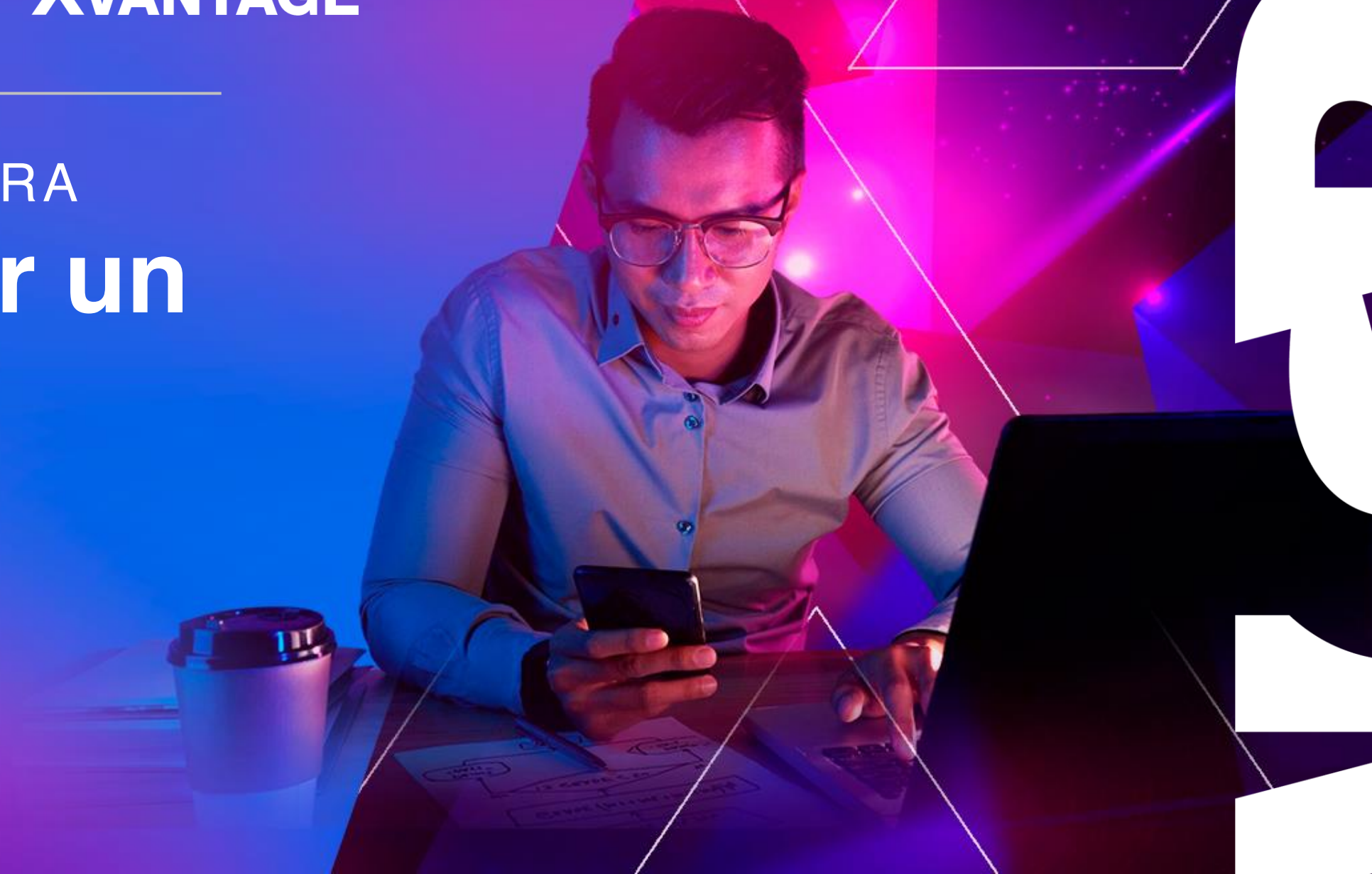
