Cómo abrir un ticket

Soporte · https://help.ikosadvanced.com/doc/abrir-ticket-soporte/

Cómo abrir un ticket

Contenido

- Desde el móvil
- Desde la aplicación web

Para hablar con **soporte técnico, administración, soporte comercial o agronómico** puedes abrir un ticket dentro de la aplicación de Ikos.

Si necesitas recibir ayuda porque tienes problemas técnicos con equipos, con la aplicación de Ikos, necesitas solicitar formación sobre la herramienta o una reinstalación, si tienes consultas comerciales, agronómicas, con facturación o si tienes dudas de cualquier otro tipo puedes abrir un ticket de soporte.

***Permiso de abrir un ticket nuevo**: ¡Atención! solo dispones de este permiso accediendo a tus propios tickets o actuando como **Administrador** o **Distribuidor** de otro usuario y abriendo un ticket por él. Si por el contrario eres el **Técnico** de un usuario, y accedes a la app actuando como él, **NO tendrás permiso para crear tickets** en su nombre.*

Embedded media: https://media.ikosadvanced.com/videos/ticket/mobile.mp4

Desde el móvil

Embedded media: https://media.ikosadvanced.com/videos/ticket/mobile.mp4

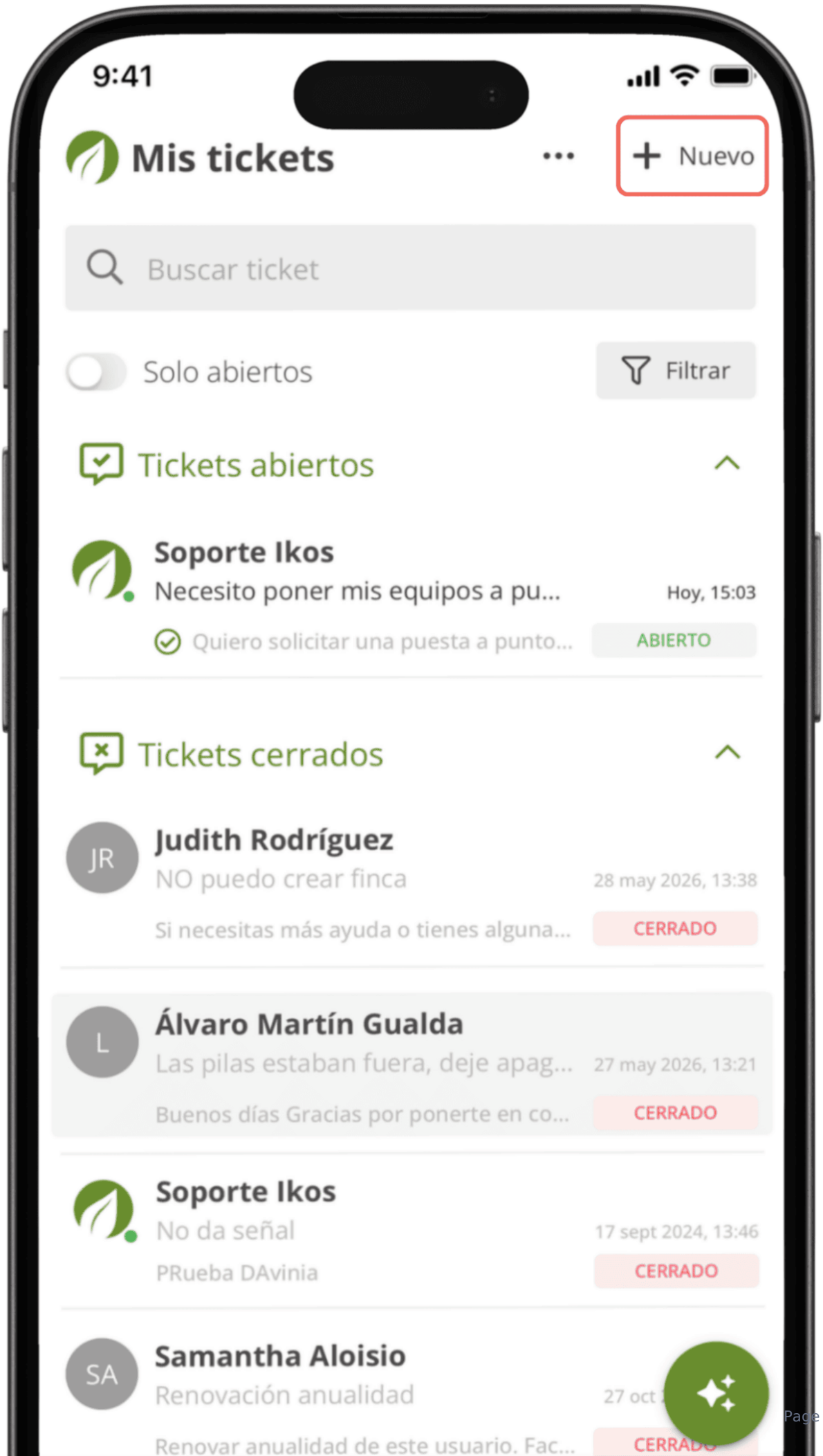
1. Accede al área de soporte

- Desde **cualquier sección de la app**, encontrarás el **icono de soporte** en la parte superior de la pantalla.
- Pulsa sobre él para acceder al área de ayuda, donde podrás consultar tus tickets abiertos y cerrados, continuar conversaciones con soporte o crear una nueva incidencia.


9:41
JU
Hola, Sara
Todas las fincas
2
Actuar como...
11:00
Almería - Viñi...
7:10
21:21
29°C
Despejado
15 km/h
48 % hum.
9 %
12:00
30 °C
45 %
13:00
32 °C
43 %
14:00
32 °C
42 %
Últimas mediciones
Leyenda
Controller 1
Última lectura: Hoy, 0:53
Raindrop
70-100
TenS
799
TenP
4
D.P.V.
1.26
Sin predicción
12 am
6 am
12 pm
6 pm
12 am
Calculando el siguiente riego.
Finca Baja
Espacio 2
10324950

