



Sistema de tickets - Soporte

Julio de 2013

- Neware Technology

Ventajas

- Creación rápida y sencilla de incidencias
- Acceso online al estado de peticiones abiertas
- Acceso online al histórico de peticiones cerradas
- Reducción de llamadas y correos electrónicos



Métodos de solicitud de Soporte

1. Mediante el panel online

<https://neware.zendesk.com>

2. Pestaña lateral Soporte en nuestra web

www.neware.es

3. Enviando un correo electrónico

[soporte@neware.es](mailto:support@neware.es)

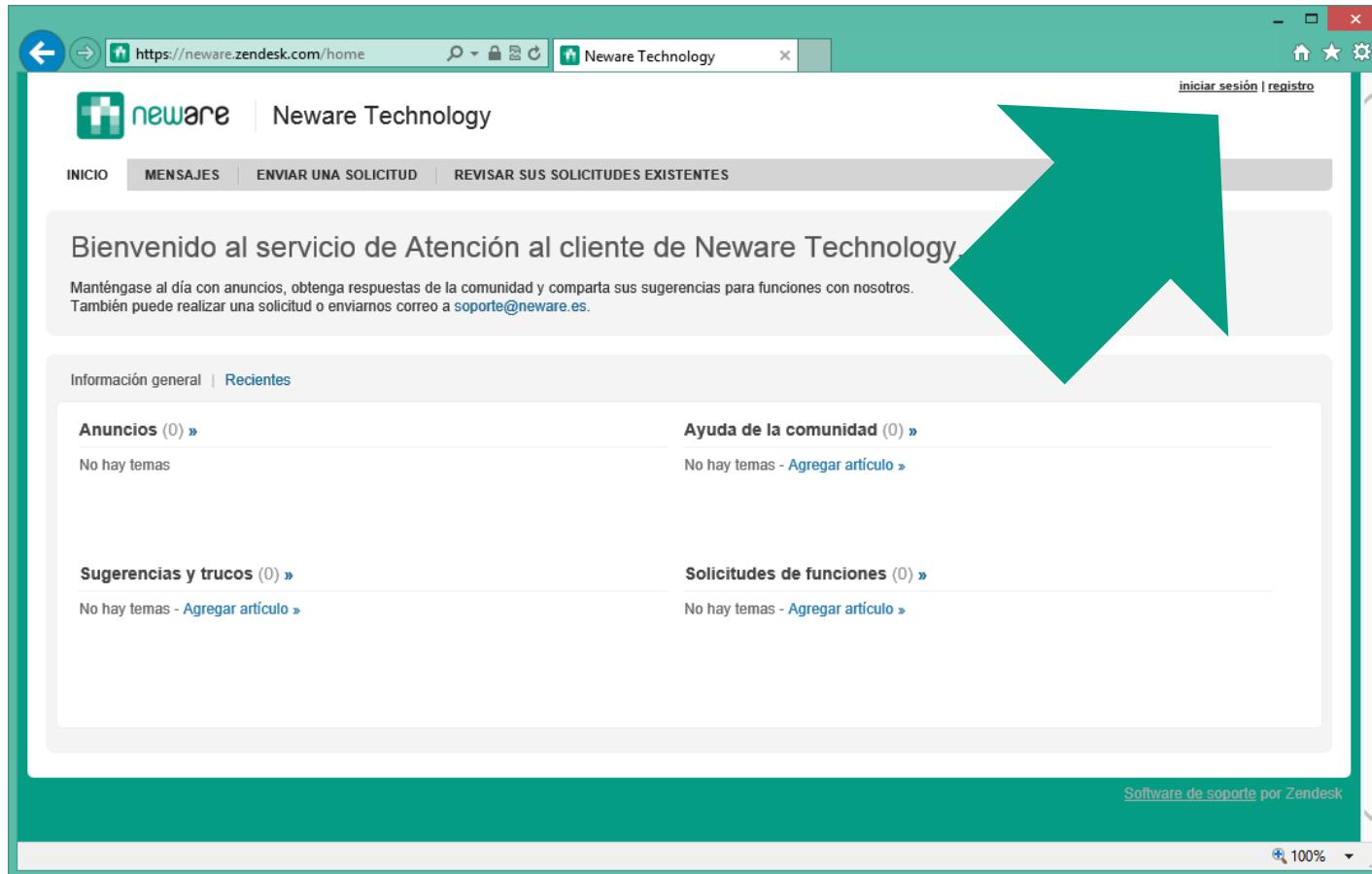
4. Aplicación de SmartPhone

<https://neware.zendesk.com>

The screenshot shows the Zendesk homepage for Neware Technology. At the top, there's a navigation bar with links for 'INICIO', 'MENSAJES', 'ENVIAR UNA SOLICITUD', and 'REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES'. Below this, a main message reads: 'Bienvenido al servicio de Atención al cliente de Neware Technology. Manténgase al día con anuncios, obtenga respuestas de la comunidad y comparta sus sugerencias para funciones con nosotros. También puede realizar una solicitud o enviarnos correo a soporte@neware.es.'. The page is divided into several sections: 'Anuncios (0) »' (No hay temas), 'Ayuda de la comunidad (0) »' (No hay temas - Agregar artículo), 'Sugerencias y trucos (0) »' (No hay temas - Agregar artículo), and 'Solicitudes de funciones (0) »' (No hay temas - Agregar artículo). A footer at the bottom right says 'Software de soporte por Zendesk'.

