



ZENCILLO
SOFTWARE CORPORATION



MANUAL PORTAL DEL CLIENTE



www.zencillo.com



CONTENIDO

MANUAL PORTAL DEL CLIENTE 1

1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN SOPORTE TÉCNICO A ZENCILLO SOFTWARE SIN USUARIO 3

2. ACCESO A PORTAL DEL CLIENTE CON USUARIO 5

3. INICIO 6

4. MIS TICKETS 7

 4.1 Puede encontrar tres sub pestañas: 8

5. ENVIE UN TICKET 9

6. HELP CENTER (CENTRO DE AYUDA) 11

7. CANALES AUXILIARES (SOPORTE) 12

 Skype 12

 Correo Electrónico 12

 Teléfono celular y fijo 12



1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN SOPORTE TÉCNICO A ZENCILLO SOFTWARE SIN USUARIO

Zencillo Software ahora cuenta con una nueva plataforma Help Desk para recibir sus solicitudes de soporte.

Por lo cual el proceso para poner un Ticket o solicitud de servicio de soporte es el siguiente.

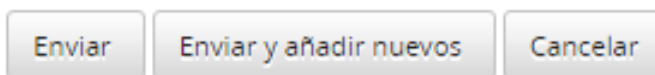
1. Se debe ingresar por medio de cualquier explorador al siguiente link:
<https://support.zoho.com/portal/zencillosoporte/home>
2. Una vez ingrese se debe dirigir hacia la pestaña envíe un Ticket o añadir ticket.

The screenshot shows the Zencillo support portal interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: 'Inicio', 'Mis Tickets', 'Envíe un Ticket', and 'Centro de asistencia'. The 'Envíe un Ticket' tab is highlighted with a red box. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text 'Buscar en el Portal'. Underneath the search bar, there is a section titled 'Autoservicio' with three main options: 'Añadir Tickets' (with a sub-link 'Enviar un nuevo Tickets' and highlighted with a red box), 'Mis Tickets' (with a sub-link 'Ver mis Tickets'), and 'Base de conocimiento' (with a sub-link 'Obtener una solución'). Below this section is a 'Centro de Ayuda y Comunidad' section with two columns: 'Artículos más vistos' (showing 'No se encontró ningún Artículo') and 'Artículos Recientes' (showing 'No se encontró ningún Artículo'). On the right side of the page, there is a 'CONTÁCTENOS' section with contact information: 'Correo: soporte@zencillo.com', 'Cel: 3203474898', 'tel: 3441324 opción 2', and 'Skaype: soporte.zencillo'. Below this is an 'Opiniones' section with the text 'Deje sus opiniones o sugerencias sobre el servicio prestado'.



3. Debe llenar los datos requeridos en el formulario y dar click en el botón enviar.
 - En el campo **Departamento**, debe seleccionar el departamento al cual va a dirigir el Ticket.
 - En el campo **Nombre del Contacto**, ingrese el nombre de la empresa o Estación de Servicio
 - En el campo **Estación de servicio o Empresa** deberá Escribir el nombre de la EDS o empresa desde la cual se envía el Ticket.
 - En el campo **Correo Electrónico**, ingrese el correo del contacto dentro de la empresa o E.D.S.
 - Rellene el campo **Asunto** indicando un pequeño resumen de su solicitud/consulta/petición.
 - En el campo **Descripción** describa detalladamente su requerimiento.
 - En el campo **País** indique en qué país se encuentra ubicado
 - En el campo **Ciudad** indique en que ciudad se encuentra ubicado.
 - En el campo **Tipo** seleccione el tipo del requerimiento (Hardware o Software)
 - En el campo **Software** seleccione de cuál de los productos contratados con Zencillo Software es el requerimiento.
 - En el campo **Prioridad** seleccione la prioridad del requerimiento (Alto, Medio, Bajo)
 - En el campo **Clasificación** seleccione la clasificación del requerimiento (Problema, Pregunta, Bug, Etc.)
 - En el campo **Verificación** ingrese los números y letras que ve en la imagen.
 - Además si lo desea, puede añadir tantos ficheros **Anexos** como necesite. Así podrá adjuntar capturas de pantalla, ficheros comprimidos, documentos, etc...que llegarán automáticamente al personal técnico de la mesa de Servicios para que puedan revisarlos.

Cuando haya llenado toda la información necesaria pulse el botón enviar.



