

Información

Folio: FS-TEC-001
Fecha: Febrero 12, 2010
De: Departamento de Historia Familiar – Servicios a los Usuarios
Para: Directores de Historia Familiar, Consultores y Especialista de Estaca en Tecnología
Asunto: Soporte a equipos, programas de FamilySearch y conexiones de internet



Desde 2005 se instituyó el soporte a productos de FamilySearch para los líderes, Directores del Centro de Historia Familiar y Consultores.

Los horarios de atención son de lunes a sábado de 8:00 a 20:00 y los domingos de 13:00 a 19:00 horas tiempo local, con más de 200 misioneros en toda Latinoamérica.

La forma de reportar un problema o aclarar una duda es llamando a la línea gratuita de soporte al **001-866-822-0428** ó escribiendo a soporte@familysearch.org

Las preguntas son respondidas por teléfono o correo electrónico por el primer misionero(a) disponible de cualquier parte de Latinoamérica.

Los productos sobre los cuales se da soporte son:

- FamilySearch, Nuevo FamilySearch, FamilySearch Indexing, Labs, Wiki, Foros y Microfilms

Los equipos sobre los que se da ayuda son:

- Computadoras, impresoras, lectores, pix/asa (firewall) y módems

Las ordenanzas sobre las cuales se puede dar orientación son:

- Bautismos, confirmaciones, iniciatorias, investidura y sellamientos

Los hermanos(as) que sirven como misioneros (as) tienen experiencia previa en Historia Familiar y los productos antes mencionados, reciben capacitación constantes durante su misión para poderle servir cada día mejor; Cuentan con una base de conocimiento con miles de artículos que contienen gran parte de las respuestas que los usuarios formulan en sus llamadas.

Si por alguna razón el misionero desconoce la respuesta o no la encuentra, es asistido inmediatamente por un líder de equipo quien a su vez es respaldado por los gerentes de Historia Familiar en Latinoamérica y estos por los ingenieros que crean los productos en la Iglesia.

Use este medio para recibir toda la ayuda que necesita, recuerde siempre pedir el número del caso para que le pueda dar seguimiento, sin este número entonces no hay registro de su problema.