

Manual de
Atención a Cliente
Versión 3.1



www.fel.mx

Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029



Contenido

1. Introducción	3
2. Servicio de atención al cliente.....	4
2.1 Línea telefónica.....	5
2.2 Chat.....	6
2.3.1 Chat de ventas.....	8
2.3 Tickets de Soporte.....	10
2.4 Correo.....	13
3. Servicio de resolución.....	14



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.



2. Servicio de Atención a 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).

Facturar en Línea podrá prestar el Servicio de Atención al Cliente por sí o a través de un tercero (distribuidores o franquiciatarios).

The screenshot displays the FEL website interface. At the top, there are two phone numbers highlighted with red boxes: 'Ventas: 01 800 08 73 391' and 'Soporte Técnico: 01 (222) 6443-335 / 6996-524'. Below these, a navigation menu includes 'Nosotros', 'Productos', 'Haz Negocio', 'Distribuidores', 'Atención al Cliente', and 'Contacto'. The main content area features several service tiles: 'COMPRA TUS FACTURAS AQUÍ', 'HAZ TUS FACTURAS AQUÍ', 'HAZ NEGOCIO AQUÍ', 'OBTÉN TU CFDI CON TU TICKET', 'SOLICITA CAPACITACIÓN', 'FACTURA SIN COSTO', 'MATERIAL DE DESCARGA', 'DESCARGA XML', and 'TICKETS DE SOPORTE' (highlighted with a red box). On the right side, there are logos for 'FINALISTAS 2013' and 'Miembro AMFE'. At the bottom left, a 'zopimchat' chat window is visible, containing the FEL logo and 'Soporte Técnico' text, with a text input field 'Escriba su mensaje aquí'. At the bottom right, a '¿Quiéres COMPRAR?' chat button is highlighted with a red box. The footer contains logos for 'EXPERTOS EN ADDENDAS', 'CONSTRUYENDO MIFUTURO', 'VALIDADOR DE FACTURAS ELECTRONICAS', and 'Factura Electrónica'.

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) 699 65 24 y 01 (222) 644 33 35

Ventas: 01 800 087 33 91

Las cuales también puede encontrar en nuestra página electrónica (ventana principal parte superior) “www.fel.mx”:

The screenshot shows the homepage of the FEL website. At the top, there is a navigation bar with the following links: Nosotros, Productos, Haz Negocio, Distribuidores, Atención al Cliente, and Contacto. Below the navigation bar, there is a header with the FEL logo and the tagline "La Facturación Electrónica con FEL[®] es más fácil". The main content area features a large blue banner with the text "¡NUEVA! Línea de SOPORTE" and the phone numbers "01 (222) 6443-FEL" and "01 (222) 6443-335". To the right of the banner, there is a green sidebar with the heading "ACCESO AL SISTEMA" and two options: "Entrar a mi cuenta" and "Crear cuenta nueva". Below these options are two buttons: "Comprar Facturas" and "Registrar Pago". At the bottom of the page, there are several buttons: "Chatea con nosotros", "COMPRAR TUS FACTURAS AQUÍ", "HAZ TUS FACTURAS AQUÍ", "HAZ NEGOCIO AQUÍ", and "¿Quieres COMPRAR? Compra en Línea". There is also a "FINANCIERAS" logo and a "Chat VENTAS FEL en Línea - Clic - Solo Ventas" button.



www.fel.mx
Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

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 Venta

2.2.1 Chat de Soporte

Este chat le servirá para externar sus dudas y aclaraciones, un personal capacitado en soporte le atenderá. El chat de soporte se encuentra en la página electrónica (ventana principal del lado inferior – izquierdo). A continuación se describe el procedimiento.

1.- Escriba su mensaje.