Acceso al panel

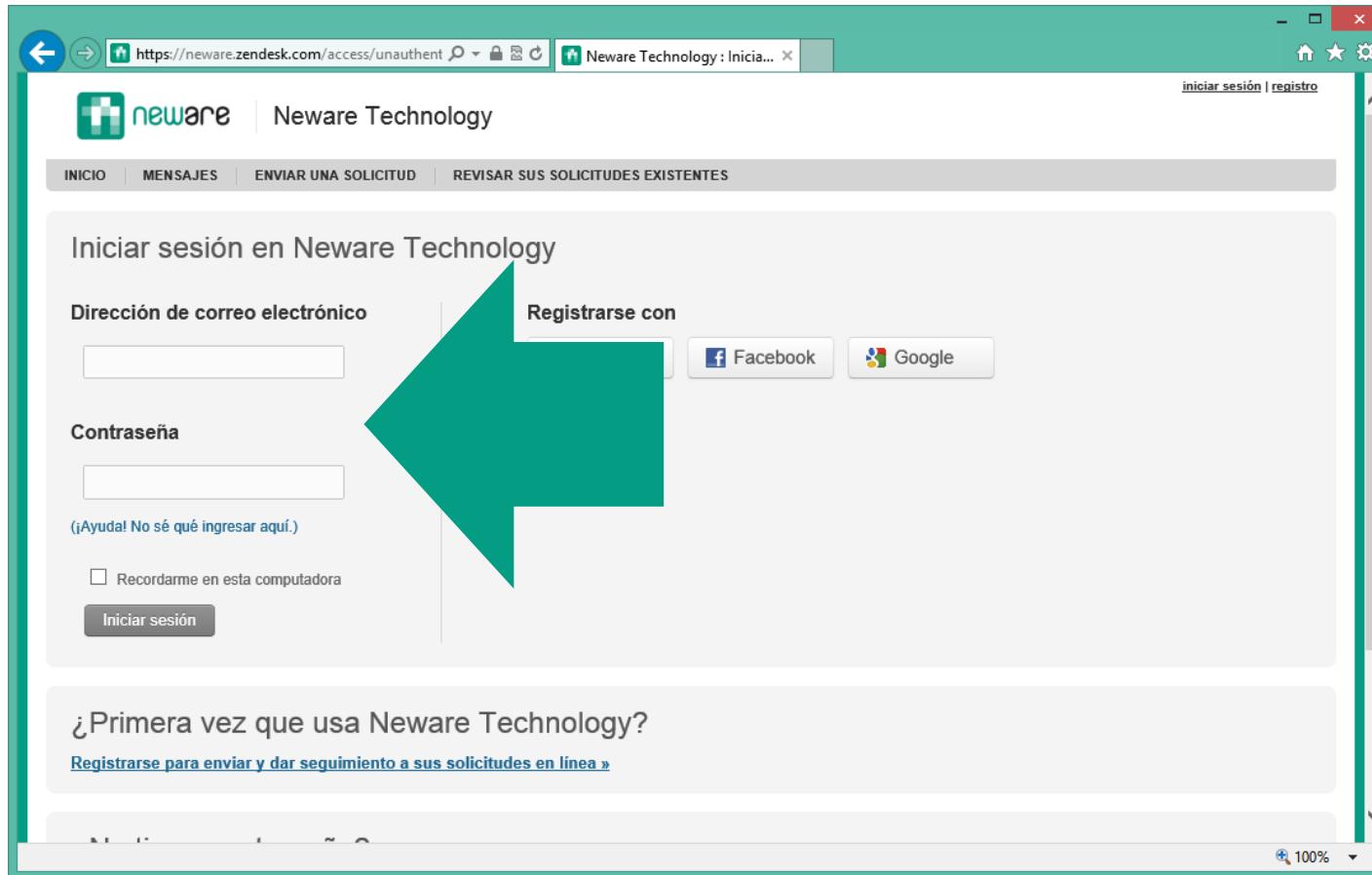
<https://neware.zendesk.com>



The screenshot shows the Zendesk homepage for Neware Technology. At the top, there's a navigation bar with links for 'INICIO', 'MENSAJES', 'ENVIAR UNA SOLICITUD', and 'REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES'. Below this, a welcome message reads: 'Bienvenido al servicio de Atención al cliente de Neware Technology. Manténgase al día con anuncios, obtenga respuestas de la comunidad y comparta sus sugerencias para funciones con nosotros. También puede realizar una solicitud o enviarnos correo a soprote@neware.es'. The main content area is divided into four sections: 'Anuncios (0) »' (No hay temas), 'Ayuda de la comunidad (0) »' (No hay temas - Agregar artículo), 'Sugerencias y trucos (0) »' (No hay temas - Agregar artículo), and 'Solicitudes de funciones (0) »' (No hay temas - Agregar artículo). A large teal arrow is overlaid on the page, pointing from the top right towards the 'iniciar sesión | registro' link in the top right corner.

