



Onboarding
Nuevo usuario

ÍNDICE

1. Canales de contacto - Soporte
2. Cómo abrir un ticket
3. Mantenimiento equipo y sensores

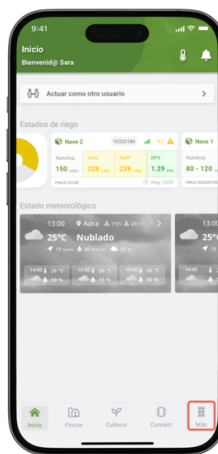
1. Canales de contacto

Para guiar a nuestros clientes que contacten con el Servicio de Atención al Cliente y Soporte:

- 👉 ABRIR UN TICKET en la App
- 👉 Centralita: +34 950 50 51 50 (L-V 8:00 a 16:00)
- 👉 Email de soporte: support@ikostech.es
- 👉 Centro de Ayuda: help.ikosadvanced.com

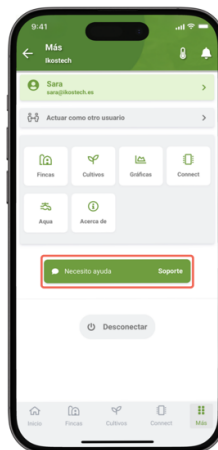
2. Cómo crear un ticket desde la app

1. Selecciona la «Más» 📱



2. Pulsa sobre «Necesito ayuda»

Para acceder a la sección de soporte.



3. Pulsa el botón verde de «Abrir nuevo ticket»



4. Selecciona el tipo de incidencia

Se abrirá una ventana flotante donde deberás proporcionar la **información necesaria** para que el equipo de soporte pueda ayudarte. Completa los siguientes campos. **¿Qué tipo de ayuda necesitas?** (elige entre las opciones disponibles como **Soporte técnico**, **Administración**, etc.).

Pudiendo ser:

1. **Soporte técnico:** Si tu problema está relacionado con uno o con varios equipos de Ikos, siendo Ikos Controller, Ikos Connect o cualquiera de nuestros sensores. *Por ejemplo: Averías, si el equipo no enciende, no tiene cobertura o si las lecturas son incorrectas.*
 2. **Soporte APP/API:** Si tienes algún problema relacionado con la aplicación de Ikos. *Por ejemplo: no visualizas algo correctamente, tienes problemas con la exportación de datos, no sabes como actualizar la versión de la app, etc.*
 3. **Administración:** Si tienes problemas con tu factura, los datos son erróneos, necesitas solicitar una copia o si tienes cualquier duda relacionada con administración o facturación.
 4. **Soporte comercial:** Si deseas solicitar información sobre el Kit Digital, te gustaría adquirir otro equipo o cualquier información de carácter comercial.
 5. **Soporte agronómico:** Si tienes dudas sobre el manejo de tus cultivos con Ikos o tienes cualquier duda agronómica.
 6. **Otros/No lo sé:** Si ninguna de las opciones anteriores contempla tu duda o incidencia.
5. Indica el dispositivo afectado, si es el caso

¿Qué tipo de ayuda necesitas?

No lo sé

Administración

Soporte comercial

Soporte agronómico

Soporte técnico

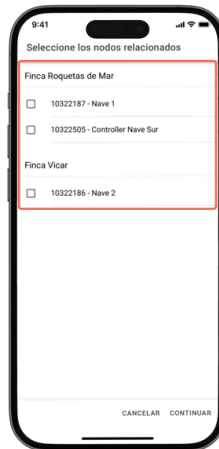
Soporte APP/API

Otros

CANCEL OK

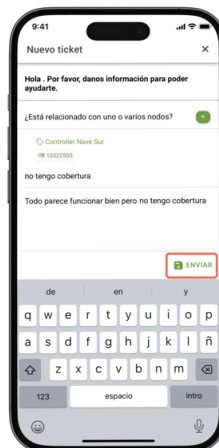
5. ¿Está relacionado con uno o varios dispositivos (nodos)?

Aquí puedes seleccionar los equipos específicos relacionados con tu consulta.



6. Indica el asunto y la descripción del ticket

¿Qué sucede? Escribe un **asunto** conciso y claro para el ticket y **detalla** brevemente el problema para que el equipo de soporte entienda mejor tu situación.



7. Pulsa enviar para enviar el ticket

Una vez completados todos los campos, pulsa «**Enviar**» y tu ticket se creará correctamente



¡Enhorabuena, ticket creado con éxito 🎉!

4. Mantenimiento sensores

- **Tensiómetros:**

- Si el suelo está seco, el tensiómetro puede perder agua rápidamente. Si ves que la lectura supera los 350 mbar, eso indica que necesita recargarse.
- Para recargarlo, usa agua destilada y añade unas gotas de alguicida.
- Reemplaza el tapón con cuidado para no dañar la membrana.
- Revisa el nivel de agua en la parte superior del tensiómetro; si notas que falta agua o las lecturas son extrañas, vuelve a llenarlo con agua destilada.
- Al desinstalar el tensiómetro, asegúrate de humedecer el suelo y retirarlo con cuidado, y guarda la cerámica en agua para evitar que los microporos se obstruyan.

- **Ikos Multisensor:** Este sensor no requiere mantenimiento porque es completamente eléctrico.

- **Sensor DPV:** Está incorporado en el Ikos Controller. Solo necesitas limpiar la caja del equipo de vez en cuando para mantenerlo en buen estado.