

FAQS

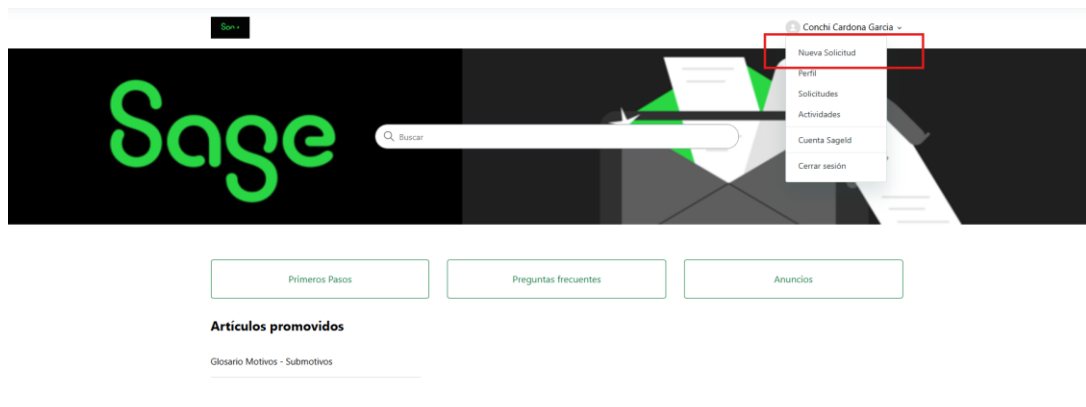
Índice;

1. **Dónde puedo crear/ ver mis tickets o solicitudes**
2. **Cómo puedo poner en copia de un ticket a mi comercial**
3. **Cómo buscar un cliente dentro del desplegable**
4. **Como se adjuntan archivos en un nuevo ticket**
5. **Gestión Nuevo Pedido**
6. **Las nuevas opciones de liquidaciones ISV y Tech Partners / Comisiones BPs cambiarán cómo recibimos las comisiones y liquidaciones?**

Contenido

1. ¿Dónde puedo crear ver mis tickets o solicitudes?

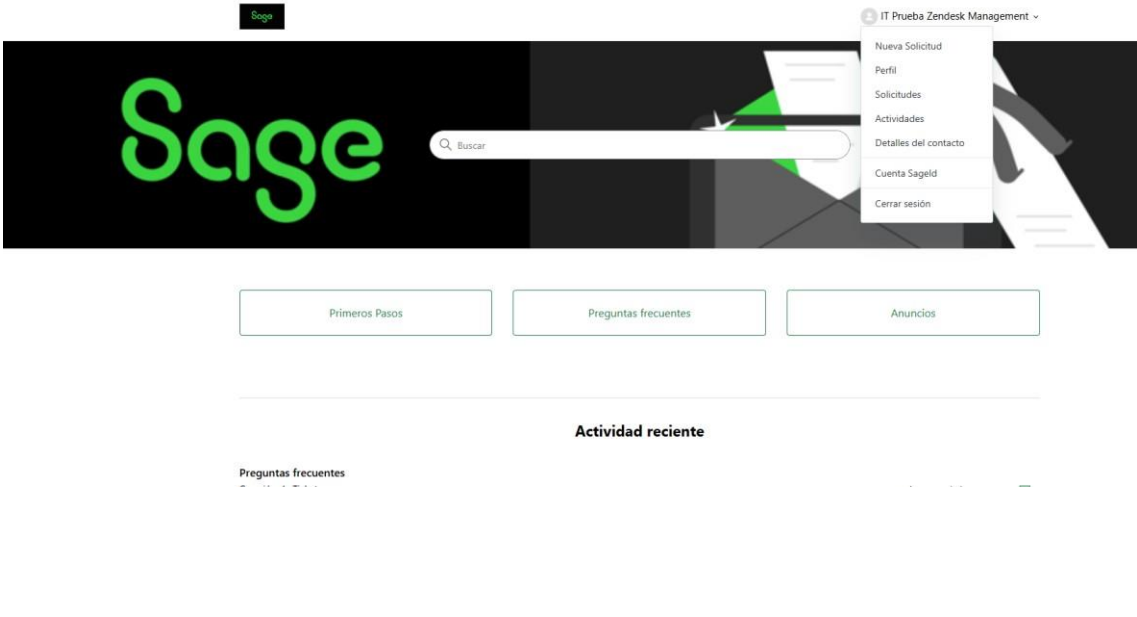
Para Crear una nueva solicitud selecciona en el menú desplegable de la parte superior derecha (donde aparece tu usuario), **la opción nueva solicitud**



©2024 The Sage Group plc or its licensors. All rights reserved. Sage, Sage logos, and Sage

product and service names Limited or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners. mentioned herein are the trademarks of Sage Global Services

Para ver los tickets creados o que vas en copia, selecciona en el menú desplegable de la parte superior derecha (donde aparece tu usuario), **la opción Solicitudes**



Tendrás dos opciones: Mis solicitudes (las creadas por ti) / Solicitudes en las que recibo copia



©2024 The Sage Group plc or its licensors. All rights reserved. Sage, Sage logos, and Sage

product and service names Limited or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.mentioned herein are the trademarks of Sage Global Services

2. ¿Cómo puedo poner en copia de un ticket a mi comercial?

