



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

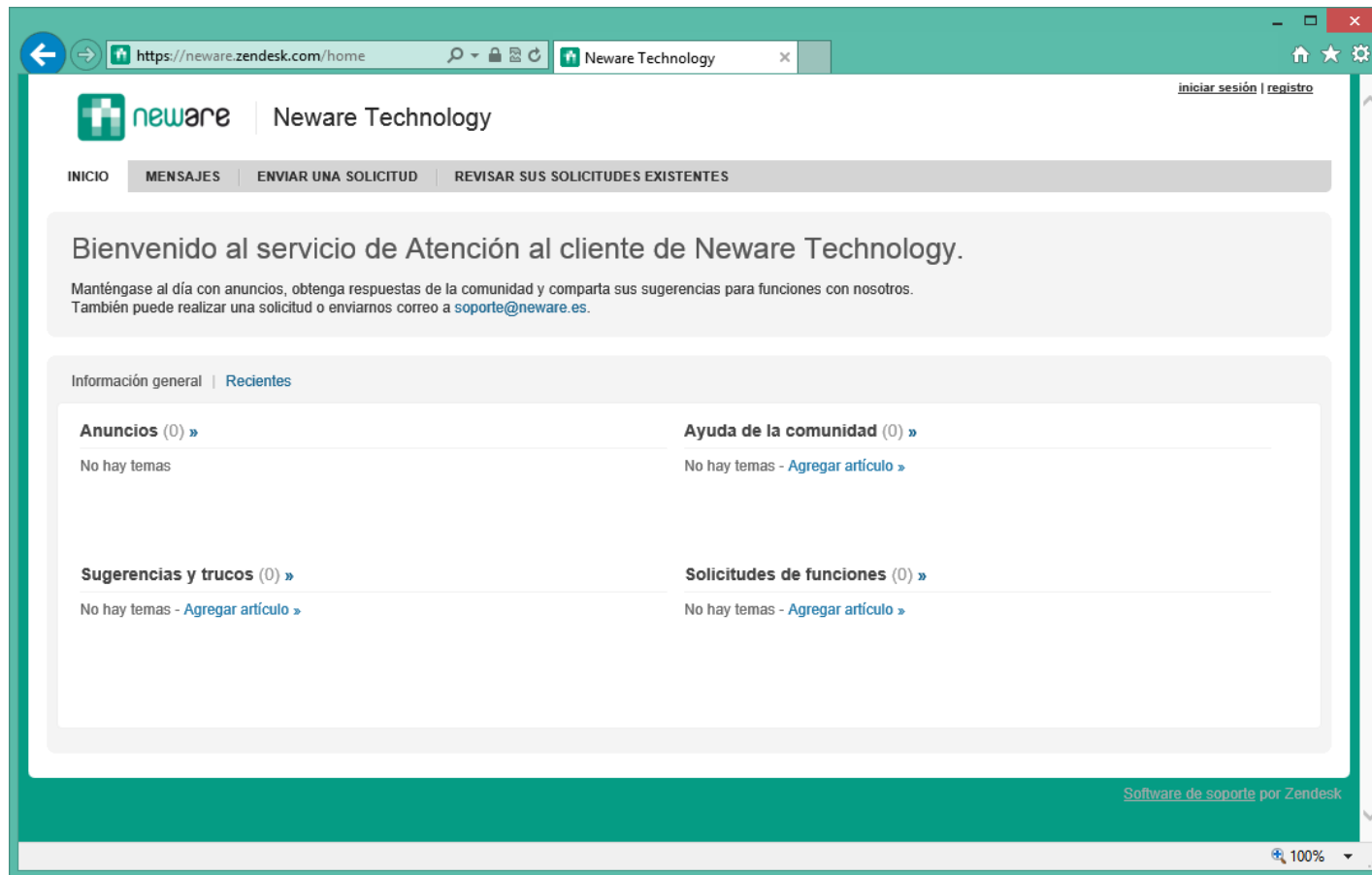
www.neware.es

3. Enviando un correo electrónico

soporte@neware.es

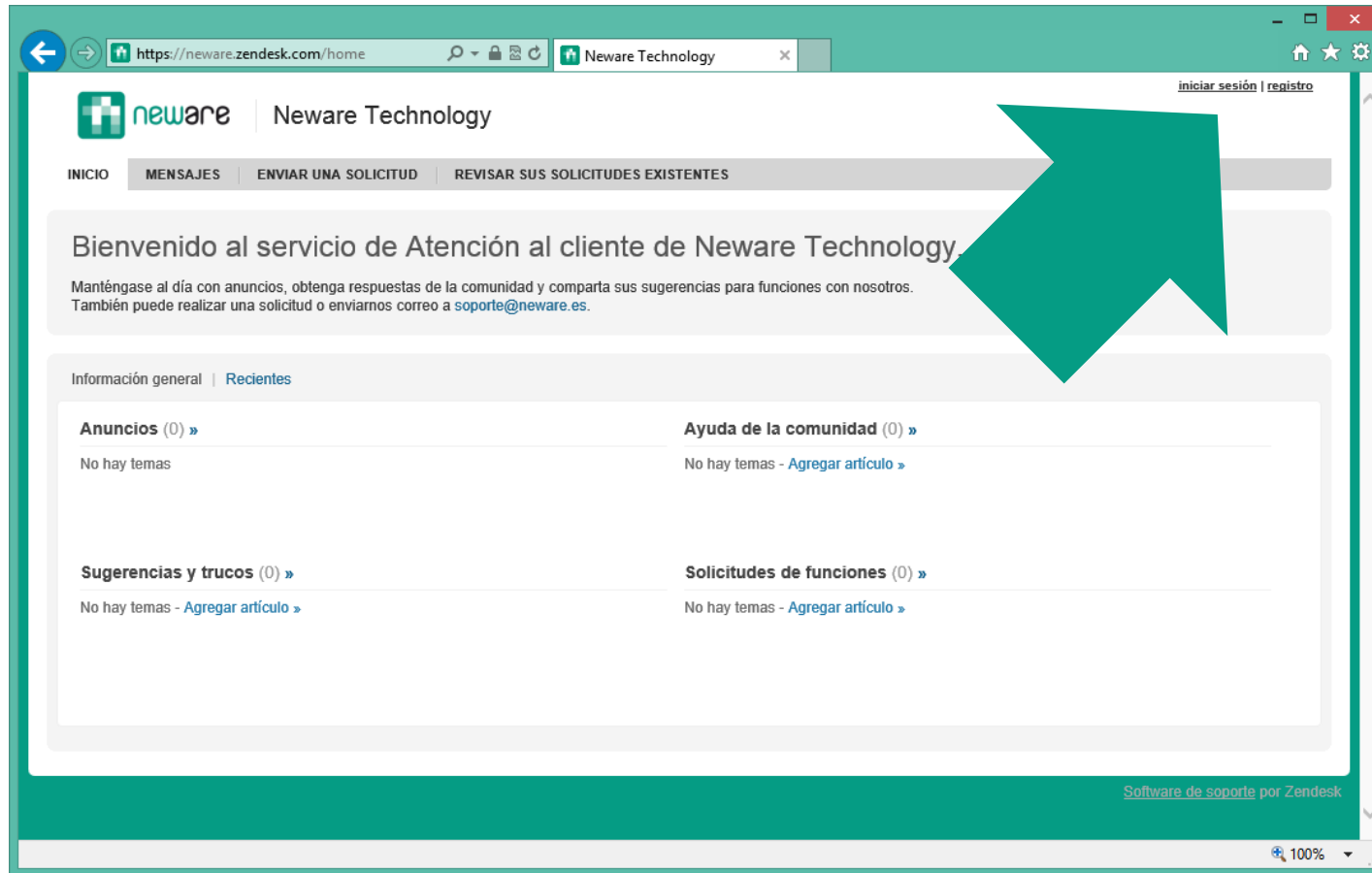
4. Aplicación de SmartPhone

https://neware.zendesk.com



Acceso al panel

https://neware.zendesk.com



Iniciar sesión

https://neware.zendesk.com

https://neware.zendesk.com/access/unauthen

Neware Technology

INICIO MENSAJES ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES

Iniciar sesión en Neware Technology

Dirección de correo electrónico

Contraseña

(¡Ayuda! No sé qué ingresar aquí.)

