Cómo solicitar ayuda a través de Whatsapp

Soporte · https://help.ikosadvanced.com/doc/solicitar-ayuda-whatsapp/

Cómo solicitar ayuda a través de Whatsapp



Contenido

- Desde la aplicación móvil
- Desde la aplicación web

Para **pedir ayuda a través de WhatsApp** únicamente abre *este enlace*.

Puedes escribir al **WhatsApp de lunes a viernes de 8:00 h a 16:00 h**. Estamos aquí para ayudarte en todo momento.

Desde la aplicación móvil



1. Accede al WhatsApp de soporte

En diferentes lugares:

- Desde el acceso directo de **"Ayuda"** del inicio en la aplicación.

Inicio >> Ayuda

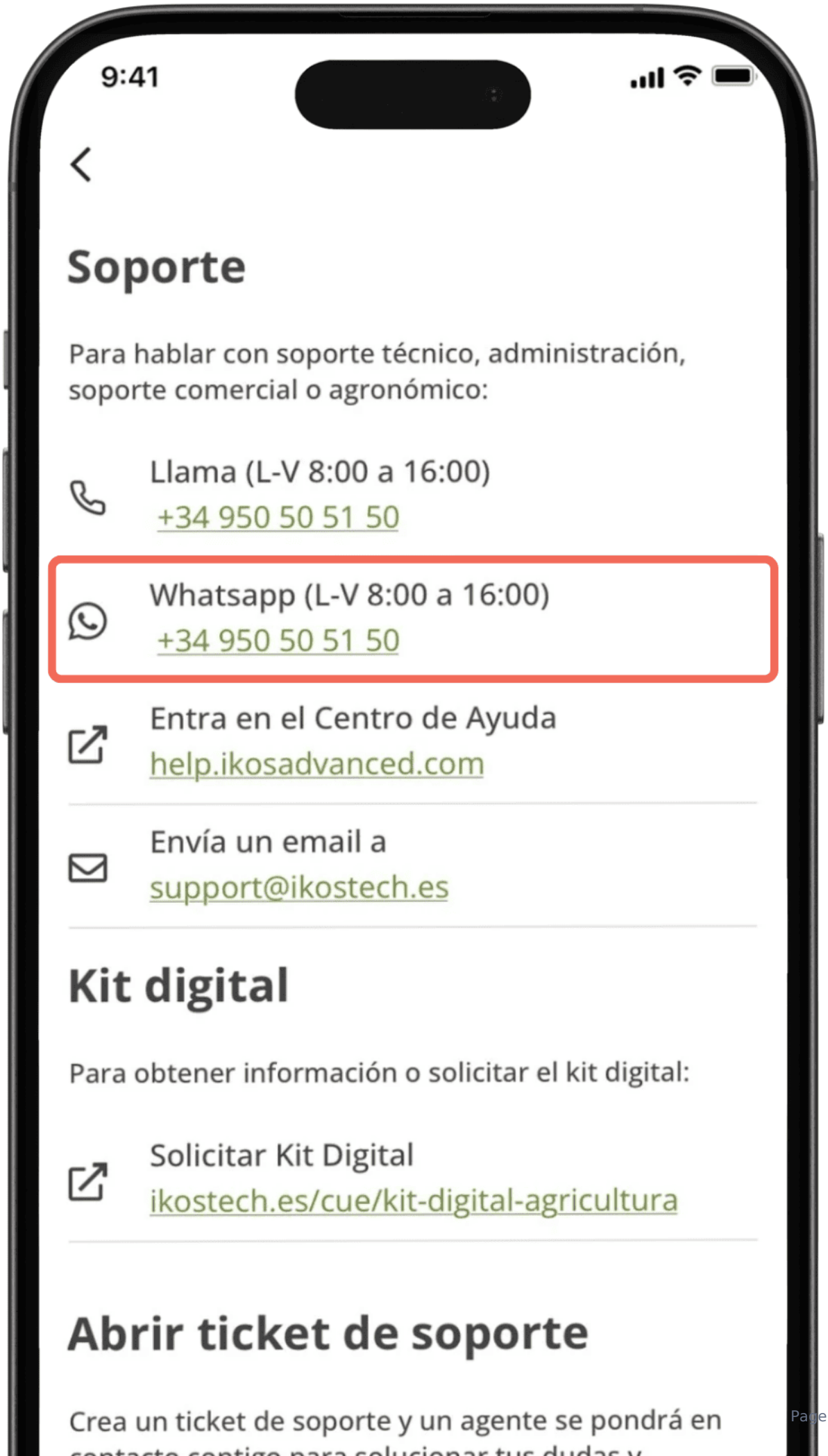

9:41
Hola, Juan Ruiz
Todas las fincas
Actuar como...
8:00
El Ejido
8:21
18:17
20°C
Despejado
16 Km/h
25 % hum.
9:00
22 °C
22 %
10:00
25 °C
19 %
11:00
28 °C
16 %
Últimas mediciones
Leyenda
Controller Nave 1
Última lectura: Hoy, 14:05
Raindrop
95-165
TenS
122
TenP
103
D.P.V
0.81
El Ejido (Nave sur)
80001048
Próximo riego
Control de riego y clima
Leyenda
Connect Nave 1
Última lectura: Hoy, 14:05
C1
W
Ventanas Poniente
C3
Válvula 1
C5
E
Ventanas levante
El Ejido

- Una vez abierta la **"Ayuda"** aparecerá la siguiente ventana y verás que entre las opciones de la ayuda se encuentra el enlace directo de **"WhatsApp".**

