

Preguntas Frecuentes

1. ¿Qué es Stream Invoice?

[Stream Invoice](#) es una innovadora herramienta de American Express que facilita la facturación en línea. Con Stream, los proveedores envían sus facturas en línea, y los empleados de American Express las aprueban de la misma manera. Esto reduce el uso de papel, acelera las autorizaciones, y provee visibilidad tanto a proveedores como usuarios de un producto o servicio. Stream es eficiente y fácil de usar. American Express te enviará actualizaciones oportunas, por lo que siempre sabrás el estatus de tu factura, desde que la recibimos, hasta que el pago haya sido autorizado.

2. ¿Qué explorador de internet debo usar para acceder a Stream?

Stream fue diseñado para Internet Explorer (Versión 10 o superior), Google Chrome o Safari. Asegúrate de usar alguno de estos exploradores al utilizar Stream, en caso contrario, es posible que tengas dificultades técnicas con el sitio.

3. ¿Qué se necesita para enviar la factura?

Necesitarás tu dirección de correo electrónico, la dirección de correo electrónico de tu contacto de negocios en American Express y el PDF de tu factura.

4. ¿Cuál es el “Contacto en Amex” que debo ingresar en Stream?

Tu contacto en Amex es el solicitante de tus bienes o servicios. Es también la persona que recibe y autoriza el pago de tu factura en Stream.

5. ¿Puedo usar un mail genérico o compartido como dirección de correo electrónico de mi contacto en Amex?

No. La dirección de correo electrónico de tu contacto en American Express debe de ser individual.

6. ¿Necesito seguir enviando la factura física an American Express?

No. Cuando envías una factura por Stream, ya no es necesario enviarla físicamente an American Express. Procesaremos la factura en base al PDF que cargues en Stream. Tu contacto en American Express también recibirá el PDF de tu factura a través de Stream como parte del proceso de autorización.

7. ¿Necesito seguir cargando los archivos XML y PDF de mi factura a Interfactura?

Sí. El proceso de carga en Interfactura de los archivos XML y PDF, correspondientes a tu factura, no cambia.

8. ¿Qué pasa después de que envió una factura?

Nuestro equipo de Payments Operations revisará la factura para asegurar que sea una factura válida y la enviará a tu contacto de negocios en American Express para su autorización en Stream. Éste proceso normalmente toma dos días hábiles.

9. ¿Cómo puedo rastrear el estatus de una factura?

Da click en “Rastrear Factura” en la página de inicio de Stream e introduce el # de Caso de tu factura. Puedes encontrar el # de Caso para tu factura en los correos de confirmación de American Express Stream. En estos correos de American Express Stream (Payment.Helpdesk@aexp.com) encontrarás actualizaciones del estatus de tu factura a lo largo del proceso de aprobación. Por favor asegúrate de agregar ésta dirección de correo electrónico a tu lista de “Remitentes Seguros” y evitar así que las notificaciones de Stream se vayan a tu bandeja de correo no deseado.

10. ¿A quién contacto en caso de necesitar ayuda?

Si tienes mas preguntas o necesita ayuda para usar Stream,

Solo para usuarios de AEXP:

Envía tu consulta a través del [Portal GSM Care](#) o haga una consulta usando [Ask GSM Chatbot](#) en Square

Solo Para usuarios de Non AEXP:

Envíenos su consulta a (AmexP2PSupplierQueries@aexp.com) o crear una consulta utilizando [ASK GSM Chatbot](#) en