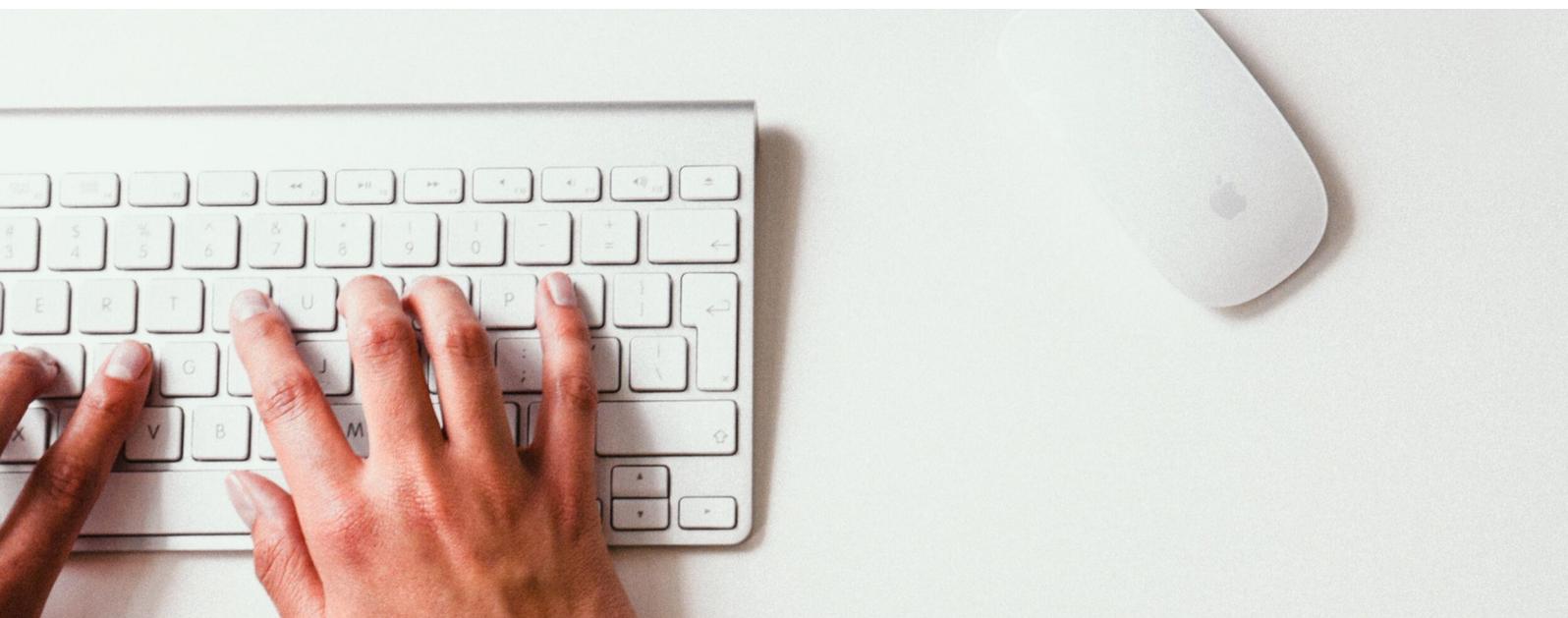




Academia eGO

Centro de Formación eGO Real Estate

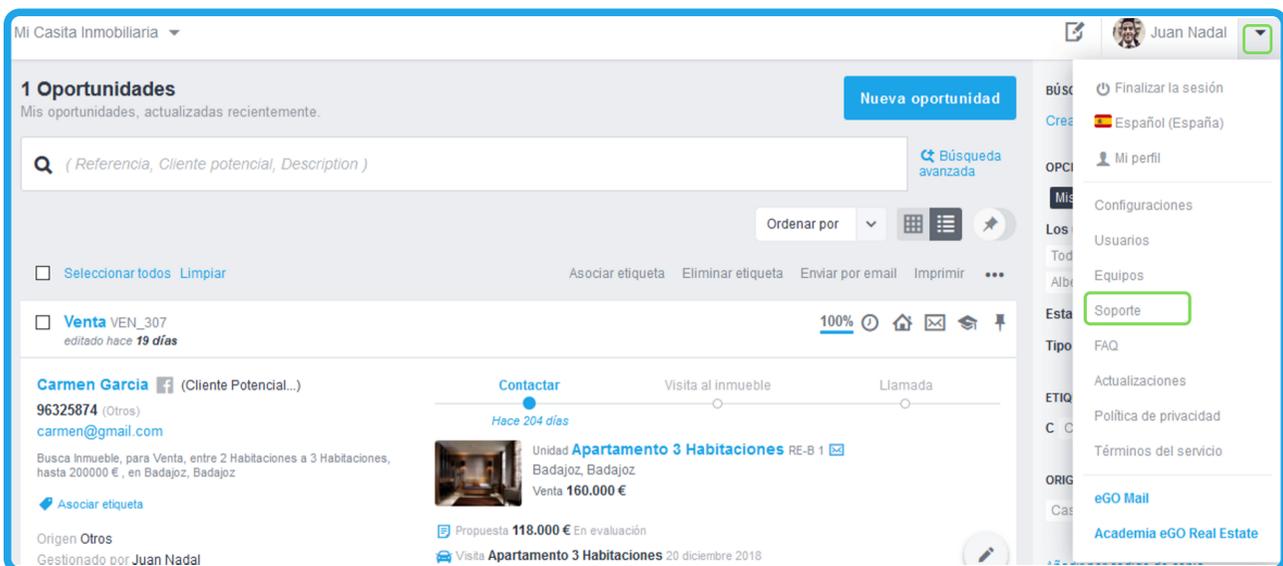
¿CÓMO CONTACTAR CON LOS EQUIPOS DE eGO REAL ESTATE A TRAVÉS DE UNA SOLICITUD DE SOPORTE ?



