



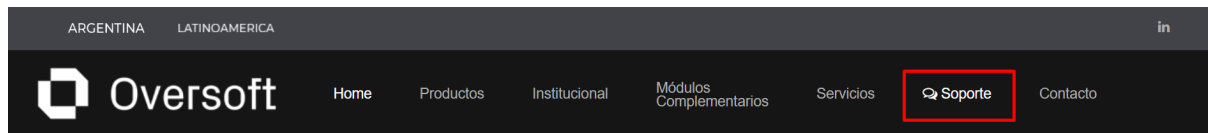
Centro de Asistencia Soporte Cars

1. Iniciar sesión	3
2. Menú de opciones	3
2.1. Perfil de Usuario	3
2.2. Inicio	4
2.3. Guías y Tutoriales	4
2.4. Tickets	5
2.4.1 Consultar Ticket	5
2.4.2. Alta Ticket	5
2.5. Respuesta del Agente	9
2.6. Cerrar Ticket	13
2.7. Nuevas Funcionalidades	16

1. Iniciar sesión

Zoho Desk es un software de mesa de ayuda basado en la web que le brindará la posibilidad de ingresar al portal de Centro de Asistencia, y llevar a cabo la gestión y registro de sus consultas funcionales relacionadas con la operatividad del sistema Cars Solutions.

Para poder utilizar el sistema de tickets, en primera instancia se ingresa a la página web de [Oversoft Latinoamerica](#) y pinchamos en **Soporte**:



Una vez dentro del portal de Centro de Asistencia, se debe iniciar sesión a su cuenta ya registrada.

Desde una PC o celular, al usuario se le permitirá iniciar sesión ingresando su dirección de correo electrónico y contraseña.

¿Ya es miembro?

Iniciar sesión

Recordar mis datos

Iniciar sesión



¿Ha olvidado su contraseña? [Restablecer](#)

Le enviaremos un enlace para restablecer la contraseña a su dirección de correo electrónico.



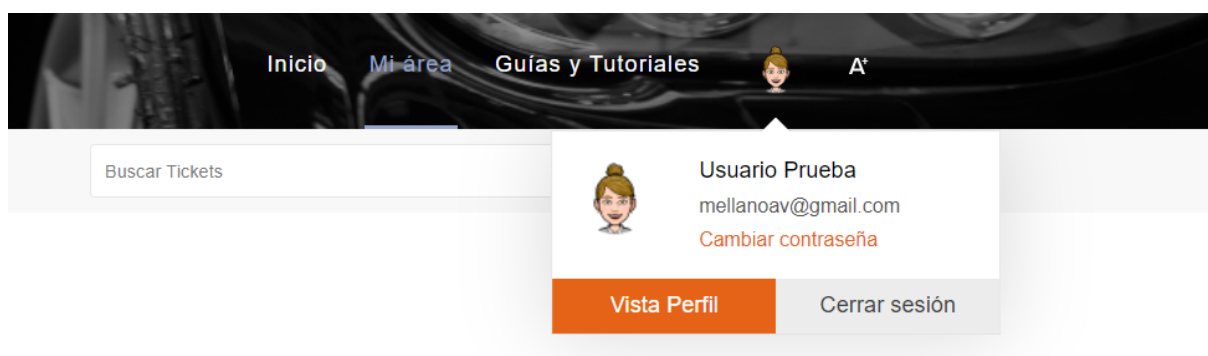
¿Es usted un agente? [Iniciar sesión aquí](#)

Ahora verá la interfaz del agente.

