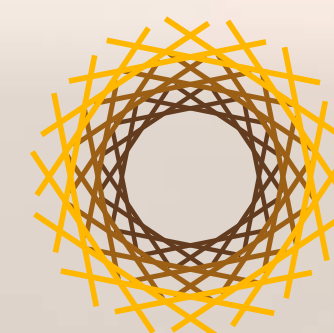


TICKETS

Manual de Inducción



NIDUX

BIENVENIDOS

Manual de Inducción

Nidux ha estado desarrollando en los últimos meses una base de conocimiento robusta para que puedas acceder a las consultas que tienes de manera más inmediata y exacta, con el fin de agilizar las resoluciones y puedas implementarlas en el momento oportuno.

¡Te damos la bienvenida a nuestro nuevo sistema de tickets mejorado!

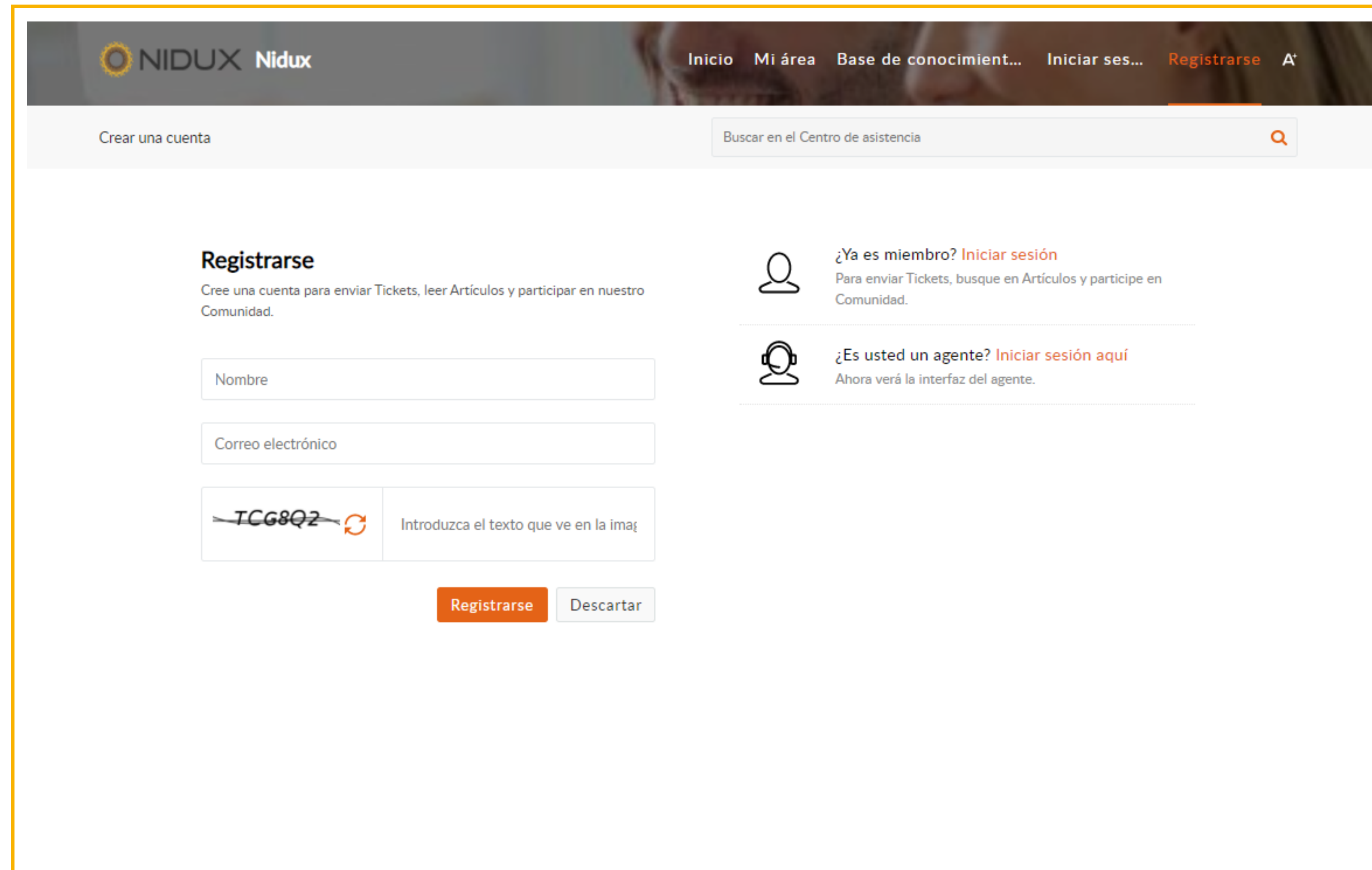
En donde podrás acceder a un sistema avanzado de atención al cliente.
Este 2021 queremos brindarte el MERJOR SERVICIO.

