Guía de referencia rápida de Soporte

La página de UKG Kronos Community está a su disponibilidad para poder acceder a los recursos y servicios de soporte

UKG™ Kronos® Community puede ayudarlo a aprovechar al máximo su solución poniendo herramientas y recursos al alcance de su mano. En este espacio en línea colaborativo e intuitivo, el acceso a los recursos de soporte y la apertura de un caso están a solo unos clics de distancia.

Lo primero es lo primero: registrarse

¿No es un miembro? Registrarse es fácil.

Visite community.kronos.com

- Haga clic en el ícono **inicio de sesión** en la parte superior derecha de la página
- Haga clic en **Registro**
- Ingrese su ID de solución y haga clic en **Validar**
- Complete su perfil y haga clic en **Guardar**

Si no conoce su ID de Solución, envíenos un correo electrónico a community@kronos.com y lo buscaremos por usted.

Obtenga instrucciones detalladas sobre cómo registrarse. >

Recorra la Comunidad

Una vez que se registre, podrá encontrar las respuestas y la asistencia que necesita, cuando las necesite. Puede:

- Acceder a artículos de la base de conocimientos o documentación del producto
- Hacer preguntas, obtener respuestas
- Registrarse para recibir alertas y notificaciones
- Abrir casos de soporte
- Y más...

Conozca su Comunidad haciendo un recorrido

Vea un recorrido en video de la Comunidad para obtener una descripción general simple de cómo funciona y dónde puede encontrar cosas. Si desea una inmersión más profunda, consulte nuestra colección de videos instantáneos para obtener información sobre cómo registrarse, personalizar su perfil de la Comunidad, explorar sus opciones, conectarse con otros, buscar respuestas , compartir ideas y más.

Revisar preguntas frecuentes

La Guía del Usuario y las Preguntas Frecuentes de la UKG Kronos Community es un excelente lugar para familiarizarse mejor con la Comunidad. Puede obtener información sobre cómo crear una cuenta en el Portal de la Comunidad, registrarse para recibir asesoramiento técnico y abrir un caso de soporte. Y lo más probable es que algunas de las preguntas que quiera hacer estén en nuestra lista de preguntas frecuentes.

Conozca sus recursos de soporte

Encuentre el contenido que desea

Es posible buscar en toda la Comunidad, con una barra de búsqueda global que hará sugerencias adecuadas para ayudarle a optimizar los términos de búsqueda y acceder a la mejor respuesta posible. Los resultados incluyen artículos, como documentación, avisos técnicos y paquetes de servicio, debates y más.

Revise las recomendaciones para realizar búsquedas en la Comunidad. >

¿Tiene una pregunta? Hágala.

Obtenga soporte de otros usuarios y expertos de UKG. Con más de 40 000 miembros y en crecimiento, seguramente alguien tendrá la respuesta que está buscando. Para enviar una pregunta a sus compañeros de la UKG Kronos Community, simplemente vaya a la pestaña **RECURSOS Y CASOS DE PRODUCTOS**, seleccione la página de su producto y haga clic en “Hacer una pregunta”.

Vea cómo publicar una pregunta para los miembros de la Comunidad. >

Encuentre soluciones comunes en los artículos de la base de conocimiento

¿Busca consejos sobre cómo usar y solucionar problemas de su solución? UKG ha escrito más de 25 000 artículos basados en soluciones a las preguntas más comunes que nos hacen.

Conozca cómo encontrar el artículo que necesita. >

Ubicar una documentación del producto

¿Desea acceder a la documentación del producto y a guías instructivas de su producto? No hay problema.

Ir a la documentación del producto. >

Obtenga más información sobre las políticas y los servicios de soporte de UKG Kronos. >
(Debe iniciar sesión en la Comunidad para acceder al contenido).

Nuestro equipo de soporte está aquí para usted

¿Busca la respuesta pero aún necesita ayuda?

Si aún tiene preguntas después de haber explorado las opciones de autogestión de la Comunidad, comuníquese con nuestro equipo de soporte.

Es fácil abrir un caso con el Soporte Técnico de UKG:

- Inicie sesión en la UKG Kronos Community
- En la página principal, haga clic en la pestaña de navegación **RECURSOS Y CASOS DE PRODUCTOS** y seleccione “Mis Casos”.
- En el lado derecho, haga clic en **Crear Caso**
- En la página siguiente, complete el formulario, agregue un archivo adjunto si es necesario, luego haga clic en **Enviar**

Revise las instrucciones paso a paso para abrir un caso. >

NOTA: Si hace referencia al nombre del producto y a la versión en el título del caso ayudará a acelerar el procesamiento de su caso.

Consejos de gestión de casos de soporte

Al abrir un caso, asegúrese de ingresar su nombre de cuenta o ID de Solución en el título. También puede ingresar las primeras letras del nombre de su cuenta y presionar Intro para seleccionar de una lista. Seleccione su plataforma y proporcione un título y una descripción del caso que describan con precisión su pregunta. Si recibe un mensaje de error, simplemente incluya el texto del error en la descripción del caso, agregue un archivo adjunto si es necesario y luego envíelo. Si tiene varios casos abiertos a la vez, administrarlos es simple cuando filtra por propietario del caso, estado del caso o intervalo de fechas. Y si es un cliente o un socio con varias ID de Solución, simplemente filtre por su ID de Solución para acceder rápidamente al caso que desee.

Soporte de misión crítica: todo el día, todos los días.

Si su sistema o un módulo está inactivo, o si está experimentando una degradación importante del sistema, corrupción de datos u otros factores relacionados, **llame al +1 (800) 394 4357 para EE. UU. y Canadá** .

Obtenga números de teléfono de Soporte Global para otros países. >

Conéctese con nosotros en línea
@UKG.com

© 2020 UKG Inc. Todos los derechos reservados.Para obtener una lista completa de las marcas registradas de UKG, visite www.ukg.com/trademarks.
Todas las demás marcas, en caso de que se mencionen, son propiedad de sus respectivos dueños. Todas las especificaciones están sujetas a cambios.

CV1000-MXv5