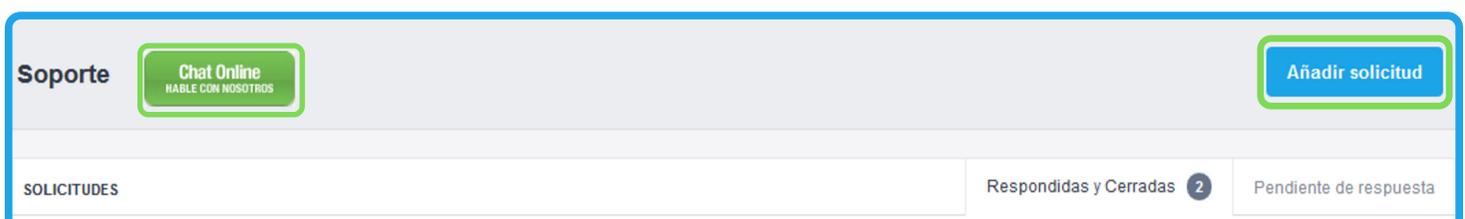
Ponte en contacto directo con los equipos de eGO Real Estate a través del **Chat** o de una **Solicitud de Soporte**. El contacto por estos medios te garantiza un servicio de atención cada vez más rápido, ya que optimiza el análisis y el tiempo de respuesta, aumentando la rapidez de la solución de tu pedido.



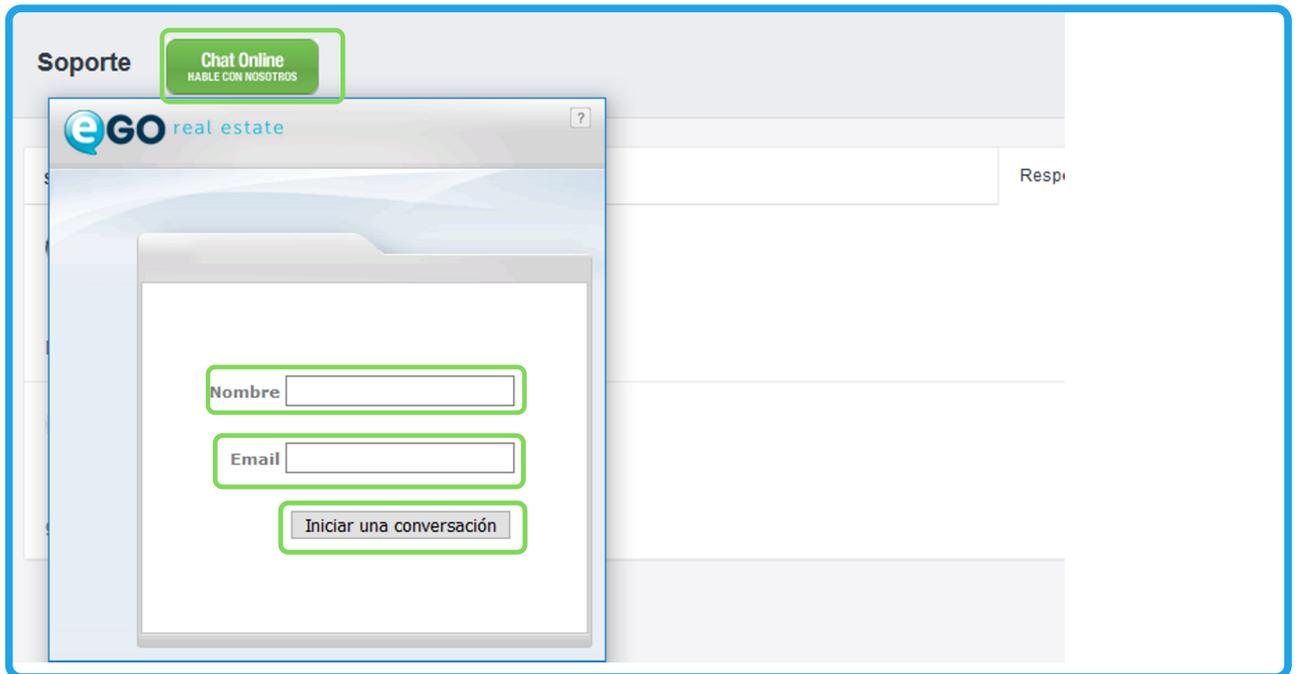
1 - Accede al menú de la esquina superior derecha y haz clic en **Soporte**;



