

► **Manual**
Atención a Usuarios *FD*
Versión 3.0



rápido



seguro



confiable





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
2.1. Línea Telefónica	5
2.2. Chat	6
2.2.1. Chat de Soporte	7
2.2.2. Chat de Ventas	8
2.3. Ticket	10
2.4. Correo	14
3. SERVICIO DE RESOLUCIÓN	16



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.

The screenshot shows the homepage of Folios Digitales. At the top left is the logo. To the right, contact information is provided: Soporte: 01(222) 6443-334 / 01(222) 6996-525, Ventas: 01800 0872 884, and Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs. A navigation menu includes INICIO, PRODUCTO, HAZ NEGOCIO, DISTRIBUIDORES, COMPRAR, ATENCIÓN AL CLIENTE, and CONTACTO. The main banner features the text 'El mejor precio garantizado' and '¡Mándanos tu cotización y te la MEJORAMOS!' with a 'MEJOR PRECIO' seal. Below this are three buttons: 'Haz tus facturas aquí' (ENTRAR), 'Comprar en Línea' (CFDI - Timbrado AQUÍ), and 'Haz Negocio con la Factura Electrónica'. A service grid at the bottom offers: 'Descarga tus CFDI's con tu Ticket aquí', 'Si compraste un Paquete FD, descarga tu Factura aquí', 'Asistencia Remota', and 'Recibe tus primeras 10 Facturas GRATIS aquí'. A chat window for 'zopimchat' is open on the left, and a 'Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea' button is at the bottom right.



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente consiste en la asistencia técnica y resolución de incidencias de forma gratuita con un horario lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs. a través de nuestros diferentes medios de comunicación para el contacto con nuestros asesores (líneas telefónicas, chats, ticket y correo).

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

The screenshot displays the Folios Digitales website interface. At the top left is the company logo. A navigation menu includes links for INICIO, PRODUCTO, HAZ NEGOCIO, DISTRIBUIDORES, COMPRAR, ATENCIÓN AL CLIENTE, and CONTACTO. A central banner features a red telephone icon and the text "¡NUEVO NÚMERO DE SOPORTE!" with the phone number "01(222) 6443-FDI (334)". Below this, three main service buttons are visible: "Haz tus facturas aquí" with an "ENTRAR" button, "Comprar en Línea" with a shopping cart icon and "CFDI - Timbrado AQUÍ", and "Haz Negocio con la Factura Electrónica" with a building icon. A bottom navigation bar contains icons for a document, a grid, a telephone, a "10" badge, and a chat window. The chat window is titled "Soporte en Línea" and contains the text "Escribe su mensaje aquí". A red box highlights the contact information in the top right corner: "Soporte: 01(222) 6443-334 / 01(222) 6996-525", "Ventas: 01800 0872 884", and "Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.".



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:

Soporte técnico: 01 (222) 6443 334 y 01 (222) 6996 525.

Ventas: 01 800 0872 884.

Las cuales también puede encontrar en nuestra página electrónica (ventana principal parte superior) www.foliosdigitales.com:



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

The screenshot shows the Folios Digitales website interface. At the top, there is a navigation menu with links: INICIO, PRODUCTO, HAZ NEGOCIO, DISTRIBUIDORES, COMPRAR, ATENCIÓN AL CLIENTE, and CONTACTO. A large banner in the center features a red telephone icon and the text: **¡NUEVO NÚMERO DE SOPORTE!** followed by the phone number **01(222) 6443-FDI (334)**. Below the banner, there are three main service buttons: "Haz tus facturas aquí" (with an "ENTRAR" button), "Comprar en Línea" (with a shopping cart icon and "CFDI - Timbrado AQUÍ"), and "Haz Negocio con la Factura Electrónica" (with a building icon). A chat window is overlaid on the bottom left, titled "zopimchat" and "Folios Digitales Soporte en Línea". It contains a text input field with the placeholder "Escriba su mensaje aquí" and a red arrow pointing to it. In the bottom right corner, there is a blue button labeled "Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea - Clic - Solo Ventas" with a "10" badge.