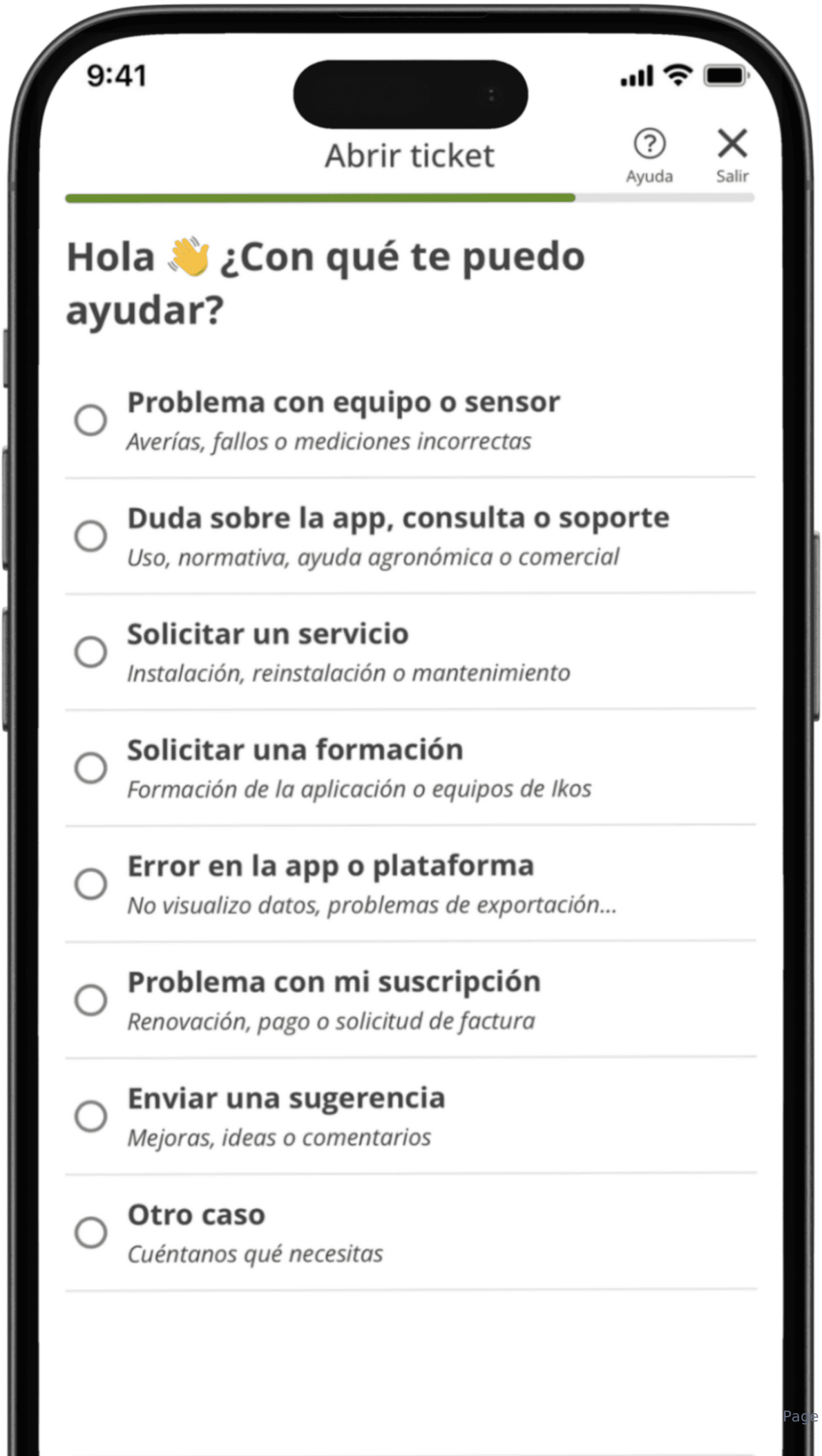
2. Crea un nuevo ticket

- Una vez dentro del área de soporte, pulsa el botón **"+ Nuevo"** para iniciar la creación de una incidencia.


9:41
Mis tickets
Nuevo
Buscar ticket
Solo abiertos
Filtrar
Tickets abiertos
Soporte Ikos
Necesito poner mis equipos a pu...
Hoy, 15:03
Quiero solicitar una puesta a punto...
ABIERTO
Tickets cerrados
JR
Judith Rodríguez
NO puedo crear finca
28 may 2026, 13:38
Si necesitas más ayuda o tienes alguna...
CERRADO
L
Álvaro Martín Gualda
Las pilas estaban fuera, deje apag...
27 may 2026, 13:21
Buenos días Gracias por ponerte en co...
CERRADO
Soporte Ikos
No da señal
17 sept 2024, 13:46
PRueba DAvinia
CERRADO
SA
Samantha Aloisio
Renovación anualidad
Renovar anualidad de este usuario. Fac...
CERRADO

3. Selecciona el tipo de incidencia

Selecciona la opción que mejor se adapte al motivo de tu consulta. Dependiendo del tipo de incidencia elegido, se mostrarán distintas opciones para ayudarte a completar el ticket con la información necesaria.


9:41
Abrir ticket
Ayuda
Salir
Hola 👋 ¿Con qué te puedo ayudar?
Problema con equipo o sensor
Averías, fallos o mediciones incorrectas
Duda sobre la app, consulta o soporte
Uso, normativa, ayuda agronómica o comercial
Solicitar un servicio
Instalación, reinstalación o mantenimiento
Solicitar una formación
Formación de la aplicación o equipos de Ikos
Error en la app o plataforma
No visualizo datos, problemas de exportación...
Problema con mi suscripción
Renovación, pago o solicitud de factura
Enviar una sugerencia
Mejoras, ideas o comentarios
Otro caso
Cuéntanos qué necesitas

Selecciona la opción que mejor se adapte al motivo de tu consulta:

- **Problema con equipo o sensor:** si detectas una avería, un fallo de funcionamiento o mediciones incorrectas. Podrás indicar problemas relacionados con la batería, el panel solar, la conexión, la cobertura o la configuración de Ikos Connect, entre otros.
- **Duda sobre la app, consulta o soporte:** si necesitas ayuda con el uso de la aplicación, normativa, soporte agronómico o una consulta comercial. Podrás seleccionar el producto o módulo relacionado, como One Cloud, Ikos Notes, Ikos AI o Nematool y, según tu elección, concretar el área de la consulta.
- **Solicitar un servicio:** si necesitas instalar un equipo nuevo, reinstalar o cambiar un equipo, solicitar un mantenimiento o puesta a punto, o realizar un *swap* por avería.
- **Solicitar una formación:** si quieres reservar una formación personalizada sobre equipos y sensores, solicitar una tutoría de Ikos Notes o acceder a uno de los cursos online de Ikos Academy.
- **Error en la app o plataforma:** si tienes problemas para visualizar o exportar información, o detectas otro error. Podrás indicar si la incidencia se produce en la app de Ikos o en Ikos Account.
- **Problema con mi suscripción:** si tienes un problema con el pago, necesitas información sobre tu renovación o quieres solicitar una factura.
- **Enviar una sugerencia:** si quieres compartir una idea, proponer una mejora o enviar algún comentario sobre tu experiencia con Ikos.
- **Otro caso:** si el motivo de tu consulta no encaja en ninguna de las opciones anteriores.

En este ejemplo, seleccionaremos **Duda sobre la app, consulta o soporte**. Pulsa **Continuar** para avanzar.

A partir de este punto, el flujo cambiará según las opciones seleccionadas. En los siguientes pasos te mostraremos el recorrido correspondiente a este ejemplo.


9:41
Abrir ticket
Ayuda
Salir
Hola 👋 ¿Con qué te puedo ayudar?
Problema con equipo o sensor
Averías, fallos o mediciones incorrectas
Duda sobre la app, consulta o soporte
Uso, normativa, ayuda agronómica o comercial
Solicitar un servicio
Instalación, reinstalación o mantenimiento
Solicitar una formación
Formación de la aplicación o equipos de Ikos
Error en la app o plataforma
No visualizo datos, problemas de exportación...
Problema con mi suscripción
Renovación, pago o solicitud de factura
Enviar una sugerencia
Mejoras, ideas o comentarios
Otro caso
Cuéntanos qué necesitas

4. Selecciona el producto o módulo

A continuación, indica con qué producto o módulo necesitas ayuda:

- **Nematool — Predicción de nematodos:** Para consultas relacionadas con la predicción de nematodos o la solarización.
- **One Cloud — Equipos y sensores:** Para consultas relacionadas con gráficas, alertas, datos de dispositivos o conectividad.
- **Ikos Notes — Cuaderno de campo:** Para dudas sobre fincas, cultivos, actividades, REA/SIEX o exportación.
- **Otros:** Para consultas relacionadas con otros servicios digitales de la app.
- **Ikos AI — Asistente agronómico:** Para dudas sobre el chat inteligente, sus recomendaciones o el manejo del riego y el cultivo.