4. Una vez enviado el Ticket recibirá dos correos, uno confirmando el Ticket creado y un segundo correo con la invitación al portal del cliente donde va a realizar sus futuros Tickets.
5. Al aceptar la invitación debe seleccionar una contraseña con la cual se ingresara en ocasiones futuras.



Se debe conservar el correo de invitación para poder acceder al portal del cliente en futuras ocasiones que se requiera poner un Ticket

Eso es todo ya estás listo para utilizar la nueva plataforma Help Desk de Zencillo Software

Nota:

- Se recomienda utilizar un explorador diferente a Internet Explorer.
- En caso de no poder enviar el Ticket revisar que el firewall o Antivirus permita enviar información desde esta plataforma.
- Si aún no puede enviar el ticket utilizar los canales auxiliares.

2. ACCESO A PORTAL DEL CLIENTE CON USUARIO

Para ingresar al portal del Cliente debe dar clic en el enlace que se envió al correo electrónico en el momento del registro, También puede acceder por medio de cualquier de estos navegadores: Firefox o Chrome e introduzca la dirección URL que se muestra a continuación:

<https://support.zoho.com/portal/zencillosoporte/home>

- En la pantalla de acceso diríjase a la parte superior en **Iniciar Sesión**.

The screenshot shows the Zencillo Software Soporte portal interface. At the top right, there are two buttons: 'Registrarse' and 'Iniciar sesión'. The 'Iniciar sesión' button is highlighted with a red rectangular box. Below the header, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Mis Tickets', 'Envíe un Ticket', and 'Centro de asistencia'. The main content area features a search bar labeled 'Buscar en el Portal', an 'Autoservicio' section with links for 'Añadir Tickets', 'Mis Tickets', and 'Base de conocimiento', and a 'Centro de Ayuda y Comunidad' section with 'Artículos más vistos' and 'Artículos Recientes'. On the right side, there is a 'CONTÁCTENOS' section with contact information and an 'Opiniones' section.



- Registre sus datos de identificación:
- ✓ Id Usuario (Correo electrónico)
- ✓ Contraseña

3. INICIO

- La primera ventana que aparece al acceder a la aplicación es la pestaña de inicio, donde encontramos accesos directos a añadir Tickets, mis Tickets y base de conocimiento.
- Al lado derecho de la pestaña Inicio encontramos tres pestañas mis Tickets, envíe u Ticket y Centro de asistencia donde también ingresamos a la misma información.
- En la parte derecha de la página de inicio o Home encontramos los contactos:
 - ✓ Correo Electrónico: soporte@zencillo.com
 - ✓ Celular: 3203474898
 - ✓ Teléfono: 3441324 opción 2
 - ✓ Skype: soporte.zencillo
- También encontramos el porcentaje de las calificaciones que se le han dado a los soportes realizados.



Registrarse | Iniciar sesión

Inicio Mis Tickets Envíe un Ticket Centro de asistencia

Buscar en el Portal

Autoservicio

Añadir Tickets Enviar un nuevo Tickets

Mis Tickets Ver mis Tickets

Base de conocimiento Obtener una solución

Centro de Ayuda y Comunidad

Artículos más vistos No se encontró ningún Artículo

Artículos Recientes No se encontró ningún Artículo

CONTÁCTENOS

Correo: soporte@zencillo.com

Cel: 3203474898

tel: 3441324 opción 2

Skaype: soporte.zencillo

Opiniones

Deje sus opiniones o sugerencias sobre el servicio prestado

❖ **INICIO (Pestaña 1)**

- ✓ Muestra información personalizada del servicio, en este caso un resumen de las acciones que se pueden realizar desde el portal.

❖ **Mis Tickets (Pestaña 2)**

- ✓ Muestra los tickets del usuario. Lista de Tickets en orden cronológico.

❖ **Envíe un Ticket (Pestaña 3)**

- ✓ Muestra el formulario para crear un Ticket.

❖ **Centro de asistencia (Pestaña 4)**

- ✓ Muestra una Base de conocimiento con información que le puede servir para solucionar inconvenientes.

4. MIS TICKETS

En la pestaña de Mis Tickets lleva un registro de los tickets que ha realizado.