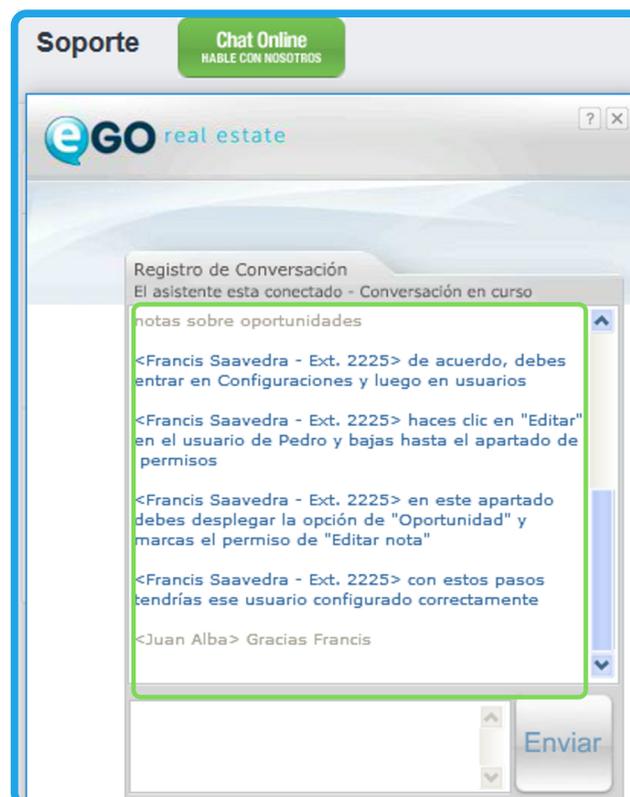
2 - En esta pestaña encontrarás dos opciones para contactar a nuestros equipos. Podrás hacerlo vía **Chat** o creando una nueva **Solicitud de Soporte**;



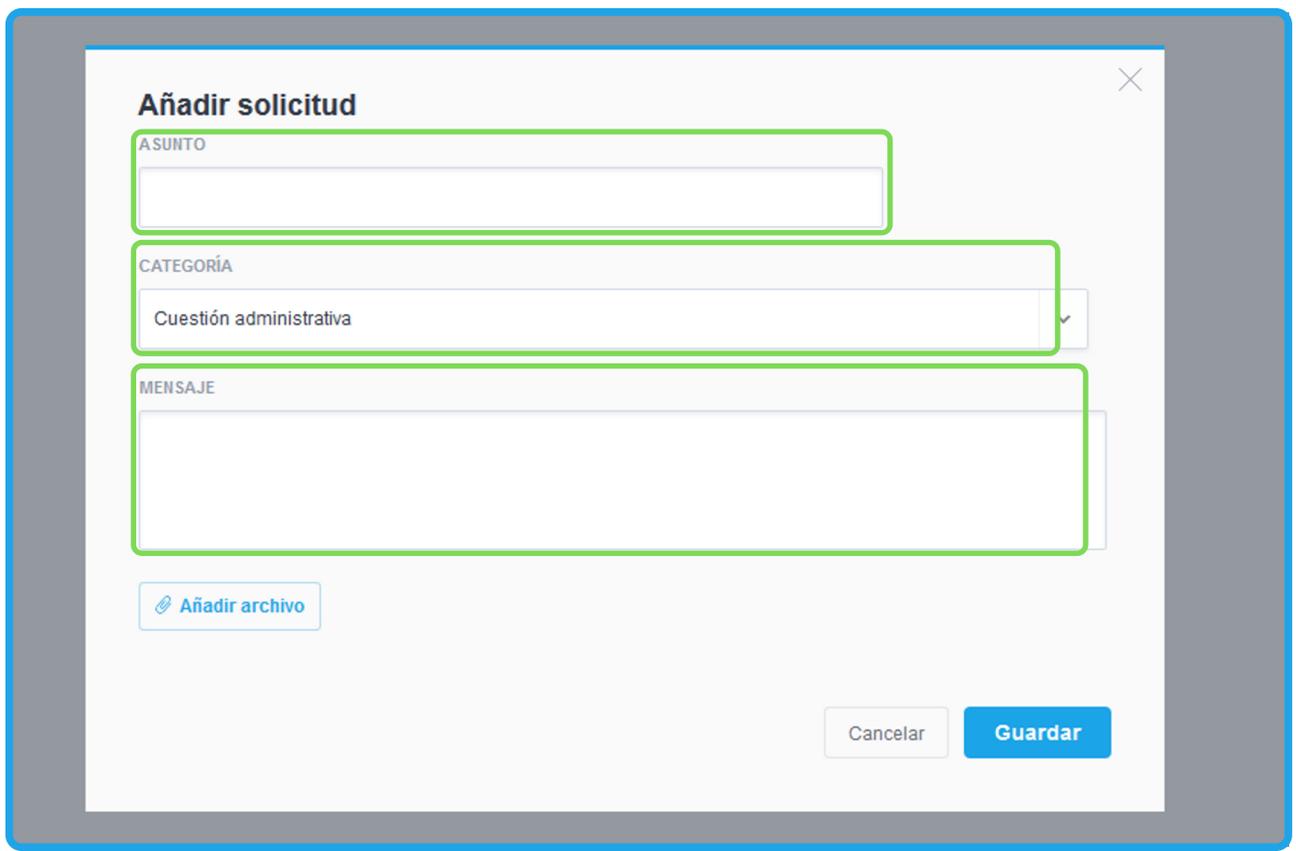
3 - Al clicar en la opción del **Chat**, se abrirá una nueva ventana donde te será pedido tu **Nombre** y tu **Email**. Al final, haz clic en **Iniciar una conversación**;



