Portal del cliente, solicitudes y comprobante de servicio

Versión 1.0 · Actualizado: 02/10/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

- El **portal del cliente** es un enlace personal, sin contraseña, donde su cliente ve sus órdenes de servicio, el estado de cada visita, los comprobantes, y **pide un servicio nuevo**.
- Las **solicitudes** que deja el cliente llegan a una bandeja y, con un clic, se convierten en orden de trabajo.

Cómo llegar a esta opción

- El enlace se crea en la orden, sección **Visitas en sitio**, renglón **Portal del cliente**.
- La bandeja: **Taller → Solicitudes del portal**.

Paso a paso

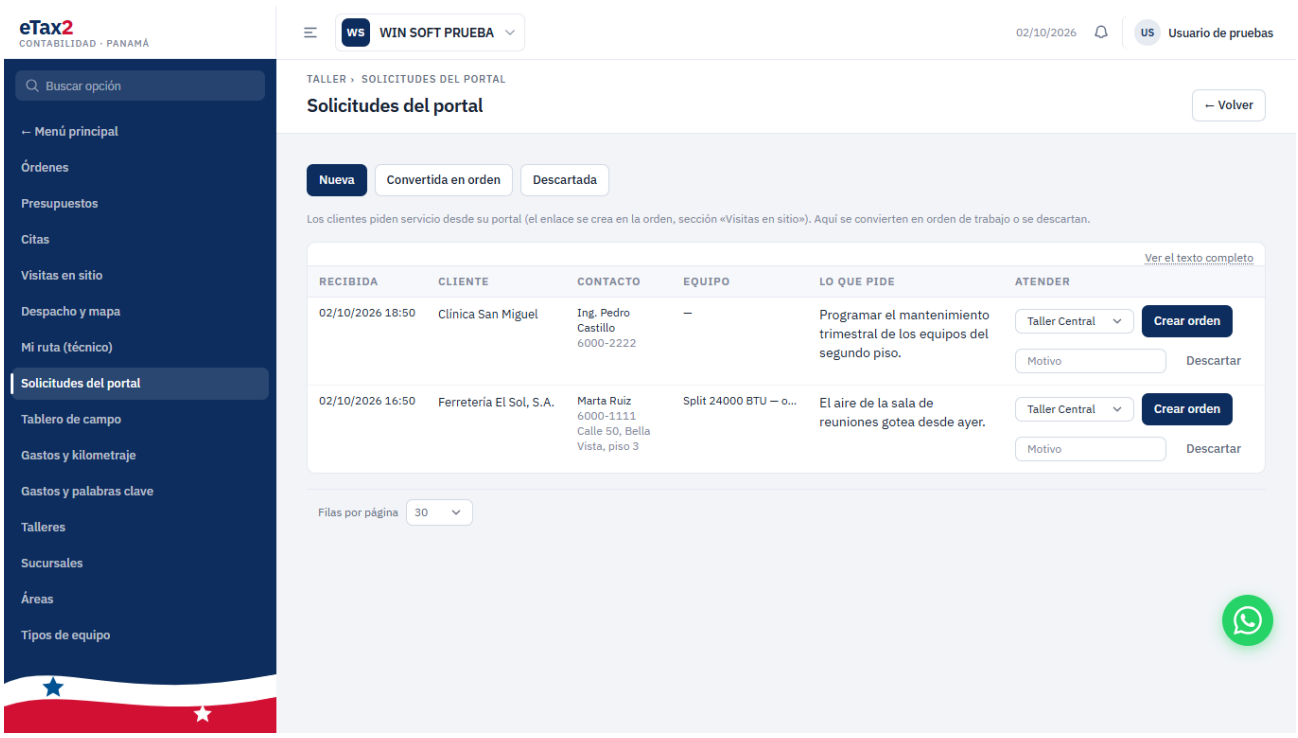
Dar el portal al cliente

1. Abra una orden del cliente y, en **Portal del cliente**, pulse **Crear enlace**.
2. Copie el enlace o escriba el correo y pulse **Enviar**.
3. Para quitarle el acceso, pulse **Desactivar**: el enlace deja de funcionar. Si después crea otro, el anterior sigue desactivado.

Atender las solicitudes

1. **Taller → Solicitudes del portal** muestra las **Nuevas**, con el cliente, el contacto, el teléfono, la dirección, el equipo y lo que pide.
2. Para atenderla, elija el **taller** y pulse **Crear orden**: se crea la orden con origen «Web», lo que pidió el cliente en los síntomas y sus datos de contacto en la observación. Desde la orden, programe la visita.
3. Si no procede, escriba el **Motivo** y pulse **Descartar**.

