

**Factureya**<sup>®</sup> 

# ***Manual de Atención a clientes***

*Versión 2.0*



Tel. 01 800 63 22 887

[www.factureya.com](http://www.factureya.com)



## ▶ **CONTENIDO**

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Servicio de atención al cliente</b>	<b>4</b>
2.1- Línea telefónica	6
2.2- Chat	8
2.2.1- Chat de Soporte	8
2.2.2 Chat de Ventas	11
2.3- Ticket de Soporte	13
2.4 -Correo	18
<b>3. Servicio de resolución</b>	<b>19</b>



## ► 1. INTRODUCCIÓN

Este manual le permitirá conocer las diferentes formas de contacto y resolución en caso de presentar inconvenientes con el servicio o las funcionalidades de nuestros productos.





## ► **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Servicio de Atención al Cliente consiste en la asistencia técnica y resolución de incidencias de forma gratuita a través de nuestros diferentes medios de comunicación para el contacto con nuestros asesores (líneas telefónicas, chats, ticket y correo).

Factureya podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente directamente o a través de un tercero (distribuidores o franquiciatarios).



FactureYa - Facturación El X  
www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Inicio/Index.aspx

Ventas: 01 800 63 22 887  
Soporte Técnico: 01 222 6 443 FYA (392) — Líneas telefónicas

Ventas: Lun-Vie 9:00 a 14:00 / 15:00 a 19:00 hrs.  
Soporte: Lun - Vie 9:00 a 20:00 hrs.

Factureya. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS

Inicio ¿Qué es factureya? Producto Negocio Distribuidores **Soporte** Contacto

Ticket de soporte

**LÍNEA SOPORTE TÉCNICO**

¿Dudas? (392)  
01 (222) 6443 FYA  
01 (222) 6 99 65 26

TIMBRADO TICKETS XML MÓDULO CONTABLE ERP CONTABILIDAD ELECTRÓNICA BUZÓN DESCARGA TU XML GRATIS

Sistema Online ¡Solicita tu Factura! Comprar Aquí Tarjetas de Prepago Intranet FYA

Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo soporte Chat's Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas



