

Manual del Usuario

Centro de Asistencia AGRO



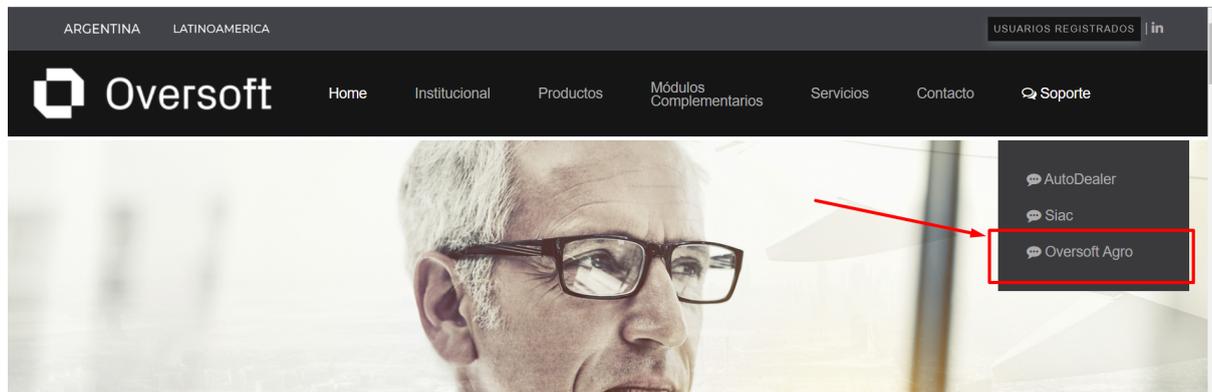
Centro de Asistencia AGRO	1
1.Iniciar sesión	3
2. Menú de opciones	4
2.1. Perfil de Usuario	4
2.2. Inicio	4
2.3. Guías y Tutoriales	5
2.4. Tickets	6
2.4.1. Consultar Ticket	6
2.4.2. Alta Ticket	8
2.5. Respuesta del Agente	13
2.6. Cierre del ticket	17
2.6. Reapertura del ticket	18



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.

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



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.



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

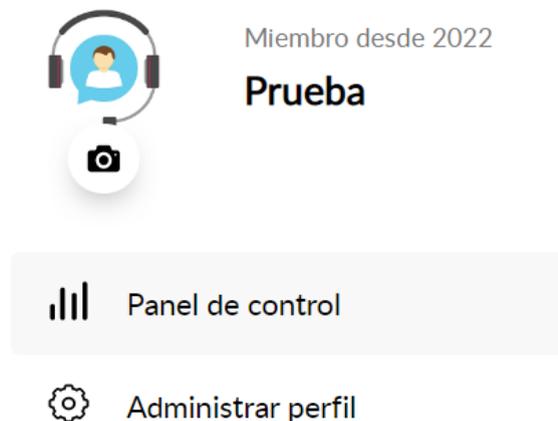
Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

2. Menú de opciones

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

2.1. Perfil de Usuario



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.



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

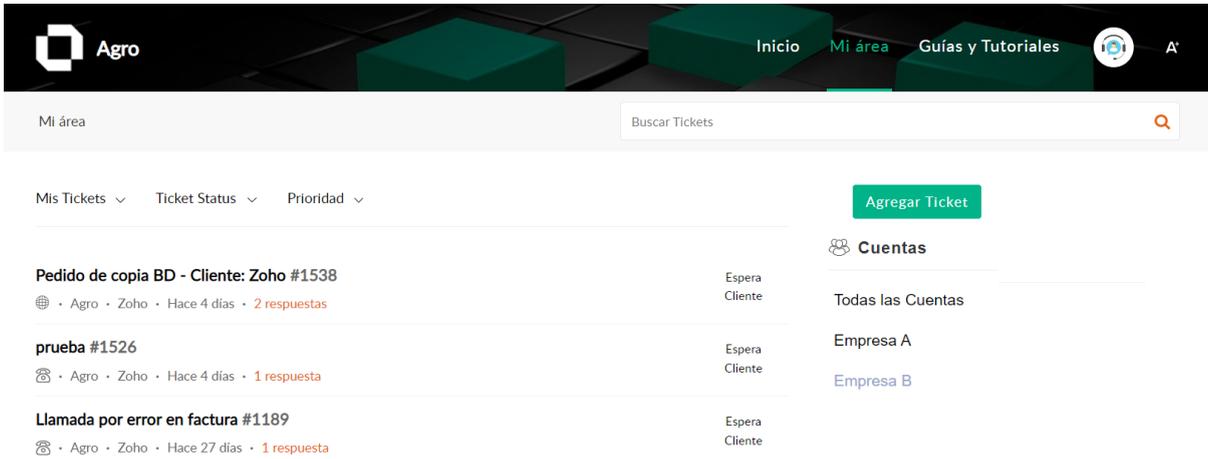
Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

2.4. Tickets

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

2.4.1. Consultar Ticket

Desde la sección “Mi área” es posible visualizar los tickets emitidos por el usuario, y por su equipo, para cada empresa.



