



# 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.

Esri España Soluciones Geoespaciales S.L.

[SOPORTE@ESRI.ES](mailto:SOPORTE@ESRI.ES)

## CONTENIDO

<b>Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>Acceso a My Esri</b> .....	<b>2</b>
<b>Registro en My Esri</b> .....	<b>3</b>
Con Cuenta My Esri.....	3
Sin Cuenta My Esri .....	3
<b>Iniciar sesión en My Esri</b> .....	<b>6</b>
<b>Soporte en My Esri</b> .....	<b>6</b>
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

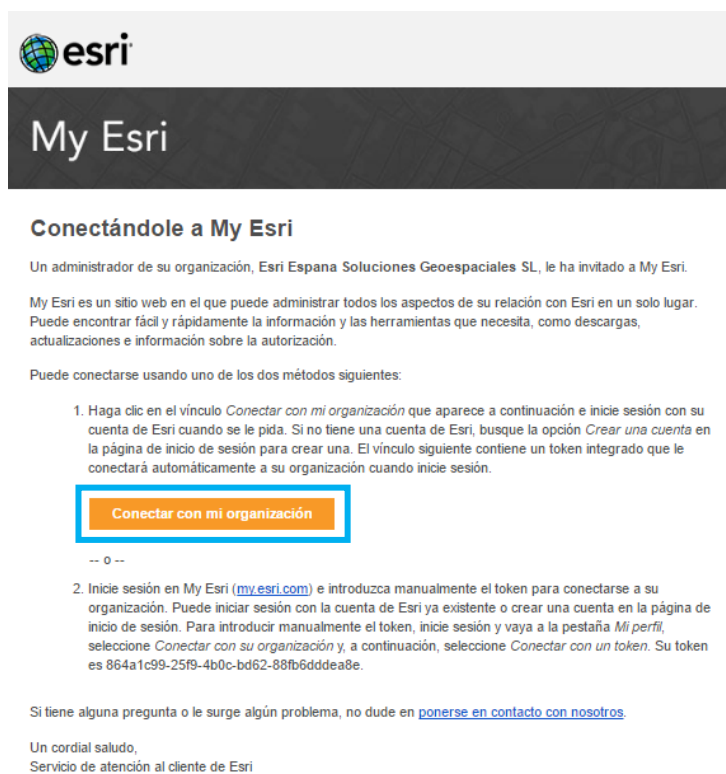
Este manual describe el proceso necesario para registrarse en My Esri, crear casos de soporte y realizar un seguimiento de los mismos utilizando esta plataforma.


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”**.



 **My Esri**

### Conectándose a My Esri

Un administrador de su organización, Esri España Soluciones Geoespaciales SL, le ha invitado a My Esri.

My Esri es un sitio web en el que puede administrar todos los aspectos de su relación con Esri en un solo lugar. Puede encontrar fácil y rápidamente la información y las herramientas que necesita, como descargas, actualizaciones e información sobre la autorización.

Puede conectarse usando uno de los dos métodos siguientes:

1. Haga clic en el vínculo *Conectar con mi organización* que aparece a continuación e inicie sesión con su cuenta de Esri cuando se le pida. Si no tiene una cuenta de Esri, busque la opción *Crear una cuenta* en la página de inicio de sesión para crear una. El vínculo siguiente contiene un token integrado que le conectará automáticamente a su organización cuando inicie sesión.

**Conectar con mi organización**

-- 0 --

2. Inicie sesión en My Esri ([my.esri.com](http://my.esri.com)) e introduzca manualmente el token para conectarse a su organización. Puede iniciar sesión con la cuenta de Esri ya existente o crear una cuenta en la página de inicio de sesión. Para introducir manualmente el token, inicie sesión y vaya a la pestaña *Mi perfil*, seleccione *Conectar con su organización* y, a continuación, seleccione *Conectar con un token*. Su token es 864a1c99-25f9-4b0c-bd62-88fb6dddea8e.

Si tiene alguna pregunta o le surge algún problema, no dude en [ponerse en contacto con nosotros](#).