☐ Recordarme en esta computadora

Iniciar sesión

Registrarse con

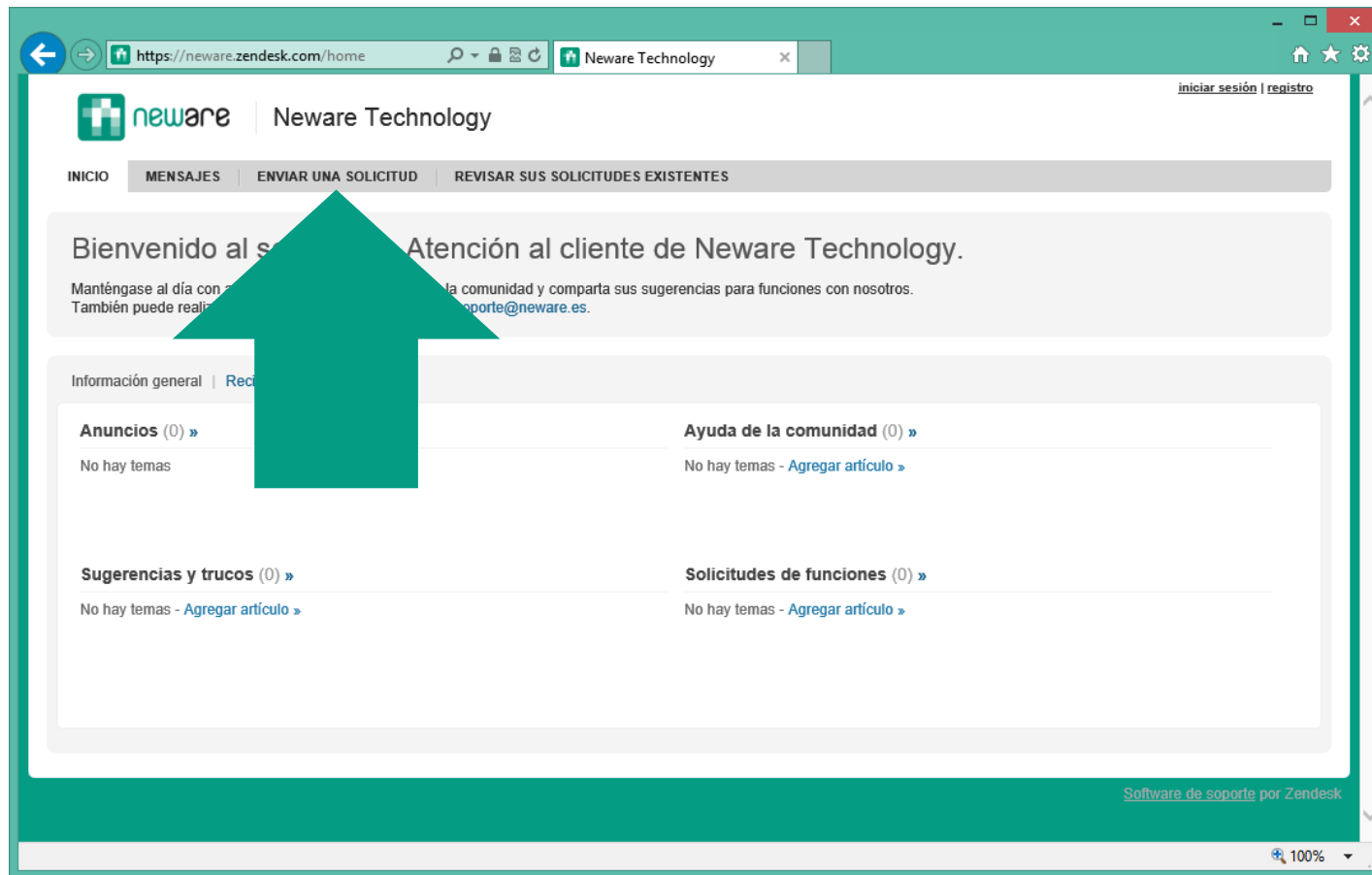
Facebook Google

¿Primera vez que usa Neware Technology?

[Registrarse para enviar y dar seguimiento a sus solicitudes en línea »](#)

