

Procedimiento para atención de Incidentes Garantías

Como solicitar el servicio

1. La falla o incidente se debe reportar a través de nuestra página <http://www.american-scan.com/>. Opción servicio técnico, Portal de Soporte en el que primero deberá registrarse con el fin de mantenerlo informado del avance de su solicitud. Si requiere asesoría, puede llamar nuestra línea gratuita nacional 01800 0413721, o al teléfono conmutador de American Scan (574) 5017115, 4484623.

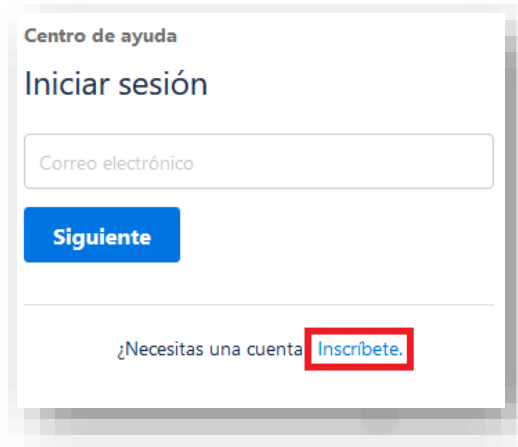


2. Entrar a la opción "Portal de soporte".



Esta opción lo redireccionará a la página <https://american-scan.atlassian.net/servicedesk/customer/user/login?Destination=portals>

3. Luego hacer clic en la opción “Inscríbete”.



Centro de ayuda

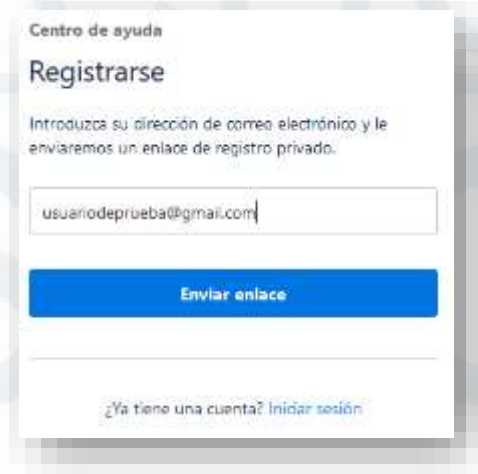
Iniciar sesión

Correo electrónico

Siguiete

¿Necesitas una cuenta? [Inscríbete.](#)

4. Ingresar un correo electrónico y dar click en “Enviar enlace”.



Centro de ayuda

Registrarse

Introduzca su dirección de correo electrónico y le enviaremos un enlace de registro privado.

usuariodeprueba@gmail.com

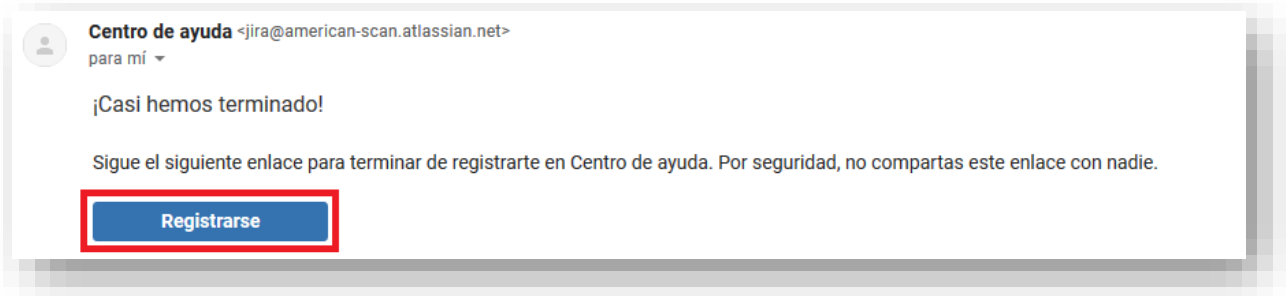
Enviar enlace

¿Ya tiene una cuenta? [Iniciar sesión](#)