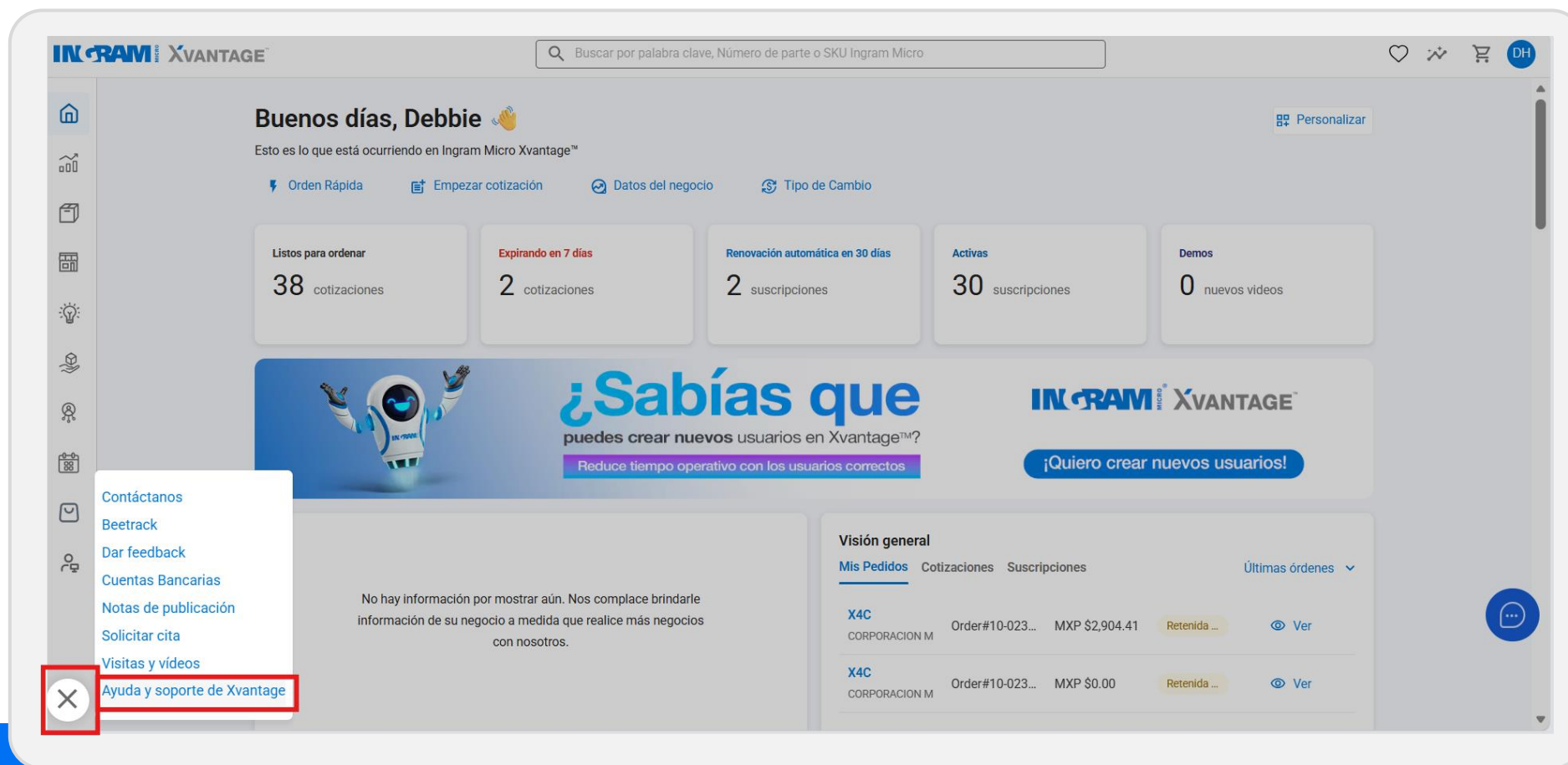


