

## OBJETIVO:

Proporcionar al cliente una guía detallada del mecanismo o procedimiento de soporte que se debe seguir posterior a la finalización de la Implementación del Sistema de Facturación Electrónica Invoice MX.

## SERVICIO DE SOPORTE:

El servicio de Soporte incluye:

- Soporte de Producto 24 X 7.
- Soporte vía Telefónica, vía remota y/o presencial.
- HelpDesk Centralizado.
- Escalamiento del Soporte.

Horario de Atención:

Nuestro Servicio de soporte opera las 24 horas del día, los 365 días del año.

Horario de Oficina:

Nuestro horario es de Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 hrs. y Sabados de 09:00 a 14:00 estamos a sus ordenes en los Tel:

- 01 (722) 6 24 8845
- 01 (722) 2 32 0550

En horarios fuera de Oficina:

De Lunes a Viernes de 14:00 a 16:00 hrs, fines de semana y días festivos, se debe contactar con DATA EXPRESS LATINOAMÉRICA al Tel.: 01 (722) 6 31 4977 (Nextel).

De igual manera solicitamos su apoyo para que al momento de usted levantar un Reporte o Incidencia documente su inquietud al correo de:

Mesa de Ayuda: [helpdesk@dataexpressintmx.com](mailto:helpdesk@dataexpressintmx.com)

Gerencia: [dfernandez@dataexpressintmx.com](mailto:dfernandez@dataexpressintmx.com)

Al momento de usted reportar su Incidencia, se le otorgara un # de Ticket con el cual usted recibira el seguimiento y la atención que merece por parte de nuestros consultores.

## PROCEDIMIENTO DE SOPORTE:

Al momento de que tenga necesidad de requerir soporte ya sea vía telefónica, remota ó presencial, favor de seguir los siguientes pasos:

En Horarios de Oficina:

1. Comunicarse a los teléfonos antes mencionados y solicitar el apoyo.
2. Al momento de levantar el reporte, se recomienda enviar el correo a HelpDesk, para que exista la constancia y poder levantar el # de Ticket.
3. A partir de ese momento; el soporte es agendado y planificado dependiendo la prioridad del mismo, al igual se le asignara un Consultor para que le auxilie.
4. Una vez solucionado el reporte se le comunicara al cliente.

En Horarios Fuera de Oficina:

1. Comunicarse al teléfono antes mencionado y solicitar el apoyo.
2. El Consultor que se encuentre en Turno atendera el soporte y debera brindarle solución del mismo; en el caso de que no le pueda auxiliar, este tiene la obligación de escalar el problema a su superior de manera Inmediata para brindarle al cliente una solución.
  - Es importante aclarar que se dara solución a aquellos temas que afecten directamente el correcto desempeño del sistema de operación del cliente, es decir: Un sistema caído, una consulta operativa.
  - Aquellas solicitudes de algun nuevo proyecto o consultas que no afectan la operación en ese momento, deberan realizarse en los Horarios de oficina.
3. Dependiendo el tipo de soporte, el Consultor podrá optar por diferentes metodos para atender el soporte, es decir: Vía Telefónica ó de manera remota.
4. El Consultor le comunicara que Su Reporte ha sido Resuelto.
5. Posteriormente el Consultor, registrara en el Sistema HelpDesk su Reporte con el # de Ticket que se le asigno.

## ANTES DE LLAMAR A SOPORTE:

Existen algunos datos que usted debe verificar antes de contactarse con DATA EXPRESS LATINOAMÉRICA; esto con el fin de apoyarlo a utilizar los Servicios de Soporte de manera mas eficiente, que nos va a permitir brindarle una solución más rapida y precisa a su requerimiento de soporte:

- Verifique que el Problema este realmente relacionado al Software InvoiceMX: El producto InvoiceMX opera en un ambiente de Software de Complejidad Variable, usted debe precisar el eliminar la posibilidad de que el problema resida en el producto de otro proveedor tal como Sistema Operativo ó de Red. El problema puede ser con su Red, Provisión de Energía, Interfases o Software a Terceros.

InvoiceMX no ofrece Soporte para otro tipo de Producto; en caso de ser necesario se trabajara con usted y con su proveedor para encontrar el problema.

- Intente reproducir el problema para Garantizar que no sea un Simple Error o Desliz.
- Reuna la mayor Cantidad de Información posible sobre la Incidencia: Detalles como mensajes, comportamiento específico del sistema, pasos dados antes de visualizar el problema; estos serán útiles para determinar la causa del tema reportado. Tener esa Información al inicio de su proceso de soporte, reduce considerablemente el tiempo exigido para solucionar su incidencia reportada.

## CUANDO SOLICITAR SOPORTE:

En la mayoría de los casos, un requerimiento debe ser enviado cuando usted:

- Esta procurando orientación referente al uso adecuado del producto InvoiceMX o de una Funcionalidad.
- Necesita asistencia remota para realizar alguna configuración.
- Que este relacionado a un requerimiento de customización del Producto InvoiceMX.
- Este relacionado a la Instalación, Activación o Configuración de funcionalidades nuevas o extendidas.
- Este relacionado a un requerimiento de entrenamiento adicional para su staff.
- Si usted no tiene la certeza de que su caso debe ser considerado como un requerimiento de servicio o si requiere la asistencia de su Ejecutivo de Cuenta DATA EXPRESS LATINOAMÉRICA un Analista de Soporte podrá ayudarle a determinar la mejor manera de conducir su requerimiento.

## SOLICITUD DE TIMBRES FISCALES:

Al momento de que a usted reciba la notificación; que haga referencia de que la cantidad de timbres está por agotarse, favor de seguir los siguientes pasos:

- Se deberá realizar la solicitud con los siguientes datos:
  - Cantidad de timbres
  - RFC a facturar
  - Nombre comercial

Enviar esta solicitud al siguiente correo:

**Ventas:** [ventas@dataexpressintmx.com](mailto:ventas@dataexpressintmx.com)

Una vez realizado el pago de dicha solicitud un Consultor se comunicará con usted para solicitar los datos de acceso y poder adicionar los timbres solicitados.

**NOTA IMPORTANTE:** Para brindarle un mejor servicio se requiere que su solicitud se haga por lo menos dos días hábiles antes de que se le agoten por completo los timbres.