5. Se enviará un correo electrónico para completar el registro del usuario.



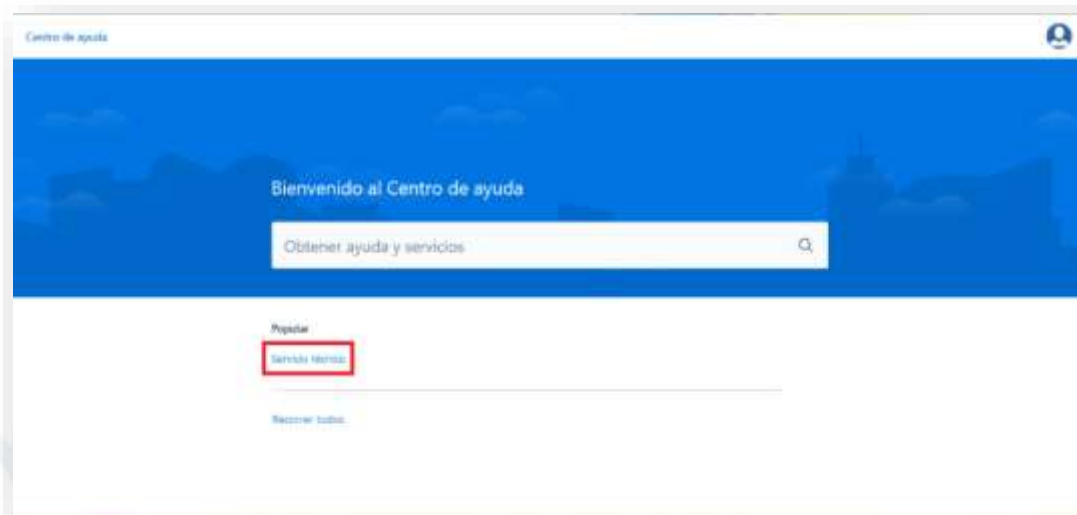
6. Diríjase al buzón de correo que registró, en el que encontrará un e-mail de verificación. Hacer click en el botón “Registrarse”.



7. Una vez en el portal, ingresar nombre completo y definir una contraseña de acceso alfanumérica y luego dar click al botón de “Registrarse”.

A screenshot of the registration form titled 'Registrarse' from the 'Centro de ayuda'. The form contains the following fields and elements: 'Dirección de correo electrónico' (Email address) with the value 'bookingtian@gmail.com'; 'Nombre completo' (Full name) with a text input field containing 'Usuario'; 'Elegir una contraseña' (Choose a password) with a text input field containing a masked password and a 'Mostrar contraseña' (Show password) checkbox; a password strength indicator showing 'Muy fuerte' (Very strong); a disclaimer: 'Al hacer clic en Registrarse, usted acepta la Política de privacidad y este aviso y descargo de responsabilidad.'; and a blue 'Registrarse' button at the bottom.

8. Una vez registrados, proceder con la creación del ticket, primero hacer click en la opción "Servicio Técnico" de la pantalla principal.



9. Luego seleccionar la opción "Soporte Técnico".



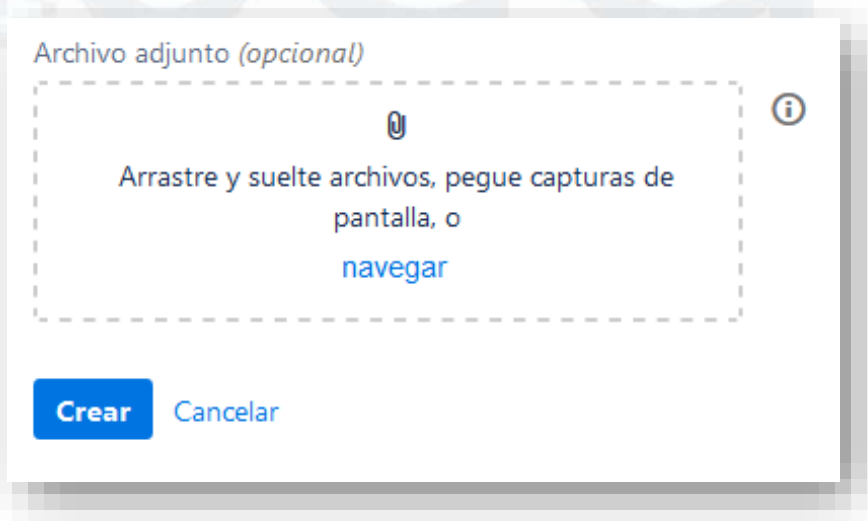
10. Se habilitarán todos los campos necesarios para el correcto registro de la incidencia.



Formulario de registro de incidencia con los siguientes campos:

- Empresa u Organización
- NIT
- Contacto (opcional)
- Dirección empresa
- Teléfono
- Asunto
- Marca: OTROS
- Modelo
- Serial

11. Una vez se tengan todos los campos diligenciados, al final tiene la opción de adjuntar imágenes o videos para apoyar la solicitud, luego hacer click en el botón de “crear”.