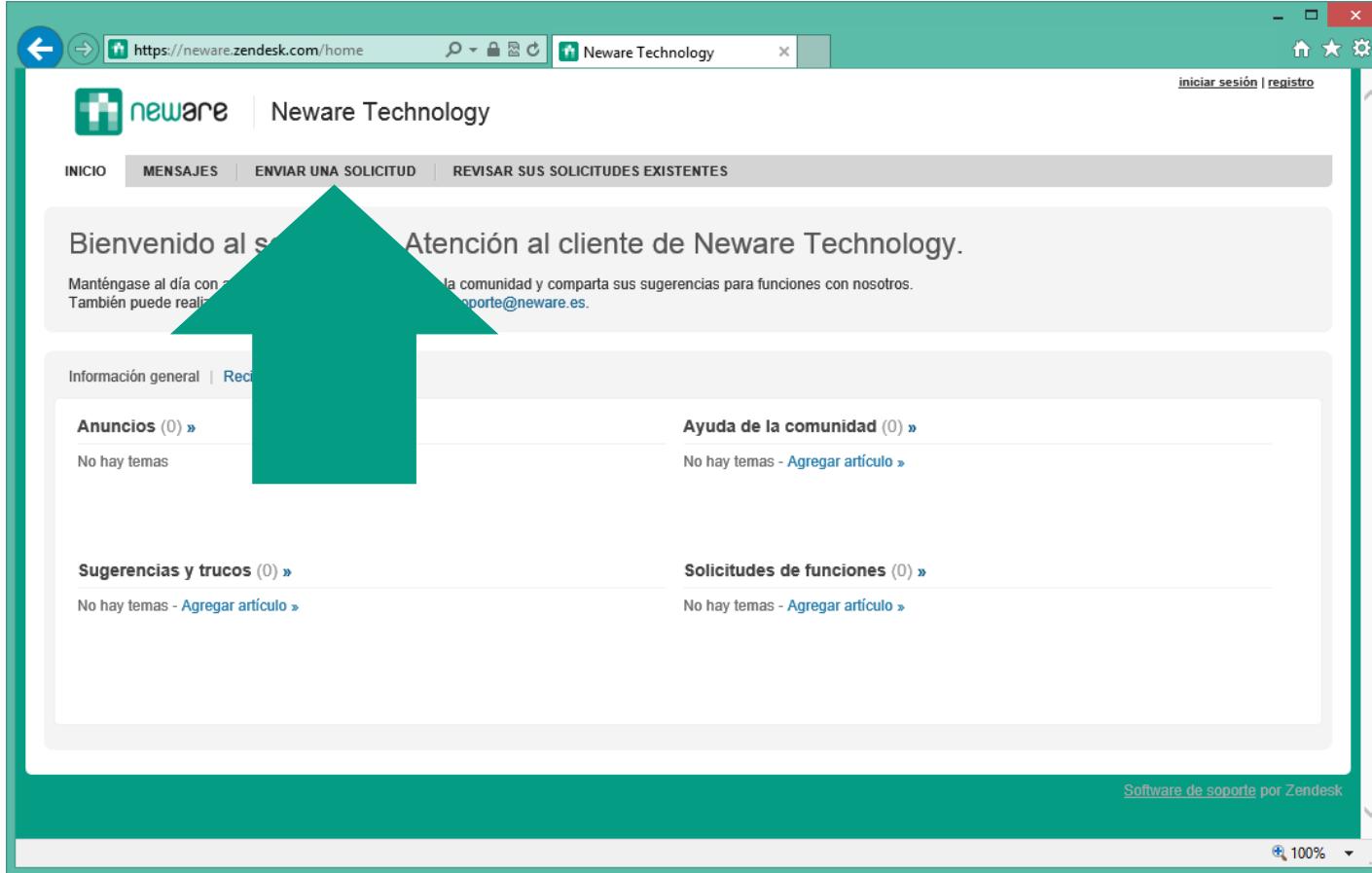
Iniciar sesión

<https://neware.zendesk.com>



Iniciar sesión

Acceso al panel



Enviar una nueva
solicitud

Enviar una nueva solicitud

The screenshot shows a web browser window for Neware Technology's Zendesk support system. The URL in the address bar is https://neware.zendesk.com/anonymous_requ. The page title is "Neware Technology : Envia...". The main content area is titled "Enviar una solicitud" and contains the following fields:

- Su dirección de correo electrónico ***: An input field for entering an email address.
- Asunto ***: An input field for entering the subject of the inquiry.
- Descripción ***: A large text area for describing the issue, with a note below stating: "Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad."
- Adjunto(s)**: A link to attach files, with the sub-link "Adjuntar archivo »".

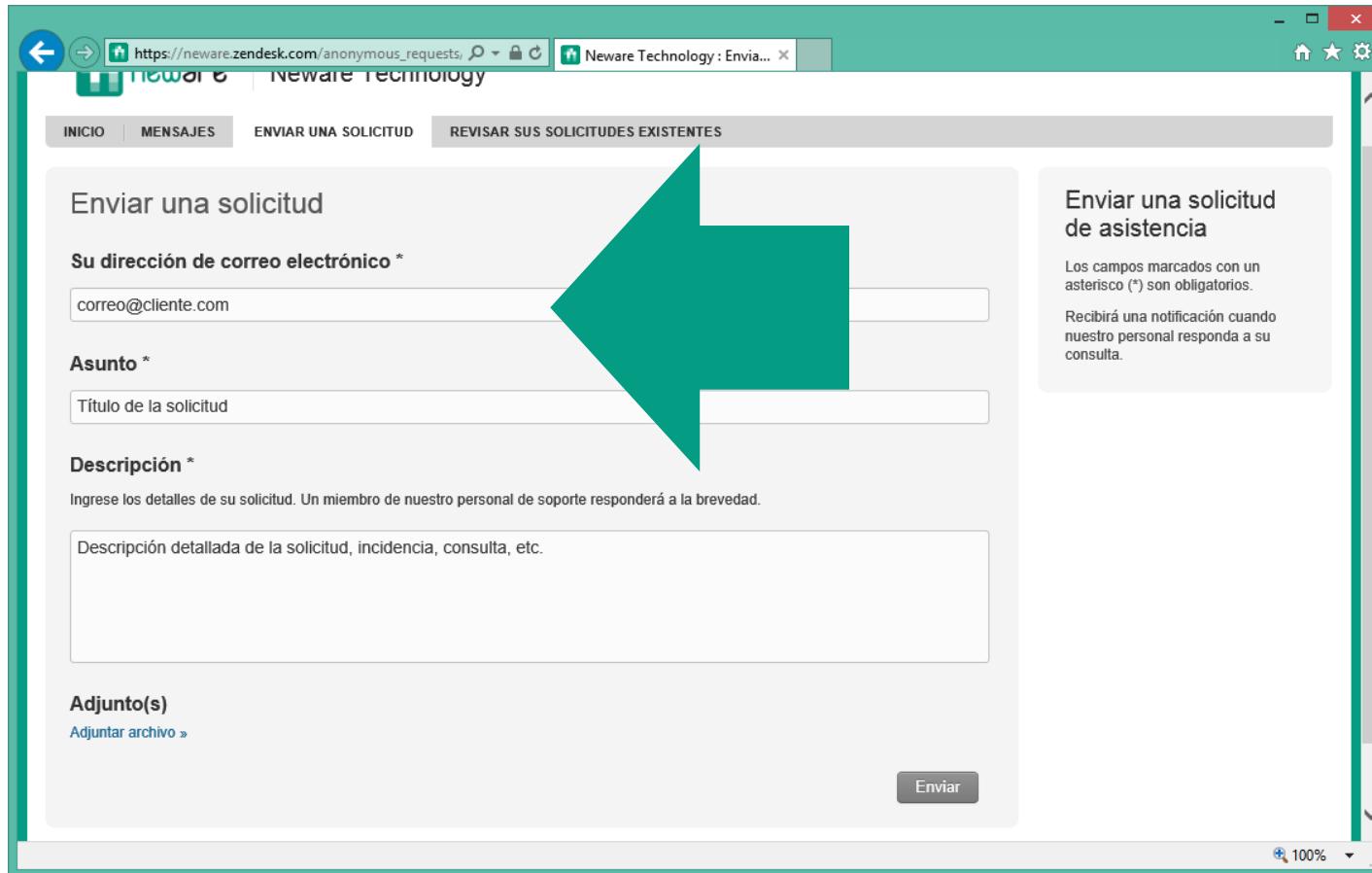
On the right side of the form, there is a sidebar with the heading "Enviar una solicitud de asistencia" and the following information:

- A note: "Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios."
- A note: "Recibirá una notificación cuando nuestro personal responda a su consulta."

At the bottom of the form is a "Enviar" (Send) button and a zoom control showing "100%".

Rellenar datos

Enviar una nueva solicitud



https://neware.zendesk.com/anonymous_requests/1 Neware Technology : Envia...

INICIO MENSAGES ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES

Enviar una solicitud

Su dirección de correo electrónico *
correo@cliente.com

Asunto *
Título de la solicitud

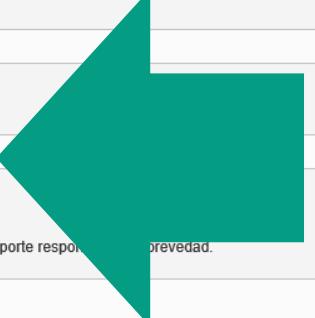
Descripción *
Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.
Descripción detallada de la solicitud, incidencia, consulta, etc.