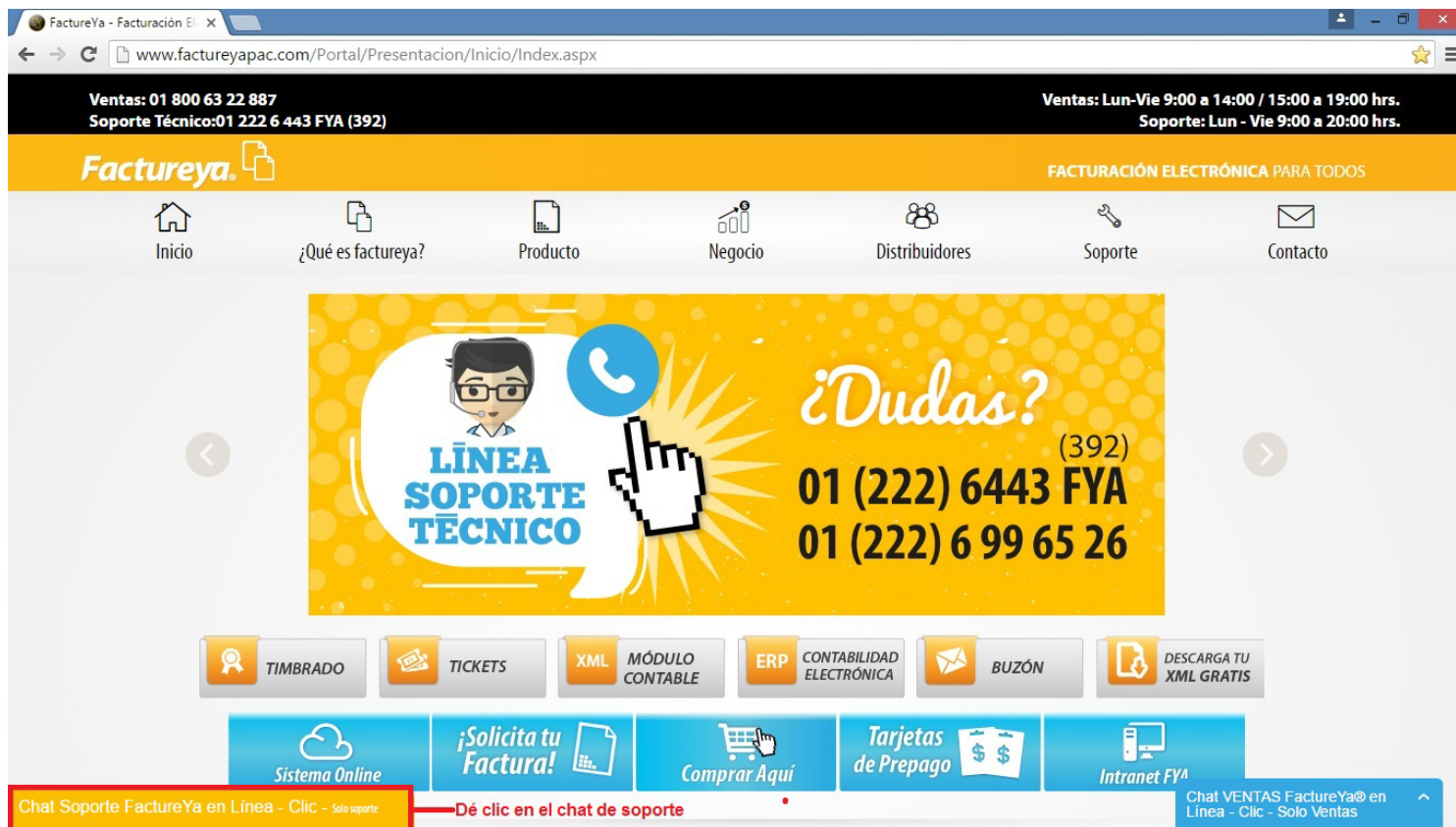
## ▶ 2.1- Línea telefónica

Contamos con las siguientes líneas telefónicas con las cuales nos puede contactar para resolver sus inconvenientes de manera personal sobre el aplicativo:

**Ventas:** 01 800 63 22 887. (De lunes a viernes de 09:00 a 19:00)

**Soporte técnico:** 01 (222) 644 3392 y 01 (222) 699 6526. (De lunes a viernes de 09:00 a 20:00)

Las cuales también puede encontrar en nuestra página electrónica (ventana principal parte superior) **[www.factureya.com](http://www.factureya.com)**



FactureYa - Facturación El

www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Inicio/Index.aspx


Ventas: 01 800 63 22 887  
Soporte Técnico: 01 222 6 443 FYA (392)

Ventas: Lun-Vie 9:00 a 14:00 / 15:00 a 19:00 hrs.  
Soporte: Lun - Vie 9:00 a 20:00 hrs.

## Factureya®

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS

- Inicio
- ¿Qué es factureya?
- Producto
- Negocio
- Distribuidores
- Soporte
- Contacto



**LÍNEA SOPORTE TÉCNICO**

*¿Dudas?* (392)  
**01 (222) 6443 FYA**  
**01 (222) 6 99 65 26**

- TIMBRADO
- TICKETS
- XML MÓDULO CONTABLE
- ERP CONTABILIDAD ELECTRÓNICA
- BUZÓN
- DESCARGA TU XML GRATIS

- Sistema Online
- ¡Solicita tu Factura!
- Comprar Aquí
- Tarjetas de Prepago
- Intranet FYA

Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo soporte

— Dé clic en el chat de soporte

Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas



## ▶ 2.2 Chat

Se tiene el servicio de chat con el cual nos puede contactar y uno de nuestros ejecutivos o técnicos de soporte le puede auxiliar, se cuenta con dos servicios:

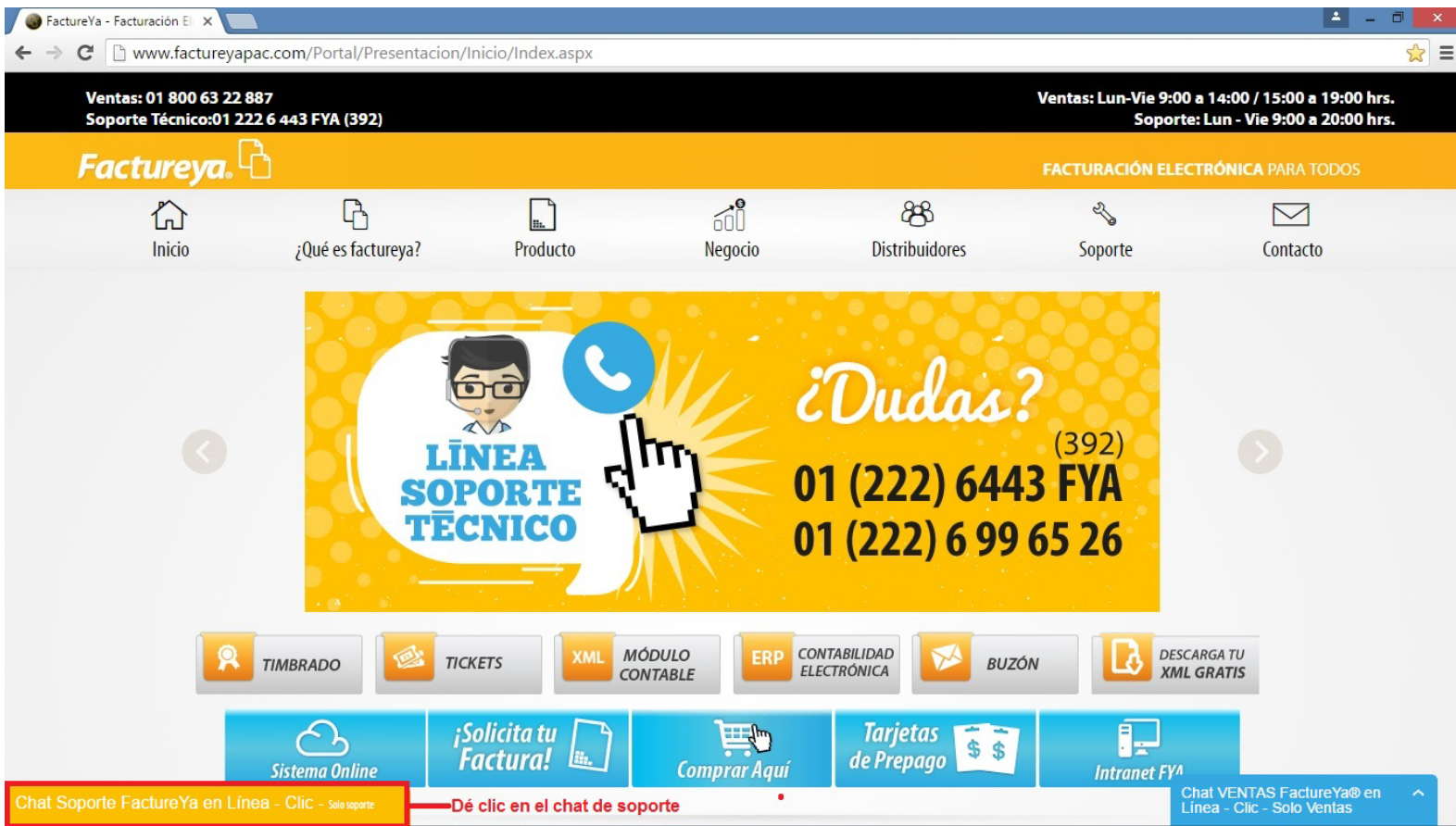
- \*Chat de Soporte
- \*Chat de Ventas

### ▶ 2.2.1 Chat de Soporte

El chat de soporte se encuentra en la página electrónica (ventana principal inferior – lado izquierdo). A continuación se describe el procedimiento.