Un cordial saludo,  
Servicio de atención al cliente de Esri

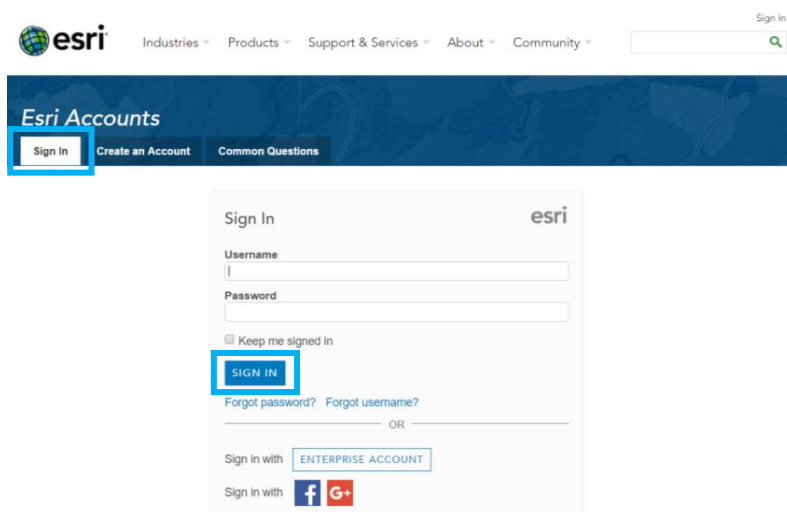
## REGISTRO EN MY ESRI

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

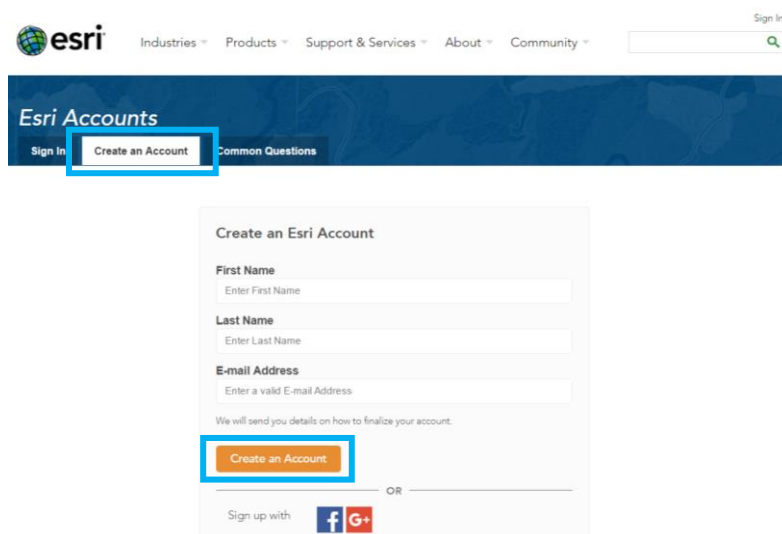
1. Inicia sesión en My Esri. Automáticamente se vinculará tu usuario, con tu organización. Si este es tu caso, y ya dispones de una cuenta en My Esri, entonces, pulsa en [este enlace](#) para continuar con el proceso.



The screenshot shows the Esri Accounts page. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. A search bar is on the right. Below the navigation bar is a dark blue banner with the text 'Esri Accounts' and three buttons: 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The 'Sign In' button is highlighted with a blue box. Below the banner is a 'Sign In' form with fields for 'Username' and 'Password', a 'Keep me signed in' checkbox, and a 'SIGN IN' button highlighted with a blue box. There are also links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?', an 'OR' separator, and options to sign in with 'ENTERPRISE ACCOUNT', Facebook, and Google+.

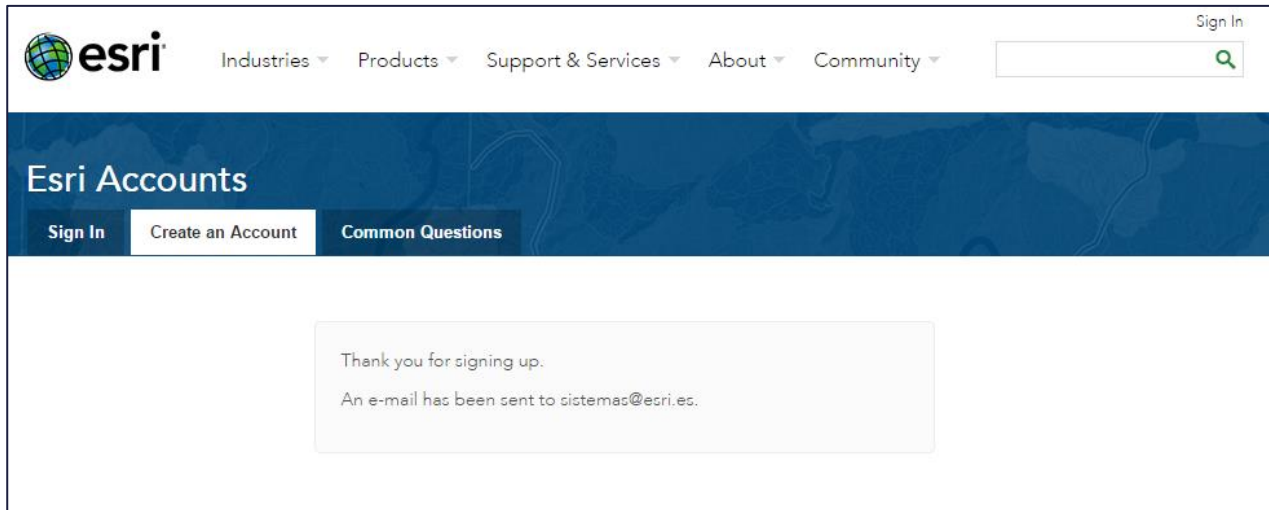
### SIN CUENTA MY ESRI

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. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. A search bar is on the right. Below the navigation bar is a dark blue banner with the text 'Esri Accounts' and three buttons: 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The 'Create an Account' button is highlighted with a blue box. Below the banner is a 'Create an Esri Account' form with fields for 'First Name', 'Last Name', and 'E-mail Address', a note 'We will send you details on how to finalize your account.', and a 'Create an Account' button highlighted with a blue box. There are also options to sign up with 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.



The screenshot shows the Esri Accounts page. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo, menu items for Industries, Products, Support & Services, About, and Community, and a search box. Below the navigation bar, the page title "Esri Accounts" is displayed. Underneath, there are three tabs: "Sign In", "Create an Account", and "Common Questions". The "Create an Account" tab is active. In the center of the page, a white box contains the following text: "Thank you for signing up. An e-mail has been sent to sistemas@esri.es."

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

Pulsa en **“Activate Your Account”**.



## Esri Account

### Activate Your Account

Thank you for signing up for an Esri Account. You are just one step from getting started. Please click the button below to activate your account. Review the [Terms of Use](#).

[Activate Your Account](#)

**Note:** This activation email will expire in 30 days. Visit <https://accounts.esri.com/signup> to submit a new request.

