

## Políticas y procedimientos para soporte técnico AddControl

Generales	Opciones de soporte técnico	El sistema de tickets es el único medio para la solicitud de soporte técnico para Addcontrol
	Derecho a soporte técnico	Exclusivamente clientes con la membresía actualizada tienen derecho a soporte técnico de AddControl

	Quién	Qué	Tiempo respuesta promedio
Solicitud de soporte	El cliente	Registra solicitud de soporte mediante un ticket, opcionalmente propone un consultor	0
	Soporte técnico	Asigna ticket a un consultor	30 minutos
	El consultor	Respondiendo al ticket informa al cliente, que recibió y esta en proceso la solución de su ticket	2 horas
	El consultor	En caso de ser necesario solicita información adicional mediante respuesta del ticket En caso especial, podría agendarse mediante el ticket una llamada por Ms Teams, para temas muy específicos	Abierto
Seguimiento al ticket	El consultor	Soporte o dudas de operación	3 horas
		Solicitud de mejora	3 horas
		Error	3 horas
	Tiempo de solución promedio	Soporte - Apoyo en la funcionalidad de AddControl Solicitud de mejora - Propuesta de mejoras en AddControl por parte del cliente Error - Falla en la operación de Addcontrol	2 día hábil Abierto 1 día hábil
Estatus del ticket	Pendiente: Esta en proceso de ser asignado a un consultor En proceso: Esta signado a un consultor y este se pondrá en contacto con el cliente Resuelto: El requerimiento planteado en el ticket esta solucionado <b>Falta de seguimiento:</b> El cliente dejo de responder a solicitudes enviadas mediante sistema de ticket Cancelado: La solicitud no procede		
Recomendaciones	El cliente	Debe adjuntar la información necesaria como imágenes para una rápida identificación y soporte a su requerimiento	
	El cliente	Debe tener instalado Ms Teams para casos en los que se requiera soporte en vivo	
	El cliente	Debe estar al pendiente de correos del consultor de requerimientos adicionales de información por parte del consultor	
Cancelación de tickets	El consultor	Considera que la solicitud de soporte no procede, indicando en el ticket el motivo	
	El cliente	Si deja de contestar por mas de 5 días hábiles, la solicitudes de información del consultor, este podrá dar por cerrado falta de seguimiento del cliente	

**La utilización del sistema de tickets, implica la aceptación de estas políticas y procedimientos**