

Términos de Respuesta para Mesa de Ayuda Igniweb

Estimado Cliente/Usuario,

En nombre de **Igniweb**, le damos la bienvenida a nuestro servicio de Mesa de Ayuda. A continuación, detallamos los términos de respuesta que guiarán nuestra interacción y colaboración para resolver cualquier consulta, problema técnico o solicitud que pueda surgir:

1. Horario de Atención:

Nuestro equipo de Mesa de Ayuda está disponible para asistirle en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 7AM a 5PM

Fuera de este horario, las consultas y solicitudes serán atendidas en cuanto sea posible en el siguiente período hábil.

2. Canal de Comunicación:

Por favor, utilice la plataforma de tickets <https://soporte.igniweb.com/> para contactar a nuestro equipo de Mesa de Ayuda. Garantizamos una respuesta dentro de los tiempos señalados en el siguiente punto de este documento.

3. Tiempos de respuesta, seguimiento y actualizaciones

Cada ticket que se envía a la mesa de ayuda está clasificado en distintas prioridades según la gravedad del asunto para garantizar un tiempo de respuesta óptimo y podamos brindarle el mejor servicio de soporte.

PRIORIDAD TICKET	TIEMPO
Normal	3 días hábiles
Media	1 día hábil
Urgente	6 horas

4. Información Requerida:

Para brindarle un servicio eficiente, le solicitamos que proporcione la siguiente información al presentar su consulta o solicitud:

Subject: Será el título que veamos a la hora de entrar a la bandeja de entrada de mesa de ayuda, por favor debe ser algo concreto que menciona el porqué del ticket.

Ticket Details: Aquí estará toda la información que nos ayudará a nosotros poder brindarle una respuesta correcta o el soporte que usted necesita, deberá detallar todo de una manera clara, si es posible un paso a paso.

Related Product/Service: Deberá buscar en la lista el nombre de su proyecto y seleccionarlo (si no se encuentra aún en la lista, por favor enviar un ticket seleccionando "otros" y especificando que requiere que se agregue en el listado)

Priority: Seleccione la prioridad que usted vea necesaria para el ticket.

Área de la empresa: Para que área de la empresa va dirigido su ticket.

Tipo de servicio: Seleccione "Único solicitante"

5. Términos:

Una vez se haya dado respuesta a un ticket solicitando algún tipo de información para llevar a cabo alguna actividad u operación y su estado siga en abierto, solo tendrá 3 días hábiles para darnos respuesta antes de que el ticket sea cerrado por nosotros.

6. Priorización de Problemas:

Nuestro equipo asignará una prioridad a cada solicitud de acuerdo con su impacto en sus operaciones y en función de los criterios internos de la empresa. Nos comprometemos a resolver los problemas de manera oportuna y eficiente, dando prioridad a aquellos que afecten significativamente su trabajo.

7. Confidencialidad de la Información:

Todos los datos proporcionados durante el proceso de soporte serán tratados con la máxima confidencialidad y sólo se utilizarán con el propósito de resolver su consulta o solicitud. Nos comprometemos a cumplir con todas las regulaciones de protección de datos correspondientes.

Estamos aquí para ayudarle en cada paso del camino y agradecemos la oportunidad de servirle. No dude en contactarnos si necesita ayuda adicional o tiene alguna pregunta.

Atentamente,

Lider de soporte Mesa de ayuda
Igنيweb