2. Menú de opciones

El usuario de Zoho Desk cuenta con acceso a tres solapas principales: **Inicio, Mi Área y Guías y tutoriales.**


2.1. Perfil de Usuario



Perfil



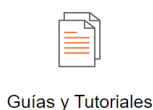
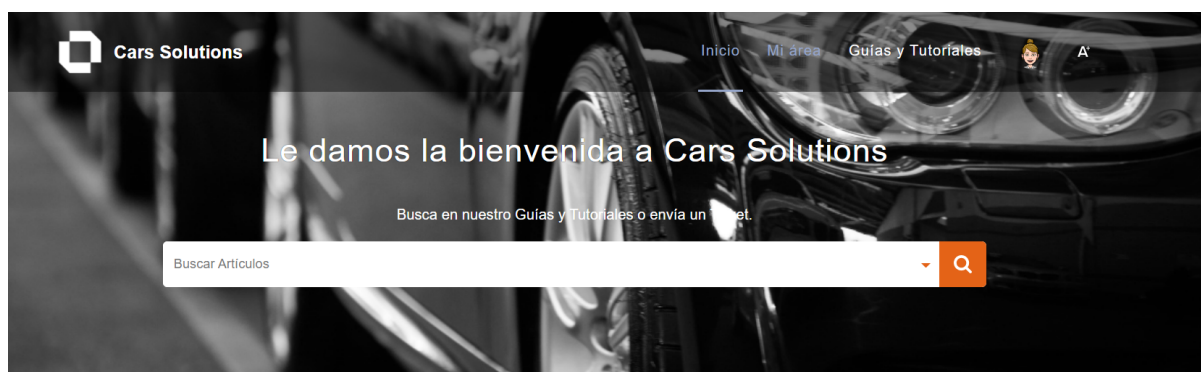
Miembro desde 2022

Usuario Prueba Panel de control Administrar perfil

Ingresando a Vista Perfil, desde la opción Administrar perfil, podremos modificar los datos básicos del usuario de Centro de asistencia, tales como el Nombre, Nombre de visualización, Correo electrónico, Número de móvil o Ubicación.

2.2. Inicio

Desde esta solapa, lo primero que puede realizar el usuario es la búsqueda de resultados ingresando algún dato de referencia, ya sea en la base de conocimientos o lo dispuesto en los tickets, o ambos.



Guías y Tutoriales

Busque en nuestra colección de artículos, guías de usuario y preguntas frecuentes.



Tickets

Vea sus tickets anteriores; conozca el estado y la solución a los mismos

Además, desde este punto del sistema, tendremos un acceso directo a las siguientes solapas:

2.3. Guías y Tutoriales

Haciendo click en esta opción, visualizamos la solapa **Guías y Tutoriales**, donde el usuario podrá explorar una colección de artículos, guías de usuario y preguntas frecuentes que se encuentren precargadas.

2.4. Tickets

Desde esta opción se puede consultar, responder o registrar tickets.

2.4.1 Consultar Ticket

Los Tickets se clasificarán por estado.

Abierto: Ticket en tratamiento por un agente.

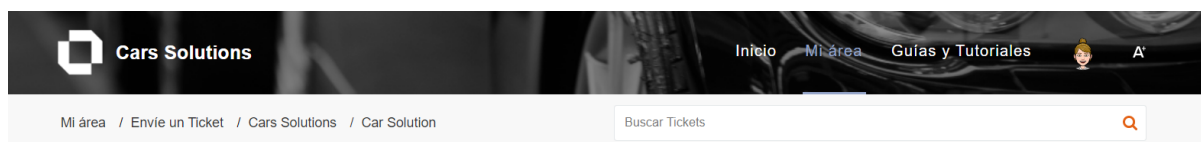
Cerrado: Ticket finalizados.

En espera: Ticket que se encuentran a la espera de una respuesta.

Estado : [Abierto](#) [Cerrado](#) [En espera](#)

2.4.2. Alta Ticket

Para registrar un nuevo ticket se debe seleccionar el botón Agregar Ticket y se registran los siguientes datos:



The screenshot shows the top navigation bar of the Cars Solutions portal. It includes the logo, the text 'Cars Solutions', and navigation links for 'Inicio', 'Mi área', 'Guías y Tutoriales', and a user profile icon. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Mi área / Envíe un Ticket / Cars Solutions / Car Solution'. To the right of the breadcrumb is a search bar labeled 'Buscar Tickets' with a magnifying glass icon.

Envíe un Ticket








Información sobre el Ticket


Nombre de Cuenta*

 × 

Asunto*

Descripción

B *I* U   12      Insert ▼ Plain text

→ **Nombre de Cuenta:** Seleccionar la cuenta empresa a la que se desea registrar el ticket, presionando sobre  Se puede elegir entre las cuentas que tenga asociadas el usuario del portal.