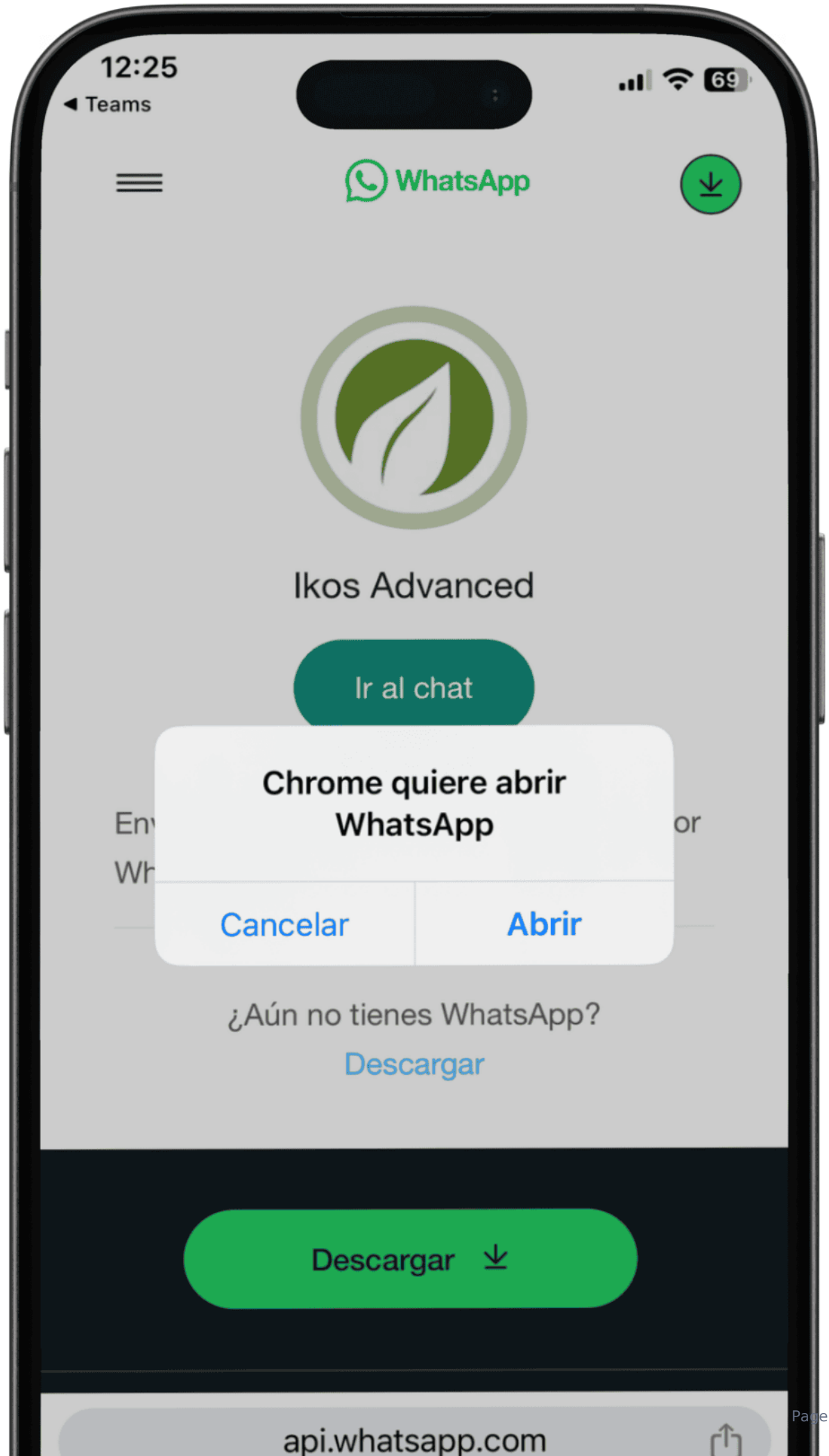

9:41
Hola, Juan Ruiz
Todas las fincas
Actuar como...
8:00
El Ejido
8:21
18:17
20°C
Despejado
16 Km/h
25 % hum.
9:00
22 °C
22 %
10:00
25 °C
19 %
11:00
28 °C
16 %
Ayuda
¡Hola! 👋 ¿Cómo podemos ayudarte? Contacta con nosotros o abre un ticket de soporte y nuestro equipo técnico se pondrá en contacto contigo para solucionar tus dudas o problemas 😃.
Llama (L-V 8:00 a 16:00)
+34 950 50 51 50
Whatsapp (L-V 8:00 a 16:00)
+34 950 50 51 50
Entra en el Centro de Ayuda
help.ikosadvanced.com
Envía un email a
support@ikostech.es

- O desde **"Menú"** entrando en **"Configuración"**, pulsando en **"Soporte"** y seleccionando la opción **"WhatsApp"**. Serás redirigido aquí.