Adjunto(s)
[Adjuntar archivo »](#)

Enviar

Rellenar datos:
Su dirección de
correo electrónico

Enviar una nueva solicitud



https://neware.zendesk.com/anonymous_requests/ Neware Technology : Envia...

INICIO MENSAGES ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES

Enviar una solicitud

Su dirección de correo electrónico *

Asunto *

Descripción *

Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá en breve.

Adjunto(s)

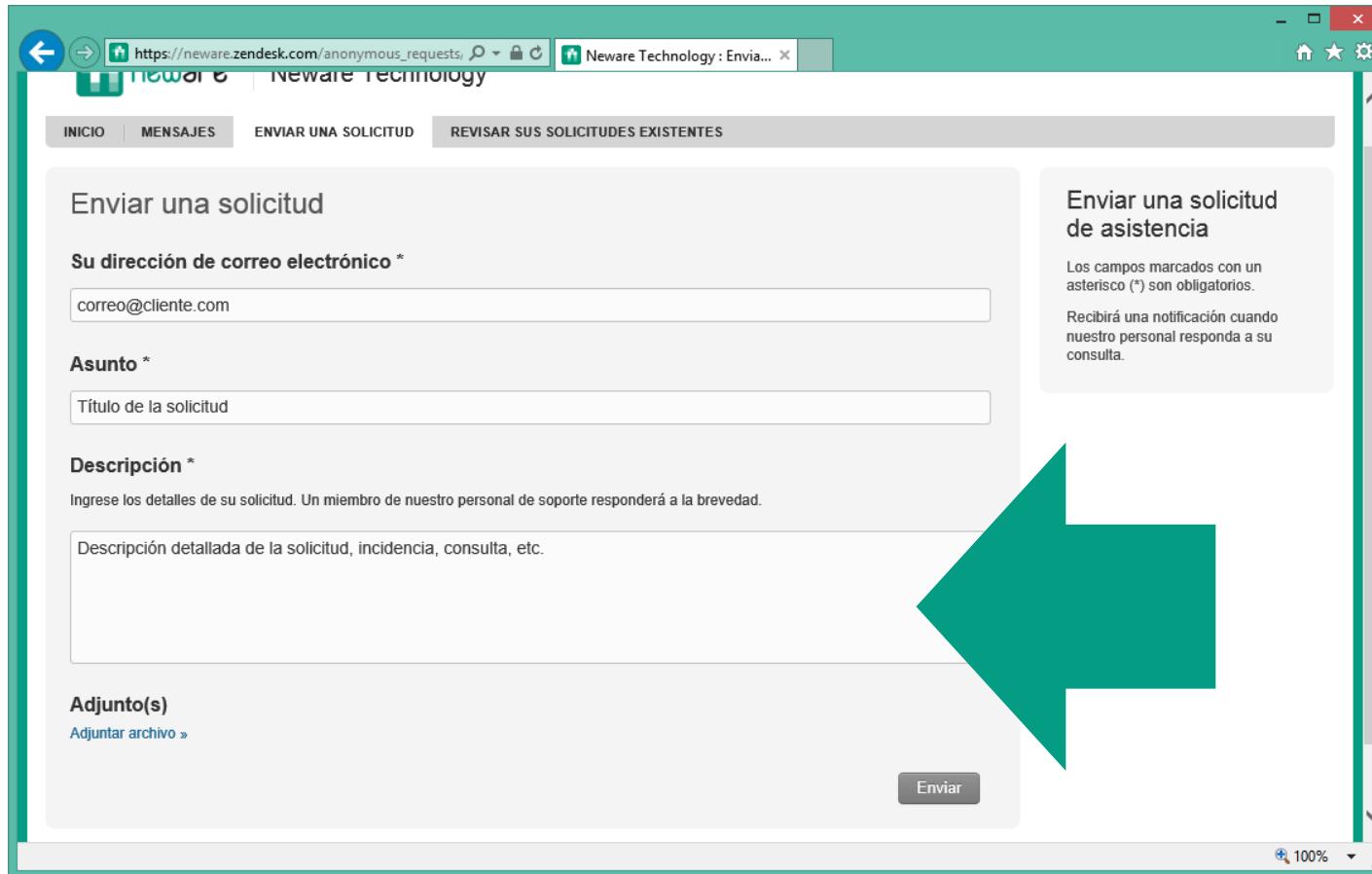
[Adjuntar archivo »](#)

Enviar

100%

Rellenar datos:
Asunto – Título de
la solicitud

Enviar una nueva solicitud



https://neware.zendesk.com/anonymous_requests/ Neware Technology : Envia...