Nombre de Cuenta*

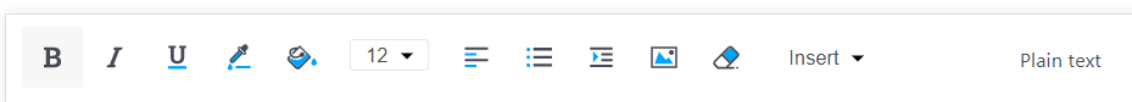
 × 

→ **Asunto:** breve descripción del contenido de la consulta.


Asunto*

- **Descripción:** en el campo descripción debe agregar tantos detalles como sea posible para explicar cuál es la consulta o inconveniente que se presenta es decir ¿Cuándo ocurre? ¿Cómo puede reproducirse? ¿Ocurre de forma general o de forma selectiva?. Además es de mucha utilidad si puede evidenciar con captura de pantalla, videos, adjuntos, documentos, etc.

Descripción



Plain text

- **Nombre de Producto:** Seleccionar el producto relacionado a la consulta, presionando sobre  y seleccionando la solapa “Todos los Productos” se despliegan todos los productos asociados a su cuenta.

Nombre de Producto*

Seleccionar Producto

Productos relacionados [Todos los productos](#)

CARS SUITE

Cars-Repuesto

Cars-Taller

Cars-Unidades



→ **Prioridad:** seleccionar la prioridad según la criticidad del caso

Información adicional


Prioridad*

Normal



→ **Adjuntar archivo:**

**Adjuntar un archivo** (Hasta 20 MB)

→ **Registrar caso:** Seleccionando el Botón Enviar () se registra el ticket, a este se le asigna un número de caso, se envía un correo como el de la siguiente imagen confirmando el alta.

Sr/a Usuario,

Su ticket ha sido creado con el **Nro. 268**, Asunto "**Anticipos**", para la empresa **Zoho**.

Estamos trabajando para la resolución del mismo. Para nuestra empresa es muy importante su opinión, por lo que le solicitamos calificar y comentar al cierre de este ticket.

[Ver ticket](#)

Importante: Recuerde que nuestro horario de atención es de 9:00 a 18:00 hs.

Saludos,
Equipo de Soporte




El ticket se podrá consultar dentro del estado Abierto como se detalla en la siguiente imagen.

Estado : [Abierto \(3\)](#) [Cerrado \(2\)](#) [En espera](#)

[Agregar Ticket](#)

Anticipos #372

 · Cars Solutions · Zoho · justo ahora

Nuevo

Instructivo Modulo Unidades #371

 · Cars Solutions · Zoho · Hace 1 minuto


Nuevo

Cuentas

[Todas las Cuentas](#)

Zoho


Zoho 2








Para agregar más datos sobre el ticket se debe seleccionar el ticket con doble clic sobre el mismo y presionar el botón  Responder .

→ **Responder**

16 May 2022 06:40 AM

Responder





B *I* U


12





Insert
Plain text


Estimado Agente,

Agrego información que olvidé mencionar. Adjunto el archivo.

Saludos.


Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)


717A990C-0E69-49CF-9597-49B91A59E98B.png


563 KB

Enviar
Guardar borrador
Cancelar


Sobre la respuesta se pueden adjuntar archivos, Enviar respuesta, guardar como borrador o Cancelar el mensaje.

2.5. Respuesta del Agente

Cuando el agente responde un ticket el mismo pasa a estado **En espera** como se visualiza en la siguiente imagen.

