su producto

☐ Utilizando un perfil del sistema

Paso 1B: descripción del producto

Seleccione el producto en el que ha encontrado un problema.

Categoría de producto *

Seleccionar

Subcategoría de producto *

Seleccionar

Producto *

Seleccionar

Versión *

Seleccionar

Introduzca la configuración de sistema del equipo.

Sistema operativo *

Seleccionar

Versión de sistema operativo *

Seleccionar

Configuración regional de sistema operativo *

English - United States - (en-US)

Cancelar Siguiente >

Paso 1: Información del producto

Paso 2: Descripción del problema

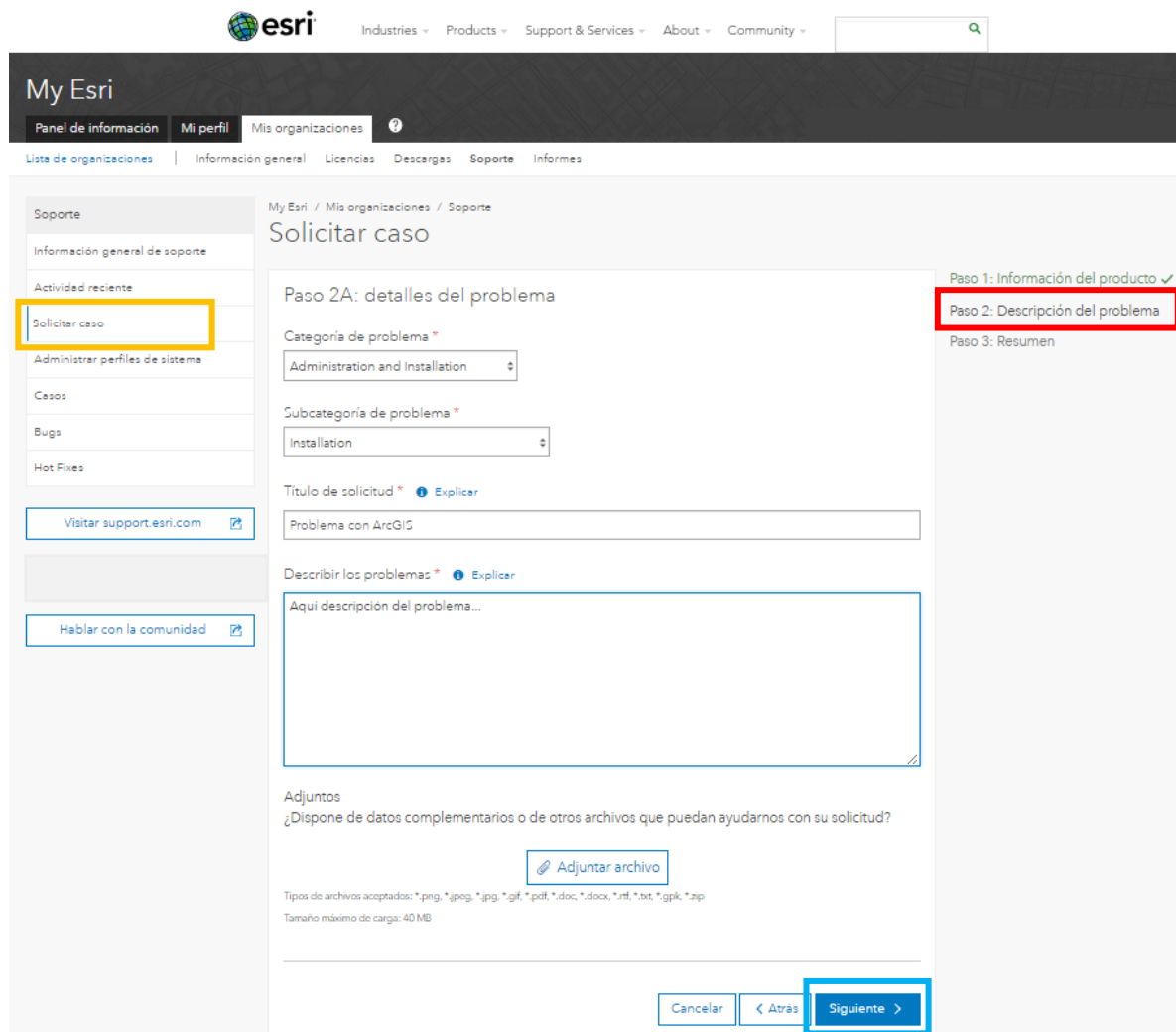
Paso 3: Resumen

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Describe el motivo de tu consulta, este punto es muy importante, cuanto más completa y precisa sea esta descripción mejor entenderemos lo que necesitas y podremos redirigir el caso al técnico más adecuado. Dispones de listas desplegables y dos campos de texto para que puedas detallar la cuestión.