The screenshot shows the 'Mi área' dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Mi área', and 'Guías y Tutoriales'. Below that, there's a search bar for 'Buscar Tickets'. The main content area has filters for 'Mis Tickets', 'Ticket Status', and 'Prioridad'. A table lists three tickets:

Ticket Title	Status
Pedido de copia BD - Cliente: Zoho #1538	Espera Cliente
prueba #1526	Espera Cliente
Llamada por error en factura #1189	Espera Cliente

On the right side, there's a 'Agregar Ticket' button and a 'Cuentas' section with options for 'Todas las Cuentas', 'Empresa A', and 'Empresa B'.

Es posible filtrar los tickets por las siguientes clasificaciones:

Mis Tickets ▾ Ticket Status ▾ Urgente ▾

- **Mis tickets:**

Mis tickets: El usuario puede visualizar los tickets generados solo por su usuario.

Team Tickets: El usuario puede visualizar todos los tickets generados por los usuarios de la empresa.

Tickets en los que estoy en copia: El usuario puede visualizar todos los tickets en los que se le haya incluido en copia.

- **Ticket Status:**

Abierto(s): Ticket en tratamiento por un agente de Mesa de Ayuda.

Cerrado(s): Ticket finalizados.

En espera: Ticket que se encuentran a la espera de una respuesta por parte del usuario que generó el ticket.

- **Prioridad:**

Todos: El usuario puede visualizar los tickets con todas las prioridades.

Urgente: El usuario puede visualizar solo los tickets con prioridad Urgente.



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

Alta: El usuario puede visualizar solo los tickets con prioridad Alta.

Normal: El usuario puede visualizar solo los tickets con prioridad Normal.

En el caso que el usuario genere tickets para más de una empresa, puede filtrar los mismos por cada una de ellas o Todas las Cuentas, desde la siguiente opción:

Cuentas

Todas las Cuentas

Empresa A

Empresa B



Powered by
Bianchi & Sorzana

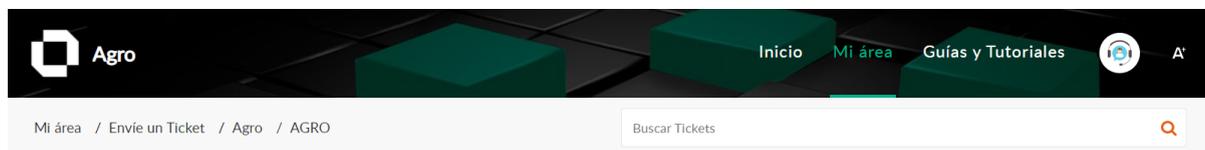
(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

2.4.2. Alta Ticket

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



Envíe un Ticket

Usuarios en Copia

Escriba el nombre o dirección de correo electrónico

Información Adicional Contacto

Nombre de Cuenta *

Zoho

x Q

Información sobre el Ticket

Asunto *

→ **Usuarios en copia:** Permite incluir la dirección de correo electrónico de usuarios que se desee que puedan realizar un seguimiento sobre el ticket. Los usuarios incluidos deben estar registrados en el Centro de Asistencia Agro y podrán visualizar dichos tickets desde la opción "Tickets en los que estoy en copia" (ver punto 2.4.1. del presente documento).

Los casos que impliquen un cambio en la base de datos, se les dará curso solo si el usuario que envía el ticket es el usuario Autorizante. Para los casos donde no sea el usuario autorizante, se lo podrá colocar en copia de modo tal que esté al tanto de dicha petición.

Si el usuario autorizante no está en copia, se le informará al usuario que genera el ticket que se incluya en copia CC sobre el ticket al Autorizante para que apruebe la modificación en la base de datos.

Aclaración: Aquellos tickets que sean enviados por una persona Autorizante, no requerirán dicha aprobación previa.

Para los casos donde no se cuente con el registro de Autorizantes, es necesario que actualicen los mismos, para luego pedir la confirmación de la intervención.

De no contar con Autorizante o el OK del autorizante no se dará curso a la modificación hasta tanto no se reciba la conformidad correspondiente.



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

- **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

B *I* U   12      Insert 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](#)

AGRO
GB Afip
GB Reportes
PRIM
PMM
DTF

< >

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

Información adicional

Prioridad*

Normal ▼

→ **Adjuntar archivo:**



→ **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.