The screenshot shows the FEL website interface. At the top, there are navigation links: "Nosotros", "Productos", "Haz Negocio", "Distribuidores", "Atención al Cliente", and "Contacto". Below the navigation is the FEL logo and the tagline "La Facturación Electrónica con FEL® es más fácil". The main content area features a large banner for "NUESTRO NUEVO TIMBRADO 4.0" with a "¡ NUEVO!" badge and a "Da clic aquí y conoce todas sus características" link. To the right, there is a "ACCESO AL SISTEMA" section with buttons for "Entrar a mi cuenta", "Crear cuenta nueva", "Comprar Facturas", and "Registrar Pago". At the bottom, there are three main action buttons: "PARA TUS IRAS AQUÍ", "HAZ TUS FACTURAS AQUÍ", and "HAZ NEGOCIO AQUÍ". A chat window is open in the bottom left corner, titled "zopimchat" and "Soporte Técnico". The chat window has a text input field with the placeholder "Escriba su mensaje aquí" and a red arrow pointing to it. A "¿Quieres COMPRAR? (Compra en Línea)" chat bubble is also visible.



www.fel.mx
Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

2.- Llene el formulario con los datos solicitados (nombre y correo electrónico), elija el departamento (cualquier departamento, soporte contable y soporte técnico) y dé clic en iniciar chat..

The screenshot shows the FEL website interface. At the top, there are contact numbers: 'Ventas: 01 800 08 73 391' and 'Soporte Técnico: 01 (222) 6443-335 / 6996-524'. A navigation menu includes 'Nosotros', 'Productos', 'Haz Negocio', 'Distribuidores', 'Atención al Cliente', and 'Contacto'. The main banner features the text 'Más de \$100,000,000.00 pagados en comisiones a nuestros DISTRIBUIDORES' and a question '¿NO TE GUSTARÍA UNA REBANADA DE ESTE PASTEL?' with a 'Da clic aquí' link. To the right, there is an 'ACCESO AL SISTEMA' section with buttons for 'Entrar a mi cuenta', 'Crear cuenta nueva', 'Comprar Facturas', and 'Registrar Pago'. At the bottom, there are buttons for '¿QUIÉRES COMPRAR?', 'HAZ TUS FACTURAS AQUÍ', and 'HAZ NEGOCIO AQUÍ'. A chat window is open on the left, titled 'Chat Facturar en Línea - S...', with a 'zopim' logo. The chat window contains the following text: 'Bienvenido a nuestro Chat de Soporte Técnico', 'Preséntese', 'Nombre', 'Correo electrónico', 'Elija un departamento' (with a dropdown menu showing 'Cualquier departamento', 'Soporte Contable', and 'Soporte Técnico'), and an 'Iniciar chat' button. A red arrow points from the 'Iniciar chat' button to the text 'Dé clic en Iniciar chat'.



www.fel.mx
Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

2.2.1 Chat de Ventas

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

El Chat de ventas, se encuentra en la página electrónica (ventana principal del lado inferior - derecho).

The screenshot shows the website interface for FEL. At the top, there is a navigation bar with the following links: [Nosotros](#), [Productos](#), [Haz Negocio](#), [Distribuidores](#), [Atención al Cliente](#), and [Contacto](#). Below the navigation bar, the FEL logo and tagline "Facturar en Línea" are displayed on the left, and the slogan "La Facturación Electrónica con FEL[®] es más fácil" is on the right. A central banner features the text "¡NUEVA! Línea de SOPORTE" with contact numbers "01 (222) 6443-FEL" and "01 (222) 6443-335". To the right of the banner is a green sidebar with "ACCESO AL SISTEMA" containing links for "Entrar a mi cuenta" and "Crear cuenta nueva", and buttons for "Comprar Facturas" and "Registrar Pago". At the bottom, there are four main action buttons: "COMPRA TUS FACTURAS AQUÍ", "HAZ TUS FACTURAS AQUÍ", "HAZ NEGOCIO AQUÍ", and a "FINALISTAS" award seal. A chat window is visible in the bottom right corner, titled "¿Quieres COMPRAR? Compran en Línea" and "Chat VENTAS FEL en Línea - Clic - Solo Ventas".



www.fel.mx
Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

A continuación se describirá el procedimiento.

