



Folios
Digitales®

**ATENCIÓN
A USUARIOS**

Contenido

1 PORTAL COMERCIAL

2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3 SERVICIO DE RESOLUCIÓN

4 TICKETS DE SOPORTE

PORTAL COMERCIAL

Puedes acceder a tu portal de facturación en línea ingresando en <http://www.foliosdigitales.com/sat.html>
Ahí podrás registrarte ingresando usuario y contraseña.



The screenshot shows the user interface of the Folios Digitales SAT portal. At the top left is the company logo and name. To the right, contact information is provided: 'Tel. 01800 0872 884' and 'Horario de Atención: 9:00 - 14:00 / 15:00 - 19:00 hrs.'. Below this is a navigation menu with three items: 'INICIO', 'PRODUCTO', and 'ATENCIÓN AL CLIENTE'. The main content area features a large blue gradient box with the text 'Portal para el Usuario SAT'. At the bottom, there are three distinct sections: a countdown timer on the left stating 'QUEDAN SOLO 11 días' and '04:21:25:45' for a transition to electronic invoicing; a central 'Entrar al Sistema' section with a 'Mi cuenta' button; and a right section with a red-bordered box containing the text 'Aplicación Gratuita' and a large 'ENTRAR' button with a play icon.

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.

Estamos a sus órdenes en nuestra página www.foliosdigitales.com

 Folios
Digitales®

Tel. 01800 0872 884
Horario de Atención: 9:00 - 14:00 / 15:00 - 19:00 hrs.

INICIO PRODUCTO **ATENCIÓN AL CLIENTE**

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").

Folios Digitales podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente por sí o a través de un tercero.

Se brindará asistencias técnicas o soporte técnico vía telefónica. Las líneas telefónicas 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 comunicarse con Folios Digitales a través del Correo Electrónico que registró previamente.

Horario de Atención: 9:00 - 14:00 / 15:00 - 19:00 hrs.

Teléfono: 01800 0872 884

Privada Topacio 3505-502 Residencial Esmeralda

C.P. 72400. Puebla, Pue.

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 FD y/o el Servicio (en adelante, el "Servicio de Resolución" a través de Correo Electrónico).

FD prestará al Cliente el Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico en la dirección de correo electrónico soporte@foliosdigitales.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 FD 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.foliosdigitales.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 FD. 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 FD con el respectivo personal técnico del Cliente.

TICKETS DE SOPORTE

Administración de solicitudes

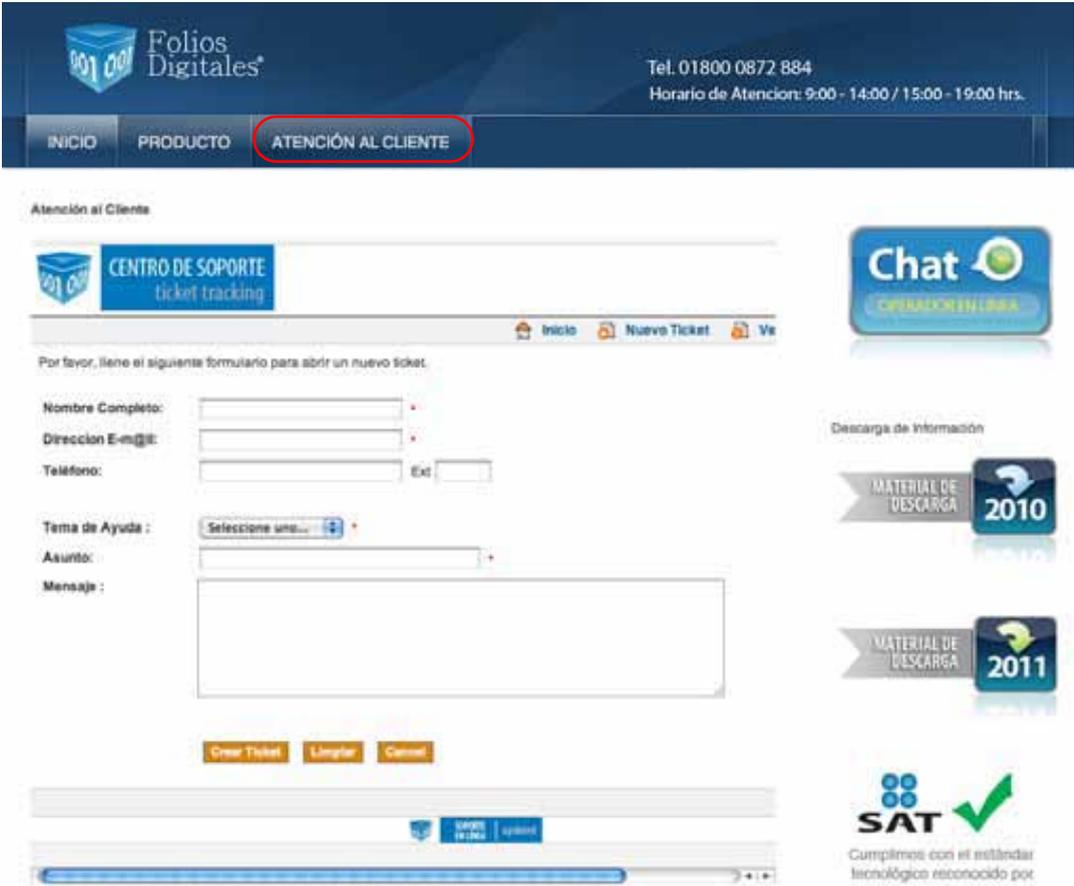
El Servicio de Resolución a través de Correo Electrónico de FEL recibe las solicitudes de asistencia del Cliente y las administra por medio de Números de Seguimiento o Tickets, que pueden ser generados en cualquier momento que el Cliente lo desee, desde el portal de FD.

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 FD y posible solución).

b) En Espera (Respuesta de FD al Cliente en espera de autorización o solicitud de FD 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).



The screenshot displays the 'Atención al Cliente' (Customer Support) section of the Folios Digitales website. At the top, the logo and contact information (Tel. 01800 0872 884, Horario de Atención: 9:00 - 14:00 / 15:00 - 19:00 hrs.) are visible. A navigation menu includes 'INICIO', 'PRODUCTO', and 'ATENCIÓN AL CLIENTE', with the latter highlighted. The main content area is titled 'CENTRO DE SOPORTE ticket tracking' and contains a form for creating a new ticket. The form fields include: 'Nombre Completo:', 'Dirección E-mail:', 'Teléfono:' (with an 'Ext.' field), 'Tema de Ayuda:' (a dropdown menu), 'Asunto:', and 'Mensaje:'. Below the form are buttons for 'Crear Ticket', 'Limpiar', and 'Cancelar'. On the right side, there is a 'Chat' button, a 'Descarga de Información' section with 'MATERIAL DE DESCARGA 2010' and 'MATERIAL DE DESCARGA 2011' links, and a 'SAT' logo with a green checkmark and the text 'Cumplimos con el estándar tecnológico reconocido por'.

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 FD 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 FD tendrá que tomar medidas para el cobro de la Asistencia Técnica a través de un tiempo y una tarifa a designar.

Recuerde que su opinión es muy importante para nosotros.
Todas nuestras líneas están a su disposición.

¡Gracias por su preferencia!