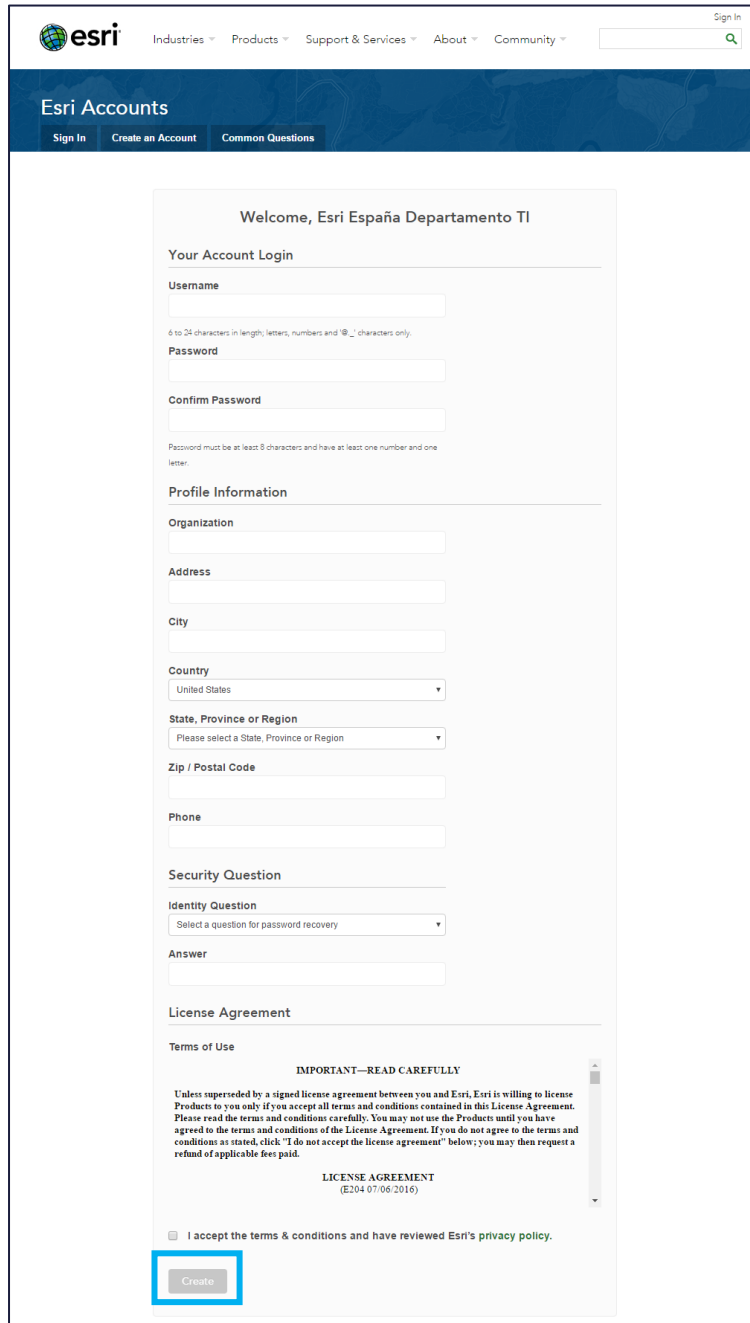
If you have any questions, please contact us at:

E-mail: [service@esri.com](mailto:service@esri.com)  
Toll-free phone: 888-377-4575 (option 5)  
Fax: 909-793-4801  
Hours: 5:00 a.m. - 5:00 p.m. (Pacific Time), Monday - Friday

Outside of the US, contact [your local Esri office](#).

Regards,  
Esri Customer Service

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.



The screenshot shows the Esri Accounts registration page. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo and links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community. Below this is a search bar and a 'Sign In' link. The main header reads 'Esri Accounts' with sub-links for 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main content area is titled 'Welcome, Esri España Departamento TI' and contains the following sections:

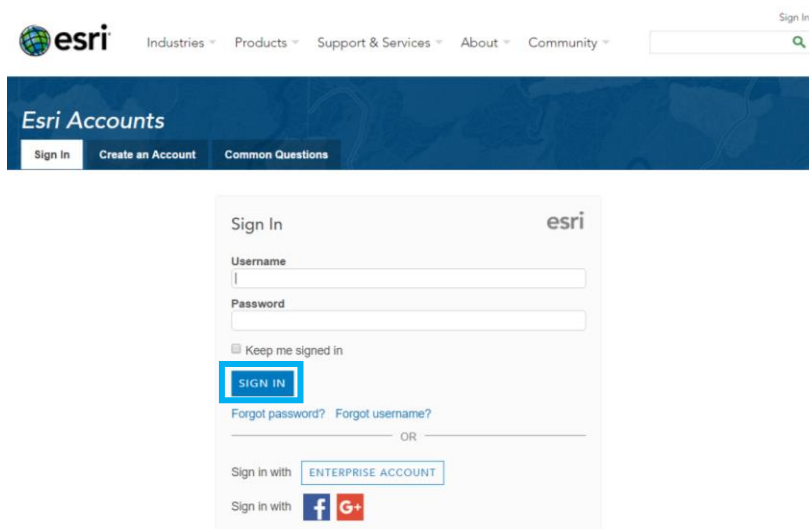
- Your Account Login:** Includes fields for Username (with a note: '6 to 24 characters in length; letters, numbers and @\_ characters only'), Password, and Confirm Password. A note states: 'Password must be at least 8 characters and have at least one number and one letter.'
- Profile Information:** Includes fields for Organization, Address, City, Country (dropdown menu set to 'United States'), State, Province or Region (dropdown menu with 'Please select a State, Province or Region'), Zip / Postal Code, and Phone.
- Security Question:** Includes an Identity Question dropdown menu (set to 'Select a question for password recovery') and an Answer field.
- License Agreement:** Includes a 'Terms of Use' section with the text: '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.' Below this is a 'LICENSE AGREEMENT (E204 07/06/2016)' section with a checkbox: 'I accept the terms & conditions and have reviewed Esri's privacy policy.'