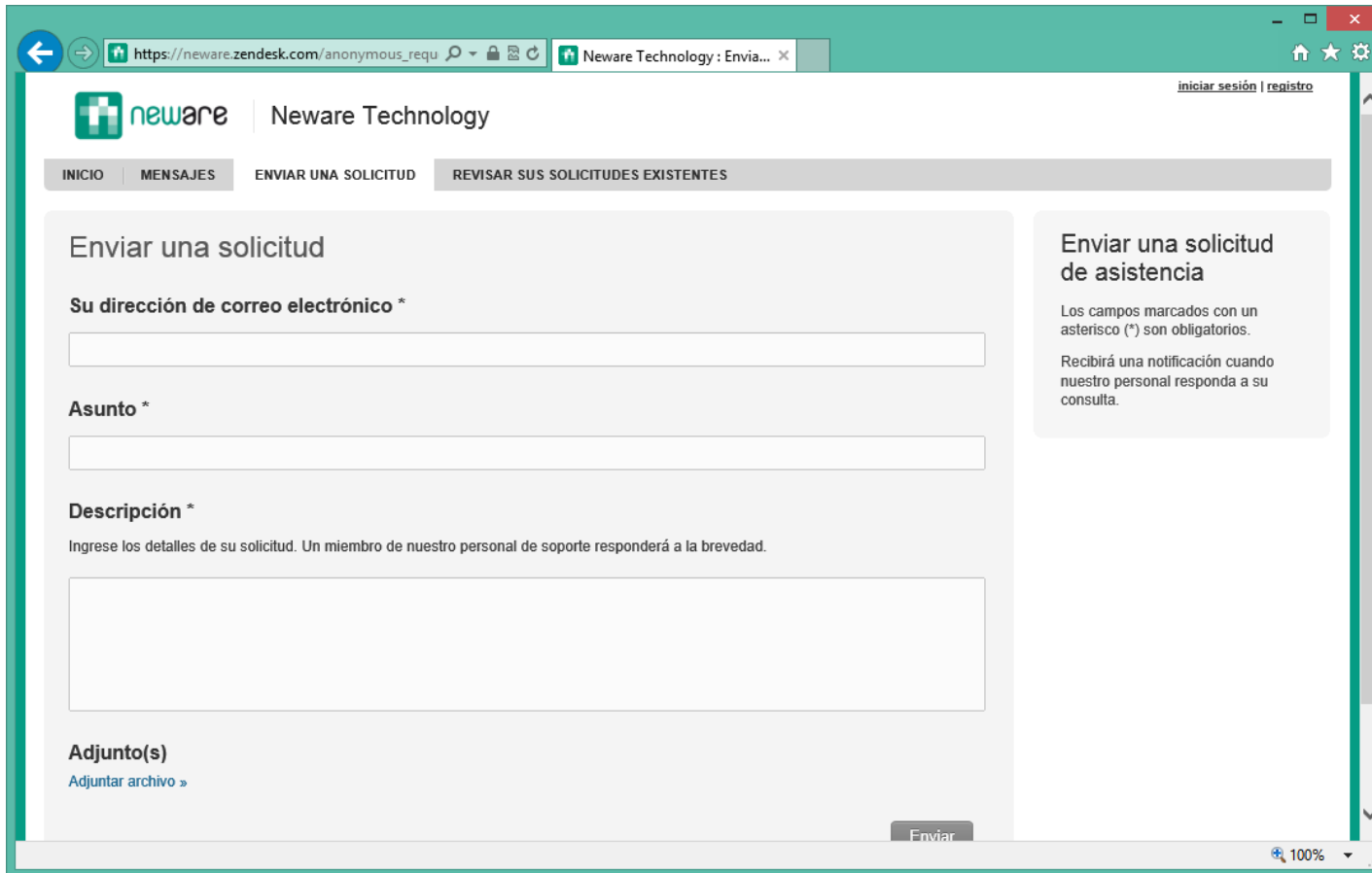
Iniciar sesión

Acceso al panel



Enviar una nueva
solicitud

Enviar una nueva solicitud



The screenshot shows a web browser window with the URL https://neware.zendesk.com/anonymous_requ. The page header includes the Neware Technology logo and navigation links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area is titled 'Enviar una solicitud' and contains the following fields:

- Su dirección de correo electrónico ***: A text input field.
- Asunto ***: A text input field.
- Descripción ***: A large text area with the instruction: 'Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.'
- Adjunto(s)**: A link labeled 'Adjuntar archivo »'.

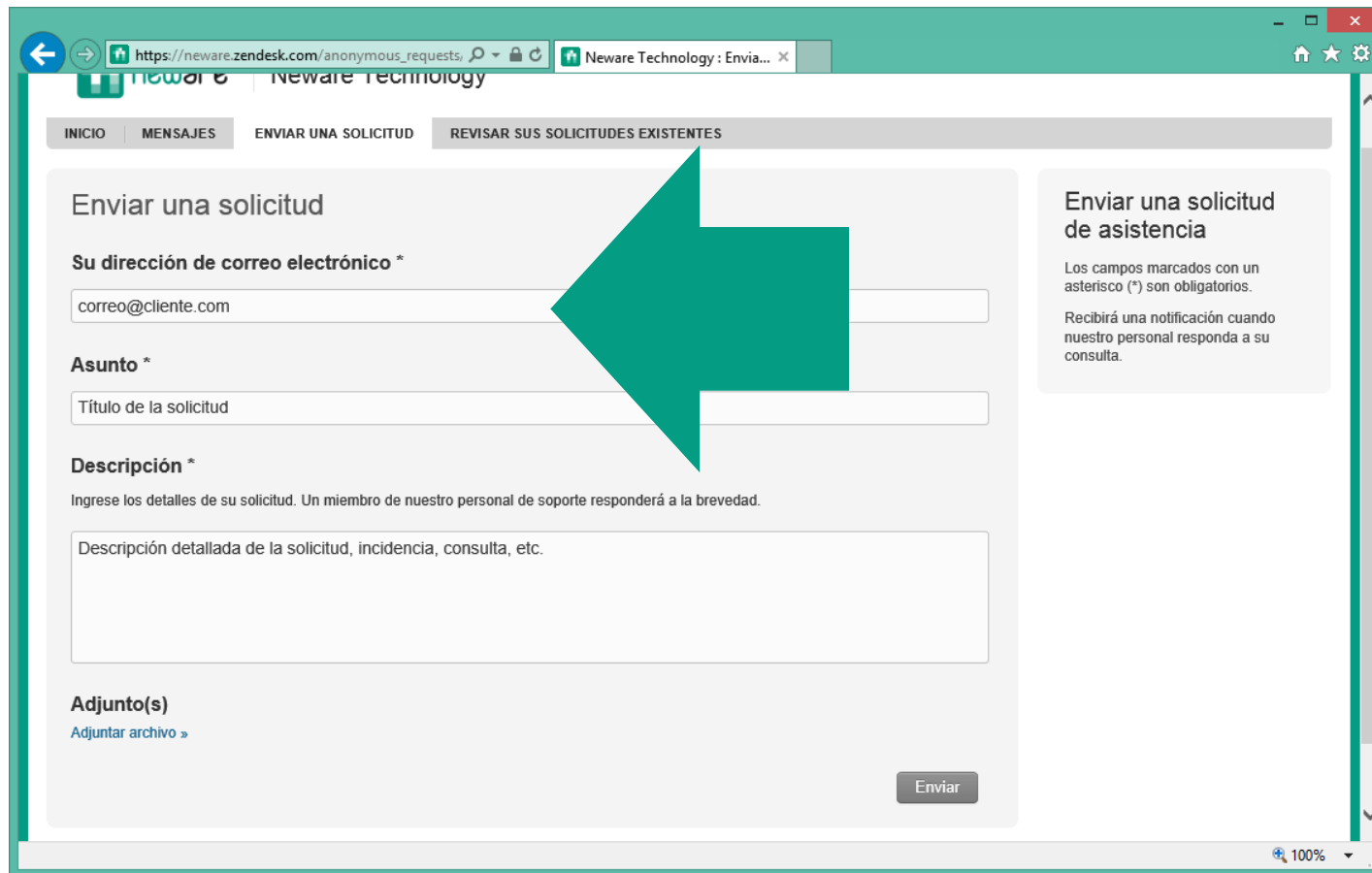
A 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. To the right of the form, there is a sidebar titled 'Enviar una solicitud de asistencia' with the following text:

Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Recibirá una notificación cuando nuestro personal responda a su consulta.

