

# **Manual de atención de usuarios**

Servicio de recepción y atención de solicitudes de soporte

---

**Sovos Compliance**

[www.sovos.com](http://www.sovos.com)

[twitter.com/sovoscompliance](https://twitter.com/sovoscompliance)

[linkedin.com/company/sovos](https://linkedin.com/company/sovos)

---

**A Global Company**

Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Germany, Mexico, Netherlands, Peru, Portugal, Sweden, Turkey, United Kingdom and United States

## Índice

Proceso del servicio y recepción de quejas.....	3
Registro.....	4

---

### **Sovos Compliance**

[www.sovos.com](http://www.sovos.com)

[twitter.com/sovoscompliance](https://twitter.com/sovoscompliance)

[linkedin.com/company/sovos](https://linkedin.com/company/sovos)

---

### **A Global Company**

Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Germany, Mexico, Netherlands, Peru, Portugal, Sweden, Turkey, United Kingdom and United States

## Proceso del servicio y recepción de quejas

Contamos con un sistema de tickets de Soporte Técnico mediante el cual brindamos la atención a los usuarios en caso de duda o incidencia relacionada con el servicio. Este sistema nos permite asignar un número de caso para que uno de nuestros ejecutivos pueda brindar la atención correspondiente.

Para poder abrir un ticket en el centro de soporte contamos con las siguientes opciones:

☎ Por teléfono

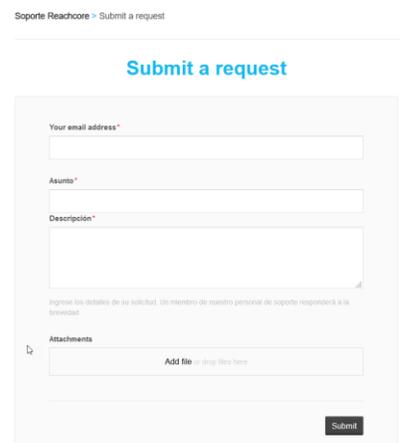
- Desde la Ciudad de México: 55-5081-4380
- Desde el interior de la República: 800 777 ADVA (2382)

💻 Accediendo desde el sitio <https://soporte.reachcore.com/hc/es> seleccionando la opción **Enviar Solicitud**

✉ Enviando un email a [mex-soporte@sovos.com](mailto:mex-soporte@sovos.com). De esta manera se responderá el correo electrónico con el número de caso correspondiente.

Para agilizar la atención del ticket recomendamos seguir una serie de pautas a la hora de levantar una nueva solicitud en el centro de soporte:

- Colocar dirección de correo electrónico a quien podamos contactar para brindar estatus o resolución del ticket.
- Especificar en el asunto de que se trata.
- Utiliza el cuerpo del correo para añadir toda la información que consideres necesaria y lo más detallada posible
  - RFC
  - Razón Social
  - Servicio



### Sovos Compliance

[www.sovos.com](http://www.sovos.com)

[twitter.com/sovoscompliance](https://twitter.com/sovoscompliance)

[linkedin.com/company/sovos](https://linkedin.com/company/sovos)

### A Global Company

Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Germany, Mexico, Netherlands, Peru, Portugal, Sweden, Turkey, United Kingdom and United States

## Registro

El sistema permite al usuario crear una cuenta dentro del sistema de tickets de Soporte técnico:  
Ingresando un correo electrónico y una contraseña

Iniciar sesión en Centro de soporte Reachcore

Iniciar sesión con Twitter

Iniciar sesión con Facebook

Correo electrónico

Contraseña

Iniciar sesión

Soy agente

Olvidé mi contraseña

De esta manera, el usuario puede gestionar los tickets generados y solicitudes existentes a Soporte técnico

Inicio | Soporte | Enviar Solicitud | **Solicitudes Existentes** | Contacto | Comunidad

Mis actividades

Solicitudes | Aportaciones | Siguiendo

Mis solicitudes | Solicitudes de las que recibo copia (CC)

ID	Asunto	Última actividad	Estado
113714	Chat with ALAN BERMEO ELIAS	hace 6 días	Resuelta
113713	Test	hace 6 días	Resuelta
103129	Test	hace 6 meses	Resuelta
106259	test	hace 6 meses	Resuelta

### Sovos Compliance

www.sovos.com

twitter.com/sovoscompliance

linkedin.com/company/sovos

### A Global Company

Argentina, Brazil, Chile, Colombia, Ecuador, Germany, Mexico, Netherlands, Peru, Portugal, Sweden, Turkey, United Kingdom and United States