El objetivo de este manual es que puedas iniciar correctamente en nuestro nuevo sistema de tickets. En él te brindamos paso a paso lo que podrás encontrar, desde que te registras hasta como consultar, tu perfil, la base del conocimiento o estados de tus tickets.

Para empezar puedes ingresar a : <https://bit.ly/zohodeskNIDUX>

Registro

Ingresa a : <https://bit.ly/zohodeskNIDUX>



The screenshot shows the NIDUX registration page. At the top, there is a navigation bar with the NIDUX logo and links for Inicio, Mi área, Base de conocimiento, Iniciar sesión, and Registrarse. Below the navigation bar, there is a search bar and a link to 'Crear una cuenta'. The main content area is titled 'Registrarse' and includes a sub-header 'Cree una cuenta para enviar Tickets, leer Artículos y participar en nuestra Comunidad.' Below this, there are three input fields: 'Nombre', 'Correo electrónico', and a CAPTCHA field. The CAPTCHA field shows a distorted image of the text 'TCG8Q2' and a prompt to 'Introduzca el texto que ve en la imagen'. At the bottom, there are two buttons: 'Registrarse' (orange) and 'Descartar' (gray). To the right of the registration form, there are two links: '¿Ya es miembro? Iniciar sesión' and '¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí'.

Registrarse
Cree una cuenta para enviar Tickets, leer Artículos y participar en nuestra Comunidad.

Nombre

Correo electrónico

 Introduzca el texto que ve en la imagen

[Registrarse](#) [Descartar](#)

[¿Ya es miembro? Iniciar sesión](#)
Para enviar Tickets, busque en Artículos y participe en Comunidad.

[¿Es usted un agente? Iniciar sesión aquí](#)
Ahora verá la interfaz del agente.

1. Pasos para Registrarse

Deberá registrarse en el nuevo sistema de tickets. Le sugerimos que sea la persona encargada de administrar el eCommerce.

Debe de indicar el nombre del encargado y un correo electrónico

Debe de darle clic en el botón de **REGISTRARSE** color naranja.

Confirmación

Inicio Mi área Base de conocimient... Iniciar ses... A'



LE AGRADECEMOS QUE SE HAYA REGISTRADO !

Hemos enviado un correo electrónico con un enlace de confirmación a su dirección de correo electrónico. Haga clic en el enlace incluido en dicho correo electrónico para iniciar sesión.

creaticascostarica@gmail.com

¿Todavía no encuentra una respuesta?

Envíenos un Ticket y nos pondremos en contacto con usted en breve.

Envíe un Ticket

2. Le llegará un email de registro.

Se enviará un correo electrónico a su correo con un enlace para que confirme su dirección de correo.

Usted debe de hacer clic en el botón verde **ACEPTAR LA INVITACIÓN**

Vista del Correo electrónico que le llegará

----- Forwarded message -----
De: Ayuda <ayuda@nidux.com>
Date: vie., 18 de diciembre de 2020 9:30 a. m.
Subject: Nidux Servicio de atención al cliente.
To: <creaticascostarica@gmail.com>



Bienvenido Creaticas Costa Rica!

Está siendo invitado a Nidux [Servicio de atención al cliente](#)
Accede a nuestro portal de ayuda.

ACEPTAR LA INVITACIÓN

Su usuario es [creaticascostarica@gmail.com](#) O bien [haga clic aquí](#) Para aceptar la invitación.

