

Su Línea de Auxilio Hacia el Éxito

Recursos de Aprendizaje y Soporte

Aun cuando FaciliWorks es fácil de usar, es una solución robusta con una amplia funcionalidad. La capacitación personal es clave para asegurar la captura de datos coherente de todos los usuarios y el uso adecuado en la operación diaria; además lo invitamos a tomar ventaja de todos los otros recursos de aprendizaje y soporte técnico que están disponibles para usted en cualquier momento.



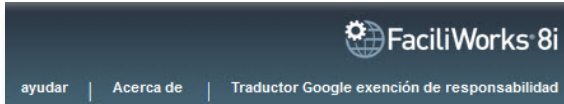


Recursos de Aprendizaje - Sistema de Ayuda

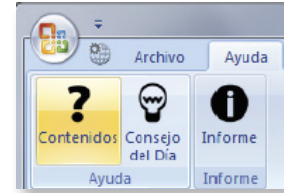
Acceda al Sistema de Ayuda de FaciliWorks en cualquier momento desde el software. El sistema de ayuda contiene la misma información que las guías del usuario.

1 Acceda al Sistema de Ayuda.

En FaciliWorks 8i, haga clic en el vínculo de Ayudar en la esquina superior derecha del programa.



En FaciliWorks escritorio, haga clic en la pestaña de Ayuda en la cinta de opciones y a continuación haga clic en Contenido.



2 Examine la Tabla de Contenidos, Índice de Temas o realice una búsqueda amplia por palabras:

The collage illustrates the help system's navigation options. On the left, a 'CONTENTS' sidebar lists various help topics, with 'Automatic Numbering Tab' highlighted. In the center, a search interface shows a search for 'Acuerdos de Contratos' with a list of results including 'Activos', 'Activos Componentes', and 'Acuerdos de Contratos'. On the right, another search interface shows a search for 'configuraciones' with a list of topics including 'Capítulo Siete: Req. de Servicio'.



Recursos de aprendizaje – Guías de usuario

Acceda a los archivos PDF de las guías de usuario desde la sección de soporte técnico en nuestra página web. Vaya a FaciliWorks.mx y de clic en SOPORTE TÉCNICO en el menú de navegación. Descargue la guía de usuario PDF desde la columna a mano izquierda. Cada archivo, es un archivo PDF que incluye opciones de búsqueda e índice.

Soporte técnico para FaciliWorks
¡Estamos aquí para ayudarle!

Guías de usuario
Busque su producto y versión y luego de clic para expandir el grupo de guías.

FaciliWorks 8i 8.7.004

FaciliWorks Escritorio 8.6

Preguntas prácticas
El software incluye un sistema de ayuda y una guía de usuario PDF con contenido idéntico. Por favor, consulte uno de estos primero para obtener respuestas a sus preguntas sobre cómo realizar alguna actividad. Las guías de usuario se encuentran en la columna a la izquierda de esta página y el enlace a continuación explica cómo acceder al sistema de ayuda.

[Recursos de aprendizaje y soporte de FaciliWorks](#)



Portal de soporte y contacto con soporte técnico

Es posible que ya tenga credenciales de inicio de sesión para el portal de soporte de FaciliWorks; de lo contrario, llámenos al 01-800-681-1565 o consulte la información en la página siguiente para obtener instrucciones sobre cómo crear una cuenta.

El portal de soporte incluye una base de conocimiento para respuestas a preguntas comunes y explicaciones para cualquier problema potencial que pueda experimentar. El portal también proporcionará los medios más eficientes para crear un ticket de soporte e involucrar al equipo de soporte para cualquier problema que pueda experimentar al usar nuestros productos.

Usted mismo puede encontrar una solución de problemas rápida y básica para posiblemente resolver un problema sin soporte técnico. Consulte <https://faciliworks.mx/soporte/> para obtener estos consejos. Si este esfuerzo no ha resuelto su problema, acceda al portal de soporte haciendo clic en el botón en la parte inferior de la página web de soporte técnico.

Inicie sesión en el portal y haga clic en la pestaña Conocimiento para explorar la base de conocimiento. Cada artículo proporciona instrucciones detalladas, así como enlaces (en el lado derecho) a otros artículos en la misma categoría. Al final de un artículo, puede hacer clic en Todavía necesito ayuda con esto para crear un ticket para obtener más ayuda sobre ese tema.

Si no encuentra lo que necesita en la base de conocimientos, haga clic en la pestaña Nuevo incidente (New Incident) en la parte superior de la página web. Seleccione el servicio apropiado en la ventana emergente y luego complete el formulario para enviar su ticket. Uno de nuestros técnicos calificados evaluará su problema y se comunicará con usted con una solución o para configurar una sesión remota para solucionar su problema. Cualquier ticket que haya enviado aparecerá en la pestaña Mis incidentes (My Incidents); puede acceder a esta pestaña en cualquier momento para ver el estatus de sus tickets.

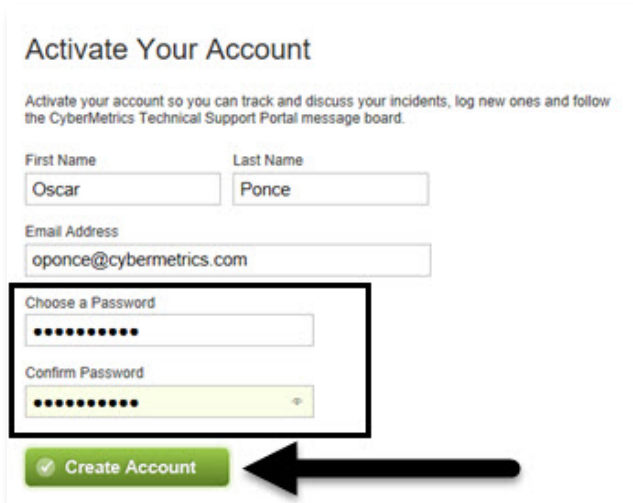
Nuestro equipo de soporte técnico está ubicado en nuestras sedes corporativas en EE.UU. así como en nuestra oficina en México, se les puede contactar por medio del portal de soporte o al: MX: 01-800-681-1565 / EE.UU.: 1-800-777-7020.

Cómo crear una cuenta en el portal de soporte

En la parte inferior de la página de Soporte técnico del sitio web de FaciliWorks, haga clic en el botón **Ingresar al portal de soporte**. En el portal de soporte, haga clic en **Crear una cuenta** (Create an account):



En la siguiente pantalla, ingrese su nombre, apellido y dirección de correo electrónico y luego haga clic en **Crear cuenta** (Create Account). Se le enviará un correo electrónico de activación de cuenta; haga clic en el enlace de activación. En el portal, ingrese y confirme su contraseña y luego haga clic en **Crear cuenta** (Create Account):



Su opinión cuenta

Si en algún momento, le gustaría darnos sus comentarios de FaciliWorks, cuáles son sus características favoritas, sus experiencias con nuestro equipo de asistencia técnica o cualquier otra cosa, por favor envíenos un email a gmd@cybermetrics.com.