



# XL Extra Large

Alcance del servicio a Franquicias

---

Buenos Aires, 1 de noviembre de 2021

Es muy grato presentarles el alcance de nuestro servicio a las sucursales propias y franquicias de XL Extra Large. Confiamos en que refleje un claro entendimiento de sus requerimientos, así como un fuerte compromiso y capacidad para brindarles un servicio diferenciado y de valor agregado para su organización.

En esta presentación ustedes encontraran una breve descripción de las tareas alcanzadas por el servicio.

## Objetivo

A través de este documento queremos aclarar todas las tareas que damos soporte, diferenciando a los locales propios de XL Extra Large con sus franquiciados. También aclaramos cuales son los servicios incluidos fuera del horario de oficina.

## Descripción

#	Tareas	Franquicias	Guardia
1	No pueden ingresar al Sistema	SI	SI
2	Problemas de Facturación no relacionadas a precios y artículos faltantes	SI	SI
3	Problemas con los emails	NO	NO
4	Precios desactualizados y falta de artículos	SI	NO
5	Problemas con Internet	NO	NO
6	Problemas con las impresoras	NO	NO
7	Reparaciones de Controladores Fiscales	NO	NO
8	Instalación y configuración de integración con Lapos y Posnet. Alta de tarjetas, conexión con PC.	NO	NO
9	Problemas técnicos en la PC o Computadora	NO	NO
10	Problemas con la integración de Lapos y Posnet.	SI	Críticos
11	Problemas técnicos de la PC que no permite facturar	NO	SI
12	Problemas con Tango NET (Precios - productos - remitos - Información Central – Promociones)	SI	Críticos
13	Fallas en el antivirus	NO	NO
14	Problemas con sistema operativo Windows y Office	NO	NO
15	Problemas con la Red Local (router - placas de red)	NO	NO
16	Problemas en funcionamiento en las cámaras	NO	NO
17	Diferencias con cierre de Caja	SI	NO
18	Capacitaciones básicas	SI	NO
19	Puesta en marcha de Tango, Servidor y Terminal (Perfiles y parámetros, módulos de ventas, stock, compras y tesorería)	SI	NO
20	Soporte a integraciones con Mercado Libre, QR, Link de pago y Oh Gift	SI	Críticos
21	Instalación de Hotfix (Programado con anticipación)	SI	NO
22	Cambio de versión de Tango (Programado)	SI	NO
23	Problema con los comprobantes electrónicos. Corrección de clientes, IVA, numeración, informes, etc.	SI	NO

- Críticos: Se incluye solo en semana día de la madre, semana de Navidad, semana día del maestro.

#### Consideraciones finales:

- ❖ La solicitud de servicios debe realizarse mediante los siguientes medios:

Horario de oficina: 9 a 13 – 14 a 18hs

- Por correo electrónico a [mesadeayuda@seincomp.com.ar](mailto:mesadeayuda@seincomp.com.ar)
- Al teléfono de la oficina (0810-220-7421)

#### Fuera de horario de oficina

- Teléfono de guardia (11-7078-2172)
  - Por correo electrónico a [guardias@seincomp.com.ar](mailto:guardias@seincomp.com.ar)
  - Vía chat desde <https://seincomp.com/guardia> ingresando a la opción EN LINEA
  - No utilizar otros métodos de comunicación como el WhatsApp, etc.
- 
- ❖ Los problemas que no se resuelven durante el horario de oficina y no está incluido en el horario de guardias se continuara a partir de las 9hs del día siguiente hábil.
  - ❖ Los reclamos con el servicio deben ser canalizados por mail a [atencion.cliente@seincomp.com.ar](mailto:atencion.cliente@seincomp.com.ar)

Aclaración: Nuestro horario de oficina es lunes a viernes de 9 a 18hs.