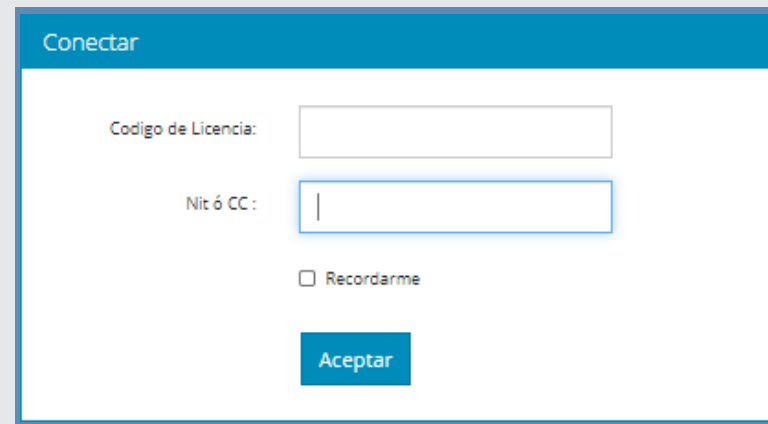


PASOS PARA CREAR UN TICKET SOLICITAR SERVICIO TÉCNICO A APOLOSOFT

INGRESAR A LA PLATAFORMA

1

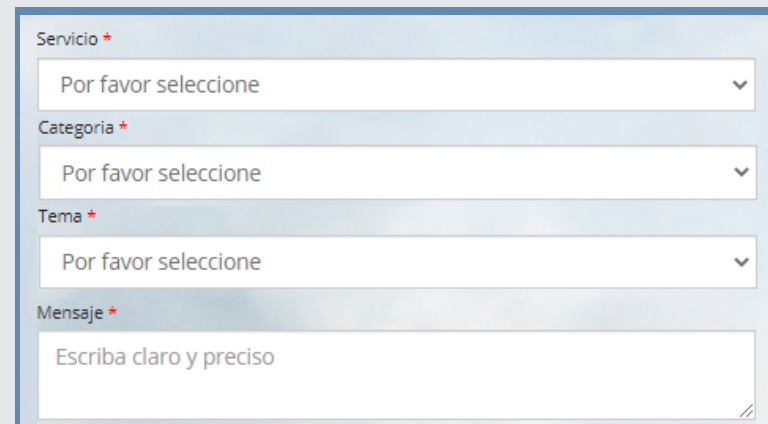
Si eres cliente **ACTIVO**, podrás ingresar a nuestra plataforma de Tickets, digitar el código de tu licencia (Letra Mayúscula) y el Nit o Cédula de tu Empresa (sin dígito de verificación), utilizando la siguiente ruta www.apolosoft.com/soporte



DILIGENCIAR TICKET

2

Desde el menú «**Tickets**», debes elegir la opción «**Añadir Nuevo Ticket**». Para brindarte un mejor servicio, deberás clasificarlo correctamente y en el campo «**Mensaje**», detallar muy bien tu pregunta o dificultad. Ver instrucciones en el siguiente video: www.vimeo.com/apolosoft/tickets

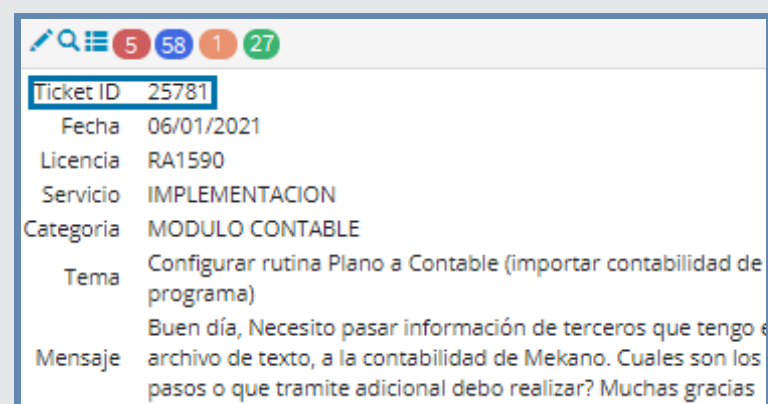


SEGUIMIENTO AL TICKET

3

Cada Ticket tiene un número único de identificación, útil para conocer su estado actual, el cual contiene varias pestañas que permiten hacer seguimiento:

- 5 Respuestas
- 1 Posibles Soluciones
- 58 Servicios
- 27 Reuniones



PARA TENER EN CUENTA

- Al ingresar a la plataforma y antes de poner un Ticket, recuerda leer nuestras últimas «**Noticias**».
- Si el tema de tu ticket tiene «**Posibles Soluciones**» consulta allí mientras esperas tu turno.
- Si ya solucionaste tu Ticket, debes avisarnos mediante un «**Comentario**» para nosotros cerrarlo.
- Podrás recibir mensajes de texto relacionados con tu Ticket al número celular indicado en él.
- Ver el botón «**Respuestas**», donde podrás ver todos los mensajes enviados por tu Agente.
- Para conocer el estado de tu Ticket, llama al PBX 601-5141327 Ext.2 o envía un mensaje al Whatsapp
- Todo Ticket se atiende de manera oportuna, según la Cláusula No. 12 de tu póliza anual.

REABRIR TICKET o ADICIONAR COMENTARIO

- Desde el botón «**Respuestas**», en su región inferior, puedes «**Adicionar Comentario al Ticket**».
- Si la solución brindada no fue útil para ti, podrás reabrirlo para darle continuidad al servicio.
- Sólo podrás reabrir un Ticket cuando se trate del mismo tema, de lo contrario, no será atendido.
- Si el caso lo amerita, el agente te contactará al número celular indicado en el Ticket

SOPORTE TÉCNICO URGENTE

Nuestro soporte es ilimitado más no inmediato, por eso, si ocurre una gran urgencia y no puedes esperar tu turno, no te preocupes, solicita nuestro servicio prioritario.

Ver Tarifa y Requisitos: www.xurl.es/ticket.sos



ENVIAR P.Q.R.S.

Si surge alguna inconformidad con nuestro servicio, podrás tramitar nuestro BUZÓN de sugerencias

<http://goo.gl/RjpZBG>

Este formulario llegará con copia a nuestra Alta Gerencia.