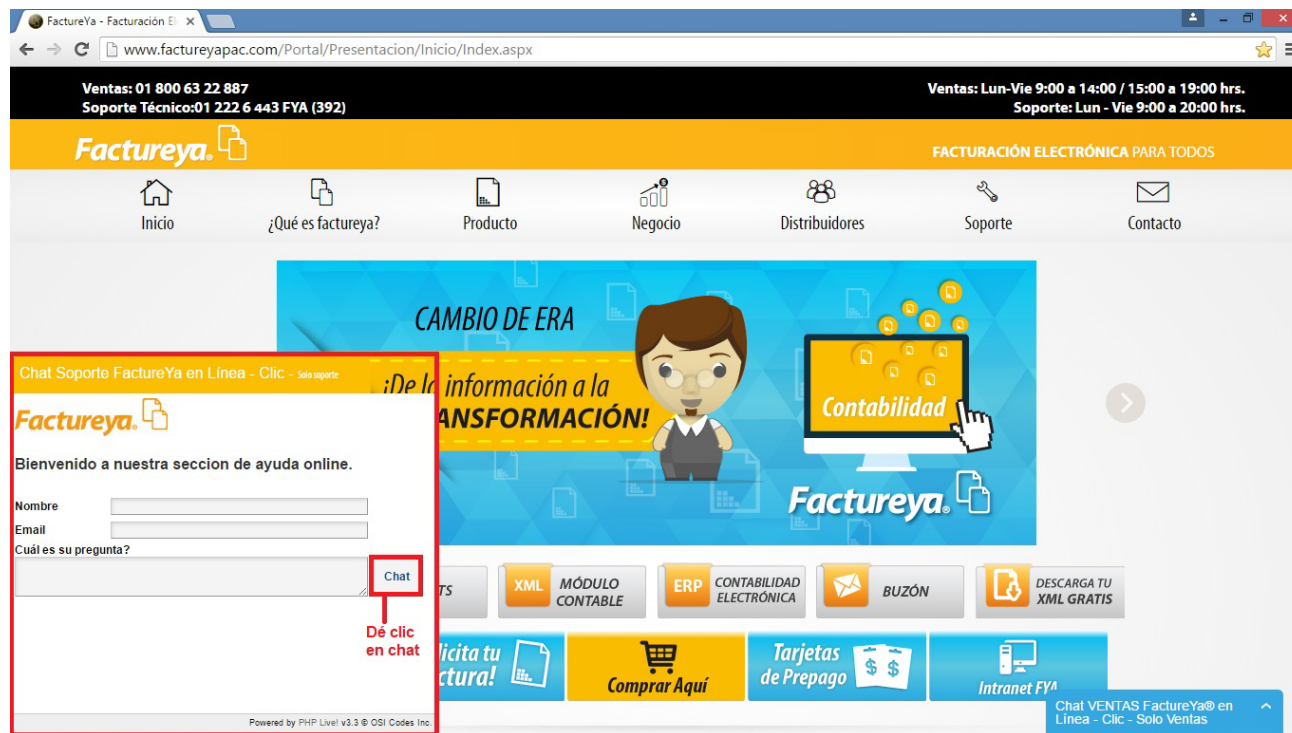
1.- De clic en la pestaña chat de soporte.