Muchas gracias,
Equipo de Ayuda Nidux

This email has been sent to you(creaticascostarica@gmail.com) by ayuda@nidux.com from Nidux. Please contact the sender(ayuda@nidux.com) for any clarifications.

Contraseña

3. Crear Contraseña

Al hacer clic desde tu correo, accederás a la pantalla para crear la contraseña.

 **NIDUX** Nidux

[Inicio](#) [Mi área](#) [Base de conocimient...](#) [Iniciar ses...](#) [Registrarse](#) [A'](#)

Dirección de correo electrónico
creaticascostarica@gmail.com

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

**Su contraseña,**
La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.
Tener un mínimo de ocho (8) caracteres de longitud.
La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.

Dirección de correo electrónico
creaticascostarica@gmail.com

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

**Su contraseña,**
La contraseña no puede ser la misma que su nombre de usuario.
Tener un mínimo de ocho (8) caracteres de longitud.
La longitud de la contraseña no debe exceder los 250 caracteres.

¿Todavía no encuentra una respuesta?
Envíenos un Ticket y nos pondremos en contacto con usted en breve.

NIDUX Nidux

Inicio

Mi área

Base de conocimient...

CC

A*

Editar perfil

Costa Rica

CC

Miembro desde 2020

Creaticas Costa Rica

Panel de control

Administrar perfil

Editar Perfil

Cambiar contraseña

Información del usuario

Nombre *
Creaticas Costa Rica

Nombre de visualización
Creaticas Costa Rica

Información de Contacto

Correo electrónico *
creaticascostarica@gmail.com

Número de móvil
89709654

Teléfono
89709654

Red social

Facebook
https://www.facebook.com/creaticasdecoracion

Twitter

Ubicación

País *
Costa Rica
Costa Rica
(GMT -6:0) Central Standard Time(America/Costa_Rica)

