

Como levantar un reporte de soporte

Tú puedes levantar un ticket siempre que tengas algún problema, aunque recuerda que también cuentas con Academy, nuestro centro de ayuda con tutoriales y guías que resuelven las dudas y problemas más frecuentes.

1. Los reportes se levantan en el portal del cliente, al cual se ingresa desde Guruhotel.com o desde el dashboard.

	Acceso al portal del cliente desde el guruhotel.com
Access al portal del cliente desde el Dashboard	Construction of the second secon

2. Una vez dentro de Academy, haz clic en el enlace Ir al portal del cliente.





3. La primera vez que ingresas al portal del cliente, necesitas registrarte. Presiona **regístrese aquí**.

• • • E Iniciar sesión × +			
← → C (a academy.guruhotel.com/_hcms/mem/login?redirect_url=ht	tps://academy.guruhotel.com/sopor	te/tickets-view	🗅 🖈 🗖 🔕
< volver a la pagina principal			
	Inicie sesión para	a ver esta	
	pagina		
	Esta página solo está disponible pa	ira las personas a las	
	que se les ha dado a	COBSO.	
	Correo*		
	Correo		
	Contraseña*	Mostrar contraseña	
	Contraseña		
	Recordarme ¿Olvidó su contraseña?		
	Iniciar sesión		
		Charlenster	
	Civo nerre una cuerna?	Logostana	
	¿Tiene problemas? Contacte con	el administrador	

4. Llena los campos con la información solicitada y haz clic en **Guardar Contraseña**.

				_
Registro × +				
→ C (a academy.guruhotel.com/_hcms/mem/register?redirect_url	;/	on ()	* 🖬	g
	¡Bienvenido!			
	Configure su contraseña para iniciar sesión y ver el			
	contenido al que ahora tiene acceso.			
	Correo*			
	adrianfranco.gh@gmail.com			
	Contraseña* Mostrar contraseña			
	La contraseña debe tener al menos 8 caracteres de longitud e incluir letras en minúsculas y mayúsculas, un número y un símbolo			
	Confirmar contraseña* Mostrar contraseña			
	Para poder proporcionarte el contenido solicitado, debernos almacener y procesar lus datos personales. Si aceptas que almacenemos tus datos personales para este fin, marca la casilla de abajo.			
	Acepto permitir a Guruhotel almacenar y procesar mis datos personales.			
	Guardar contraseña			



5. Confirma tu correo electrónico para iniciar sesión.



6. Regresa al **portal del cliente.** Ingresa con el correo y la contraseña que registraste.

	e ele Gree elles est una d		~	* *	-
	ogin/redirect_un=/		5	UX	 •
< Volver a la página principal					
	Inicie sesion para ve	er esta			
	pagina				
	Esta página solo está disponible para las	personas a las			
	que se les ha dado acceso	b.			
	Correo*				
	adrianfranco.gh@gmail.com				
	Contraseña*	Mostrar contraseña			
	Recordarme ¿Olvidó su contraseña?				
	Iniciar sesión				
	¿No tiene una cuenta?	Registrese aquí.			



7. Ya dentro del portal del cliente, verás la pantalla principal. Desde aquí podrás ver y dar seguimiento a todos tus reportes.

	Centro de Atención a Clientes X +		~
← → C	academy.guruhotel.com/soporte/tickets-view?offs	et=0	🗅 🖈 🗖 🔕 🗄
		Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos	Plataforma GuruHotel Salir
	Tickets		
	Q Buscar	Estado	Todo 👻
	ID ASUNTO	CREADO ÚLTIMA ACTIVIDAD	ESTADO
		No se encontraron resultados	
		Create a Support Ticket	

8. Para levantar un ticket, presiona en Crear un nuevo ticket de soporte.

→ C	academy.guruhotel.com/soport	te/tickets-view?offset=0					₾ ☆	A
			Create a Support Ticket	Mis Tickets Ir a la base de	conocimientos	Plataforma GuruHotel	Salir	
	Tickets							
	Q Buscar				Estado	Todo	•	
	ID	ASUNTO	CREADO	ÚLTIMA ACTIVIDAD		ESTADO		
			No se encontraron resulta	dos				



9. Ingresa tu nombre y correo electrónico. De preferencia el mismo con el que te registraste en el portal del cliente.

Centro de Atención a Clientes X +					
C academy.guruhotel.com/soporte/tickets-vie	w/new?email=			0 ¢	
	Create a Support Ticket Mis Ticket	Ir a la base de conocimientos	Plataforma GuruHotel	Salir	
Ver todos los tickets					
Presentar un ticket d	le asistencia				
Presentar un ticket d	e asistencia				
Presentar un ticket d	e asistencia	Loom			
Presentar un ticket d Nombre * Adrian Franco ¿Cómo podemos syudarte? *	e asistencia Emai * ediarfraco.gr@gma	Loom			
Presentar un ticket d Nombre * Adrian Franco ¿Cômo podemos ayudarte? * Seleccionar	e asistencia Email * adianfranco.gh@gma	Loom		×	
Presentar un ticket d Nombre * Adrian Franco ¿Cómo podemos ayudarte? * Seleccionar Descripción de Solicitud *	e asistencia Emai * ediarfrance.gh@gma	Loom		×	
Presentar un ticket d Nombre * Adrian Franco ¿Cómo podemos ayudarte? * Seleccionar Descripción de Solicitud *	Email *	Loom		×	

10. En el menú desplegable, selecciona el área a la que corresponde el tipo de ayuda que requieres. Si no está el departamento que buscas dentro de las opciones, selecciona **otro**.

Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma GuruHotel Sair Create a Support Ticket III III IIII IIII IIIIIIIIIIIIIIIIII							
Create a Support Ticket Mis Tickets ir a la base de conocimientos Plataforma Guruhtotel Sair Ver todos los tickets Presentar un ticket de asistencia Nombre * Emai * Adtun Franco galantifranco git@gmait.com c/cómo podemos ayudarte? * Sentections	Centro de Atención a Clientes × +						
Create a Support Ticket Mis Tickets Ir a la base de conocimientos Plataforma BuruHotel Salir < Ver todos los tickets	academy.guruhotel.com/soporte/tickets-view/new?email=				(h 🕁	п
Create a Support Ticket Mis Tickets Plasforma GuruHotel Sair C text a Support Ticket V tordos los tickets Composition and and and and and and and and and an							
Create a Support Ticket Ir a la base de concelmientos Plataforma GuruHotel Sair Ver todos los tickets Presentar un ticket de asistencia Nontre * Email * Adrian Franco adrianfranco.gh@gmail.com ¿Cómo podemos ayudarte?*							
Ver todos los tickets Presentar un ticket de asistencia Nombre * Emai * Adrian Franco cComo podenos ayudarte? Verscont Manager Accont M		Create a Support Ticket	Mis Tickets	Ir a la base de conocimientos	Plataforma GuruHotel	Salir	
Ver todos los tickets Presentar un ticket de asistencia Nombre* Enal * Adrian Franco gChmo podemos syudarte?* Verdecondre							
Ver todos los tickets Presentar un ticket de asistencia Nombre * Enal * Addian Franco cComo podemos syudarte? * Verschart Managar Dodas sinte Pagos / Facturación Ogen to Mediag Segment Acida is training							
Presentar un ticket de asistencia Nombre * Email* Adiun Franco #Como podemos ayudarte? *	Ver todos los tickets						
Presentar un ticket de asistencia							
Presentar un ticket de asistencia							
Presentar un ticket de asistencia							
Nombre * Email * Adrian Franco Adrian Franco Colomo aguidarte? * Colomo podemos aguidarte? * Colomo p	Presentar un ticket de asisten	cia					
Nombre * Email * Adrian Franco Adrian Franco Adrian Franco COMO podemos ayudarte? * V Selectionar Account Manager Dudas sole Pago y secturación Otro Segora fiscilión Segora fi	riesental antioket de asisten	Vid					
Nombre * Email * Adrian Franco Adrian Franco Adrian Franco Adrian Arranco gh@gmail.com							
Nombre * Email * Adrium Franco Adrium Franco Commo podermos ayudarte? *							
Addition Frances adition/frances.gh@gmail.com ¿Cómo podemos ayudarte?*	Nombre *	Email *					
2Cómo podemos ayudarte? *	Adrian Franco	adrianf	anco.gh@gmail.ci	om			
¿Cómo podemos ayudarte?* Seleccionar Account Manager Dudas solve Pagos y Facturación Otro Soporta Honizon Soyum hudead Source da Banciela							
Selectionar Account Manager Duda softer Pagos / Facturación Otro Soporte Konico Soyo In Natioped Supersonición Kesterialia	¿Cómo podemos ayudarte? *						
Account Manager Dudis solve Page / actuación Otro Soporte Kolico Soporte Kolico Soy in hudeped Soporte Kolico Soy in hudeped	✓ Seleccionar					×	
Coase Souther Highers y Hercuracion Otro Soporte Michico Soy un hubbpod Souther Services A	Account Manager						
Soporte Menico Soy un hubipod	Otro						
Soy un huksped	Soporte técnico						
Suspensión de Servizio	Soy un huésped						
and here and the second s	Suspensión de Servicio						



11. Describe tu solicitud o problema lo más detallado posible. Incluye evidencias como capturas de pantalla o archivos. Esto facilitará la tarea al equipo de soporte y presiona **Abrir ticket de atención**.

_					_
	II Centro de Atención a Clientes × +				~
← → C	academy.guruhotel.com/soporte/tickets-view/new?email=	<u>۵</u>		•) ÷
	¿Cuál de estas frases se asemeja a su solicitud? *				
	Problemas con mi sitio web	•			
	¿Cuái es el nombre del hotel que asociaremos a esta solicitud? *				
	Glamho Hotel Boutique				
	Navegador donde se presenta el inconveniente *				
	Google Chrome	•			
	Dispositivo en el que se encuentra el problema "				
	Laptop	•			
	Descripción de Solicitud *				
	No se publican los cambios en las actualizaciones				
			le		
	¿Cuentas con alguna imagen o video que nos ayude a entender mejor tu solicitud?				
	Seleccional activity captura de Pantalia 2022-09-27 a talto isuczio				
	Abrir ticket de aten b ión				
		_			_

12. Da seguimiento a todos tus reportes desde mis tickets o filtrando por estatus.

_					
	Centro de Atención a Clientes	× +			~
← → C	academy.guruhotel.com	/soporte/tickets-view?offset=0&status=all			0 🖈 🛛 🔕 :
		Cre	ate a Support Ticket Mis Tickets	Ir a la base de conocimientos Plata	forma GuruHotel Salir
	Q Buscar			Estado Todo	•
	ID	ASUNTO	CREADO	ÚLTIMA ACTIVIDAD	ESTADO
	#1128350806	Nuevo ticket creado a partir de envío de formul	ario 27 de septiembre de	2022 hace 22 segundos	ABIERTO
		Copy	Create a Support Ticket		

13. Fin del procedimiento.