4 - Después de hacer clic en **Iniciar conversación** podrás aclarar tus dudas;

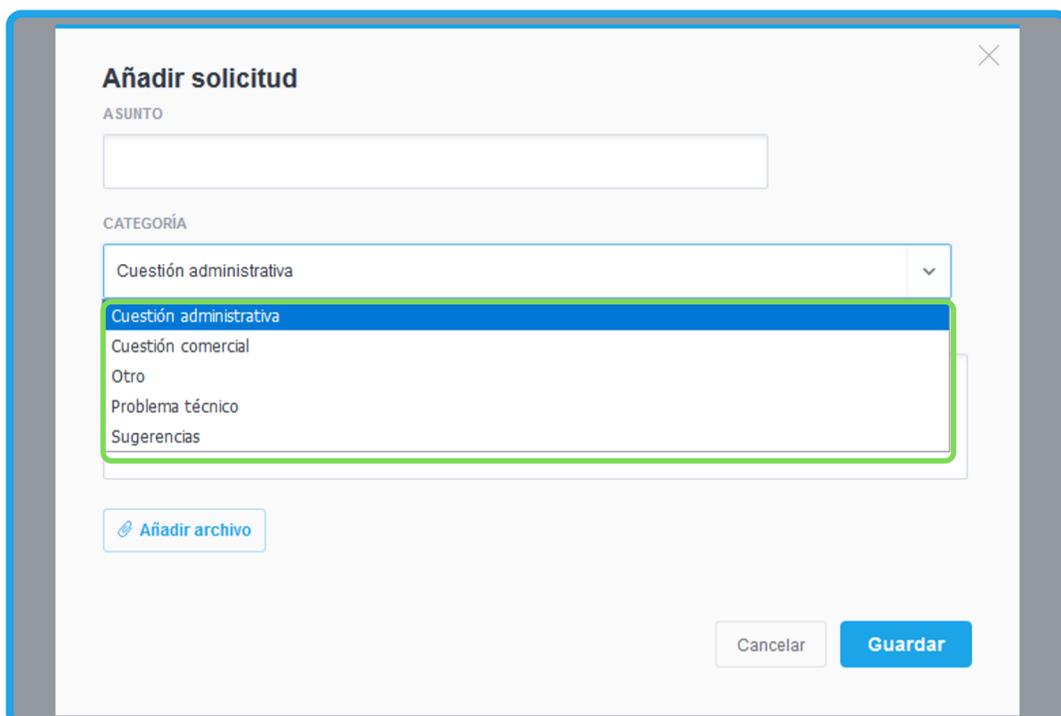


5 - Para elegir la opción de contacto a través de una **Solicitud de Soporte**, basta hacer clic en **Añadir solicitud**. Se creará una nueva ventana para que indiques cuál es el **Asunto**, la **Categoría** y el **Mensaje** de la solicitud;



