

# REGISTRA UN TICKET DE SOPORTE TÉCNICO DESDE LA PÁGINA COMERCIAL

Estimado cliente, ponemos a tu disposición el nuevo método de contacto con nuestra área de Soporte Técnico.



## A) Levanta un ticket:

¡Ahora es más fácil! Ya que desde la página comercial [www.factureya.com.mx](http://www.factureya.com.mx) podrás levantar un Ticket con el inconveniente presentado y llevar un historial de los mismos.

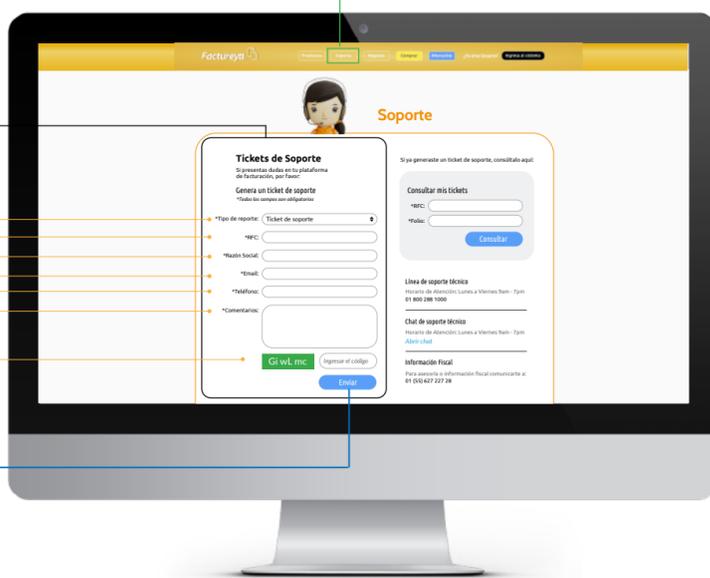
### 1. Da click en soporte

En el menú superior, da click en "Soporte".

### 2. Llena el formulario

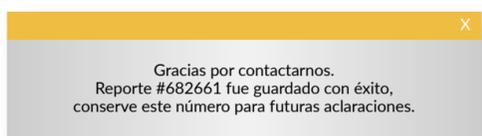
conforme a la consulta que requieras.

Por default te mostrará "Ticket de soporte".  
RFC del usuario que levanta el Ticket.  
Nombre o Razón Social del usuario que levanta el Ticket.  
Email en donde deseas recibir la notificación sobre el Ticket.  
Número telefónico de contacto, a diez dígitos.  
Describe a detalle el inconveniente presentado, entre más específico sea, más rápido será solucionado.  
Debe capturar los caracteres respetando mayúsculas y minúsculas, que le muestra el Captcha.



### 3. Envía tu Ticket de Soporte

Al dar click en enviar, y si todos los datos son correctos, te aparecerá una ventana con el número de reporte:



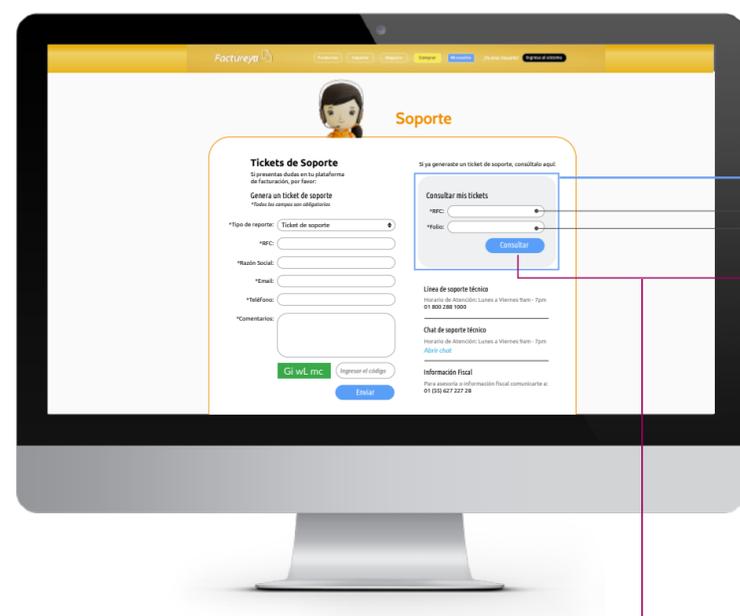
### 4. Confirmación de Ticket

Con estos sencillos pasos habrás levantado de manera correcta un Ticket de Soporte Técnico para que sea atendido a la brevedad posible. Además, recibirás un correo de confirmación con toda la información de tu



## B) Consultar mis tickets:

Dentro del mismo menú de soporte, podrás consultar el ticket que has levantado, para conocer su estatus y llevar un historial de seguimiento.



### 1. Ingresas tus datos

Llena los datos conforme a la consulta que requieras.

RFC del usuario que levanta el Ticket.  
No. de reporte del Ticket que previamente registraste.

### 2. Consultar

Al dar click en "Consultar" y el sistema te mostrará dentro de la misma página, el detalle correspondiente de tu ticket con número, fecha, motivo y estatus.

### Consultar mis tickets

Si levantaste un ticket de soporte, consúltalo aquí:

Ticket	Fecha	Hora	Motivo	Estatus
682628	01/03/2019	12:01:08	Quiere hacer una consulta de soporte.	Pendiente

#### Seguimiento

Este es el seguimiento que se le ha dado a su ticket.

Está ordenado los más recientes arriba y los más antiguos abajo.

Fecha	Hora	Comentario
01/03/2019	12:01:08	Aplicativo: Portal comercial FY Módulo: Ticket de soporte

Buscar otro ticket