Fube

GUIA

Demanar ajuda i seguir les teves consultes a Fube



> Treballant amb Fube arriba el moment en què necessites un cop de mà: un dubte que l'assistent no resol, un comportament estrany que vols notificar, o una idea de millora que t'agradaria veure en el producte. Per a tot això Fube té un lloc clar, i la bona notícia és que no t'obliga a sortir al correu ni a emplenar un formulari solt que després es perd: les teves consultes viuen dins de l'aplicació, amb el seu historial i el seu estat, i les millores del producte es proposen i es voten en un portal compartit amb la resta d'usuaris. Aquesta guia t'ensenya a obrir una consulta de suport, a seguir-ne l'estat, a proposar i votar idees al portal de **Suggeriments**, i a consultar les **Novetats** del producte.

Abans de començar

No necessites res d'especial: qualsevol compte actiu de Fube pot obrir consultes de suport, i qualsevol usuari pot proposar, votar i comentar al portal de Feedback. Si el teu dubte és concret, abans d'obrir una consulta prova l' **Assistent IA**: resol moltes preguntes a l'instant i, si no pot, t'ajuda a escalar-les. Quan de debò cal una persona de l'equip, continua llegint.

Quin canal et correspon segons el teu pla

El més important primer: **els tiquets i l'assistent són als quatre plans**, inclòs el gratuït. El que canvia d'un pla a un altre són els canals addicionals.

Pla	Assistent IA	Consultes (tiquets)	Correu electrònic	Telèfon	Suport prioritari
Starter	Sí	Sí	—	—	—
Pro	Sí	Sí	Sí	—	—
Business	Sí	Sí	Sí	—	Sí
Elite	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

L'adreça de correu, quan el teu pla la inclou, és **soporte@fube.es**, i serveix sobretot per adjuntar documentació o captures extenses. El **suport prioritari** és l'única cosa que separa Business de Pro en aquesta matèria. I l'**atenció telefònica** només existeix a Elite. Si necessites canviar a un pla superior per això, ho tens a **gestionar la teva subscripció**.

Tant és el canal: **prepara abans el correu amb què entres a Fube, què intentaves fer, què va passar, el text literal de l'error si n'hi va haver i el que ja has provat**. És el que converteix una consulta de tres dies en una de tres hores.

Pas 1 — Obre Suport

Al menú lateral, a baix de tot, tens l'opció **Contacta amb nosaltres**. En prémer-la **no** s'obre un formulari solt: s'obre la pantalla **Suport**. Aquest és el detall important: contactar amb Fube no és "enviar i oblidar", és obrir una conversa que queda registrada i a la qual pots tornar sempre.

La pantalla té dues zones: a l'esquerra, la llista de les teves consultes; a la dreta, la conversa que triïs o, si no n'has triat cap, el quadre per escriure'n una de nova. Si és la primera vegada, la llista estarà buida i tindràs el quadre a punt per a la primera.

La safata és de l'empresa, no teva. Totes les persones de la teva organització amb accés a suport veuen les mateixes consultes, les hagi obert qui les hagi obert. És còmode —qualsevol pot reprendre un fil si qui el va obrir és de vacances— i convé saber-ho abans d'escriure-hi alguna cosa que no vulguis que llegeixin els teus companys.

Pas 2 — Escriu una consulta nova

Prem **Nova consulta**, al costat del títol de la llista, o entra a Suport sense cap consulta oberta: la columna de la dreta passa a ser **En què t'ajudem?**. Allà:

- **Tria de què es tracta**: **Alguna cosa no funciona**, **Tinc un dubte** o **Tinc una idea**.
- **Assumpte**: un títol curt que resumeixi el problema.
- **Explica'ns què passa**: què intentes fer, què passa i què esperaves que passés. Com més concret siguis, abans podrem diagnosticar-ho. Pots adjuntar fitxers amb el clip o **enganxar una captura** directament al text.

No et demanem la prioritat: la posa l'equip en llegir la teva consulta.

Quan ho tinguis, prem **Envia la consulta** (o **Ctrl + Retorn**; **⌘ + Retorn** al Mac). La conversa s'obre en aquell moment i et rebràs un correu de confirmació ("Hem rebut la teva consulta"), que és només un recordatori: el seguiment es fa des de Suport, no responent al correu.

Sota el quadre també tens **Pregunta a Fube**, que et contesta a l'instant, i les **Guies**, per si prefereixes resoldre-ho tu abans d'escriure'ns.

Pas 3 — Segueix l'estat de la teva consulta

Cada consulta de la llista mostra l'assumpte, qui va escriure l'últim missatge i què va dir, quan, i el seu **estat**. L'estat et diu d'un cop d'ull a qui li toca:

- **Pendent de Fube**: la pilota és a la nostra teulada; ens toca respondre.
- **T'ha respost** (en ambre): t'hem contestat i esperem la teva resposta.
- **Resolta**: la consulta està tancada. Pots reobrir-la si torna a caldre.