Rellenar datos

Enviar una nueva solicitud



The screenshot shows a web browser window with the URL https://neware.zendesk.com/anonymous_requests. The page title is "Neware Technology : Envía...". The navigation bar includes links for "INICIO", "MENSAJES", "ENVIAR UNA SOLICITUD", and "REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES". The main heading is "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)

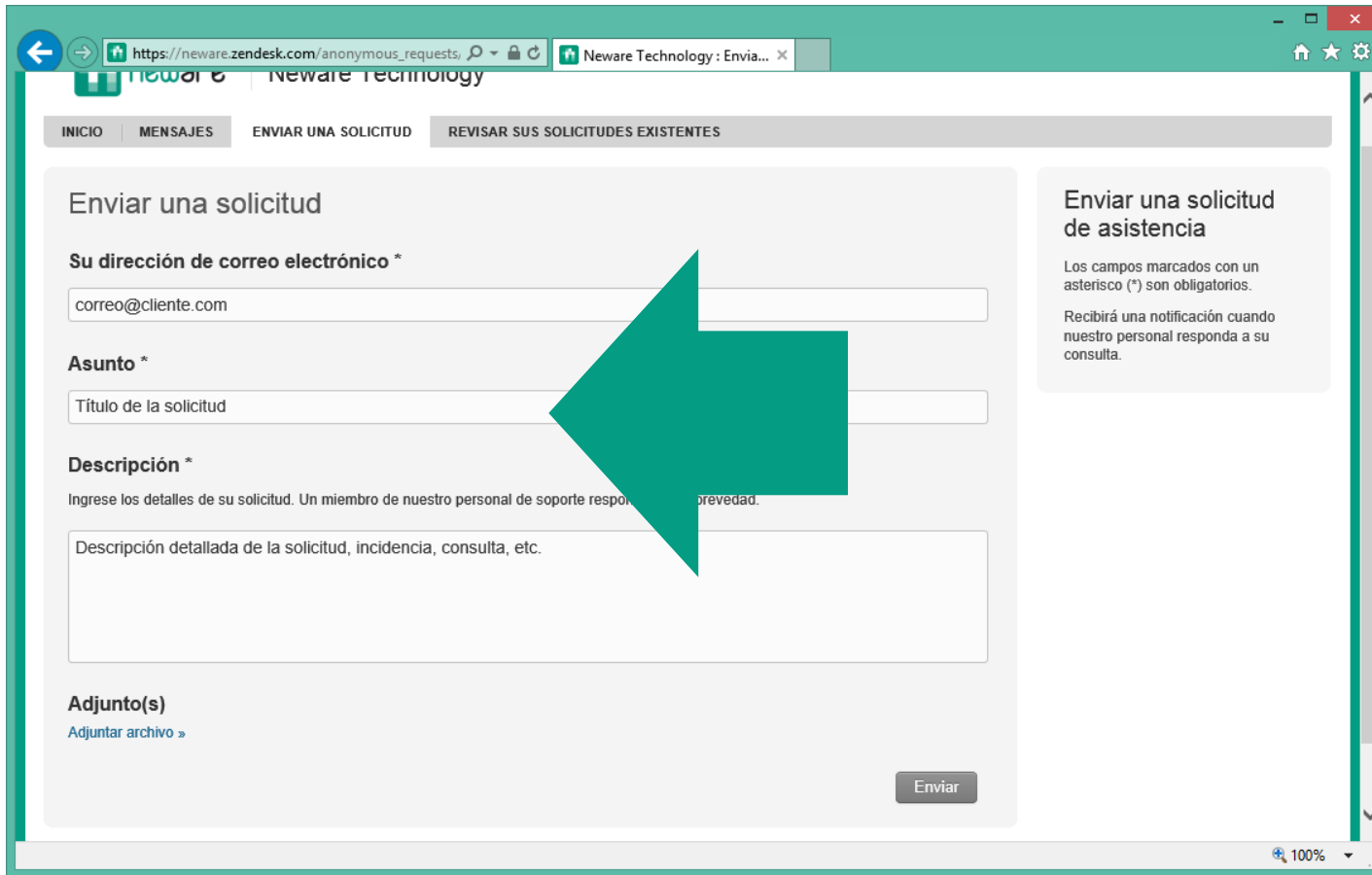
[Adjuntar archivo »](#)

Enviar

A large teal arrow points from the right towards the email address input field.

Rellenar datos:
Su dirección de
correo electrónico

Enviar una nueva solicitud



The screenshot shows a web browser window with the URL https://neware.zendesk.com/anonymous_requests. The page title is "Neware Technology : Envía...". The navigation bar includes links for "INICIO", "MENSAJES", "ENVIAR UNA SOLICITUD", and "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 su solicitud con la mayor brevedad.

Descripción detallada de la solicitud, incidencia, consulta, etc.

Adjunto(s)

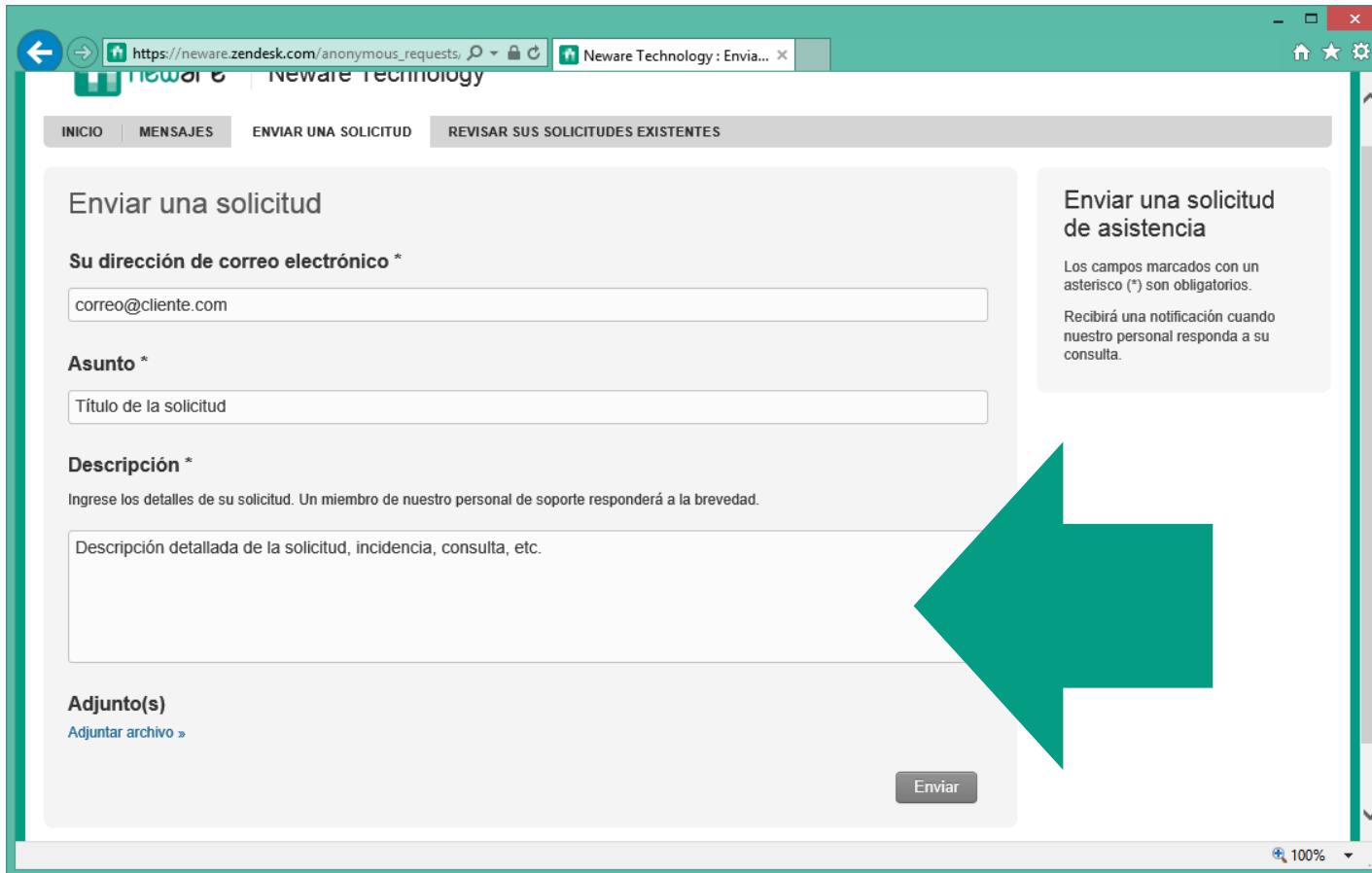
[Adjuntar archivo »](#)

Enviar

A large teal arrow points from the right towards the "Asunto" field, highlighting it as the focus of the instruction.