INCRAM MICRO **XVANTAGE**

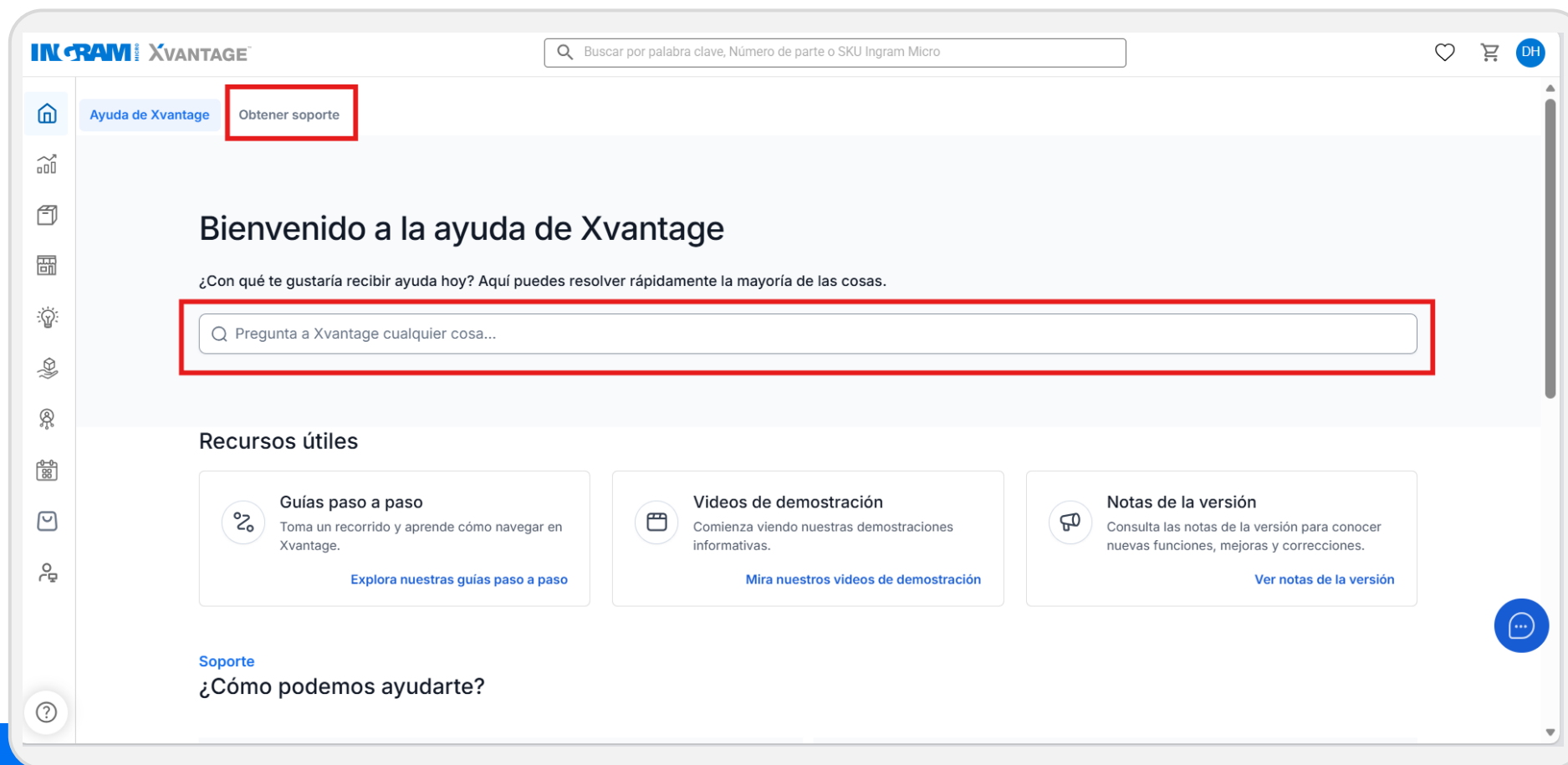
MANUAL PARA
**levantar un
Ticket**



En la Pagina de Inicio le vamos a dar clic en el signo de interrogación que esta hasta abajo a la izquierda a Ayuda y soporte de Xvantage



