

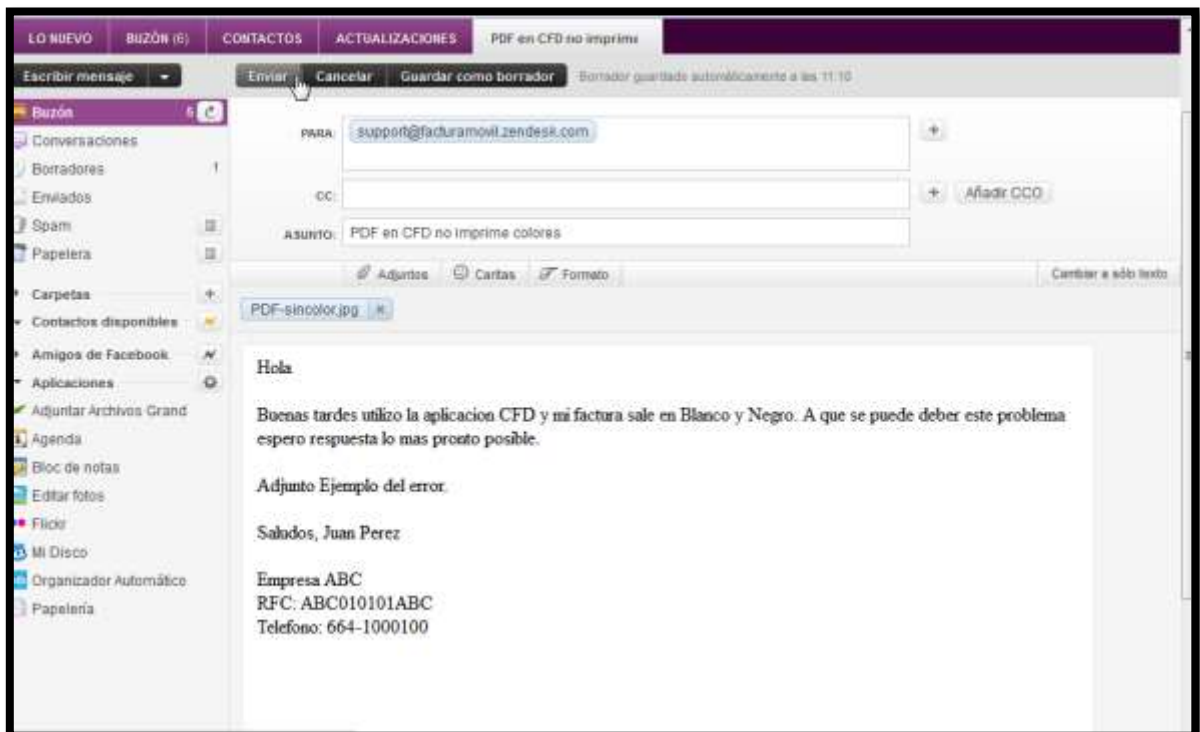
Soporte Técnico HELPDESK

1. Mandar correo electrónico al correo de soporte:

support@facturamovil.zendesk.com

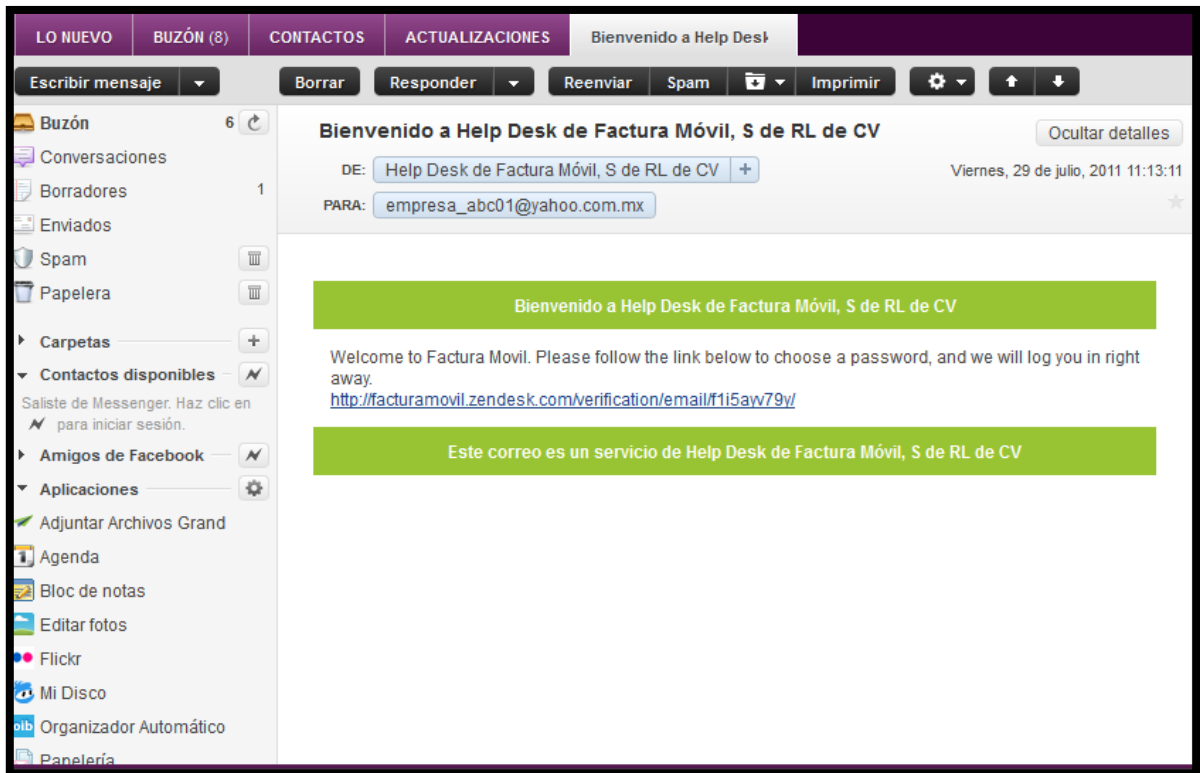
Este debe contener el problema detallado lo más posible, datos del contacto (cliente) que este solicitando soporte. Así como también PrintScreen (imagen de la pantalla) del error.