Rellenar datos:
Asunto – Título de
la solicitud

Enviar una nueva solicitud



The screenshot shows a web browser window with the URL https://neware.zendesk.com/anonymous_requests. The page title is "Neware Technology : Envía...". The navigation bar includes links for "INICIO", "MENSAJES", "ENVIAR UNA SOLICITUD", and "REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES". The main heading is "Enviar una solicitud".

Su dirección de correo electrónico *

Asunto *

Descripción *

Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.

Adjunto(s)

[Adjuntar archivo »](#)

Enviar una solicitud de asistencia

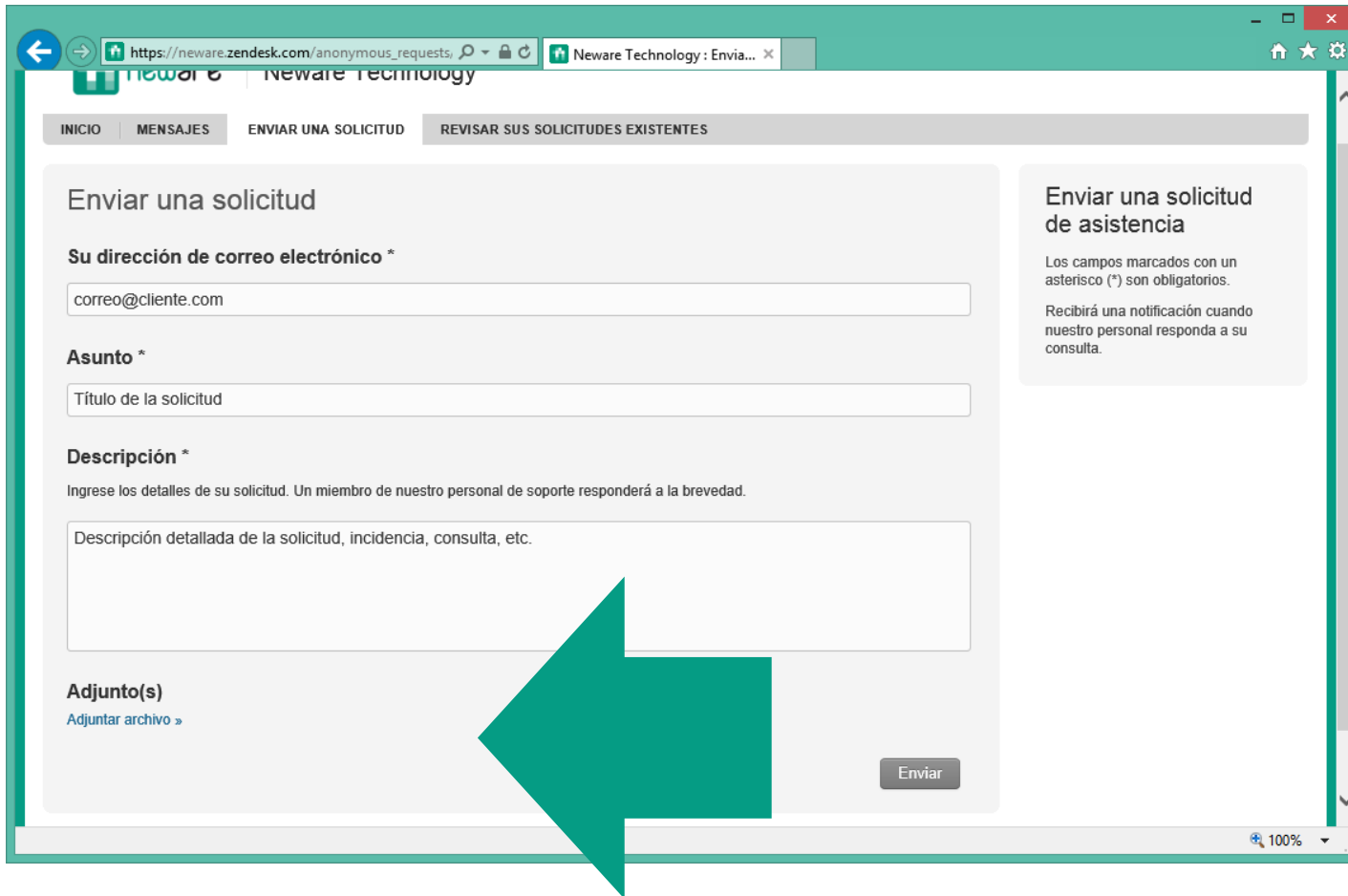
Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Recibirá una notificación cuando nuestro personal responda a su consulta.

Enviar

Rellenar datos:
Descripción de la
solicitud

Enviar una nueva solicitud



The screenshot shows a web browser window with the URL https://neware.zendesk.com/anonymous_requests/. The page title is "Neware Technology : Envía...". The navigation bar includes links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main heading is "Enviar una solicitud".

Su dirección de correo electrónico *

Asunto *

Descripción *

Ingrese los detalles de su solicitud. Un miembro de nuestro personal de soporte responderá a la brevedad.

Adjunto(s)

[Adjuntar archivo »](#)

A large teal arrow points from the right towards the "Adjunto(s)" section.