INICIO MENSAGES ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES

Enviar una solicitud

Su dirección de correo electrónico *
correo@cliente.com

Asunto *
Título de la solicitud

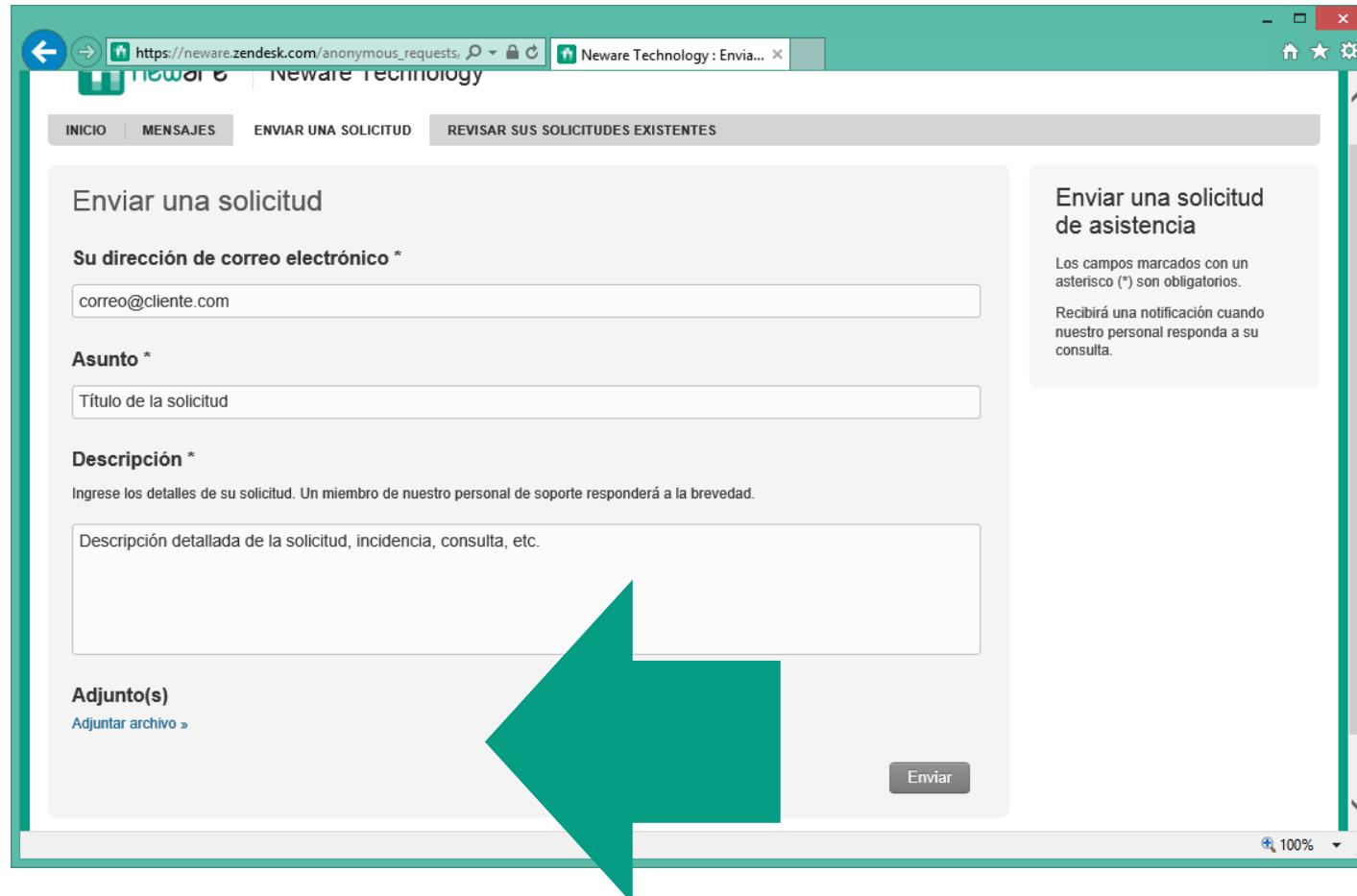
Descripción *
Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.
Descripción detallada de la solicitud, incidencia, consulta, etc.

Adjunto(s)
[Adjuntar archivo »](#)

Enviar

Rellenar datos:
Descripción de la
solicitud

Enviar una nueva solicitud



Rellenar datos:
Adjuntar archivo
si fuera necesario

<https://neware.zendesk.com>



Bienvenido al servicio de Atención al Cliente de Neware Technology.

Manténgase al día con anuncios, obtenga respuestas de la comunidad y envíe solicitudes para funciones con nosotros. También puede realizar una solicitud o enviarnos correo a soporte@neware.com

INICIO | **MENSAJES** | **ENVIAR UNA SOLICITUD** | **REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES**

Información general | Recientes

Anuncios (0) »
No hay temas

Ayuda de la comunidad (0) »
No hay temas - Agregar artículo »

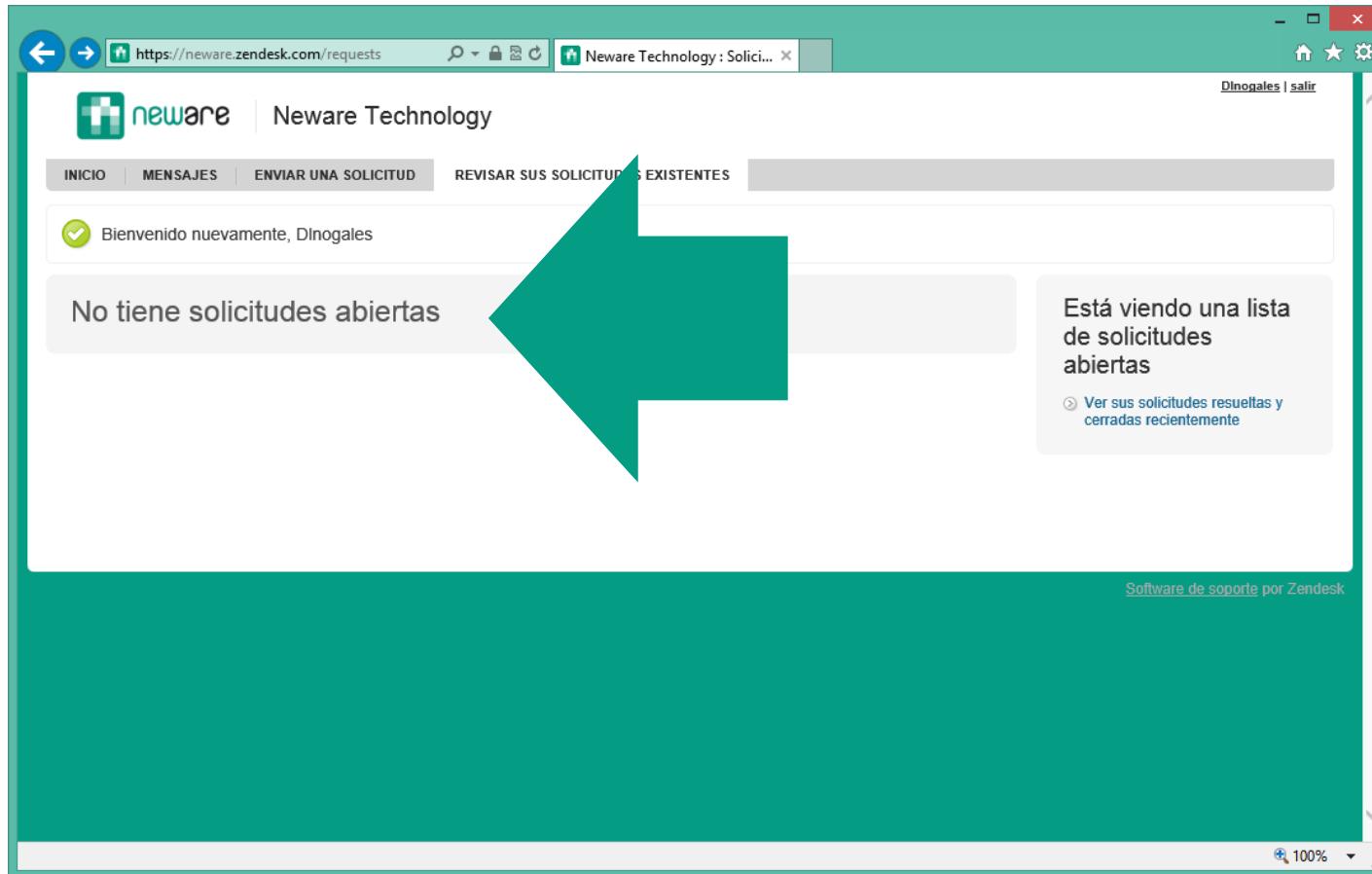
Sugerencias y trucos (0) »
No hay temas - Agregar artículo »