Guardar Cancelar

Tu Perfil

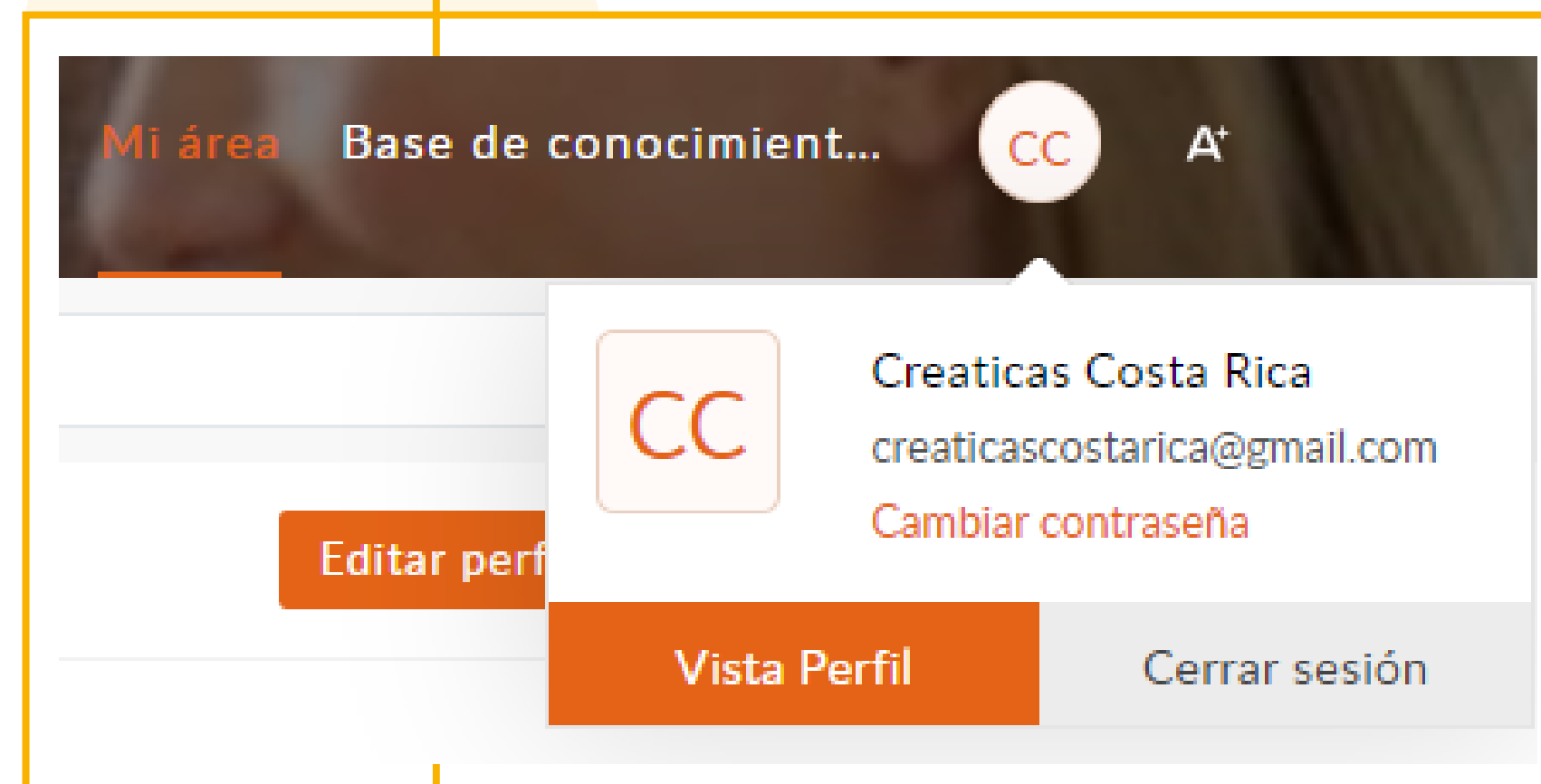
5. Editar Perfil

Posterior a guardar la contraseña podrás editar el perfil y agregar más información de usuario para nosotros identificarte mejor.

Debes incluir los teléfonos de contacto para que nos podamos comunicar contigo, en caso necesario.

Red Social y ubicación.

Darle **GUARDAR** en el botón final.



En el ícono superior derecho, podrás ver tu usuario, tu perfil, o bien cambiar contraseña o cerrar sesión.

6. Inicio

En el botón de Inicio podrás acceder a información de tres formas distintas:

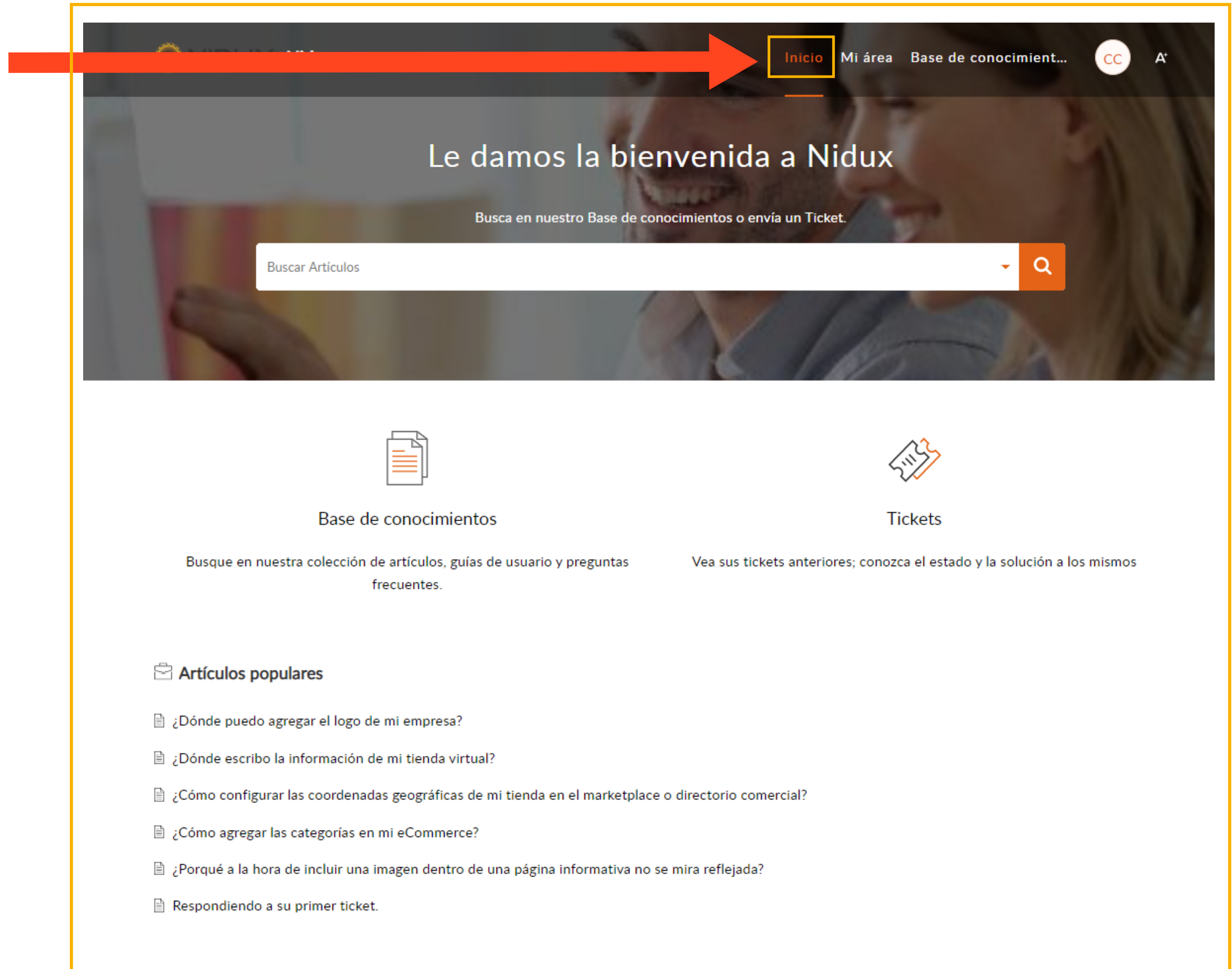
1. Haciendo una búsqueda.
2. Haciendo clic en Base de Conocimientos
3. Haciendo clic en Tickets.

Base de Conocimiento

En la Base del conocimiento podrás encontrar artículos, guías de usuario, preguntas frecuentes, etc. Es una de las vías más utilizadas por nuestros clientes para encontrar información oportuna, de manera rápida e inmediata.

Tickets

En Tickets podrás crear un ticket, ver tus tickets anteriores, conocer el estado y la solución de los mismos.



