

MANUAL DE USUARIO

PARA CONCESIONARIOS



Configurar una cuenta en Freshdesk	2
Contacte a su asesor de MotorK	4
¿Cuándo contactar a atención al cliente?	4
Después de iniciar sesión en Freshdesk, podrá enviar una solicitud al equipo de soporte. A continuación le mostraremos cómo hacerlo.	4
Cómo enviar una solicitud a soporte	5
Comprobar el estado del ticket	6
¿Cómo responder a un ticket?	7
Reabrir un ticket cerrado	7

Configurar una cuenta en Freshdesk

Ir a <https://motork.freshdesk.com/es/support/login>

Para el primer inicio de sesión haga clic en "Regístrese con nosotros".

Iniciar sesión en el portal de soporte

¿Es su primera vez como usuario/a? **Regístrese con nosotros**

Su dirección de correo electrónico *

Contraseña *

Recordarme en este ordenador

Iniciar sesión

...o iniciar sesión usando

Continuar con Google

Continuar con Facebook

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Ingrese su nombre, dirección de correo electrónico y haga clic en "Registrarse".

Regístrese en el portal de soporte

¿Ya es usuario/a? [Iniciar sesión](#)

Nombre completo *

Correo *

No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad - Términos

Registrarse

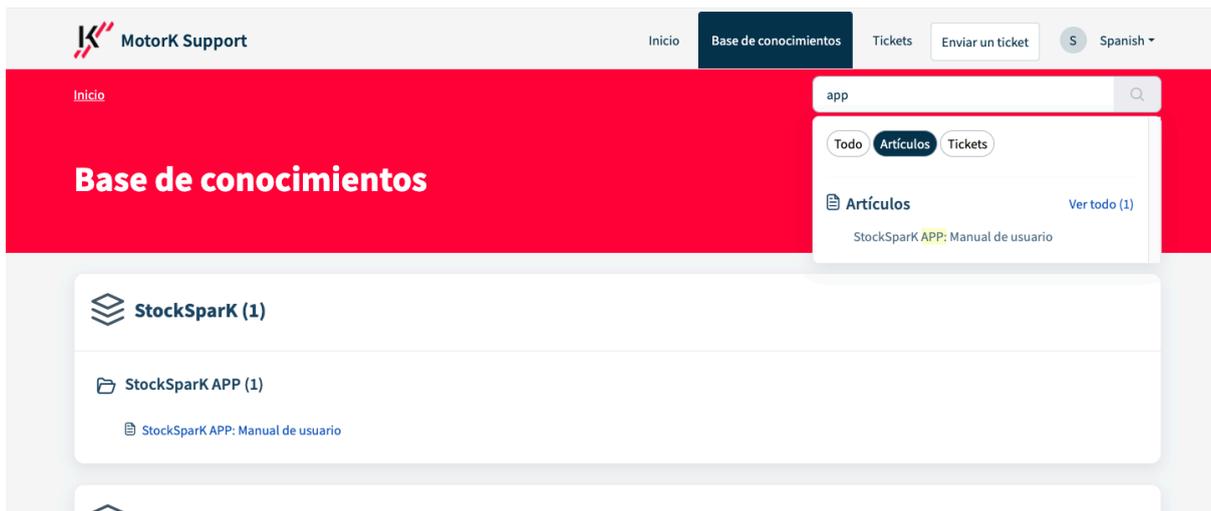
Primeros pasos en Freshdesk

Tras registrarse usted podrá:

- Enviar una solicitud a soporte.
- Buscar en guías y tutoriales.
- Acceder al área dedicada de manuales de productos específicos.
- Acceder al contenido destacado.

En Freshdesk usted podrá:

- Buscar por palabra clave en la barra de búsqueda; esto le sugerirá todos los artículos relacionados con su palabra clave.



- Explore recursos por área temática; al hacer clic en un producto, puede acceder a todos los tutoriales y guías.
- Aprender a usar los productos MotorK le brinda una ventaja competitiva sobre sus competidores: personalice el área de promociones de su sitio web WebSparK con las últimas promociones del OEM o administre su stock publicándolo en portales a través de StockSparK o incluso haga cotizaciones directamente desde LeadSparK.