Su ticket se ha generado con el Nro. 611 Recibidos x



Centro de asistencia <asistencia@oversoft55.zohodesk.com>
para mí ▾

06:34 (hace 0 minutos) ☆

Sr/a Usuario,

Su ticket ha sido creado con el **Nro 611**, Asunto "**Prueba ticket**", 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 8:00 a 17:00 hs de Lunes a Viernes.

Saludos,

Equipo de Soporte

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

Mis Tickets ▾ Ticket Status ▾ Prioridad ▾

[Agregar Ticket](#)

Prueba - Nueva funcionalidad con Cargo #1590

🌐 · Agro · Zoho · Hace 3 días

Desarrollo

Nueva funcionalidad con Cargo #1589

🌐 · Agro · Zoho · Hace 3 días

Pendiente
Aprobación
Presup.

Pedido de copia BD - Cliente: Zoho #1588

🌐 · Agro · Zoho · Hace 3 días · 1 respuesta

Nuevo

 Cuentas

[Todas las Cuentas](#)

Empresa A

Empresa B

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

→ **Responder**



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

Instructivo de módulo

22 Jun 2022 02:59 AM

[✎ Editar borrador](#)

Borrador @ 03:09 AM



Estimado Agente,

Adjunto la imagen de prueba.

Saludos!

 Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)

 image_2022_06_21T13_35_55_541Z.png
127 KB

Enviar

Guardar borrador

Cancelar

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



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

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.

Mis Tickets ▾ Ticket Status ▾ Prioridad ▾

- Abierto(s) 24
- Cerrado(s) 129
- En espera 3**

Prueba - Nu... Cargo #1590 Desarrollo

Nueva fun... Pendiente Aprobación Presup. 9

Pedido de copia BD - Cliente: Zoho #1588 Nuevo

1 respuesta

Instructivo de módulo

22 Jun 2022 02:59 AM

Responder

Sebastián Longo
justo ahora

Sr. Usuario, buen día.

¿Me podría brindar mas información sobre el pedido?

Saludos.

Agregar Ticket

Propiedades del ticket Editar

ID de Ticket
#612

Estado
Espera Cliente

Canal
Red

Información sobre el Ticket

Nombre de Cuenta
Zoho

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:[## 612 ##] Instructivo de módulo Recibidos x

Centro de asistencia <asistencia@oversoft55.zohodesk.com>
para mí, asistencia ▾

Sr. Usuario, buen día.

¿Me podría brindar mas información sobre el pedido?

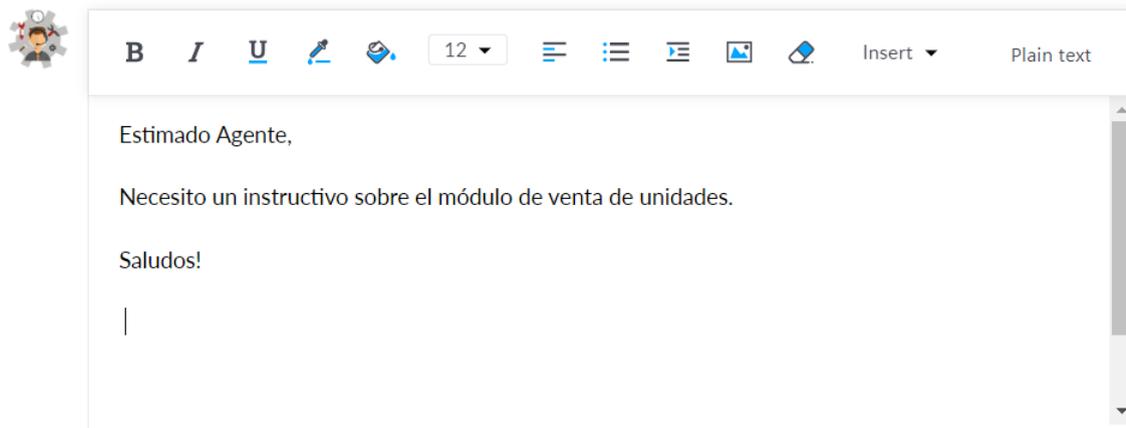
Saludos.

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

Instructivo de módulo

22 Jun 2022 02:59 AM

↩ Responder



The screenshot shows a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), link, unlink, font color (12), bulleted list, numbered list, indent, image, and video. The text area contains the following content:

Estimado Agente,

Necesito un instructivo sobre el módulo de venta de unidades.

