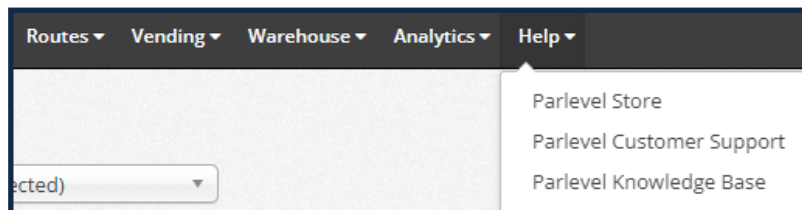


PARTE I

Help Center

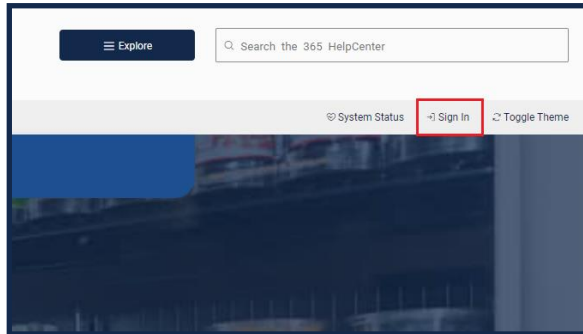
Como ingresar al Help Center

1. Ingresar al VMS.
2. En el cintillo negro superior, presionar la opción de "Help".
3. Seleccionar "Parlevel Knowledge Base". Se abrirá el portal de soporte de 365 / Parlevel, el cual también puede ser ingresado a través del siguiente link: <https://help.365retailmarkets.com>

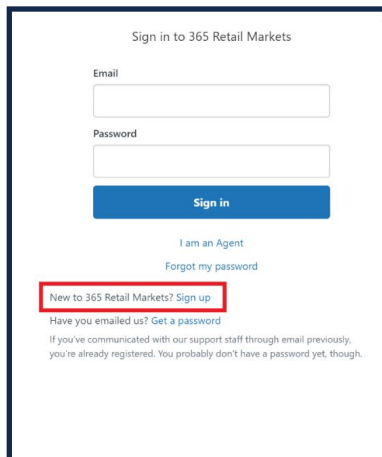


Como crear una cuenta

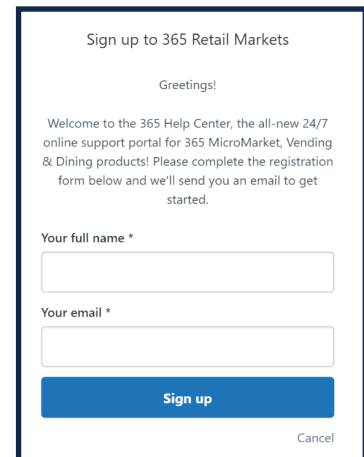
1. Darle click en "Sign In".



2. Hacer click en la opción que dice "New to 365 Retail Markets? Sign up"

A screenshot of the 'Sign in to 365 Retail Markets' page. It contains fields for 'Email' and 'Password', a 'Sign in' button, and a link for 'New to 365 Retail Markets? Sign up' which is highlighted with a red box. Below the link, there is a note: 'Have you emailed us? Get a password. If you've communicated with our support staff through email previously, you're already registered. You probably don't have a password yet, though.'

3. Introduzca su nombre y apellido, así como la dirección de correo electrónico. Luego hacer click en "Sign Up".

A screenshot of the 'Sign up to 365 Retail Markets' page. It includes a 'Greetings!' message, a welcome text, and input fields for 'Your full name *' and 'Your email *'. A 'Sign up' button is highlighted with a blue box, and a 'Cancel' link is visible at the bottom right.

4. Recibirá un correo electrónico para completar el registro de la cuenta. Una vez que haya hecho eso, puede iniciar sesión, utilizar las diferentes herramientas de contacto con el equipo de Parlevel LatAm y realizar un seguimiento de sus tickets de soporte, así como guardar artículos de la Universidad de Parlevel de uso frecuente.

NOTA:

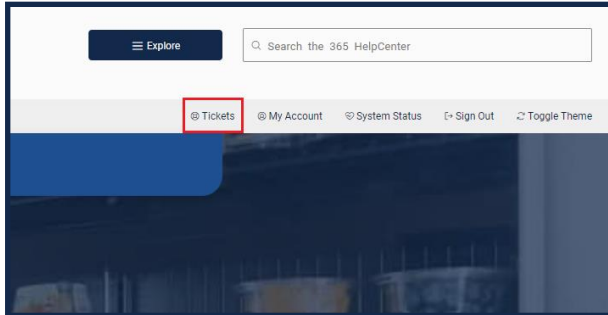
*No existe restricción para que usted o sus colaboradores puedan ingresar y crear sus cuentas en Help Center; así como también podrán revisar todo el historial de tickets sin importar quién o cómo se generó de toda su organización.

