

SERVICIO DE SOPORTE Y ATENCIÓN A CLIENTE

FIRMA-e dispone de múltiples soluciones para integrar en clientes la facturación electrónica, algunos ejemplos son:

- ✓ Clientes que emiten factura electrónica en la plataforma **PRP - Facturación Electrónica a Empresa Privada y AAPP**
- ✓ Clientes que reciben factura electrónica de sus proveedores a través de la plataforma **PRP - Recepción de Facturas de Proveedores**
- ✓ Clientes que emiten o reciben factura electrónica desde un módulo ERP integrado con la plataforma **Facturación Electrónica ERPs**

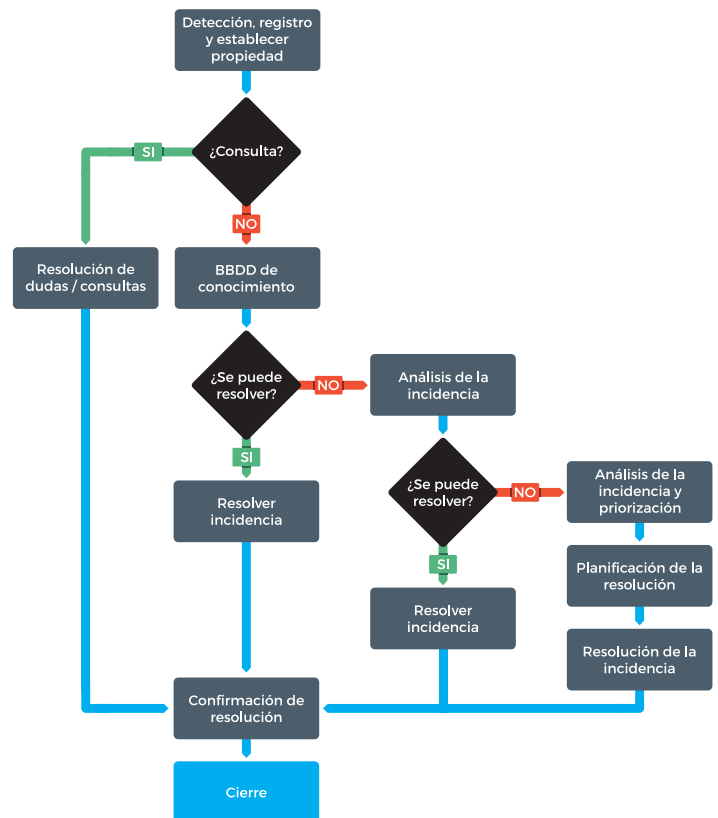
El servicio de **PRP - Soporte y Atención al Cliente** de FIRMA-e actúa desde diferentes niveles para garantizar que los problemas que presentan las facturas electrónicas emitidas o recibidas se tratan adecuadamente y se solucionan en el menor tiempo posible.

NUESTRO SERVICIO

El servicio tiene diferentes coberturas en función de:

- ✓ **Calendario:** Se ajustará al calendario laboral de la región del cliente, aplicando las festividades del municipio en que se encuentren sus servicios centrales
- ✓ **Horario de atención:** El horario de atención es flexible, de forma habitual contempla de lunes a viernes de 10:00 a 14:00h, los días laborables
- ✓ Las incidencias que surjan en la presentación de facturas electrónicas a clientes o en la recepción desde proveedores se atienden habitualmente a través de email o por teléfono. Este servicio constituye un punto único de entrada de incidencias y consultas, así como de nuevas solicitudes de servicio tales como la integración con nuevos clientes o proveedores.

La resolución de incidencias relacionadas con el uso del portal se realizará atendiendo al siguiente proceso:



BENEFICIOS APORTADOS

Soporte en línea de un equipo especializado que permite la resolución de incidencias en factura electrónica:

- ✓ Inmediatez del servicio
- ✓ Asesoramiento sobre formatos de factura y firma electrónica
- ✓ Tratamiento y contacto con clientes y proveedores para documentar las incidencias
- ✓ Gestor de incidencias para control de la resolución de las mismas
- ✓ Informe mensual de gestión de incidencias
- ✓ Segmentación de las incidencias por prioridades
- ✓ Facturación mensual