



# Soporte - Sistema ERP Completo v4.0

---

¿Necesitas ayuda con el Sistema ERP Completo? Estamos aquí para ayudarte. Esta guía te mostrará dónde y cómo obtener la ayuda que necesitas.



## Canales de Soporte

---

### 1. Documentación (Primera parada)

Antes de buscar ayuda, revisa nuestra documentación completa:

- [README.md](#) (**README.md**) - Visión general del proyecto
- [INSTALL.md](#) (**INSTALL.md**) - Guía de instalación paso a paso
- [PROYECTO\\_STATUS.md](#) (**PROYECTO\_STATUS.md**) - Estado actual del proyecto
- [DEEPAGENT\\_IMPORT\\_GUIDE.md](#) (**DEEPAGENT\_IMPORT\_GUIDE.md**) - Importar a otra cuenta DeepAgent
- [CHANGELOG\\_v4.md](#) (**CHANGELOG\_v4.md**) - Historial de cambios
- [CONTRIBUTING.md](#) (**CONTRIBUTING.md**) - Guía para contribuir

### 2. Issues de GitHub (Bugs y Features)

Para reportar problemas o solicitar funcionalidades:

- **URL:** <https://github.com/tu-usuario/sistema-erp-completo/issues>
- **Cuándo usar:** Bugs, solicitudes de funcionalidades, problemas técnicos
- **Tiempo de respuesta:** 24-48 horas
- **Idiomas:** Español, Inglés

### 3. Discussions (Preguntas Generales)

Para preguntas y discusiones de la comunidad:

- **URL:** <https://github.com/tu-usuario/sistema-erp-completo/discussions>
- **Cuándo usar:** Preguntas de uso, mejores prácticas, ayuda general
- **Tiempo de respuesta:** Variable (comunidad)
- **Idiomas:** Español, Inglés

### 4. Email Directo (Soporte Premium)

Para usuarios enterprise o problemas críticos:

- **Email:** [support@tu-empresa.com](mailto:support@tu-empresa.com)
- **Cuándo usar:** Problemas críticos, consultas enterprise
- **Tiempo de respuesta:** 4-8 horas hábiles
- **Disponibilidad:** Lunes a Viernes, 9:00-18:00 (GMT-6)



## ¿Qué tipo de ayuda necesitas?

---



### Instalación y Configuración

**Problema:** No puedes instalar o configurar el sistema

**Soluciones:**

1. Revisar [INSTALL.md](#) (INSTALL.md) paso a paso
2. Verificar prerequisites (Node.js, PostgreSQL)
3. Revisar la sección [Solución de Problemas](#)
4. Crear un issue con etiqueta `installation`

**Problemas Técnicos**

**Problema:** Error específico o comportamiento inesperado

**Soluciones:**

1. Buscar el error en Issues existentes
2. Revisar logs de la aplicación
3. Verificar configuración de variables de entorno
4. Crear un issue con template de bug report

**Preguntas de Uso**

**Problema:** No sabes cómo usar una funcionalidad

**Soluciones:**

1. Revisar documentación del módulo específico
2. Buscar en Discussions existentes
3. Crear una nueva Discussion con tu pregunta
4. Revisar ejemplos de uso en el código

**Solicitar Funcionalidades**

**Problema:** Necesitas una funcionalidad que no existe

**Soluciones:**

1. Buscar si ya fue solicitada en Issues
2. Crear un Issue con template de feature request
3. Participar en Discussions sobre roadmap
4. Considerar contribuir la funcionalidad

**Consultas Empresariales**

**Problema:** Necesitas customización, soporte premium o implementación

**Soluciones:**

1. Contactar por email: [enterprise@tu-empresa.com](mailto:enterprise@tu-empresa.com)
2. Solicitar demo personalizada
3. Preguntar por servicios de consultoría
4. Revisar opciones de licenciamiento

## Solución de Problemas Comunes

---

### Error: No se puede conectar a la base de datos

```
# 1. Verificar que PostgreSQL esté corriendo
sudo systemctl status postgresql

# 2. Verificar variables de entorno
echo $DATABASE_URL

# 3. Test de conexión
yarn prisma studio
```

### Error: Dependencias faltantes

```
# 1. Limpiar cache e instalar
rm -rf node_modules yarn.lock
yarn install

# 2. Verificar versión de Node
node --version # Debe ser 18+

# 3. Regenerar Prisma client
yarn prisma generate
```

### Error: Build falla

```
# 1. Verificar TypeScript
yarn tsc --noEmit

# 2. Limpiar cache de Next.js
rm -rf .next
yarn build

# 3. Verificar variables de entorno
cp .env.example .env
```

### Error: Página no carga

```
# 1. Verificar que el servidor esté corriendo
curl http://localhost:3000

# 2. Revisar logs de consola del navegador
# F12 -> Console

# 3. Verificar autenticación
# Ir a /auth/signin
```

## Error: Datos no aparecen

```
# 1. Verificar conexión a BD
yarn prisma studio

# 2. Ejecutar seeds si es necesario
yarn prisma db seed

# 3. Revisar Network tab en browser
# F12 -> Network
```

## Información Útil para Reportar

Cuando reportes un problema, incluye:

### Información del Sistema

```
# Comando para obtener info del sistema
node --version
npm --version
yarn --version
psql --version
```

