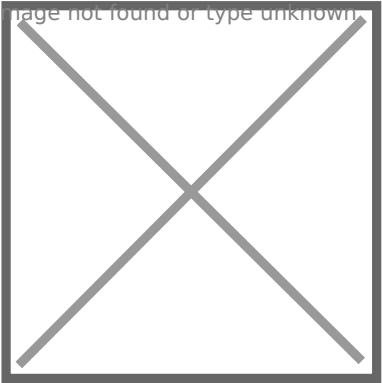


IN-PR-DP-0047

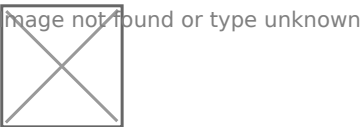
V1Procedimiento para solicitar soporte a HostDime

	Macroproceso de desarrollar e implementar productos y servicios	Fecha de elaboración: 2025/05/25
	Procedimiento para solicitar soporte a HostDime	Código:IN-PR-DP-0047
		Versión:

A través del siguiente paso a paso podrá solicitar soporte a HostDime, ya sea mediante el chat en vivo o creando un ticket.

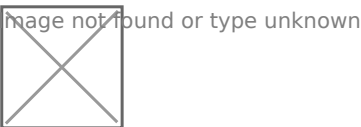
Paso 1: Ingresar a HostDime

Para poder solicitar soporte, es necesario iniciar sesión previamente con los datos de acceso que se encuentran en **Zoho**.



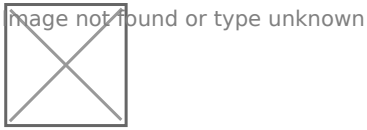
Paso 2: PIN de Soporte

Una vez iniciada la sesión, es importante tener presente el **PIN** que aparecerá en este campo, ya que será solicitado por HostDime al momento de solicitar soporte a través del chat.



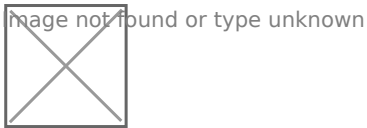
Paso 3: Chat en vivo

En la parte inferior derecha encontrará la opción para contactar al soporte de HostDime a través del chat en vivo.



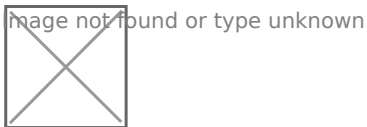
Paso 4: Seleccionar departamento

Seleccione el departamento correspondiente (**Soporte, Facturación o Ventas**) para iniciar el chat en vivo.



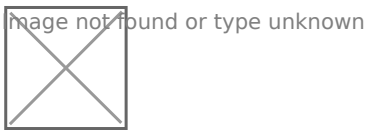
Paso 5: Describir la solicitud

Una vez seleccionado el departamento, es importante describir la solicitud de la forma más clara posible para que un asesor de HostDime pueda atenderle adecuadamente.



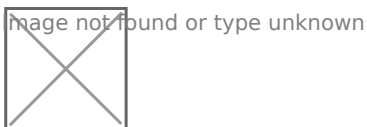
Paso 6: Soporte

A través de esta pestaña puede acceder a crear nuevos tickets.



Paso 7: Menú lateral

Desde este menú podrá crear nuevos tickets o hacer seguimiento a los tickets previamente creados o cerrados.



Paso 8: Crear nuevo ticket de soporte

En esta sección debe seleccionar lo siguiente:

- **Departamento:** El área correspondiente a la cual se enviará el ticket.
- **Paquete:** El producto o servicio al que estará asociado el ticket de soporte.
- **Contacto:** (Opcional) Puede seleccionar un contacto relacionado.
- **Asunto:** Ingrese el título o tema principal del ticket de soporte.

image not found or type unknown



Paso 9: Descripción del problema

En esta sección se debe de describir detalladamente la solicitud del soporte que será enviada a HostDime y se debe de indicar los pasos necesarios para que se reproduzca el error y de ser necesario compartir credenciales de acceso.

image not found or type unknown



Paso 10: Adjuntar archivos

En caso de que sea necesario, por medio de esta sección se podrá compartir adjuntos para complementar la información del ticket de soporte.

image not found or type unknown



Paso 11: Crear ticket

En esta sección se debe de tener precaución con el campo "**Autorizo HostDime Colombia cambiar cualquier contraseña necesaria para solucionar el problema**" ya que este campo no se debe de seleccionar sin previo consentimiento con el área de infraestructura. Por defecto no se selecciona al momento de crear nuevos tickets.

image not found or type unknown



Elaborado por: Daniel Restrepo Cardona	Revisado por: Daniel Restrepo Cardona	Aprobado por: Daniel Restrepo Cardona
Fecha de elaboración: 2025/05/25	Fecha Revisión: 2025/05/25	Fecha Aprobación: 2025/05/25

Revisión #2
Creado el 25 mayo 2025 19:38:22 por Daniel Restrepo
Actualizado el 28 mayo 2025 17:22:06 por Jannet Tapasco