

Como crear un Ticket de Soporte

Sitio de Soporte en Línea

<https://support.sangoma.com>

Un "ticket" es una conversación dentro de nuestro centro de soporte en línea. Cada ticket tiene un número de ticket único. Le solicitamos que abra un ticket de soporte por separado para cada problema. Por favor, no enumere varios problemas en el mismo ticket.

Puede ver y responder a un ticket en nuestro centro de soporte en línea o por correo electrónico. Si responde por correo electrónico, asegúrese de mantener la línea de asunto intacta para que su mensaje llegue a nuestro sistema de soporte y se asigne correctamente al caso.

Diferencia entre Créditos de Soporte y Contratos de Soporte

Dependiendo del tipo de soporte que esté buscando, es posible que necesite tener un contacto de soporte y/o créditos de soporte para su organización o producto.

- **Créditos de Soporte**
 - Un crédito de soporte es equivalente a 1 minuto de tiempo con el departamento de soporte.
 - Créditos de soporte pueden ser comprados en 120 (2 horas), 300 (5 horas) y 600 (10 horas) de lotes de créditos.
 - Los créditos de soporte también se incluyen con la compra de un contacto de soporte según el producto y tipo de contrato de soporte que haya adquirido.
 - Los créditos de soporte pertenecen a una organización, no a un producto específico.
 - Para más información, vea [Cómo Comprar Créditos de Soporte](#)
- **Contratos de Soporte**
 - Se requiere para obtener soporte en algunos productos y tipos de soporte como se describe a continuación en la sección Requisitos de soporte.
 - Los Contratos de Soporte incluyen algunos Créditos de Soporte basados en el tipo de Contrato de Soporte que ha adquirido y el tipo de producto.
 - El contrato de soporte pertenece a un producto específico, no a un cliente u organización.
 - Requiere de renovaciones anuales para mantener una vigencia.
 - Para más información, vea [Cómo Comprar Contratos de Soporte](#).

Requerimientos de Soporte

Debe tener un saldo de crédito de soporte positivo y/o un contacto de soporte para obtener Soporte en la mayoría de los productos. Dependiendo del producto que requiera soporte, los requisitos pueden ser diferentes y se detallan a continuación.

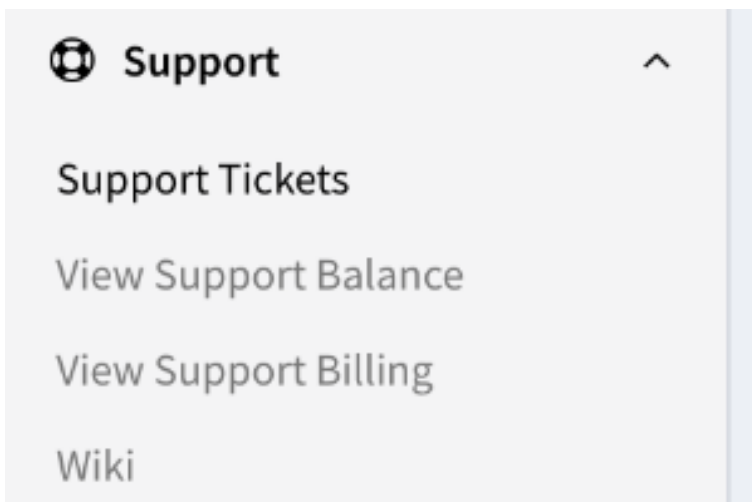
- **FreePBX**
 - **Appliances FreePBX**
 - Asistencia con un problema de hardware en su dispositivo Sangoma FreePBX adquirido.
 - El equipo debe estar cubierto por la garantía
 - No se requiere contrato de soporte
 - No se usaran créditos de soporte
 - **Configuración de FreePBX**
 - Puesta a punto, configuración de su sistema FreePBX.
 - Requiere contrato de soporte
 - Utiliza créditos de soporte
 - **Módulos Comerciales de FreePBX**
 - Asistencia en un módulo comercial FreePBX que haya comprado.
 - Tenga en cuenta que esta opción requiere que el Módulo comercial esté cubierto por un período de mantenimiento activo.
 - Todas las compras de módulos nuevos vienen con mantenimiento cubierto durante los primeros 12 meses sin cargo.
 - No se requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
- **PBXact UC**
 - **Appliances PBXact UC**
 - Asistencia con un problema de hardware en su Appliance PBXact Sangoma adquirido.
 - El equipo debe estar cubierto por la garantía
 - No se requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Reporte de Bugs en PBXact UC**
 - Ayuda a solucionar un error en su sistema PBXact.
 - Requiere contrato de soporte