Para guiarse en el uso de los productos tendrá dos profesionales totalmente dedicados a usted: la persona de contacto de MotorK y la atención al cliente.

Contacte a su asesor de MotorK

Junto con el dealer coach que conociste durante la fase de ventas, justo antes de que tu plataforma estuviera online, se le asignará una vez sea cliente, a una persona de contacto que seguirá de cerca su estrategia digital.

Aquí hay una lista de ejemplos para los cuales puede consultar a sus asesores (Success Manager o Dealer Coach):

- Lanzar una campaña de Marketing.
- Pedir personalización de la página.
- Añadir logos al configurador.
- Añadir una sección LCV en la página.
- Crear una nueva web (Venta, alquiler, servicio o e-commerce).
- Insertar nuevas reglas de publicación.
- Solicitar formación personalizada sobre cómo usar los productos.

Puede ponerse en contacto con su asesor (Success Manager o Dealer Coach) utilizando sus datos de contacto directo.

¿Cuándo contactar a atención al cliente?

Después de iniciar sesión en Freshdesk, podrá enviar una solicitud al equipo de soporte. A continuación le mostraremos cómo hacerlo.

Puede contactar con atención al cliente en los siguientes casos:

- Reportar el mal funcionamiento de un producto.
- Reportar un mal funcionamiento en la publicación del vehículo en los portales.
- Solicitar soporte para el uso de una función o característica específica, después de buscar
- una guía o tutorial en el área dedicada.

Disponibilidad del horario de soporte

El soporte de MotorK está disponible de lunes a jueves de 9-13 / 14-18 y viernes de 8/15.

En caso de que no pueda enviar una solicitud de FreshDesk, puede enviar un correo electrónico a:

support.es@motork.io

Cómo enviar una solicitud a soporte

- Vaya a <https://motork.freshdesk.com/es/support/login> y registre con sus credenciales.
- Haz clic en "Enviar un ticket".



- Rellene todos los campos del formulario. Haz clic en "Enviar" cuando haya completado la petición.

The screenshot shows the ticket submission form on the Motork Support website. The form is titled 'Enviar un ticket' and is located on a red background. The form fields are as follows:

- Añadir CC:** A button to add additional email addresses.
- Asunto *:** A required text input field for the ticket subject.
- Descripción *:** A required rich text editor for the ticket description. It includes a toolbar with icons for bold (B), italic (i), underline (U), link, list, link removal, unlink, image, and code (<>). The placeholder text is 'Type something'.
- Gravedad *:** A required dropdown menu for selecting the severity of the issue, currently showing 'Seleccione...'. A downward arrow is visible on the right side.
- Elige un producto *:** A required dropdown menu for selecting the product, currently showing 'Seleccione...'. A downward arrow is visible on the right side.
- Archivo adjunto:** A link to upload an attachment.
- Buttons:** At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Enviar' (Send).

Se le sugerirá guías y tutoriales cuando complete el Asunto del ticket.

Antes de abrir el ticket, se recomienda consultarlos.

Al consultar la guía sugerida, podrá resolver su solicitud de inmediato, sin esperar comentarios de los operadores.

Comprobar el estado del ticket

Vaya a <https://motork.freshdesk.com/es/support/login> e inicie sesión con las credenciales que le dieron durante el proceso de registro. Haga clic en la flecha que aparece a la derecha de su nombre de usuario y haga clic en **"Tickets"**, será redireccionado a la sección donde se encuentran todos los tickets "abiertos".



¿Cómo responder a un ticket?

En la sección **"Tickets"** haga clic en el título del ticket que desea comentar, haga clic en **"Responder"**, escriba la respuesta y haga clic en **"Responder"**.

Reabrir un ticket cerrado

En la sección "**Tickets**" haga clic en el título del ticket que desea comentar, haga clic en "**Responder**", escriba la respuesta y haga clic en "**Responder**".