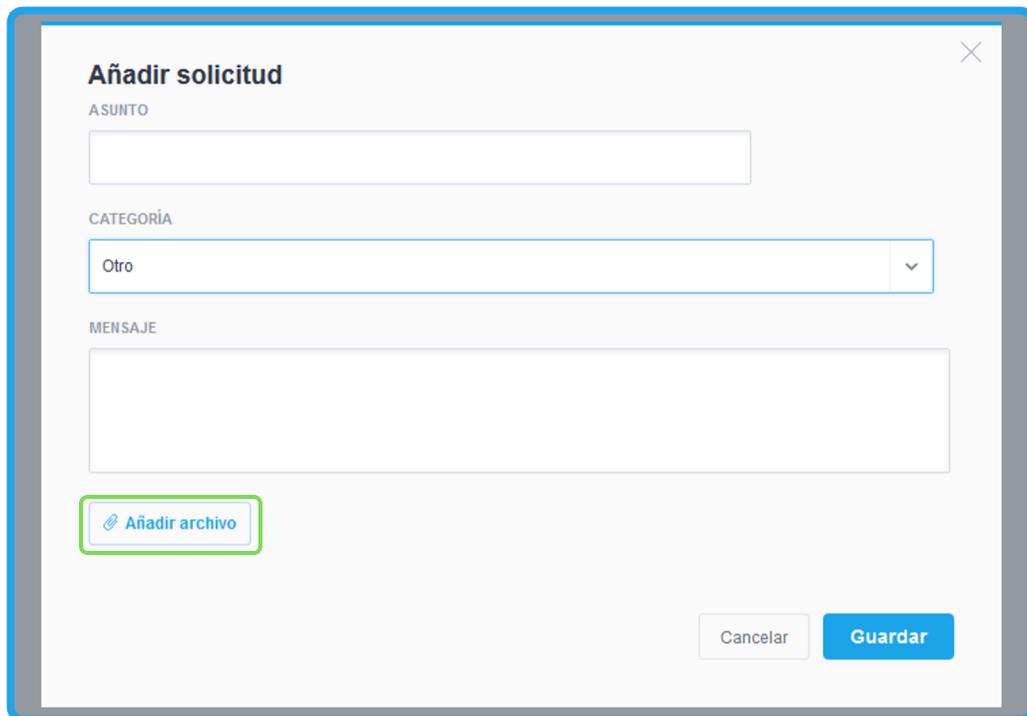
The screenshot shows a modal window titled "Añadir solicitud" with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "ASUNTO" (a text box), "CATEGORÍA" (a dropdown menu with "Cuestión administrativa" selected), and "MENSAJE" (a larger text area). A green box highlights each of these three fields. Below the message field is a button labeled "Añadir archivo" with a paperclip icon. At the bottom right are two buttons: "Cancelar" and "Guardar".

6 - Hay 5 categorías disponibles: **Cuestión comercial** (para asuntos cómo la suscripción de nuevos servicios), **Cuestión técnica** (para asuntos relacionados con el uso de la plataforma eGO), **Cuestión administrativa** (para asuntos cómo facturación y pagos), **Sugerencias** y **Otros** en caso de que tu solicitud no se adapte a ninguna de las categorías anteriores.



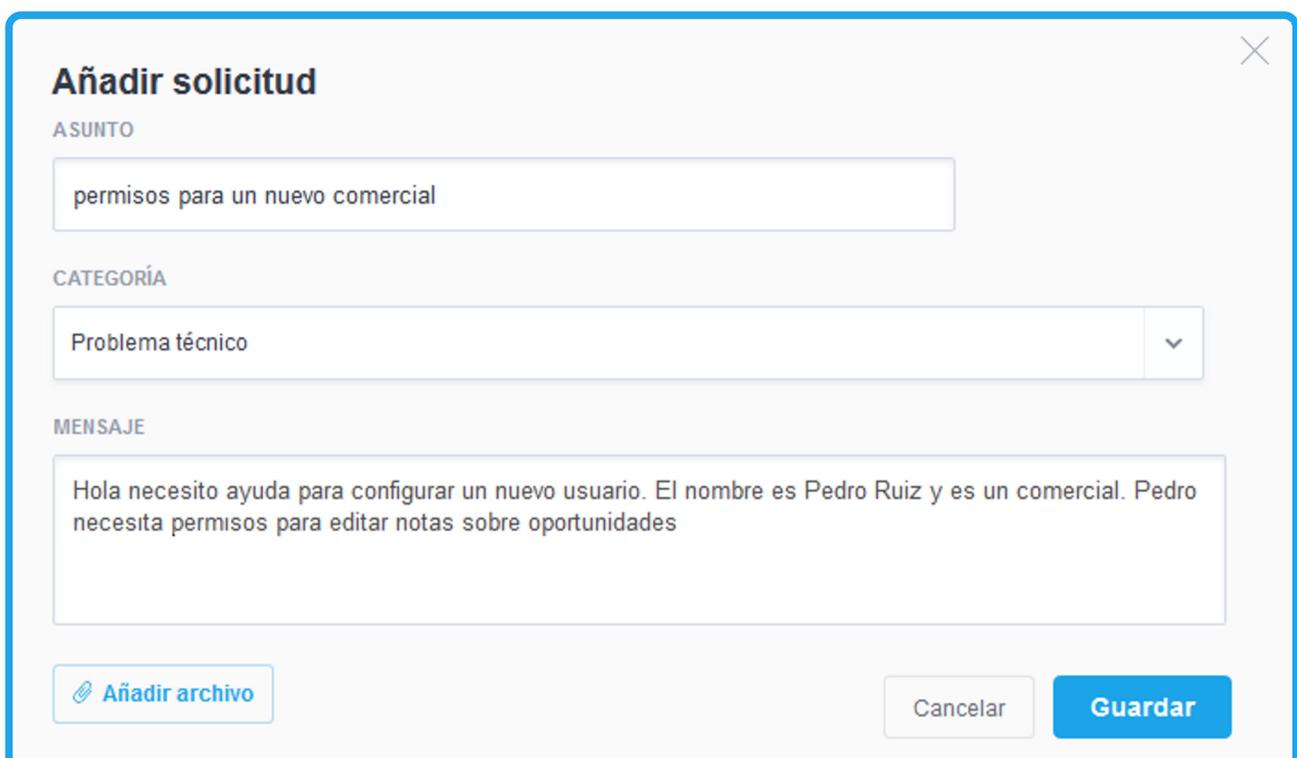
This screenshot shows the same "Añadir solicitud" modal window, but with the "CATEGORÍA" dropdown menu open. The menu lists five options: "Cuestión administrativa" (highlighted in blue), "Cuestión comercial", "Otro", "Problema técnico", and "Sugerencias". A green box highlights the entire dropdown menu. The rest of the form, including the "ASUNTO" and "MENSAJE" fields, the "Añadir archivo" button, and the "Cancelar" and "Guardar" buttons, remains the same as in the previous screenshot.

