



**Manual de Atención a Usuarios**

<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
4G-PAC-MAU-01	0
<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
10/08/16	HPC

**Control de la emisión**

<b>Elaboró:</b>	<b>Autorizó:</b>
Nombre: Jorge López Orozco	Nombre: Hugo Pérez Casanova
Cargo: Administrador de Operaciones	Cargo: Director de Tecnología
Firma:	Firma:
Fecha: 08/08/16	Fecha: 10/08/16

**Control de versiones**

Fecha de autorización	Número de revisión	Descripción del cambio
10/08/16	0	Versión Inicial



## Manual de Atención a Usuarios

<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
4G-PAC-MAU-01	0
<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
10/08/16	HPC

## Índice General

1.- Puntos de Contacto.....	3
2.- Enlaces de Descarga.....	4
3.- FAQ Preguntas Frecuentes.....	5
4.- Soporte en Línea.....	6
5.- Correos Institucionales.....	8

	<h2>Manual de Atención a Usuarios</h2>	<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
		4G-PAC-MAU-01	0
		<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
		10/08/16	HPC

### 1.- Puntos de Contacto

Para dirigirse a los puntos de contacto deberá ingresar a la siguiente URL: [www.4gfactor.com](http://www.4gfactor.com). En donde encontrará una pestaña de **Contactos**, la cual al darle clic le arrojará la información que se muestra a continuación en la figura 1: Puntos de contactos.

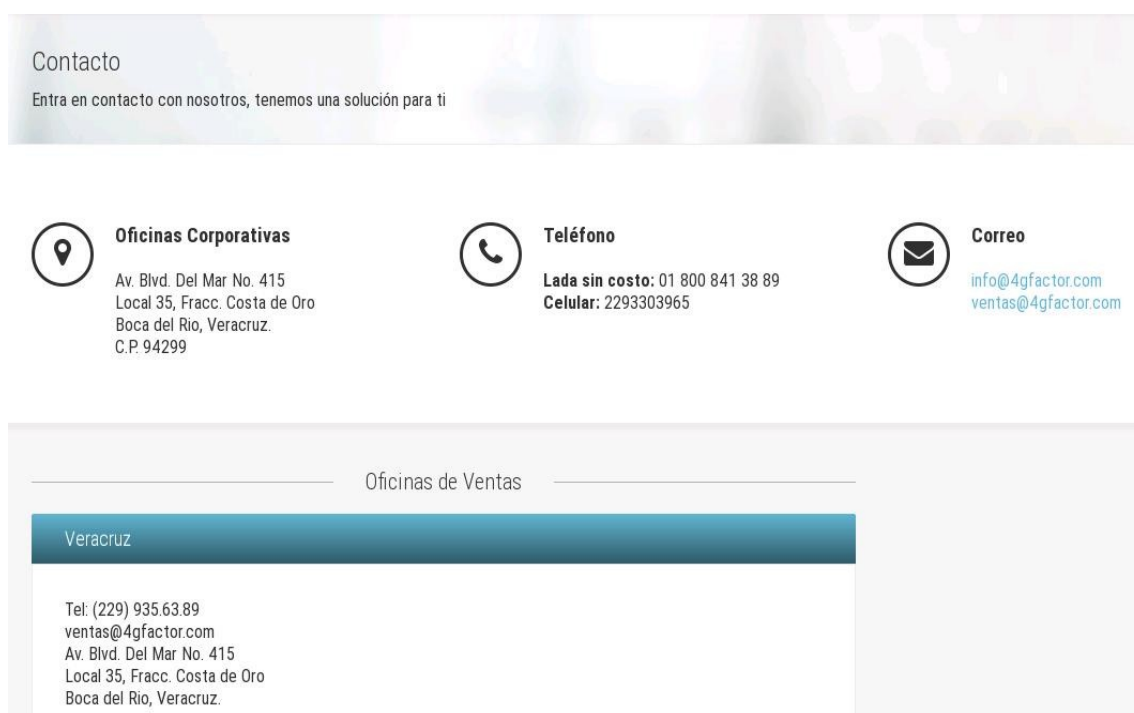


Figura 1: Puntos de Contactos

<b>ID Formato</b>	4GF-PAC-CFDI	<b>Revisión</b>	0	<b>Clasificación de la Información</b>	
<b>Autorizado por</b>	HPC	<b>Fecha de revisión</b>	01/02/11	<b>Confidencial</b>	<b>Página 3 de 8</b>



## Manual de Atención a Usuarios

ID Documento	Revisión
4G-PAC-MAU-01	0
Creado en	Creado por
10/08/16	HPC

### 2.- Enlaces de Descarga

Para acceder a la descarga del manual de usuario del aplicativo deberá ingresar con su usuario y contraseña. Una vez dentro de la sesión dará clic en **Inicio**, **FAQ**, **Manual de usuario**, los cuales están marcados en un recuadro rojo en la figura: 2 Descarga de Manual de Usuario.



Figura 2: Descarga de Manual de Usuario.

