

bestcomputer

Póliza de Servicio

Introducción



Las pólizas de soporte técnico son esenciales para garantizar que los usuarios reciban asistencia adecuada y oportuna cuando enfrentan problemas con productos o servicios tecnológicos. Estas pólizas no solo ayudan a mejorar la satisfacción del cliente, sino que también optimizan los recursos de soporte y minimizan el tiempo de inactividad. Este documento detalla las directrices y procedimientos clave para el soporte técnico

Objetivos del soporte Técnico.



El principal objetivo del soporte técnico es proporcionar soluciones eficientes y efectivas a los problemas técnicos que enfrentan los usuarios. Los objetivos específicos incluyen:

- Resolver problemas técnicos de manera rápida y eficaz.
- Proporcionar orientación y asistencia para el uso adecuado de productos o servicios.
- Mejorar la experiencia del usuario y la satisfacción del cliente.

Recopilar información sobre problemas recurrentes para mejorar productos o servicios

Procedimientos de Soporte Técnico



Para garantizar una respuesta eficiente y sistemática a las solicitudes de soporte, se deben seguir los siguientes procedimientos:

Recepción y Registro de Solicitudes

- ☐ Recepción de solicitudes a través de múltiples canales (teléfono, correo electrónico, chat en vivo).
- ☐ Registro detallado de cada solicitud en el sistema de gestión de soporte.
- ☐ Asignación de un número de seguimiento a cada solicitud.

Clasificación y Priorización

- ☐ Evaluación de la gravedad y el impacto del problema reportado.
- ☐ Clasificación de la solicitud en niveles de prioridad (alta, media, baja).
- ☐ Asignación de recursos de soporte según la prioridad.

Diagnóstico y Resolución

- ☐ Investigación y diagnóstico del problema reportado.
- ☐ Provisión de soluciones o pasos para resolver el problema.
- ☐ Seguimiento con el usuario para asegurar que el problema se ha resuelto.

Escalado

- ☐ Escalado del problema a niveles superiores si no se puede resolver en el nivel actual.
- ☐ Comunicación clara con el usuario sobre el proceso de escalado.

Políticas de Respuesta y Tiempos de Resolución



Para mantener la eficiencia y la satisfacción del cliente, se deben establecer políticas claras sobre los tiempos de respuesta y resolución:

- Tiempo de respuesta inicial: determinar el tiempo máximo para responder a una nueva solicitud de soporte. Lo cual puede variar entre 5 a 15 minutos.
- Tiempo de resolución: establecer tiempos específicos para resolver problemas según su nivel de prioridad. La solución va de 1 a 24 Hrs.
- Seguimiento: realizar seguimientos regulares hasta la resolución completa del problema. Aquí varia solo, si el equipo necesita partes y no están en el inventario. El tiempo va de 1 a 5 días hábiles.

Capacitación y Desarrollo del Personal de Soporte



Para asegurar un soporte técnico de alta calidad, es crucial invertir en la capacitación y el desarrollo continuo del personal de soporte:

- ☐ Programas de capacitación continua para mantener un alto nivel de respuesta.
- ☐ Capacitación semanal sobre nuevos productos y tecnologías.
- ☐ Certificaciones y Talleres de desarrollo de nuevas tecnologías y productos.
- ☐ Integración de soluciones con las marcas más reconocidas mundialmente.

Evaluación y Mejora Continua.



Para mantener y mejorar la calidad del soporte técnico, es importante realizar evaluaciones regulares y buscar mejoras continuas:

- ☐ Recopilación de comentarios de los usuarios sobre su experiencia de soporte.
- ☐ Evaluación del rendimiento del personal de soporte.
- ☐ Implementación de mejoras basadas en los comentarios y evaluaciones.

Permítanos ayudarle a mejorar su productividad.



Al contratar una póliza de soporte técnico con BestComputer, podrá contar con un equipo de expertos dedicados a resolver cualquier problema técnico que se presente. Nuestro compromiso es brindar un servicio de alta calidad que garantice la continuidad y eficiencia de sus operaciones. Confíe en nosotros para mantener su tecnología en óptimas condiciones y mejorar su productividad.

Conclusión.



Las pólizas de soporte técnico son fundamentales para proporcionar un servicio de alta calidad y mejorar la satisfacción del cliente. Al establecer procedimientos claros, tiempos de respuesta rápidos y capacitar adecuadamente al personal, las organizaciones pueden asegurar que los problemas técnicos se resuelvan de manera eficiente y efectiva. La mejora continua y la adaptación a las nuevas tecnologías y necesidades del cliente son esenciales para mantener un soporte técnico de excelencia.



DOMICILIO:
Tijuana Baja California México.

SITIO WEB:
www.bestcomputer.com.mx

TELÉFONO:
664-4095621