- No se usarán créditos de soporte
- **Configuración de PBXact**
 - Soporte en la configuración y configuración de su sistema PBXact.
 - Requiere contrato de soporte
 - Utiliza créditos de soporte
- **PBXact Cloud**
 - **Reporte de Bugs en PBXact Cloud**
 - Ayuda a solucionar un error en su sistema PBXact UCC.
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Configuración de PBXact UCC**
 - Soporte en la configuración, configuración de su sistema PBXact UCC.
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - Utiliza créditos de soporte
- **SIPStation y FAXStation**
 - **Soporte General de SIPStation**
 - Soporte para el servicio SIPStation
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Soporte General para FAXStation**
 - Soporte para el servicio FAXStation
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
- **Session Border Controller (SBC)**
 - **Hardware Appliance SBC**
 - Asistencia con un problema de hardware en su equipo Sangoma SBC adquirido.
 - El equipo debe estar cubierto por la garantía
 - No se requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Soporte SBC**
 - Asistencia en el producto SBC relacionado con errores/bugs, no con configuración
 - Requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Configuración SBC**
 - Soporte en la puesta a punto y configuración de su sistema Vega UC. Tenga en cuenta que esta opción requiere un contrato de soporte y un balance de crédito de soporte positivo.
 - Requiere contrato de soporte
 - Utiliza créditos de soporte
- **Vega Gateways**
 - **Hardware Vega Gateways**
 - Asistencia en un problema de hardware con su Vega Gateway.
 - El equipo debe estar cubierto por la garantía
 - No se requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Soporte para Vega Gateways**
 - Asistencia en el producto Vega Gateways relacionado con errores/bugs, no con configuración
 - Requiere contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Configuración de Vega Gateways**
 - Soporte en la configuración y configuración de su sistema Vega Gateway.
 - Requiere contrato de soporte
 - Utiliza créditos de soporte
- **Teléfonos**
 - **Hardware de Teléfonos Sangoma**
 - Asistencia con un problema de hardware en el Hardware telefónico adquirido.
 - Debe estar cubierto por la garantía
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
 - **Soporte para Teléfonos Sangoma**
 - Asistencia con los teléfonos Sangoma. Tenga en cuenta que solo admitimos nuestros teléfonos conectados a FreePBX o al sistema PBXact.
 - Debe estar cubierto por la garantía
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte
- **Tarjetas/Placas de datos y telefonía**
 - **Problema de Hardware en la Tarjeta**
 - Asistencia en un problema de hardware con sus tarjetas de telefonía y Datacom.
 - Debe estar cubierto por la garantía

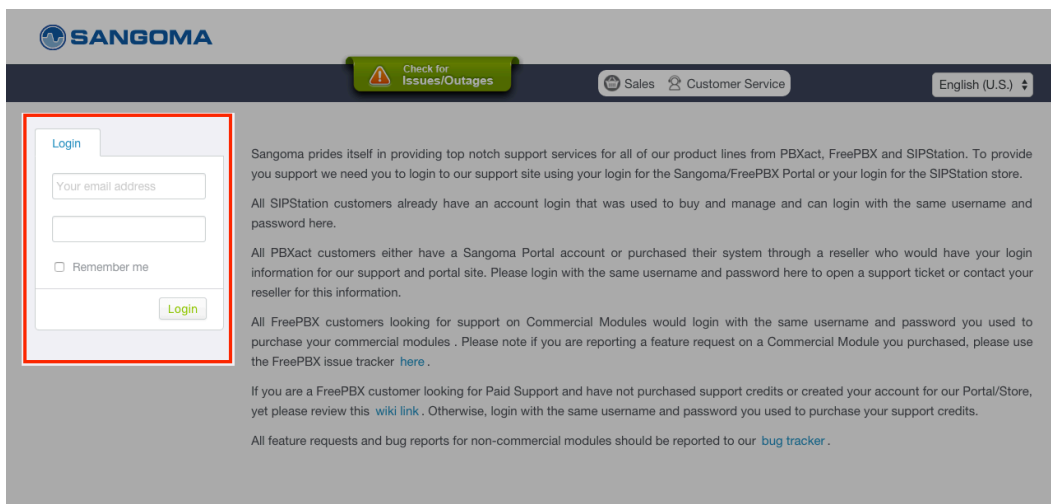
- No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
- No se usarán créditos de soporte
- Solicitud de servicio de soporte de tarjeta
 - Asistencia en la configuración o configuración de su tarjeta.
 - Tenga en cuenta que este departamento es compatible con el mejor esfuerzo de forma gratuita.
 - No se ofrece o requiere de un contrato de soporte
 - No se usarán créditos de soporte