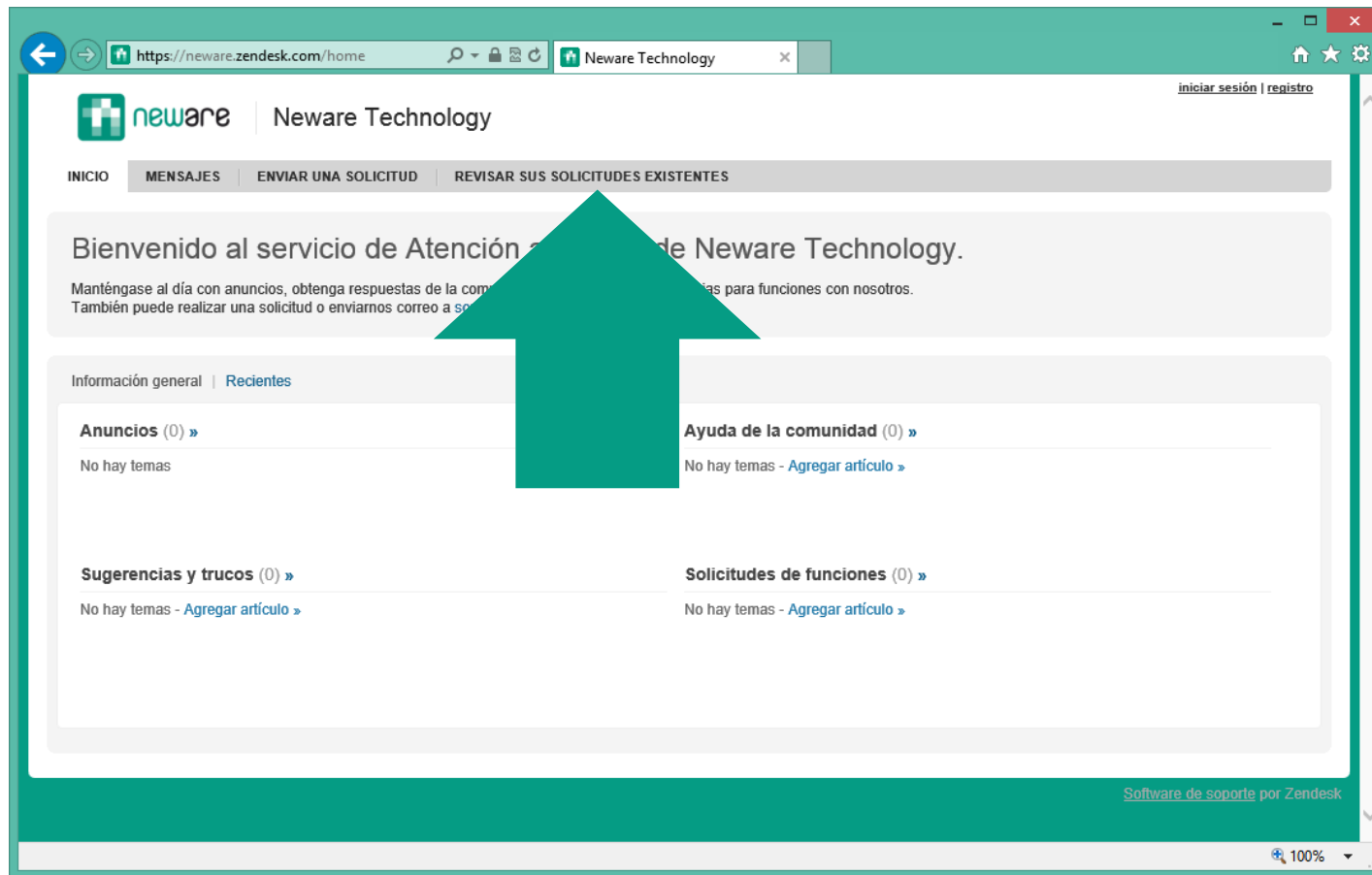
Enviar una solicitud de asistencia

Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Recibirá una notificación cuando nuestro personal responda a su consulta.

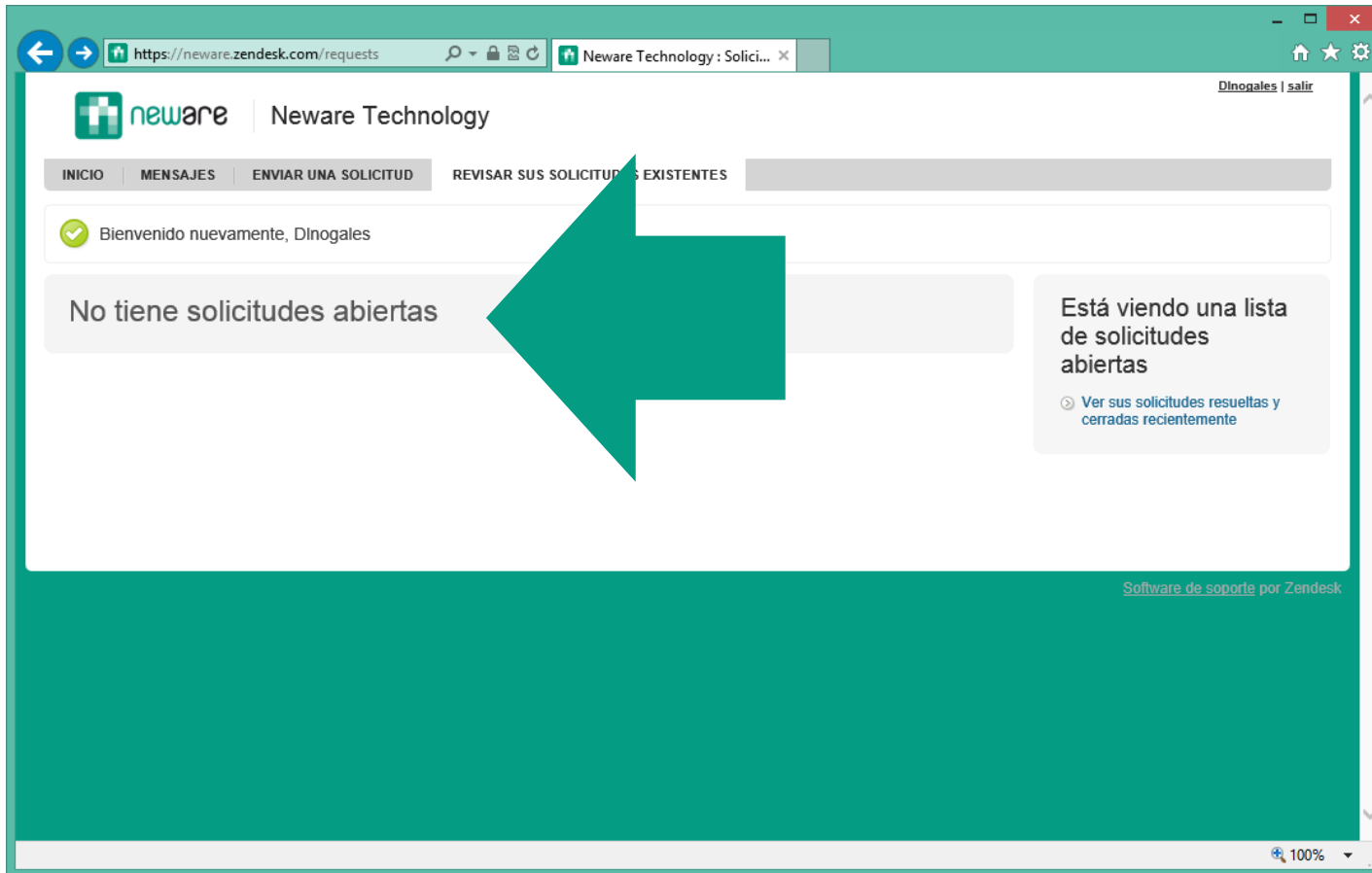
Rellenar datos:
Adjuntar archivo
si fuera necesario

https://neware.zendesk.com



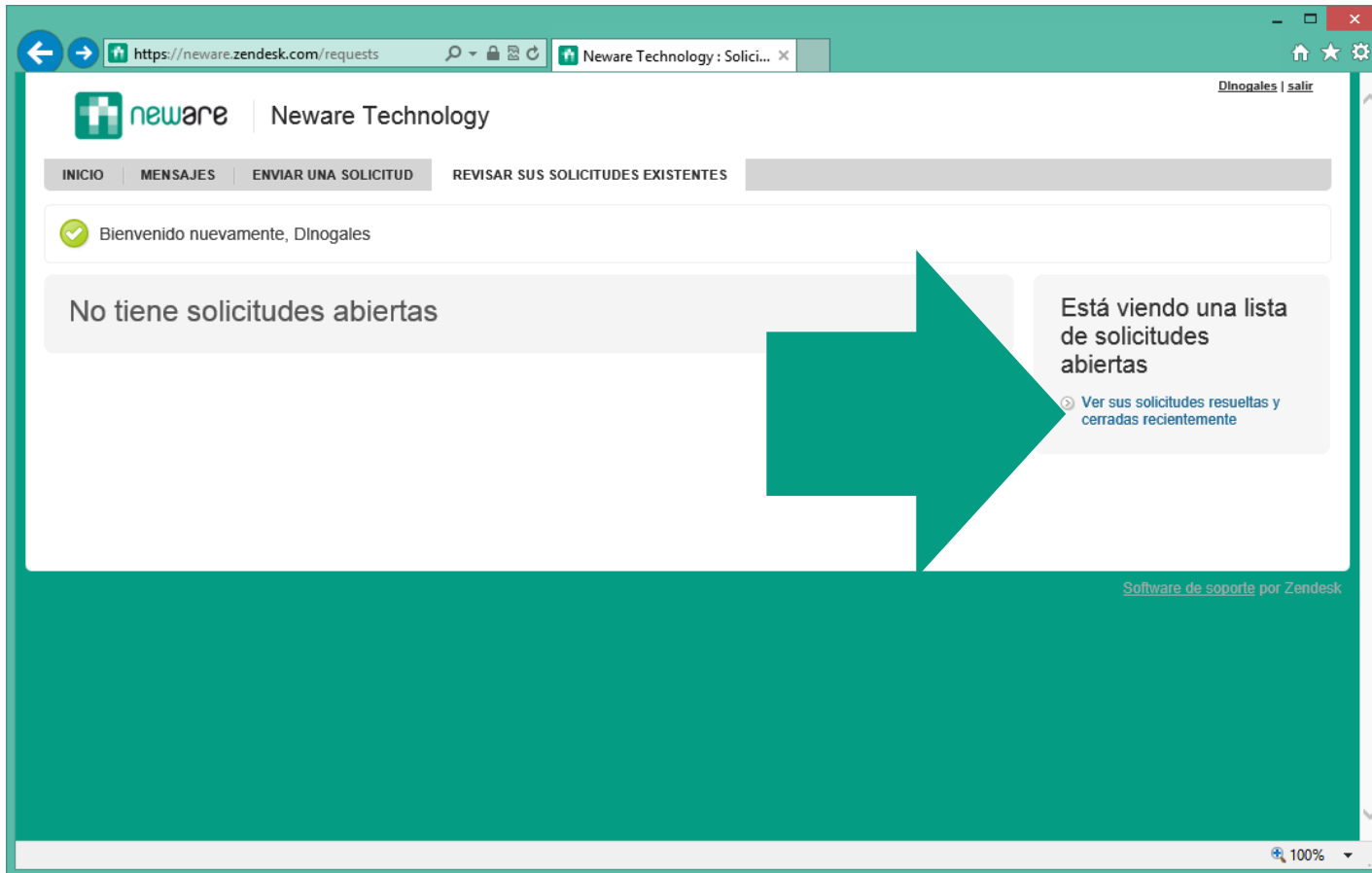
Revisar solicitudes
existentes

Revisar solicitudes existentes



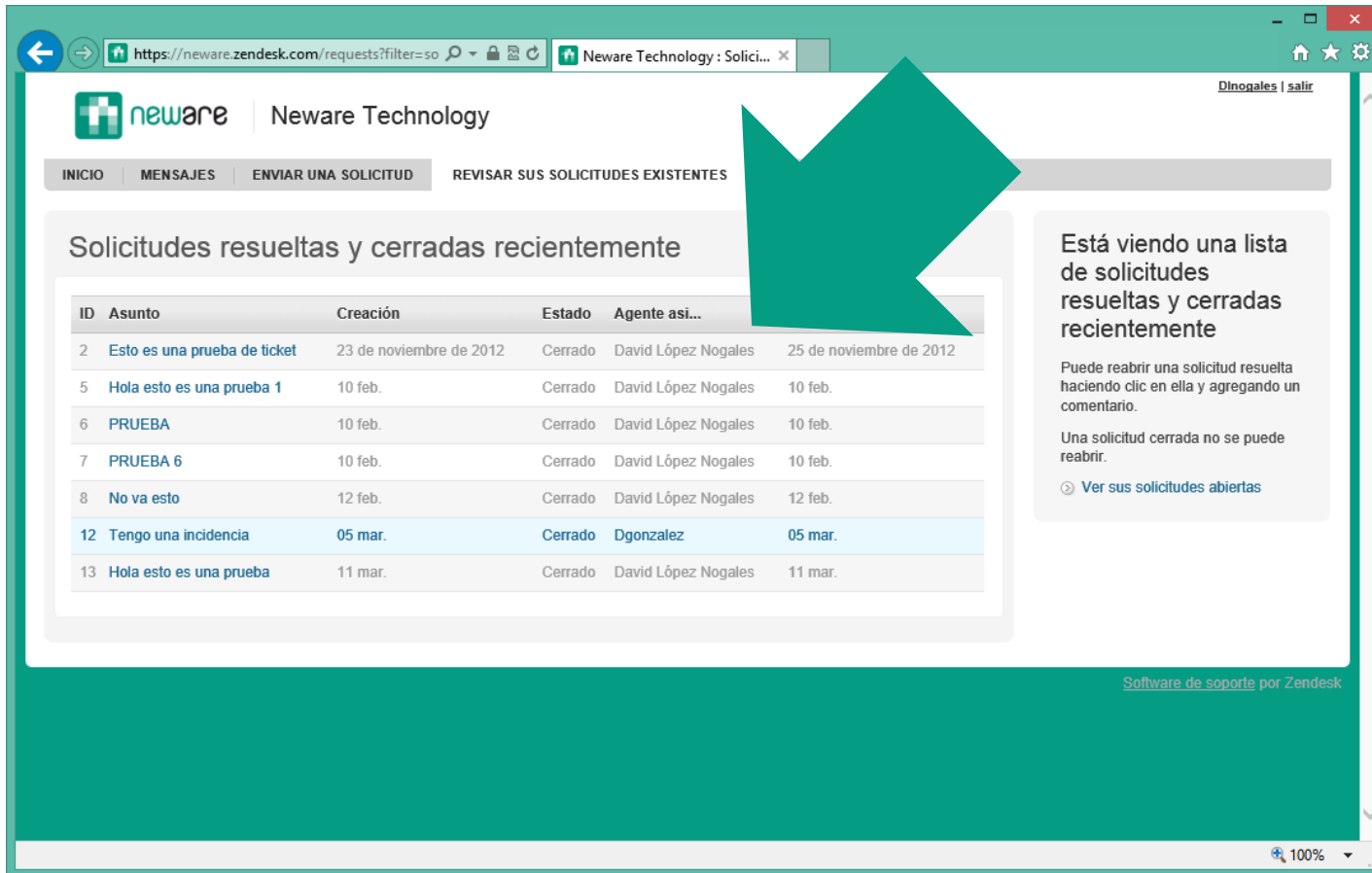
Solicitudes
abiertas

Revisar solicitudes existentes



Solicitudes
resueltas y
cerradas
recientemente

Revisar solicitudes existentes



The screenshot shows the Zendesk interface for Neware Technology. The browser address bar displays <https://neware.zendesk.com/requests?filter=so>. The page header includes the Neware logo and the text "Neware Technology". Below the header is a navigation bar with links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area is titled "Solicitudes resueltas y cerradas recientemente" and contains a table of tickets. A large green arrow points to the table. To the right of the table, there is a sidebar with text explaining the list and a link to "Ver sus solicitudes abiertas".