Al crear un ticket puedes indicar en copia del correo a personas asociadas a ti y que aparecen en el desplegable marcando el **Check “Expandir CC”**

The screenshot shows the Sage Zendesk ticket creation interface. On the left, there are fields for 'Motivo solicitud', 'Prioridad', 'Asunto', and 'Descripción'. On the right, there is a 'Descripción' field and a file upload area. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Expandir CC' and a red box highlighting the 'Enviar' button. At the bottom right, there is a red box highlighting the 'Expandir CC' checkbox, the 'Ticket CC' dropdown menu (showing 'ABAO VELAZQUEZ ANGEL LUIS'), and the 'Enviar' button.

3. ¿Cómo busco un cliente dentro del desplegable?

Importante, en el desplegable de clientes tendrás todos los clientes que tienes en cartera. Para buscar uno en concreto utiliza los cinco primeros dígitos del nombre.

The screenshot shows the Sage Zendesk ticket creation interface. On the left, there are fields for 'Motivo solicitud', 'Tipo de gestión', 'Canal', 'Cliente final', 'Información', 'Prioridad', 'Asunto', and 'Descripción'. On the right, there are fields for 'Motivo solicitud', 'Tipo de gestión', 'Canal', 'Cliente final', 'Información', 'Prioridad', 'Asunto', and 'Descripción'. A red box highlights the 'Cliente final' dropdown menu on both sides, which is currently showing 'Información'. Below the dropdown menu, there is a 'Cargar clientes' button.

4. Gestión Nuevo Pedido

Opción de **Nuevo Pedido, de un cliente Nuevo**

En el desplegable, ya te viene por defecto la opción de **“Nuevo Cliente”**.

Sage | Zendesk

Motivo solicitud
Gestión nuevo pedido/Solicitud de servicio ▼

Tipo de gestión
SMB ▼

Canal
Indirecto ▼

Cliente final
Escribir y pulsar botón Cargar. Cargar clientes
Nuevo cliente ▼

Contrato
▼

Prioridad
Normal ▼

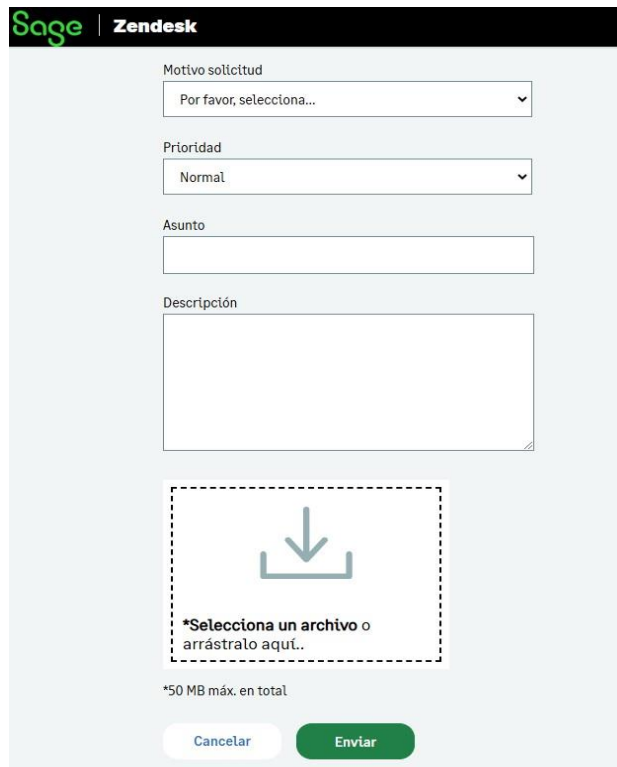
Asunto
[Empty text box]

Descripción
[Empty text box]

Si por el contrario ya es cliente vuestro solo tienes que hacerlo como en el punto 3.

5. ¿Como se adjuntan archivos en un nuevo ticket?

En la pantalla de **nueva solicitud**, en la parte inferior *selecciona los archivos que necesites o arrástralos aquí



Motivo solicitud
Por favor, selecciona...

Prioridad
Normal

Asunto

Descripción


*Selecciona un archivo o
arrástralo aquí..

*50 MB máx. en total

Cancelar Enviar

6. Las nuevas opciones de liquidaciones ISV y Tech Partners / Comisiones BPs cambiarán cómo recibimos las comisiones y liquidaciones?

No, no habrá ningún cambio en la operativa. Seguirás recibiendo tus liquidaciones y comisiones como siempre. La única diferencia es que ahora en el caso de tener una consulta deberás abrir un ticket seleccionando estas opciones en lugar de enviarnos un correo a las direcciones habituales."



©2024 The Sage Group plc or its licensors. All rights reserved. Sage, Sage logos, and Sage

product and service names Limited or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.mentioned herein are the trademarks of Sage Global Services