
Guía

Soporte Técnico Donaldson LATAM



Estimado Distribuidor:

Ponemos a su disposición una guía para el registro de sus solicitudes de manera exitosa en el Sistema de Tickets de Soporte Técnico Donaldson que nos permitirá brindarle la asistencia técnica que Usted merece.

Usted podrá acceder a la plataforma de Sistema de Tickets Donaldson a través de:

<http://donaldson-latam.com/soporte/>



REGISTRAR SU PETICIÓN

Pasos:

1

Dé click en la opción **Generar un Nuevo Ticket**



Generar un Nuevo Ticket

Envíanos un mensaje con tus dudas o comentarios para asignarlo a uno de nuestros expertos y resolverlo a la brevedad.

2

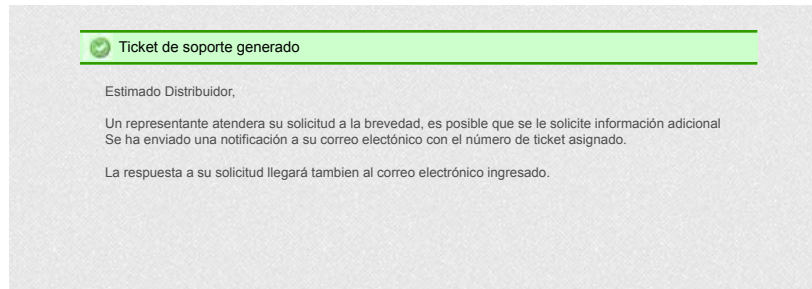
Llene la información solicitada y al finalizar dé click en **Enviar Ticket**

The screenshot shows a web form titled "Generar un nuevo ticket". At the top, it says "Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo." Below this, there are several fields: "Tema de Ayuda:" with a dropdown menu showing "Seleccione el tema de Ayuda"; "Correo Electrónico:" with the value "erik.rodriguez@donaldson.com"; "Cliente:" with the value "Erik"; "Asunto:" with an empty text input field; and "Detalles del problema:" with a large text area containing the instruction "Explique las razones para generar el ticket." Below the text area is an "Attachments:" section with a "Choose File" button and the text "no file selected". At the bottom of the form, there are three buttons: "Crear Ticket", "Borrar", and "Cancelar".

REGISTRAR SU PETICIÓN

3

FELICIDADES su petición a soporte técnico ha sido exitosamente enviada, en un periodo máximo de 24 horas Usted estará recibiendo respuesta.

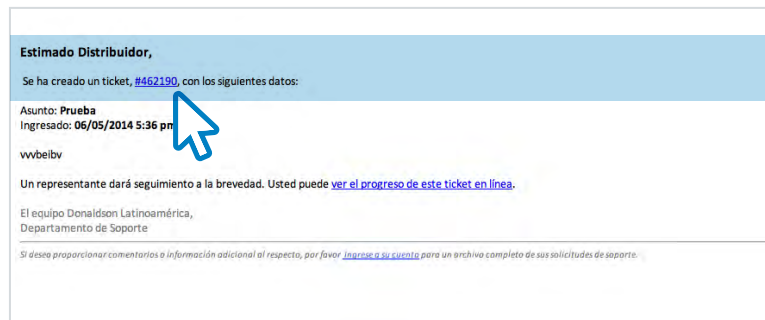


MONITOREO DE SU PETICIÓN

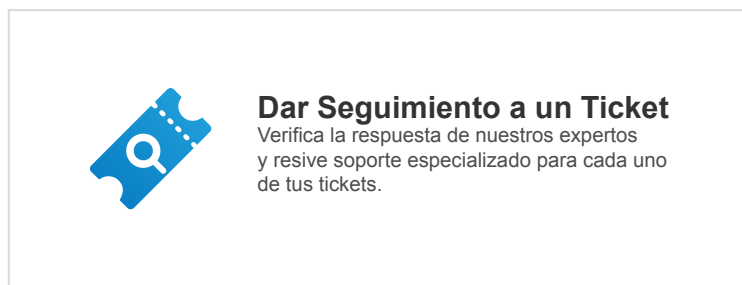
1

Lo podrá hacer a través de 2 opciones:

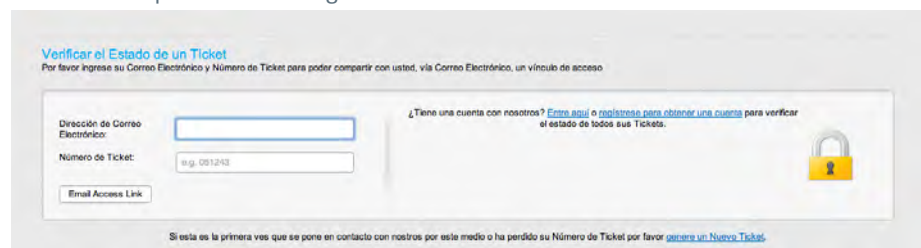
Opción 1: a) Dé clic a la liga contenida en el mail que recibió al registrar su petición en el sistema (número de ticket) y en automático lo enviará a la pantalla de seguimiento del sistema.