Tienes también la posibilidad de adjuntar archivos para facilitar la resolución del caso (vídeos, capturas de pantalla, documentos de flujo de trabajo). El tamaño máximo de lo que adjuntes es de 40MB y están aceptados los siguientes formatos: *.png, *.jpeg, *.jpg, *.gif, *.pdf, *.doc, *.docx, *.rtf, *.txt, *.gpk, *.zip.

Una vez completados todos los campos pulsa **“Siguiente”**.



My Esri

Panel de información Mi perfil Mis organizaciones

Lista de organizaciones Información general Licencias Descargas Soporte Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Visitar support.esri.com

Hablar con la comunidad

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Solicitar caso

Paso 1: Información del producto ✓

Paso 2: Descripción del problema

Paso 3: Resumen

Paso 2A: detalles del problema

Categoría de problema *

Administration and Installation

Subcategoría de problema *

Installation

Título de solicitud * Explicar

Problema con ArcGIS

Describir los problemas * Explicar

Aquí descripción del problema...

Adjuntos

¿Dispone de datos complementarios o de otros archivos que puedan ayudarnos con su solicitud?

Adjuntar archivo

Tipos de archivos aceptados: *.png, *.jpeg, *.jpg, *.gif, *.pdf, *.doc, *.docx, *.rtf, *.txt, *.gpk, *.zip

