

REGLAMENTO PARA REGISTRO DE TICKETS EN LA MESA DE AYUDA

Para garantizar una atención rápida y efectiva, los clientes deben seguir las siguientes reglas al reportar un problema:

1. MESA DE AYUDA:

Políticas de uso MESA DE AYUDA AddControl.

- a) La mesa de ayuda es exclusivamente para clientes vigentes y actualizados.
- b) Evitar duplicar los mismos temas o errores en la mesa de ayuda.
- c) Cada error o tema debe registrarse individualmente en un ticket.
- d) **Documenta el incidente incluyendo, como mínimo, la siguiente información:**
 - a. Módulo involucrado.
 - b. Proceso que se estaba ejecutando.
 - c. Capturas de pantalla que permitan identificar la situación.
- e) **Los tiempos máximos de respuesta de la mesa de ayuda son:**
 - a. Respuesta a un ticket registrado: 24 horas
 - b. El tiempo de solución máximo en cada de ticket será:
 - i. Soporte: 24 horas
 - ii. Mejora al sistema entrega de cotización: 72 horas
 - iii. Errores críticos: 8 Horas

f) Tiempos para cierre de tickets:

- a. Una vez resuelto el ticket, se solicitará su visto bueno; en caso de no realizarlo, se cerrará automáticamente al QUINTO día.
- b. Las cotizaciones enviadas por ticket tienen vigencia de 2 semanas, en caso de no ser aceptada por el cliente, el ticket será cerrado.
- c. En caso de que sea solicitada información adicional al cliente y este NO responda en un máximo de TRES días, el ticket será cerrado.

2. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

En caso de que el ticket registrado en la mesa de ayuda no obtenga respuesta dentro de las 72 horas que debió de haber dado una respuesta el área de soporte técnico, el cliente puede comunicarse con **el área de Postventa** con la siguiente información:

- Numero de ticket.
- Comunicación Clara y Directa
- Indicar la prioridad o urgencia de solución del tema.

3. OBSERVACIONES:

Si requieren capacitación, licencias o algún servicio adicional de AddControl, comunicarse directamente a postventa.

A t e n t a m e n t e,
ADDCONTROL