



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA A SU ALCANCE

Manual de Atención a Clientes

www.factureya.com



ATENCIÓN Y SOPORTE

A fin de minimizar los riesgos de alteración de los sistemas de información se aplicarán controles estrictos durante la implementación de cambios imponiendo el cumplimiento de procedimientos formales. Éstos garantizarán que se cumplan los procedimientos de seguridad y control.

Índice

01 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

02 SERVICIO DE RESOLUCIÓN

03 TICKETS DE SOPORTE

04 SOLICITUD DE BAJA O CAMBIO DE INFORMACIÓN SENSIBLE

05 PERSONALIZA TU IMAGEN

06 RESTRICCIÓN DEL CAMBIO DE PAQUETES DE CRÉDITOS

01

Portal Factureya

Accese a su portal donde encontrará la opción de atención a clientes, ahí podrá levantar cualquier incidencia así como conocer nuestros teléfonos y correos de soporte.

factureya
FACTURACION ELECTRONICA A TU ALCANCE

CENTRO DE NEGOCIOS

Tel: 01800 63 22 887
Horario de atención:
Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00
y de 15:00 a 19:00 hrs.

INICIO ¿QUÉ ES FACTUREYA? **ATENCIÓN A CLIENTES**

PORTAL PARA
EL USUARIO SAT

APLICACIÓN GRATUITA

Ingresar Sistema Factureya®

Todos los derechos reservados. Servicios Tecnológicos Avanzados en Facturación S.A. de C.V. México, 2010.

02

Servicio de Atención al Cliente Asistencia técnica

El Servicio de Atención al Cliente consiste en un servicio de asistencia técnica en línea (on-line) o vía telefónica que comprende un servicio de resolución de incidencias (en adelante, el "Servicio de Resolución"). **Factureya** podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente por sí mismo o a través de un tercero.

Se brindará asistencia técnica o soporte técnico vía telefónica. Las líneas telefónicas de **Factureya** también están abiertas para cuestiones de venta del Servicio. Para mantener la seguridad de la información confidencial del Cliente, una vez hecho el registro, el Cliente deberá de comunicarse con **Factureya** a través del Correo Electrónico que registró previamente

01 800 63 22 88 7

01 (222) 403 4091

02

Servicio de Resolución Asistencia técnica y ventas

El Servicio de Resolución comprende un servicio de asistencia técnica on-line y/o de consultas generales respecto a **Factureya** y/o el Servicio (en adelante, el "Servicio de Resolución" a través de Correo Electrónico).

Factureya prestará al Cliente el Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico en la dirección de correo electrónico soporte@factureya.com de forma gratuita, sin perjuicio de los costos en que incurra el Cliente para la utilización de los Servicios. Estos Correos Electrónicos serán administrados por **Factureya** con un sistema de Tickets de Soporte.

En caso de solicitud de alta, baja o cambio de clave el Cliente deberá enviar al correo adjunto la "Solicitud de Control de Acceso" descargada previamente del portal www.factureya.com

Las solicitudes se deberán hacer únicamente por el representante legal o por la persona investida como poseedor de derechos de mando sobre este Contrato con el Correo Electrónico que está registrado.

El Servicio de Resolución se prestará exclusivamente para asistir al Cliente en sus dudas o fallas relacionadas con el Servicio **Factureya**. Las fallas atribuibles a la conexión de Internet serán resueltas por el Proveedor de Servicios del internet del Cliente y las fallas o configuraciones del equipo de cómputo ajenas con el Servicio de **Factureya** con el respectivo personal técnico del Cliente.

03

Tickets de Soporte Administración de solicitudes

El Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico de **Factureya** recibe las solicitudes de asistencia del Cliente y las administra por medio de Números de Seguimiento o Tickets, que pueden ser generados en cualquier momento que el Cliente lo desee, desde el portal de **Factureya**.

Cada ticket de soporte debe contener solamente una problemática en específico, y por lo tanto, el cliente no debe de enviar varias solicitudes sobre un mismo problema, sino más bien, agregar información adicional a un Ticket de Soporte previamente Abierto. Una vez resuelta la solicitud de asistencia del Cliente, el Ticket será Cerrado y el Cliente deberá abrir uno nuevo en caso de tener una solicitud nueva.

Los estados de los Tickets de Soporte son:

- a) Abierto (Primer análisis de la situación por parte de **Factureya** y posible solución).
- b) En Espera (Respuesta de **Factureya** al Cliente en espera de autorización o solicitud de **Factureya** al Cliente para brindar mayor detalle de la problemática).
- c) Cerrado (Confirmación del Cliente de que la asistencia fue resuelta satisfactoriamente o si el Ticket de Soporte permanece sin respuesta del Cliente por más de 3 días).

El Cliente con su Número de Seguimiento podrá conocer el estado de su Ticket de Soporte y estar al tanto de las acciones que han sido tomadas en la solución de la consulta.

Al realizar una solicitud de Servicio de Resolución a través del correo electrónico, para reducir los tiempos de respuesta, el cliente necesita describir la situación o la asistencia lo más detallado posible. Si el caso lo permite, el cliente debe de incluir en el Ticket de Soporte imágenes de la pantalla para visualizar el problema. Así mismo, es necesario indicar los pasos que siguió para que los técnicos de **Factureya** puedan reproducir el error reportado e identificar aisladamente la problemática. Esta política de servicio nos permite dar soporte y asistencia técnica de forma gratuita, en la medida que el Cliente no desee cooperar con esta modalidad **Factureya** tendrá que tomar medidas para el cobro de la Asistencia Técnica a través de un tiempo y una tarifa a designar.

04

Solicitud de Baja o Cambio de Información Sensible Suspensión del Servicio o Cambios RFC, Dirección, Teléfono, etc.

Procedimiento para la Gestión de Cambios (CLIENTE)

a) Deberá llenar una solicitud formal para la realización del cambio indicando el motivo de la baja o cambio.

La “Solicitud de Baja o Cambio de Información Sensible”, estará disponible en la página www.factureya.com, la cual deberá enviarse a mesadecontrol@factureya.com

b) El Propietario de la Información afectada y del Responsable de Seguridad Informática aprobarán la ejecución del cambio evaluando las razones por las cuales se solicita.

c) Se generarán cuentas de usuario de emergencia para ser utilizadas en la ejecución de excepciones, los considerados casos de cuidado. Las mismas serán protegidas mediante contraseñas, sujetas al procedimiento de administración de contraseñas críticas y habilitadas sólo ante un requerimiento de emergencia y por el lapso que esta dure.

d) Se designará un encargado de implementar los cambios, el cual no será personal del área de Desarrollo. En el caso de que esta función no pueda ser segregada, se aplicarán controles adicionales.

e) Se registrarán todas las actividades realizadas con las cuentas de emergencia. Dicho registro será revisado posteriormente por el Responsable de Seguridad Informática.

05

Restricción del Cambio de Paquetes de Créditos

En caso de considerarlo necesario la modificación de paquetes de créditos suministrados por proveedores, y previa autorización del Responsable del Área Informática, se deberá:

- a) Analizar los términos y condiciones de la licencia a fin de determinar si las modificaciones se encuentran autorizadas.
- b) Determinar la conveniencia de que la modificación sea efectuada por el Organismo, por el proveedor o por un tercero.
- c) Evaluar el impacto que se produce si el Organismo se hace cargo del mantenimiento.
- d) Retener el software original realizando los cambios sobre una copia perfectamente identificada, documentando exhaustivamente por si fuera necesario aplicarlo a nuevas versiones.