7 - Podrás también añadir diferentes archivos a tu solicitud de soporte, para ello basta con hacer clic en el botón **Añadir archivo**;



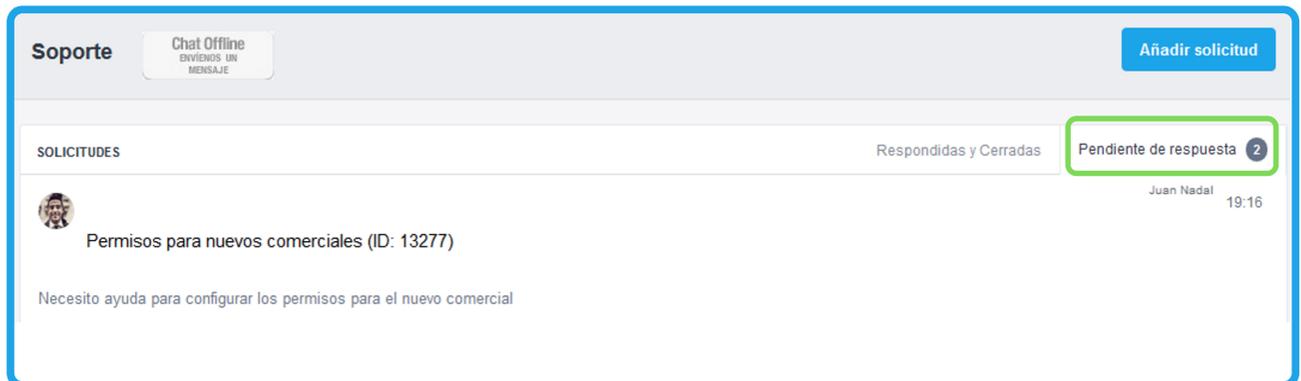
The screenshot shows a modal window titled "Añadir solicitud" with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: "ASUNTO" (empty), "CATEGORÍA" (set to "Otro"), and "MENSAJE" (empty). A button labeled "Añadir archivo" with a paperclip icon is highlighted with a green border. At the bottom right, there are "Cancelar" and "Guardar" buttons.

8 - Imaginemos que tu agencia tiene un nuevo comercial y que, de momento, no quieres que vea las oportunidades de los compañeros. Se pide un ajuste de los permisos a través de una **Solicitud de soporte** de la categoría **Cuestión técnica**. Al clicar en **Guardar**, el pedido es enviado al debido equipo de **eGO**;



The screenshot shows the same "Añadir solicitud" modal window, but now filled with data. The "ASUNTO" field contains "permisos para un nuevo comercial". The "CATEGORÍA" dropdown is set to "Problema técnico". The "MENSAJE" field contains the text: "Hola necesito ayuda para configurar un nuevo usuario. El nombre es Pedro Ruiz y es un comercial. Pedro necesita permisos para editar notas sobre oportunidades". The "Añadir archivo" button is no longer highlighted. The "Cancelar" and "Guardar" buttons remain at the bottom right.

