

Cómo crear un caso para Apoyo Técnico de PRSoft[®]

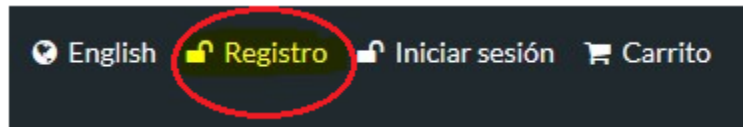
Visite: <http://www.prsoft.com/PRSoftSiteSupportKnowledgeListPage>

Para crear un caso usted necesita “Iniciar sesión” con su correo electrónico y su contraseña si ya está registrado. Si usted no se ha registrado aún en www.prsoft.com, favor siga los pasos de **Registro**, de lo contrario continúe con el paso de **Como crear un Caso** que se encuentra más adelante.

Registro

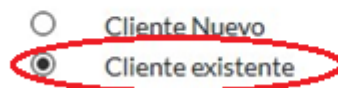
Cada cliente debe registrarse en nuestra página de Internet con el fin de crear un caso, comprar nuestros productos y poder manejar su información de cuenta. Si usted todavía no se ha registrado, por favor siga los siguientes pasos:

1. Seleccione la opción de “**Registro**”.



2. Seleccione “**Cliente existente**”.

Regístrate



3. Complete toda su información, y luego haga clic al final en el botón de **“Registrar”**.

Registrate

- Cliente Nuevo
 Cliente existente

Cuenta Id :

PIN :

Nombre :

Apellido :

Email :

Confirmar Email :

Teléfono :

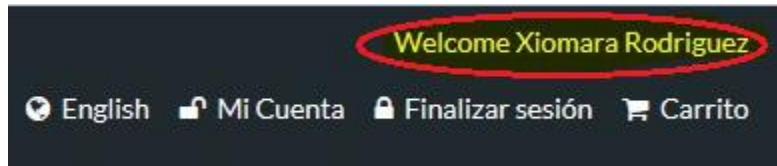
Teléfono móvil :



A reCAPTCHA widget with a dark red background. At the top, it features the 'CENTRA Works' logo. Below the logo is a text input field containing the placeholder text 'Type the text'. To the right of the input field are three icons: a refresh icon, a speaker icon, and the reCAPTCHA logo. At the bottom of the widget, there is a link for 'Privacy & Terms'.

Registrar

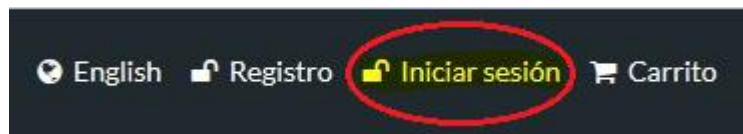
4. Una vez registrado, recibirá un correo electrónico con las instrucciones para crear su nueva contraseña. Creada la contraseña, el sistema lo va a redirigir a nuestra página web con su cuenta activa y verá su nombre en la parte superior derecha.



5. Una vez finalizado el proceso de **Registro** ya usted puede continuar para crear su caso con los pasos que se encuentran a continuación. Si ya usted inició sesión, puede continuar desde el paso #3 de la sección **Como crear un caso**.

Como crear un Caso

1. Escoja la opción de “Iniciar sesión”.



2. Entre su correo electrónico y su contraseña, luego escoja “Iniciar sesión”.

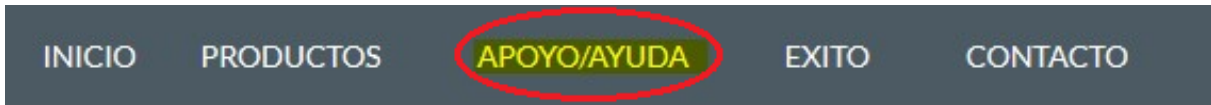
Iniciar sesión

Ingresa usando tu cuenta existente

Correo Electrónico	Contraseña	Iniciar sesión
--------------------	------------	----------------

¿Olvidó la contraseña? | ¿Es un usuario nuevo?