	<h2>Manual de Atención a Usuarios</h2>	<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
		4G-PAC-MAU-01	0
		<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
		10/08/16	HPC

### 3.- FAQ Preguntas Frecuentes

Para dirigirse a **Preguntas Frecuentes** deberá ingresar a la aplicación con su usuario y contraseña, posteriormente dar click en **Inicio**, **FAQ**, **Ver F.A.Q.** Tal como se muestra en la figura 3 Preguntas Frecuentes.

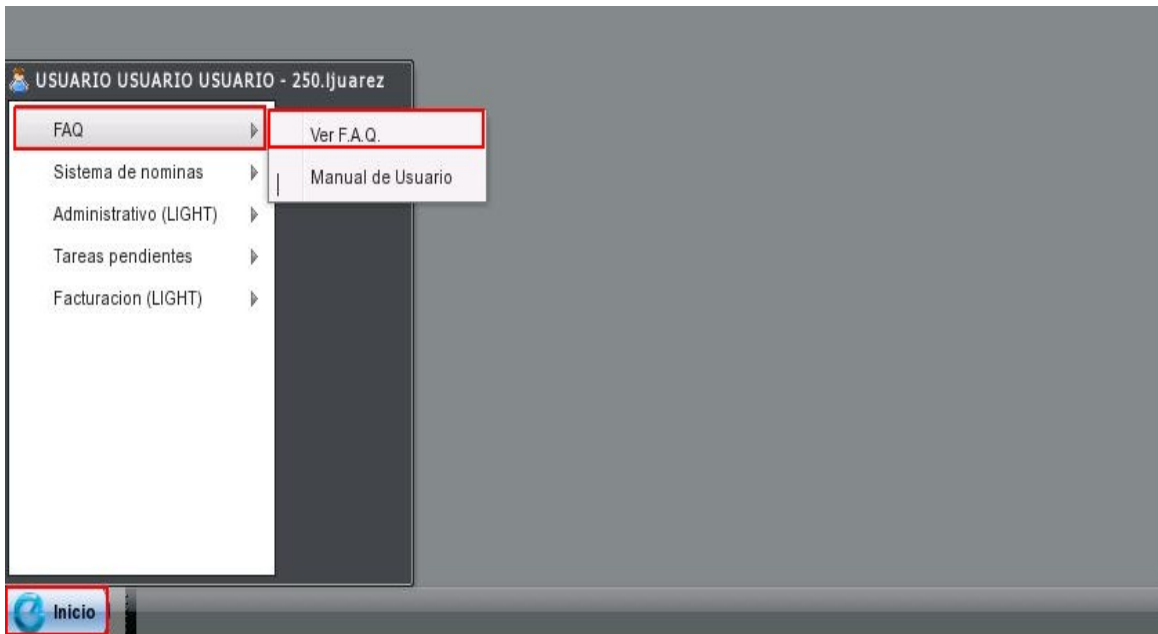



Figura 3: Preguntas Frecuentes

	<b>Manual de Atención a Usuarios</b>	<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
		4G-PAC-MAU-01	0
		<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
		10/08/16	HPC

#### 4.- Soporte en Línea

4G Factor tiene a disposición del cliente el servicio de soporte on line, mediante una aplicación de chat, en el cual podrá solicitar soporte o resolver alguna duda. Para solicitar apoyo de algún agente de call center deberá Ingresar a la siguiente URL: [www.4gfactor.com](http://www.4gfactor.com), en la cual, se visualizará el chat de ayuda, como el que se muestra a continuación en la figura 4: Chat de apoyo.



Figura 4: Chat de apoyo.

Enseguida se visualizará una ventana como la que se muestra en la figura 5, en la cual deberá ingresar sus datos, como: nombre y correo electrónico.

<b>ID Formato</b>	4GF-PAC-CFDI	<b>Revisión</b>	0	<b>Clasificación de la Información</b>	
<b>Autorizado por</b>	HPC	<b>Fecha de revisión</b>	01/02/11	<b>Confidencial</b>	<b>Página 6 de 8</b>



## Manual de Atención a Usuarios

ID Documento	Revisión
4G-PAC-MAU-01	0
Creado en	Creado por
10/08/16	HPC

Figura 5: Datos del Cliente

Una vez ingresados los datos correctamente, se deberá dar clic en **conectado**, para que un agente de soporte se ponga en contacto con el cliente.

ID Formato	4GF-PAC-CFDI	Revisión	0	Clasificación de la Información
Autorizado por	HPC	Fecha de revisión	01/02/11	Confidencial



**Manual de Atención a Usuarios**

<b>ID Documento</b>	<b>Revisión</b>
4G-PAC-MAU-01	0
<b>Creado en</b>	<b>Creado por</b>
10/08/16	HPC

**5.- Correos Institucionales**

Para dudas o aclaraciones se anexan los siguientes contactos:

- Ventas.....ventas@4gfactor.com
- Compra de paquetes..... paquetes\_cfdi.4gfactor.com
- Soporte ..... soporte@4gfactor.com
- Callcenter ..... callcenter03@4gfactor.com
- Información General ..... info@4gfactor.com