The screenshot shows the Factureya website interface. At the top, there is a navigation bar with the Factureya logo and the text "FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS". Below this is a menu with icons for Inicio, ¿Qué es factureya?, Producto, Negocio, Distribuidores, Soporte, and Contacto. The main content area features a large yellow banner with a cartoon character and a hand cursor pointing to a chat icon. The banner text includes "¿Dudas?", "(392)", "01 (222) 6443 FYA", and "01 (222) 6 99 65 26". Below the banner are several service buttons: TIMBRADO, TICKETS, XML MÓDULO CONTABLE, ERP CONTABILIDAD ELECTRÓNICA, BUZÓN, and DESCARGA TU XML GRATIS. At the bottom, there are more service buttons: Sistema Online, ¡Solicita tu Factura!, Comprar Aquí, Tarjetas de Prepago, and Intranet FYA. A red box highlights the "Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo soporte" button, with an arrow pointing to it and the text "Dé clic en el chat de soporte".

Este chat le servirá para externar sus dudas y aclaraciones, un personal capacitado en soporte le atender.

2- Llene el formulario con los datos solicitados (nombre y correo electrónico), ¿cuál es su pregunta?, y por ultimo de clic en chat para comenzar.



The screenshot shows the Factureya website interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Inicio, ¿Qué es factureya?, Producto, Negocio, Distribuidores, Soporte, and Contacto. Below this is a banner for "CAMBIO DE ERA" with the text "¿De la información a la TRANSFORMACIÓN!" and "Contabilidad". A chat support window is overlaid on the left side of the page. The chat window has the title "Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo soporte" and contains the following text: "Bienvenido a nuestra sección de ayuda online.", "Nombre", "Email", and "Cuál es su pregunta?". There is a "Chat" button and a red box around it with the text "Dé clic en chat". At the bottom of the chat window, it says "Powered by PHP Live! v3.3 © OSI Codes Inc.". The main website content includes a footer with "Compras de Prepagado" and "Intranet FYA".



## ► 2.2.2 Chat de Ventas

Este chat le servirá para externar sus dudas y/o comprar nuestros servicios y productos que FY le ofrece, un personal capacitado en ventas le atenderá.

El chat de ventas, se encuentra en la página electrónica (ventana principal inferior - lado derecho). A continuación se describe el procedimiento.

The screenshot shows the Factureya website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Inicio, ¿Qué es factureya?, Producto, Negocio, Distribuidores, Soporte, and Contacto. Below this is a large banner with the text "¡NOS RENOVAMOS!" and a cartoon character. Underneath the banner are several service buttons: TIMBRADO, TICKETS, XML MÓDULO CONTABLE, ERP CONTABILIDAD ELECTRÓNICA, BUZÓN, and DESCARGA TU XML GRATIS. At the bottom, there are more buttons: Sistema Online, ¡Solicita tu Factura!, Comprar Aquí, Tarjetas de Prepago, and Intranet FY. In the bottom right corner, a chat button labeled "Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas" is highlighted with a red border.

Llene el formulario con los datos solicitados (nombre y correo electrónico) y de clic para iniciar el chat.



The screenshot shows the Factureya website interface. At the top, there is a navigation bar with the following links: Inicio, ¿Qué es factureya?, Producto, Negocio, Distribuidores, Soporte, and Contacto. Below this is a large banner with the text "¡Regístrate prueba nuestro sistema y CONVÉNCETE!" and "Sistema en Línea" with a hand cursor icon. A chat window is open on the right side, titled "Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas". The chat window contains the following text: "Bienvenido a nuestra sección de ayuda online.", "Introduce tu nombre <click aquí>", "Introduce tu correo electrónico <click", and a green button labeled "Da clic para contactarnos". Below the chat window, there is a red box with the text "Dé clic para comenzar". At the bottom of the chat window, it says "Powered by Olark".





## ▶ 2.3 Ticket de Soporte

Un ticket de soporte es una consulta de cualquier índole que puede usted realizar desde su área de clientes. Su consulta quedará registrada automáticamente en el sistema y se notificará con respecto a sus datos capturados.

