

guía de
integración

Tienda On-line

**GESTIÓN DE
INCIDENCIAS A
TRAVÉS DE YAMEVEO**

ÍNDICE

1. Registro de usuario	pag. 3
2. Crear una incidencia	pag. 4
2.1. Asunto de la incidencia	pag. 6
2.2. Mensaje de la incidencia	pag. 6
3. Añadir información a una incidencia	pag. 6
4. Estados de incidencia	pag. 7

1. REGISTRO DE USUARIO

Para abrir una incidencia en Yameveo.com es necesario estar registrado como usuario.

Para registrarnos accedemos a

<https://www.yameveo.com/es/customer/account/login/>

Hacemos click en “Crear una cuenta” y rellenamos los datos necesarios.

Entre o cree una cuenta

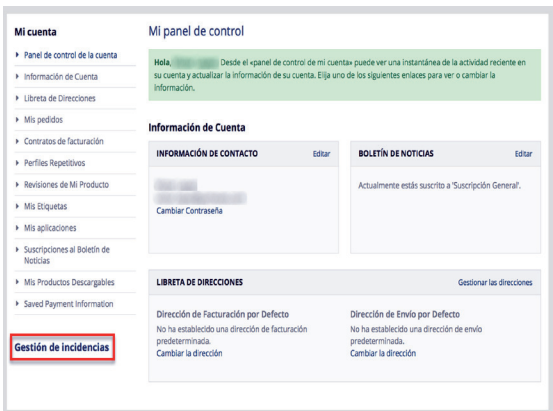
The screenshot shows the login/registration interface. On the left, under 'Nuevos Clientes', there is a description of the benefits of creating an account. On the right, under 'Clientes Registrados', there is a prompt to log in. Below these are input fields for 'Dirección de email*' and 'Contraseña*'. A red asterisk indicates required fields. At the bottom right, there is a link '¿Ha olvidado la contraseña?' and an 'Entrar' button. The 'Crear una Cuenta' button is highlighted with a red box.

Crear una Cuenta

The screenshot shows the 'Crear una Cuenta' form. It is divided into two main sections: 'INFORMACIÓN PERSONAL' and 'INFORMACIÓN DE REGISTRO'. The 'INFORMACIÓN PERSONAL' section includes fields for 'Nombre*', 'Apellido*', and 'Dirección de email*'. Below these are two checkboxes: 'Acepto los términos y condiciones' and 'Darse de Alta para Boletín de Noticias'. The 'INFORMACIÓN DE REGISTRO' section includes fields for 'Contraseña*' and 'Confirma Contraseña*'. At the bottom left, there is a '« Volver' link, and at the bottom right, there is an 'Enviar' button. A red asterisk indicates required fields.

2. CREAR UNA INCIDENCIA

Una vez creamos la cuenta o hacemos login, nos redirige automáticamente al área de usuarios, donde en el menú de la izquierda encontramos la opción “Gestión de incidencias”



Si no tenemos ninguna incidencia creada, al hacer click en “Gestión de incidencias” nos aparece el formulario para crear la primera.

Añadir Incidencia

Nombre

Correo electrónico

Asunto *

Mensaje *

Descripción del error

Guarda Ticket

« Volver

Si ya hemos creado alguna incidencia, nos aparecerá una lista con las incidencias creadas, y podremos crear una nueva con el botón “Nueva incidencia”.

Mi cuenta

- Panel de control de la cuenta
- Información de Cuenta
- Libreta de Direcciones
- Mis pedidos
- Contratos de facturación
- Perfiles Repetitivos
- Revisiones de Mi Producto

Listado de incidencias

FECHA	TICKET ID	ASUNTO	ESTADO
2015-07-13 13:09:20	940688	Cajamar - [Codigo Cliente Caja...	Nuevo

Nueva incidencia

Tanto cuando se crea una incidencia, como cuando esta es contestada por el equipo técnico de Yameveo, se informa al cliente por email, con el email que corresponde al usuario registrado.

2.1. Asunto de la incidencia.

Es importante que el asunto de la incidencia sea el mismo que se ve en la imagen, sustituyendo [Código de cliente Cajamar] por dicho código:

Cajamar – [Código de cliente Cajamar]

([Código Cliente Cajamar]: número de comercio asignado por la entidad)

2.2. Mensaje de la incidencia.

Aquí debe aparecer la descripción del error que se produce, y si es posible facilitar los accesos al backoffice de la aplicación y conexión al sitio por FTP.

Facilitar estos datos reduciría el tiempo de resolución de la incidencia ya que Yameveo acabará necesitando estos datos.

3. AÑADIR INFORMACIÓN A UNA INCIDENCIA

Desde nuestro listado de incidencias podemos ver el historial de la comunicación con el equipo técnico de Yameveo, o añadir información a la incidencia, haciendo click en el ID de esta.

Listado de incidencias

FECHA	TICKET ID	ASUNTO	ESTADO
2015-07-13 13:14:47	734242	Cajamar - 2304802M	Contestado por Yameveo

4. ESTADOS DE INCIDENCIA

- **Nuevo:**

Se ha creado la incidencia y está pendiente de respuesta por el equipo técnico de Yameveo.

- **Contestado por Yameveo:**

El equipo técnico de Yameveo ha contestado la incidencia informando de cómo se va a proceder a solucionarla, o solicitando datos de acceso en caso de ser necesario.

- **Respuesta cliente:**

El cliente ha añadido información a la incidencia y está pendiente de la respuesta por parte de Yameveo.

- **Cerrada:**

La incidencia se ha solucionado y se ha informado al cliente.