Opción 2: a) Ingrese a <http://donaldson-latam.com/soporte/> y dé clic en la opción "Dar seguimiento a un Ticket":

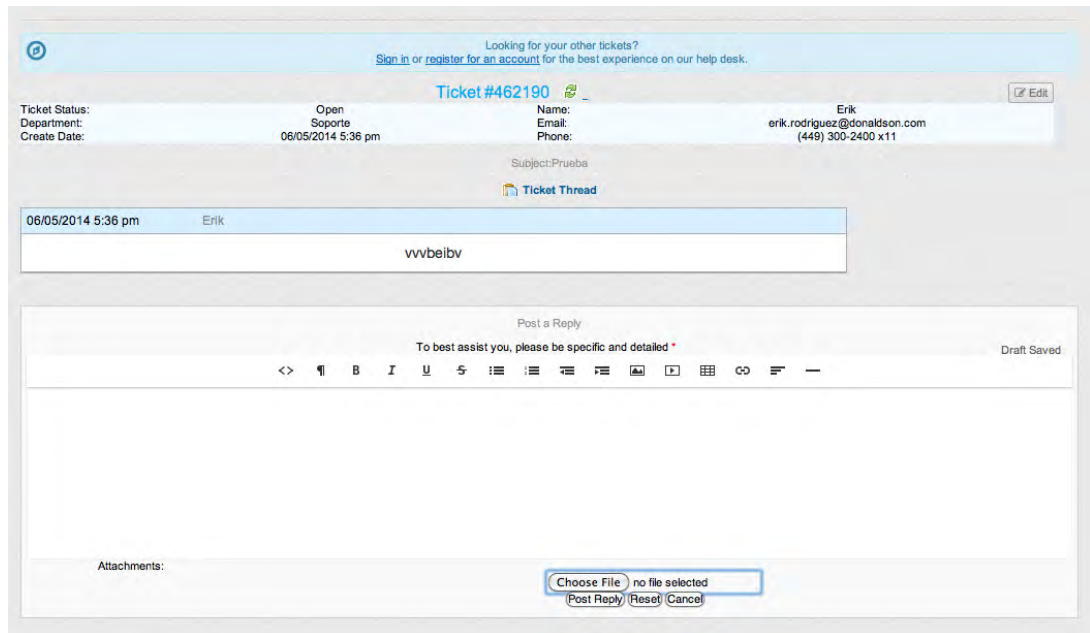


b) Ingrese Dirección de Correo Electrónico y Número de Ticket para ingresar a la pantalla de seguimiento del sistema.



MONITOREO DE SU PETICIÓN

- 2 Felicidades, ahora Usted puede dar seguimiento puntual a su petición de soporte técnico.



The screenshot displays a web interface for a ticket management system. At the top, it asks if the user is looking for other tickets and provides links to sign in or register. The main section shows ticket details for "Ticket #462190", which is in "Open" status. The ticket was created on "06/05/2014 5:36 pm" by "Erik" in the "Soporte" department. The user's contact information is listed as "erik.rodriguez@donaldson.com" with a phone number "(449) 300-2400 x11". Below the details is a "Ticket Thread" section with one message from Erik at the same time, containing the text "vvvbelbv". At the bottom, there is a "Post a Reply" form with a rich text editor toolbar and an "Attachments" section with a "Choose File" button and "Post Reply", "Reset", and "Cancel" options.

Usted podrá complementar la respuesta del Equipo de Soporte Técnico en el recuadro **Escribe tu mensaje (Post a Reply)**, así como adjuntar algún documento que soporte su petición en el recuadro **Adjuntar archivo (Choose file)**.

- 3 Finalice dando click en **Responder** para ser nuevamente atendido.



Le invitamos a ingresar al Sistema de Soporte Técnico y fortalecer el canal de comunicación, reiteramos nuestro afán de continuar ofreciéndole las mejores soluciones de filtración.