Ingreso

- Hay dos formas de llegar al sitio web de soporte en línea:
 - **Directamente:** vaya a <https://support.sangoma.com>
 - **A través del Portal:** Asumiendo que usted ha ingresado al portal en <https://portal.sangoma.com>; haga clic en la opción **Support** > **Support Tickets** en el menú de navegación.



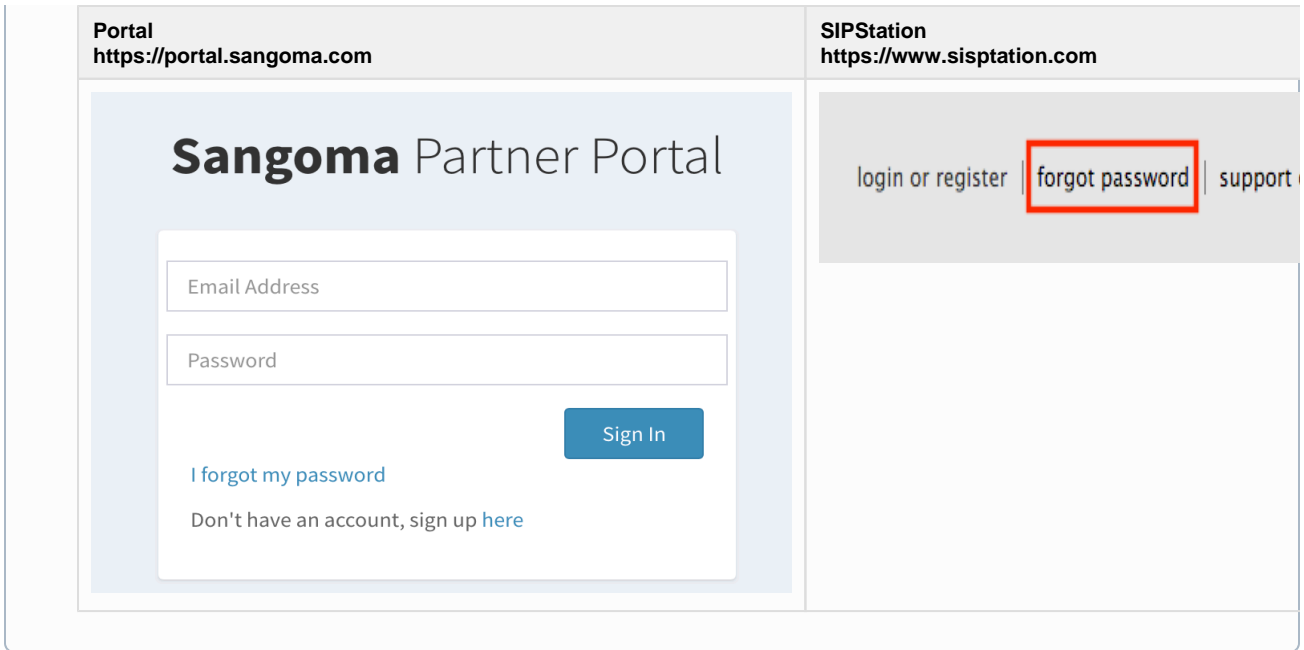
- Verá una pestaña de Inicio de sesión a la izquierda si no ha iniciado sesión. Si ya ha iniciado sesión, salte a la sección "Envíe un Ticket" a continuación.