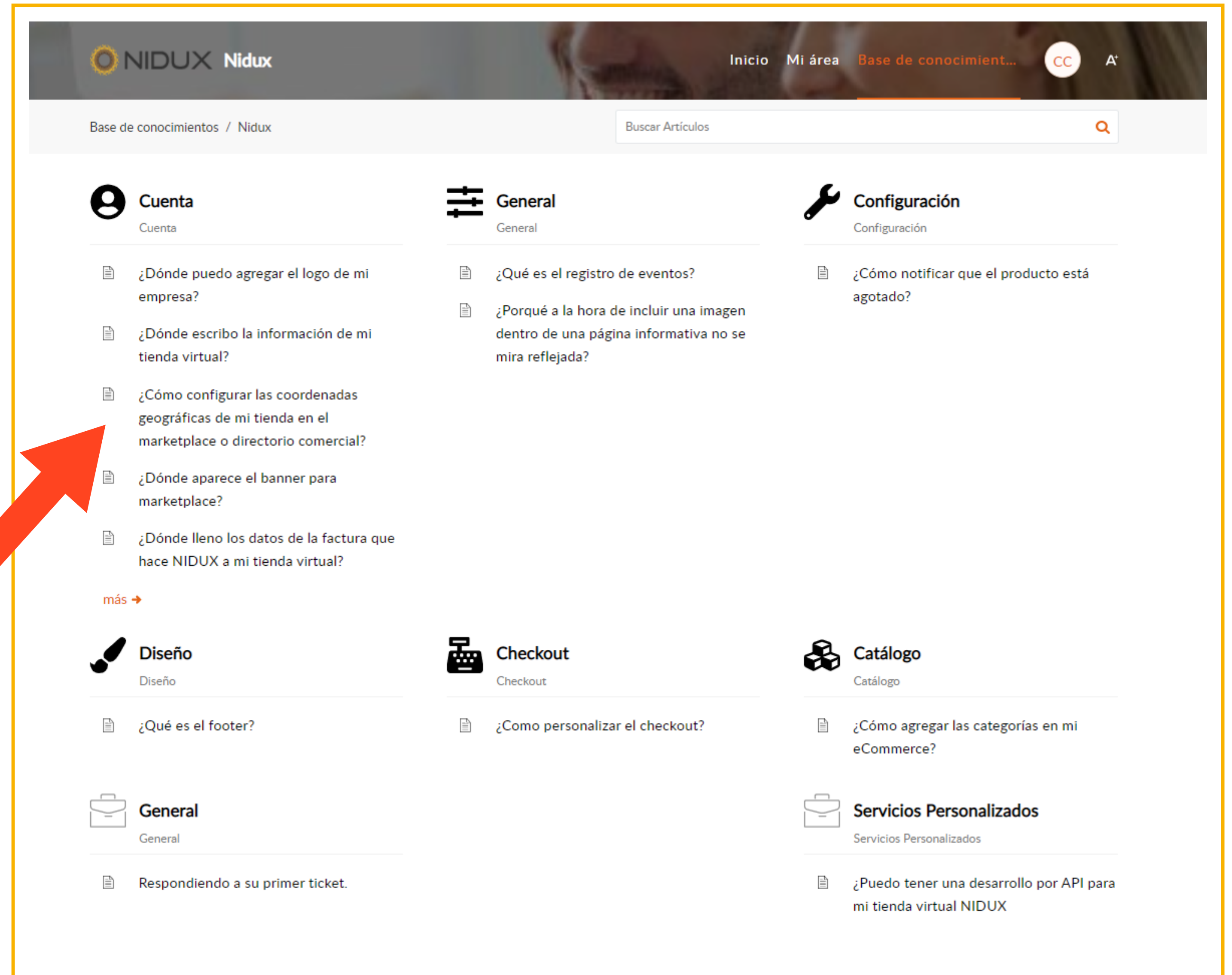
7. Base de Conocimiento

Desde la página de Inicio, a la hora de hacer clic en **BASE DE CONOCIMIENTO**, podrás encontrar la información de acuerdo a la misma categorización de tu administrador en NIDUX.

Esto te ayuda a encontrar mejor una respuesta o bien saber cual sección escoger para buscar tu necesidad.

También hay un buscador para que ubiques palabras o consultas específicas.

Si no encuentras un artículo que te brinde respuesta a tu consulta o duda, puedes ir a la sección de **MI ÁREA** para dirigirte a crear un ticket y que podamos atender oportunamente tu consulta.



The screenshot displays the NIDUX Knowledge Base interface. At the top, the NIDUX logo is visible alongside navigation links for 'Inicio', 'Mi área', and 'Base de conocimient...'. A search bar labeled 'Buscar Artículos' is positioned on the right. The main content area is divided into several categories, each represented by an icon and a title:

