

Como solicitar soporte:

Para todos es muy importante el uso del tiempo, por eso es recomendable tomar ciertas consideraciones al momento de solicitar soporte. Entre más información proporcione, será más fácil responderle.

Le recomendamos que primero consulte en nuestra página la lista de problemas resueltos. Son problemas comunes y recurrentes.

Si su problema no está en la lista, documente su problema con toda la información posible iniciando por identificar el módulo que está usando; bancos, facturación, planillas, etc.

Debe indicar el nombre exacto de la opción que está usando, por ejemplo: Clientes-Documentos-Notas de Corrección-Crédito.

Identifique el tipo de problema:

1. ¿Es un error de cálculo? El sistema no envía ningún mensaje, simplemente no cuadran los datos. La mayoría de veces se resuelve con un mantenimiento de archivos y corriendo el proceso de "Recalcular Saldos".
2. El sistema envía algún mensaje. Identifique si es un "Error de Programa" o es un "Aviso del Sistema". La mayoría de los "Errores de Programa" presentan las opciones "Pasar Por alto", "Reintentar", "Cancelar". Los avisos terminan con un simple "Si", "No", "Ok".

Documente su soporte con imágenes. Una imagen de la pantalla mostrando la mayor información posible siempre es bienvenida. Utilice la tecla "Impr Pant" o "Prt Scrn" (Imprimir Pantalla) para hacer una copia. Pegue la copia dentro de un documento Word o Excel. Trate de mover las ventanas de tal forma que muestren lo que ocultan en la parte de atrás. No corte la imagen. Incluya toda la pantalla junto con la barra de tareas. Muchas veces Windows muestra mensajes en la barra de tareas que nos ayuda a encontrar una solución. Enviarnos solo el mensaje no nos sirve, ya que esto no nos dice en que opción está trabajando.

Algunas veces le pediremos una copia de su base de datos y que describa o muestre en una imagen los datos que está ingresando para generar un documento o un reporte que le cause problemas. Esto es con el fin de hacer exactamente lo que usted hace. Existen muchas condicionantes y no siempre logramos repetir lo que usted hace. Si no logramos obtener el mismo resultado que usted, no podemos encontrar el problema.

La base de datos nos la puede enviar empacada, haciendo una copia de seguridad utilizando las herramientas del sistema.

Por medio de la página de soporte puede enviar varios archivos, pero nunca envíe el contenido de una carpeta de la base de datos sin empacarla antes ya que son muchos archivos y existe un límite de 20 para subir.

Indique si le han hecho cambios a su equipo o al servidor. Muchos problemas se derivan de cambios como instalación de nuevas impresoras, formateo de equipos o cambios en el antivirus, por ejemplo.

A veces lo que el usuario ve no es la causa, sino el efecto. Necesitamos saber qué fue lo primero que ocurrió. Por ejemplo, si aparece un mensaje de error y usted presiona “Pasar por Alto” y aparece otro error, el segundo error no nos sirve para nada ya que es originado por el primero. Es el primer error el que nos interesa analizar.

Si el sistema le presentó un error y usted presionó “Cancelar”, después ingresa al sistema y ya no le cuadran los datos o se le presenta un problema diferente, tampoco nos sirve. Siempre es necesaria la documentación del primer error.

En el soporte incluya su nombre y su correo electrónico para que podamos comunicarnos con usted. El sistema le envía una copia del soporte a su correo. Si no lo recibe de inmediato revise su dirección, es posible que no esté bien escrita.

Si tiene varias dudas o varios problemas, redacte un soporte por cada uno, de esta forma podemos darle un mejor seguimiento a cada situación. No nos escriba directamente al correo. Por medio de soporte varias personas recibimos su solicitud y es más fácil responderle.

Recuerde que no lo podemos capacitar por medio de soportes. Podemos ayudarlo si usted ya sabe usar el sistema pero tiene una duda en particular.