9:41
Abrir ticket
Ayuda
Salir
¿Con qué parte de la app?
Selecciona el producto o módulo con el que necesitas ayuda.
One Cloud — Equipos y sensores
Gráficas, alertas, datos de dispositivos, conectividad...
Ikos Notes — Cuaderno de campo
Fincas, cultivos, actividades, REA/SIEX, exportación...
Otros
Otros servicios digitales de la app
Ikos AI — asistente agronómico
Chat inteligente, recomendaciones, riego y cultivo...
ADD-ONS
Nematool — Predicción nematodo
Predicción de nematodos o solarización...
Continuar

5. Selecciona el área de la consulta

A continuación, indica con qué área está relacionada tu duda:

- **Soporte comercial:** Si quieres ampliar tu plan, añadir equipos o resolver una consulta comercial.
- **Uso de la app:** Si tienes dudas sobre gráficas o lecturas.
- **Soporte agronómico:** Si necesitas ayuda con el manejo del cultivo, el riego o los tratamientos.


9:41
Abrir ticket
Ayuda
Salir
¿Sobre qué área tienes la duda?
Uso de la app
Dudas sobre gráficas o lecturas
Soporte agronómico
Manejo del cultivo, riego o tratamientos
Soporte comercial
Ampliar mi plan, añadir equipos o resolver una consulta
Continuar

En este ejemplo, seleccionaremos **Soporte comercial**. Pulsa **Continuar** para avanzar.

6. Describe tu solicitud

- Explica con detalle qué quieres añadir a tu plan actual, como nuevos servicios, equipos o funcionalidades.
- En este ejemplo, indicaremos que queremos ampliar el plan actual con nuevos servicios y funcionalidades.


9:41
Abrir ticket
Ayuda
Salir
¿Dónde y cuándo se da?
Describe el problema
Quiero añadir servicios y funcionalidades a mi plan actual
Continuar

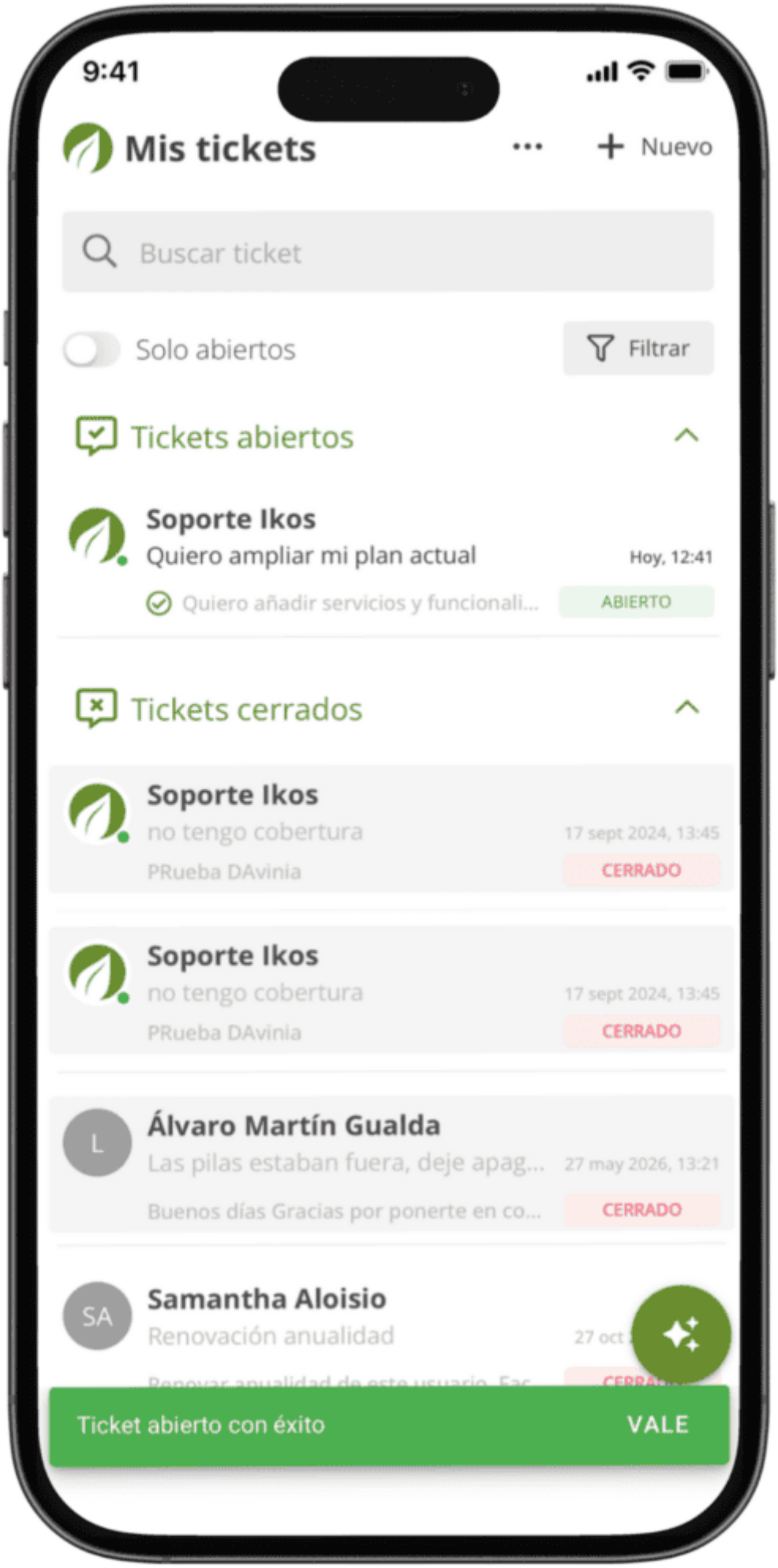
Pulsa **Continuar** para enviar la solicitud.

7. Finaliza la creación del ticket

- Una vez enviada la solicitud, aparecerá un mensaje confirmando que el ticket se ha abierto correctamente.
- Pulsa **Finalizar** para volver al listado de tickets o **Abrir otro** si quieres crear un nuevo ticket.


9:41
Abrir ticket
Ticket abierto
con éxito
En breve, nuestro equipo técnico
se pondrá en contacto contigo para
solucionar el problema.
Finalizar
Abrir otro

- ¡Enhorabuena, ticket creado con éxito ! Tras finalizar, visualizarás en la pantalla el **ticket recién creado**.