A continuación se muestra en un ejemplo de un correo enviado a soporte; desde una cuenta de correo electrónico y su debido seguimiento.



2. En unos momentos recibirás un correo de **Bienvenida** de parte de **HELPDESK** en el cual te podrás inscribir a la página; para poder revisar el status de tus tickets (correos enviados).

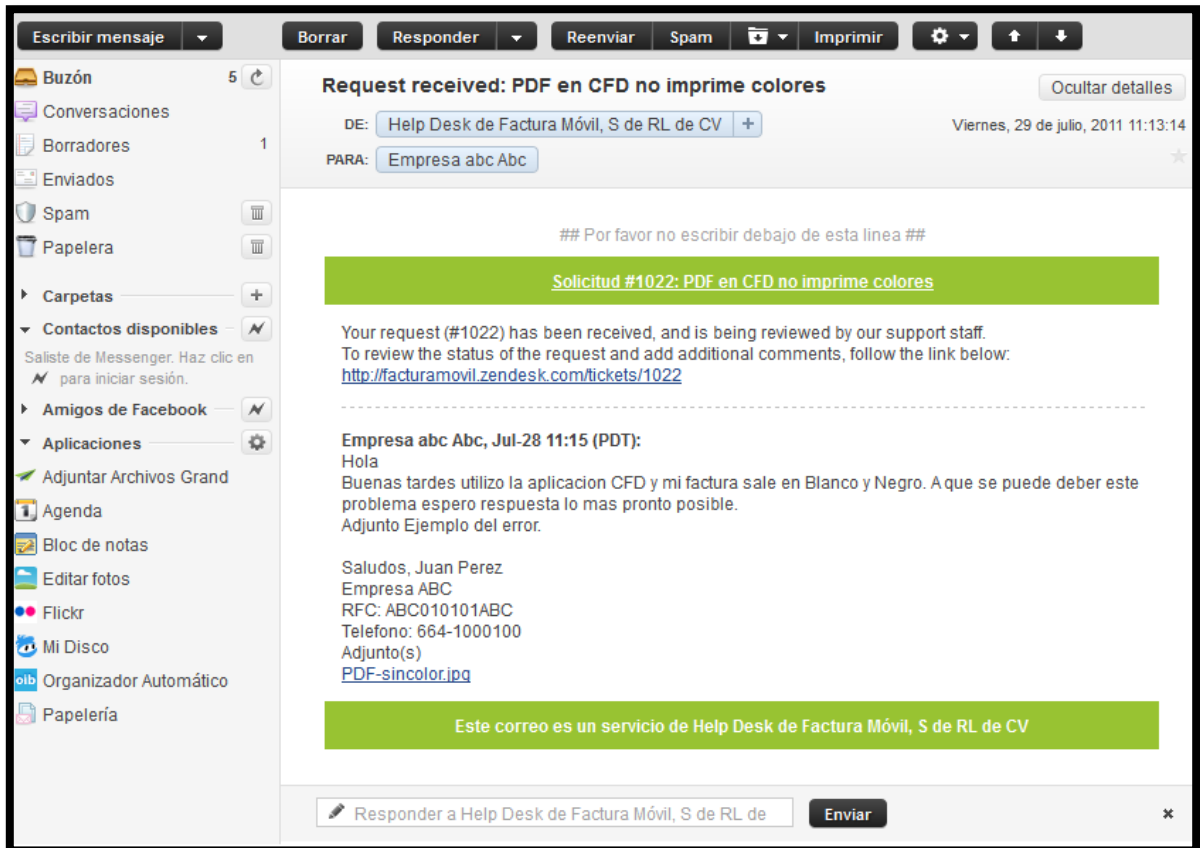
Cabe recordar que cada correo nuevo(mensaje) se considera como un ticket nuevo; se debe dar respuesta al mensaje si es respecto al mismo tema. Si es un nuevo tema se manda un nuevo mensaje.