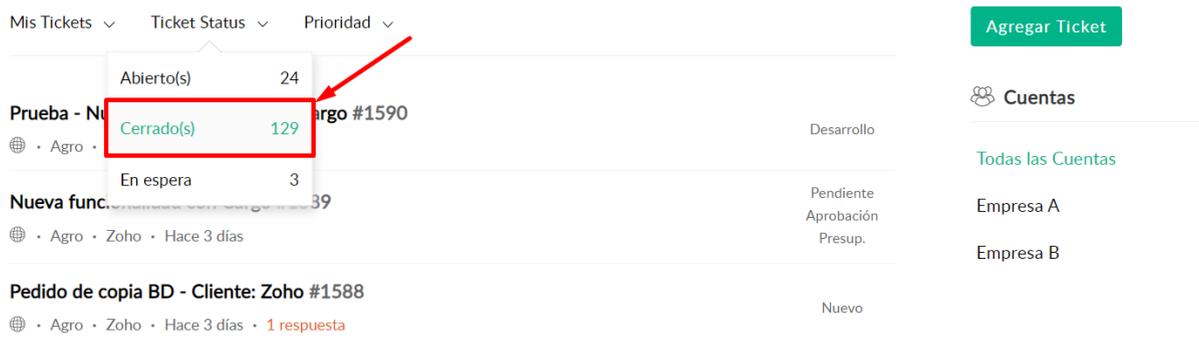
Saludos!

|

 Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)

Enviar Guardar borrador Cancelar

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.



The screenshot shows a dashboard with filters for 'Mis Tickets', 'Ticket Status', and 'Prioridad'. A dropdown menu for 'Ticket Status' is open, showing the following options:

- Abierto(s) 24
- Cerrado(s) 129** (highlighted with a red box and a red arrow)
- En espera 3

Below the dropdown, there are several ticket entries:

- Prueba - Ni...** (Agro) - Desarrollo - Ticket #1590
- Nueva func...** (Agro · Zoho · Hace 3 días) - Pendiente Aprobación Presup. - Ticket #39
- Pedido de copia BD - Cliente: Zoho #1588** (Agro · Zoho · Hace 3 días · 1 respuesta) - Nuevo

On the right side, there is a green button 'Agregar Ticket' and a section for 'Cuentas' with links for 'Todas las Cuentas', 'Empresa A', and 'Empresa B'.

→ Correo al usuario:

El Ticket Nro. 612 ha sido Cerrado Recibidos x



Centro de asistencia <asistencia@oversoft55.zohodesk.com>
para mí ▾

Sr/a Usuario Sebastian,

Le informamos que la consulta del Ticket Nro. **612**, Asunto "Instructivo de módulo", 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 8:00 a 17:00 hs de Lunes a Viernes.

Saludos,
Equipo de Soporte



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina



Sebastián Longo would like to hear from you



Buena

¡Guau! ¡Acabas de alegrarnos el día!

Excelente Atención.

Submit



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

2.6. Cierre del ticket

Una vez **cerrado** el ticket, recibirá un correo electrónico informando el cierre del mismo:

El Ticket Nro. 614 ha sido Cerrado - Desarrollo Recibidos x



Centro de asistencia <asistencia@oversoft55.zohodesk.com>
para mí ▾

Sr/a Usuario Sebastian,

Le informamos que la consulta del Ticket Nro. **614**, Asunto "Error en factura", 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 8:00 a 17:00 hs de Lunes a Viernes.

Saludos,
Equipo de Soporte



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

2.6. Reapertura del ticket

Una vez cerrado el ticket es posible reabrir el mismo, presionando sobre el botón **Responder**.

Consulta sobre reporte de Ventas

19 Jul 2022 04:46 AM

 [Responder](#)

Agregar Ticket

 [Propiedades del ticket](#) [Editar](#)

ID de Ticket

#1188

Estado

Cerrado

Canal

Red

Información Adicional Contacto

Solo se podrán reabrir los tickets con una fecha de cierre menor a los 31 días. En el caso de querer reabrir un ticket con una antigüedad mayor a dicho periodo, el ticket permanecerá cerrado, pero se generará automáticamente un nuevo ticket relacionado a la tarea original.

En tal caso, el usuario recibirá la siguiente notificación:

Sr/a Usuario,

Le informamos que han transcurrido 30 días desde el cierre de esta consulta, para brindarle una mejor atención y retomar el análisis completo del caso, se generó un nuevo ticket relacionado al ticket inicial Nro 1363

Estamos trabajando para la resolución del mismo.

Importante: Recuerde que nuestro horario de atención es de 8:00 a 17:00 hs.

Saludos,

Equipo de Soporte



Powered by
Bianchi & Sorzana

(+54) 11 4780 1415
info@oversoft.net
www.oversoft.net

Córdoba
Agapito Albert 181 - (5900)
P. Ind. Villa María – Ruta Nac. 9 Km 551,5
Villa María - Córdoba - Argentina

Buenos Aires
Amenábar 1945 - (C1428CQC)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina