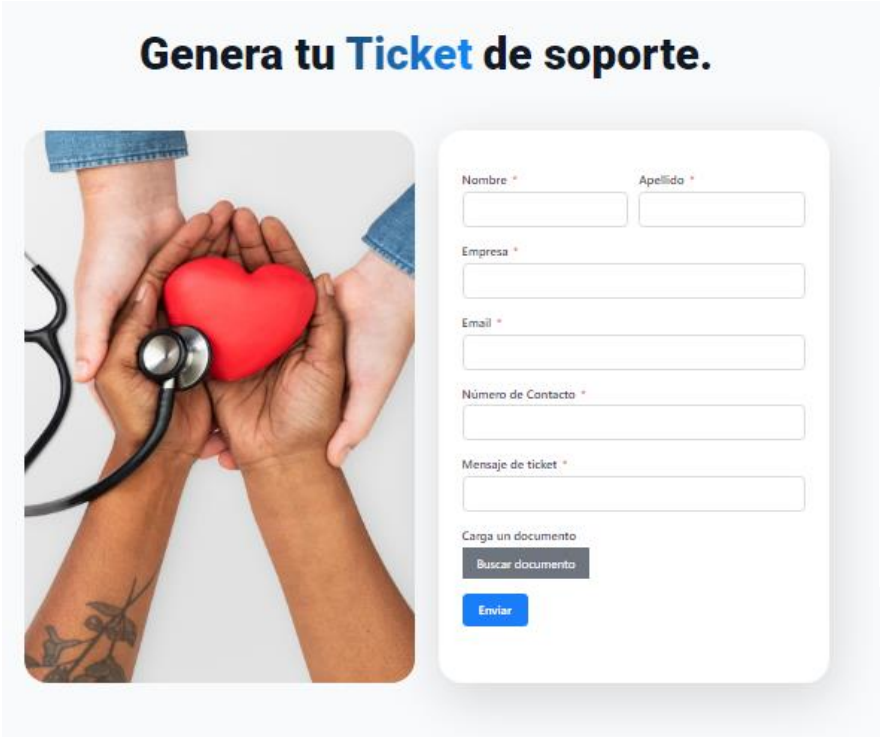
# PARA GENERAR UN TICKET DE SOPORTE EL CONTRATISTA DEBE SEGUIR LOS SIGUIENTES PASOS:

**Paso 1** - Ingrese a nuestra página **www.cmt.net.co**, diríjase a ticket. ubicado en la parte superior derecha.




**Paso 2** - Haga clic en campo que se indica (1) y siga las instrucciones de los campos sea lo mas explicito posible




**Paso 3**
Conserve el número de ticket, puesto que con ese número se le asignará un técnico quien se pondrá en contacto con usted dentro de las siguientes dos (2) horas posteriores a la asignación del número para atender sus requerimientos.

**NOTA**
Recuerde siempre tener a la mano el número de TICKET para hacer seguimiento a su requerimiento.

## GENERALIDADES Y NIVELES DE SERVICIO DE SOPORTE

| | |
|---|---|
| Horario | De lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm (No incluye festivos) |
| Asistencia Remota con N° de Ticket | Máximo 2 horas |

| ESCALAMIENTO | | | PROCESO TICKET |
|---|---|---|---|
| **Primer Nivel** | Creación TICKET | www.cmt.net.co | A través de la página WEB de CMT Colombia, se debe crear un ticket, el cual genera un número de consecutivo para la asignación de un técnico que se pondrá en contacto para dar el soporte solicitado. |
| **Segundo Nivel** | E-mail | dptecnico@cmt.net.co | |
| **Tercer Nivel** | Nombre<br>Cargo<br>Celular<br>E-mail | Laura Marcela Merchán Rincón<br>Ingeniera de Soporte<br>315 545 3230<br>laura@cmt.net.co | |
| **Cuarto Nivel** | Nombre<br>Cargo<br>Celular<br>E-mail | Jefferson Alexander Yasnó Mancera<br>Líder Departamento Ingenieria<br>318 586 4946<br>jefferson@cmt.net.co | |

Después de generar el requerimiento, este se remite a un técnico designado por el Departamento de ingeniería con un número de ticket único a un correo determinado. El tiempo de respuesta telefónico será máximo de (2) horas, para brindar un soporte técnico y verificar el nivel de gravedad del servicio. Cuando finalice el servicio solicitado por medio del ticket se enviará un correo con la información detallada de lo sucedido