Nota: Revisar carpeta de spam o correo no deseado.

Esto es solo la primera vez que se manda un mensaje. Posteriormente solo aparecerá el mensaje con el número de ticket asignado.

3. En unos minutos más recibirás otro correo electrónico con la información que mandaste a **HELPDESK** así mismo se te asigna un numero de ticket (este es único para poder darle el debido seguimiento). Puedes darle el seguimiento respondiendo el correo o darle seguimiento desde la página para ello debes tener asignado tu cuenta y clave.



Nota: Revisar carpeta de spam o correo no deseado.

4. Anteriormente mencionamos un correo de **Bienvenida**, el cual contiene una liga; que al dar clic en ella nos re-direcciona a esta página.
Aquí deberás escribir una clave o password que te permita iniciar sesión en **HELDESKP**. Debe contener por lo menos 5 caracteres.
Al finalizar dar clic en **Confirm and log in**.



The screenshot shows a web browser window with the URL <http://facturamovil.zendesk.com/verification/email/f16ayv79y/>. The page header includes the logo for "facturamóvil" and the text "Help Desk de Factura Móvil, S de RL de CV". The main content area displays the message "You are about to log in to your help desk" and "Please select a password". Below this, it states "You'll be using this password to log in to the help desk from now on." and provides a text input field. A "Password requirements:" section lists "must be at least 5 characters". At the bottom of the form is a blue button labeled "Confirm and log in". The footer of the page reads "Support Ticket System by Zendesk".

5. Inmediatamente lo re-direccionara la página de bienvenida. Donde podrá visualizar alguna de las siguientes opciones:

El foro: Foro donde podrá encontrar varios problemas y sus debidas soluciones a diferentes problemas.

Enviar una solicitud: Este le permite enviar una nueva solicitud o si bien lo prefiere puede realizarlo por correo electrónico. No existe diferencia alguna.

Revisar solicitudes existentes: Esta opción le permite visualizar los tickets pendientes o las respuestas dadas.



6. El foro: Esta opción te permite buscar o revisar algunos de los posibles problemas a los que te puedas enfrentar.

The screenshot shows the 'facturamóvil' Help Desk forum interface. At the top, there is a navigation bar with the company logo and name, and a search bar. Below the navigation bar, there are several tabs: 'PRINCIPAL', 'FORO', 'ENVIAR UNA SOLICITUD', and 'REVISAR SOLICITUDES EXISTENTES'. The 'FORO' tab is selected. The main content area is titled 'Foro' and contains a search bar with a magnifying glass icon and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are two columns of content. The left column is titled 'Información general' and includes sections for 'Announcements (0)', 'Tips & Tricks (4)', and 'Community Help (10)'. The right column is titled 'Feature Requests (2)'. The footer of the page indicates 'Support Ticket System by Zendesk'.

facturamóvil Help Desk de Factura Móvil, S de RL de CV Empresa Abre Abre | perfil | salir

PRINCIPAL FORO ENVIAR UNA SOLICITUD REVISAR SOLICITUDES EXISTENTES

Foro

Buscar

Información general | Recientes

Announcements (0) »
No hay mensajes.

Tips & Tricks (4) »

- Como facturar sin necesidad de remisionar, coñazar o hacer pedido?
- Dónde vaído mis CFD
- Cambiar IVA de 16% a 11% o viceversa

Community Help (10) »

- Error en el sciet de esta página
- El artículo no se puede borrar
- Cancelar Transferencia

Feature Requests (2) »

- Al cancelar una factura que sea posible reutilizarla
- Cuando cancelo una factura que viene de una Remisión se revve la remisi...

Support Ticket System by Zendesk

7. Enviar una solicitud: Esta opción te permite enviar un nuevo ticket; o puedes enviar un correo electrónico a support@facturamovil.zendesk.com , cualquiera es válida.

The screenshot shows the 'Enviar solicitud' (Send request) form in the Zendesk Help Desk interface for 'facturamóvil'. The page header includes the company logo, name, and 'Help Desk de Factura Móvil, S de RL de CV'. A navigation bar contains links for 'PRINCIPAL', 'FORO', 'ENVIAR UNA SOLICITUD', and 'REVISAR SOLICITUDES EXISTENTES'. The main form area is titled 'Enviar solicitud' and contains the following fields and instructions:

- Subject ***: A text input field for the subject of the request.
- Description ***: A larger text area for the request details. Below it, the text reads: "Please enter the details of your request. A member of our support staff will respond as soon as possible."
- Adjunto(s)**: A section for attachments with the text "Adjuntar archivos(s) »".
- Enviar**: A blue button to submit the request.

On the right side, a sidebar titled 'Enviar solicitud' provides additional information: "Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios." and "Recibirá una notificación por email cuando nuestro equipo responda a su consulta."

The footer of the page indicates "Support Ticket System by Zendesk".

8. Revisar solicitudes pendientes: Dar clic en revisar solicitud esexistentes. Aquí podrá visualizar sus tickets existentes, puede darle el seguimiento aquí mismo o desde su cuenta de correo electrónico.