El sistema de ticket de soporte se encuentra en la página electrónica (ventana principal en la pestaña soporte). A continuación se describe el procedimiento.

1.- De clic en la pestaña soporte.





2.- Le desplegará la siguiente pantalla. De clic en generar un ticket de soporte.

FactureYa - Facturación El X

www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Soporte/Materiales.aspx

Ventas: 01 800 63 22 887  
Soporte Técnico: 01 222 6 443 FYA (392)

Ventas: Lun-Vie 9:00 a 14:00 / 15:00 a 19:00 hrs.  
Soporte: Lun - Vie 9:00 a 20:00 hrs.

Factureya®

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS

Inicio ¿Qué es factureya? Producto Negocio Distribuidores Soporte Contacto

Compartir

f t

## Soporte

**Materiales de Soporte**

A continuación, encontrarás todos los materiales de soporte que podrás descargar como:  
Manuales, actualizaciones, tutoriales, etc. Todo lo necesario para que puedas operar el sistema correctamente.

\*También puedes generar un ticket de soporte [Generar un ticket de soporte](#)

Dé clic en generar un ticket de soporte

Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo soporte

Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas



3.- Le desplegará el siguiente formulario.

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Soporte/TicketsdeSoporte.aspx](http://www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Soporte/TicketsdeSoporte.aspx). The page features a navigation menu with icons for Inicio, ¿Qué es factureya?, Producto, Negocio, Distribuidores, Soporte, and Contacto. The main content area is titled "Tickets de Soporte" and includes a "Compartir" button with Facebook and Twitter icons. Below this is a section for "Agrega un nuevo ticket" with the following fields:

- \*Correo:
- \*RFC:
- \*Nombre:
- \*Asunto:
- Mensaje:
- \*Prioridad:

Below the form fields is a red "1E5See" logo and a text input field: . An "Enviar" button is located at the bottom of the form. At the bottom of the page, there are two chat buttons: "Chat Soporte FactureYa en Línea - Clic - Solo Soporte" and "Chat VENTAS FactureYa® en Línea - Clic - Solo Ventas".



4.- Llene el formulario con los siguientes datos:

- Correo electrónico
- RFC
- Nombre completo
- Asunto
- Mensaje
- Prioridad
- Ingrese el código que aparece.

5.- Dé clic en enviar.

### Tickets de Soporte

**Agrega un nuevo ticket**

\*Correo:

\*RFC:

\*Nombre:

\*Asunto:

Mensaje:

\*Prioridad:   
Seleccione una opción  
Baja  
Normal  
Alta

**1E5See**

**Dé clic en Enviar**





6.- Al finalizar este proceso le aparecerá la siguiente pantalla.

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Soporte/TicketsdeSoporte.aspx](http://www.factureyapac.com/Portal/Presentacion/Soporte/TicketsdeSoporte.aspx). The page features a navigation bar with the Factureya logo and contact information: Ventas: 01 800 63 22 887, Soporte Técnico: 01 222 6 443 FYA (392). A central yellow notification box displays the message: "SU SOLICITUD FUE ENVIADA CORRECTAMENTE GRACIAS POR SU PREFERENCIA". Below this, the "Tickets de Soporte" section is visible, with a form titled "Agrega un nuevo ticket" containing fields for email, RFC, name, subject, message, and priority. The footer includes a chat button for "Chat Soporte FactureYa en Línea" and a social media link for "Chat VENTAS FactureYa® en Línea".