The screenshot shows the Zencillo Software Soporte dashboard. At the top right, the user email is daniel_vargas@hotmail.com. The main navigation bar includes 'Inicio', 'Mis Tickets', 'Envíe un Ticket', and 'Centro de asistencia'. Below this, there are sub-tabs for 'Todas las Tickets', 'Tickets abiertas', and 'Tickets cerrados'. The 'Todas las Tickets' tab is highlighted with a red box. A search bar labeled 'Buscar Tickets' is on the right. The main content area displays a list of three tickets, all titled 'prueba 1' and categorized as 'Zencillo Software Soporte'. Each ticket has a status of 'Alta Cerrado' and a priority icon.

ID	Titulo	Asignado a	Estado	Fecha
109	prueba 1	Zencillo Software Soporte	Alta Cerrado	7 días hace
108	prueba 1	Zencillo Software Soporte	Alta Cerrado	7 días hace asignado a Daniel Vargas 2 Tareas
107	prueba 1	Zencillo Software Soporte	Alta Cerrado	Apr 05 08:42 AM 2 Tareas

4.1 Puede encontrar tres sub pestañas:

- Todos los Tickets: Encontrara una lista con todos los tickets realizados sin importar el estado del mismo.
- Tickets Abiertos: Encontrara todos los Tickets que están abiertos.
- Tickets Cerrados: Encuentra todos los Tickets que están cerrados.

Recuerde que si califica un Ticket como malo se abrirá nuevamente.



5. ENVIE UN TICKET

Zencillo Software Soporte

Inicio Mis Tickets Enviar un Ticket Centro de asistencia

Agregar Ticket

Departamento
Seleccione un departamento

Estación de Servicio o Empresa

Asunto

Descripción

País Ciudad

Celular

Tipo
Software
Hardware

Software
--Ninguna--

Prioridad
--Ninguna--

Clasificaciones
--Ninguna--

Adjunto (Hasta 20 MB)
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar Enviar y agregar nuevo Cancelar

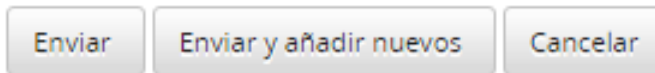
Desde esta ventana puede crear un nuevo Ticket.

- En el campo **Departamento**, debe seleccionar el departamento al cual va a dirigir el Ticket.
- En el campo **Estación de servicio o Empresa** deberá Escribir el nombre de la EDS o empresa desde la cual se envía el Ticket.
- Rellene el campo **Asunto** indicando un pequeño resumen de su solicitud/consulta/petición.
- En el campo **Descripción** describa detalladamente su requerimiento.



- En el campo **País** indique en qué país se encuentra ubicado
- En el campo **Ciudad** indique en que ciudad se encuentra ubicado.
- En el campo Celular, indique un número de celular para el contacto.
- En el campo **Tipo** seleccione el tipo del requerimiento (Hardware o Software)
- En el campo **Software** seleccione de cuál de los productos es el requerimiento.
- En el campo **Prioridad** seleccione la prioridad del requerimiento (Alto, Medio, Bajo)
- En el campo **Clasificación** seleccione la clasificación del requerimiento (Problema, Pregunta, Bug, Etc.)
- Además si lo desea, puede añadir tantos ficheros **Anexos** como necesite. Así podrá adjuntar capturas de pantalla, ficheros comprimidos, documentos, etc...que llegarán automáticamente al personal técnico de la mesa de Servicios para que puedan revisarlos.

Cuando haya rellenado toda la información necesaria pulse el botón enviar.





6. HELP CENTER (CENTRO DE AYUDA)

En el centro de ayuda va a encontrar artículos informativos que contienen datos de ayuda o de conocimiento para solucionar dudas o requerimientos.

Busque sección en "Zencillo Software Soporte"

Zencillo Soporte

Centro de asistencia

Buscar artículos

Lo más visto

No se encontraron registros

Artículos recientes

No se encontraron registros



7. CANALES AUXILIARES (SOPORTE)

En caso de no poder poner el ticket por medio del Help Desk contamos con:

Skype

- Soporte.zencillo

Correo Electrónico

- soporte@zencillo.com

Teléfono celular y fijo

- 320 347 4898 - 3441324 opción 2 y seleccione su producto

Para poder hacer su solicitud en alguno de estos canales deberá proporcionar:

- Nombre de la EDS o Empresa
- Nombre y apellido del administrador o persona encargada
- Correo electrónico
- Número de teléfono
- Modelo operativo (standard o nube)
- Software que maneja con Zencillo
- País y ciudad
- Asunto del ticket
- Descripción del requerimiento

Recuerde que estamos para solucionar sus inconvenientes.