Estado : Abierto (2) Cerrado (3) En espera
Agregar Ticket

Anticipos #372

 · Cars Solutions · Zoho · Hace 5 minutos · 1 respuesta

Esperando
Datos

Cuentas

Todas las Cuentas

Zoho

Zoho 2

Anticipos

16 May 2022 06:41 AM

↩ Responder



Usuario Prueba

justo ahora

Estimado Usuario,

Lo primero que tiene que hacer es ingresar los 2 Cheques en el Menú de Cheques y Conformes y van a la opción Cheques Emitidos

Para ingresar un Cheque presionan el botón Agregar (blanco) y se abre la ventana para ingresar los datos del Cheque, por último presionan el botón Confirmar y así sucesivamente

En el Menú de Proveedores en la pantalla Pagos a Proveedores se selecciona el botón Anticipos

Se ingresan los datos correspondientes (en color amarillo) y presionan el botón Confirmar

Por último ingresan la o las Especies de Pago en el Anticipo.

Saludos.



sebalongo97

Hace 6 minutos

Buen día, Tengo un problema con un anticipo ¿Me pueden ayudar?. Saludos.

Cuando se recibe una respuesta del agente, se envía un mail al correo electrónico del usuario alertando la respuesta del agente para su revisión.

Re:[## 268 ##] Anticipos **oversoft** <support@oversoft55.zohodesk.com>
para mí, support ▾

16:13 (hace 2 minutos) ☆ ↶ ⋮

Estimado Usuario,

Lo primero que tiene que hacer es ingresar los 2 Cheques en el Menú de Cheques y Conformes y van a la opción Cheques Emitidos.

Luego, para ingresar un Cheque presionan el botón Agregar (blanco) y se abre la ventana para ingresar los datos del Cheque, por último presionan el botón Confirmar y así sucesivamente.

En el Menú de Proveedores en la pantalla Pagos a Proveedores se selecciona el botón Anticipos, y luego se ingresan los datos correspondientes (en color amarillo) y presionan el botón Confirmar.

Por último ingresan la o las Especies de Pago en el "A" (Adjunto imagen).

Aguardo por su OK para proceder a cerrar el caso.

Saludos,


Sebastián LONGO

Soporte Cars
Av. de las Américas 6000, piso 2 oficina 15
Canelones, Uruguay
Tel.: (+598) 2602 0562
soporteuy@oversoft.net - www.oversoft.net

La respuesta debe darse desde el portal seleccionando el ticket y presionando sobre el botón **Responder**.

Anticipos

16 May 2022 06:41 AM

 Responder**B** *I* U  12    Insert ▾ Plain text


Estimado Agente,

Muchas gracias. El caso quedó solucionado.

Saludos,

---- on Mon, 16 May 2022 06:48:02 -07:00 sebalongo97@gmail.com escribió ----

Estimado Usuario,

 Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)

Enviar

Guardar borrador

Cancelar

**Usuario Prueba**
Hace 1 minuto

Estimado Usuario,

Lo primero que tiene que hacer es ingresar los 2 Cheques en el Menú de Cheques y Conformes y van a la opción Cheques Emitidos

Para ingresar un Cheque presionan el botón Agregar (blanco) y se abre la ventana para ingresar los datos del Cheque, por último presionan el botón Confirmar y así sucesivamente

En el Menú de Proveedores en la pantalla Pagos a Proveedores se selecciona el botón Anticipos

Una vez finalizado, el caso es cerrado por el Agente, este pasa a estado **Cerrado** como se visualiza en la siguiente imagen y el usuario recibe un correo electrónico con la notificación y una encuesta NPS para detallar la satisfacción en la atención.


Estado : Abierto (1) Cerrado (4) En espera

Anticipos #372

Cerrado

🌐 · Cars Solutions · Hace 7 minutos · 2 respuestas

→ Correo al usuario:

El Ticket Nro. 268 ha sido Cerrado  Recibidos x



oversoft <support@oversoft55.zohodesk.com>
para mí ▾

Sr/a Usuario Usuario Prueba,

Le informamos que la consulta del Ticket Nro. 268, Asunto "Anticipos", de la empresa Zoho ha sido resuelta.

Por favor, ante cualquier duda relacionada con este caso puede consultar y reabrir el mismo desde el Centro de Asistencia:

[Ver ticket](#)

En el caso de tener una nueva consulta que no esté relacionada con esta incidencia le solicitamos que envíe un nuevo ticket.

Quedamos a su disposición.

Importante: Recuerde que nuestro horario de atención es de 9:00 a 18:00 hs.

