



# Guía de Usuario

Angel Ruiz - 2026-02-02 - [Comentarios \(0\)](#) - [General](#)

## 1. Introducción

Win Systems proporciona soporte al cliente 24/7, garantizando asistencia técnica y operativa de alta calidad. Para mejorar la eficiencia en la resolución de incidencias y facilitar la gestión de solicitudes, es fundamental que los clientes proporcionen información detallada y evidencias claras al enviar un ticket.

Este documento explica cómo utilizar nuestra herramienta de soporte para la creación de tickets y ofrece pautas para garantizar que los tickets sean gestionados de forma rápida y eficaz.

## 2. Envío de tickets a través del sitio web

### 2.1. Registro y validación

Para acceder al portal de tickets de Win Systems, los usuarios deben registrarse. Hay dos métodos disponibles:

- Registro a través del Account Manager: Proporcione los datos completos del personal autorizado para que el Account Manager pueda validar el acceso:
  - Nombre completo
  - Puesto de trabajo
  - Dirección
  - Centro(s) asignado(s)
  - Número de teléfono de contacto (personal o laboral)
  - Idioma de contacto preferido (inglés o español)
- Registro a través del sitio web:  
Visite <https://customercare.winsysgroup.com> y complete el formulario

de registro. Recibirá un correo electrónico de confirmación para validar su cuenta y obtener acceso al sistema.

## 2.2. Envío de tickets

Al enviar un ticket, es fundamental proporcionar información detallada y precisa para facilitar la resolución del problema.

Inicie sesión en el sitio web mencionado anteriormente utilizando los datos de su cuenta y haga clic en “Enviar un ticket”. Los datos requeridos son:

- Nombre del casino
- Asunto
- Mensaje detallado: Asegúrese de proporcionar la mayor cantidad de detalles posible para ayudar a los especialistas a realizar un análisis preciso. No omita ninguna información relevante.
- Archivos adjuntos (si corresponde): Es fundamental incluir evidencias relevantes, como capturas de pantalla, registros de errores o archivos de configuración, ya que esto ayuda a los especialistas a comprender y resolver el problema de manera más eficiente. La falta de evidencias puede retrasar la resolución.
- CC (si corresponde): Añada a otras personas relacionadas con el caso si necesitan estar informadas o aportar detalles adicionales.

Una vez que haya ingresado todos los datos necesarios, haga clic en el botón Enviar. Después de enviar el ticket, recibirá un correo electrónico con la información del ticket y un enlace directo para acceder a él.

## 2.3. Importancia de los detalles del ticket

Al enviar un ticket, asegúrese de incluir todos los detalles posibles. Cuanta más información proporcione (incluyendo capturas de pantalla, registros de errores o descripciones claras del problema), más rápido y eficazmente se podrá analizar y resolver su solicitud.

Los tickets con información incompleta o poco clara pueden requerir más tiempo de investigación, múltiples solicitudes de información adicional o incluso podrían no ser procesados correctamente.

## 2.4. Procesamiento de tickets

Una vez enviado el ticket, el equipo de soporte de Win Systems comenzará

a analizar el caso. El tiempo de resolución puede variar en función de la complejidad del problema. Los clientes pueden hacer seguimiento del estado de su ticket a través del portal y recibirán notificaciones por correo electrónico con las actualizaciones.

## 2.5. Cierre y resolución de tickets

Cuando un ticket es resuelto, el agente de soporte cambiará su estado a En Espera de Confirmación de Resolución (Awaiting Resolution Confirmation). El cliente puede cerrarlo en cualquier momento que desee. Si es necesario, el ticket puede reabrirse si el problema persiste. Asegúrese de confirmar la resolución antes de cerrar el ticket.

# 3. Puntos clave para el envío de tickets

## 3.1. Asegúrese de incluir información completa

Al enviar un ticket, proporcione la mayor cantidad de detalles posible, incluyendo:

- Descripción detallada del problema: Explique qué ocurrió antes, durante y después de que se presentara el problema.
- Evidencias: Adjunte capturas de pantalla, archivos de registro y cualquier otro archivo relevante que ayude a los especialistas a comprender mejor la situación.
- Pasos para reproducir el problema: Si es posible, describa los pasos exactos para replicar el error o incidente.

La falta de detalles puede ralentizar considerablemente la resolución del ticket, ya que los agentes pueden necesitar más tiempo para recopilar la información faltante. Asegúrese de que el ticket incluya todos los detalles relevantes para evitar demoras innecesarias.

# 4. Contacto de emergencia

Si experimenta un problema crítico o de emergencia, no dude en utilizar los números de emergencia que se indican a continuación para contactar con el equipo de atención al cliente de Win Systems, disponible 24/7. Además, puede facilitar su número de teléfono para que un agente le llame.

Teléfonos por región:

- EE. UU.: (+1) 646 755 9481

- México: (+52) 01 800 123 1871
- España: (+34) 93 563 59 05
- Chile: (+56) 800 719 940
- Perú: (+51) 0 800 78239
- Argentina: (+54) 11 3988 4019
- Otros países: (+1) 646 755 9481

## 5. Conclusión

Para garantizar una experiencia de soporte fluida, es fundamental proporcionar la mayor cantidad de detalles y evidencias relevantes posible al enviar un ticket. Esto no solo agiliza los tiempos de respuesta, sino que también ayuda a los agentes a ofrecer soluciones más precisas.

Recuerde: cuanto más detallada sea la información que proporcione, mejor será la atención que recibirá.