



# 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”

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

¿Con qué podemos ayudarte?

**Gestión de archivos**  
Error al momento de utilizar la opción de cargar o descargar archivos dentro de las opciones del módulo administrativo

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

ítem\*

Seleccionar...

- Falla en cargue archivos de usuarios
- Falla en cargue archivos de cartera
- Falla en el reporte de transacciones
- Falla en generación de archivos de pagos
- ~~Solicitud eliminación y/o actualización registros de cartera~~

Enviar Cancelar

ítem\*

Seleccionar...

- Falla en cargue archivos de usuarios
- Falla en cargue archivos de cartera
- Falla en el reporte de transacciones
- Falla en generación de archivos de pagos
- ~~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!**