2.2.1 Chat de Soporte

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

Chat Folios Digitales - So...

Bienvenido a nuestro Chat de Soporte Técnico

Preséntese

Nombre

Correo electrónico

Elija un departamento

Cualquier departamento

Cualquier departamento

Soporte Contable

Soporte Técnico

Iniciar chat

Dé clic en Iniciar chat

zopim

10

Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea - Clic - Solo Ventas

Folios Digitales

Soporte: 01(222) 6443-334 / 01(222) 6996-525
Ventas: 01800 0872 884
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.

INICIO PRODUCTO HAZ NEGOCIO DISTRIBUIDORES COMPRAR ATENCIÓN AL CLIENTE CONTACTO

¡Folios Digitales te da el SI!

¿QUÉ QUIERES? ¿QUÉ NECESITAS? ¿QUÉ DESEAS?

Escribe a distribucion@foliosdigitales.com

tus facturas

Comprar en Línea

Haz Negocio con la Factura Electrónica

CFDI - Timbrado AQUÍ



2.2.2 Chat de Ventas

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

The screenshot shows the website www.foliosdigitalespac.com/Portal/Presentacion/Home/Home.aspx. The main banner features the text: **¡NUEVO NÚMERO DE SOPORTE!** with the phone number **01(222) 6443-FDI (334)**. Below the banner are three buttons: **Haz tus facturas aquí** (ENTRAR), **Comprar en Línea** (CFDI - Timbrado AQUÍ), and **Haz Negocio** (con la Factura Electrónica). A chat window from zopimchat is open on the left, and a red-bordered button at the bottom right says **Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea - Clic - Solo Ventas**. A red badge with the number **10** is also visible.



Folios Digitales

www.foliosdigitalespac.com/Portal/Presentacion/Home/Home.aspx

Folios Digitales®

Soporte: 01(222) 6443-334 / 01(222) 6996-525
Ventas: 01800 0872 884
Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs.

INICIO PRODUCTO HAZ NEGOCIO DISTRIBUIDORES COMPRAR ATENCIÓN AL CLIENTE CONTACTO

Invierte en El Mejor Negocio de México

Pregúntanos cómo [Da click aquí](#)

Conviértete en **Distribuidor Autorizado** o invierte en una Franquicia de **Facturación Electrónica**

Haz tus facturas aquí ENTRAR

Comprar en Línea CFDI - Timbrado **AQUÍ**

Haz Negocio con la Factura Electrónica

Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea - Clic - Solo Ventas

Bienvenido a nuestra sección de ayuda online.

Introduce tu nombre <click aquí>

Introduce tu correo electrónico <click

Da clic para contactarnos

Orlark Live Chat

Chatea con nosotros

10



2.3. Tickets 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 pestaña “**Atención al Cliente**” de página electrónica (ventana principal cuarta pestaña). A continuación, se describe el procedimiento.

1.- Dé clic en la pestaña “**Atención al Cliente**”.

The screenshot shows the website interface for Folios Digitales. At the top, there is a navigation menu with the following items: INICIO, PRODUCTO, HAZ NEGOCIO, DISTRIBUIDORES, COMPRAR, **ATENCIÓN AL CLIENTE** (highlighted with a red box), and CONTACTO. Below the navigation menu is a large banner with a red telephone icon and the text: **¡NUEVO NÚMERO DE SOPORTE!** followed by the number **01(222) 6443-FDI (334)**. A red arrow points to the 'ATENCIÓN AL CLIENTE' menu item with the text 'Dé clic en Atención al Cliente'. Below the banner, there are three main service buttons: 'Haz tus facturas aquí' (blue), 'Comprar en Línea' (green), and 'Haz Negocio con la Factura Electrónica' (yellow). At the bottom of the page, there is a chat window on the left with the text 'zopimchat' and 'Folios Digitales Soporte en Línea'. On the right, there is a blue button that says 'Chat VENTAS FOLIOS DIGITALES en Línea - Clic - Solo Ventas'. The footer of the page contains the text 'Folios Digitales® Los Expertos en Facturación Electrónica' and the website URL 'www.FoliosDigitales.com'.