Iniciar Sesión

1. Ingresar al VMS.
2. En el cintillo negro superior, presionar la opción de "Help".
3. Seleccionar "Parlevel Knowledge Base". Se abrirá una nueva pestaña.
4. Darle click en "Sign In".
5. Colocar usuario y contraseña previamente creadas al momento de crear su cuenta.

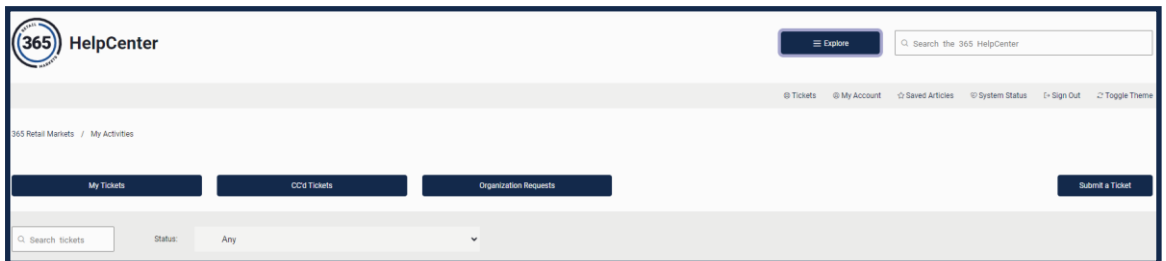
Seguimiento de tickets de soporte

1. Hacer click en el botón de "Tickets". Esto sólo se mostrará si ha iniciado sesión previamente.



2. Después podrá ver los Tickets relacionados a usted y a su organización, haciendo click en el botón correspondiente. Podrá visualizar la siguiente información de cada ticket:

- Asunto del ticket
- Número del ticket
- Cuando fue creado el ticket
- Cuando fue la última actividad del ticket
- El estado del ticket (esperando por tu respuesta, resuelto, etc.)



3. Al hacer click en el asunto del ticket, podrá ver el hilo del ticket e interactuar.



PARTE I

Contactar al equipo de soporte vía chat, email o creando un ticket directamente

PARTE II A

Live Chat

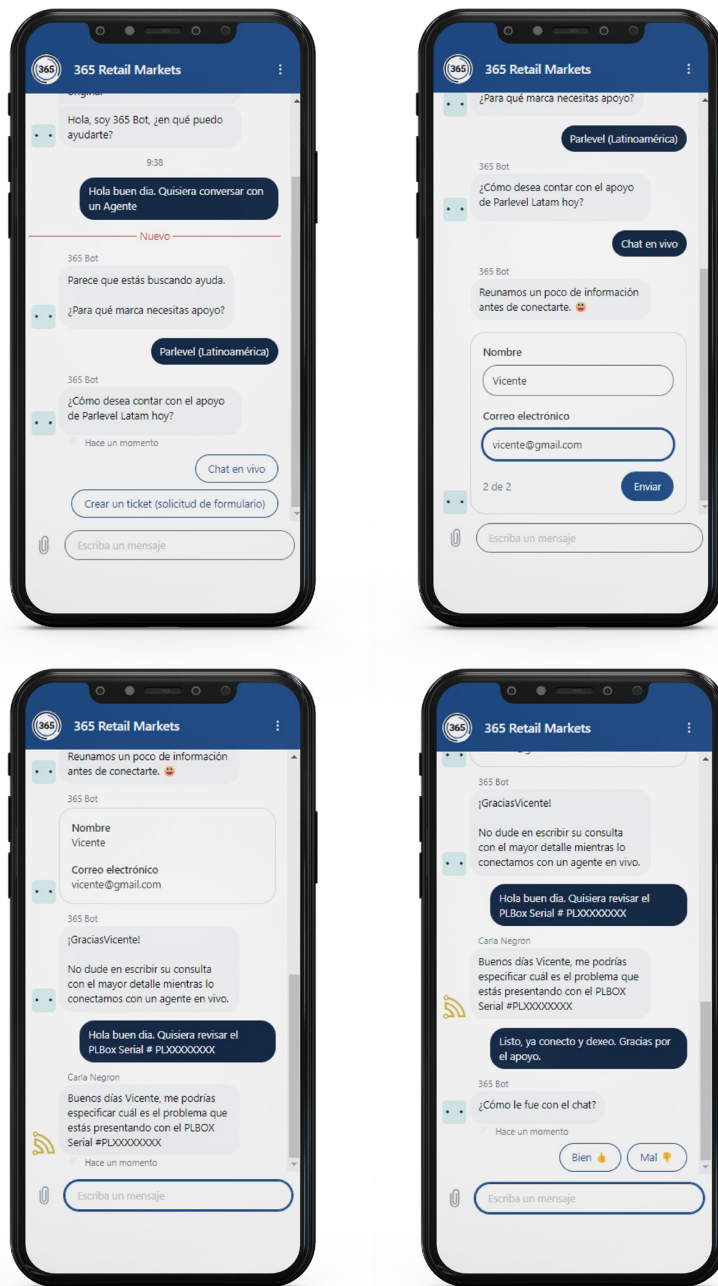
1. En ese mismo portal, también existe un botón para acceder a un chat. Encuentre este botón en la esquina inferior-derecha. Siempre puede acceder a este portal directamente usando el url: <https://help.365retailmarkets.com>