- Ingrese su dirección de **correo electrónico** en el campo superior y su **contraseña** en el campo inferior. Sus credenciales de inicio de sesión son las mismas credenciales que utilizaría para iniciar sesión en nuestro Portal o en el sitio web de SIPStation.

¿Olvidó su contraseña?

Si ha olvidado su contraseña, use la opción "Forgot Password" en el sitio web del Portal o en el sitio web de SIPStation. No hay ninguna función de "Forgot Password" disponible en el sitio de soporte en este momento



- Marque la casilla **Remember Me** (Recordarme) si desea que su navegador lo recuerde la próxima vez. (No recomendado en computadoras públicas).
- Haga clic en el botón **Login**.

Login

¿Ingreso por primera vez?

- Si esta es la primera vez que inicia sesión en nuestro sistema de soporte, le pediremos que confirme su información de contacto y la actualice según sea necesario.

Welcome! Please take a moment to update your profile below so we can serve you better in the future.

My Profile

General Information



Full Name:



John Doe

Organization:

Sample Company

Title/Position:

Profile Details

Phone Number:

Profile Image:

Choose File No file chosen

Email Accounts [[+](#) Add Email]

johndoe@example.com

Update

- Haga clic en el botón Update (actualizar) para proceder.

Update

Envíe un Ticket

- Haga clic en Submit a Ticket (Envíe un Ticket)

SANGOMA

Home My Tickets **Submit a Ticket**

Account

- My Profile
- My Organization
- Preferences
- Logout

Sangoma prides you support we

All SIPStation c password here.

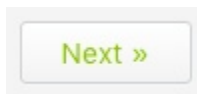
All PBXact cus information for c reseller for this i

- Elija el departamento de soporte más apropiado para su solicitud. Esto nos permitirá atenderlo de una manera más eficiente al dirigir su consulta al personal apropiado. Es posible que algunos departamentos no estén disponibles para su cuenta.

Departments

- Customer Service & Billing**
If you are looking to talk with Customer Service on general questions or billing enquiries on non sales or technical questions.
- FreePBX Support**
If your request is related to the Open Source FreePBX software and you have a positive support credit balance.
All support request in this department authorize us to use your paid support credits as outline in the [ToS](#) for Paid Support.
- PBXact UC**
If your request is related to PBXact UC (Premise) pick this option.
- PBXact UCC**
If your request is related to PBXact UCC (Cloud) pick this option.
- RMS**
If your request is related to RMS, our Cloud-based remote monitoring service.
- SIPStation and FAXStation**
If you are a SIPStation trunking customer and are seeking support related to your SIPStation service or Porting a Phone Number. Support on SIPStation service is free of charge but upon submission of your ticket you will need to pick the location the request is for so make sure you are logged in with the same username you use for managing your SIPStation store account.
- Session Border Controllers**
If your request is related to all SMB SBC Appliance, Vega SBC Appliance, Vega SBC VM Software, and Netborder SBC Appliance.
- Vega Gateways**
If your request is related to all Vega 50, Vega 3000, Vega 5000, Vega 100/200/400, Vega 100G/200G/400G Gateways.
- Netborder Appliances**
If your request is related to a Netborder SS7 (NSG), Netborder VoIP Gateway (NVG), Netborder Express Gateway (NBE) and STM1Mux.
- Express for Lync**
If your request is related to an Express for Lync and Express for Skype.
- Phones**
If your request is related to a Sangoma VoIP Phone.
- Telephony and Datacom Cards**
If your request is related to all A1xx, A2xx, A3xx, A4xx, A5xx, B5xx, B6xx, B7xx, D1xx, D5xx, W4xx and any other Sangoma card.
- Lyra Answering Machine Detection and NetBorder Call Analyzer**
If your request is related to all Call Center products with Lyra and NCA products.

- Haga clic en el botón Next>> para proceder.



