



SUPPORT SYSTEM

WWW.RFEBROADCAST.COM/SUPPORT

Introduccion sistema de informacion general

El nuevo Sistema de Atención al Cliente online está disponible en el siguiente enlace:

www.rfebroadcast.com/support

El sistema de soporte puede ser utilizado por los clientes para informar de cualquier error, problema o anomalía que se encuentre en nuestros productos.

El sistema también se puede usar sin registrarse, sin embargo, se requerirá proporcionar algunos

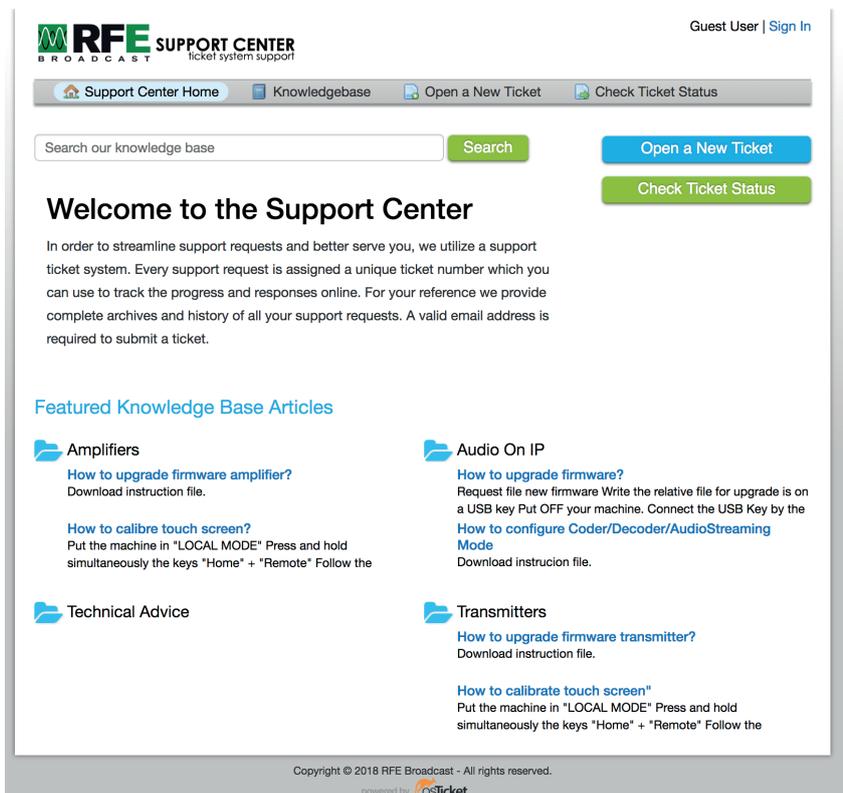


Fig. 1 - Home page Support System

datos, como el correo electrónico y el nombre de la empresa.

Simplemente haga click en la entrada Open a New Ticket en la barra de menú para acceder al formulario y enviar un nuevo ticket.

En la página siguiente, en la fig. 2, un asterisco marca los campos obligatorios para completar: correo electrónico y nombre completo.

Luego, seleccione desde el menú desplegable "Select a Help Topic" el tipo de ticket que se enviará entre:

- Feedback
- General Inquiry
- Report a Problem
- RMA

RFE SUPPORT CENTER
BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Knowledgebase](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Contact Information

Email Address *

Full Name *

Phone Number Ext:

Help Topic
— Select a Help Topic —

Copyright © 2018 RFE Broadcast - All rights reserved.
powered by OSticket

Fig. 2 - Open a new ticket

Para informar un problema técnico, seleccione la opción "Report a Problem" y complete el formulario de detalles correspondiente.

En la página siguiente, en la fig. 3 puede encontrar el formulario para un tipo de tema " Report a Problem ". Será necesario proporcionar algunos datos, como el número de serie y la versión de firmware del equipo.

También será posible adjuntar archivos como imágenes o archivos de texto necesarios para el soporte técnico para encontrar rápidamente una solución al problema informado.

RFE SUPPORT CENTER
BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Knowledgebase](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

Open a New Ticket

Please fill in the form below to open a new ticket.

Contact Information

Email Address *

Full Name *

Phone Number Ext:

Help Topic

Ticket Details
Please Describe Your Issue

Firmware Version *

Serial Number *
Insert serial number

Issue Summary *

Copyright © 2018 RFE Broadcast - All rights reserved.
powered by OSticket

Fig. 3 - Insert a new ticket details

Después de enviar el ticket haciendo click en el botón rojo "Create ticket", recibirá un correo electrónico con el número asignado al ticket y con las referencias para poder seguir su progreso.

Para usuarios no registrados, será posible ver el estado del ticket haciendo clic en la opción "Check Ticket Status" en la barra de menú superior e ingresando el correo electrónico y el número de ticket recibido por correo electrónico como se muestra en la página siguiente en la fig. 4.

RFE SUPPORT CENTER
BROADCAST ticket system support

Guest User | [Sign In](#)

[Support Center Home](#) [Knowledgebase](#) [Open a New Ticket](#) [Check Ticket Status](#)

Check Ticket Status

Please provide your email address and a ticket number. An access link will be emailed to you.

Email Address:

Ticket Number:

Have an account with us? [Sign In](#) or [register for an account](#) to access all your tickets.

If this is your first time contacting us or you've lost the ticket number, please [open a new ticket](#)

Fig. 4 - Check Ticket Status

Al final del proceso de asistencia, recibirá un mensaje dentro de la plataforma confirmando que el servicio de soporte se ha ejecutado de acuerdo con nuestros estándares internos y será cerrado.

Sería bienvenido recibir comentarios a través del sistema de soporte online expresando su nivel de satisfacción relleno un texto libre con un comentario para el servicio de soporte recibido.