The 'Create' button at the bottom of the form is highlighted with a blue box.

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”**.

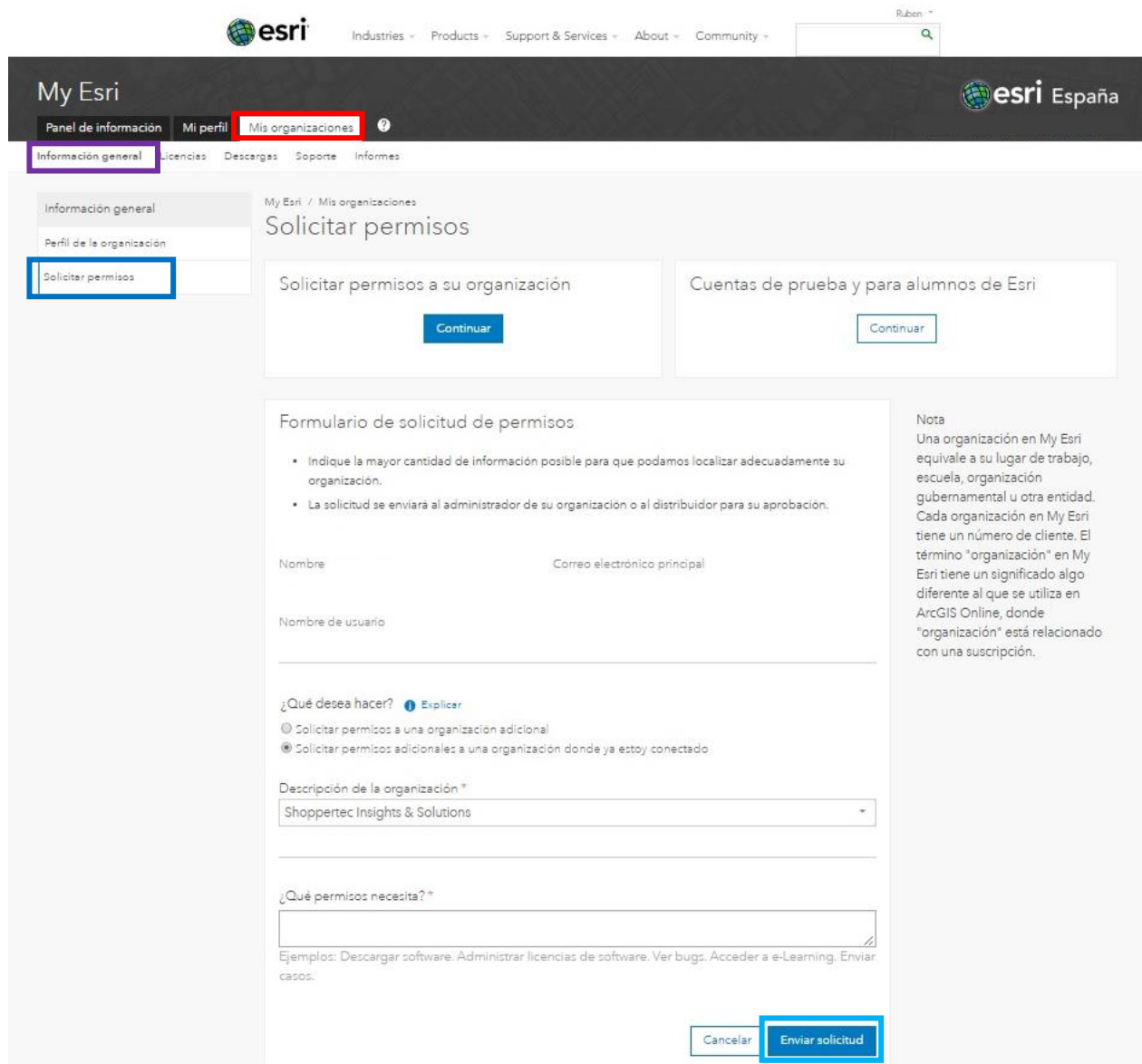


The screenshot shows the Esri Accounts sign-in interface. At the top, there is a navigation bar with the Esri logo, links for Industries, Products, Support & Services, About, and Community, and a search bar. Below this is a blue banner with the text 'Esri Accounts' and three buttons: 'Sign In', 'Create an Account', and 'Common Questions'. The main sign-in form is centered and contains the following elements: a 'Sign In' header with the Esri logo, a 'Username' input field, a 'Password' input field, a 'Keep me signed in' checkbox, a blue 'SIGN IN' button, links for 'Forgot password?' and 'Forgot username?', an 'OR' separator, a 'Sign in with ENTERPRISE ACCOUNT' button, 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**.