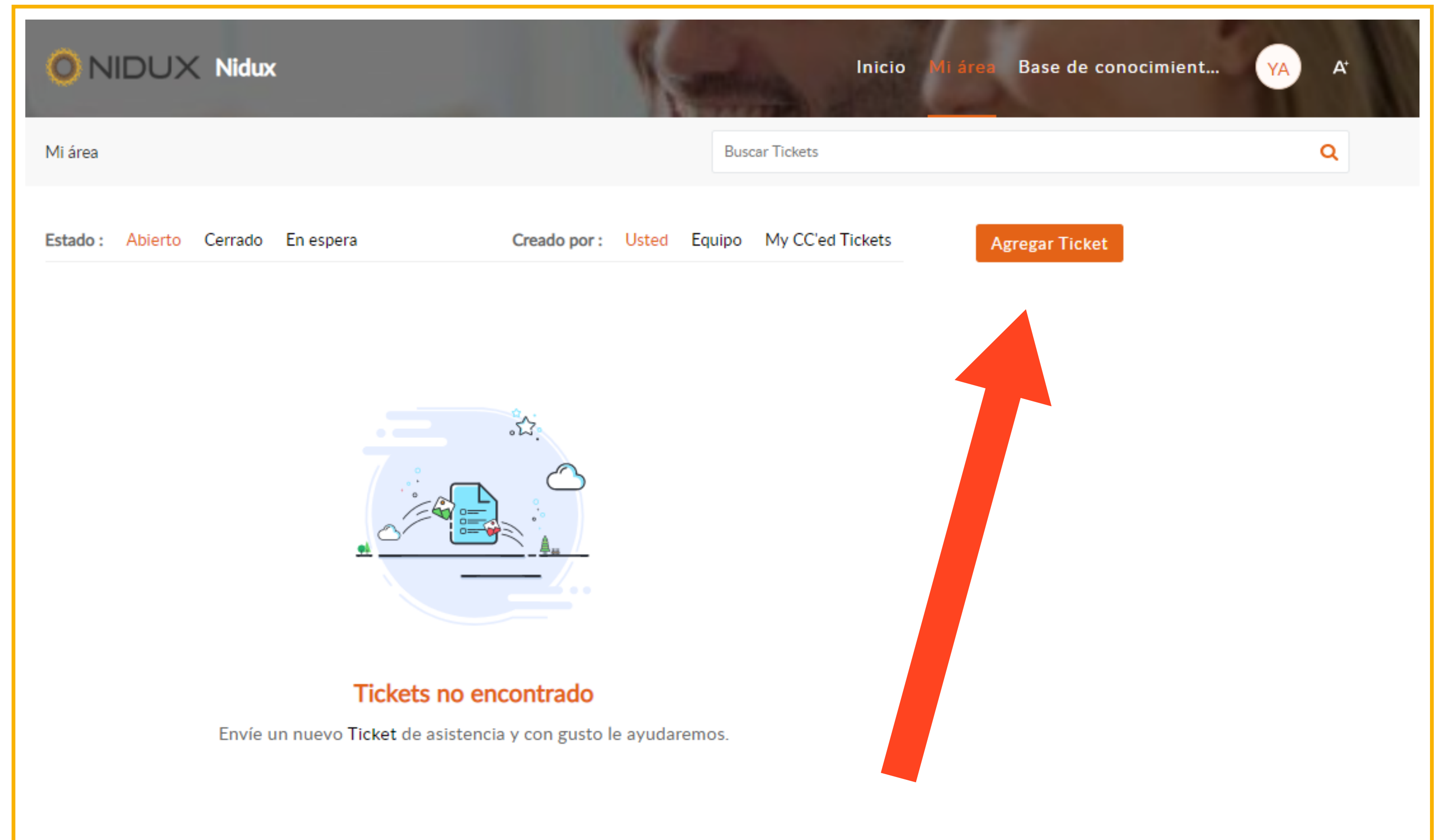
- Cuenta** (User icon):
 - ¿Dónde puedo agregar el logo de mi empresa?
 - ¿Dónde escribo la información de mi tienda virtual?
 - ¿Cómo configurar las coordenadas geográficas de mi tienda en el marketplace o directorio comercial?
 - ¿Dónde aparece el banner para marketplace?
 - ¿Dónde lleno los datos de la factura que hace NIDUX a mi tienda virtual?
 - [más →](#)
- General** (List icon):
 - ¿Qué es el registro de eventos?
 - ¿Porqué a la hora de incluir una imagen dentro de una página informativa no se mira reflejada?
- Configuración** (Wrench icon):
 - ¿Cómo notificar que el producto está agotado?
- Diseño** (Pencil icon):
 - ¿Qué es el footer?
- Checkout** (Shopping cart icon):
 - ¿Como personalizar el checkout?
- Catálogo** (Shopping bag icon):
 - ¿Cómo agregar las categorías en mi eCommerce?
- Servicios Personalizados** (Briefcase icon):
 - ¿Puedo tener una desarrollo por API para mi tienda virtual NIDUX
- General** (Briefcase icon):
 - Respondiendo a su primer ticket.

8. MI AREA

Desde la pagina de Inicio, al escoger ticket, podrás entrar a la sección de **MI AREA** que está en la parte superior derecha al lado del botón Inicio.

