Mojix

Support Guide

Mojix® Software Information Sheet

Spanish

Para los clientes de Mojix® en cualquier versión actualmente soportada con Programas de Soporte, el soporte técnico está disponible durante el horario laboral con un tiempo objetivo de primer respuesta (SLT) variable según el Impacto en el Negocio y el Plan de Soporte.
Nuestro equipo está dedicado a brindarte un soporte y asistencia excepcionales. No dudes en plantear cualquier solicitud o consulta utilizando las opciones que se proporcionan a continuación. Estamos aquí para asegurar que tu experiencia con Mojix sea fluida y exitosa.

Cómo crear una nueva solicitud de soporte

1. **Visite nuestro portal de soporte:** Vaya a support.seagullscientific.com/hc/es/p/new_request_mojix.
2. **Seleccione el producto**: Elija el producto relacionado con su solicitud.
3. **Envíe un ticket**: Complete el formulario con la información requerida y envíelo.

Después de enviar el formulario

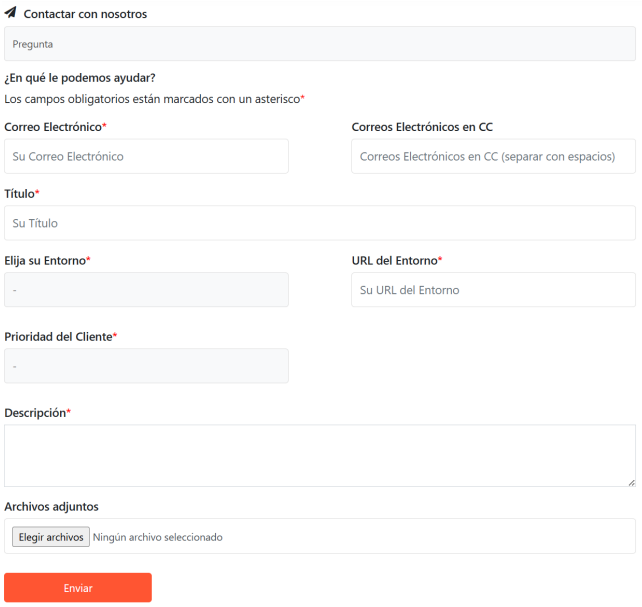
- La solicitud enviada a través de nuestro Portal de Soporte crea un ticket en nuestro Sistema de Gestión de Incidentes (IMS).
- A cada solicitud se le asigna automáticamente un número de ticket único y la gravedad correspondiente.



Información requerida para crear una solicitud

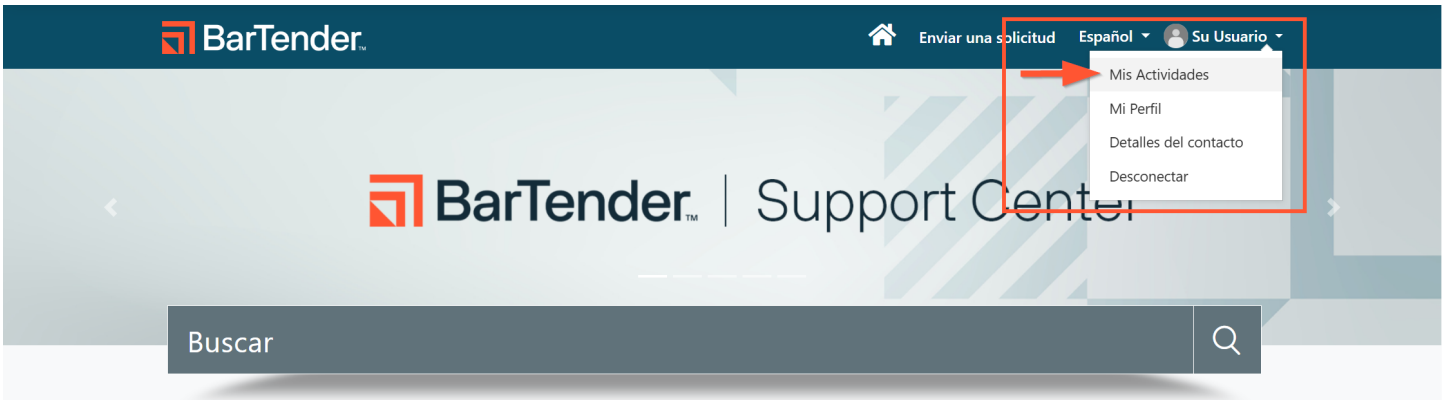
Nuestro sistema de tickets está aquí para ayudarle con errores, problemas, preguntas rápidas y solicitudes únicas (como restablecimientos de contraseñas). Para asegurar que podamos asistirle de manera eficiente, por favor, cree su solicitud en español e incluya al menos los siguientes detalles:

1. Descripción detallada del problema
2. Qué pasos a realizado antes de escalar el problema
3. Registros (logs) y capturas de pantalla
4. Información de la versión, cuando sea aplicable
5. Su evaluación del impacto en el negocio (Prioridad)
6. Información de contacto

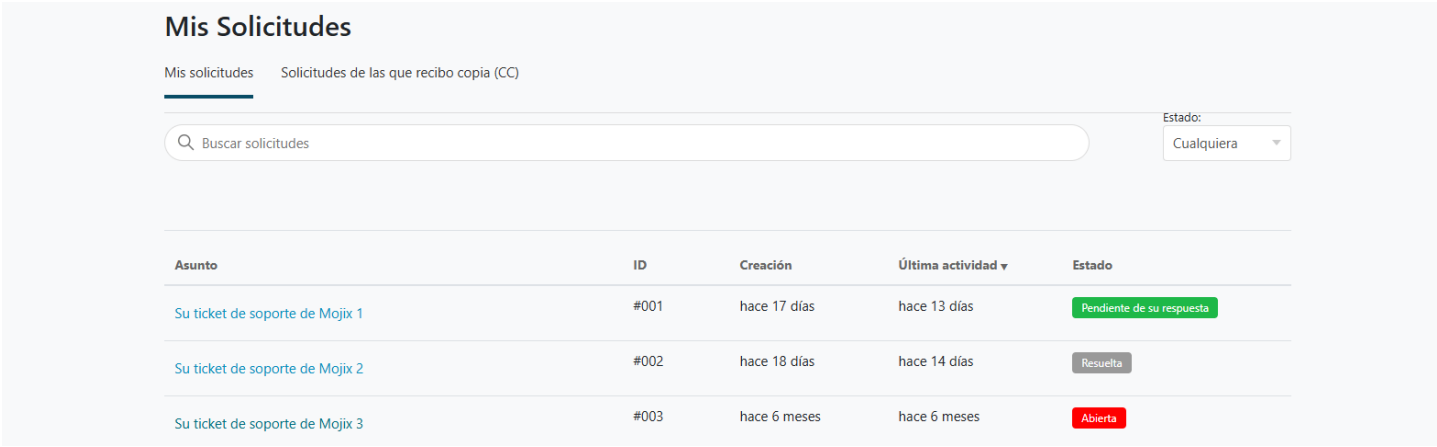


Visualización de tickets

Para revisar sus tickets de soporte existentes, asegúrese de haber iniciado sesión en el Portal de Soporte. Una vez que haya iniciado sesión, haga clic en su perfil en la esquina superior derecha y seleccione "Mis actividades":



Esto lo llevará al área de Solicitudes de nuestro Soporte Técnico, donde podrá visualizar y revisar sus tickets actuales y pasados con nosotros, así como información detallada y los números de referencia de los tickets:



Para obtener las últimas actualizaciones sobre interrupciones del servicio y próximas ventanas de mantenimiento, le invitamos a visitar https://status.mojix.io/. Manténgase informado y actualizado con las notificaciones de servicio de Mojix.

Mojix Locations Around the World

Boca Raton, FL
USA
US 980 N. Federal Hwy
Suite 110
Boca, Raton, FL 33432

Atlanta, GA
USA
1201 Peachtree Street NE
Building 400, Suite 100
Atlanta, GA 30361

Paris
France
10 Rue La Fayette
75009
Paris, France

La Paz,
Bolivia
11ST & Sanchez Bustamante AV
Building CB II
La Paz, Bolivia

A-LIGN ISO 27701 CERTIFIED

A-LIGN SOC 2

seagullsoftware.com

© 2025 Seagull, LLC. BarTender, BarTender Cloud, Intelligent Templates, Drivers by Seagull, Mojix, the Mojix logo, the BarTender logo, the BarTender Cloud logo and the Drivers by Seagull logo are trademarks or registered trademarks of Seagull, LLC. All other trademarks are the property of their respective owners. PRT 0058_EN