- Dependiendo del departamento que seleccionó, la siguiente pantalla puede solicitar información adicional. No olvide hacer las selecciones apropiadas e ingresar cualquier información especial según lo solicitado.
Por ejemplo, el departamento de Soporte de Configuración FreePBX requiere que seleccione una Identificación de Responsabilidad de Facturación y un Deployment ID.

General Information

Additional User Information

Billing Responsibility: *

Sample Company

Please pick a deployment from below. Deployments can be added through the portal by clicking on Deployments>Register. Please remember to fill in all the login information when registering a Deployment.

Deployment: *

1234567890 - OSS - Main Office

- Si está abriendo un ticket en un departamento de soporte pagado, verá su crédito de soporte disponible. Las solicitudes de soporte pago requieren un saldo de soporte positivo.

Below is your current support credit balance you have remaining on your account.

Support Credit Left:

30.0000

- Ingrese un asunto del ticket, brinde un breve resumen de su problema. Esto se convierte en el título del ticket. Por favor sea descriptivo. Si tiene varios tickets abiertos al mismo tiempo, un tema descriptivo lo ayudará a usted (¡y a nosotros!) a realizar un seguimiento. Un tema como "Audio uni-direccional en mi implementación de la oficina principal" es una mejor opción que "Ayuda por favor".
- Ingrese su mensaje debajo del asunto. Sea tan descriptivo como sea posible al completar la descripción del problema que está informando. Esto incluye cualquier rastro aplicable, así como los pasos para reproducir el problema.

Your Message

Subject

Example Ticket Subject

Your message goes here.

Lorem ipsum dolor sit amet, usu reque semper vulputate eu. Eos at tistique menandri, nec ei dolores tincidunt. Sed cu debet viderer epicurei. Usu errem vivendum at, phaedrum singulis ius eu. Mel solet suavitate ex, enim ipsum ad mea.


Pro eros placerat ex, ad aperiam abhorreant nec. Sumo duis tacimates sea ea, meliore recteque sit an. Cu quo cilita aliquid disputando, et electram prodesset sit. Agam affert pertinax eum eu.


Ex harum tantas mea, an pri dolor sanctus volumus. Nominati repudiare ullamcorper mel cu. In soleat copiosae intellegat eos, vix dicam abhorreant ad, possim melius an sit. Et mel dicat etiam. Equidem verterem ei vix.

- Si necesita proporcionar archivos adjuntos, como capturas de pantalla o documentos, puede usar la opción Attach Files (adjuntar archivos). Haga clic en el botón Add File (Agregar archivo) para comenzar.

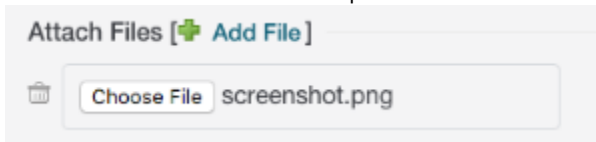
Attach Files  [Add File](#)

- Haga clic en el botón Choose File (escoja el archivo).

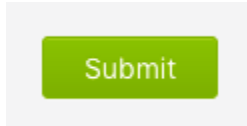
Attach Files  [Add File](#)

 No file chosen

- Seleccione un archivo desde su computadora.



- Puede agregar más archivos haciendo clic en Add File (agregar archivo) para repetir el proceso. Seleccione otro archivo de su computadora.
- Haga clic en el botón Submit cuando esté listo para enviar su ticket.



- Recibirá una confirmación de su ticket en la pantalla y también recibirá una confirmación por correo electrónico.

Your request has been received

We have received your request and our team will get back to you shortly. You can log in to the helpdesk to review the status of your request, or check your email for further updates.

General Information

Ticket ID	#415793
First and Last Name	John Doe
Email	johndoe@example.com
Type	No Contract
Priority	Low

Subject: Example Ticket Subject

Your message goes here.

Lorem ipsum dolor sit amet, usu reque semper vulputate eu. Eos at tistique menandri, nec ei dolores tincidunt. Sed cu debet viderer epicurei. Usu errem vivendum at, phaedrum singulis ius eu. Mel solet suavitate ex, enim ipsum ad mea.