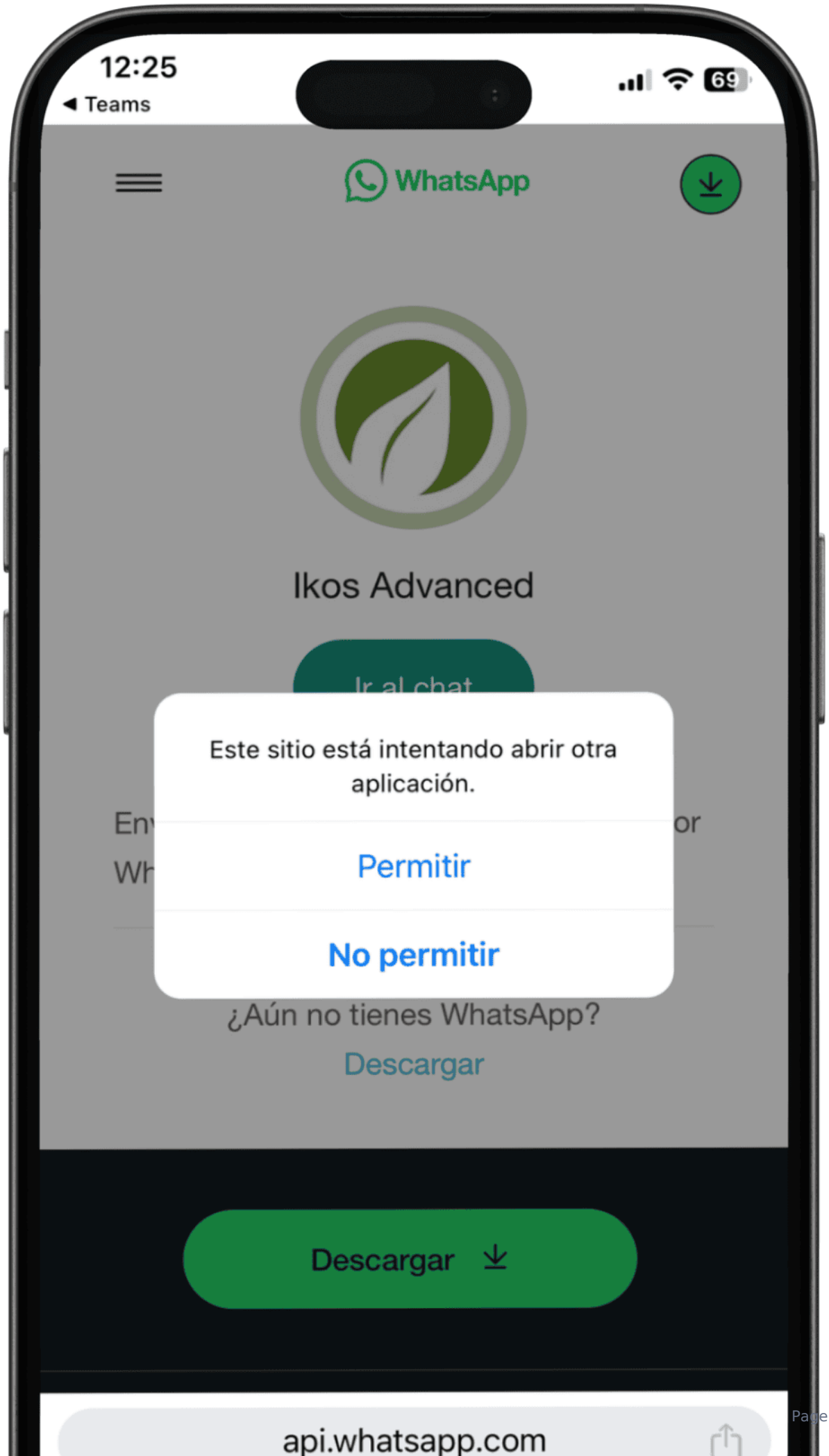
Menú >> Configuración >> Soporte


9:41
Soporte
Para hablar con soporte técnico, administración, soporte comercial o agronómico:
Llama (L-V 8:00 a 16:00)
+34 950 50 51 50
Whatsapp (L-V 8:00 a 16:00)
+34 950 50 51 50
Entra en el Centro de Ayuda
help.ikosadvanced.com
Envía un email a
support@ikostech.es
Kit digital
Para obtener información o solicitar el kit digital:
Solicitar Kit Digital
ikostech.es/cue/kit-digital-agricultura
Abrir ticket de soporte
Crea un ticket de soporte y un agente se pondrá en

- Una vez pulsado, para **abrir WhatsApp** en el dispositivo desde el que lo abra (tablet o móvil) deberá pulsar **"Abrir"**.


12:25
Teams
WhatsApp
Ikos Advanced
Ir al chat
Chrome quiere abrir WhatsApp
Cancelar
Abrir
¿Aún no tienes WhatsApp?
Descargar
Descargar
api.whatsapp.com

- Y seleccionar **"Permitir"**.


12:25
Teams
69
WhatsApp
Ikos Advanced
Ir al chat
Este sitio está intentando abrir otra aplicación.
Permitir
No permitir
¿Aún no tienes WhatsApp?
Descargar
Descargar
api.whatsapp.com

2. Selecciona la opción que contemple el problema

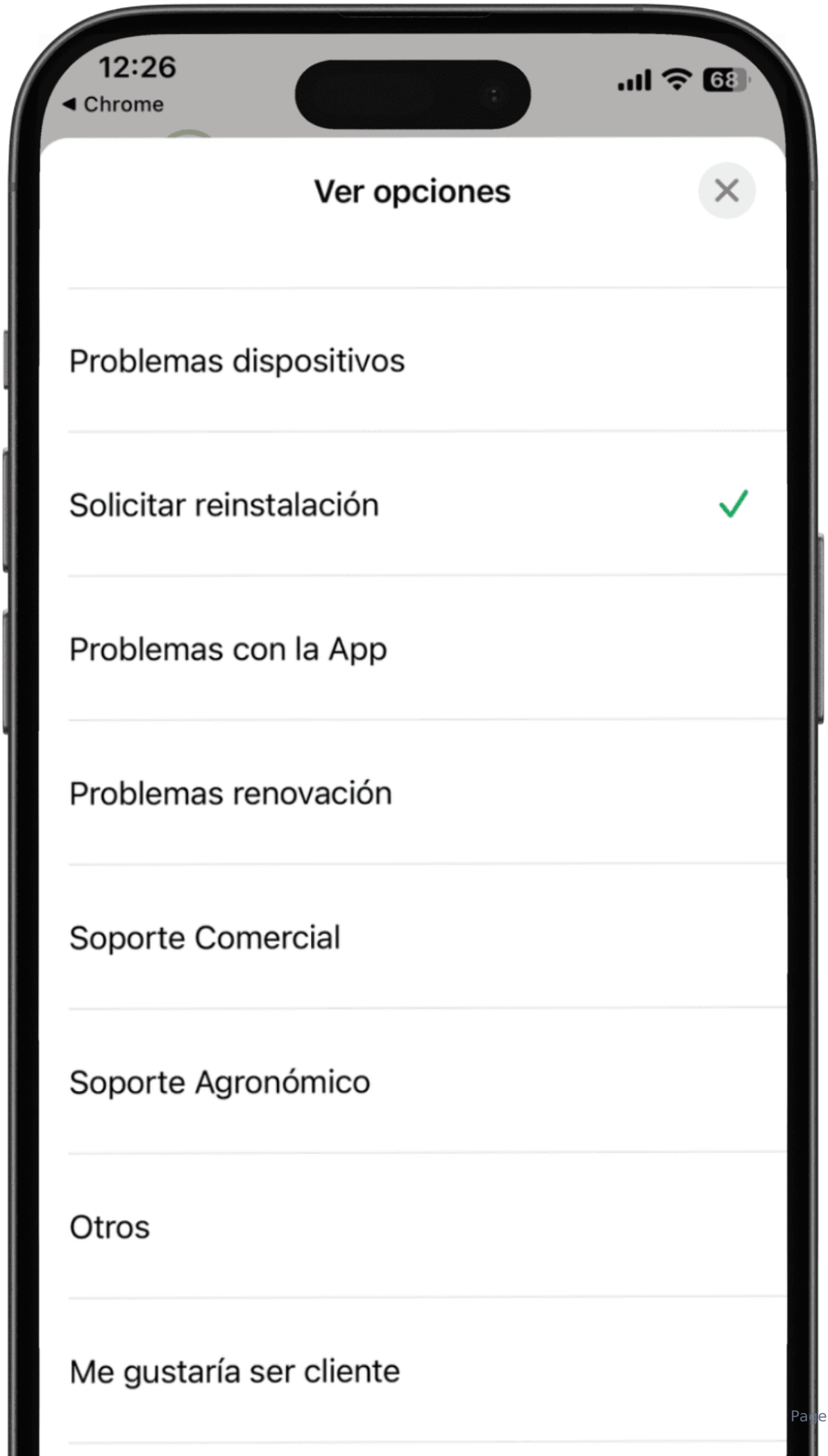
- Cuando se abra la conversación con soporte en WhatsApp deberás pulsar la opción de **"Ya soy cliente"**.


12:26
Chrome
+34 950 50 51 50
Hoy
Esta empresa usa un servicio seguro de Meta para administrar este chat. Toca para obtener más información
Hola! 12:26
¡Hola Sara!
!Bienvenid@ a IKOS 🌱 ¿Te interesa mejorar tus cultivos con tecnología de precisión? 😊 12:26
Ya soy cliente
No soy cliente

- Y seleccionar **"Ver opciones"** para abrir las diferentes categorías de ayuda.