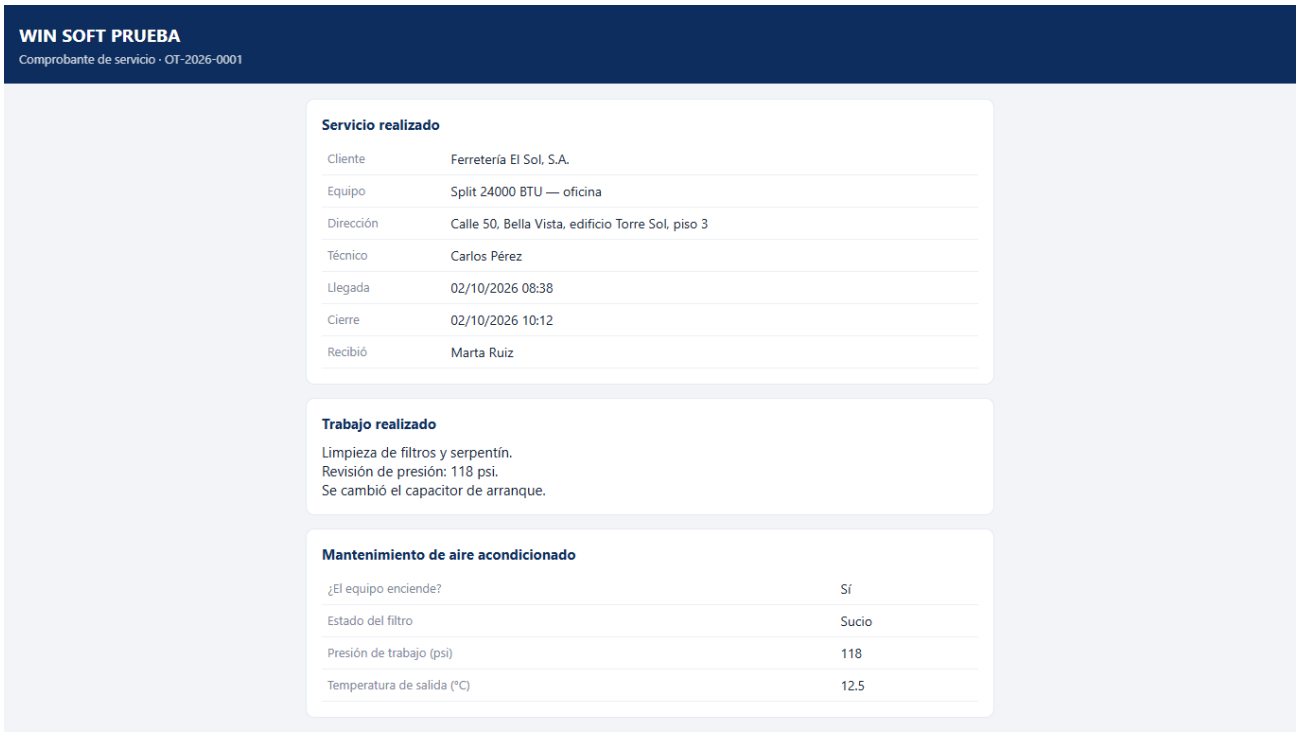
Las pestañas **Convertida en orden** y **Descartada** muestran lo ya atendido, quién lo hizo y cuándo.



Solicitudes que dejan los clientes en su portal · Captura del 03/10/2026

El comprobante de la visita

Cada visita terminada tiene un **comprobante público** (lo que se le envía al cliente por correo): servicio realizado, técnico, llegada y cierre, quién recibió, respuestas del formulario, y el botón para descargar el **PDF** con la firma y las fotos. Si el tipo de tarea lo pide, trae también **Calificar el servicio**.



Comprobante de servicio que recibe el cliente (datos de ejemplo) · Captura del 03/10/2026

La etiqueta QR del equipo

En **Taller → Equipos**, al abrir un equipo, **Etiqueta QR** abre una etiqueta para imprimir y pegar en el equipo del cliente. Al escanearla, el técnico abre la ficha del equipo con su **Historial de servicio** (órdenes y visitas). La ficha pide iniciar sesión en eTax2.

Preguntas frecuentes

¿El cliente necesita usuario o contraseña? No. El enlace es personal: quien lo tenga ve el portal de ese cliente. Por eso se puede desactivar en cualquier momento.

¿Cuántas solicitudes puede dejar un cliente? Hasta cinco pendientes a la vez. Al llegar a cinco, el portal le avisa que la empresa se comunicará con él.

¿Qué ve si el enlace ya no funciona? «Enlace no disponible»: el mismo mensaje para un enlace desactivado o uno que no existe.
