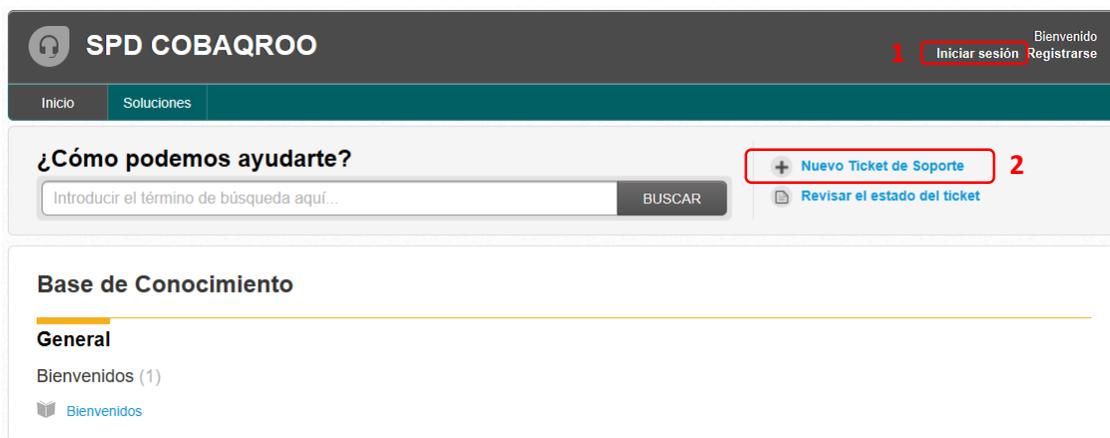


# Manual para el uso de la plataforma de Servicio de Tickets o Mesa de Ayuda (Freshdesk).

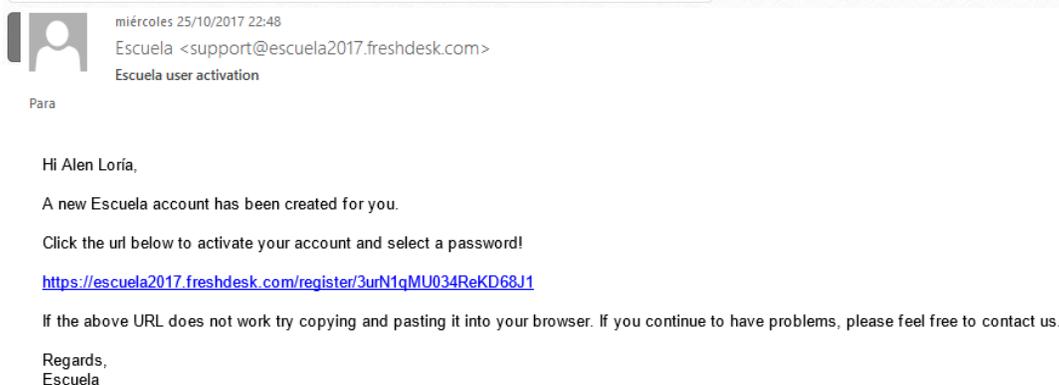
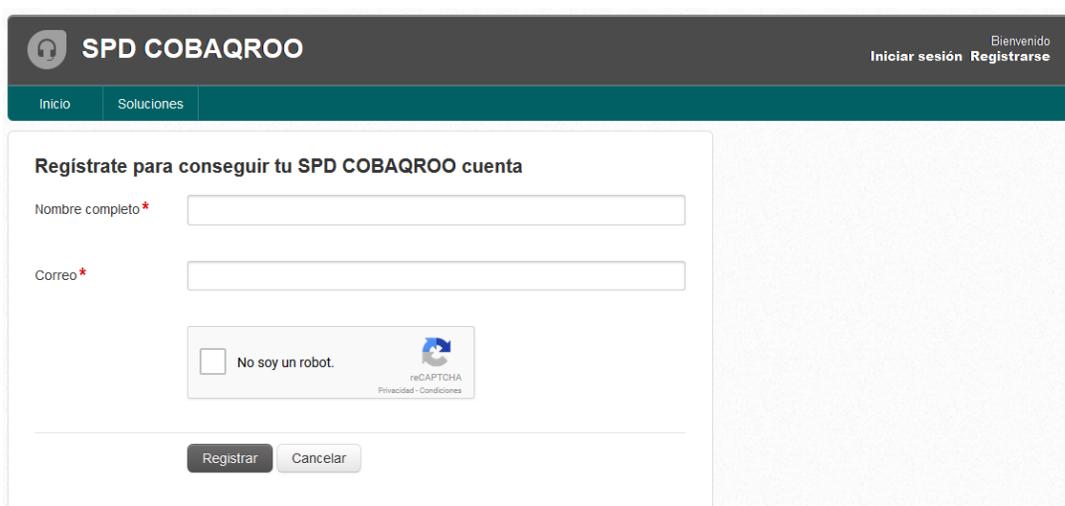
Al entrar a la página principal se nos mostrará la siguiente ventana:



En la cual podemos Iniciar sesión o bien solicitar un Nuevo Ticket de Soporte, si optamos por la primera opción, nos aparecerá una ventana como ésta:



Le daremos clic en Regístrate con nosotros y se nos mostrará la siguiente ventana, donde ingresará su Nombre completo y Correo, el correo servirá para que lleguen las notificaciones de los tickets y además se enviará un enlace dónde se terminará se realizar el registro, como lo muestran las siguientes imágenes.



Si optamos por la segunda opción de Nuevo Ticket de Soporte, se nos mostrará la siguiente pantalla dónde deberá ingresar su Correo Electrónico (Requester), Tema (Subject) y una pequeña Descripción del asunto que desee tratar

The screenshot shows the 'Enviar una consulta' (Send a query) form in the SPD COBAQRO system. The form includes fields for 'Requester' (with 'Correo' entered), 'Subject', and 'Description'. A rich text editor is provided for the description, and there is an option to '+ Adjuntar archivo' (Attach file). At the bottom, there are 'Enviar' and 'Cancelar' buttons. The top navigation bar includes 'Inicio' and 'Soluciones', and the user is logged in as 'Bienvenido' with options to 'Iniciar sesión' or 'Registrarse'.

Al momento de enviar el Ticket, recibiremos un correo con un enlace dónde se nos informará que fue recibido el tema del Ticket, así mismo podremos ver el estado del Ticket, tal y como se muestra en la siguiente imagen.



Para

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

Dear Alen Loría,

We would like to acknowledge that we have received your request and a ticket has been created. A support representative will be reviewing your request and will send you a personal response.(usually within 24 hours).

To view the status of the ticket or add comments, please visit <https://escuela2017.freshdesk.com/helpdesk/tickets/2>

Thank you for your patience.

Sincerely,  
Escuela Support Team

Una vez realizado el registro Usted podrá iniciar sesión para darle seguimiento a su Ticket, como se muestra a continuación.

The screenshot shows the user dashboard for 'SPD COBAQRO'. The user is logged in as 'Bienvenido User' and can 'Editar Perfil' or 'Cerrar sesión'. The main navigation includes 'Inicio', 'Soluciones', and 'Tickets'. A search bar is present with the text '¿Cómo podemos ayudarte?' and a 'BUSCAR' button. There are two main actions: '+ Nuevo Ticket de Soporte' and 'Revisar el estado del ticket'. Below this, there is a list of tickets under the heading 'Abierto o pendiente'. The list includes three tickets: 'Duda #4' (status: ESPERANDO SU RESPUESTA), 'Duda de SPD1 #3' (status: EMPEZANDO EL PROCESO), and 'Duda de SPD #2' (status: EMPEZANDO EL PROCESO). Each ticket entry shows the creation date and time, and the assigned agent.

Cabe mencionar que se encuentra disponible una aplicación cliente para Android y para iOS, los cuales se dejarán los enlaces en este documento, de esta manera recibirá notificaciones directas por parte de la aplicación así como una notificación al correo.

App Android

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.freshdesk.helpdesk&&referrer=utm\\_campaign%3DFreshdesk%252520website%26utm\\_medium%3Dad-analytics%26utm\\_content%3D1bc9f957-0c36-42de-87c9-68ef8aee0920%26utm\\_source%3Dflurry](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.freshdesk.helpdesk&&referrer=utm_campaign%3DFreshdesk%252520website%26utm_medium%3Dad-analytics%26utm_content%3D1bc9f957-0c36-42de-87c9-68ef8aee0920%26utm_source%3Dflurry)

iOS <https://itunes.apple.com/ca/app/freshdesk/id849713306?mt=8>