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

The screenshot shows the FEL website interface. At the top, there is a navigation bar with links: Nosotros, Productos, Haz Negocio, Distribuidores, Atención al Cliente, and Contacto. Below this is the FEL logo and the tagline "La Facturación Electrónica con FEL[®] es más fácil". The main content area features a large blue banner on the left with the text "Dale valor a tus Tickets" and "¡No generes papelitos sin valor!". To the right of the banner is a green sidebar with "ACCESO AL SISTEMA" and buttons for "Entrar a mi cuenta", "Crear cuenta nueva", "Comprar Facturas", and "Registrar Pago". At the bottom, there are three buttons: "COMPRAR TUS FACTURAS AQUÍ", "HAZ TUS FACTURAS AQUÍ", and "HAZ NEGOCIO AQUÍ". A chat window titled "Chat VENTAS FEL en Línea - Clic - Solo Ventas" is open in the bottom right corner, containing a welcome message and two input fields for "Nombre" and "Email", with a "Da clic para contactarnos" button. A red arrow points from the text "Dé clic para comenzar" to the chat window.



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 página www.fel.mx. A continuación se describirá el procedimiento.

1.- Dé clic en el recuadro Tickets de Soporte

The screenshot shows the homepage of the FEL website. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: Nosotros, Productos, Haz Negocio, Distribuidores, Atención al Cliente, and Contacto. Below the navigation bar, there are several promotional buttons: 'COMPRAS TUS FACTURAS AQUÍ', 'HAZ TUS FACTURAS AQUÍ', and 'HAZ NEGOCIO AQUÍ'. There are also several informational buttons: 'OBTÉN TU CFDI CON TU TICKET', 'SOLICITA CAPACITACIÓN', 'FACTURA SIN COSTO', 'MATERIAL DE DESCARGA', 'DESCARGA XML', and 'TICKETS DE SOPORTE'. The 'TICKETS DE SOPORTE' button is highlighted with a red border. On the right side, there are two certification logos: 'FINALISTAS PREMIO EXPORTADOR 2013' and 'MIEMBRO AMFE'. At the bottom, there is a chat window for 'Soporte Técnico' and a '¿Quieres COMPRAR?' button. The URL in the browser is 'www.fel.mx/PaginaFEL/Presentacion/Home/Index.aspx'.



www.fel.mx
Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

2.- Se desplegará el siguiente formulario.

TICKETS DE SOPORTE

Sistema basado en correo electrónico para solicitar Soporte Técnico, Seguimiento de pagos, Envío de Quejas o Sugerencias

Este servicio ayuda a resolver el problema lo antes posible y darle una mejor atención:

1. Describa lo más posible la situación que presenta
2. Enumere todos los pasos que realizó para encontrar o reproducir el problema.
3. Solamente haga un Ticket para cada problema que tenga.

*E-mail:

*RFC:

*Departamento:

*Asunto:

*Prioridad:

Comentarios:

wt C9 K1

*Departamento:

*Asunto:

*Prioridad:

Comentarios:

hP6 gGb

Dé clic en Enviar

3.- Llene el formulario con los siguientes datos:
Correo electrónico

- RFC
- Departamento
- Asunto
- Prioridad
- Comentarios
- Ingrese el código que aparece