Damunt de la llista tries veure **Totes**, només les **Obertes** o només les **Resoltes**, cadascuna amb el seu nombre.

Prem qualsevol consulta per obrir la conversa completa: el que és teu a la dreta, el que és de l'equip a l'esquerra amb el nom de qui t'atén, separat per dies. Al final, una línia et diu a qui li toca. Si una resposta de l'equip no té un agent concret assignat, apareix signada com a **Equip de Fube**.

Respondre en el fil

Per contestar, escriu al quadre de sota —et diu a qui respons, «Respon a Fran...»— i prem **Envia** o **Ctrl + Retorn**. Admet negreta (**Ctrl + B**) i llistes (comença la línia amb «- »). La teva resposta torna a posar la consulta a **Esperant Fube**, perquè la reprenguem.

Adjuntar fitxers

Amb el clip del quadre d'escriure, o enganxant una captura, el fitxer va dins del mateix missatge. Tots els fitxers de la consulta es reuneixen a més a la pestanya **Adjunts**, on també en pots pujar un de solt amb **Adjunta** i descarregar-los.

Tancar o reobrir

Quan el donis per resolt, prem **Marca com a resolta** i la consulta passa a **Resolta**. Si el problema torna a aparèixer, obre la consulta i prem **Reobre**, o simplement escriu-hi: torna a **Pendent de Fube** i continues en el mateix fil, amb tota la conversa prèvia intacta. I si et responem i no hi tornes a escriure, la consulta **es tanca sola al cap de 7 dies**, així que no t'has de recordar de tancar-la tu.

Com t'assabentes de les respostes

Quan l'equip respon, la resposta et surt **en pantalla**, a baix a la dreta, a la part de Fube on siguis, i la pots contestar allà mateix. A més, queda a la **campana de notificacions** fins que contestis, i t'arriba per **correu electrònic** (amb un botó per tornar a la conversa). Compte: el correu és només l'avís; per continuar, respon des de Suport, no contestant el correu.

> Drecera: a la campana de la capçalera, la pestanya **Suport** mostra les teves últimes converses, amb l'última frase de cadascuna i en quin estat és, i un enllaç a la safata completa.

Pas 4 — Proposa i vota millores al portal de Feedback

A més del suport individual, Fube té un **portal de Feedback**: el lloc on proposes noves funcionalitats, votes les idees d'altres usuaris i segueixes el rumb del producte. La teva opinió allà orienta de debò les prioritats. És **dins de l'aplicació**, així que cal tenir compte per entrar-hi; el que s'hi comparteix ho veuen la resta d'usuaris de Fube, no el públic general.

Hi arribes des de l'opció **Suggereix una funcionalitat** del menú lateral, que et porta al portal. El portal té tres pestanyes: **Suggeriments**, **Full de ruta** i **Novetats**.

Enviar una idea

A la pestanya **Suggeriments** prem **Nova idea** i emplena el **títol**, la **categoria** (l'àrea de Fube que afecta) i la **descripció** (el cas d'ús i el resultat que esperes). Prem **Envia la sol·licitud**.

Hi ha vuit categories, i triar bé la teva és el que fa que la proposta arribi a qui correspon:

Categoria	Per a què
Facturació	Factures, impostos i comptabilitat
Experiència d'usuari	Interfície, navegació, accessibilitat
Integracions	Connexions amb serveis externs
Informes	Estadístiques, models i anàlisi de dades
Automatització	Fluxos de treball i tasques automàtiques
Recursos humans	Empleats i control horari

Categoria	Per a què
Projectes	Gestió de projectes i tasques
Altres	El que no encaixa en les anteriors

Una cosa que sorprèn i convé saber: la teva proposta no es publica en enviar-la. Neix en estat **Enviada** i, mentre hi sigui o estigui **En revisió**, només la veus tu. Apareix per a la resta d'usuaris quan l'equip la promou a **Planificada**, **Properament**, **En desenvolupament** o **Completada**. I si acaba **Descartada**, torna a ser visible només per a tu. Així que no et estranyi no trobar-la al llistat l'endemà d'escriure-la: hi és, i és teva.

Votar i ordenar

A la pestanya **Suggeriments** pots cercar propostes per text i ordenar el llistat per **Més votades**, **Més recents** o **Més vistes**. Per donar suport a una idea, prem el seu botó de **vot**; torna a prémer-lo per retirar-lo. Cada compte disposa d'un vot per proposta, així que vota el que de debò vols veure. Abans de crear una idea nova, val la pena cercar si ja n'hi ha una de semblant i votar-la: concentra forces i n'apuja la prioritat.

Avisar d'un contingut inapropiat

Si una proposta o un comentari passa de la ratlla —llenguatge ofensiu, correu brossa, contingut que no hi pinta res—, tens un botó **Informa** a la mateixa proposta i a cada comentari. S'obre una finestra on pots explicar breument el problema; **el motiu és opcional**. Prems **Envia l'avís** i l'equip el revisa: segons el cas, amaga o elimina el contingut. Ningú no veu qui ho ha reportat.