2. Una vez en el chat, puede interactuar con nuestro nuevo bot de soporte simplemente escribiendo su consulta. Es importante recalcar que si su navegador de internet está en idioma español, el bot se configurará para responder en Español.



3. Luego hacer click en Parlevel LATAM y seguir las instrucciones.



NOTAS:

*Tiempo de espera del chat, en caso de cerrar la página, tienen 10 minutos para regresar, de lo contrario se generará un ticket el cual se responderá a la brevedad.

**Entendemos que a veces interactuar con el bot para problemas sensibles, no es la manera más adecuada. No se preocupe, tenemos a nuestro bot entrenado con ciertas palabras claves para asignarte un operador de nuestro equipo de soporte. Simplemente comience a escribir lo que busca ya que se le responderá a la brevedad posible, y, el ticket que se abra contendrá este texto.

PARTE II B

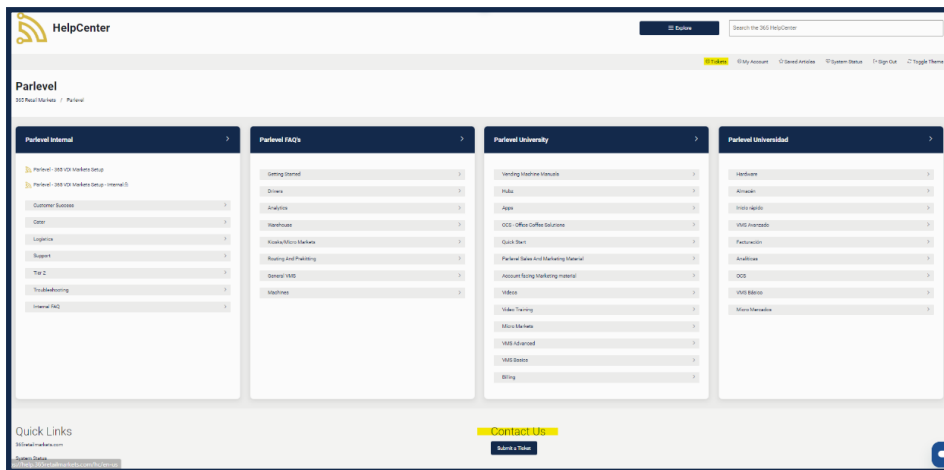
Email

En caso de que prefiera o quiera hacer su requerimiento a través de correo electrónico, favor escribirnos a la siguiente dirección: parlevel.latam@365smartshop.com. Pese al uso de la herramienta de correo electrónico para comunicarse con nosotros, esto creará un ticket que va a llegarle a su email con la información previamente redactada por usted.

