APP PARA EL TELÉFONO

Updesk en tu teléfono

Cómo instalar Updesk en Android y en iPhone, activar los avisos y qué hacer si algo no funciona.

Para agentes de la mesa de servicio
15 de octubre de 2026

ANTES DE EMPEZAR

Qué es y qué necesitas

Updesk no se descarga de la Play Store ni de la App Store: se instala **desde el navegador del teléfono**, en un par de toques. Queda como cualquier otra app —con su ícono, a pantalla completa y sin la barra del navegador— y te llegan los avisos aunque esté cerrada.

- **Se actualiza sola.** No hay que bajar versiones nuevas; si alguna vez algo se ve raro, cierra la app del todo y vuelve a abrirla.
- **Es la vista para el teléfono.** Bandeja, tus tickets, responder, cambiar estado y prioridad, y abrir un ticket nuevo. La configuración y los informes siguen en el computador.
- **Te avisa al instante.** Al tocar un aviso se abre ese ticket, y con la app abierta la pantalla se actualiza sola cuando llega algo nuevo.

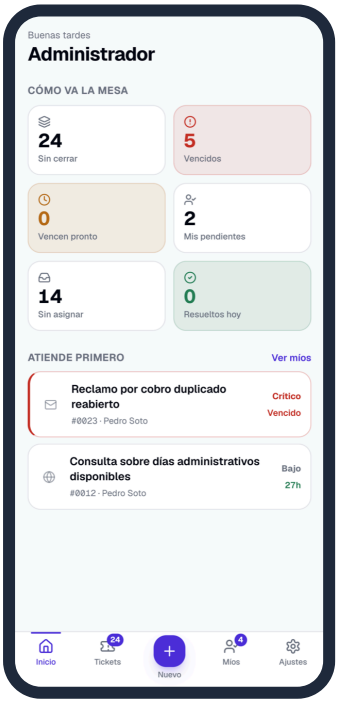
Necesitas

- La dirección de tu mesa, por ejemplo **helptic.updesk.dev**
- Tu correo y tu clave de Updesk

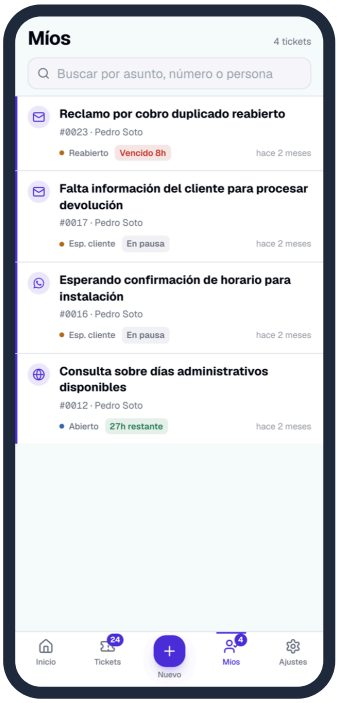
Y según tu teléfono

- **Android:** el navegador Chrome
- **iPhone:** Safari, con iOS 16.4 o superior para recibir avisos

Así se ve



Inicio
Cómo va la mesa y qué atender primero



Míos y Tickets
El número de abajo es lo que está sin leer



Un ticket
Responder, cambiar el estado y resolver

ANDROID

Instalar en Android

1. **Abre Chrome y entra a la dirección de tu mesa**
   Inicia sesión con tu correo y tu clave.

2. **Toca ⋮ Más a la derecha de la barra de direcciones**
   Son los tres puntos de arriba a la derecha.

3. **Elige Instalar y crear acceso directo y después Instalar**
   Según la versión de Chrome, la opción puede llamarse **Instalar app** o **Agregar a la pantalla principal**. Cualquiera de las tres sirve.

4. **Abre Updesk desde su ícono**
   Aparece en la pantalla principal y en el cajón de apps, como cualquier otra.

5. **Activa los avisos**
   En la barra de abajo toca **Ajustes** → **Activar avisos en este teléfono** y acepta cuando el teléfono pregunte. Queda listo cuando dice **Avisos activados**.



> **En Android el ícono muestra un punto, no un número**
> Lo pone el propio Android mientras tengas avisos de Updesk sin descartar. Al abrir el ticket del aviso, la notificación se quita sola y el punto se apaga. Algunos teléfonos, como los Samsung, muestran un número: es la cantidad de notificaciones, no de tickets.

IPHONE

Instalar en iPhone

1. **Abre Safari y entra a la dirección de tu mesa**
   Tiene que ser Safari: es el que deja instalar la app con avisos.

2. **Toca ··· junto a la barra de direcciones y elige Compartir**
   Si tienes las pestañas arriba o abajo, el botón **Compartir** se ve directo en la barra.

3. **Desplázate hacia abajo y toca Agregar a Inicio**
   Si no aparece, baja hasta el final de la lista, toca **Editar acciones** y agrégala.

4. **Deja activado Abrir como app web y toca Agregar**
   Sin esa opción queda como un marcador de Safari y no llegan los avisos.

5. **Abre Updesk desde el ícono nuevo**
   Si te pide iniciar sesión de nuevo, es normal: la app instalada guarda su propia sesión, aparte de la de Safari.

6. **Activa los avisos**
   Desde la app —no desde Safari— toca **Ajustes** → **Activar avisos en este teléfono** y elige **Permitir**. Queda listo cuando dice **Avisos activados**.



> **En iPhone el ícono muestra un número**
>
> Es la cantidad de tickets que nadie del equipo ha mirado todavía. Baja cuando alguien los abre, desde el teléfono o desde el computador.

SI ALGO NO FUNCIONA

Problemas frecuentes

LO QUE PASA	QUÉ HACER
En Android no aparece la opción de instalar	Revisa que estés en **Chrome** y no en otro navegador, y que la página haya terminado de cargar. Si ya la instalaste antes, Chrome no la ofrece de nuevo: búscala entre tus apps.
En iPhone, Ajustes dice «Falta agregarla a la pantalla de inicio»	Estás usando Updesk desde Safari. Instálala con los pasos de la página 4 y activa los avisos **desde el ícono**.
Dice «Bloqueaste los avisos»	Se rechazó el permiso alguna vez y el teléfono no vuelve a preguntar. Actívalo en los ajustes del teléfono: **Ajustes → Notificaciones → Updesk**.
Dice «Avisos activados» pero no llegan	Revisa que el teléfono no esté en modo No molestar o en un modo de concentración, y que no tengas el ahorro de batería al máximo. En Android, revisa también que las notificaciones de Updesk estén permitidas en **Configuración → Apps → Updesk**.
Al abrir sale la pantalla del computador	Pasa en tablets, a propósito: ahí entra el panel completo. En un teléfono debería abrir la vista móvil; si no, cierra la app y ábrela de nuevo.
Cambié de teléfono	Instala la app y activa los avisos otra vez en el teléfono nuevo. Los avisos van a cada teléfono por separado.

Desinstalar

- **Android:** Configuración → Apps → Ver todas las apps → Updesk → Desinstalar.
- **iPhone:** mantén presionado el ícono de Updesk y elige **Eliminar app**.

Desinstalar la app no borra nada de la mesa: tus tickets siguen ahí y puedes entrar desde el navegador o el computador.