Solicitudes de funciones (0) »
No hay temas - Agregar artículo »

Software de soporte por Zendesk

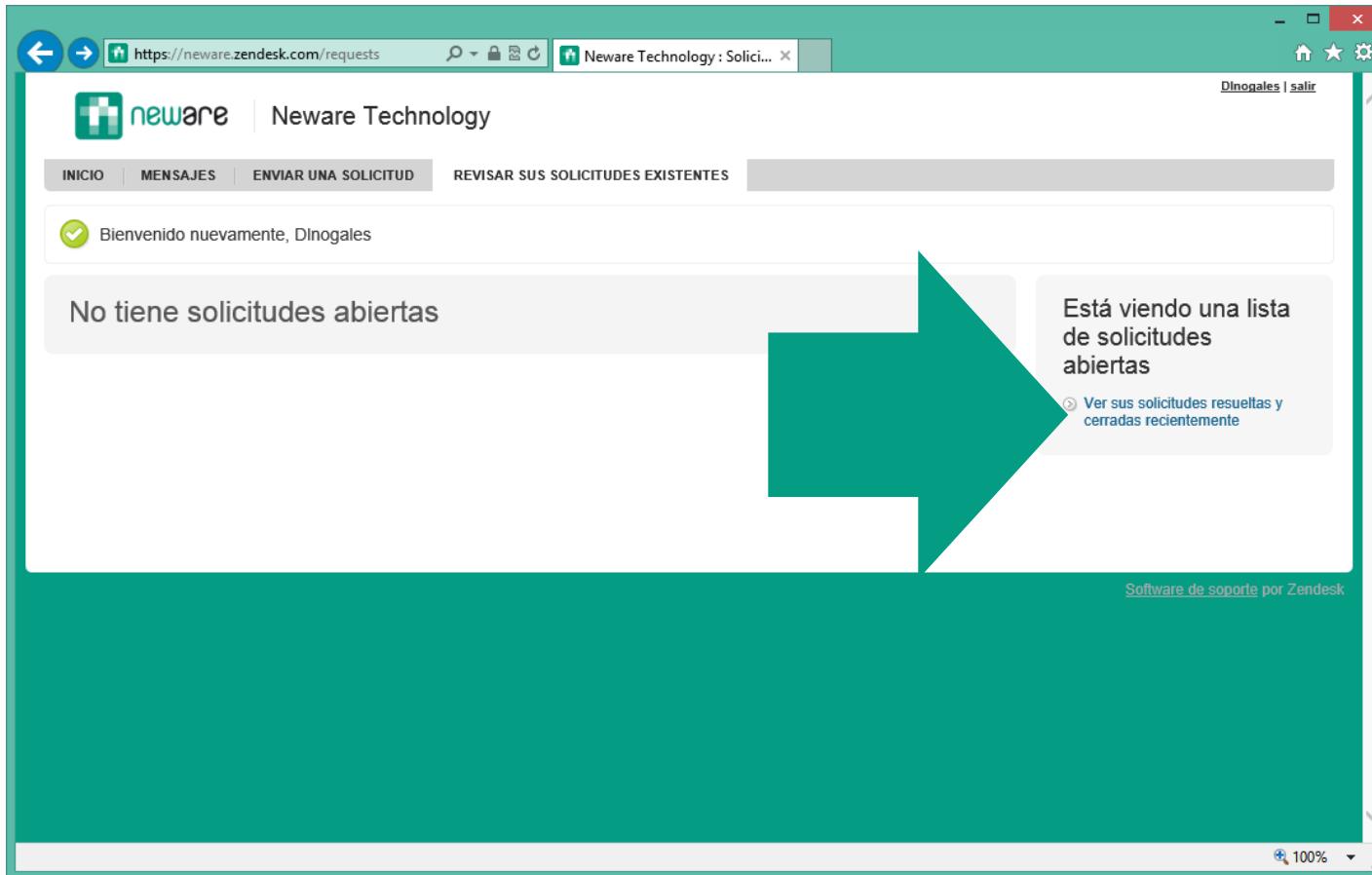
Revisar solicitudes existentes

Revisar solicitudes existentes



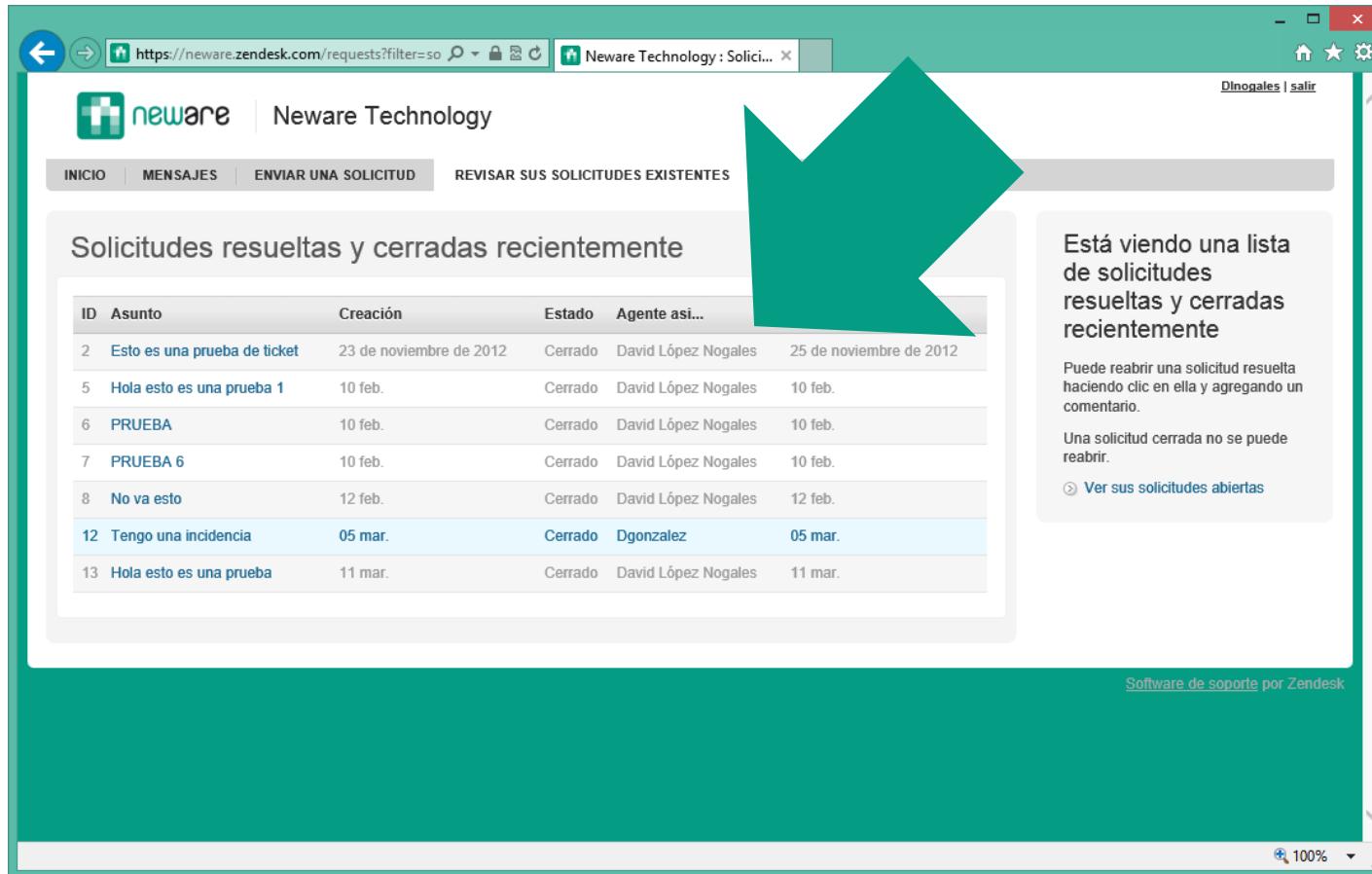
Solicitudes
abiertas

Revisar solicitudes existentes



Solicitudes
resueltas y
cerradas
recientemente

Revisar solicitudes existentes



The screenshot shows a web browser window for Neware Technology's Zendesk support system. The URL is https://neware.zendesk.com/requests?filter=so. The page title is "Neware Technology : Solici...". The main content area displays a table of "Solicitudes resueltas y cerradas recientemente" (Recently closed resolved requests). The table has columns for ID, Asunto (Subject), Creación (Creation date), Estado (Status), and Agente asist. (Agent assisting). The table lists several tickets, including:

ID	Asunto	Creación	Estado	Agente asist.
2	Esto es una prueba de ticket	23 de noviembre de 2012	Cerrado	David López Nogales
5	Hola esto es una prueba 1	10 feb.	Cerrado	David López Nogales
6	PRUEBA	10 feb.	Cerrado	David López Nogales
7	PRUEBA 6	10 feb.	Cerrado	David López Nogales
