

	<p style="text-align: center;">GUÍA PARA SOLICITAR SOPORTE REMOTO GU - 011</p>	
		VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: GU-011
		PÁGINA: 1 de 3
		FECHA: 07/06/2017

GUÍA PARA SOLICITUD SOPORTE REMOTO

Objetivo. Dar a conocer al cliente, el protocolo a seguir para una comunicación efectiva.

Es muy sencillo acceder al soporte remoto que ofrece la empresa Grupo AAA Asesores S.A.S. mediante la presente guía se explicaran los pasos a seguir para hacer uso del servicio ofrecido por la organización.

Paso 1.

Comunicarse con un asesor de soporte para diligenciar la solicitud vía telefónica o correo electrónico, este le asignará un número de Tíket del cual usted será informado inmediatamente.




Paso 2.

El asesor de soporte le comunicará el nivel al que corresponde la solicitud que usted está haciendo, si la solicitud es de nivel uno dicha solicitud será resuelta en un término máximo de 8 horas hábiles. Si su solicitud es de nivel dos o tres el asesor le pedirá realizar la solicitud vía correo electrónico adjuntando la evidencia del error o de la dificultad que presenta.



ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

	<p style="text-align: center;">GUÍA PARA SOLICITAR SOPORTE REMOTO GU - 011</p>	
		VERSIÓN: 0
		CÓDIGO: GU-011
		PÁGINA: 2 de 3
		FECHA: 07/06/2017

Paso 3. (Solicitudes de nivel dos o tres)



Una vez recibido su correo electrónico con los anexos pertinentes dejando clara la solicitud, el asesor de soporte le comunicará el tiempo de espera en el cual se procesará, y él mismo dará solución a su solicitud en caso de que la solicitud sea de "nivel dos" dicha solicitud será resuelta en un término no mayor a dieciséis horas hábiles, si la solicitud es de "nivel tres", significa que corresponde a un requerimiento nuevo, el procedimiento cambia un poco, el asesor pasa la solicitud y el correo con la evidencia al área de desarrollo, el asesor de soporte le comunicara el tiempo que tendrá que esperar mientras se soluciona lo estipulado en la solicitud, (el asesor de soporte se comunicará con usted en cuanto esté listo el requerimiento).



PASO 4.

Al finalizar el proceso de soporte remoto el asesor de soporte se comunicará con usted y le confirmará que ya se dio solución a lo que pidió, luego documentara el cumplimiento con la solicitud mediante el debido formato y también se le dará una copia del formato documentado para que ambas partes tengan conocimiento de que se cumplió con lo solicitado.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

	<p>GUÍA PARA SOLICITAR SOPORTE REMOTO GU - 011</p>	
		<p>VERSIÓN: 0</p>
		<p>CÓDIGO: GU-011</p>
		<p>PÁGINA: 3 de 3</p>
		<p>FECHA: 07/06/2017</p>

RECUERDE.

Nuestros asesores están esperando para solucionar sus inquietudes, comuníquese con nosotros al **PBX - FAX 765 3826, CELULAR 3212197175 - 3212181953**, o a los correos electrónicos **administrativa@sigiep.com**

Soporte01@sigiep.com



HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes 8:00 am – 12:00 m y 2:00 pm – 5:00 pm

NOTA: SI LAS SOLICITUDES SON DE NIVEL DOS O TRES SE DEBEN DILIGENCIAR A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO Y CON EVIDENCIA DE LA INQUIETUD, INCONVENIENTE O ERROR PARA QUE PUEDA SER ATENDIDA, NO OLVIDE QUE EL ASESOR DE SOPORTE LE COMUNICARÁ DE QUE NIVEL ES SU SOLICITUD Y EL NUMERO DE TIKET QUE LE CORRESPONDIO.

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------