Ahora antes de levantar un ticket podemos hacer preguntas aquí de lo que no podemos hacer y nos dará un paso a paso para verificar que sea un error de la Plataforma, si no es así le damos clic en **“Obtener soporte”**



Verifica que la pestaña este en soporte dado a que las siguientes dos son para problemas de Cloud, Ahora aquí vamos a escribir el error que tenemos, acuérdate de explicar lo mas detallado posible el problema que estamos teniendo en la plataforma, tu numero de Cliente, el grado de importancia del ticket y para ser mas específicos podemos añadir en la parte de **“Sube y Adjunta archivos”** capturas de pantalla del error que nos aparece

The screenshot shows the Ingram Micro Xvantage support portal. At the top, there's a search bar with the placeholder text "Buscar por palabra clave, Número de parte o SKU Ingram Micro". Below the search bar, there's a navigation bar with "Ayuda de Xvantage" and "Obtener soporte". The main content area is titled "¿Con qué necesitas ayuda?" and has three tabs: "Soporte de Xvantage" (selected), "Soporte técnico de AWS", and "Soporte técnico de Microsoft". Below the tabs, there's a section titled "Por favor, describe tu problema en detalle" with a subtext: "Para obtener mejores resultados, describe el problema con al menos 50 caracteres. Incluye detalles como qué ocurrió, mensajes de error y los pasos que ya realizaste. Más información nos ayuda a asistirte mejor." A text input field contains the text "No me deja ver mis Facturas". Below the input field, there's a button labeled "Sube y adjunta archivos" with a paperclip icon, which is highlighted with a red rectangle. At the bottom, there's a disclaimer: "La información enviada con este ticket será procesada utilizando IA. Al hacer clic en 'Enviar solicitud', reconoces y aceptas los [Términos de divulgación del uso de IA](#)." and a button labeled "Obtener soporte" with a right arrow and a chat icon.

Nos va a aparecer así, subimos las capturas de pantalla y le damos clic en confirmar

Sube y adjunta archivos

×

Sube y adjunta archivos a este ticket



Haz clic para subir archivos o arrastra y suelta
PDF, PNG, JPG o HAR (sube hasta 3 archivos, tamaño máximo de 10 MB cada uno)

Cancelar

Confirmar

Despues en “Obtener soporte”