Desde aquí podrás hacer clic en el boton naranja que indica **AGREGAR TICKET** Nosotros recibiremos el mismo y te brindaremos una respuesta oportuna y en un tiempo determinado según tu plan adquirido con NIDUX.

También podrás visualizar tickets anteriores, el estado de los mismos y quien los ha creado.



9. Enviar un Ticket

Al hacer clic en el botón agregar ticket se habilitará un formulario básico donde podrás ingresar un correo para copiar a un tercero.

- Ubicar el Asunto del ticket
- Ubicar la Descripción a tu problemática o situación.

Es indispensable ser lo más específicos posible con tu situación para que nuestro departamento de servicio al cliente entienda tu consulta.

- De ser posible adjuntar imágenes, pdfs, audios o videos, del proceso o pantalla en la que tienes la consulta.

Entre más específico seas más pronto encontraremos la resolución.

NOTA: Cuando a uno de tus clientes se le presente una situación, debes de indicarle que te explique detenidamente con palabras, pantallas y/o video que le está ocurriendo para que tú le puedas ayudar y que también en todo caso nosotros podamos determinar que es lo que está ocurriendo.

¿Cuales son mis tiempos de respuesta según mi plan adquirido con NIDUX?

<https://www.nidux.com/todas-las-caracteristicas/>

The screenshot shows the NIDUX user interface for submitting a ticket. At the top, the NIDUX logo is on the left, and navigation links 'Inicio', 'Mi área', and 'Base de conocimiento...' are on the right. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Mi área / Envíe un Ticket'. A search bar labeled 'Buscar Tickets' is positioned on the right. The main heading 'Envíe un Ticket' is prominently displayed. To the right of this heading, a section titled 'Artículos relacionados' shows 'Artículo no encontrado'. The form itself includes a 'CC' field with the placeholder 'Escriba el nombre o dirección de correo electrónico'. The 'Asunto*' field contains the text 'No encuentro Mailchimp TEST'. The 'Descripción' field features a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, font color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, insert image, and insert video. The text 'No encuentro el modulo de mailchimp' is entered in the description field. A 'Plain text' option is available on the right side of the editor toolbar.

10. Hemos recibido su consulta

Posterior a que nos envíes tu ticket, recibirás un correo que indica “ Hemos recibido su consulta” Recuerda que este tipo de correos pueden caer en la carpeta de spam, carpeta de notificaciones, no deseados u otros, porfavor revisa todas estas carpetas, e incluye nuestro correo **ayuda@nidux.com** en tus contactos

Fwd: [##3018##] Hemos recibido su consulta

Recibidos x



Creaticas Costa Rica <creaticascostarica@gmail.com>
para dguzman, mí

10:11 (hace 45 minutos)



Recibido de Ticket

----- Forwarded message -----
De: **Ayuda** <ayuda@nidux.com>
Date: vie., 18 de diciembre de 2020 9:52 a. m.
Subject: [##3018##] Hemos recibido su consulta
To: Creaticas Costa Rica <creaticascostarica@gmail.com>

Hola Creaticas Costa Rica, espero se encuentre muy bien

Hemos recibido su consulta con ticket ID 3018 y asunto "Mi pagina no tiene mailchimp"

Pronto estaremos respondiendo a su consulta, uno de nuestros agentes le estará respondiendo a la brevedad. O bien, puede ver en nuestra base del conocimiento información que pueda llegar a responder a su consulta.

<https://desk.zoho.com/portal/niduxportal/es/signin>

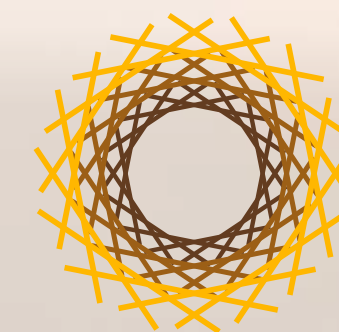
Debes de crear un usuario para ingresar a nuestra base de conocimiento.



cordialmente,
Atención al cliente
ayuda@nidux.com
Nidux

[Ver ticket](#)

Consultas o dudas
ayuda@nidux.com



NIDUX