POLITICA DE SERVICIO DE SOPORTE TECNICO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE GARANTIA

Con el objetivo es dar cumplimiento al servicio de soporte especializado, damos a conocer la matriz de escalamiento para el reporte de los diferentes casos de soporte y garantía para asegurar que las plataformas están operando en óptimas condiciones y en última versión.

APERTURA DE CASOS PARA REALIZAR SOLICITUD DE GARANTÍAS

Matriz de escalamiento

En la eventualidad de que se requiera solicitar un servicio de soporte y/o solicitud de garantía se debe enviar un correo electrónico a soporte@softicsingenieros.com, en él es necesario adjuntar diligenciado en su totalidad el formato Plantilla Reporte Casos de Soporte.docx anexo al presente documento.

Una vez enviado el correo electrónico, se generará de manera automática el respectivo ticket para ser atendido por nuestros agentes de mesa de servicio en los tiempos estipulados.

Es necesario aclarar que el correo electrónico es el único medio por el cual se debe realizar el reporte de los casos de soporte y garantías a fin de poder hacer seguimiento a los tickets generados.

Para seguimiento y control del caso generado, pueden llamar a nuestra línea de servicio: Cel 3213119739.

De igual manera, para otros temas adicionales del contrato se pueden comunicar con la señora Blanca Zapata Cel. 3144876775 y/o Wilson Bernal 3132941872.

*Información de quien Reporta	Nombre del contacto			
	Nombre de la empresa			
	Teléfono:			
	Email:			
*Información del Cliente Final *(diligencie estos datos solo si el que reporta no es el cliente final)*	Nombre del contacto			
	Nombre de la empresa			
	Teléfono:			
	Email:			
*Marcar la casilla correspondiente (X), El equipo se encuentra en:		Implementación	Operación	Prueba de Concepto
*Descripción de problema				
Prioridad *(P1/P2/P3)*:				
Nombre del producto				
*Número de Serie:				
*Número de contrato:				
*País				
*Ciudad				
*Sede				