Saludos,
Equipo de Soporte



¿Cómo clasificaría la atención de nuestro centro de soporte?

Buena Satisfecho Mala



Sebastián Longo would like to hear from you



Buena


¡Guau! ¡Acabas de alegrarnos el día!

Excelente Atención.


Submit

2.6. Cerrar Ticket

El usuario final tendrá la posibilidad de, en cualquier momento, proceder a cerrar el ticket con el que se encuentre trabajando. Para poder realizar esta acción, debe pulsar el botón **Cerrar Ticket**, que podrá visualizar desde el mismo ticket:

 **Sebastián Longo** · Hace 22 horas · Resolución

Se intervino la base.

 **sebalongo97**
Hace 19 horas


---- on Wed, 11 May 2022 10:17:38 -07:00 sebalongo97@gmail.com escribió ----
Estimado cliente,

Necesito mas información.


Saludos,

Sebastián LONGO
Soporte Cars
Av. de las Américas 6000, piso 2 oficina 15
Canelones, Uruguay
Tel.: (+598) 2602 0562
sopORTEUY@oversoft.net - www.oversoft.net

---- En la fecha Wed, 11 May 2022 11:13:45 -0300 sebalongo97@gmail.com escribió ----
Tengo un error en la unidad n° 42

 **Sebastián Longo**
Hace 22 horas

Estimado cliente, Necesito mas información. Saludos, Sebastián LONGO Soporte Cars Av. de las Américas 6000, piso 2 oficina 15 Canelones, Uruguay Tel.: (+598) 2602 0562 soporteuy@ov...

 **sebalongo97**
Hace 22 horas

Tengo un error en la unidad n° 42

ID de Ticket
#350

Estado
En Análisis

Canal
Red

Información sobre el Ticket

Nombre de Cuenta
UDIBAL S.A.

Departamento
Cars Solutions

Nombre de Producto
CARS SUITE

Información adicional

Prioridad
Alta

Fecha de apertura
05/11/2022

Fecha de cierre
-

N° Orden de compra
-

N° Cotización
160

Correo electrónico
sebalongo97@gmail.com

Cerrar Ticket

<
>

En este punto, el portal nos solicitará obligatoriamente ingresar el motivo del cierre. Se debe ingresar en el campo Comentario Cierre:

Mi área / Cars Solutions

c

< >

Información sobre el Ticket

Nombre de Producto*

CARS SUITE x Q

Información adicional

Prioridad*

Normal v

Comentario Cierre*

Se cerró el ticket ya que es una incidencia repetida.

Nº Orden de compra ⓘ

150

Guardar Cancelar

Cerrar Ticket

Ingresado el motivo, se procede a pulsar en Guardar, y el ticket automáticamente se cerrará, pudiendo visualizar entonces el ticket en estado Cerrado, la fecha de cierre y el comentario de cierre:

MI área / Cars Solutions

c

Estado
Cerrado

Canal
Red

Información sobre el Ticket

Nombre de Cuenta
SANTA ROSA AUTOMOTORES S.A.

Departamento
Cars Solutions

Nombre de Producto
CARS SUITE

Información adicional

Prioridad
Normal

Fecha de apertura
05/11/2022

Fecha de cierre
05/12/2022


Comentario Cierre
Se cerró el ticket ya que es una incidencia repetida.

Nº Orden de compra
150

2.7. Nuevas Funcionalidades

Es posible que un ticket requiera de una nueva funcionalidad con cargo. Una vez que esta nueva funcionalidad fue cotizada por Soporte Cars y aprobada por parte del usuario final, el mismo puede ingresar el Número de Orden de Compra asociado al ticket, para que dicha información quede disponible para el agente que tiene asignado el mismo.

Para poder digitar y asociar el Número de Orden de Compra al ticket, debemos hacer lo siguiente:

1. Click en Editar el Ticket  **Propiedades del ticket** Editar
2. Visualizar el campo **Nº Orden de compra**
3. Ingresar el número de orden de compra correspondiente.
4. Click en guardar
5. Ya se podrá visualizar el campo dentro de la Información Adicional del ticket.

Nº Orden de compra

150