Soporte Por evento

• Contratación de Soporte por Evento

Contratación de Soporte por Evento

Introducción

Enlaza comunicaciones ofrece servicio especializado a soluciones VoIP basadas en asterisk.

Los soportes por evento es una buena forma de tener soporte especializado a incidencias particulares sin la necesidad de tener conocimientos de VoIP

Requisitos previos:

Antes de contratar un soporte por evento es muy importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- Software
- Versión
- Detalles de la infraestructura
- Detalles de la incidencia, ejemplo: Llamadas entrantes, salientes, ambas o entre extensiones, ¿solo se presenta a una sola extensión?, etc.

Es muy importante tener claro y poder proporcionar el mayor número de detalles de la incidencia o requisición esto con la finalidad de tener una atención oportuna y eficaz.

Es requerido tener preparado acceso por *anydesk* (preferentemente) usuario y password del panel web y de consola del servidor (*SSH*)

Contratación: Teniendo claro los requerimientos antes mencionados, hay que acercarse a su asesor de ventas asignado o al área de ventas donde se le ayudará al proceso de cotización del soporte requerido.

Plazos de respuesta:

- Inicialmente se enviará un correo (*ticket*) por la parte administrativa el cual servirá para el correcto seguimiento a lo largo del soporte, en este mismo *ticket* se pondrá en contacto el asesor técnico para coordinar el horario en que se realizará la actividad.
- Los horarios de atención de los soportes por evento son: Lunes a Viernes a las 11Hrs,
 13Hrs o 16Hrs, esto debido a la disponibilidad de los asesores del area de soporte.
- Para un mejor servicio es recomendable proporcionar los datos de contacto de la persona responsable o que proporcionará el acceso a los equipos.

Cierre: Al concluida la actividad se proporcionará un documento, el cual se proporcionará un resumen de la actividad realizada con esto se constata que el soporte por evento fue concluido de