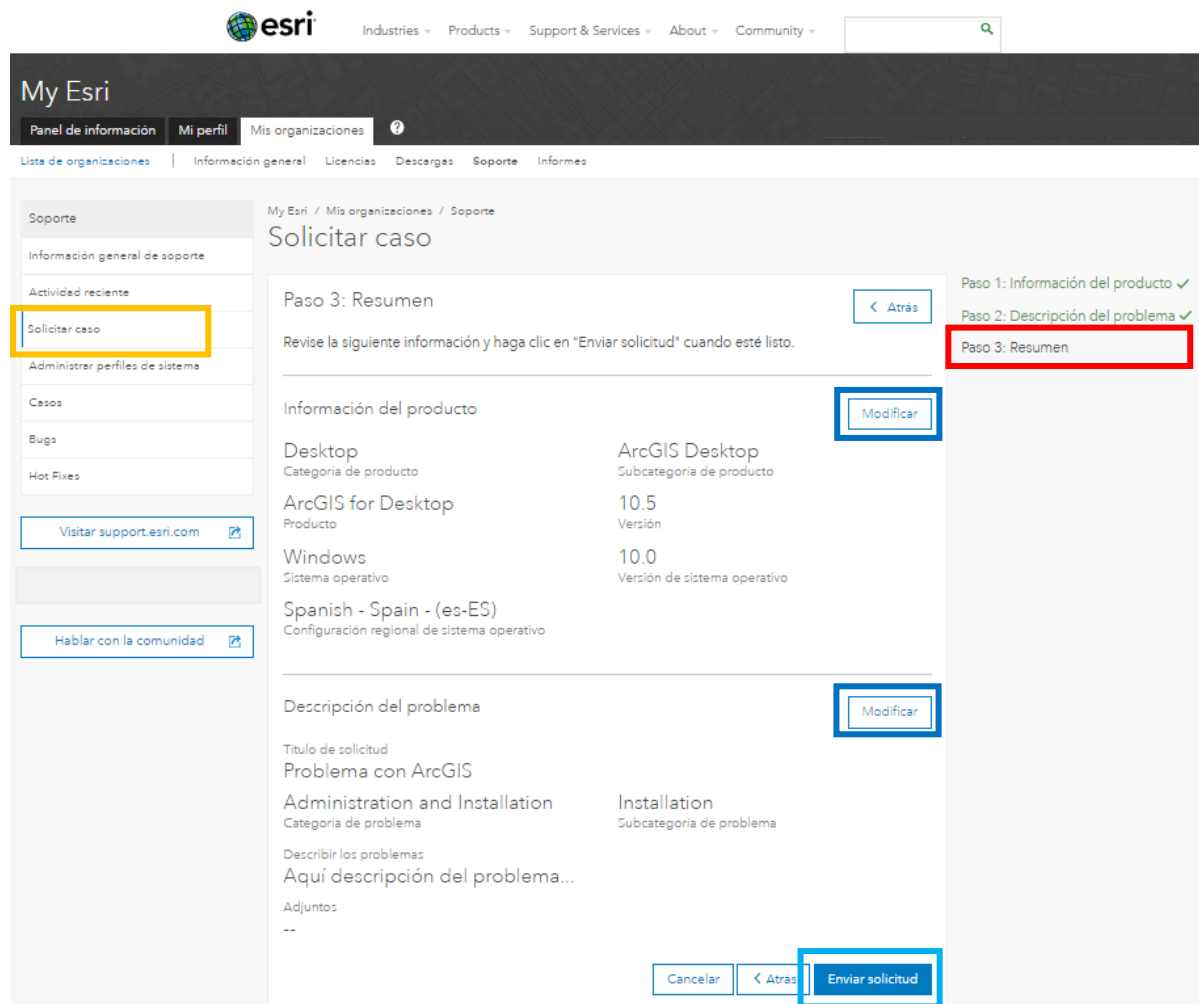
Tamaño máximo de carga: 40 MB

Cancelar < Atrás Siguiente >

RESUMEN

Por último, se muestra un resumen de toda la información que has introducido, puedes editarlo en caso de que algo no sea correcto.

Una vez esté todo listo, pulsa **“Enviar Caso”**.



My Esri

Panel de información | Mi perfil | Mis organizaciones

Lista de organizaciones | Información general | Licencias | Descargas | Soporte | Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Visitar support.esri.com

Hablar con la comunidad

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Solicitar caso

Paso 3: Resumen

Revise la siguiente información y haga clic en "Enviar solicitud" cuando esté listo.

Información del producto

Desktop	ArcGIS Desktop
Categoría de producto	Subcategoría de producto
ArcGIS for Desktop	10.5
Producto	Versión
Windows	10.0
Sistema operativo	Versión de sistema operativo
Spanish - Spain - (es-ES)	
Configuración regional de sistema operativo	

Modificar

Descripción del problema

Título de solicitud

Problema con ArcGIS

Administration and Installation

Categoría de problema

Installation

Subcategoría de problema

Describir los problemas

Aquí descripción del problema...