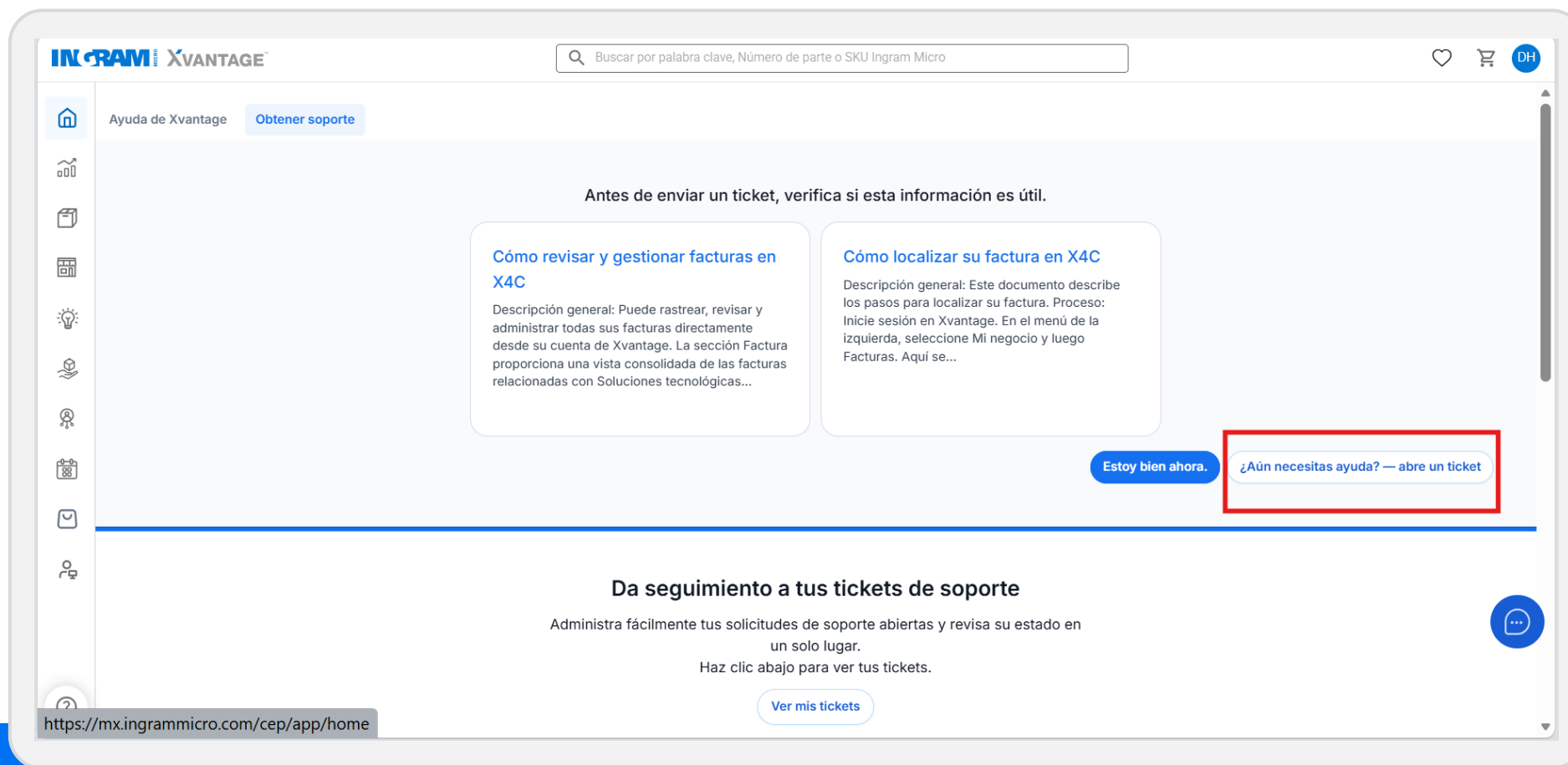
Sube y adjunta archivos 

La información enviada con este ticket será procesada utilizando IA. Al hacer clic en “Enviar solicitud”, reconoces y aceptas los [Términos de divulgación del uso de IA](#).