12:26
Chrome
68
+34 950 50 51 50
Ya soy cliente
No soy cliente
+34 950 50 51 50 ~34950505150
¡Hola Ali!,
!Bienvenid@ a IKOS 🌱 ¿Te interesa mej...
Ya soy cliente
12:26
¿En qué puedo ayudarte Sara!
Selecciona una opción
12:26
Ver opciones
i
the
i'm
q w e r t y u i o p
a s d f g h j k l
z x c v b n m
123
space
return

- Aparecerá una ventana con diversas opciones de incidencia. **Selecciona la opción que mejor describa tu problema**. Pudiendo ser:


12:26
Chrome
68
Ver opciones
Problemas dispositivos
Solicitar reinstalación
Problemas con la App
Problemas renovación
Soporte Comercial
Soporte Agronómico
Otros
Me gustaría ser cliente

- **Problemas con dispositivos**: Si tu problema está relacionado con uno o con varios equipos de Ikos, siendo Ikos Controller, Ikos Connect o cualquiera de nuestros sensores. *Por ejemplo: Averías, si el equipo no enciende, no tiene cobertura o si las lecturas son incorrectas.*
- **Problemas con la aplicación**: Si tienes algún problema relacionado con la aplicación de Ikos. *Por ejemplo: no visualizas algo correctamente, tienes problemas con la exportación de datos, no sabes como actualizar la versión de la app, etc.*
- **Solicitar formación de IKOS**: Siempre podrás solicitar acudir a una formación personalizada de manera presencial o telemática de Ikos.
- **Solicitar reinstalación**: Si has vuelto a sembrar un cultivo y necesitas reinstalar un equipo en el campo que habías retirado y necesitas colocar de nuevo. Este servicio tiene un coste adicional por el servicio de reinstalación.
- **Problemas con la renovación**: Si tienes problemas con tu factura, los datos son erróneos, necesitas solicitar una copia o si tienes cualquier duda relacionada con administración o facturación.
- **Soporte comercial**: Si deseas solicitar información sobre el Kit Digital, te gustaría adquirir otro equipo o cualquier información de caracter comercial.
- **Soporte agronómico**: Si tienes dudas sobre el manejo de tus cultivos con Ikos o tienes cualquier duda agronómica.
- **Otros**: Si ninguna de las opciones anteriores contempla tu duda o incidencia.

3. Recibirás ayuda

- Dependiendo de la opción seleccionada anteriormente, recibirás un tipo de respuesta en función a cada categoría.


12:27
Chrome
+34 950 50 51 50
No soy cliente
+34 950 50 51 50 ~34950505150
¡Hola Ali!,
!Bienvenid@ a IKOS 🌱 ¿Te interesa mej...
Ya soy cliente
12:26
¿En qué puedo ayudarte Sara!
Selecciona una opción
12:26
Ver opciones
+34 950 50 51 50 ~34950505150
¿En qué puedo ayudarte Ali?
Selecciona una opción
Solicitar reinstalación
12:26
Inma
Agente de Soporte Comercial
Pulsa aquí para hablar con un agente
👉 https://bit.ly/Inma_Agente
12:26

Desde la aplicación web

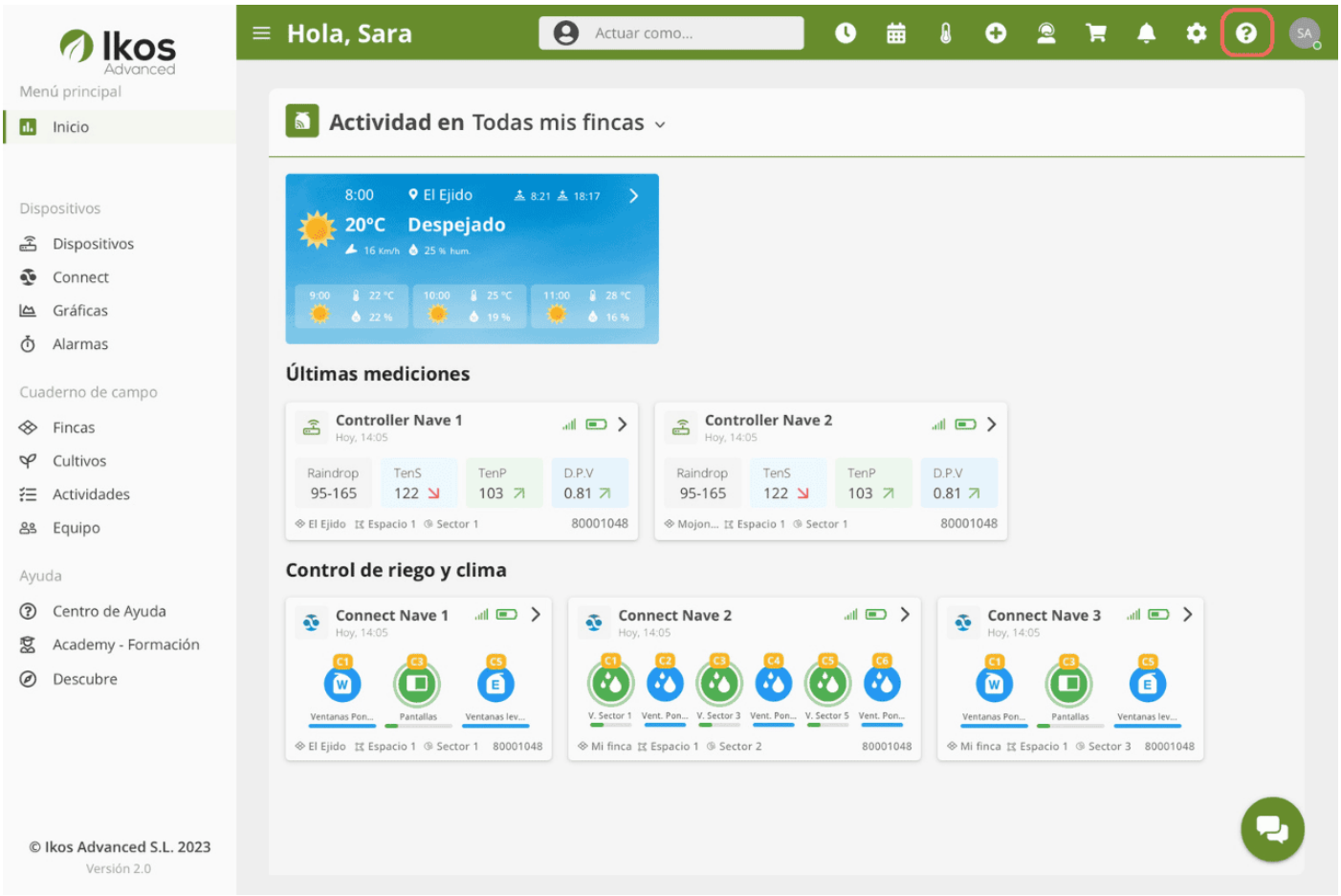


1. Accede al WhatsApp de soporte

En diferentes lugares:

