



# Mesa de ayuda guía de cambios

Nuestro propósito, brindar el mejor servicio en la resolución de incidentes y gestión de requerimientos de nuestros clientes.

# 1. Actualización tipo de solicitud “Gestión de archivos”

Hemos eliminado la opción “Solicitud eliminación y/o actualización registros de cartera”

◆ **Opción eliminada**, ya que estos cambios en los **archivos** se deben realizar a través de la opción de **cargue de cartera** del **Módulo Administrativo**

Ahora se manejará así...



Si requieres apoyo para eliminar y/o actualizar un registro de cartera, realiza los siguientes pasos:

## 1 Selecciona el tipo de solicitud "Formación e información"

Mesa de ayuda / Soporte ecollect  
Soporte ecollect  
¡Te damos la bienvenida!  
Aquí puedes registrar solicitudes de la plataforma de pagos ecollect.

Contacta con nosotros sobre

- Módulo administrativo / Transferencia de archivos  
Gestión de archivos, Falla ingresando al módulo, Mis credenciales de ingreso al módulo no funcionan, No tengo acceso al SFTP, Solicitud usuario
- Medios de pago  
Inconsistencia en un pago, Pago en línea, Pago presencial
- Funcionalidades ecollect  
Débito automático, Multipayment (pagos mixtos), Sistemas de información - integración con ERP's
- Formación e información**  
Consultas sobre los servicios contratados, Capacitaciones, Acompañamiento técnico, Información transaccional
- Requerimientos comerciales  
Ambiente de pruebas, Nuevo medio de pago, Información ecollect, Configuración de servicio(s), Adquirir un nuevo servicio(s), Actualización de logo y/o textos



## 2 Selecciona la opción "Acompañamiento técnico"

¿Con qué podemos ayudarte?

- Consultas sobre los servicios contratados
- Capacitaciones  
Solicitud de capacitación sobre alguna funcionalidad puntual de ecollect (relacionada a tus servicios)
- Acompañamiento técnico**  
Funciona como un recurso adicional que permite reforzar el informe técnico entregado en el diagnostico del ticket o como apoyo a una actividad complementando así la solución del mismo.
- Información transaccional  
Solicitud de información general de una transacción realizada

## 3 Diligenciar el formulario con la necesidad y enviar

¿Con qué podemos ayudarte?

Acompañamiento técnico  
Funciona como un recurso adicional que permite reforzar el informe técnico entregado en el diagnostico del ticket o como apoyo a una...

Los campos obligatorios están marcados con un asterisco \*

Generar esta solicitud en nombre de \*

correo1@dominio.com

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Descripción \*

Teléfono \*

Enviar Cancelar

El equipo de soporte te indicará como realizar el proceso.



## 2. Nueva opción en el catálogo “Falla en experiencia de usuario”

Hemos creado una nueva opción dentro de tipo de solicitud “**Funcionalidades ecollect**”, que permitirá reportar fallas de usabilidad de nuestra plataforma durante tu proceso de pago.

### 1 Selecciona el tipo de solicitud “**Funcionalidades ecollect**”

Mesa de ayuda / Soporte ecollect



Soporte ecollect

¡Te damos la bienvenida!

Aquí puedes registrar solicitudes de la plataforma de pagos ecollect.

Contacta con nosotros sobre

Módulo administrativo / Transferencia de archivos

Solicitud usuario, No tengo acceso al SFTP, Mis credenciales de ingreso al módulo no funcionan, Gestión de archivos, Falla ingresando al módulo



Medios de pago

Pago presencial, Pago en línea, Inconsistencia en un pago



**Funcionalidades ecollect**

Falla en experiencia de usuario, Sistemas de información - integración con ERP's, Multipayment (pagos mixtos), Débito automático



Formación e información

Consultas sobre los servicios contratados, Capacitaciones, Acompañamiento técnico, Información transaccional



Requerimientos comerciales

Ambiente de pruebas, Nuevo medio de pago, Información ecollect, Configuración de servicio(s), Adquirir un nuevo servicio(s), Actualización de logo y/o textos



### 2 Selecciona la opción “**Falla en experiencia de usuario**”

Contacta con nosotros sobre

Funcionalidades ecollect



¿Con qué podemos ayudarte?



**Falla en experiencia de usuario**

Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con la visual de ecollect en el proceso de pago



**Sistemas de información - integración con ERP's**

Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con los diferentes sistemas de información (ERP)



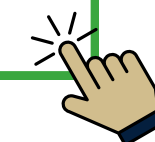
**Multipayment (pagos mixtos)**

Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con el funcionamiento de pago mixto o con las transacciones realizadas



**Débito automático**

Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con la inscripción de cobro, inconsistencias en el cobro o la transacción no fue reconocida por el usuario





COLOMBIA • MÉXICO • REPÚBLICA DOMINICANA

**¡Gracias!**