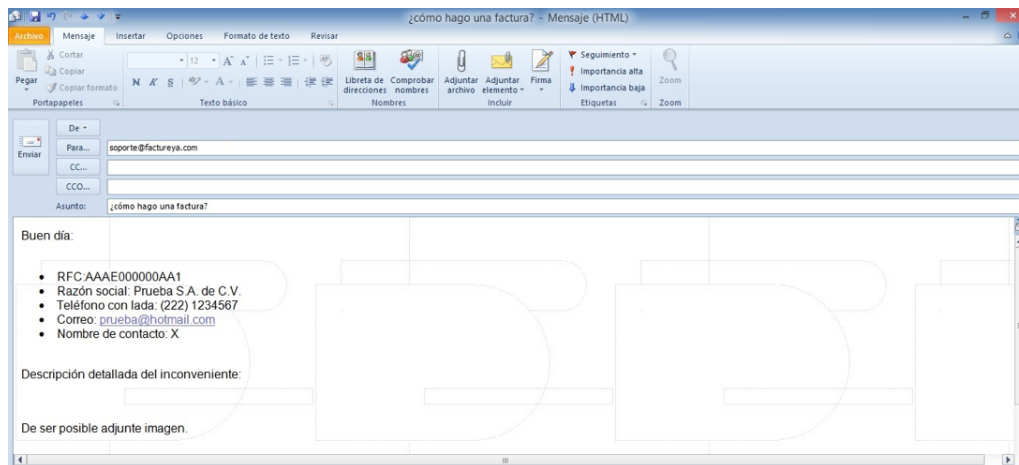


## ► 2.4 Correo

Contamos con un servicio de correo electrónico en el cual podrá externar sus dudas, sugerencia o incidencias y el personal le contestará a la brevedad posible.

El correo electrónico para soporte tecnico es **soporte@factureya.com** en el que deberá colocar la siguiente información:

- Asunto
- Datos (RFC, razón social, teléfono con lada, correo y nombre de contacto)
- Descripción detallada del inconveniente.
- De ser posible adjuntar imagen del inconveniente





## ► **SERVICIO DE RESOLUCIÓN**

El Servicio de Resolución comprende en la asistencia técnica gratuita por medio de nuestros diferentes medios de contacto, ya sea para consultas generales del producto y/o servicio.

El Servicio de Resolución se prestará exclusivamente para asistir al Cliente en sus dudas o inconvenientes relacionados con el producto y/o servicio de Factureya. Las fallas atribuibles a la conexión de Internet serán resueltas por su proveedor y los problemas o configuraciones del equipo de cómputo con el respectivo personal.

### **Línea telefónica**

El tiempo de espera dependerá del flujo de llamadas que entren al conmutador y el Servicio de Resolución dependerá del inconveniente que presente, este puede ser resuelto en el momento o con un máximo de 48 hrs. hábiles.

### **Chat**

El tiempo de espera dependerá del flujo de chats que entren a la plataforma y el Servicio de Resolución dependerá del inconveniente que presente, este puede ser resuelto en el momento o con un máximo de 48 hrs. hábiles.

### **Ticket**

El tiempo de respuesta será de 24 hrs. hábiles y el Servicio de Resolución dependerá del inconveniente que presente, el cual no deberá de rebasar las 48 hrs. hábiles.



## ► **SERVICIO DE RESOLUCIÓN**

### **Correo**

El tiempo de respuesta será de 24 hrs. hábiles y el Servicio de Resolución dependerá del inconveniente que presente, el cual no deberá de rebasar las 48 hrs. hábiles.

**Nota:** Los correos y tickets que permanezcan sin respuesta del Cliente por más de 3 días, se cerrarán.

## **¡Gracias!**

*Si continúa con dudas...*

*Por favor contáctenos:*

### **Líneas telefónicas**

Ventas: 01 800 63 22 887.

Soporte técnico: 01 (222) 644 3392 y 01 (222) 699 6526.



## ► **SERVICIO DE RESOLUCIÓN**

### **Chats**

Chat de soporte: Se encuentra en la página electrónica (ventana principal inferior – lado izquierdo).

Chat de ventas: Se encuentra en la página electrónica (ventana principal inferior - lado derecho).

### **Ticket**

Se encuentra en la página electrónica (ventana principal en la pestaña de soporte).

### **Correo**

Nuestro correo electrónico es **[soporte@factureya.com](mailto:soporte@factureya.com)**