**MÓDULO 7 – SOPORTE TÉCNICO Y POSTVENTA**

👤 *Perfil usuario: Responsables de mantenimiento, dirección técnica, compras, gerencia*

Incluye:

* Niveles de soporte (24/7, remoto, presencial).
* Tipos de incidencias cubiertas.
* SLA y tiempos de respuesta.
* Soporte preventivo, formación, asistencia en actualizaciones.
* Argumento comercial: atención local, rápida y sin subcontratas.

**🔹 1. ¿Qué tipo de soporte ofrecéis tras la instalación?**

**Respuesta:**  
IB360 ofrece soporte técnico completo:

* **Asistencia remota inmediata** para resolución de incidencias.
* **Intervención presencial** si es necesario, con técnicos propios.
* Monitorización opcional 24/7 en instalaciones críticas.
* Gestión de tickets por correo o plataforma online.  
  Todo el soporte se realiza desde Baleares, sin subcontratas, con conocimiento real del entorno.

**🔹 2. ¿El soporte es solo para incidencias?**

**Respuesta:**  
No. Incluye también:

* Soporte preventivo (revisiones periódicas, actualizaciones).
* Asistencia durante nuevas integraciones o ampliaciones.
* Formación para el personal del cliente.
* Gestión de garantías o sustitución de equipos.  
  **Nuestro objetivo es acompañar todo el ciclo de vida del proyecto.**

**🔹 3. ¿Tenéis soporte 24/7?**

**Respuesta:**  
Sí. Para instalaciones críticas o con contrato específico, ofrecemos asistencia 24 horas al día, 365 días al año.  
Esto incluye:

* Atención telefónica y por email.
* Técnicos de guardia localizados.
* Intervención urgente en remoto o presencial.  
  **Se adapta al nivel de servicio contratado.**

**🔹 4. ¿Cuánto tardáis en responder ante una avería?**

**Respuesta:**  
Depende del SLA (acuerdo de nivel de servicio) contratado.  
En general:

* Soporte remoto: entre 15 y 60 minutos.
* Presencial en Baleares: entre 2 y 12 horas, según criticidad.  
  Siempre ofrecemos atención prioritaria en hospitales, hoteles en temporada o residencias operativas.  
  **La agilidad es parte de nuestro compromiso.**

**🔹 5. ¿Cómo se gestionan las incidencias?**

**Respuesta:**  
Disponemos de un sistema de gestión de tickets por email o formulario, con seguimiento automático.  
Cada incidencia se documenta y se le asigna un técnico responsable.  
El cliente puede consultar el estado del ticket, recibir actualizaciones y valoración tras la resolución.  
**Transparencia total, trazabilidad garantizada.**

**🔹 6. ¿Ofrecéis revisiones periódicas?**

**Respuesta:**  
Sí. En contratos con soporte preventivo, realizamos:

* Visitas de control programadas.
* Verificación del estado de red, dispositivos y sistema.
* Informe de estado técnico y recomendaciones.  
  Esto ayuda a detectar problemas antes de que ocurran y alarga la vida útil de los sistemas.

**🔹 7. ¿También dais soporte en proyectos que no habéis instalado vosotros?**

**Respuesta:**  
Sí, aunque primero evaluamos la instalación existente.  
Podemos asumir el soporte de sistemas de terceros si cumplen con estándares mínimos y están bien documentados.  
También ofrecemos servicios de actualización o migración hacia tecnologías IB360.  
**En cada caso, estudiamos viabilidad técnica y plan de soporte personalizado.**

**🔹 8. ¿Quién se encarga de resolver los problemas?**

**Respuesta:**  
Nuestro equipo técnico propio, con base en Baleares.  
No trabajamos con subcontratas, lo que nos permite:

* Conocer cada cliente a fondo.
* Dar respuestas rápidas y eficaces.
* Asegurar continuidad y trazabilidad en cada intervención.  
  **Un equipo cercano y especializado.**

**🔹 9. ¿Ofrecéis formación al personal?**

**Respuesta:**  
Sí. Incluimos formación básica en cada instalación, y podemos ofrecer sesiones ampliadas en:

* Uso de plataformas (CMS, IPTV, seguridad, telefonía).
* Gestión de contenidos o resolución de incidencias.
* Actualizaciones o nuevos usuarios.  
  **La formación es clave para aprovechar al máximo nuestras soluciones.**

**🔹 10. ¿Puedo contratar el soporte si ya tengo otra instalación?**

**Respuesta:**  
Sí. Evaluamos tu sistema actual y, si es viable, podemos ofrecer soporte técnico con un contrato adaptado.  
En algunos casos, recomendamos una revisión inicial o puesta a punto para asegurar compatibilidad y rendimiento.  
¿Quieres que uno de nuestros técnicos revise tu caso?