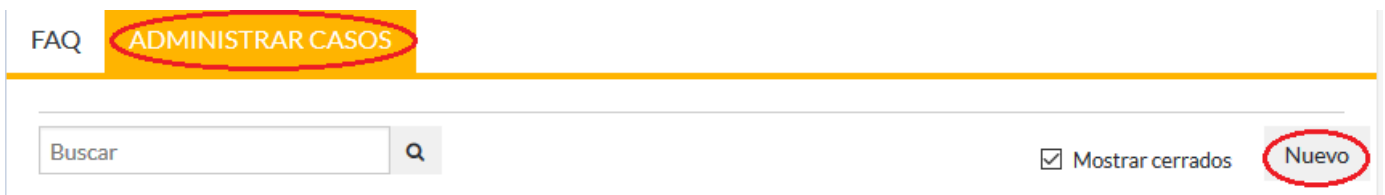
3. Luego escoja la opción de **“APOYO/AYUDA”** que se encuentra en nuestra pantalla inicial.



4. En primer lugar, vaya a FAQ para una posible solución. En el encasillado de **“Buscar”** usted puede escribir una breve explicación del tema o palabras claves. Por ejemplo: **“Error message when opening program”** o **“Mensaje de error al abrir el programa”**.



5. Si usted no encuentra una solución relacionada con su problema o pregunta, vaya a **“Administrar Casos”** y elija **“Nuevo”**.



6. Seleccione el Departamento, Producto y Año correspondiente. Añada un breve mensaje en "Asunto" y en "Descripción" va a detallar la situación que reporta. Usted tiene una sección debajo del encasillado de "Descripción" dónde se puede adjuntar cualquier documento, archivo, "screen shot" (captura de pantalla) o "backup" (resguardo) relacionado al caso reportado, luego haga clic en "Enviar".

FAQ ADMINISTRAR CASOS

DEPARTAMENTO

PRODUCTO

AÑO

ASUNTO

DESCRIPCIÓN

NO FILE SELECTED.

7. Una vez su caso se haya enviado, usted recibirá una notificación a su correo electrónico con los detalles del mismo. Además, usted podrá ver el estado de su caso desde su cuenta en la sección de "Administrar Casos".

FAQ ADMINISTRAR CASOS

Buscar Mostrar cerrados

Caso	Contacto	Producto	Asunto	Estado	Fecha de Apertura	Fecha de Cierre
00063601	Eric Rodriguez	PRPay Classic	IMPORTAR DE CLASSIC A SUITE	Closed	10/22/15	10/27/15

8. Puede seleccionar el número del caso para añadir comentarios o documentos adicionales al caso.

FAQ	ADMINISTRAR CASOS				
NÚMERO DE CASO	<input type="text" value="00063601"/>				
ESTADO	<input type="text" value="Closed"/>				
ASUNTO	<input type="text" value="IMPORTAR DE CLASSIC A SUITE"/>				
DESCRIPCIÓN	<input type="text" value="Buenas tardes:"/>				
COMENTARIOS DEL CASO	<input type="text" value="Añade un comentario"/>				
<input type="button" value="BROWSE..."/> NO FILE SELECTED. <input type="button" value="ENVIAR"/>					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text" value="Andres Oliver began working on this case."/></td> <td>10/22/15</td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Fecha	<input type="text" value="Andres Oliver began working on this case."/>	10/22/15	
Descripción	Fecha				
<input type="text" value="Andres Oliver began working on this case."/>	10/22/15				

Recuerde, que para su beneficio, es muy importante reportar su caso por el portal; ya que agiliza el proceso de asistencia con el Departamento de Apoyo Técnico. Durante la temporada contributiva, PRSoft® recibe cientos de solicitudes de apoyo, y para poder responder las solicitudes lo antes posible mantenemos una sola lista de casos. Nuestros

técnicos contestan las solicitudes de apoyo en el orden en que son recibidas. Es mucho más rápido llegar al tope de la lista si usted crea su propio caso en lugar de esperar en el teléfono a que un representante de servicio al cliente cree el caso por usted.

*Si tiene preguntas adicionales favor de responder al correo electrónico original seleccionando **"Responder"** o **"Reply"**. Si no está seleccionando una de las opciones antes mencionadas en el correo original y es un correo electrónico nuevo, por favor incluya el número del caso para prevenir que se cree un caso duplicado.*

¡Muchas Gracias!

Gracias por permitirnos ayudarle de la forma más eficiente y rápida posible.

Cordialmente,

El Equipo de PRSoft[®]