9:41
Mis tickets
Nuevo
Buscar ticket
Solo abiertos
Filtrar
Tickets abiertos
Soporte Ikos
Quiero ampliar mi plan actual
Hoy, 12:41
Quiero añadir servicios y funcionali...
ABIERTO
Tickets cerrados
Soporte Ikos
no tengo cobertura
17 sept 2024, 13:45
PRueba DAvinia
CERRADO
Soporte Ikos
no tengo cobertura
17 sept 2024, 13:45
PRueba DAvinia
CERRADO
L
Álvaro Martín Gualda
Las pilas estaban fuera, deje apag...
27 may 2026, 13:21
Buenos días Gracias por ponerte en co...
CERRADO
SA
Samantha Aloisio
Renovación anualidad
Ticket abierto con éxito
VALE

Consejos adicionales:

Proporciona detalles precisos: Cuanta más información puedas proporcionar, más fácil será para el equipo de soporte entender y resolver tu problema.

Mantén la calma: Describe tu problema de manera clara y calmada para asegurar una comunicación efectiva con el soporte técnico.

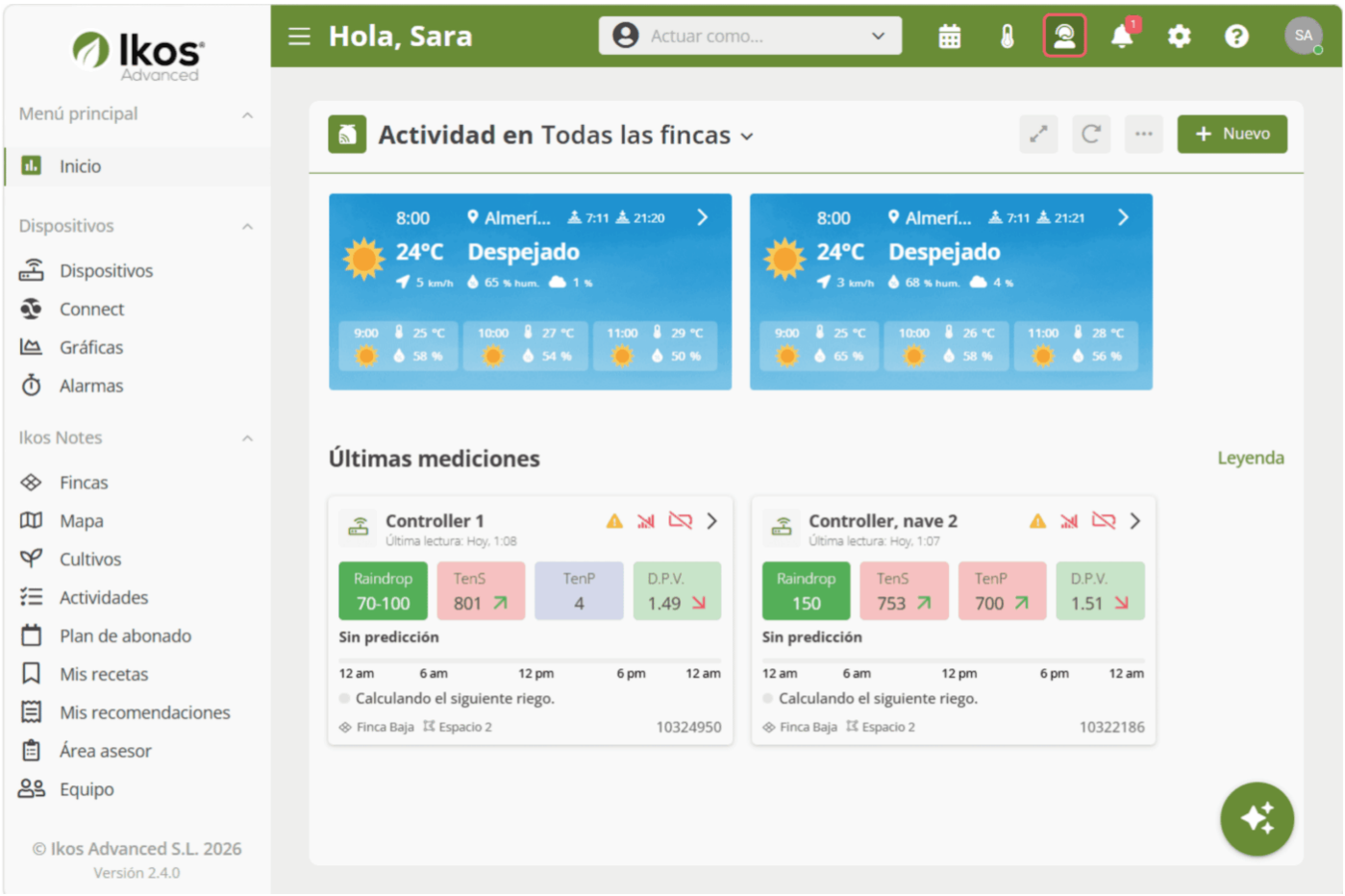
Desde la aplicación web

Embedded media: https://media.ikosadvanced.com/videos/academy/ticket.mp4

1. Accede al chat de soporte

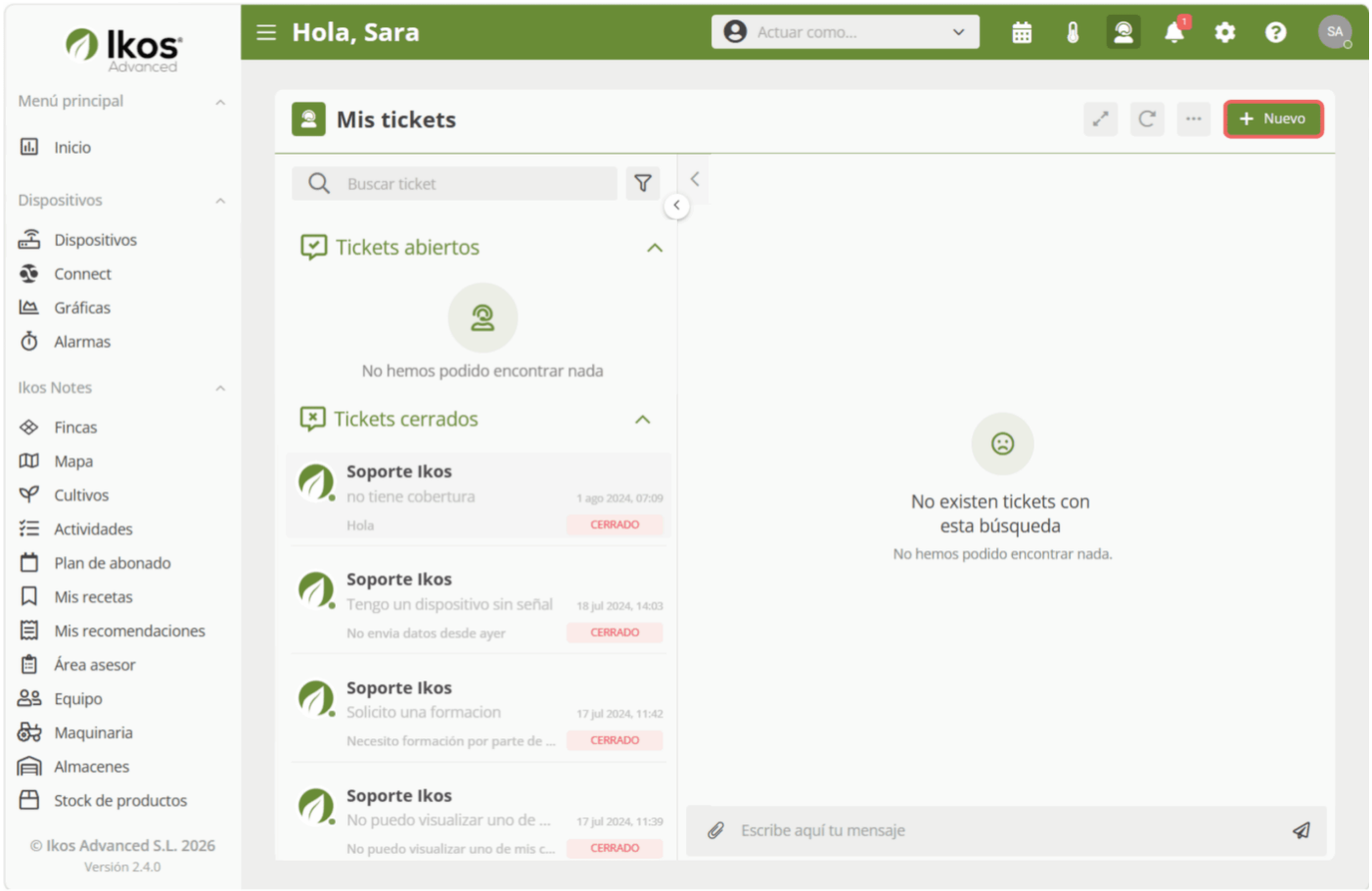
- Desde cualquier sección de la aplicación web, pulsa el icono de soporte situado en la parte superior de la pantalla.
- Desde esta área podrás consultar tus tickets abiertos y cerrados, continuar conversaciones con el equipo de soporte o crear un nuevo ticket.

