

GUÍA · CUENTA Y SOPORTE

Pedir ayuda y seguir tus consultas en Fube



Trabajando con Fube llega el momento en que necesitas una mano: una duda que el asistente no resuelve, un comportamiento raro que quieres reportar, o una idea de mejora que te gustaría ver en el producto. Para todo eso Fube tiene un sitio claro, y la buena noticia es que no te obliga a salir a tu correo ni a rellenar un formulario suelto que luego se pierde: tus consultas viven dentro de la aplicación, con su historial y su estado, y las mejoras del producto se proponen y se votan en un portal abierto. Esta guía te enseña a abrir una consulta de soporte, a seguir su estado, a proponer y votar ideas en el portal de **Feedback**, y a consultar las **Novedades** del producto.

Antes de empezar

No necesitas nada especial: cualquier cuenta activa de Fube puede abrir consultas de soporte, y cualquier usuario puede proponer, votar y comentar en el portal de Feedback. Si tu duda es concreta, antes de abrir una consulta prueba el **Asistente IA**: resuelve muchas preguntas al momento y, si no puede, te ayuda a escalar. Cuando de verdad hace falta una persona del equipo, sigue leyendo.

Paso 1 — Abre tu bandeja "Mis consultas"

En el menú lateral, abajo del todo, tienes la opción **Contacta con nosotros**. Al pulsarla **no** se abre un formulario suelto: se abre tu bandeja de soporte, la pantalla **Mis consultas**. Ese es el detalle importante: contactar con Fube no es "enviar y olvidar", es abrir una conversación que queda registrada y a la que puedes volver siempre.

La bandeja tiene dos zonas: a la izquierda, la lista de tus consultas; a la derecha, la conversación de la que tengas seleccionada. Si es tu primera vez, la lista estará vacía y ese es el momento de crear la primera.

Paso 2 — Crea una consulta nueva

En la cabecera de la lista, pulsa el botón **Nuevo ticket** (el del icono +). Se abre el formulario de creación, titulado "¿En qué podemos ayudarte?". Rellena:

- **Asunto:** un título corto que resuma el problema.
- **Tipo:** elige entre **Error**, **Nueva funcionalidad** o **Soporte**, según de qué trate tu consulta.
- **Prioridad:** **Baja**, **Media** o **Alta**, según lo urgente que sea para ti.
- **Incluya toda la información necesaria:** aquí va el cuerpo del mensaje. Cuenta qué intentas hacer, qué ocurre y qué esperabas que ocurriera. Cuanto más concreto seas, antes podremos diagnosticar.

Cuando lo tengas, pulsa **Enviar consulta**. El equipo de soporte recibe tu ticket y la conversación queda abierta en **Mis consultas**. Además, recibes en el momento un correo de confirmación ("Hemos recibido tu consulta") y un aviso en la campana de notificaciones: son recordatorios de que el seguimiento se hace desde el panel, no respondiendo al correo.

Paso 3 — Sigue el estado de tu consulta

Cada consulta de la lista muestra su asunto, cuándo hubo actividad por última vez y su **estado**. El estado te dice de un vistazo de quién es el turno:

- **Pendiente:** la pelota está en nuestro tejado; nos toca responder.
- **A la espera de respuesta:** te hemos contestado y esperamos tu respuesta.
- **Cerrado:** la consulta está resuelta. Puedes reabrirla si vuelve a hacer falta.

Pulsa cualquier consulta para abrir la conversación completa. Verás todos los mensajes en orden, cada uno con su autor y su fecha. Si una respuesta del equipo no lleva un agente concreto asignado, aparece firmada como **Equipo de Fube**.

Responder en el hilo

Para contestar, escribe en el campo **Escribe tu mensaje...** del panel inferior (puedes dar formato: negrita, listas, enlaces) y pulsa **Enviar**. Tu respuesta vuelve a poner la consulta en **Pendiente**, para que la retomemos.

Adjuntar ficheros

Los ficheros de la consulta se gestionan en la pestaña **Adjuntos** del ticket: entra en ella y pulsa **Adjuntar** para subir una captura, un PDF o lo que necesites; ahí se listan y se pueden descargar. También puedes adjuntar ficheros dentro del propio mensaje mientras lo redactas en la pestaña **Conversación**.

Cerrar o reabrir

Cuando lo des por resuelto, pulsa **Marcar como resuelta** y la consulta pasa a **Cerrado**. Si el problema reaparece, abre la consulta cerrada y pulsa **Reabrir**: vuelve a **Pendiente** y continúas en el mismo hilo, con toda la conversación previa intacta. Y si te respondemos y no vuelves a escribir, la consulta **se cierra sola a los 7 días**, así que no tienes que acordarte de cerrarla tú.

Cómo te enteras de las respuestas

Cuando el equipo responde, te avisamos por la **campana de notificaciones** dentro de Fube y por **correo electrónico** (con un botón para volver a la conversación). Ojo: el correo es solo el aviso; para continuar, responde siempre desde **Mis consultas**, no contestando al email.

Atajo: en la cabecera de la aplicación, junto a la campana, tienes un icono de soporte (un salvavidas). Al pulsarlo se abre una vista rápida titulada **Mis consultas** con tus últimas consultas activas y un enlace **Ver todos** que te lleva a la bandeja completa.