### Información del Navegador

- Navegador y versión (ej: Chrome 96.0)
- Sistema operativo (ej: Windows 11, macOS 12)
- Tamaño de pantalla si es problema visual

### Información del Error

- Mensaje de error completo
- Pasos exactos para reproducir
- Comportamiento esperado vs actual
- Screenshots si aplica

### Información del Proyecto

```
# Versión del proyecto
cat package.json | grep version

# Estado de la base de datos
yarn prisma migrate status

# Variables de entorno (SIN valores sensibles)
printenv | grep -E "NODE_ENV|DATABASE_URL|NEXTAUTH_URL"
```

## Etiquetas de Issues

Usa estas etiquetas para categorizar tu issue:

### Por Tipo

- `bug` - Error o comportamiento incorrecto

- **feature** - Nueva funcionalidad solicitada
- **documentation** - Mejora de documentación
- **question** - Pregunta de uso
- **help wanted** - Necesitas ayuda de la comunidad

## Por Prioridad

- **critical** - Sistema no funciona, error crítico
- **high** - Funcionalidad importante afectada
- **medium** - Problema menor o mejora
- **low** - Nice to have, no urgente

## Por Módulo

- **dashboard** - Panel de control
- **clientes** - Gestión de clientes
- **ventas** - Sistema de ventas
- **cobranza** - Módulo de cobranza
- **inventario** - Control de stock
- **reportes** - Sistema de reportes



## Tiempos de Respuesta

---

### Issues de GitHub

- **Critical:** 4 horas
- **High:** 24 horas
- **Medium:** 48 horas
- **Low:** 1 semana

### Discussions

- Respuesta de la comunidad: Variable
- Respuesta del equipo: 2-3 días hábiles

### Email Enterprise

- **Critical:** 2 horas
- **High:** 4 horas
- **Normal:** 8 horas hábiles



## Recursos de Aprendizaje

---

### Tecnologías Base

- **Next.js Docs** (<https://nextjs.org/docs>) - Framework base
- **Prisma Docs** (<https://prisma.io/docs>) - ORM de base de datos
- **TypeScript Docs** (<https://www.typescriptlang.org/docs/>) - Lenguaje tipado
- **Tailwind CSS** (<https://tailwindcss.com/docs>) - Framework CSS

### Conceptos ERP

- **ERP Fundamentals** (<https://www.oracle.com/erp/what-is-erp/>) - Conceptos básicos
- **Accounting Principles** (<https://www.accountingtools.com/>) - Principios contables

- **Credit Management** (<https://www.investopedia.com/terms/c/credit-management.asp>) - Gestión de crédito

## Cómo Ayudar a Otros

---

### Contribuir con Respuestas

- Responde preguntas en Discussions
- Comparte tu experiencia de uso
- Ayuda a reproducir bugs reportados
- Sugiere soluciones basadas en tu experiencia

### Mejorar Documentación

- Reporta errores en la documentación
- Sugiere ejemplos adicionales
- Traduce contenido a otros idiomas
- Crea tutoriales paso a paso

### Desarrollar Funcionalidades

- Revisa Issues con etiqueta `help wanted`
- Propón soluciones a problemas complejos
- Contribuye código siguiendo nuestras guías
- Ayuda con testing y QA

## Contacto del Equipo

---

### Desarrolladores Principales

- **Lead Developer:** [developer@tu-empresa.com](mailto:developer@tu-empresa.com)
- **DevOps:** [devops@tu-empresa.com](mailto:devops@tu-empresa.com)
- **UX/UI:** [design@tu-empresa.com](mailto:design@tu-empresa.com)

### Especialistas por Módulo

- **Financiero/Cobranza:** [finanzas@tu-empresa.com](mailto:finanzas@tu-empresa.com)
- **Inventario/Ventas:** [operaciones@tu-empresa.com](mailto:operaciones@tu-empresa.com)
- **Reportes/BI:** [analytics@tu-empresa.com](mailto:analytics@tu-empresa.com)

### Business

- **Enterprise Sales:** [enterprise@tu-empresa.com](mailto:enterprise@tu-empresa.com)
- **Partnerships:** [partnerships@tu-empresa.com](mailto:partnerships@tu-empresa.com)
- **Marketing:** [marketing@tu-empresa.com](mailto:marketing@tu-empresa.com)

## Comunidad

---

### Redes Sociales

- **Twitter:** [@SistemaERP](https://twitter.com/sistemaerp) (<https://twitter.com/sistemaerp>)
- **LinkedIn:** [Sistema ERP](https://linkedin.com/company/sistema-erp) (<https://linkedin.com/company/sistema-erp>)

## Newsletter

Suscríbete para recibir:

- Nuevas releases y features
- Tips de uso y mejores prácticas
- Casos de éxito de usuarios
- Roadmap y planes futuros

**Suscribirse al Newsletter** → (<https://tu-empresa.com/newsletter>)

---



## Agradecimientos

---

Gracias a todos los usuarios, contribuidores y miembros de la comunidad que hacen posible este proyecto. Su feedback, reportes de bugs, contribuciones de código y apoyo general son invaluable.

**¡Juntos construimos un mejor Sistema ERP!** 🚀

---

**Desarrollado con ❤️ por la comunidad y DeepAgent de Abacus.AI**