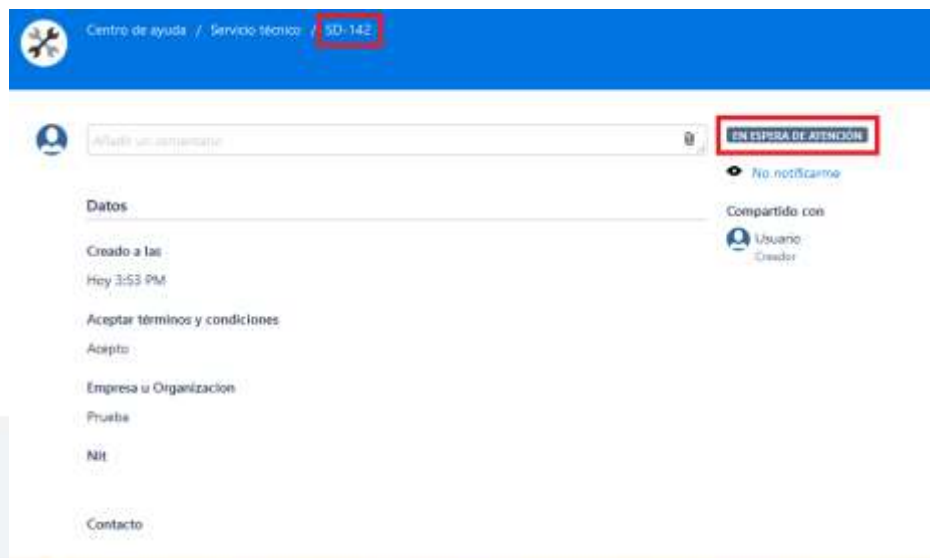


Archivo adjunto (opcional)

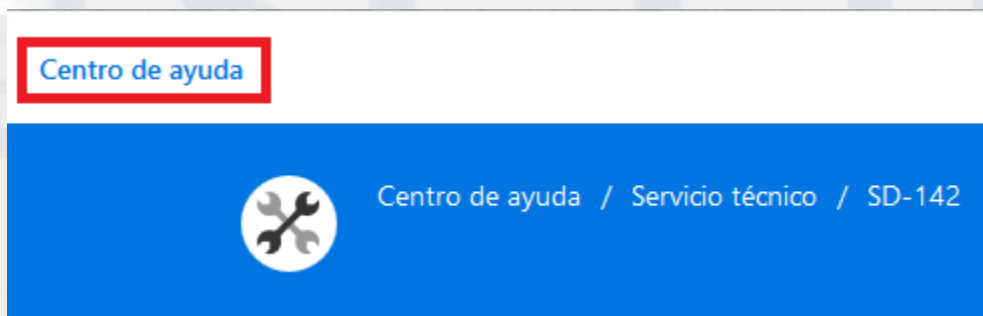
Arrastre y suelte archivos, pegue capturas de pantalla, o navegar

Crear Cancelar

12. Al momento de finalizar se mostrará un resumen de la solicitud, donde se le informa el número de ticket asociado y el estado de la solicitud.

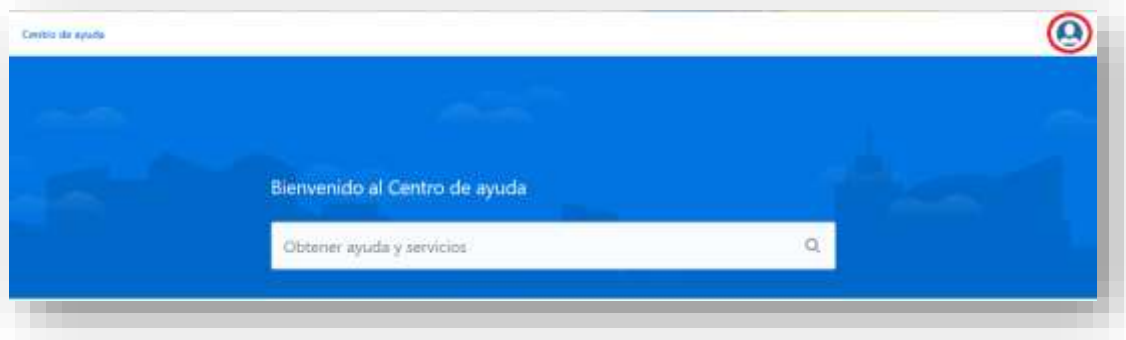


13. Para regresar y en caso de que se requiera realizar otro reporte, hacer click en la opción "Centro de ayuda".

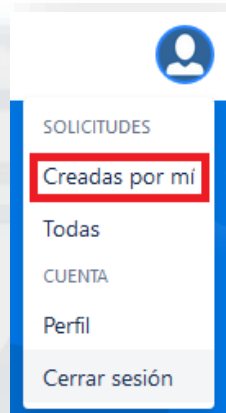


14. Para revisar el estado de sus tickets creados:

Luego de iniciar la sesión, hacer clic en la silueta ubicada en la parte superior derecha de la pantalla.



Seleccionar la opción “creadas por mi”



En esta pantalla tendremos el listado de todos los tickets creados por un usuario, se podrán realizar filtros por estado o buscar palabras relacionadas en algún ticket.