8	No va esto	12 feb.	Cerrado	David López Nogales
12	Tengo una incidencia	05 mar.	Cerrado	Dgonzalez
13	Hola esto es una prueba	11 mar.	Cerrado	David López Nogales

A large green arrow points from the right side of the table towards a sidebar message. The sidebar contains the following text:

Está viendo una lista de solicitudes resueltas y cerradas recientemente

Puede reabrir una solicitud resuelta haciendo clic en ella y agregando un comentario.

Una solicitud cerrada no se puede reabrir.

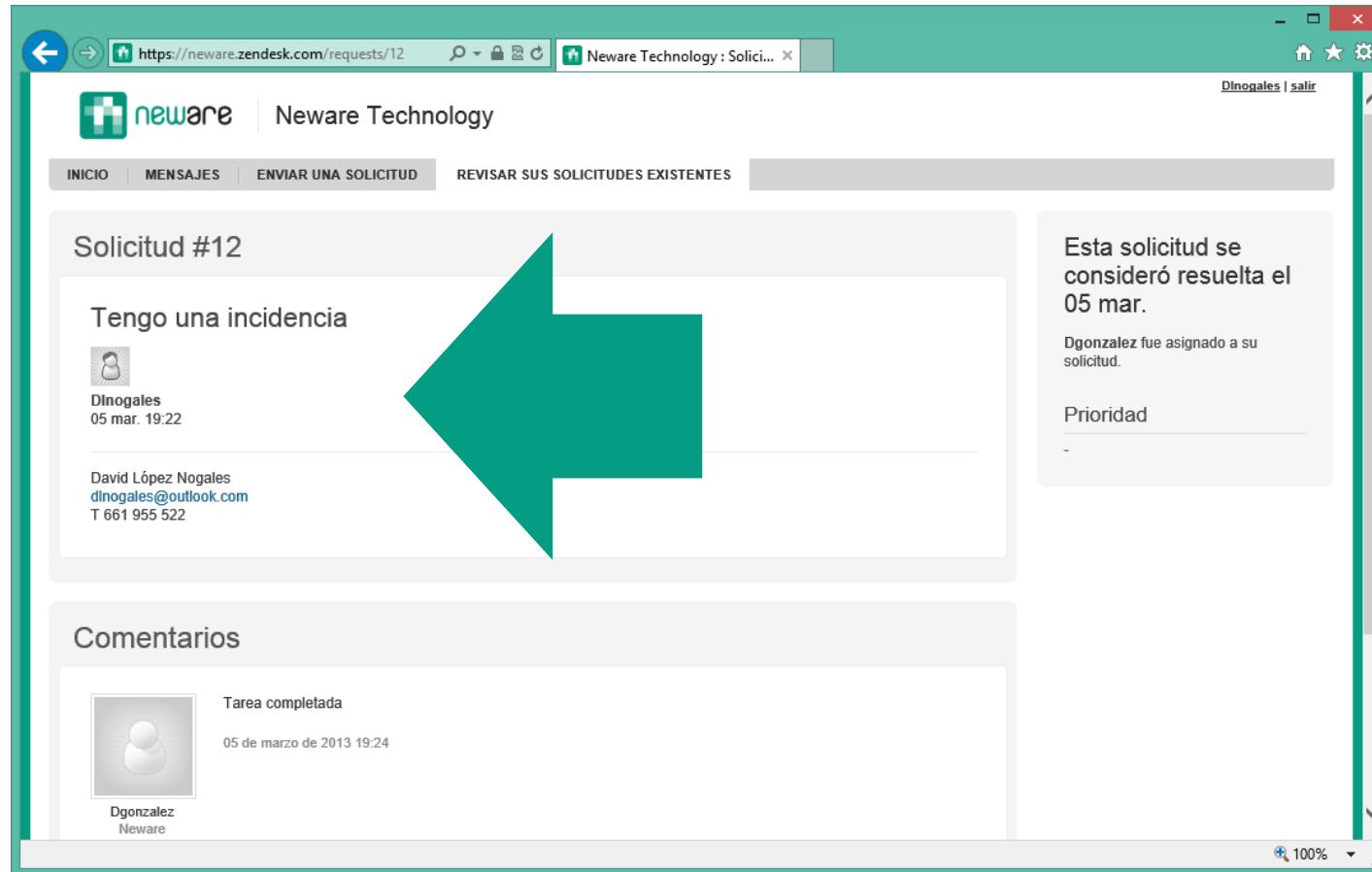
[Ver sus solicitudes abiertas](#)

Software de soporte por Zendesk

100%

Listado solicitudes resueltas y cerradas recientemente

Revisar solicitudes existentes



The screenshot shows a web browser window for Neware Technology's Zendesk account. The URL is https://neware.zendesk.com/requests/12. The page title is "Neware Technology : Solici...". The top navigation bar includes links for INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. A large green arrow points from the right side of the slide towards the "REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES" link.

