

Soporte técnico

En la adquisición de nuevos productos, siempre es importante obtener un adecuado soporte para el óptimo funcionamiento y estabilidad del negocio, por lo que nos comprometemos a brindar un servicio de excelencia.

Todo producto o licenciamiento adquirido a través de Last Call, contará con el derecho a soporte inmediatamente después de la confirmación de la compra y entrega de las licencias.

El programa de soporte busca entregar una ayuda en los requerimientos que se ocasionen dentro de la empresa, que va desde levantar una solicitud, realizar alguna consulta referente al servicio o gestionar algún tipo de inconveniente que se presente.

Para llevar a cabo el plan de acción contamos con un equipo técnicos especializado en las distintas áreas que entregará una respuesta oportuna a cada una de las instancias propuestas.

Todos los casos son de gran importancia para nosotros, por lo que nuestra prioridad es garantizar la continuidad del servicio y enfocamos en entregar un servicio de calidad respecto a la rapidez y eficiencia, cumpliendo con los compromisos de tiempos relacionados a cada suscripción.

Por tanto, el programa de soporte conlleva a dos tipos de suscripciones:

- Standard: es una suscripción gratuita, comienza a regir desde la adquisición de los productos y no tiene fecha de vencimiento mientras tenga en vigencia productos asociados con Last Call.
- Advanced: Es una suscripción pagada, tiene una durabilidad mensual o anual desde la contratación del servicio. Puede ser cancelada o renovada cuando el cliente lo estime conveniente.

Cada una de estas suscripciones se desglosan detalladamente a continuación.



Se presentan dos servicios, ¿pero en qué se diferencian?

STANDARD



Suscripción gratuita.



Método de contacto únicamente a través de correo electrónico.



Máximo tres solicitudes por mes.



Entrega del soporte a través de correo electrónico o llamada telefónica.



Máximo un usuario para la solicitud del servicio.



Soporte únicamente para el usuario que ha solicitado el servicio.



Levantar dos tipos de ticket: problemas y consultas.



Tiempos de respuesta:

A¹ 2 horas.
B² 4 horas.
C³ 8 horas.



Tiempos de resolución:

A¹ 8 horas.
B² 16 horas.
C³ 32 horas.

¹ Impacto crítico

² Impacto moderado

³ Impacto mínimo

ADVANCED



Suscripción pagada con costo mensual o anual.



Método de contacto a través de correo electrónico y llamada telefónica.



Solicitudes ilimitadas.



Entrega del soporte a través de correo electrónico, llamada telefónica o sesiones remotas programadas.



Hasta cinco usuarios para la solicitud del servicio.



Soporte para el usuario que ha solicitado el servicio y/o usuario final del requerimiento.



Levantar tres tipos de ticket: problemas, consultas o solicitudes.



Tiempos de respuesta:

A¹ 1 hora.
B² 2 horas.
C³ 4 horas.



Tiempos de resolución:

A¹ 4 horas
B² 8 horas.
C³ 16 horas.



Sesiones con especialistas técnicos de cada tecnología.



Ante incidentes de alta complejidad Last Call coordinará reuniones remotas junto a ingenieros de cada marca.