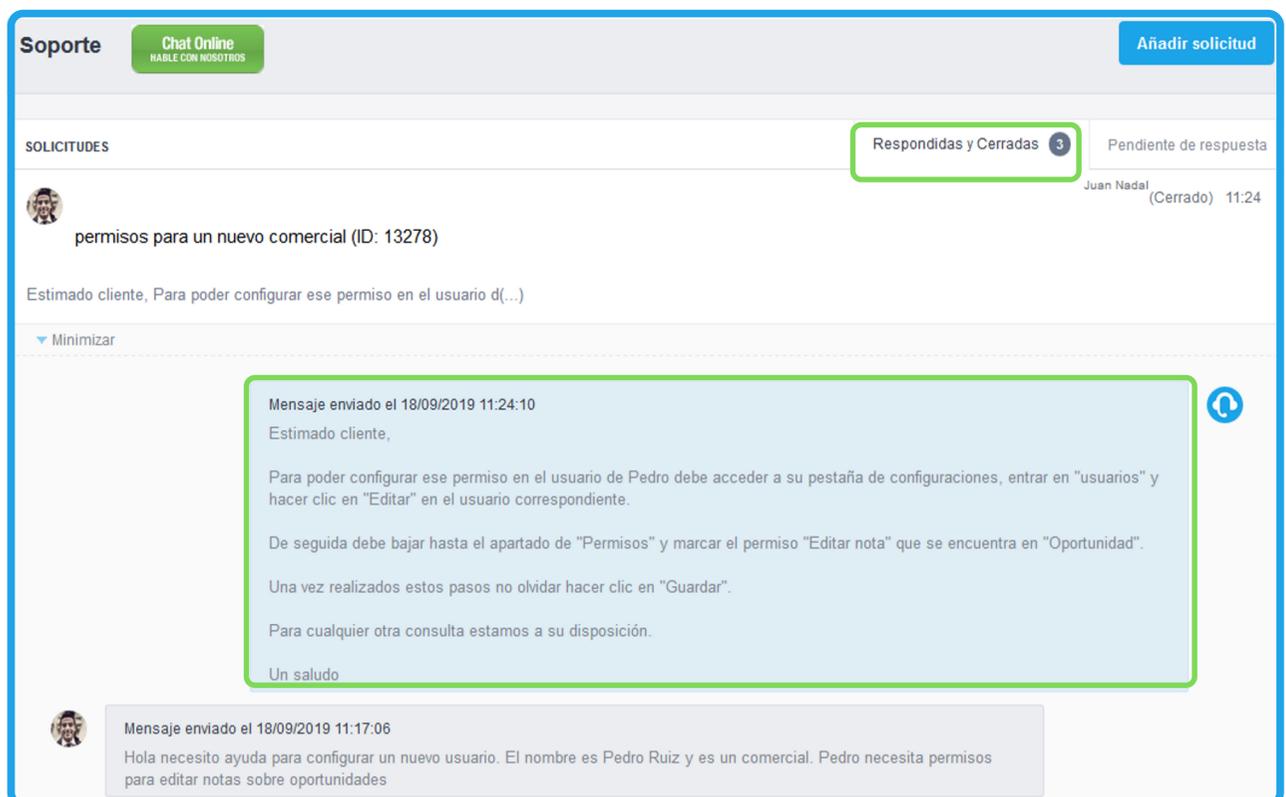
9 - Esta solicitud pasará a la pestaña **Pendiente de respuesta**. Así que tenga una respuesta, volverá a la pestaña de **Respondidas y cerradas**. Verás siempre una alerta visual para el número de solicitudes;



The screenshot shows a support chat window with the following elements:

- Header: "Soporte" on the left, "Chat Offline ENVIAMOS UN MENSAJE" in the center, and "Añadir solicitud" on the right.
- Navigation tabs: "SOLICITUDES" (selected), "Respondidas y Cerradas", and "Pendiente de respuesta" (highlighted with a green box and a '2' notification badge).
- User info: "Juan Nadal" and "19:16".
- Request details: "Permisos para nuevos comerciales (ID: 13277)".
- Message content: "Necesito ayuda para configurar los permisos para el nuevo comercial".

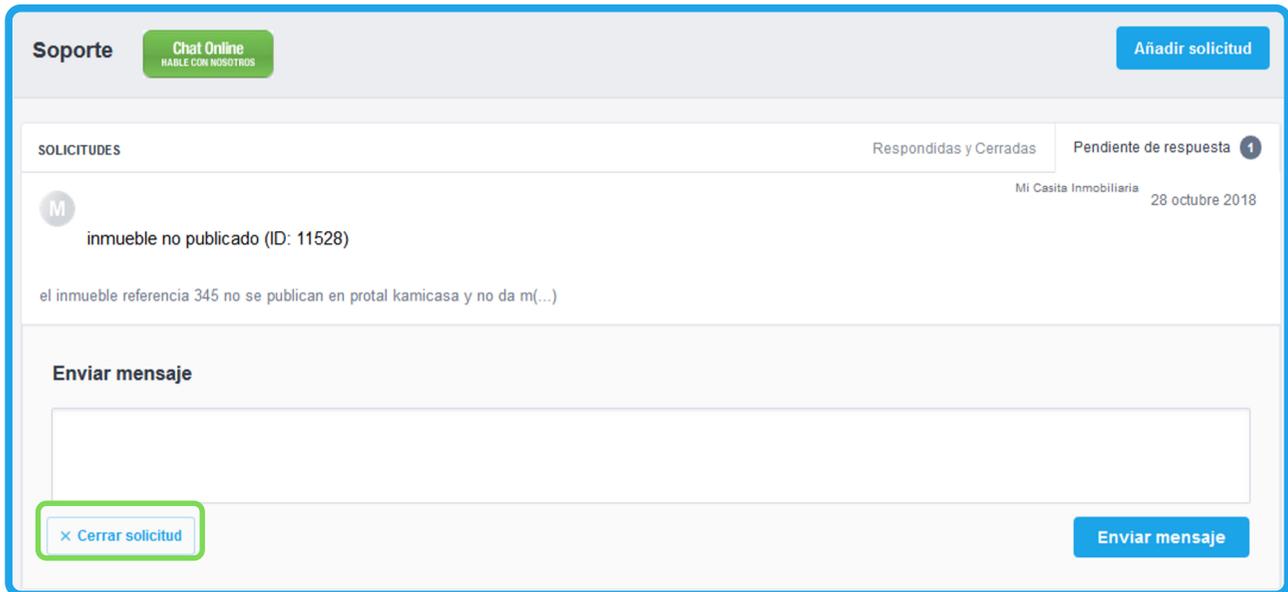
10 - Después de la respuesta del equipo de eGO, tu pedido volverá a la pestaña **Respondidas y cerradas**. La respuesta será precedida por el símbolo 



