

Centro de Enterprise Support



Cientes



Esquema de soporte de incidentes

1 Reportar el incidente



Proceso de incidentes - TAREAS	
Usuario final (Cliente)	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el incidente a través de las siguientes vías: desde el portal o usando el URL: http://solman.sybven.com:8000/support-access • Reportar el incidente telefónicamente: Ecuador: +593 02 600.0535 • Reportar el incidente por email a: soporte@sybven.com o enterprisesupport@sybven.com • Establecer prioridad, componente y descripción detallada del incidente. • Cerrar el incidente.
Partner - Soporte - Nivel 1	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar el incidente. • Tratar el incidente de forma primaria. • Documentar el incidente. • Traducir incidente al inglés. • Reasignar el incidente al nivel 2. • Enviar la solución al cliente.
Partner - Soporte - Nivel 2	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los incidentes internos. • Tratar los incidentes de forma especializada. • Documentar los incidentes. • Reasignar los incidentes al nivel 3. • Entregar la solución a soporte, nivel 1.
SAP Soporte Nivel 3	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar solución - propuesta al partner. • Documentar los soportes.



Acuerdos de servicios

La empresa con el objeto de desarrollar, implementar y ejecutar de manera correcta las tecnologías de información, ofrece a los clientes una estructura completa de soporte con el fin de mitigar riesgos y controlar costos.



Tiempos de atención

	1 Muy alto	2 Alto	3 Medio	4 Bajo
Tiempo de respuesta inicial a usuarios final	1 hora	4 horas	8 horas	16 horas
Tiempo máximo de proceso después de enviado a SAP	4 horas	2 días	4 días	8 días

FUNCIÓN DEL CENTRO DE SOPORTE AL CLIENTE

Ser el punto de contacto directo entre Sybven y sus clientes con el objetivo de prestar un servicio de excelencia al atender sus necesidades y reclamos, en cumplimiento de los contratos de servicios existentes.

CONTÁCTENOS

- ✉ soporte@sybven.com
- ✉ empresesupport@sybven.com

Dirección de acceso desde la web:
<http://www.sybven.com/sybven/soporte/>

Ecuador
 Teléf. +593 02 600.05.35

Venezuela
 Teléf. +58 212 234.9939

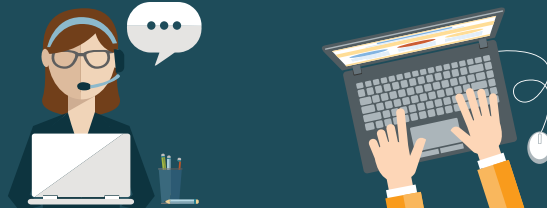
Esquema de Atención

Atención telefónica 7x24

☎ +58 212 234.9939 - (8x5) - Venezuela
 +58 416 622.2252 - (7x24) - Venezuela
 ☎ +593 02 600.0535 - (7x24) - Ecuador

Asistencia online a través de cuentas de correo:

- ✉ soporte@sybven.com
- ✉ empresesupport@sybven.com



EN LA ERA DIGITAL CONSTRUYA LA ESTRATEGIA GANADORA

Somos una empresa integradora líder en innovación tecnológica, con más de 18 años de trayectoria en el mercado de las TI. Representamos a prestigiosas empresas de tecnología a nivel mundial a través de las cuales hemos establecido importantes alianzas estratégicas para proveer soluciones combinadas de productos y servicios que incrementan de forma integral y significativa la calidad del negocio de nuestros clientes, ofreciendo tecnología de avanzada y la atención de un capital humano altamente calificado y comprometido con la excelencia.



Contáctenos

Gracias a un crecimiento sostenido en el tiempo Sybven ofrece a sus clientes atención proactiva y eficiente ante sus necesidades y expectativas; para ello cuenta con una plantilla de más de 250 trabajadores distribuidos en varias oficinas de Latinoamérica, el Caribe y el Sur de la Florida.

Venezuela

Calle 2da. con 2da. Transversal.
 Edif. Befransa. Piso 3. Ofc S/N.
 Urb. Los Ruices. Caracas.
 Teléfono: +58 212 238.8498

Bolivia

Av. Beni, entre 1er y 2do Anillo,
 Edif. Top Center, Piso 7, Oficina 7H.
 Teléfono: +591 3 333.7424

México

Montecito 38, Piso 28 Oficina 16. Col.
 Nápoles Del. Benito Juárez.
 C.P 03810. Ciudad de México.
 Teléfono: +52 555 340.8678

Perú

- f csybven
- ig csybven
- tw @csybven
- in Corporación Sybven
- yt csybven

Loma de las Orquídeas #230, oficina #402. Santiago de Surco. Lima.
 Teléfono: +51 1 282.9195

Ecuador

Av. Luis cordero, N 121182 con}Valladolid, Edf. Iturralde, Quito.
 Teléfono: +593 2 513.5893

USA

2625 Executive Park Drive Suite 5-3,
 Weston, 33331 Florida.
 Teléfono: +1 954 837.0078



www.sybven.com