

Queremos asegurarnos de tener clientes complacidos

Durante 18 años de permanencia en el mercado de la tecnología hemos aprendido que cada cliente satisfecho es un agente comercial con un poder asombroso para impulsar nuestro crecimiento a través del boca a boca.

Pensando en ello estamos renovando nuestro proceso de soporte a usuarios, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad con menores tiempos de respuesta y un mayor nivel de satisfacción.

¿Cómo lo haremos?

En adelante a través de nuestra Mesa de Ayuda “Ayuda TI” Usted podrá encontrar atención pronta y oportuna a una gran cantidad de requerimientos con un nivel de seguimiento y respuesta muy superior al de antes.

Con esta nueva y poderosa herramienta la información de cada cliente estará centralizada y administrada por personal dedicado, asegurando seguimiento, control y oportunidad para cada incidente reportado.

Queremos asegurarnos de que Usted pueda estar mejor informado todo el tiempo respecto de los avances o resultados de su solicitud a través de la herramienta, solo requerimos un poco de su apoyo.

¿Cómo apoyar esta transición?

Para llevar a cabo la implementación de esta innovación Usted tendrá a su disposición dos canales de recepción para sus solicitudes de soporte técnico, llamada telefónica y correo electrónico, habilitados permanentemente para ser utilizados de lunes a viernes en el horario de las 7:30 de la mañana hasta las 12:00 del medio día, y de 2:00 de la tarde hasta las 6:00 de la tarde. Del mismo modo los días sábados de 8:00 de la mañana a 1:00 de la tarde.

Para reportes telefónicos recuerde marcar siempre el número (57 2) 665 77 17, Extensión 13. Para solicitudes a través de correo electrónico, por favor envíe su solicitud por escrito a la cuenta sophorte@tecninformatica.zohodesk.com

Algunos aspectos a considerar para obtener un buen servicio

- Los requerimientos reportados en horarios diferentes a los expresados en la oferta de la mesa “Ayuda TI”, serán atendidos y gestionados al siguiente día hábil laboral, en el horario de atención ofertado.
- Toda solicitud enviada al correo suporte@tecninformatica.zohodesk.com recibirá asignación automática de un número de ticket, para asegurar un mayor control y un riguroso seguimiento hasta su resolución a entera satisfacción. Este número le será notificado por la vía del correo electrónico desde nuestra herramienta de soporte.
- Toda programación relacionada con su solicitud de soporte será programada y anunciada con suficiente anterioridad.
- Es información indispensable para el buen diligenciamiento del ticket: usuario que recibirá el servicio, área a la que pertenece, equipo(s) involucrado(s), síntomas presentados, condiciones particulares, además de acciones correctivas que pueda haber realizado de su parte, y los demás detalles que considere importante suministrar.

Queremos asegurarnos de tener clientes complacidos. Su apoyo en el seguimiento de esta sencilla guía y el uso apropiado de los dos canales de nuestra mesa de ayuda “Ayuda TI” nos permitirá dar buen cumplimiento a esta promesa.

Cordialmente,

Wilson Sánchez
Gerente Tecninformática