Menú >> Mis tickets



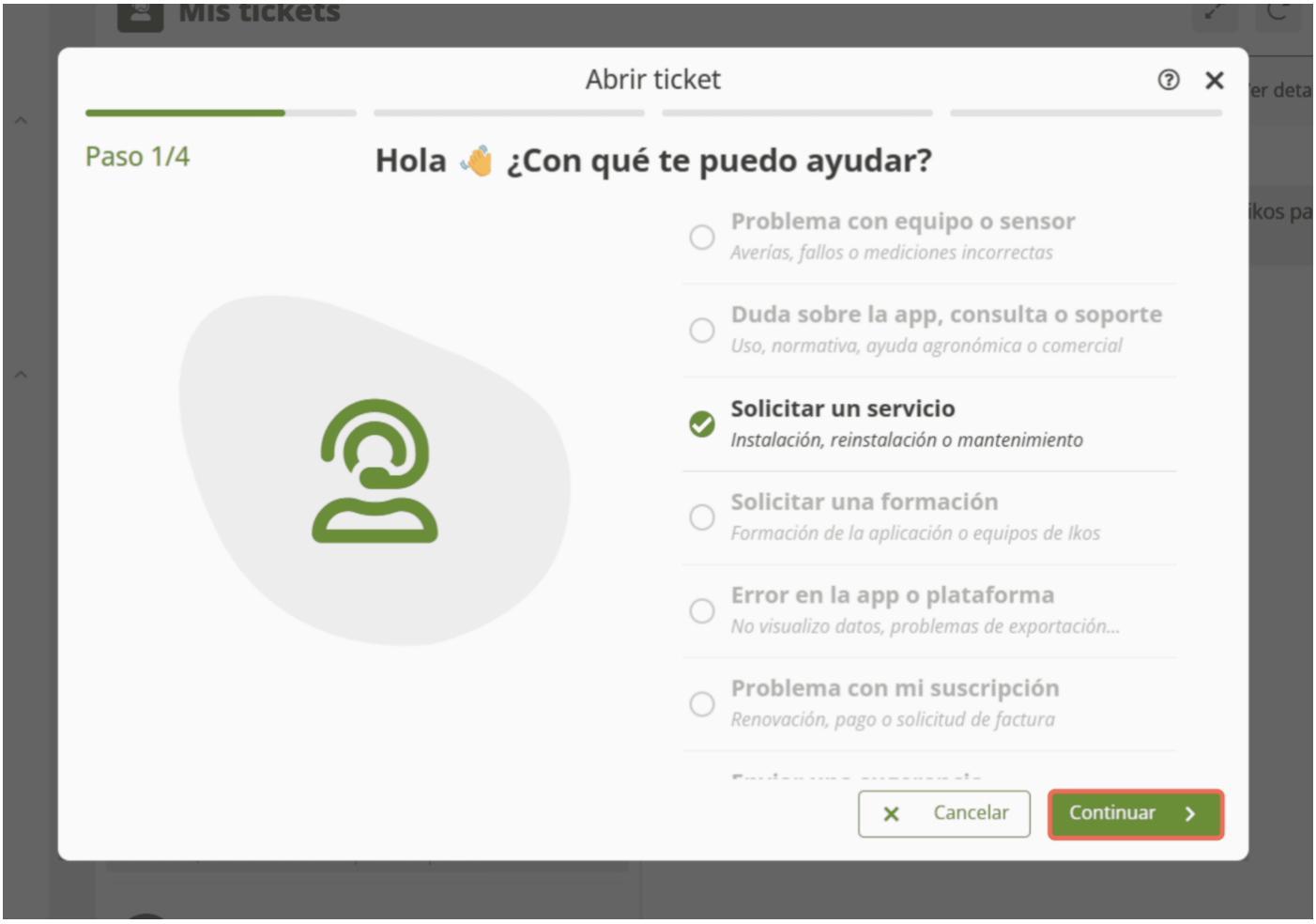
2. Crea un nuevo ticket

- Una vez dentro de **Mis tickets**, pulsa el botón **+ Nuevo** para comenzar.



3. Selecciona el tipo de incidencia

Selecciona la opción que mejor se adapte al motivo de tu consulta. Dependiendo del tipo de incidencia elegido, se mostrarán distintas opciones para completar el ticket con la información necesaria.



Puedes elegir entre:

- **Problema con equipo o sensor:** Si detectas una avería, un fallo de funcionamiento o mediciones incorrectas. Podrás indicar problemas relacionados con la batería, el panel solar, la conexión, la cobertura o la configuración de Ikos Connect, entre otros.
- **Duda sobre la app, consulta o soporte:** Si necesitas ayuda con el uso de la aplicación, normativa, soporte agronómico o una consulta comercial. Podrás seleccionar el producto o módulo relacionado, como One Cloud, Ikos Notes, Ikos AI o Nematool y, según tu elección, concretar el área de la consulta.
- **Solicitar un servicio:** Si necesitas instalar un equipo nuevo, reinstalar o cambiar un equipo, solicitar un mantenimiento o puesta a punto, o realizar un *swap* por avería.
- **Solicitar una formación:** Si quieres reservar una formación personalizada sobre equipos y sensores, solicitar una tutoría de Ikos Notes o acceder a uno de los cursos online de Ikos Academy.

- **Error en la app o plataforma:** Si tienes problemas para visualizar o exportar información, o detectas otro error. Podrás indicar si la incidencia se produce en la app de Ikos o en Ikos Account.
- **Problema con mi suscripción:** Si tienes un problema con el pago, necesitas información sobre tu renovación o quieres solicitar una factura.
- **Enviar una sugerencia:** Si quieres compartir una idea, proponer una mejora o enviar algún comentario sobre tu experiencia con Ikos.
- **Otro caso:** Si el motivo de tu consulta no encaja en ninguna de las opciones anteriores.