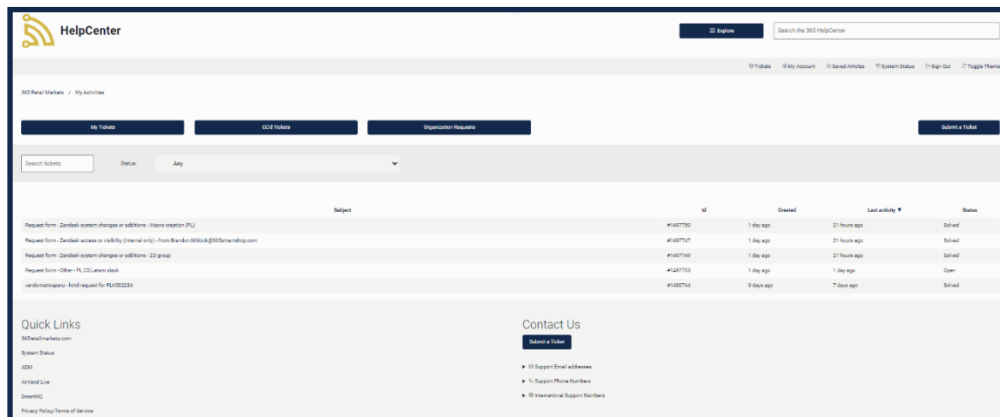
PARTE II C

Generación directa de un ticket

1. Ingresar al VMS.
2. En el cintillo negro superior, presionar la opción de "Help".
3. Seleccionar "Parlevel Knowledge Base".
4. En la imagen pueden observar dónde se encuentra el botón para crear un ticket directamente o dónde pueden revisar el historial y generar nuevos tickets.

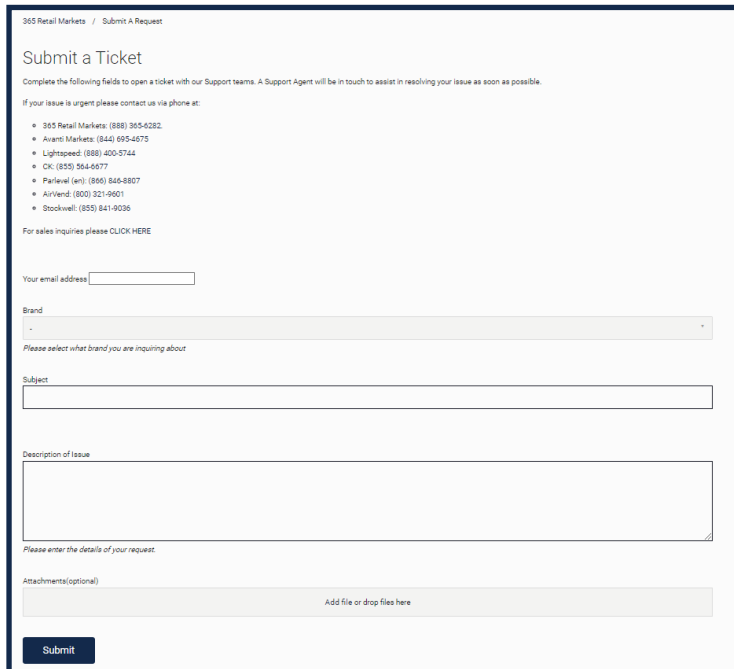


Al presionar en "Tickets", lo llevará a esta pantalla, donde tiene 2 opciones para generar un ticket y podrán revisar el status de los mismos.



Información requerida para generar un ticket

1. Colocar su correo electrónico.
2. Seleccionar Parlevel (latam).
3. Colocar el asunto de su requerimiento.
4. Descripción del ticket.
5. En caso de tener algún archivo para adjuntar, lo puede hacer en la parte de abajo.



365 Retail Markets / Submit A Request

Submit a Ticket

Complete the following fields to open a ticket with our Support teams. A Support Agent will be in touch to assist in resolving your issue as soon as possible.

If your issue is urgent please contact us via phone at:

- 365 Retail Markets: (888) 365-6282
- Avanti Markets: (844) 695-6575
- Lightspeed: (888) 400-5744
- OK: (855) 564-6677
- Parlevel (en): (866) 846-8807
- Avireal: (800) 321-9601
- Stockwell: (855) 841-9036

For sales inquiries please [CLICK HERE](#)