Adjuntos

--

Cancelar < Atrás **Enviar solicitud**

Paso 1: Información del producto ✓

Paso 2: Descripción del problema ✓

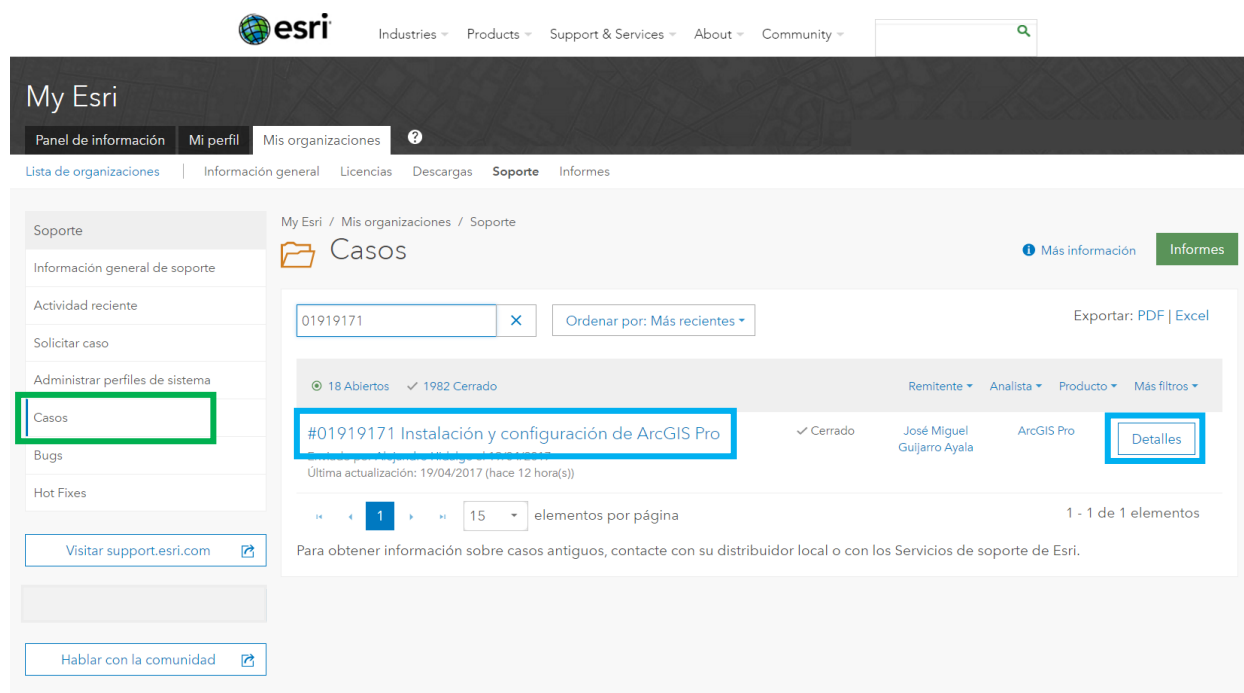
Paso 3: Resumen

REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LOS CASOS DE SOPORTE

Puedes consultar todo el histórico de casos asociadas a tu cuenta pulsando "Casos".

CASOS

En esta sección dispones de herramientas para filtrar y buscar en el histórico de casos, facilitándote así la localización de la consulta deseada. Puedes también ordenar por fecha e incluso puedes exportar el listado que estás visualizando a PDF o Excel hayas o no aplicado filtros.



My Esri

Panel de información Mi perfil Mis organizaciones ?

Lista de organizaciones | Información general | Licencias | Descargas | **Soporte** | Informes

Soporte

Información general de soporte

Actividad reciente

Solicitar caso

Administrar perfiles de sistema

Casos

Bugs

Hot Fixes

Visitar support.esri.com

Hablar con la comunidad

My Esri / Mis organizaciones / Soporte

Casos

Más información Informes

01919171

Ordenar por: Más recientes

Exportar: PDF | Excel

18 Abiertos 1982 Cerrado

Remitente Analista Producto Más filtros

#01919171 Instalación y configuración de ArcGIS Pro

Cerrado

José Miguel Guíjarro Ayala

ArcGIS Pro

Detalles

Última actualización: 19/04/2017 (hace 12 hora(s))