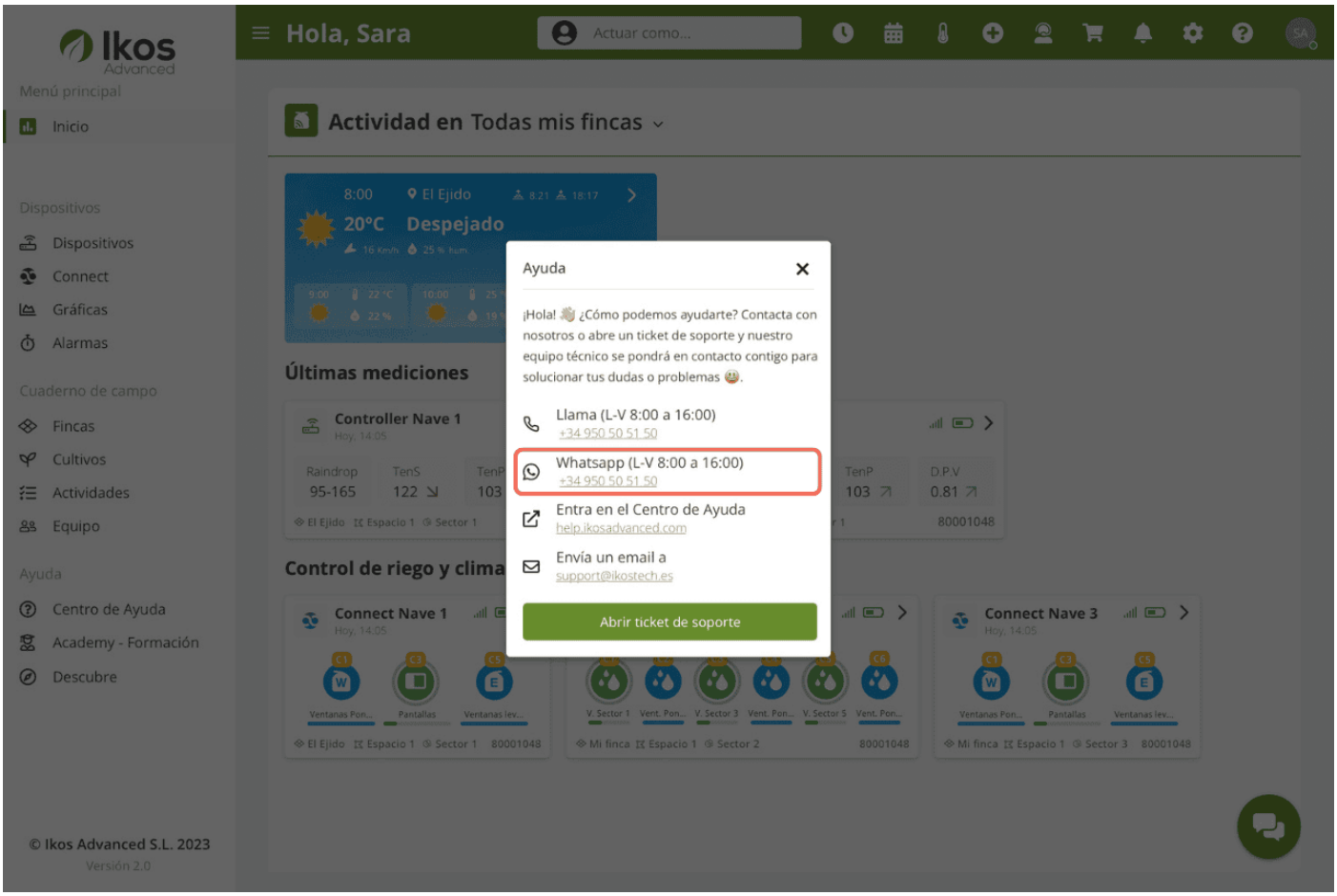
- Desde el acceso directo de **"Ayuda"** del menú superior.

Menú superior >> Ayuda



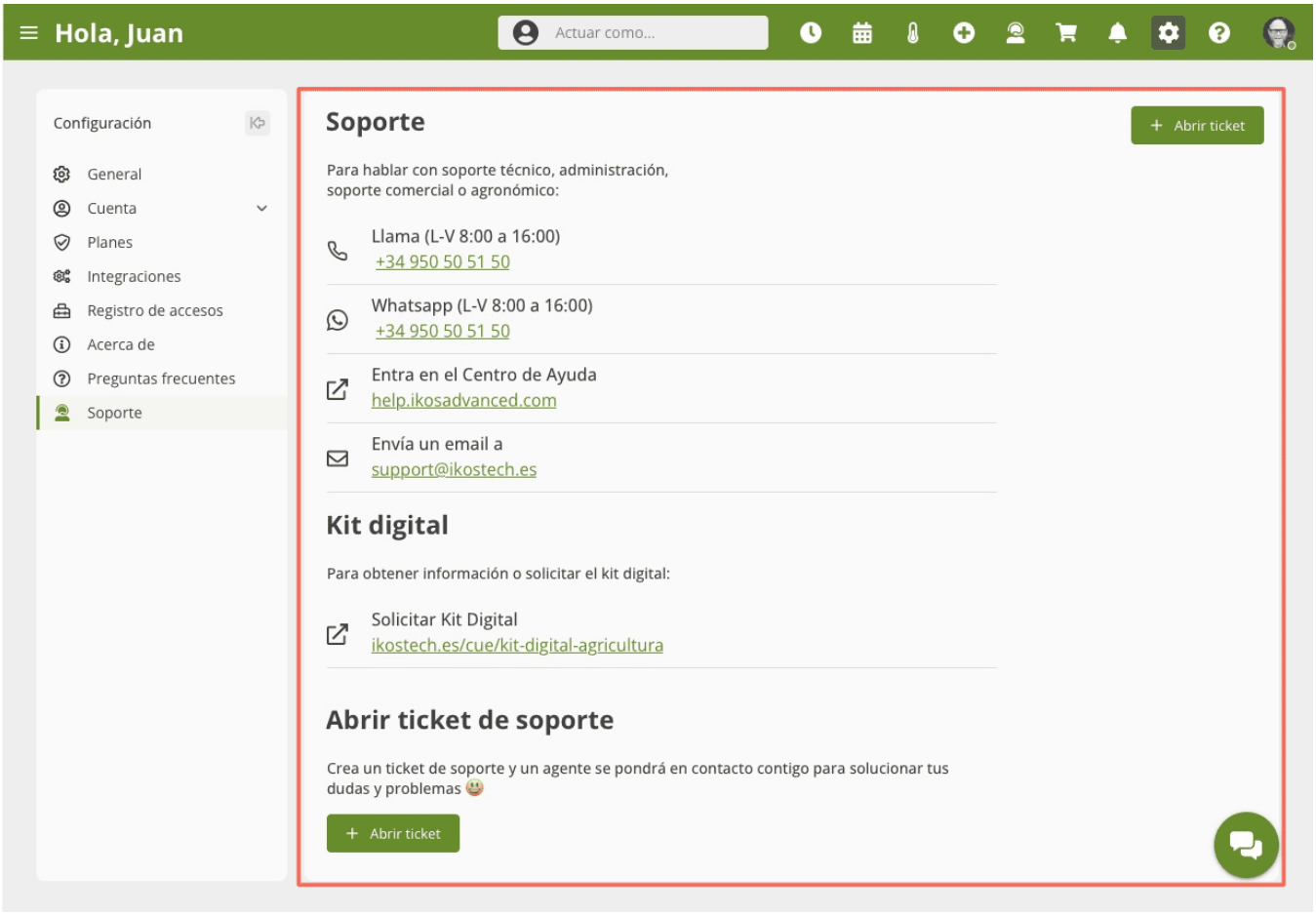
- Una vez abierta la **"Ayuda"** aparecerá la siguiente ventana y verás que entre las opciones de la ayuda se encuentra el enlace directo de **"WhatsApp".**