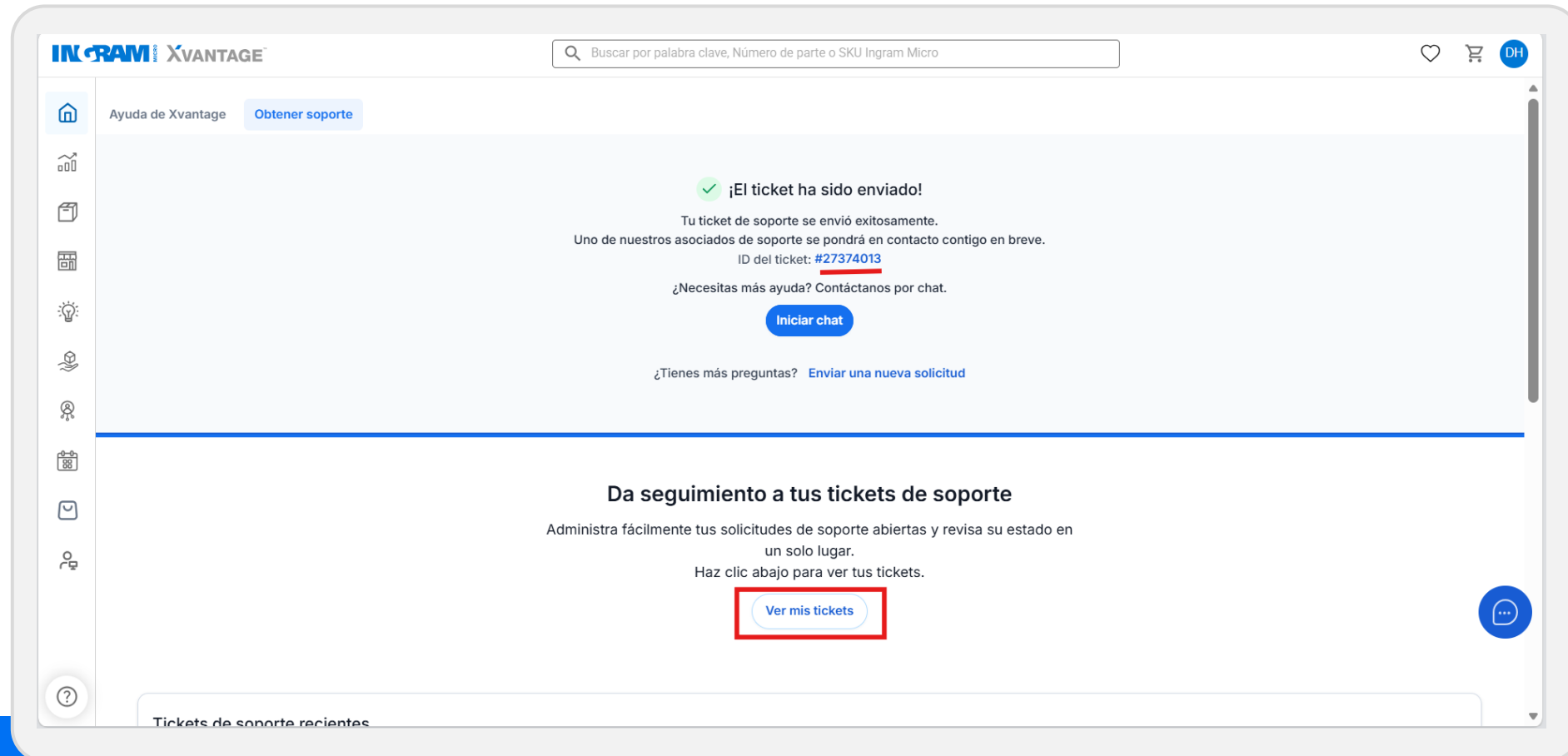
Obtener soporte 



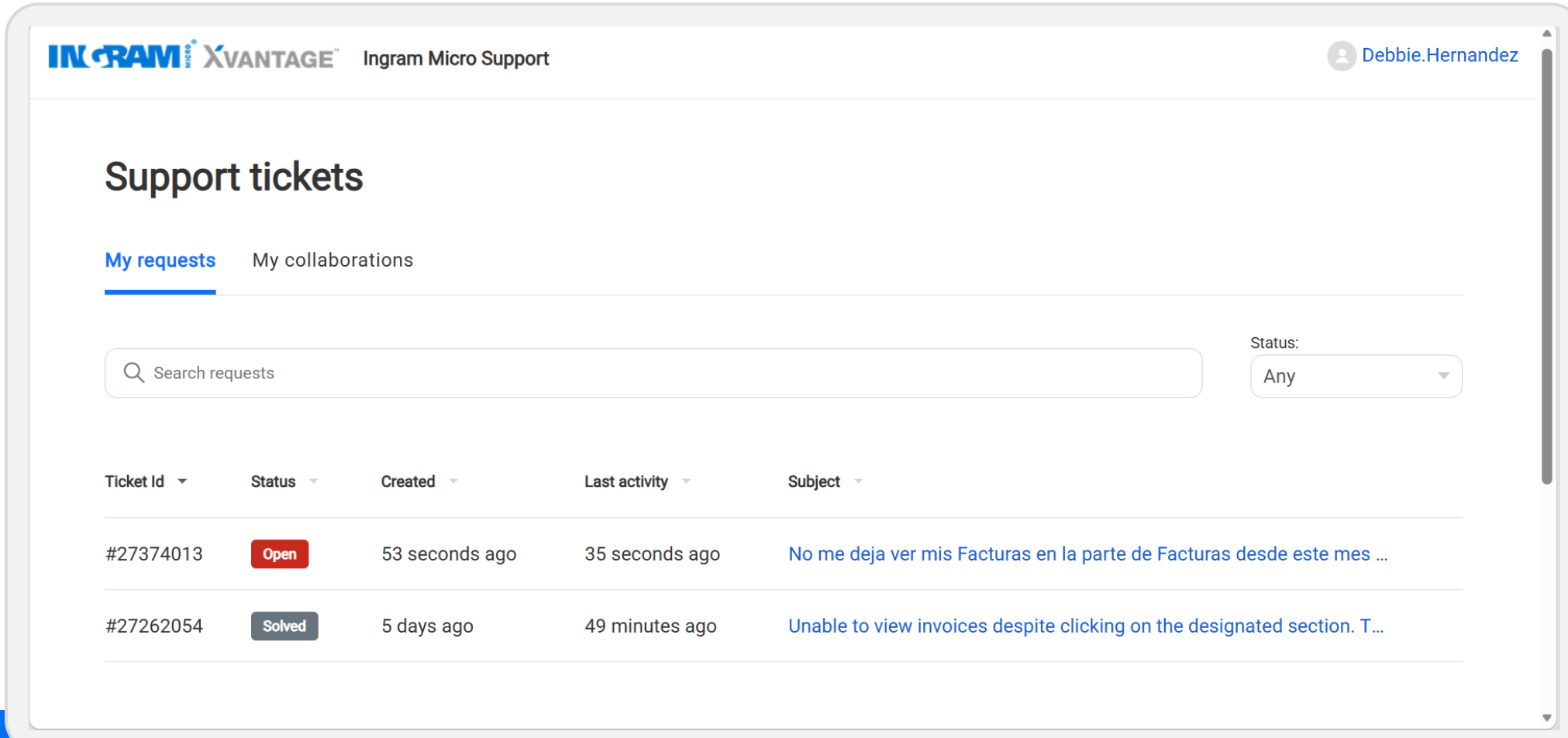
Aquí nos aparece información extra sobre el problema que estamos teniendo, si eso nos resuelve nuestro problema le damos clic en **“Estoy bien por ahora”**, si eso no nos ayuda le damos clic en abre un ticket



Y así de fácil es abrir un ticket, aquí podemos ver el numero de ticket que tenemos y si le damos clic en **“ver mas tickets”**



Podemos ver el estatus de nuestros tickets ya que debemos de darle seguimiento



INGRAM MICRO XVANTAGE Ingram Micro Support Debbie.Hernandez

Support tickets

[My requests](#) [My collaborations](#)

Search requests Status: Any

Ticket Id	Status	Created	Last activity	Subject
#27374013	Open	53 seconds ago	35 seconds ago	No me deja ver mis Facturas en la parte de Facturas desde este mes ...
#27262054	Solved	5 days ago	49 minutes ago	Unable to view invoices despite clicking on the designated section. T...



El problema debe quedar resuelto en **24 horas**,
si esto no es así escala tu Ticket.