15 elementos por página

1 - 1 de 1 elementos

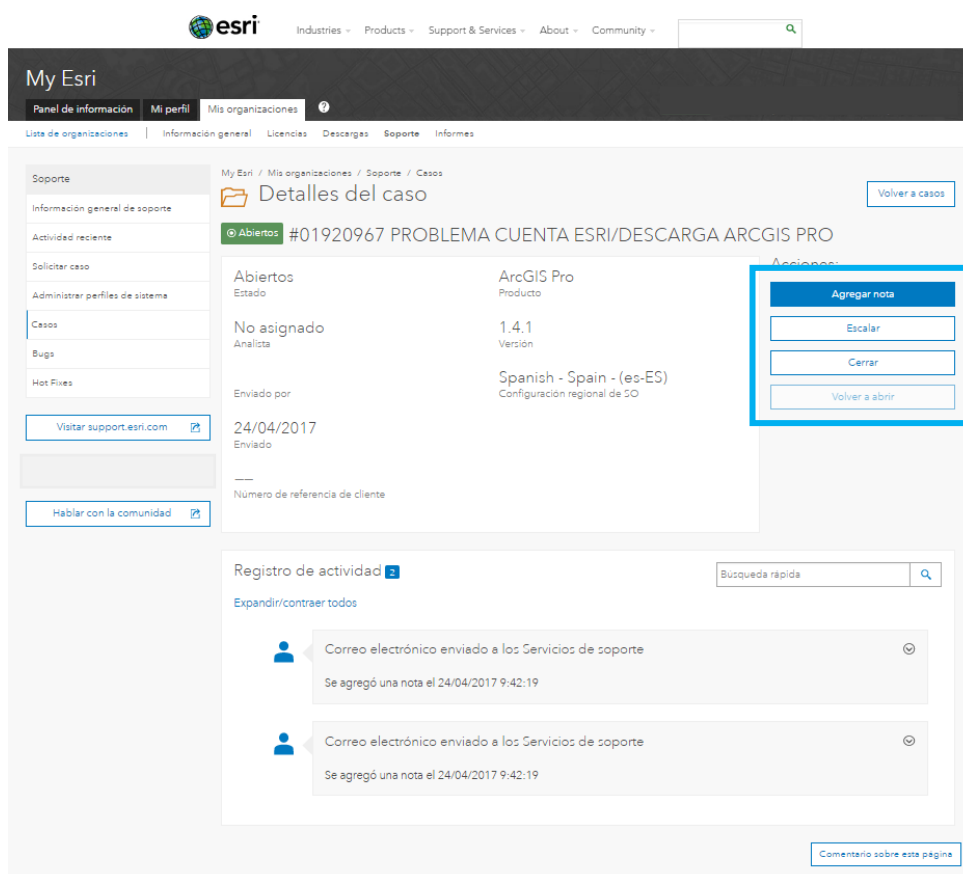
Para obtener información sobre casos antiguos, contacte con su distribuidor local o con los Servicios de soporte de Esri.

DETALLES DEL CASO

Al pulsar en un caso en particular, podrás ver todo lo relacionado con el mismo. El estado, fecha de apertura, detalles del producto asociado o el analista asignado, entre otros.

Dispones de un menú con distintas funcionalidades:

- **Agregar nota:** Puedes agregar notas, que se anexarán automáticamente a toda la conversación, incluyendo adjuntos. Éstas le llegarán al analista asignado a tu caso.
- **Escalar:** Puedes solicitar elevar la prioridad de tu caso.
- **Cerrar:** Puedes solicitar el cierre del caso de forma manual.
- **Volver a abrir:** Si el caso está cerrado, puedes solicitar volver a abrirlo siempre y cuando no hayan pasado más de 10 días desde la fecha de cierre. Si es un caso más antiguo envíanos un correo con el número de caso a sophote@esri.es solicitando la reapertura.



Finalmente, todas estas acciones quedan reflejadas en un registro de actividad, donde podrás revisar toda la comunicación asociada al caso, pudiendo en todo momento realizar las operaciones anteriores y quedando constancia de ellas.