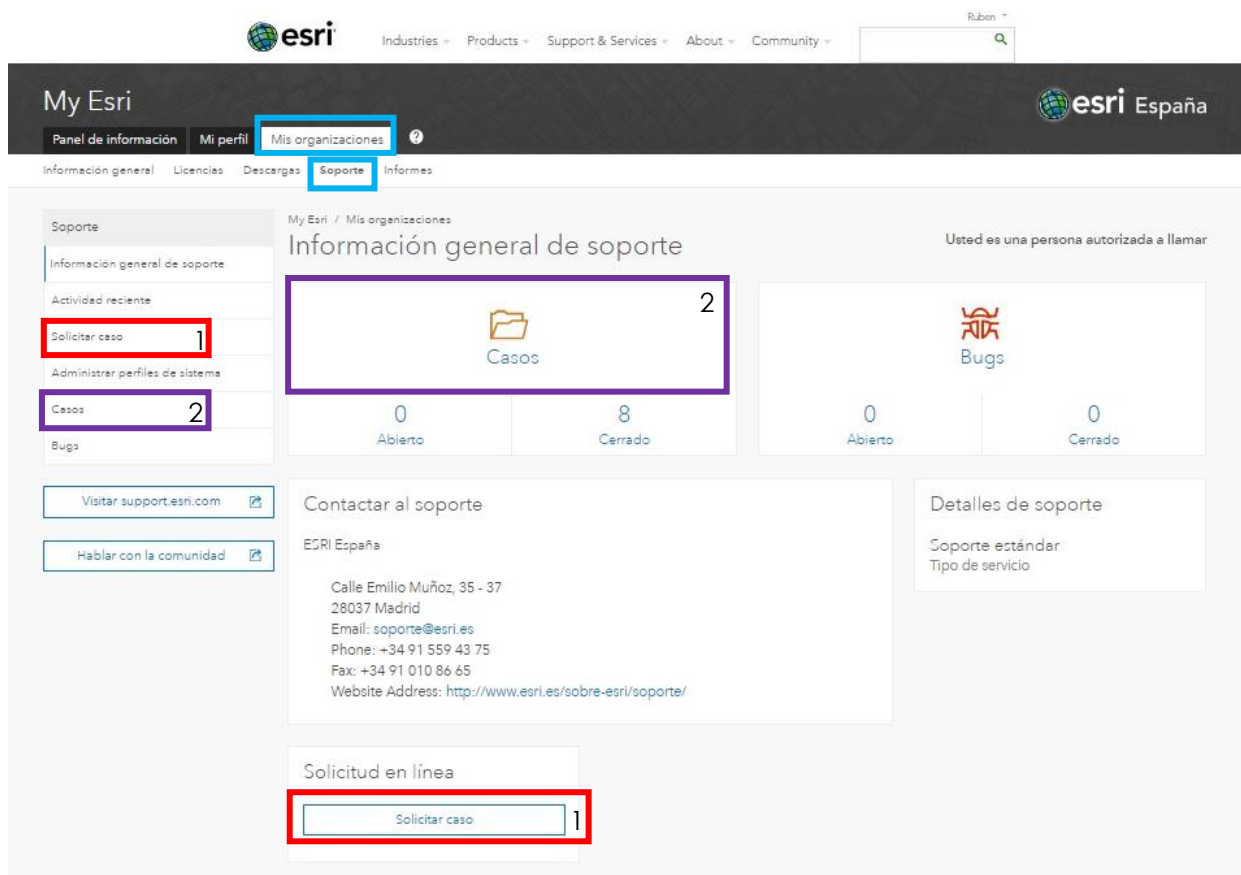


Si tienes permisos, para comenzar debes pulsar en **Mis Organizaciones** y a continuación en la sección Soporte.

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**

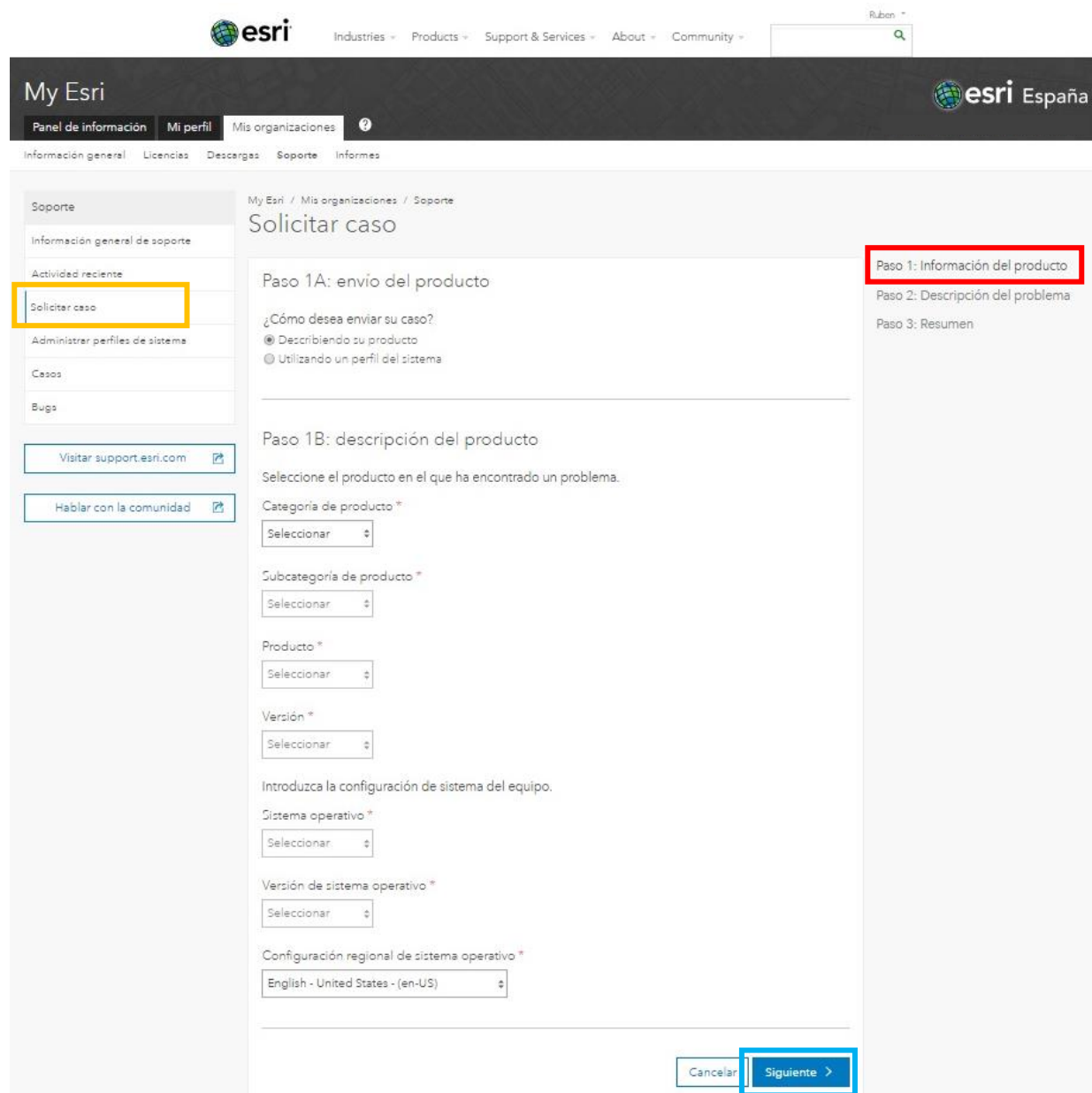
Cuando hagas clic en el botón **"Solicitar caso"**, se abre un formulario que consta de tres pasos muy sencillos:

**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 **"Siguiete"**.

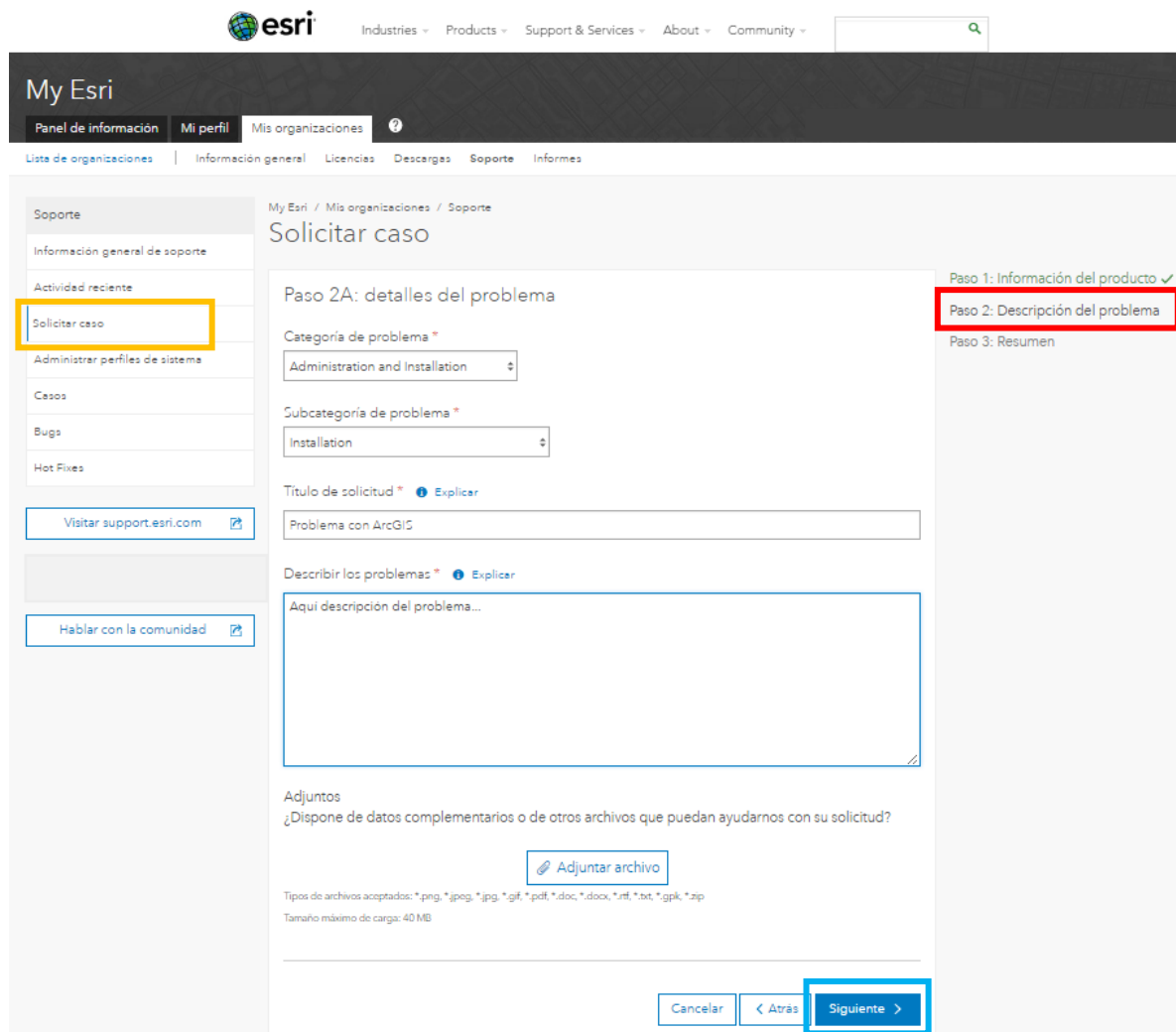


## DESCRIPCIÓN DEL CASO

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

Industrias ▾ Products ▾ Support & Services ▾ About ▾ Community ▾

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

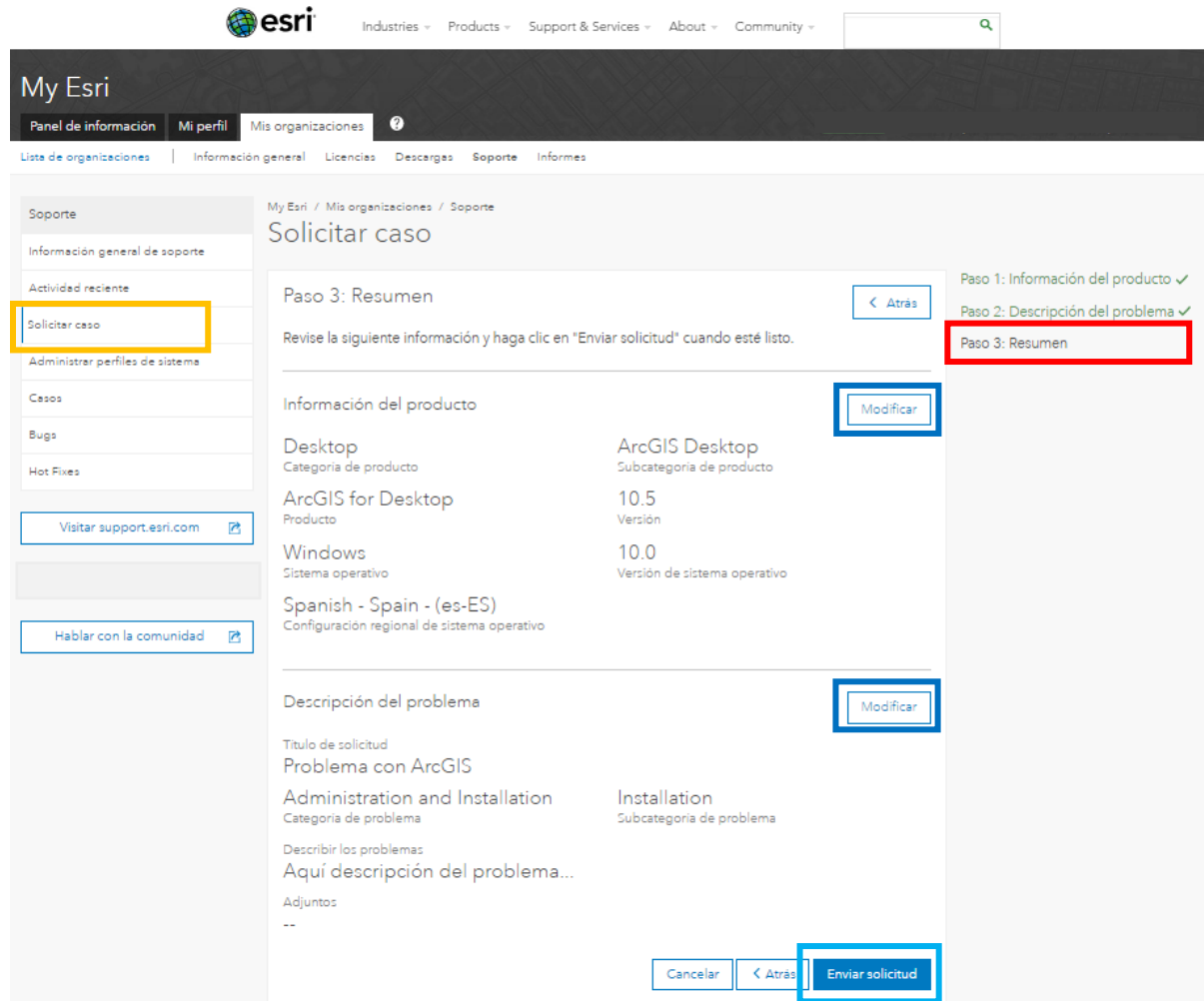
Tamaño máximo de carga: 40 MB

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

Industries ▾ Products ▾ Support & Services ▾ About ▾ Community ▾

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 [< Atrás](#)

