

1. Verifique que tiene una cuenta de Teleporte

Teleporte es el nombre de la plataforma de software de Sera4. Compruebe que tiene una cuenta de Teleporte registrada con su dirección de correo electrónico. Una vez que se ha registrado una cuenta, debe recibir un correo electrónico con instrucciones para configurar una contraseña.

Si aún no tiene una cuenta de Teleporte, póngase en contacto con el administrador del sitio al que necesita acceder.

2. Descargue la aplicación móvil de Teleporte

Descargue la aplicación móvil Teleporte para su dispositivo Android o iOS.



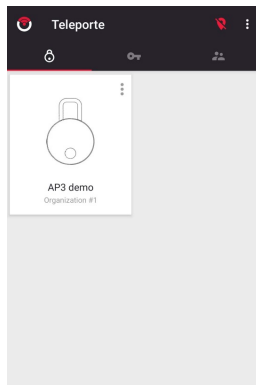
4. Abrir un candado o cerradura

Antes de intentar abrir un candado o cerradura, verifique:

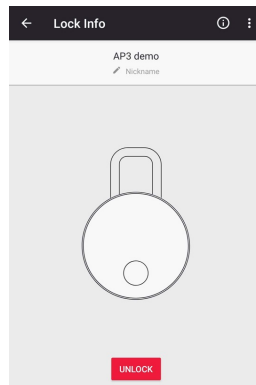
- Su aplicación móvil Teleporte esta actualizada a la última versión disponible
- Ya inició una sesión en la aplicación Teleporte como se muestra en el punto #3
- Su dispositivo móvil se encuentra a menos de 20cm del candado o cerradura



4.1 Presione el botón del candado. En el caso de una cerradura, solo acérquese a esta.



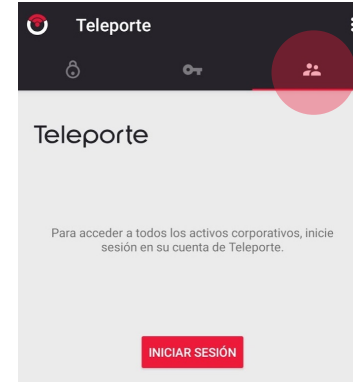
4.2 Abra la aplicación Teleporte y seleccione el candado o cerradura cuando se detectada.



4.3 Seleccione la opción de ABRIR.

3. Inicie sesión en la aplicación móvil Teleporte

Inicie una sesión en la aplicación móvil Teleporte usando el email y contraseña.



5. Solución de Problemas

Revise la siguiente lista de soluciones para problemas antes de reportarlos.



No tiene llave:

- Sera4 no puede asignar llaves, por favor contacte al administrador del sitio para solicitar acceso.



No recuerda su contraseña:

- Seleccione opción de [¿Olvidó su contraseña?](#) Esta opción se muestra en punto #3 al momento de iniciar una sesión. .



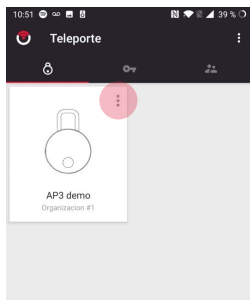
La aplicación no detecta el candado

La aplicación no muestra la opción ABRIR

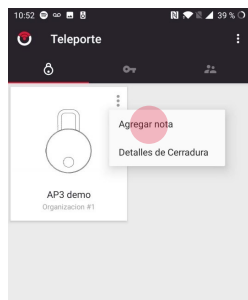
- Acerque su dispositivo móvil al candado, a menos de 20cm.
- Verifique que el candado esté prendido presionando el botón, el LED debería encender de color verde, rojo o azul.
- Si lo mencionado anteriormente no arregla el problema, por favor resetee el Bluetooth de su dispositivo en configuraciones.
- Si lo anterior no funciona, apague y vuelva a prender su dispositivo.

6. Generar notas escritas y fotográficas

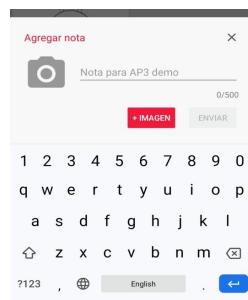
Los usuarios de Teleporte pueden generar notas desde la aplicación móvil. Un candado de Sera4 cercano debe ser detectado en la aplicación para acceder a esta opción.



