@Siesa_Oficial Siesa Siesa Siesa

DERECHOS Y DEBERES DE CLIENTES CON CONVENIO DE SOPORTE



siesa
La decisión inteligente

Derechos del Cliente con Convenio de Soporte

FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO

Tener óptimo y continuo funcionamiento del sistema Siesa.

CONTACT CENTER:

Recibir atención telefónica para resolver solicitudes de servicio e incidentes.

Calificar el servicio recibido y reabrir un ticket cuando no se está de acuerdo con la solución.

PÁGINA WEB:

Recibir servicio de soporte para resolver solicitudes e incidentes mediante las múltiples posibilidades de atención que brinda este canal.

STAND BY (SERVICIO 7x24):

Recibir atención en horario no laboral, para resolver exclusivamente incidentes críticos que impiden la operación del negocio.

**Aplica exclusivamente para clientes con Siesa Enterprise.*

MEJORAS DEL APLICATIVO:

Estar actualizado con los cambios o las mejoras que se realicen al producto.

ACTUALIZACIONES DE LEY: Estar actualizado ante cambios de normatividad.

Siesa 8.5: Siesa publica constantemente las actualizaciones en la página web www.siesa.com, a las que el cliente puede acceder directamente.

Siesa Enterprise:

- La instalación y/o actualización se hace en el servidor.
- En caso de ser cliente/servidor, se realiza el proceso en una sola máquina.

siesa
La decisión inteligente

Derechos del Cliente con Convenio de Soporte

SEMINARIOS:

Recibir capacitaciones gratuitas, a través de los seminarios públicos que se ofrecen en la página web de Siesa www.siesa.com.

Recibir semestralmente el cronograma de capacitaciones.

SERVICIOS E INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB:

Tener a disposición una página web, orientada a informar en temas relacionados con el sistema adquirido.

COMUNIDAD VIRTUAL:

Tener a disposición una herramienta de trabajo para adquirir conocimientos mediante chats, foros, blogs, webcasts y podcasts.

TIEMPOS DE PRIMERA RESPUESTA:

Recibir respuesta a las solicitudes de servicio, según las prioridades y los tiempos determinados en el convenio.

DURACIÓN DEL CONVENIO:

Manifestar la intención de terminar el convenio con 30 días de anticipación a su vencimiento.

Cumplir con todo lo estipulado en el convenio, durante el año de vigencia del mismo.

Terminar el contrato cuando se esté en declaración de quiebra.

OTROS:

Recibir trato respetuoso y cordial por parte de los ejecutivos de soporte.

siesa
La decisión inteligente

Deberes del Cliente con Convenio de Soporte

FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO

Suministrar el tiempo, los espacios y los implementos requeridos durante las visitas programadas.

Seguir las indicaciones y los planes de trabajo.

Mantener licenciado el software

Contar con los equipos adecuados para que la aplicación funcione sin interrupciones.

Cumplir con los esquemas de administración de los servidores y la base de datos.

Tener el personal y la capacidad técnica interna para el manejo óptimo y el funcionamiento permanente del mismo.

CONTACT CENTER

Proporcionar información completa y verídica.

Dar una retroalimentación del servicio y de la solución recibida.

PÁGINA WEB

Proporcionar información completa y verídica.

Asignar la prioridad del ticket, según sea su urgencia.

STAND BY (SERVICIO 7x24):

Llamar exclusivamente cuando es un incidente crítico que impide la operación del negocio.

**Aplica exclusivamente para clientes con Siesa Enterprise.*

ACTUALIZACIONES DE LEY:

Realizar las actualizaciones en las máquinas correspondientes.

MEJORAS DEL APLICATIVO:

Mantener vigentes las versiones del sistema operativo y la base de datos.

Aprobar, autorizar y comprobar los cambios.

Notificar el resultado de la prueba realizada. *El ticket se cerrará al no comunicar después de tres llamados.

siesa
La decisión inteligente

Deberes del Cliente con Convenio de Soporte

DURACIÓN DEL CONVENIO

Usar los sistemas adquiridos únicamente para actividades propias, para los fines estipulados y con el cuidado requerido.

Cancelar el valor del convenio en el plazo establecido y cumplir con el compromiso de confidencialidad.

SERVICIOS E INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB:

Hacer uso de la página web.

COMUNIDAD VIRTUAL:

Utilizar la herramienta de trabajo.

TIEMPOS DE PRIMERA RESPUESTA:

Dar respuesta oportuna a los datos solicitados por el agente.

MANEJO DE INFORMACIÓN EXCLUSIVA

Mantener actualizada la información de los contactos y la empresa.

Proporcionar la información oportuna para la emisión de la factura.

SEMINARIOS:

Inscribirse y asistir a los cursos virtuales.; mediante el Contact Center no se deben solicitar servicios que requieran de capacitaciones.

**Los cursos particulares adicionales serán cotizados por Siesa. **Los cupos son limitados.*

OTROS:

Tener personal capacitado para administrar la plataforma de sistemas de su organización, con los conocimientos y las habilidades idóneas para tal fin.

Tratar de manera respetuosa y cordial a los ejecutivos de soporte.
Notificar constantemente a Siesa acerca de los cambios del personal que labora con nuestro software dentro de su compañía, de manera que los contactos permanezcan actualizados en la base de datos.

**No es responsabilidad de Siesa que un contacto que ya no tenga vínculo con su empresa acceda a información privada alojada en nuestro sistema.*

siesa
La decisión inteligente

@Siesa_Oficial Siesa Siesa Siesa

¡GRACIAS!



siesa
La decisión inteligente