Paso 1: Información del producto ✓

Paso 2: Descripción del problema ✓

Paso 3: Resumen

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

Información del producto [Modificar](#)

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	

Descripción del problema [Modificar](#)

Título de solicitud

Problema con ArcGIS

Administration and Installation	Installation
Categoría de problema	Subcategoría de problema

Describir los problemas

Aquí descripción del problema...

Adjuntos

--

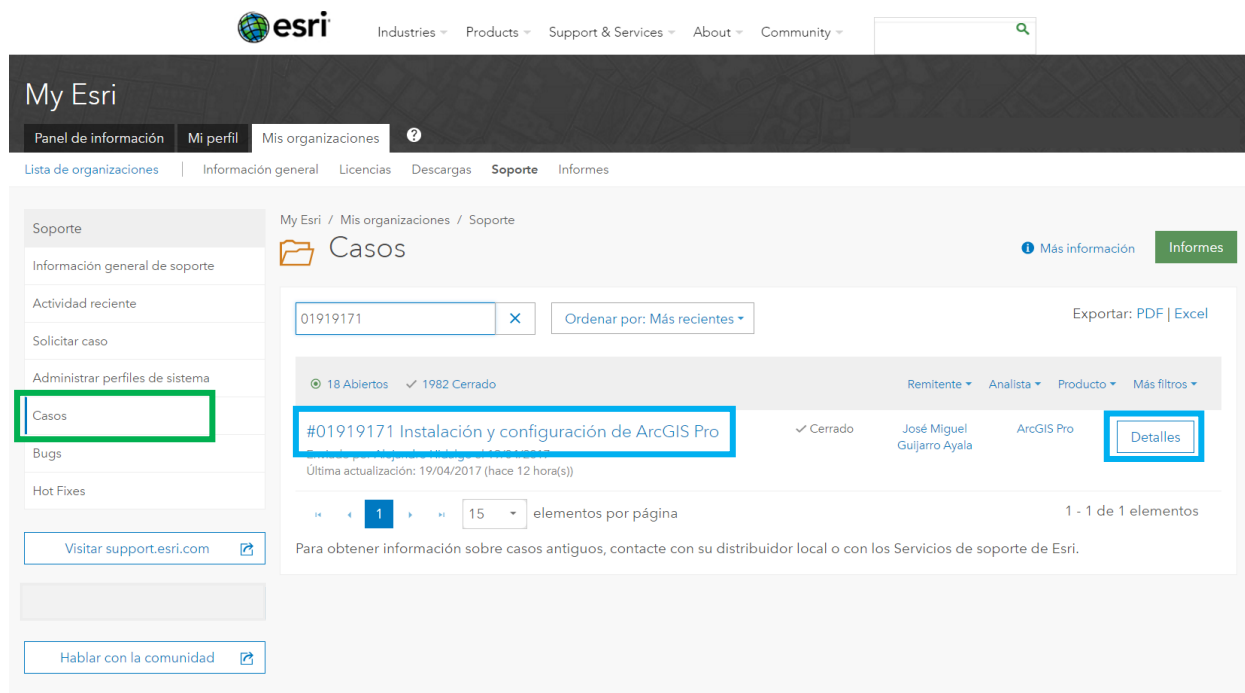
Cancelar [< Atrás](#) [Enviar solicitud](#)

