

1. OBJETIVO:

El presente documento tiene como objetivo coadyuvar a nuestros clientes de Facturaxion Colombia a reportar una solicitud o incidente generándolo mediante nuestra página web, la cual le garantiza que su solicitud será atendida por la Mesa de servicio Colombia.

2. ALCANCE:

Proporcionar la guía y apoyo a usuarios y probables usuarios para la generación de tickets a través de nuestra página web.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Definición	Descripción
NIT	Número de identificación tributaria
Incidente	Es la interrupción no planeada de un servicio, una reducción o degradación en la calidad del servicio.
Solicitud	Es la solicitud de información, asesoría, acceso a un servicio o un cambio pre aprobado.

4. ¿A QUIEN VA DIRIGIDO?

Dicho documento va dirigido a todos los usuarios o posibles usuarios que requieran reportar alguna solicitud o incidentes referente a los servicios de Facturaxion.

5. PASOS PARA PODER GENERAR UN TICKET DE SOLICITUD PARA EL AREA DE MESA DE SERVICIO:

Para poder levantar un ticket de solicitud del servicio deberás contar con los siguientes datos.

- Nombre del Cliente
- Usuario
- Empresa
- Teléfono
- Asunto
- NIT
- Correo electrónico

Paso 1

Ingresar Liga de acceso a la herramienta:
<https://www.facturaxion.com.co/mesa-de-servicio.html>

Una vez que ingrese a la página podrás visualizar lo siguiente:



MESA DE SOPORTE Y SERVICIO

Nuestro soporte está conformado por un grupo de analistas con conocimientos técnicos, metodología en ITIL; se encarga de recibir todos los requerimientos o incidentes generados por los usuarios en las empresas.



VENTAJAS

Atención oportuna y especializada en TI.

Deslizar el cursor hasta llegar a la siguiente imagen:

NIVELES DE SOPORTE

Especialistas en brindar orientación al usuario sobre el uso del software y hardware de un ordenador, así como, de cada uno de los recursos tecnológicos que ofrecemos.



Generar Ticket

Nombre*

Apellidos*

Correo electrónico*

Número de teléfono

Asunto*

Descripción

NIT

Usuario Portal

Temas de Ayuda

Enviar

Restablecer

Desliza cursor

Los datos en (*) son necesarios

Ingresar Datos

Paso 2

Favor de Ingresar los datos requeridos para el llenado de su solicitud

- Nombre del Cliente
- Apellidos
- Correo electrónico
- Teléfono
- Asunto
- Descripción
- NIT
- Usuario portal
- Tema de ayuda (Este es para clasificar que clase de solicitud es la que está presentando)

NIVELES DE SOPORTE

Especialistas en brindar orientación al usuario sobre el uso del software y hardware de un ordenador, así como, de cada uno de los recursos tecnológicos que ofrecemos.



Generar Ticket

Nombre
Apellidos
Correo electrónico
Número de teléfono
Asunto
Descripción
NIT
Usuario Portal
Temas de Ayuda

Problemas con Facturas	
Nota de Débito	
Nota de Crédito	
Dudas	
Dudas / Parcial	
Archivos DIAN	
Dudas / Parcial SFTP	
Quejas y Sugerencias	
Error y Validaciones	
Problemas con Facturas	

Enviar

Restablecer

Los datos que envíes les ayudarán a nuestros agentes a poder identificar tu contacto y poder ayudarte lo antes posible, es importante colocar números telefónicos reales ya que en caso de requerirlo el agente podrá realizarle una llamada para validar su petición, o bien enviarle un correo solicitando algunas evidencias o datos para recabar información.

Paso 3 Enviar

Una vez que realices el llenado de todos los apartados dar clic en enviar

Facturaxion COLOMBIA

CONTACTO SERVICIOS PROMOCIONES BLOG SOPORTE SGGSI INICIAR SESIÓN

NIVELES DE SOPORTE

Especialistas en brindar orientación al usuario sobre el uso del software y hardware de un ordenador, así como, de cada uno de los recursos tecnológicos que ofrecemos.

Generar Ticket

Nombre*

Apellidos*

Correo electrónico*

Número de teléfono

Asunto*

Descripción

NIT

Usuario Portal

Temas de Ayuda

Dar clic

Te enviará un mensaje que indicará que ya fue enviada su solicitud reportada.

colombia.facturaxion.com.co/support/WebToCase

Gracias. El formulario se ha enviado correctamente.

Paso 4 Correo

Ir a su correo de notificación ya que se enviará un email con el número de atención con el cual podrás dar seguimiento a tu solicitud.

The image shows a Gmail interface. In the inbox, an email from 'colombia 4' is highlighted with a red box labeled 'Correo de seguimiento'. The email subject is '[#206#] Su ticket ha sido creado - Estimado(a) IRENE, Se ha creado y asignado una solicitud de soporte 209, Un agente de mesa de ayuda, validará el seguimiento a su s...'. Below the inbox, the open email is shown. It features the Facturaxion Colombia logo and a photo of a smiling man. The text reads: 'Estimado(a) IRENE, Se ha creado y asignado una solicitud de soporte 209, Un agente de mesa de ayuda, validará el seguimiento a su solicitud.' A red box labeled 'N° de seguimiento' points to the number '209' in the text. At the bottom of the email, there are buttons for 'Responder' and 'Reenviar'.

Nota:

Una vez que envíes la solicitud deberás esperar a que un agente de mesa de servicio se ponga en contacto con usted o bien le envíe una respuesta favorable a su solicitud.