6.1 Seleccione el menú de 3 puntos en el icono de candado cuando sea detectado.



6.2 Seleccione la opción para añadir nota dentro del menú de 3 puntos



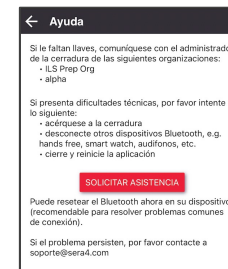
6.3 Añadir texto o una imagen al campo de notas

7. Envíe un ticket para solicitar soporte

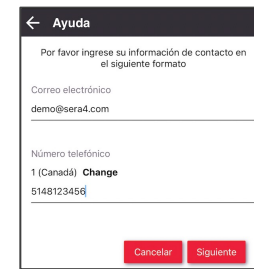
Los tickets de soporte se pueden enviar desde la aplicación Teleporte si se requiere soporte.



7.1 Seleccione la opción de soporte en el menú principal de la aplicación móvil



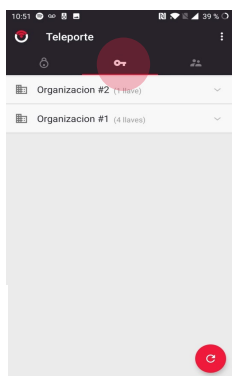
7.2 Seleccione la opción para **SOLICITAR ASISTENCIA** y completar el cuestionario para proporcionar más información



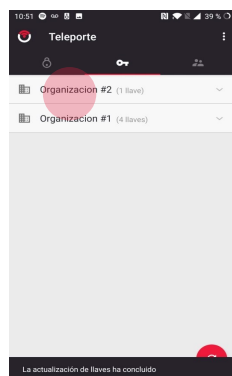
7.3 Introduzca un número de teléfono y un correo electrónico para comunicarnos con usted.

8. Comprobar las Llaves asignadas

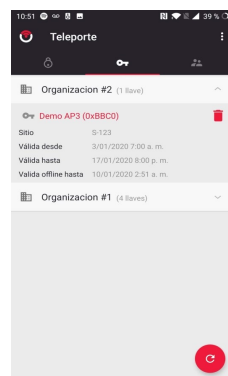
Los usuarios pueden comprobar las llaves asignadas desde la aplicación Teleporte.



8.1 Seleccione la pestaña de Llaves en su aplicación Teleporte



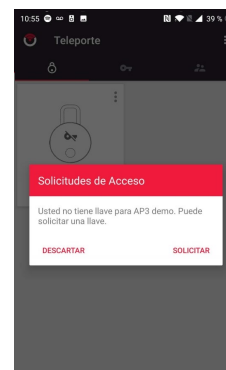
8.2 Seleccione la organización para la que desea ver las llaves asignadas



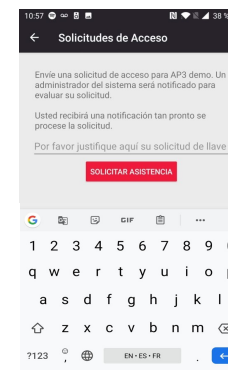
8.3 Los detalles de las llaves se muestran en esta pantalla. La opción "Válido sin conexión hasta" muestra el tiempo que puede utilizar su llave sin conexión.

9. Solicitar acceso

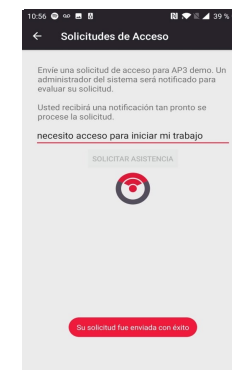
Los usuarios pueden solicitar acceso a un candado de Sera4 cercano. El acceso no se puede solicitar de nuevo si tiene una solicitud pendiente que aún no se ha procesado.



9.1 Seleccione el candado que necesita abrir y seleccione la opción **SOLICITAR ACCESO**.



9.2 Introduzca detalles adicionales para su solicitud y seleccione **SOLICITAR ASISTENCIA**



9.3 Espere a que se confirme correctamente el envío de su solicitud. Un administrador del sistema procesará su solicitud.