Seguir l'avenç al Full de ruta

La pestanya **Full de ruta** és un tauler de **quatre columnes** —**Planificada**, **Properament**, **En desenvolupament** i **Completada**— amb les propostes que l'equip ha seleccionat. És on consultes si la teva idea ha avançat; quan una proposta arriba a **Completada**, la millora es publica a les Novetats.

Fixa't que les quatre columnes comencen **després** de la revisió: una proposta acabada d'enviar encara no és al tauler, i una de descartada tampoc. Això encaixa amb el que hem dit abans: fins que l'equip la promou, la teva proposta és només teva.

Pas 5 — Consulta les Novetats del producte

La pestanya **Novetats** és el registre de tot el que s'ha publicat a Fube: noves funcionalitats, millores, correccions d'errors i canvis importants. Cada entrada porta el seu **títol**, una **etiqueta de tipus**, la **data** de publicació i una **descripció** del que ha canviat i, si escau, com t'afecta.

Les entrades es mostren en **ordre cronològic invers**: el més recent apareix primer. No hi ha filtres per tipus, període ni text, així que la manera de trobar alguna cosa és recórrer el llistat de dalt a baix fins a la data que cerques. És el lloc ideal per entendre per què ha canviat un comportament que no esperaves: baixa fins a la data en què ho vas notar i cerca l'entrada que l'introdueix.

Casos límit i errors comuns

- **He premut "Contacta amb nosaltres" i no apareix cap formulari.** És l'esperat: aquesta opció obre la pantalla **Suport**, no un formulari solt. Per escriure, fes servir el quadre **En què t'ajudem?** de la dreta o prem **Nova consulta**.
- **Veig consultes que no he obert jo.** És l'esperat: **la safata és de l'empresa, no personal**. Tothom qui tingui accés a suport a la teva organització veu les consultes de l'organització, les hagi obert qui les hagi obert. Tingues-ho present abans d'escriure alguna cosa que no vulguis que llegeixin els teus companys, i acordeu internament qui obre cada consulta per no duplicar-les.
- **He contestat el correu i no ha passat res.** El correu és només l'avís. La conversa continua des de **Suport**, on queden tots els missatges i adjunts.
- **Vull corregir una proposta que ja he enviat.** Des de l'aplicació, una proposta no es pot editar un cop enviada. Si necessites matisar-la, afegeix un comentari al seu detall o escriu-nos per suport.
- **No em arriba cap avís quan avança la meva proposta.** L'avenç d'una proposta no genera cap notificació: el seu estat es consulta a la pestanya **Full de ruta** del portal, i les millores completades apareixen a **Novetats**.

Preguntes freqüents

He de sortir al meu correu per parlar amb suport? No. Tota la conversa té lloc dins de Fube, a **Suport**. El correu i la campana són només avisos perquè sàpigues quan t'hem respost; per contestar, sempre ho has de fer des de Fube.

On s'escriu una consulta nova? A la pantalla **Suport** (a la qual arribes amb **Contacta amb nosaltres**): sense cap consulta triada, la columna de la dreta és el quadre per escriure-la. Si en tens una oberta, prem **Nova consulta**, al costat del títol de la llista.

Quina diferència hi ha entre el suport i el portal de Feedback? El suport és per al teu cas concret: un dubte, una incidència o alguna cosa que se t'encalla, i l'atén l'equip per a la teva empresa. El portal de **Suggeriments** és compartit: hi proposes i votes millores del producte juntament amb la resta d'usuaris de Fube, i en segueixes l'avenç al **Full de ruta**. Cap dels dos no és públic a internet; tots dos són dins de l'aplicació.

Els meus companys veuen les consultes que obro jo? Sí. La safata de suport és de l'empresa, no de cada persona: qui tingui accés a suport a la teva organització veu totes les consultes de l'organització.

Per què no trobo la proposta que acabo d'enviar? Perquè encara és a **Enviada** i en aquest estat només la veus tu. Apareixerà al llistat general i al **Full de ruta** quan l'equip la promogui.

Es pot filtrar el llistat de Novetats? No. Les Novetats es mostren en ordre cronològic invers, sense filtres per tipus, període ni text. Recorre el llistat fins a la data o la novetat que cerques.

Quantes vegades puc votar una idea? Una vegada per compte. Torna a prémer el botó de vot per retirar el teu suport. Així els vots reflecteixen un interès real i ajuden a prioritzar.

Fube

COMENÇA AVUI

Posa això en pràctica amb Fube

Crea el teu compte gratis i emet la primera factura conforme a Verifactu en qüestió de minuts. Sense targeta, sense instal·lar res.

fube.es

Facturació i gestió per a autònoms i pimes a Espanya