En este ejemplo, seleccionaremos **Solicitar un servicio**. Pulsa **Continuar** para avanzar.

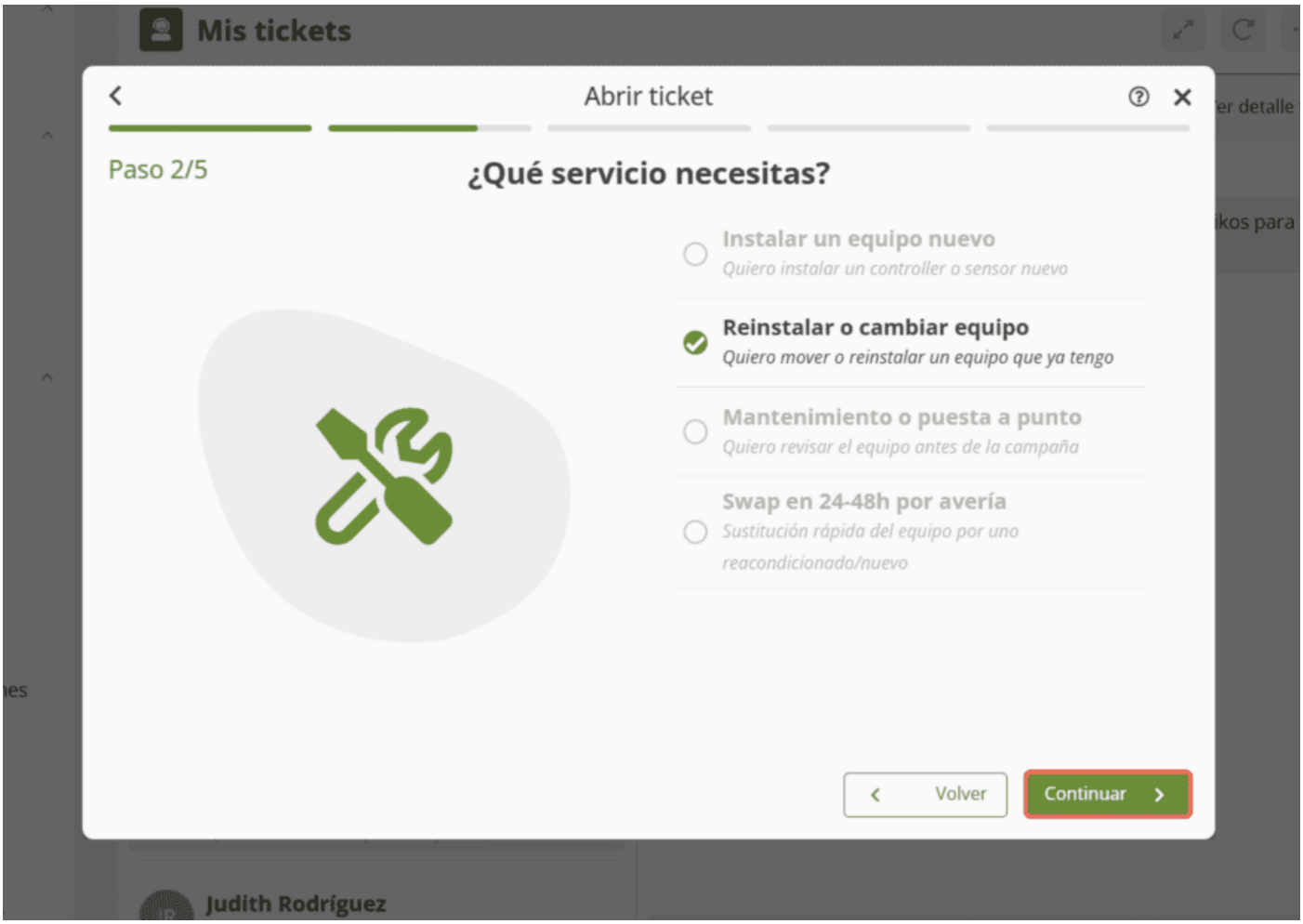
A partir de este punto, el flujo cambiará según las opciones seleccionadas. En los siguientes pasos te mostraremos el recorrido correspondiente a este ejemplo.

4. Selecciona el servicio que necesitas

A continuación, selecciona el tipo de servicio que quieres solicitar:

- **Instalar un equipo nuevo:** Si quieres instalar un Controller o un sensor nuevo.
- **Reinstalar o cambiar equipo:** Si quieres mover o reinstalar un equipo que ya tienes.
- **Mantenimiento o puesta a punto:** Si quieres revisar un equipo antes del comienzo de la campaña.
- **Swap en 24-48 h por avería:** Si necesitas sustituir rápidamente un equipo averiado por uno nuevo o reacondicionado.

En este ejemplo, seleccionaremos **Reinstalar o cambiar equipo**. Pulsa **Continuar** para avanzar.



5. Selecciona los dispositivos afectados

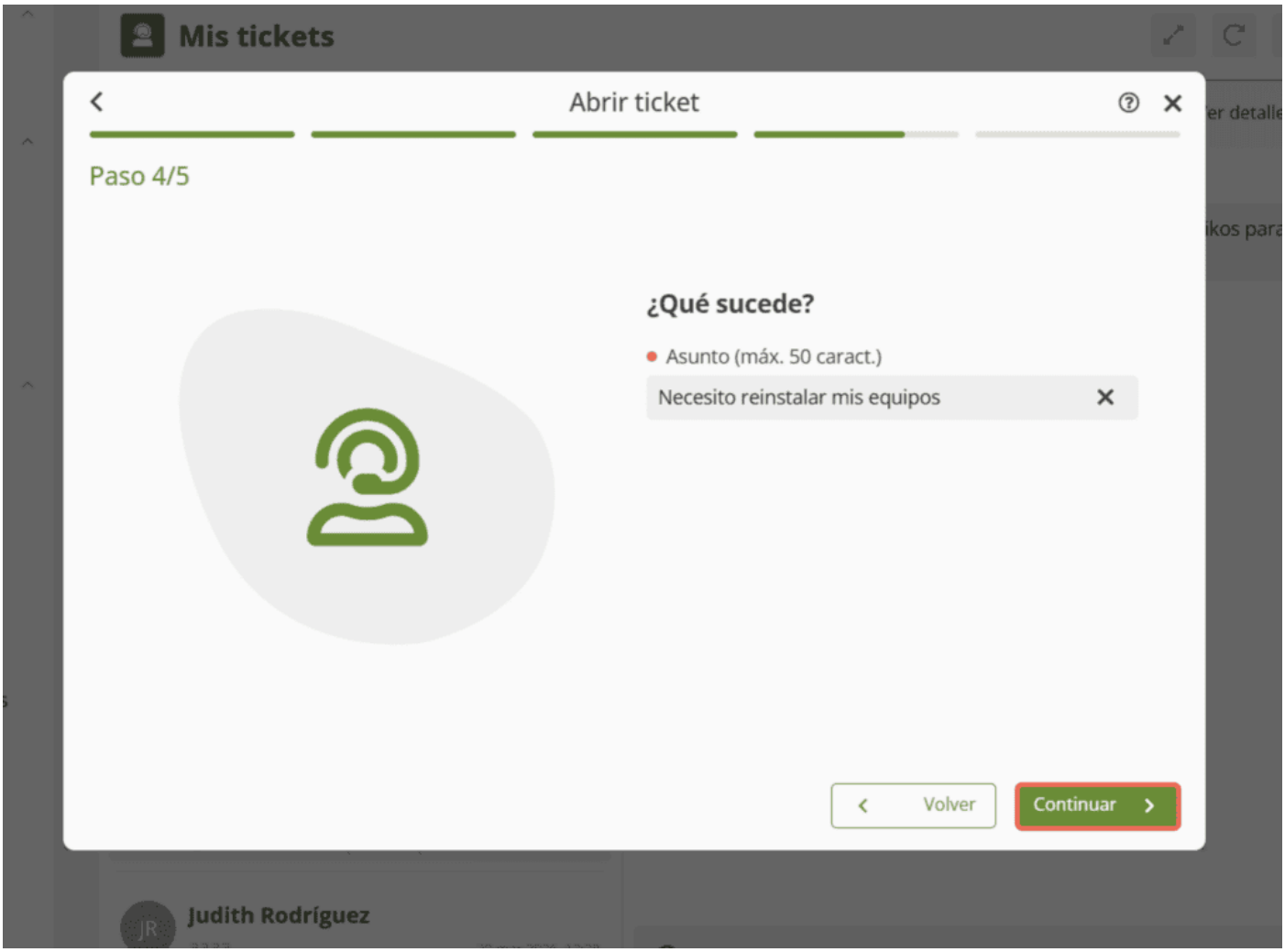
- Selecciona el equipo o los equipos que quieres reinstalar o cambiar. Puedes utilizar el buscador para localizarlos por su nombre, dispositivo o ubicación.