4.- Dé clic en enviar



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

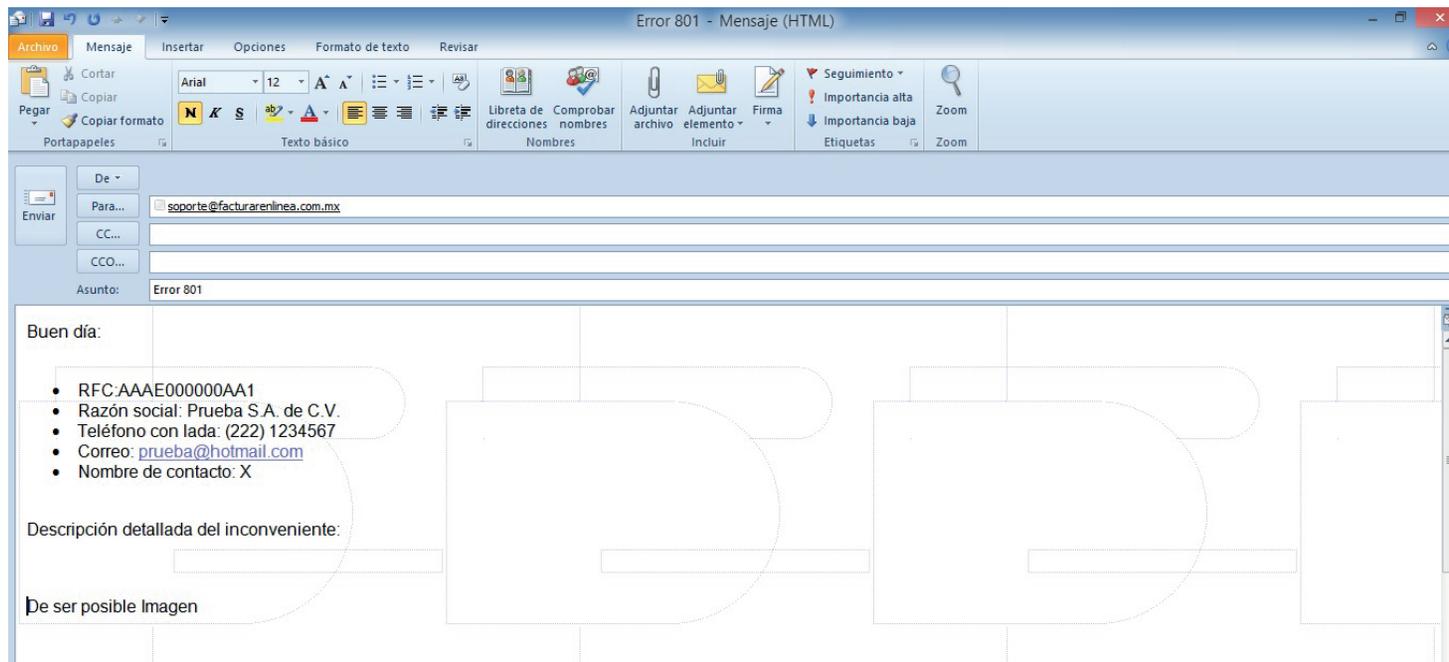
The screenshot shows a web browser window with the URL www.fel.mx/PaginaFEL/Presentacion/AtencionCliente/Soporte.aspx. The page features a navigation bar with links for 'Nosotros', 'Productos', 'Atención al Cliente', and 'Contacto'. A central blue notification box displays the message: 'Su solicitud fue enviada correctamente. Gracias por su preferencia'. Below this, there are sections for 'Tickets de Soporte' and 'TICKETS DE SOPORTE'. A 'zopim chat' window is open in the bottom left corner. The right side of the page includes a 'Proveedor Autorizado de Certificación' badge, social media sharing icons, and a '¿Quiéres COMPRAR?' button. The bottom right corner contains a 'Factura Electrónica' badge and a 'Chat VENTAS FEL en Línea' button.

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.

Contamos con un correo electrónico para soporte técnico el cual es soporte@facturarenlinea.com.mx, 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



3. Servicio de Resolución

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

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.

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.

Notas: 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:

Soporte técnico: 01 (222) 699 65 24 y 01 (222) 644 33 35

Ventas: 01 800 087 33 91



www.fel.mx

Proveedor autorizado de certificación SAT
Número de aprobación: 55029

