



Web Ticketing

DETALLES

Este servicio de asistencia está diseñado para que nuestros clientes puedan abrir, editar y revisar tickets de soporte de manera rápida y eficiente por internet. Mediante el sistema de Web Ticketing, los usuarios tendrán acceso a los mismos sistemas que utilizan nuestros técnicos, pudiendo informar de una incidencia o revisar el estado de su caso de forma simple y rápida. Este servicio está disponible tanto por vía telefónica como a través de nuestra Web.

Cuando contacte con el servicio de asistencia, se le solicitará la información necesaria para abrir el caso y solucionar la incidencia:

- **Información de contacto**
- **Código de mantenimiento:** se trata del código de cliente que le proporcionaremos y que nos permitirá identificar al cliente, su equipo y su localización.
- **Breve descripción del problema**
- **Severidad del problema:** deberá indicar el grado de fallo basándose en los niveles indicados en la descripción del servicio.

Se le proporcionará un número de caso que se empleará para gestionar cada petición. Cualquier llamada o cambio en el estado del caso será siempre realizado con referencia a dicho número. Si necesita conocer en tiempo real el estado de su caso, tiene a su disposición la herramienta web.

Cada caso se irá escalando a diferentes jerarquías dentro del servicio de asistencia hasta que se solventa, siendo éste el nivel de acuerdo del servicio o SLA:

- Siempre se tratará de resolver el problema de manera remota.
- Todos los casos serán monitorizados y se escalarán de acuerdo al nivel de *expertise* que requiera su resolución y al servicio de asistencia asignado al producto y su versión.
- En los casos catalogados como urgentes, se comenzarán a trabajar en un máximo de dos horas.
- El tiempo de respuesta de los casos no urgentes será de un día hábil.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

- Permite crear, actualizar y revisar tickets de soporte de manera sencilla, 24 x 7
- Acceso a la información sobre su caso 24 x 7
- Permite ver y conocer el estado de los tickets de soporte de manera individual o conjunta.
- Permite gestionar tickets de soporte con vista local, regional o global.
- Disponibilidad de la información en tiempo real.
- Acceso mediante una sola página web o teléfono de asistencia, y no múltiples números de teléfono.