



Mesa de ayuda

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

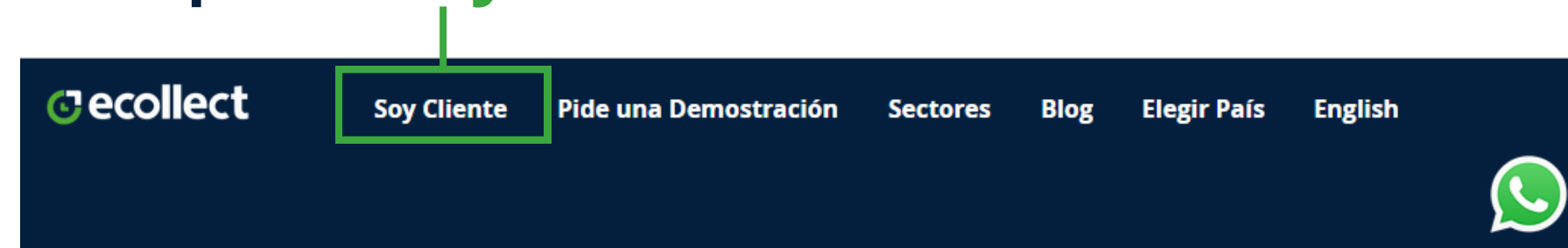
Contenido

- Ingreso a la mesa de ayuda
 - Registrarse
 - Iniciar sesión
 - Catálogo de servicios
 - Flujo de atención - Soporte
 - Flujo de atención - Requerimiento comercial
- Portal de cliente
 - Creadas por mí
 - Vista ticket
 - Pendiente por cliente
- Premisas
- Horarios de atención



Ingresa a la mesa de ayuda

- 1 Accede a <https://www.ecollect.co>
- 2 Selecciona la opción **Soy cliente**



Ingresa a los servicios que tenemos para ti

Módulo administrativo
Unificado



Ingresar

Mesa de ayuda



Ingresar



Realizar
Pago de Facturas



Ingresar

3

Clic en ingresar **Mesa de ayuda**



Registrarse



Iniciar sesión (ya tengo usuario)

mesa de ayuda **actual**

Mesa de ayuda / Plataforma de pagos

 Plataforma de pagos

Puedes generar una solicitud a partir de las opciones proporcionadas.

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Soporte Plataforma**
¿Tienes inconvenientes con la plataforma de pagos ecollect? selecciona esta opción y lo resolveremos.

 **Requerimiento comercial**
¿Tu solicitud es comercial? Te pondremos en contacto con un asesor.

mesa de ayuda **nueva**

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

>

iniciar sesión con
usuario actual

Mesa de ayuda

Bienvenido a la mesa de ayuda

Introduce tu correo electrónico para iniciar sesión o registrarte

Dirección de correo electrónico

Siguiente



Catálogo para crear incidencias

Las opciones se agrupan por tipo de solicitud, ya sea de **Soporte**, que se relaciona con casos de producción o **Requerimiento comercial**.

Soporte

Opciones para registrar incidentes de ecollect

Encontrarás una clasificación con su descripción, para ayudarte a identificar la opción adecuada al radicar el inconveniente.

Requerimiento comercial

Opciones para solicitar asesoría de nuestro equipo comercial

Este tipo de solicitud hace referencia únicamente a requerimientos y/o actividades propias del área comercial.

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



Una vez selecciones la opción del catálogo (primer filtro), se presenta la lista asociada a cada una (segundo filtro) y así mismo los ítems, para clasificar mejor el incidente.

1

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

Medios de pago

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Inconsistencia en un pago**
Selecciona esta opción si requieres ayuda de un pago ya realizado.

 **Pago en línea**
Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con los medios de pago PSE, tarjeta de crédito u otros medios dispuestos por los diferentes autorizadores.

 **Pago presencial**
Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con Cupón/Facturas/Tarjetas de recaudo para pago en caja banco.

3

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Descripción *

Teléfono *

Enviar Cancelar

2

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

Medios de pago

¿Con qué podemos ayudarte?

 **Pago en línea**
Selecciona esta opción si tienes inconvenientes con los medios de pago PSE,...

Generar esta solicitud en nombre de *

correo1@dominio.com

Adjunto

Arrastra y suelta archivos, pega capturas de pantalla o busca

Buscar

Tipo de pago en línea *

Selecciona...

Descripción *

Teléfono *

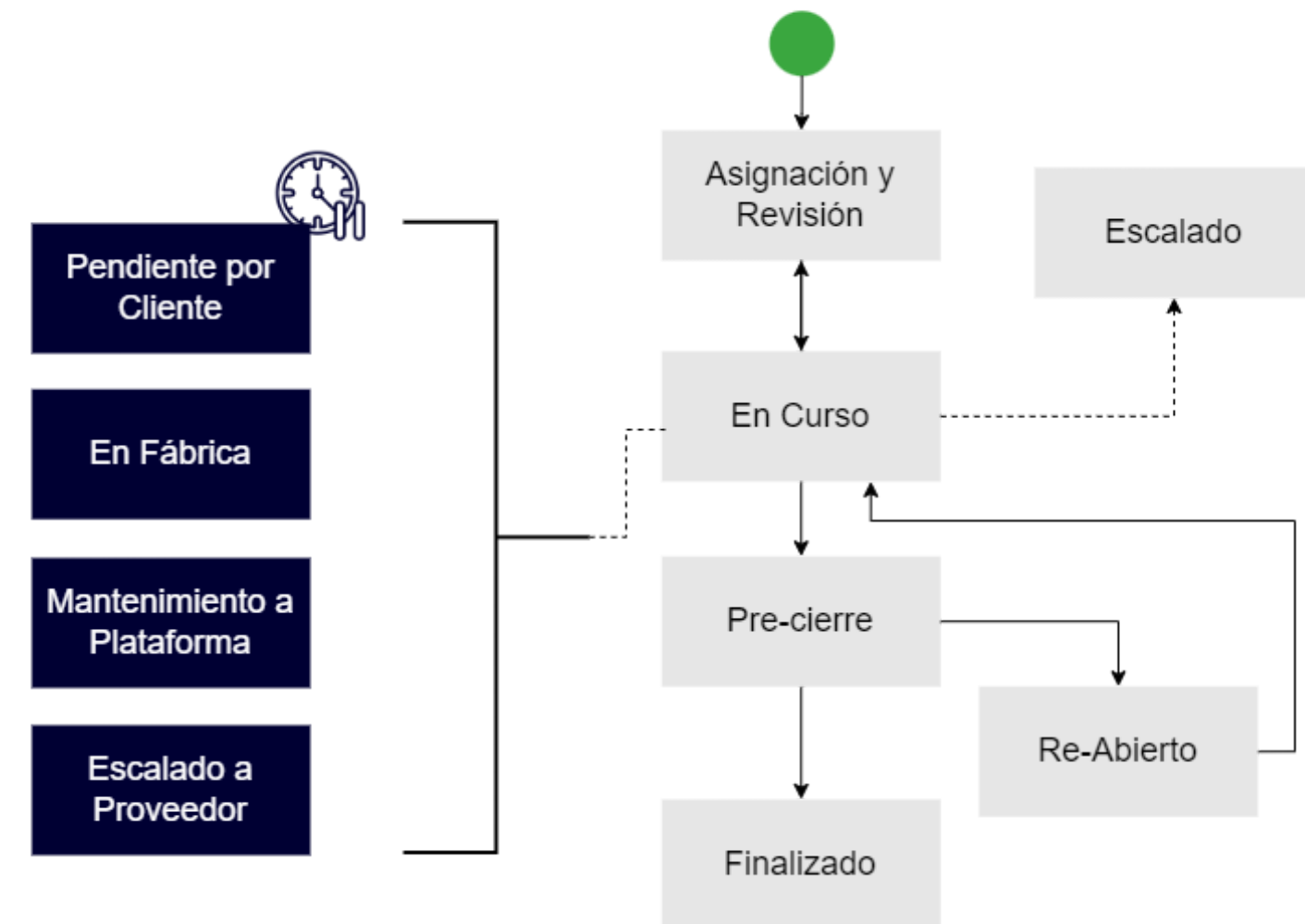
Enviar Cancelar

Aquí puedes ampliar la descripción de tu solicitud, anexos y teléfono de contacto.