Ayuda >> WhatsApp

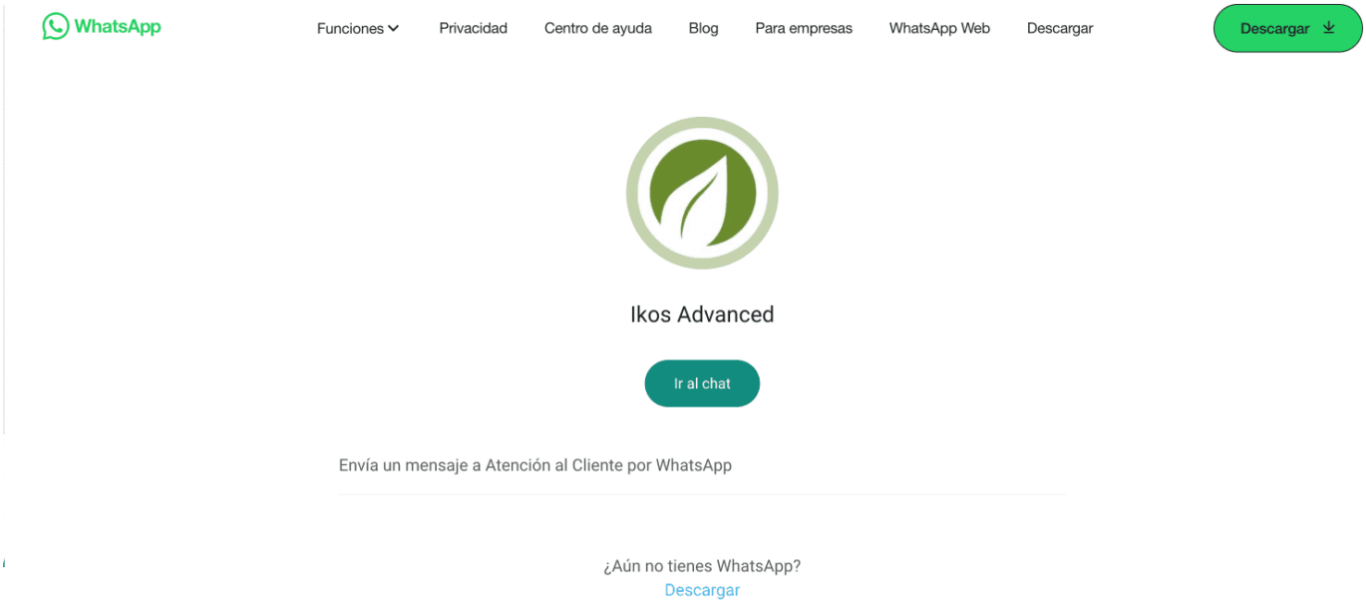


- O desde el menú superior pulsando sobre el icono de **"Configuración"**, después pulsa en **"Soporte"** y verás que entre las opciones se encuentra el enlace directo de **WhatsApp**.

Configuración >> Soporte

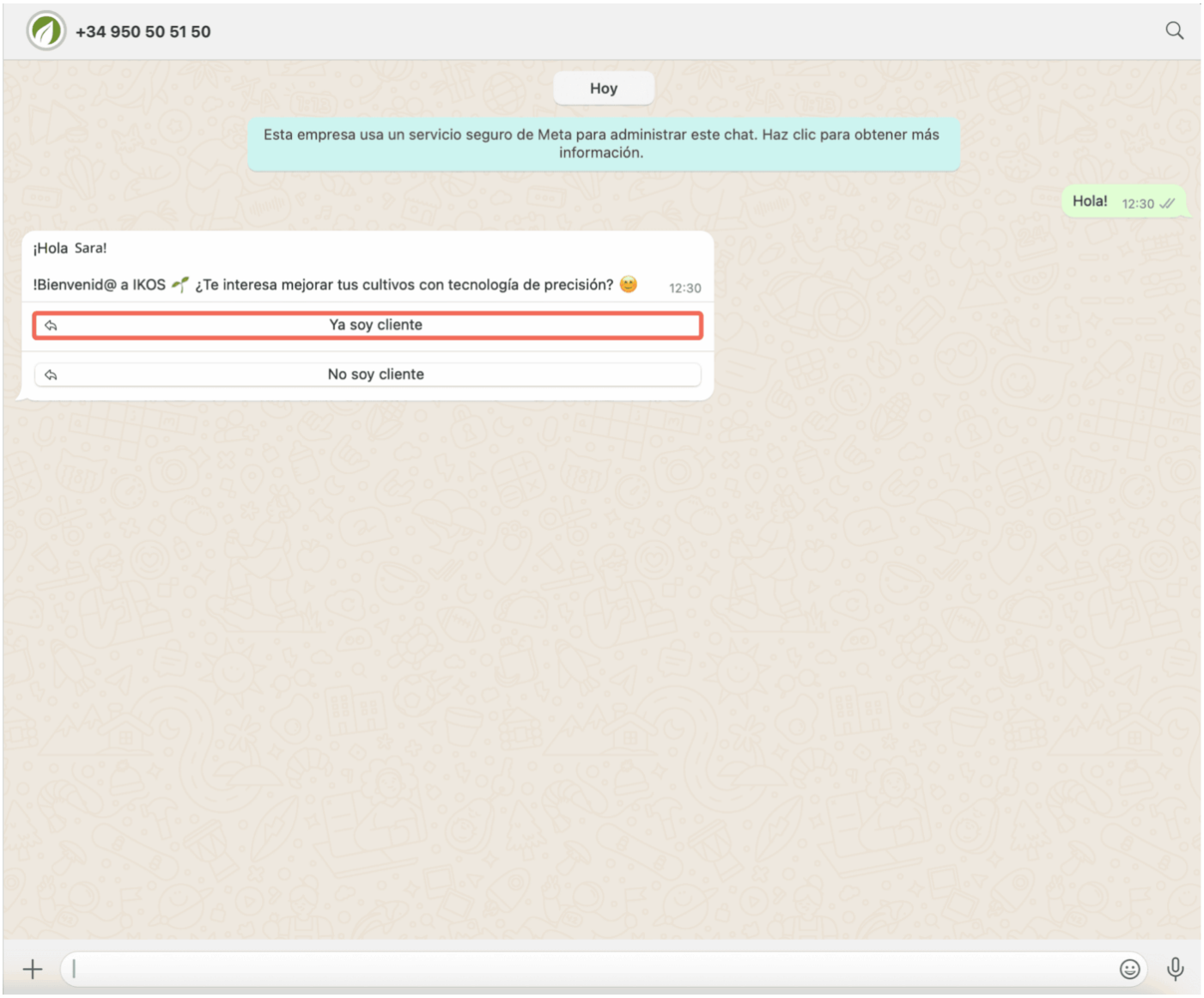


- Para **abrir WhatsApp** deberá pulsar **«Ir al Chat» y se abrirá tu aplicación de WhatsApp Web**.