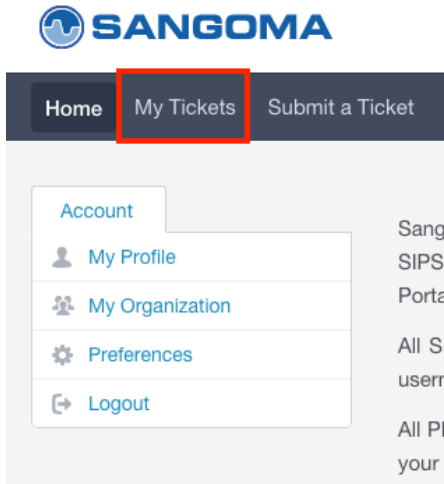
Pro eros placerat ex, ad aperiam abhorreant nec. Sumo duis tacimates sea ea, meliore recteque sit an. Cu quo clita aliquid disputando, et electram prodesset sit. Agam affert pertinax eum eu.

Ex harum tantas mea, an pri dolor sanctus volumus. Nominati repudiare ullamcorper mel cu. In soleat copiosae intellegat eos, vix dicam abhorreant ad, possim melius an sit. Et mel dicat etiam. Equidem verterem ei vix.

Ver un ticket existente

Usted recibirá nuestras respuestas a su ticket en la dirección de correo electrónico que utilizó para iniciar sesión en el sitio de soporte. También puede ver sus boletos en el centro de soporte en línea.

- Para ver sus tickets abiertos existentes, después de iniciar sesión en el centro de soporte, haga clic en My Tickets (mis tickets).



- Ahora se le mostrarán todos sus tickets abiertos. Para editar un ticket o agregar detalles/actualizaciones adicionales, simplemente haga clic en el nombre del ticket (texto azul grande).

View Tickets View Resolved Tickets (2)

Ticket ID	Last Update ▾	Last Replier	Department	Type	Status	Priority
Example Ticket Subject ←						
415793	Fri 29 January 2016 04:57 PM	John Doe	SIPStation Numbe...	No Contract	In Progress	Low

Page 1 of 1

Responder a un ticket

Puede responder por correo electrónico o mediante el centro de soporte en línea. Si responde por correo electrónico, asegúrese de mantener intacta la línea de asunto para que podamos recibir sus mensajes. También puede responder a través del centro de soporte en línea:

1. Navegue a su ticket como se describe arriba.
2. Haga clic en el botón Add Reply.



3. Ingrese su mensaje, adjunte archivos adicionales si lo desea, y haga clic en el botón Send.

Your Message

Imperdiet nunc praesent, sodales laoreet eros justo tincidunt rutrum augue, viverra donec ut ultrices, placerat convallis. Pretium phasellus mollis, a viverra. Ac pede in suscipit quis tortor ut, sit at erat sagittis, augue ut leo rutrum. Penatibus velit massa amet viverra per dictumst, condimentum amet libero, consectetur neque. Viverra fringilla, ac ligula feugiat elit etiam, vivamus et malesuada lectus sed curabitur luctus, quis praesent parturient nam conubia magna.

Attach Files [+ Add File]

Send

Ve a un ticket resuelto (cerrado)

Evite volver a abrir tickets cerrados a menos que su problema esté sin resolver y necesite más ayuda. Si responde un boleto cerrado, el boleto se volverá a abrir. Para nuevos problemas, abra un nuevo ticket.

- Haga clic en el botón View Resolved Tickets para ver y re-abrir un ticket cerrado.

View Tickets

View Resolved Tickets (3)

Ticket ID	Last Update	Last Replier	Department	Type	Status	Priority
-----------	-------------	--------------	------------	------	--------	----------

Page 1 of 1

- Verá una lista completa de todas las entradas que ha creado que se han cerrado. Haga clic en cualquier nombre de ticket (texto azul grande) para revisarlo o volver a abrirlo.

View Tickets

Hide Resolved Tickets

Ticket ID	Last Update	Last Replier	Department	Type	Status	Priority
415793	Fri 29 January 2016 05:04 PM	Sangoma/FreePBX Support	SIPStation Numbe...	No Contract	Closed	Low