- Una vez seleccionados, pulsa **Continuar**.

6. Indica el asunto

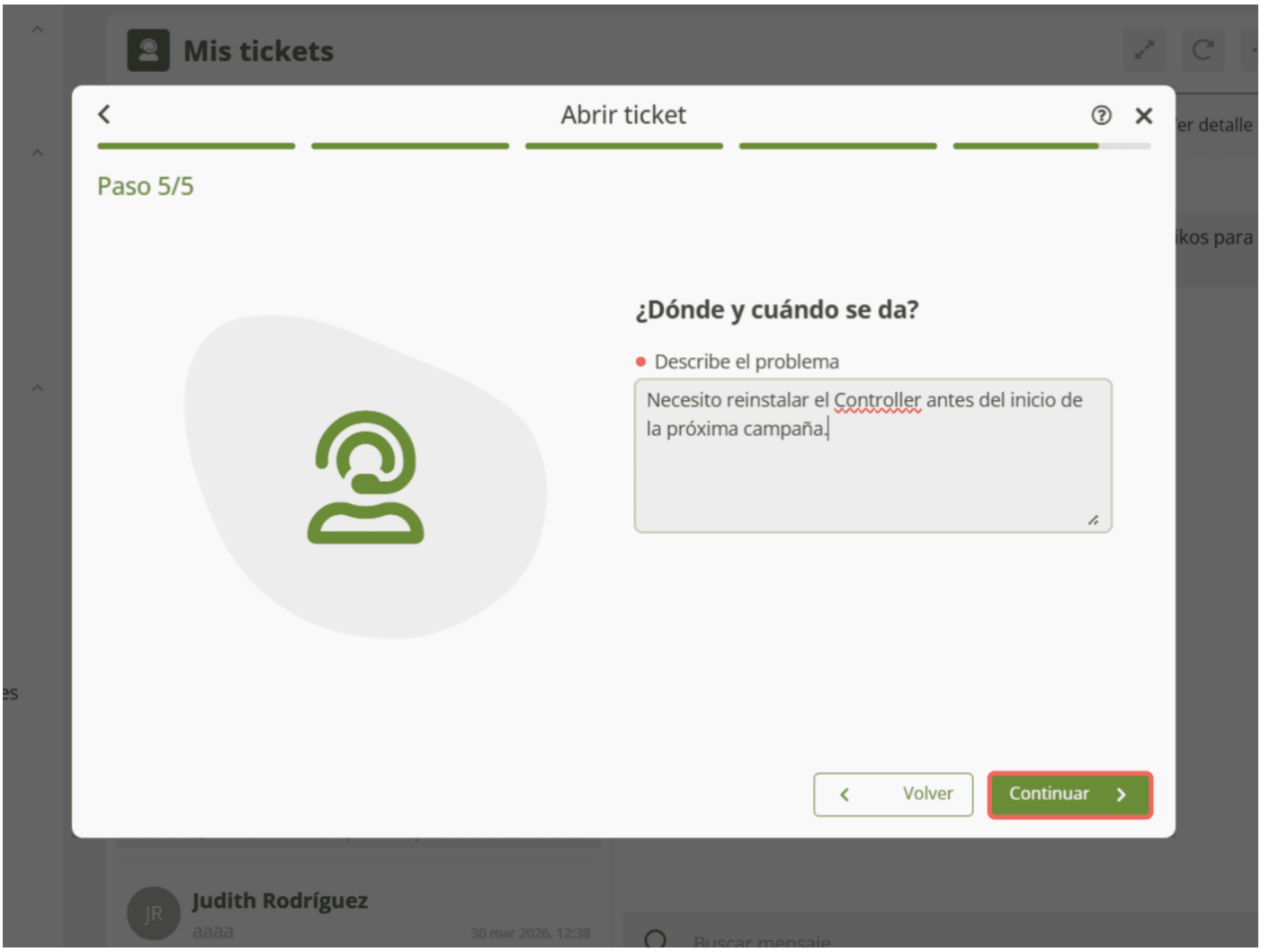
- Escribe un asunto breve que permita identificar fácilmente el motivo de la solicitud.
- En este ejemplo, indicaremos que necesitamos reinstalar nuestros equipos.



Pulsa **Continuar** para avanzar.