**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.



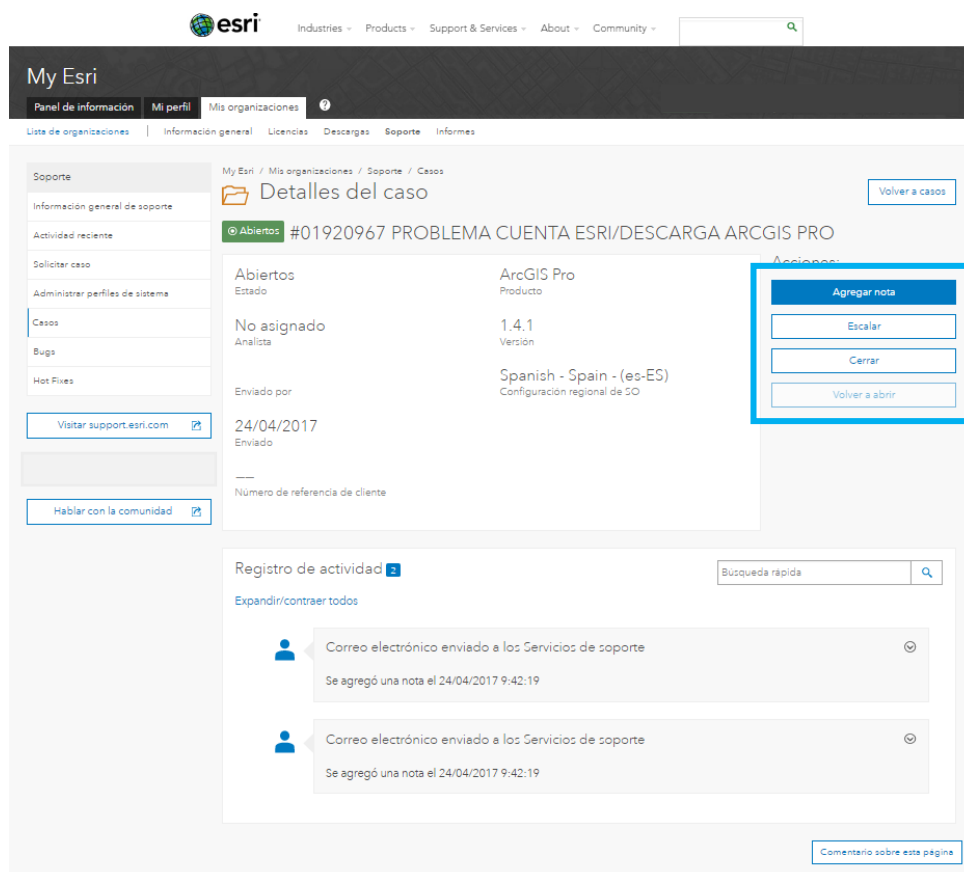
The screenshot shows the 'My Esri' support portal. The left sidebar has a menu with 'Casos' selected. The main area shows a search for case #01919171, sorted by 'Más recientes'. The case details for '#01919171 Instalación y configuración de ArcGIS Pro' are visible, including the status 'Cerrado', the analyst 'José Miguel Gujarro Ayala', and the product 'ArcGIS Pro'. A 'Detalles' button is present for this case. The interface also shows 18 open and 1982 closed cases, and options to export to PDF or Excel.

## 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 [soporte@esri.es](mailto:soporte@esri.es) solicitando la reapertura.



The screenshot displays the 'My Esri' user interface. At the top, there's a navigation bar with 'My Esri' and tabs for 'Panel de información', 'Mi perfil', and 'Mis organizaciones'. Below this is a sub-menu with 'Lista de organizaciones', 'Información general', 'Licencias', 'Descargas', 'Soporte', and 'Informes'. The main content area is titled 'Detalles del caso' and shows the following details:

- Estado:** Abiertos
- Producto:** ArcGIS Pro
- Analista:** No asignado
- Versión:** 1.4.1
- Configuración regional de SO:** Spanish - Spain - (es-ES)
- Enviado por:** 24/04/2017
- Enviado:** 24/04/2017
- Número de referencia de cliente:** ---

On the right side, under 'Acciones', there is a menu with the following options: 'Agregar nota', 'Escalar', 'Cerrar', and 'Volver a abrir'. Below the case details is the 'Registro de actividad' section, which shows a list of actions:

- Correo electrónico enviado a los Servicios de soporte (Se agregó una nota el 24/04/2017 9:42:19)
- Correo electrónico enviado a los Servicios de soporte (Se agregó una nota el 24/04/2017 9:42:19)

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.