The screenshot shows a support chat window with the following elements:

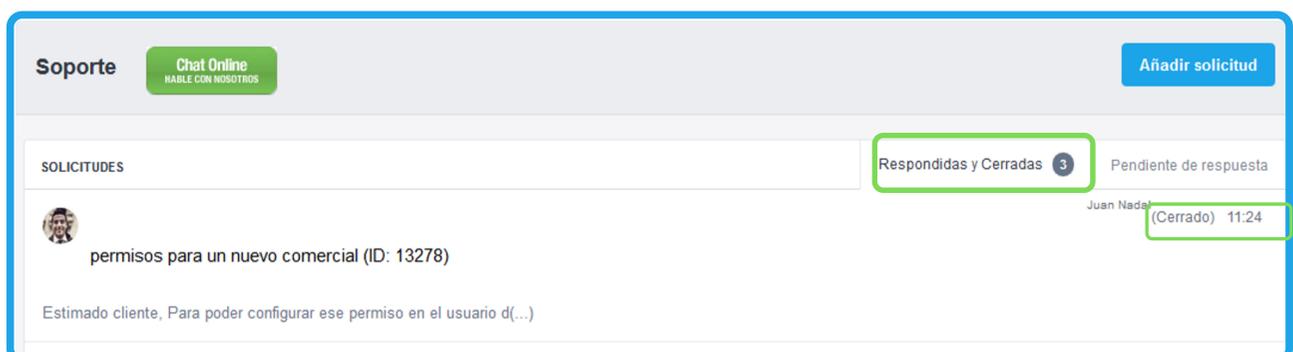
- Header: "Soporte" on the left, "Chat Online HABLE CON NOSOTROS" in the center, and "Añadir solicitud" on the right.
- Navigation tabs: "SOLICITUDES", "Respondidas y Cerradas" (highlighted with a green box and a '3' notification badge), and "Pendiente de respuesta".
- User info: "Juan Nadal" and "(Cerrado) 11:24".
- Request details: "permisos para un nuevo comercial (ID: 13278)".
- Message content: "Estimado cliente, Para poder configurar ese permiso en el usuario d(...)".
- Minimize button: "Minimizar".
- Response message (highlighted with a green box):
 - Timestamp: "Mensaje enviado el 18/09/2019 11:24:10"
 - Text: "Estimado cliente, Para poder configurar ese permiso en el usuario de Pedro debe acceder a su pestaña de configuraciones, entrar en 'usuarios' y hacer clic en 'Editar' en el usuario correspondiente. De seguida debe bajar hasta el apartado de 'Permisos' y marcar el permiso 'Editar nota' que se encuentra en 'Oportunidad'. Una vez realizados estos pasos no olvidar hacer clic en 'Guardar'. Para cualquier otra consulta estamos a su disposición. Un saludo"
 - Icon: A blue circular icon with a downward arrow.
- Original request message (greyed out):
 - Timestamp: "Mensaje enviado el 18/09/2019 11:17:06"
 - Text: "Hola necesito ayuda para configurar un nuevo usuario. El nombre es Pedro Ruiz y es un comercial. Pedro necesita permisos para editar notas sobre oportunidades"

11 - En caso de que tu solicitud esté solucionada, puedes darla como cerrada, haciendo clic en **Cerrar solicitud**;



The screenshot shows a support interface with a header containing 'Soporte', 'Chat Online HABLE CON NOSOTROS', and 'Añadir solicitud'. Below the header, there are two tabs: 'Respondidas y Cerradas' and 'Pendiente de respuesta' (with a '1' notification). The main content area shows a request from 'Mi Casita Inmobiliaria' dated '28 octubre 2018'. The request title is 'inmueble no publicado (ID: 11528)' and the description is 'el inmueble referencia 345 no se publican en protal kamicasa y no da m(...)'. Below the text is a 'Enviar mensaje' section with a text input field and an 'Enviar mensaje' button. A button labeled 'x Cerrar solicitud' is highlighted with a green box.

12 - Verás que tu solicitud quedará en la pestaña **Respondidas y cerradas**, con la indicación del estado - **Cerrado** – y la hora del cierre;



The screenshot shows the support interface with the 'Respondidas y Cerradas' tab selected and highlighted with a green box. The notification count is '3'. The request is from 'Juan Nade...' and is titled 'permisos para un nuevo comercial (ID: 13278)'. The status '(Cerrado) 11:24' is also highlighted with a green box. The description of the request is 'Estimado cliente, Para poder configurar ese permiso en el usuario d(...)'. The 'Añadir solicitud' button is visible in the top right corner.

13 - Podrás también ponerte en contacto con nuestros equipos a través de otros canales disponibles:



931 845 807



egorealestate.es



sales@egorealestate.com

soporte@egorealestate.com



academia.es.egorealestate.com