Flujo de atención - Soporte

- **Asignación y Revisión:** asignado a un analista.
- **En curso:** atención de incidente.
- **Pre-cierre:** entrega solución para validación por el cliente.
- **Finalizado:** incidente solucionado y cerrado.
- **Re-Abierto:** solución rechazada por el cliente.
- **Escalado:** pasa a un segundo o tercer nivel de soporte.
- **Pendiente por Cliente:** en espera de respuesta del cliente.
- **En Fábrica:** ajuste requerido y en ejecución por el equipo de desarrollo.
- **Escalado a Proveedor:** escalamiento a un tercero relacionado con la plataforma y/o transacción.
- **Mantenimiento a Plataforma:** actividad programada fuera de horario transaccional.



Estados que **pausan ANS** (ver **Premisas**).



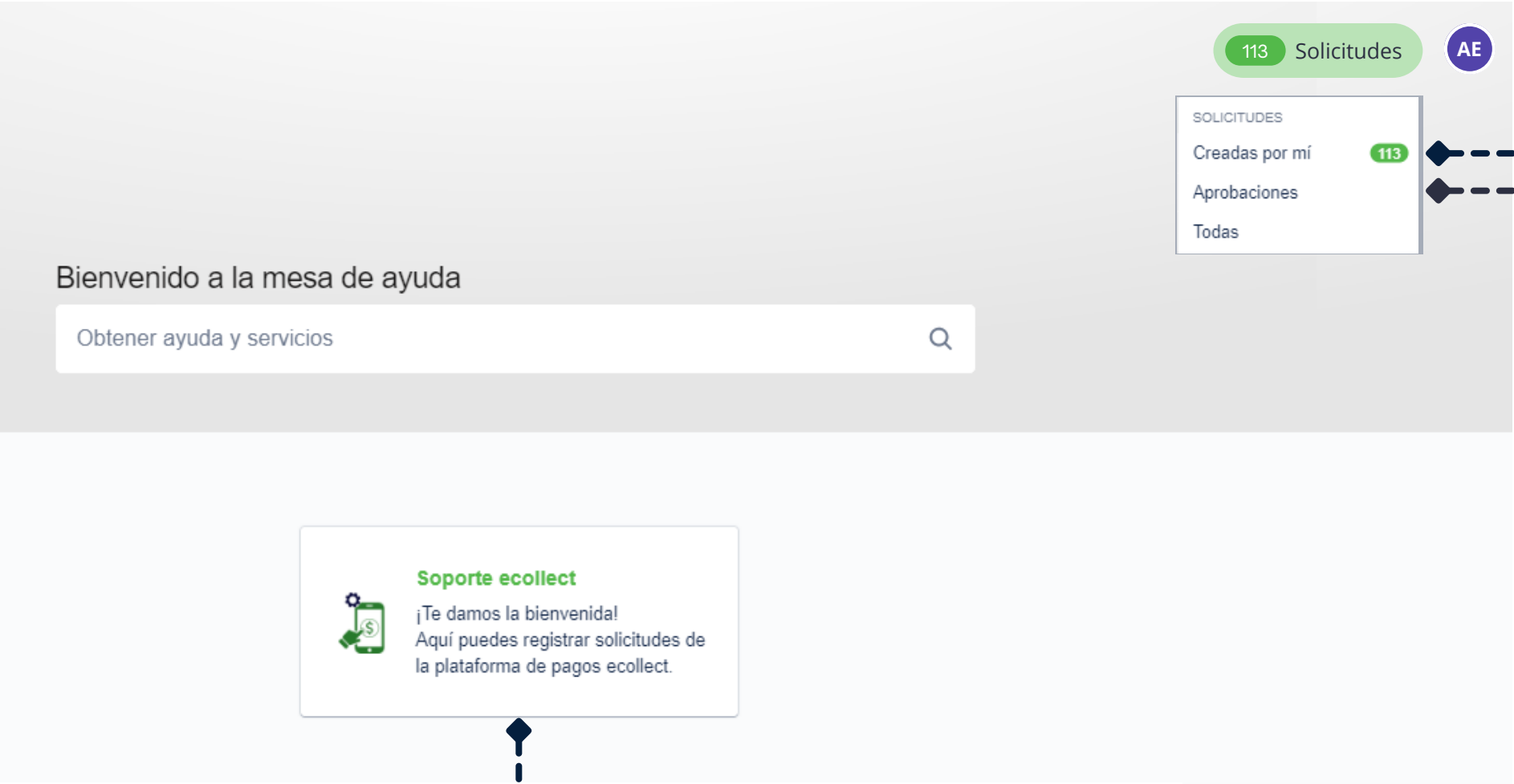
Flujo de atención – Requerimiento comercial

