



Venezuela

0800 CPS 0000 (0800 277 0000)
0501 CPS 0000 (0501 277 0000)

Colombia

0180001 CPS TI (018000 127784)

México

01800 CPS MEX 0 (01800 277 639 0)



Nos complace comunicarles que como parte de la mejora continua de nuestros procesos, y orientados en ofrecerles cada día un mejor servicio, hemos puesto en funcionamiento el sistema CRM (Customer Relation Management) para la atención y seguimiento de los casos de servicio, razón por la cual le estaremos dando apertura a sus casos mediante el Centro de Contacto Regional, para lo cual requerimos que usted siga los pasos que a continuación se le indican:

1.- Realice una llamada telefónica al Centro de Contacto Regional, a través de los números telefónicos que se indican.

2.- Proporcione los datos que a continuación se le especifican:

- A.-Nombre completo.
- B.-Número de contrato.
- C.-Número de serial del equipo afectado.
- D.-Ubicación física del equipo.
- E.-Nombre, teléfono y dirección de correo electrónico del contacto encargado del caso.
- F.-Descripción de la falla.

3.- Proporcione la severidad y urgencia del caso, basado en las siguientes definiciones:

Severidad crítica: La plataforma tecnológica está caída o hay un impacto crítico en las operaciones del negocio.

Severidad alta: La operación de la plataforma tecnológica existente está severamente degradada, o aspectos significativos de las operaciones del negocio están siendo impactadas negativamente por un mal funcionamiento de la plataforma.

Severidad media: El funcionamiento operacional de la plataforma tecnológica presenta problemas, sin embargo, la mayoría de las operaciones del negocio permanecen funcionando.

Severidad baja: Se requiere información o asistencia en cuanto a las capacidades de los equipos de la plataforma tecnológica, instalación o configuración. Hay muy poco impacto, o no existe, en las operaciones del negocio.

Urgencia crítica: Se declara una urgencia crítica cuando necesita que su caso sea atendido de forma prioritaria a fin de que le sea restablecido el servicio o el proceso afectado lo antes posible y restaurada la continuidad operativa del negocio.

Urgencia alta: Una urgencia alta se declara cuando necesita que su caso le sea atendido en el menor tiempo posible, considerando que la operación o proceso del negocio afectado puede ser restaurado según el nivel de servicio acordado.

Urgencia media: Una urgencia media se declara cuando puede esperar la restauración del servicio u operación degradada, según el nivel de servicio acordado, debido a que la mayoría de las operaciones medulares del negocio están funcionando normalmente.

Urgencia baja: Se establece esta urgencia cuando puede esperar que su caso sea atendido según el nivel de servicio acordado (SLA) ya que el servicio o proceso afectado no impiden un efectivo desenvolvimiento del negocio.

4.-Una vez que su caso haya sido registrado en nuestro sistema CRM, usted recibirá un correo electrónico notificándole el número de su caso, con la fecha y hora de apertura. Este número es un identificador único y será referenciado en las siguientes notificaciones y seguimiento del caso.

5.-Nuestro personal técnico especializado lo contactará en una (1) hora, o de acuerdo a la prioridad del caso, para dar inicio al primer nivel de atención remota.

6.-En caso de que sea requerido un traslado al sitio para dar respuesta al caso, el personal técnico lo hará previo acuerdo con el cliente.

7.- Una vez resuelto el caso de soporte, se hará la verificación con el contacto encargado por parte del cliente y le será enviado un correo de notificación indicándole el cierre del caso en el sistema CRM, donde se le indicarán los tiempos de atención y resolución empleados en el caso.

8.-Posteriormente será contactado por nuestros Agentes del Centro de Contacto Regional para la realización de una Encuesta de satisfacción.

Nota: El término plataforma tecnológica incluye lo siguiente:

red, servidores, software y aplicaciones, centros de datos, sistemas de cómputo e impresión.