ID	Asunto	Creación	Estado	Agente asi...	
2	Esto es una prueba de ticket	23 de noviembre de 2012	Cerrado	David López Nogales	25 de noviembre de 2012
5	Hola esto es una prueba 1	10 feb.	Cerrado	David López Nogales	10 feb.
6	PRUEBA	10 feb.	Cerrado	David López Nogales	10 feb.
7	PRUEBA 6	10 feb.	Cerrado	David López Nogales	10 feb.
8	No va esto	12 feb.	Cerrado	David López Nogales	12 feb.
12	Tengo una incidencia	05 mar.	Cerrado	Dgonzalez	05 mar.
13	Hola esto es una prueba	11 mar.	Cerrado	David López Nogales	11 mar.

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

Listado solicitudes resueltas y cerradas recientemente

Revisar solicitudes existentes

The screenshot displays the Neware Technology Zendesk support portal. The browser address bar shows the URL <https://neware.zendesk.com/requests/12>. The page header includes the Neware logo and the text "Neware Technology". A navigation bar contains links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area is titled "Solicitud #12" and contains the following information:

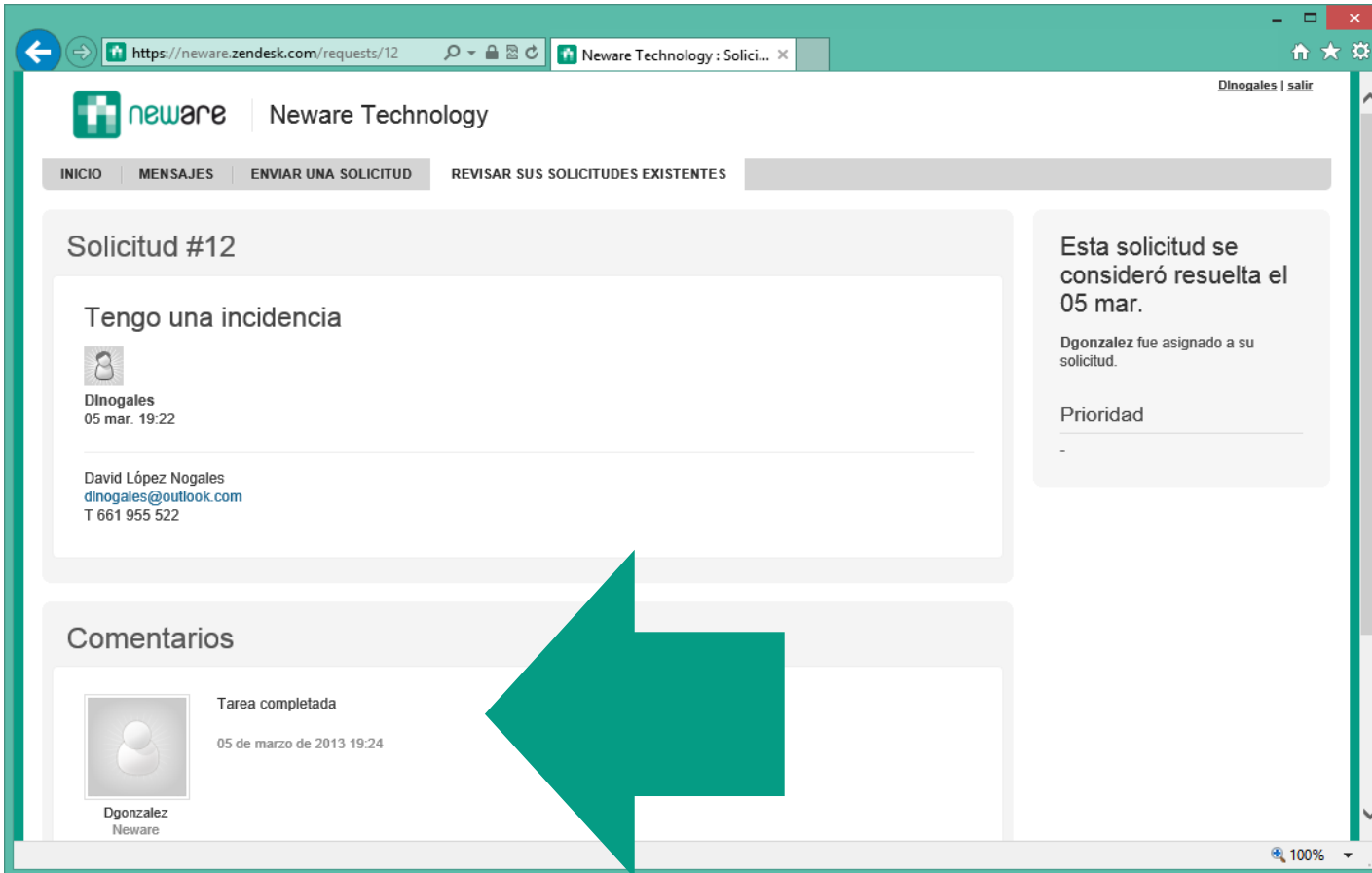
- Tengo una incidencia**
- 
- Dinogales**
- 05 mar. 19:22
- David López Nogales
- dinogales@outlook.com
- T 661 955 522

A large green arrow points from the user information section towards the right. To the right of the main content, a status box indicates: "Esta solicitud se consideró resuelta el 05 mar." and "Dgonzalez fue asignado a su solicitud." Below this, the priority is listed as "Prioridad -".

The "Comentarios" section at the bottom shows a comment from "Dgonzalez Neware" with the text "Tarea completada" and the timestamp "05 de marzo de 2013 19:24".

Detalle solicitud

Revisar solicitudes existentes



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://neware.zendesk.com/requests/12>. The page header includes the Neware Technology logo and navigation links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area displays 'Solicitud #12' with the title 'Tengo una incidencia'. The user 'Dinogales' is listed with a timestamp of '05 mar. 19:22'. Contact information for David López Nogales is provided: dinogales@outlook.com and T 661 955 522. A sidebar on the right indicates the request was resolved on '05 mar.' and assigned to 'Dgonzalez'. The 'Comentarios' section shows a comment from 'Dgonzalez' with the status 'Tarea completada' and timestamp '05 de marzo de 2013 19:24'. A large green arrow points from the 'Comentarios' section towards the right.

Detalle solicitud:
Comentarios

Revisar solicitudes existentes

The screenshot displays the Neware Technology Zendesk support portal. The browser address bar shows the URL <https://neware.zendesk.com/requests/12>. The page header includes the Neware logo and the text 'Neware Technology'. A navigation bar contains links: INICIO, MENSAJES, ENVIAR UNA SOLICITUD, and REVISAR SUS SOLICITUDES EXISTENTES. The main content area is titled 'Solicitud #12' and contains the following information:

- Tengo una incidencia**
- Dinogales**
05 mar. 19:22
- David López Nogales
dinogales@outlook.com
T 661 955 522

A large green arrow points from the request details to the right-hand summary box. This box contains the following information:

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

Below the request details is a 'Comentarios' (Comments) section. It shows a comment from 'Dgonzalez Neware' with the text 'Tarea completada' and the timestamp '05 de marzo de 2013 19:24'.

Detalle solicitud:
Fecha resolución



soporte@neware.es

Julio de 2013

www.neware.es