- **Asignación y Revisión:** asignado a backOffice.
- **En Curso:** se encuentra en gestión comercial.
- **Pre-cierre:** se cierra el ticket y se continúa la gestión por CRM, a excepción de Ambientes de pruebas que pasa a gestión de proyectos.
- **Finalizado:** requerimiento cerrado en la mesa de ayuda.
- **Pendiente por Cliente:** en espera de respuesta del cliente.



Estados que **pausan ANS** (ver **Premisas**).

Portal de cliente



Creadas por mí

Mesa de ayuda						
Solicitudes						
La solicitud contiene...						
Estado: Solicitudes abiertas Creadas por mí Tipo de solicitud						
Tipo	Referencia *	Resumen	Estado	Fecha de creación :	Fecha de actualización :	Prioridad :
	MITICKET-51	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	11/abr/23	10/may/23	▲ "Media"
	MITICKET-123	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	14/abr/23	10/may/23	▲ "Alta"
	MITICKET-125	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	17/abr/23	10/may/23	▲ "Crítica"
	MITICKET-130	Módulo administrativo / Transferencia de archivos - Faltó ingresando al módulo	EN CURSO	17/abr/23	24/abr/23	▲ "Alta"
	MITICKET-133	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	18/abr/23	10/may/23	▲ "Alta"
	MITICKET-134	Módulo administrativo / Transferencia de archivos - Gestión de archivos	PRE-CIERRE	18/abr/23	10/may/23	▲ "Crítica"
	MITICKET-154	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	28/abr/23	10/may/23	▲ "Alta"
	MITICKET-155	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	28/abr/23	19/may/23	▲ "Alta"
	MITICKET-157	Medio de pago - Pago presencial	PRE-CIERRE	28/abr/23	10/may/23	▲ "Alta"
	MITICKET-168	Medios de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	02/may/23	10/may/23	▲ "Media"
	MITICKET-171	Medios de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	02/may/23	10/may/23	▲ "Media"

Aprobaciones
no está activo para clientes

Portal mesa de ayuda
Soporte de Aplicaciones ecollect



Creadas por mí (Consultar solicitudes)

Estado

Fechas

Prioridad

ID incidente (link)

Íconos que representan el tipo de solicitud

Mesa de ayuda

Solicitudes

La solicitud contiene... Q

Estado: Solicitudes abiertas

Creadas por mí

Tipo de solicitud

Tipo	Referencia ↑	Resumen	Estado	Fecha de creación :	Fecha de actualización :	Prioridad :
	MITICKET-51	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	11/abr/23	10/may/23	*Media*
	MITICKET-123	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	14/abr/23	10/may/23	*Alta*
	MITICKET-125	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	17/abr/23	10/may/23	*Crítica*
	MITICKET-130	Módulo administrativo / Transferencia de archivos - Falla ingresando al módulo	EN CURSO	17/abr/23	24/abr/23	*Alta*
	MITICKET-133	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	18/abr/23	10/may/23	*Alta*
	MITICKET-134	Módulo administrativo / Transferencia de archivos - Gestión de archivos	PRE-CIERRE	18/abr/23	10/may/23	*Crítica*
	MITICKET-154	Medio de pago - Inconsistencia en un pago	PRE-CIERRE	28/abr/23	10/may/23	*Alta*
	MITICKET-155	Medio de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	28/abr/23	19/may/23	*Alta*
	MITICKET-157	Medio de pago - Pago presencial	PRE-CIERRE	28/abr/23	10/may/23	*Alta*
	MITICKET-168	Medios de pago - Pago en línea	PRE-CIERRE	02/may/23	10/may/23	*Media*



Vista ticket

Aquí puedes ver: estado actual, solicitudes que te haga la mesa de ayuda, historial y la encuesta de servicio para cerrar el ticket.