Solicitud #12

Tengo una incidencia

Dinogales
05 mar. 19:22

David López Nogales
dinogales@outlook.com
T 661 955 522

Comentarios

Tarea completada
05 de marzo de 2013 19:24

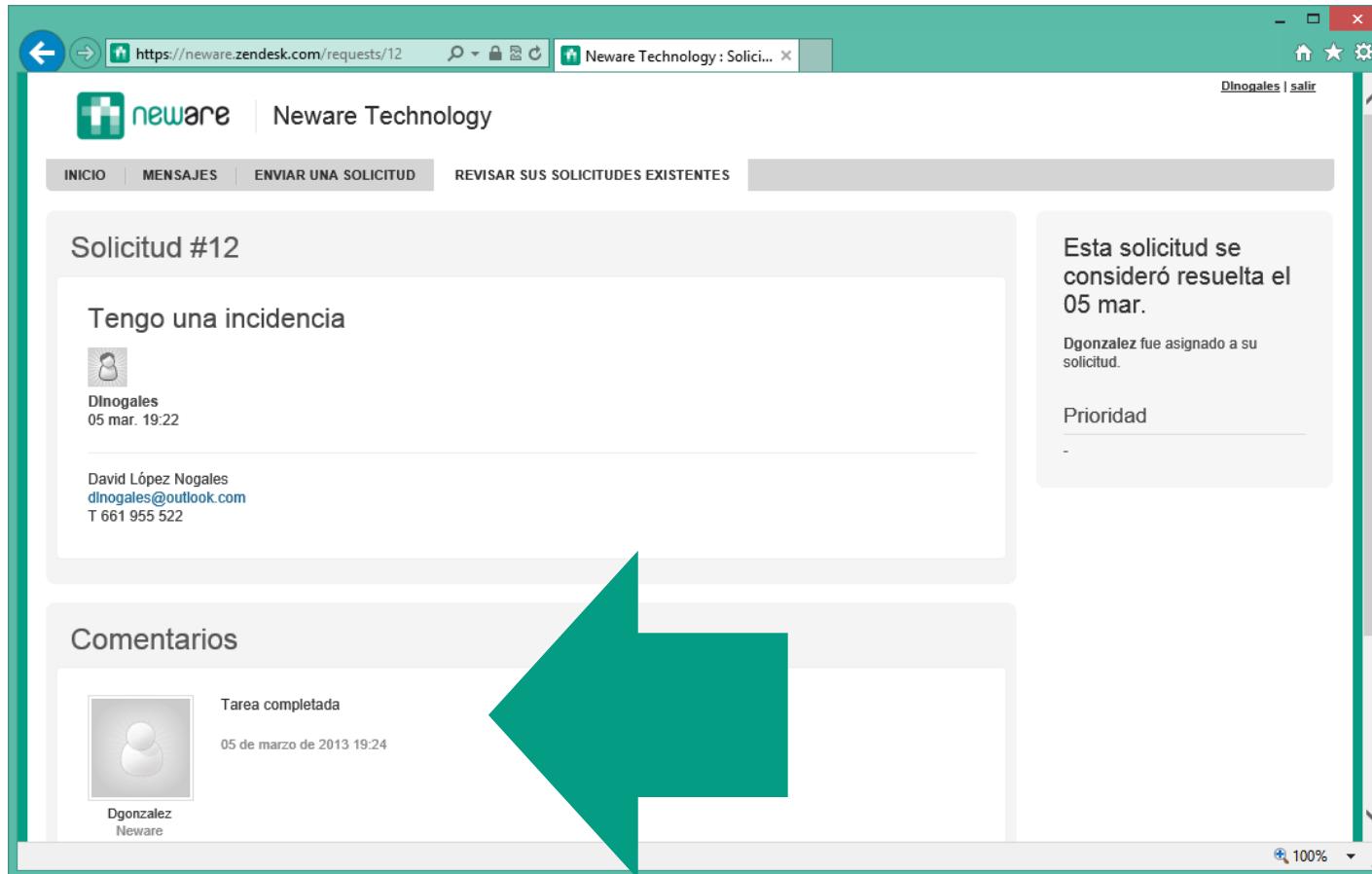
Dgonzalez
Neware

Esta solicitud se consideró resuelta el 05 mar.
Dgonzalez fue asignado a su solicitud.

Prioridad

Detalle solicitud

Revisar solicitudes existentes



The screenshot shows a Zendesk support ticket interface for 'Neware Technology'. The ticket number is #12, subject is 'Tengo una incidencia' (I have an incident). The ticket was created by 'Dinogales' on '05 mar. 19:22'. The message body contains contact information: 'David López Nogales', 'dinogales@outlook.com', and 'T 661 955 522'. Below the message is a 'Comentarios' (Comments) section. A single comment is listed: 'Tarea completada' (Task completed) by 'Dgonzalez' on '05 de marzo de 2013 19:24'. A large green arrow points to this comment section.

Detalle solicitud:
Comentarios

Revisar solicitudes existentes

The screenshot shows a web browser window for the Zendesk support system of Neware Technology. The URL is https://neware.zendesk.com/requests/12. The page title is "Neware Technology : Solici...". The navigation bar includes links for INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area displays a ticket titled "Solicitud #12" with the subject "Tengo una incidencia". A message from "Dinogales" dated "05 mar. 19:22" is shown. Below it, contact information for "David López Nogales" is provided: "dlnogales@outlook.com" and "T 661 955 522". A large green arrow points from the ticket details towards the right side of the screen. On the right, a summary states: "Esta solicitud se consideró resuelta el 05 mar." and "Dgonzalez fue asignado a su solicitud." A section for "Prioridad" (Priority) is present but empty. At the bottom, a comment from "Dgonzalez" dated "05 de marzo de 2013 19:24" is listed under "Comentarios", stating "Tarea completada". The status bar at the bottom right shows "100%".

Detalle solicitud:
Fecha resolución



soporte@neware.es

Julio de 2013

www.neware.es