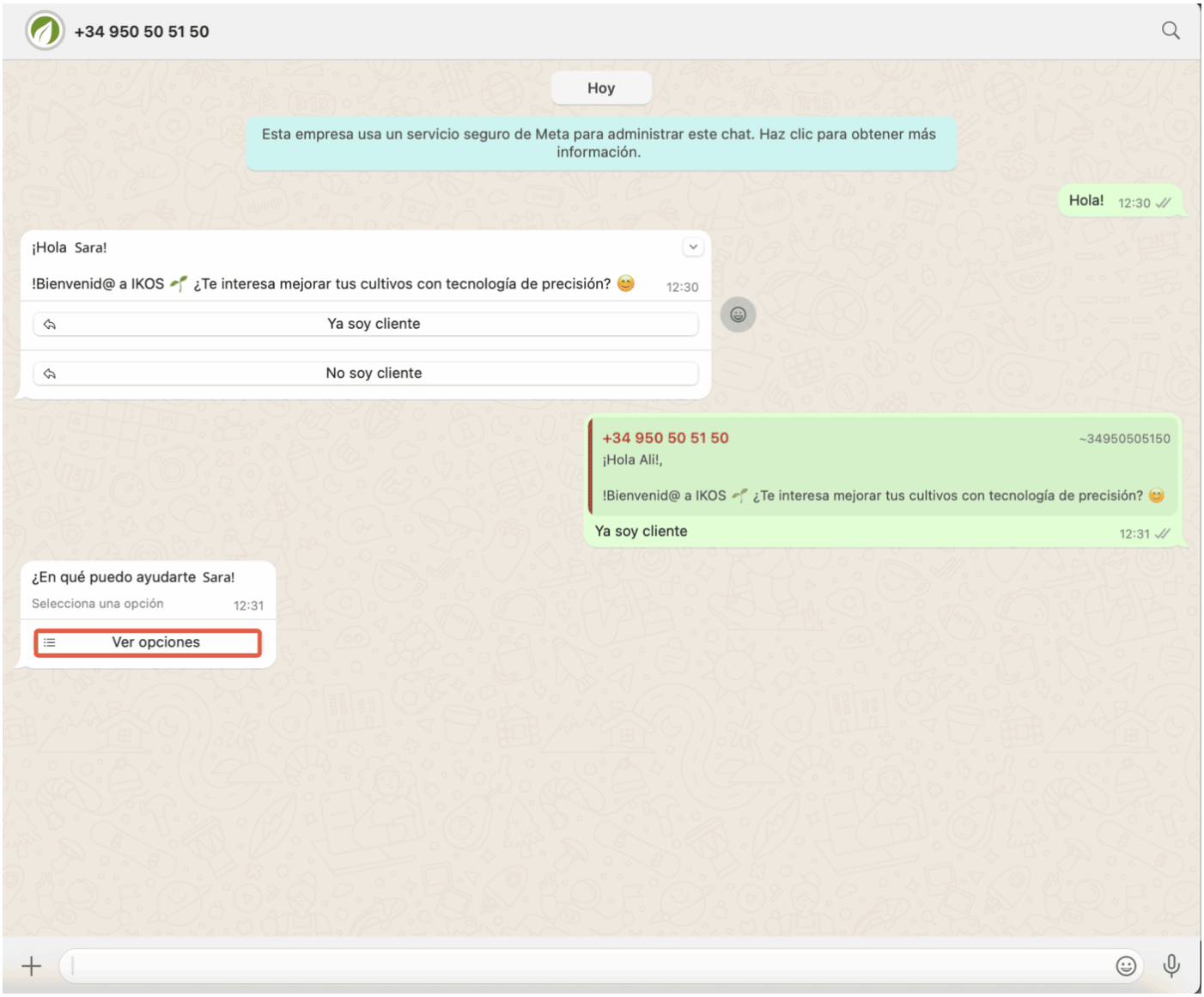


2. Selecciona la opción que contemple el problema

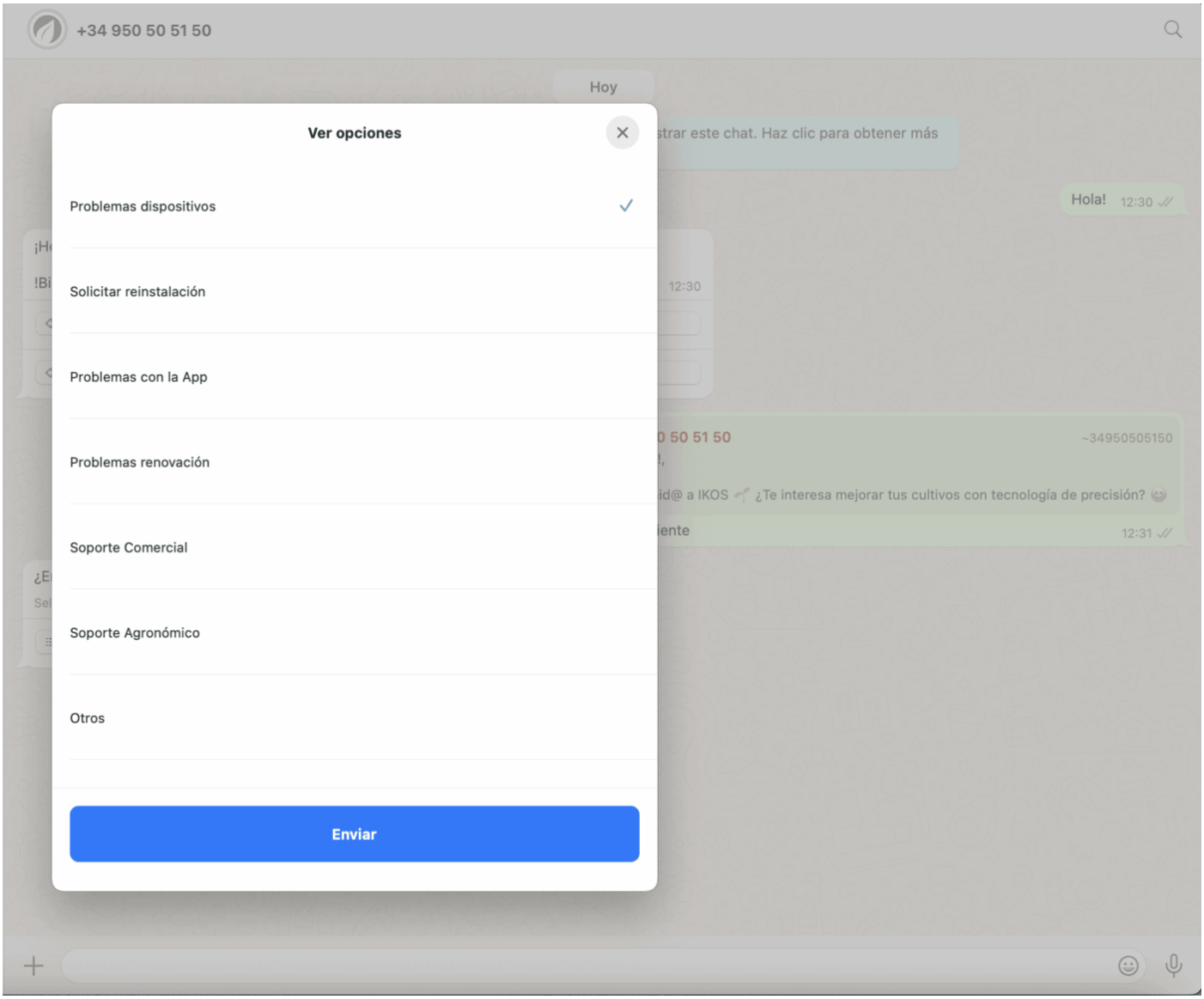
- Cuando se abra la conversación con soporte en WhatsApp deberás pulsar la opción de **"Ya soy cliente"**.