Your email address

Brand
-

Please select what brand you are inquiring about

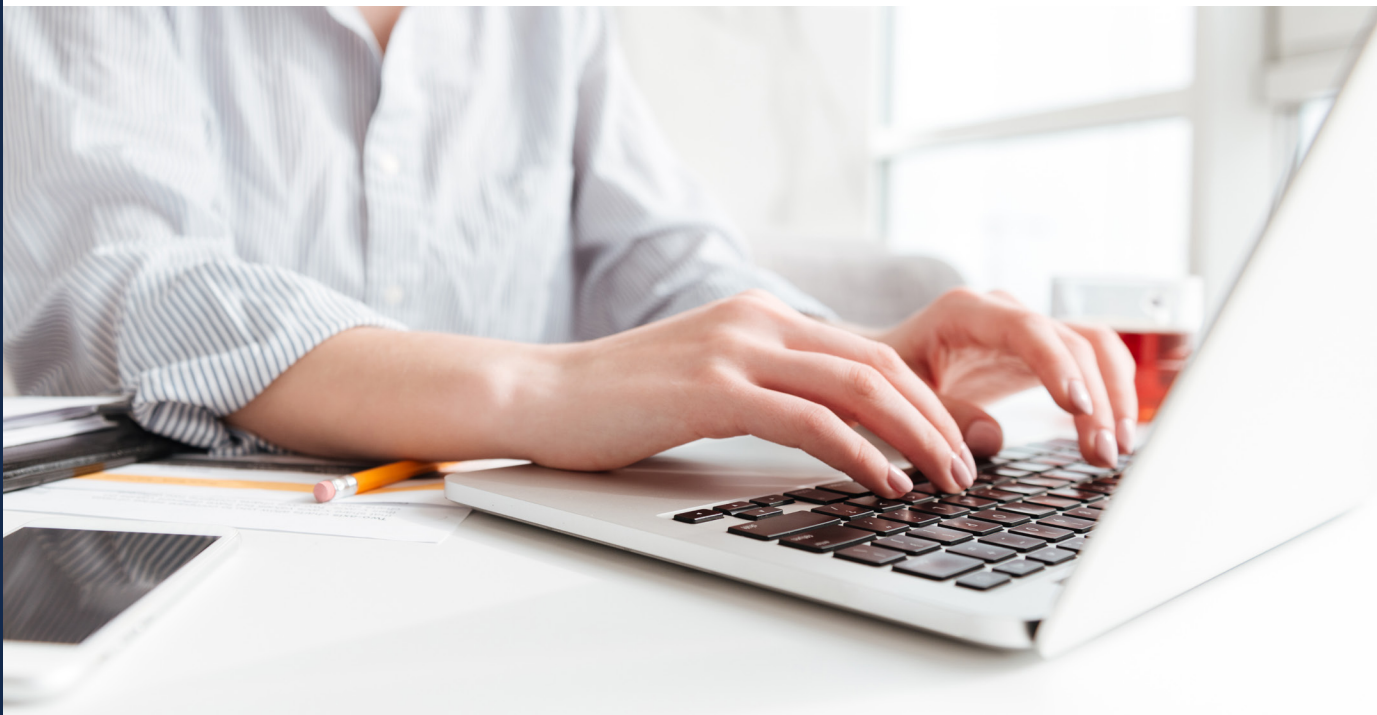
Subject

Description of Issue

Please enter the details of your request.

Attachments (optional)
 Add file or drop files here

Una vez su requerimiento sea atendido y tenga una respuesta por parte del equipo de Soporte de Parlevel, recibirá un correo electrónico donde podrá observar el resumen y la respuesta del ticket, la cual también se guardará en el histórico de tickets mencionado previamente.



PARTE III

Ejecución del Soporte

Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta dependerán tanto del tipo de requerimiento como de la carga laboral que tenga tanto el equipo de soporte como su representante de cuenta. Vamos a mantener los tiempos de respuesta que hemos manejado con la herramienta Slack, independientemente del medio de comunicación, llámese Email, Live Chat o un Ticket.

Vale acotar que, sin importar cuál opción decidan utilizar para comunicarse con nosotros, la respuesta a su requerimiento la recibirá vía correo electrónico y esto se guardará en el histórico de tickets al cual podrá acceder como se les comento en la Parte I del presente manual.

Tópicos que podrán resolverse a través del soporte de Help Center

1. **Email:** Es recomendable utilizar esta vía para enviar requerimientos que no sean de urgencia, como por ejemplo la creación de productos para el catálogo del VMS, carga de usuarios masivos, entre otros.
2. **Live Chat:** Es recomendable utilizar esta vía para enviar requerimientos que sean de urgencia o que necesiten una revisión inmediata, como, por ejemplo: la falla de comunicación de telémetros, un cambio de máquina o telémetro cuando el operador se encuentre in situ, entre otros.
3. **Ticket:** Es recomendable utilizar esta vía para enviar requerimientos que sean de carácter moderado, como, por ejemplo: Preguntas generales sobre el sistema, preguntas sobre reportes y analíticos, asignación de PLK en el VMS, entre otros.