Mesa de ayuda / Soporte ecollect / MITICKET-373

Formación e información - Capacitaciones

Admin Jira - ecollect generó esta solicitud el Hoy 5:10 PM

Ocultar detalles

Nombre del formulario +

Encuesta satisfacción

Formación e información > Capacitaciones

ABIERTO

ENTREGADO

Actividad

Mostrar 4 más

Jefferson Stiven Pérez - ecollect Hoy 5:11 PM

Validación de la solución

Jefferson Stiven Pérez - ecollect Hoy 5:12 PM

Enviar a Pre-cierre

Respuesta automática Hoy 5:12 PM

El estado de la solicitud ha pasado a ser en Pre-Cierre.

Añadir un comentario

Estado

Formulario de encuesta (clic sobre Formulario de encuesta)

Historial actividad incidente

Mesa de ayuda / Soporte ecollect / MITICKET-373

Formación e información - Capacitaciones

Admin Jira - ecollect generó esta solicitud el Hoy 5:10 PM

Ocultar detalles

Nombre del formulario +

Encuesta satisfacción

Formación e información > Capacitaciones

Visualización del formulario

Encuesta satisfacción

Editar

Por favor califique de acuerdo a su grado de satisfacción las siguientes preguntas, donde: 1 es malo, 2 es regular, 3 es aceptable, 4 es bueno y 5 es excelente

¿ Como calificarías nuestro servicio? *

1

2

3

4

5

¿ Qué tan oportuno fue el tiempo de solución de tu Ticket? *

1

2

3

4

5

Si tu incidente fue resuelto, ¿nos autorizas a cerrar el Ticket? *

Si

No

Estado

PRE-CIERRE

Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

Capacitaciones

Compartida con

Admin Jira - ecollect Creador

AVISOR TECHNOLOGIES LT DA

Compartir



para nosotros es muy importante recibir tu calificación del servicio.



Pendiente por Cliente

Si el ticket queda en estado **Pendiente por cliente**, es porque la mesa de ayuda espera tu respuesta para continuar.

Mesa de ayuda / Soporte ecollect / MITICKET-309

Requerimiento comercial - Nuevo medio de pago

Admin Jira - ecollect generó esta solicitud el miércoles 10:51 AM

Mostrar detalles

Actividad

Mostrar 5 más

Respuesta automática miércoles 11:03 AM

El estado de la solicitud ha pasado a ser en Asignación y Revisión.

JE Jefferson Stiven Pérez - ecollect miércoles 11:04 AM

Pendiente por el cliente

Respuesta automática miércoles 11:04 AM

El estado de la solicitud ha pasado a ser en Pendiente por Cliente.

AE

Aa

B I ...

A

:

≡

🔗

🖼️

+

Guardar

Estado

PENDIENTE POR CLIENTE

Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

Nuevo medio de pago

Compartida con

Admin Jira - ecollect Creador

Compartir

Estado

Detalle de la **pregunta o solicitud** que hace la mesa de ayuda

Espacio para registrar la respuesta a la solicitud.

Premisas



Pausa en los ANS:

El tiempo se detiene en estados específicos, los cuales hacen referencia a actividades no controladas por el equipo de soporte o que requieren un escalamiento, como: **Pendiente por Cliente, En Fábrica, Escalado a Proveedor, Mantenimiento a Plataforma.**

Estado Pre-cierre:

Los tickets en este estado quedan para revisión de la solución por parte del cliente, si no cumple con lo esperado, pueden emitir comentario expresándolo y realizando calificación de la encuesta de servicio, quedando en estado **Re-abierto**. En caso contrario, pasa a **Finalizado** de manera automática, cuando se cumplan **cinco (5) días** calendario.

Estado Finalizado:

Los Tickets finalizados no se pueden reabrir. En caso de requerir se siga gestionando el tema, se debe radicar un nuevo incidente.

Horarios de atención

Los incidentes se gestionan de acuerdo a su prioridad:

Prioridad	Dedicación	Inicio solución
Crítica	24/7	Inmediata
Alta	Lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm	2 horas
Media	Lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm	4 horas





COLOMBIA • MÉXICO • REPÚBLICA DOMINICANA

¡Gracias!