- Y seleccionar **"Ver opciones"** para abrir las diferentes categorías de ayuda.



- Aparecerá una ventana con diversas opciones de incidencia. **Selecciona la opción que mejor describa tu problema**. Pudiendo ser:

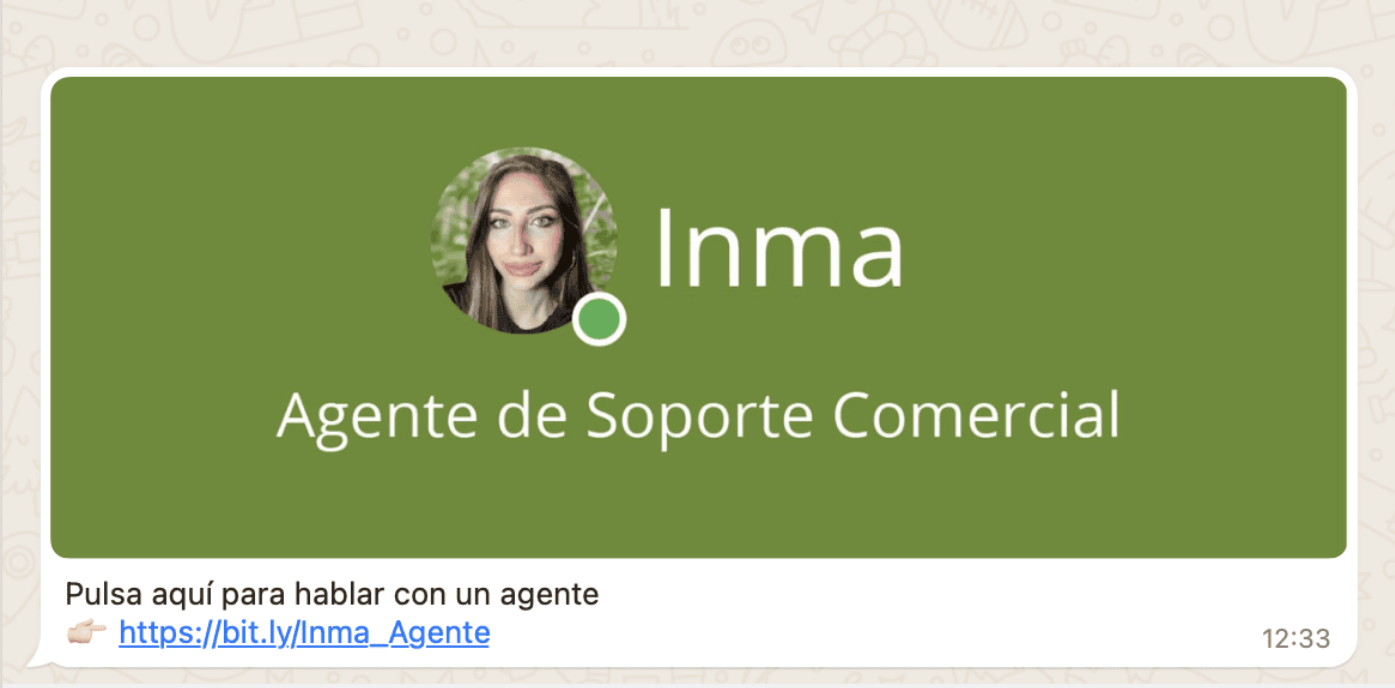


- **Problemas con dispositivos**: Si tu problema está relacionado con uno o con varios equipos de Ikos, siendo Ikos Controller, Ikos Connect o cualquiera de nuestros sensores. *Por ejemplo: Averías, si el equipo no enciende, no tiene cobertura o si las lecturas son incorrectas.*
- **Problemas con la aplicación**: Si tienes algún problema relacionado con la aplicación de Ikos. *Por ejemplo: no visualizas algo correctamente, tienes problemas con la exportación de datos, no sabes como actualizar la versión de la app, etc.*
- **Solicitar formación de IKOS**: Siempre podrás solicitar acudir a una formación personalizada de manera presencial o telemática de Ikos.
- **Solicitar reinstalación**: Si has vuelto a sembrar un cultivo y necesitas reinstalar un equipo en el campo que habías retirado y necesitas colocar de nuevo. Este servicio tiene un coste adicional por el servicio de reinstalación.

- **Problemas con la renovación**: Si tienes problemas con tu factura, los datos son erróneos, necesitas solicitar una copia o si tienes cualquier duda relacionada con administración o facturación.
- **Soporte comercial**: Si deseas solicitar información sobre el Kit Digital, te gustaría adquirir otro equipo o cualquier información de caracter comercial.
- **Soporte agronómico**: Si tienes dudas sobre el manejo de tus cultivos con Ikos o tienes cualquier duda agronómica.
- **Otros**: Si ninguna de las opciones anteriores contempla tu duda o incidencia.

3. Recibirás ayuda

- Dependiendo de la opción seleccionada anteriormente, recibirás un tipo de respuesta en función a cada categoría.



Si necesitas asistencia o si tienes cualquier problema o consulta puedes llamar al **+34 950 50 51 50** de lunes a viernes de 8:00 h a 16:00 h, enviar un correo a **support@ikosadvanced.com** o abrir un ticket desde la aplicación.

Contenido

- Desde la aplicación móvil

- Desde la aplicación web