Ticket de Soporte

2.- Le desplegará el siguiente formulario.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.foliosdigitales.com/soporte/open.php. The page title is 'CENTRO DE SOPORTE ticket tracking' and the system name is 'SISTEMA DE SOPORTE'. The form contains the following fields and options:

- Nombre Completo:** Text input field.
- Dirección E-mail:** Text input field.
- Teléfono:** Text input field with an 'Ext' sub-field.
- Tema de Ayuda:** Dropdown menu with options: 'Seleccione uno...', 'Seleccione uno...', 'Billing/Facturación' (highlighted), 'Support/Soporte', and 'General Case/Asunto en General'.
- Asunto:** Text input field.
- Mensaje:** Text area.

Buttons at the bottom of the form: 'Crear Ticket', 'Limpiar', and 'Cancel'. Navigation links at the top: 'Inicio', 'Nuevo Ticket', and 'Verificar Estado'.



Ticket de Soporte

3.- Llene el formulario con los siguientes datos:

Nombre Completo:	<input type="text"/>	*
Dirección E-mail:	<input type="text"/>	*
Teléfono:	<input type="text"/>	Ext <input type="text"/>
Tema de Ayuda :	<input type="text" value="Seleccione uno..."/>	*
Asunto:	<input type="text" value="Seleccione uno..."/>	*
Mensaje :	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Billing/Facturación</p><p>Support/Soporte</p><p>General Case/Asunto en General</p></div>	

Dé clic en crear ticket

Crear Ticket

Limpiar

Cancel



4.- Por ultimo dé clic en Crear Ticket.

Ticket

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

The screenshot shows a web browser window with the URL www.foliosdigitales.com/soporte/open.php. The page header includes the logo and text "CENTRO DE SOPORTE ticket tracking" and "SISTEMA DE SOPORTE". A navigation bar contains links for "Inicio", "Nuevo Ticket", and "Verificar Estado". A green banner displays the message "El Ticket de Soporte ha sido creado". Below this, the text reads: "Gracias por contactarnos. Un Ticket de soporte ha sido creado y un representante le resolvera a la brevedad. Equipo de Soporte RSSD". At the bottom, there is a "SOPORTE EN LINEA updated" button.



2.4. Correo

Contamos con un servicio de correo electrónico para soporte técnico el cual podrá externar sus dudas, sugerencias o incidencias y el personal le contestará a la brevedad posible. El correo electrónico es **soporte@foliosdigitales.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.



¿cómo hago una factura? - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Insertar Opciones Formato de texto Revisar

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles

Arial 12

Libreta de direcciones Comprobar nombres Adjuntar archivo Adjuntar elemento Firma

Seguimiento Importancia alta Importancia baja Etiquetas Zoom

Enviar De Para... soporte@foliosdigitales.com CC... CCO... Asunto: ¿cómo hago una factura?

Buen día:

- RFC:AAAE000000AA1
- Razón social: Prueba S.A. de C.V.
- Teléfono con lada: (222) 1234567
- Correo: prueba@hotmail.com
- Nombre de contacto: X

Descripción detallada del inconveniente:

De ser posible adjunte imagen.



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 Folios Digitales. 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 en 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 en 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.



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

Soporte técnico: 01 (222) 6443 334 y 01 (222) 6996 525.

Ventas: 01 800 0872 884.

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 (en la pestaña de atención al cliente).

Correo

Nuestro correo electrónico es: suporte@foliosdigitales.com



rápido

seguro

confiable



Folios Digitales

01 800 0872 884

Folios Digitales