Paso 4 — Propón y vota mejoras en el portal de Feedback

Además del soporte uno a uno, Fube tiene un **portal de Feedback**: el canal abierto donde propones nuevas funcionalidades, votas las ideas de otros usuarios y sigues el rumbo del producto. Tu opinión ahí orienta de verdad las prioridades.

Llegas desde la opción **Sugerir funcionalidad** del menú lateral, que te lleva al portal. El portal tiene tres pestañas: **Feedback**, **Hoja de ruta** y **Novedades**.

Enviar una idea

En la pestaña **Feedback** pulsa **Nueva idea** y rellena el **título**, la **categoría** (el área de Fube que afecta) y la **descripción** (el caso de uso y el resultado que esperas). Pulsa **Enviar solicitud** y tu propuesta queda publicada para que la comunidad la vea y la vote.

Votar y ordenar

En la pestaña **Feedback** puedes buscar propuestas por texto y ordenar el listado por **Más votadas**, **Más recientes** o **Más vistas**. Para apoyar una idea, pulsa su botón de **voto**; pulsa de nuevo para retirarlo. Cada cuenta dispone de un voto por propuesta, así que vota lo que de verdad quieres ver. Antes de crear una idea nueva, merece la pena buscar si ya existe una parecida y votarla: concentra fuerzas y sube su prioridad.

Seguir el avance en la Hoja de ruta

La pestaña **Hoja de ruta** muestra el estado de las propuestas que el equipo ha seleccionado, con fases como **Enviada**, **En revisión**, **Planificada**, **Próximamente**, **En desarrollo**, **Completada** o **Descartada**. Ahí es donde consultas si tu idea ha avanzado: cuando una propuesta llega a **Completada**, la mejora se publica en las Novedades.

Paso 5 — Consulta las Novedades del producto

La pestaña **Novedades** es el registro de todo lo que se ha publicado en Fube: nuevas funcionalidades, mejoras, correcciones de error y cambios importantes. Cada entrada lleva su **título**, una **etiqueta de tipo**, la **fecha** de publicación y una **descripción** de qué cambió y, si aplica, cómo te afecta.

Las entradas se muestran en **orden cronológico inverso**: lo más reciente aparece primero. No hay filtros por tipo, periodo ni texto, así que la forma de encontrar algo es recorrer el listado de arriba abajo hasta la fecha que buscas. Es el sitio ideal para entender por qué cambió un comportamiento que no esperabas: baja hasta la fecha en que lo notaste y busca la entrada que lo introduce.

Casos límite y errores comunes

- **Pulsé "Contacta con nosotros" y no aparece ningún formulario.** Es lo esperado: esa opción abre tu bandeja **Mis consultas**, no un formulario suelto. Para escribir, pulsa **Nuevo ticket** dentro de la bandeja.
- **No veo la consulta de un compañero.** Cada persona ve solo las consultas que ha creado con su propia cuenta. Si en tu empresa varias personas usáis soporte, acordad quién abre cada consulta para no duplicarlas.
- **Contesté al correo y no pasó nada.** El correo es solo el aviso. La conversación se sigue desde **Mis consultas**, donde quedan todos los mensajes y adjuntos.
- **Quiero corregir una propuesta que ya envié.** Desde la aplicación una propuesta no se edita una vez enviada. Si necesitas matizarla, añade un comentario en su detalle o escríbenos por soporte.
- **No me llega aviso cuando avanza mi propuesta.** El avance de una propuesta no genera notificación: su estado se consulta en la pestaña **Hoja de ruta** del portal, y las mejoras completadas aparecen en **Novedades**.

Preguntas frecuentes

¿Tengo que salir a mi correo para hablar con soporte? No. Toda la conversación ocurre dentro de Fube, en **Mis consultas**. El correo y la campana son solo avisos para que sepas cuándo te hemos respondido; contestar se hace siempre desde el panel.

¿Dónde está el botón para crear una consulta? Dentro de la bandeja **Mis consultas** (a la que llegas con **Contacta con nosotros**), en la cabecera de la lista, con el nombre **Nuevo ticket** y un icono +.

¿Qué diferencia hay entre soporte y el portal de Feedback? El soporte es para tu caso concreto: una duda, una incidencia o algo que se te atasca, y lo atiende el equipo en privado. El portal de **Feedback** es abierto: ahí propones y votas mejoras del producto junto al resto de usuarios, y sigues su avance en la **Hoja de ruta**.

¿Se puede filtrar el listado de Novedades? No. Las Novedades se muestran en orden cronológico inverso, sin filtros por tipo, periodo ni texto. Recorre el listado hasta la fecha o la novedad que buscas.

¿Cuántas veces puedo votar una idea? Una vez por cuenta. Vuelve a pulsar el botón de voto para retirar tu apoyo. Así los votos reflejan interés real y ayudan a priorizar.



Fube

EMPIEZA HOY

Pon esto en práctica con Fube

Crea tu cuenta gratis y emite tu primera factura conforme a Verifactu en cuestión de minutos. Sin tarjeta, sin instalar nada.

fube.es

Facturación y gestión para autónomos y pymes en España