

Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

# Manual de soporte

<b>Proceso:</b>	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	<b>Creado Por:</b>	AC
		<b>Fecha Creación:</b>	12/07/2011
<b>Documento de Apoyo:</b>	MANUAL DE SOPORTE	<b>Fecha Modificación:</b>	//
		<b>Versión:</b>	1

## Tabla de Contenido

1.	Objetivo	3
2.	Nuestras oficinas	3
3.	Servicios proporcionados	3
4.	Formas de contacto	
4.1	Vía telefónica	4
4.2	Vía correo electrónico	4
4.3	Página de internet	4
4.4	Atención en nuestras oficinas	4
4.5	Horario de atención	4
5.	Soporte técnico	
5.1	Soporte	5
5.2	Vía telefónica	5
5.3	Vía correo electrónico	5
5.4	Página de internet	5
5.5	Horario de Soporte	7

Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

### 1. Objetivo

Se desarrollo el siguiente manual con el fin de dar a conocer los medios por los cuales el usuario podrá ponerse en contacto con el departamento de soporte y de esta forma garantizar un servicio efectivo y de calidad sobre la atención al usuario.

### 2. Nuestras oficinas

Nos encontramos ubicados en Avenida Heroico Colegio Militar 4709, Col. Nombre de Dios, Chihuahua, Chih., México. C.P. 31105.



### 3. Servicios proporcionados

Ofrecemos el servicio de generación y envío de comprobantes fiscales digitales teniendo absoluta reserva de la información del contribuyente, cumpliendo con los requisitos que señalan las reglas de la Resolución Miscelánea de 2010. Se le proporciona al contribuyente emitir una herramienta de consulta sobre sus comprobantes fiscales, los cuales son conservados durante los plazos que las disposiciones fiscales señalen (5 años por lo menos).

Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

#### 4. Formas de contacto

##### 4.1 Vía Telefónica.

Al teléfono xxxxxx o al xxxxxx.

##### 4.2 Vía Correo electrónico.

A la dirección de correo [info@corpuscfdi.com.mx](mailto:info@corpuscfdi.com.mx). Después de recibir su mensaje nuestro personal de soporte se comunicara con usted a la mayor brevedad posible.

##### 4.3 Página de internet.

Desde la sección de “Contacto” de nuestra página de internet <http://corpuscfdi.com.mx>.

##### 4.4 Atención en nuestras oficinas.

En el PIT2 (Parque de Innovación y Transferencia Tecnológica), cuarto piso en la Av. Heroico Colegio Militar 4709 Col. Nombre de Dios, Chihuahua, Chih., México. C.P. 31300.

##### 4.5 Horario de Atención.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5:30 p.m. y los sábados de 9 a.m. a 12 p.m. Si se necesita contactar con nosotros fuera de este horario, envíenos un correo al [info@corpuscfdi.com.mx](mailto:info@corpuscfdi.com.mx) se le atenderá lo antes posible.

Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

## 5. Soporte técnico

### 5.1 Políticas para brindar soporte técnico.

El servicio de soporte técnico se brindara al usuario que solicite y se identifique con su nombre de usuario y el RFC.

### 5.2 Vía Telefónica.

Al teléfono xxxxx o al xxxxxx.

### 5.3 Vía de Correo electrónico.

A la dirección de correo [suporte@corpuscfdi.com.mx](mailto:suporte@corpuscfdi.com.mx)

### 5.4 Pagina de internet.

Desde la página <http://corpuscfdi.com.mx> en la sección “Soporte” de la barra de menú cuenta.



Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

Seleccione el asunto y describa su duda o problema sobre este:



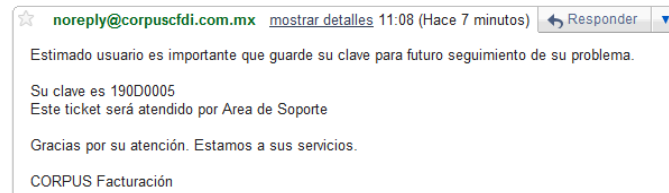
The screenshot shows the PAX user support interface. At the top, there is a header with the PAX logo and the slogan "¡Facturando con Pax en un Click!". Below the header, there is a navigation bar with "Inicio". The main section is titled "SOPORTE TECNICO PARA USUARIOS". Under this title, there is a "Forma" section. The text in this section reads: "Gracias por elegir nuestro servicio de facturación electrónica PAX Facturación. Para cualquier duda o problema con la plataforma, consulte nuestra sección de Preguntas Frecuentes, o si lo desea ingrese su inquietud a través del formulario siguiente:". Below this text, there is a dropdown menu labeled "Cual es su asunto?" with "Inicio Sesión" selected. Below the dropdown, there is a text area labeled "Describa su duda o problema". At the bottom of the form, there is a "Subir archivo" button and an "Examinar..." button. A "Enviar" button is located at the bottom right of the form.

Cuando termine haga clic en “envía” y se genera un número de ticket para la solicitud:



Proceso:	DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE	Creado Por:	AC
		Fecha Creación:	12/07/2011
Documento de Apoyo:	MANUAL DE SOPORTE	Fecha Modificación:	//
		Versión:	1

Y será enviado a su correo electrónico:



### 5.5 Horario de Soporte.

Proporcionamos un horario de atención al cliente de lunes a domingo durante las 24 horas del día.