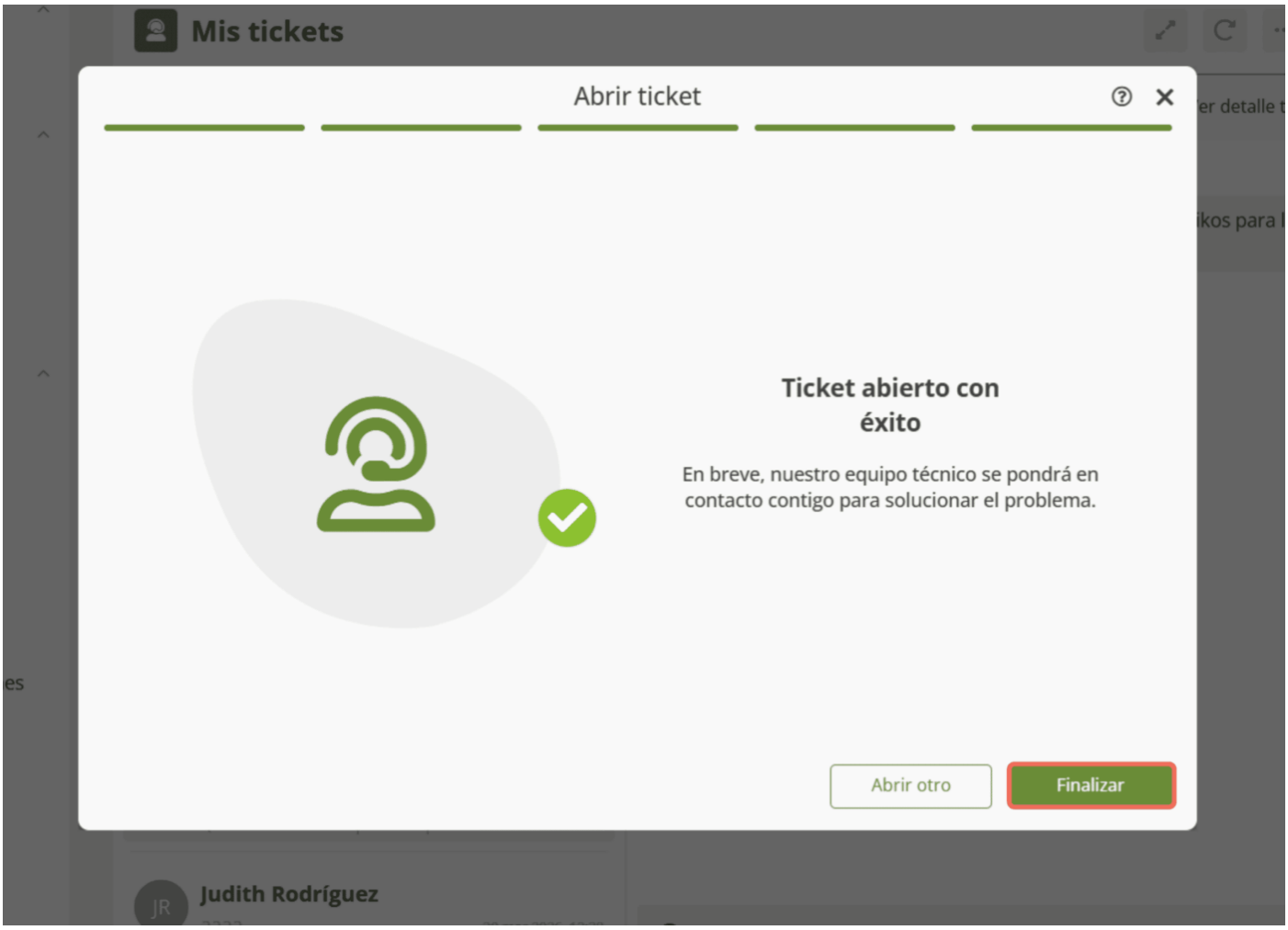
7. Describe tu solicitud

- Indica dónde se encuentra el equipo y cuándo necesitas realizar la reinstalación.
- En este ejemplo, indicaremos que necesitamos reinstalar el Controller.

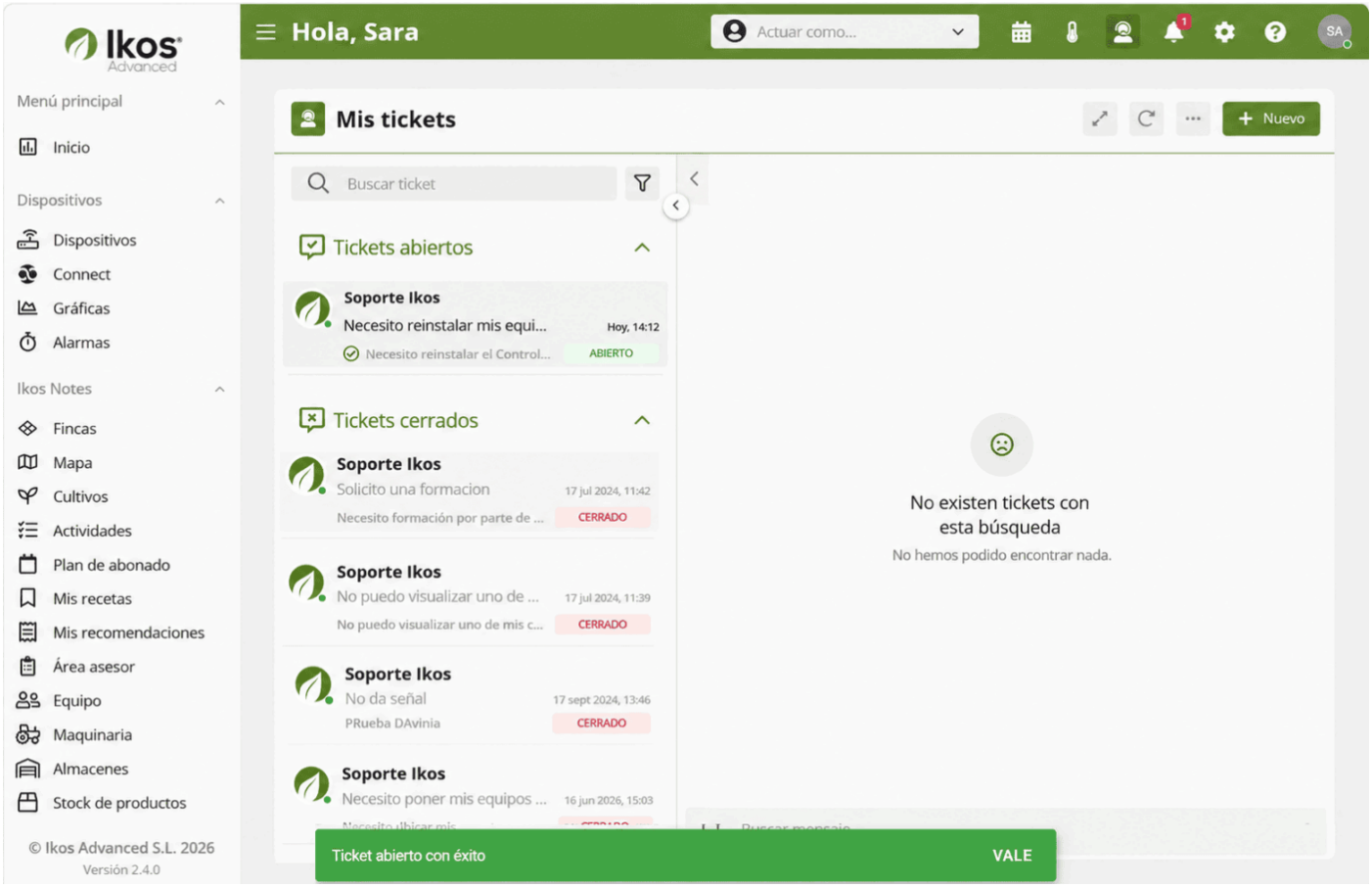


8. Finaliza la creación del ticket

- Una vez enviada la solicitud, aparecerá un mensaje confirmando que el ticket se ha abierto correctamente.
- Pulsa **Finalizar** para volver al listado de tickets o **Abrir otro** si quieres crear un nuevo ticket.



Consejo adicional: Proporciona toda la información posible para que el equipo pueda comprender y gestionar tu solicitud con mayor rapidez.



¡Enhorabuena, ticket creado con éxito ! Al finalizar, podrás ver el ticket recién creado dentro de **Tickets abiertos**.

Contenido

- Desde el móvil
- Desde la aplicación web