



Estrategia de Servicio

La estrategia de servicios de nuestra empresa es fundamental para el óptimo aprovechamiento de los recursos y clasificar claramente los servicios que Encor S.A. de C.V. brinda dentro del proyecto ongoing.

1. Tipos de Servicio

Los tipos de servicios que ofrece la empresa son:

- Servicios de Consultoría y Soporte por Póliza
- Servicios de Consultoría y Soporte por Evento

A continuación describimos las características de cada uno de ellos:

1.1. Servicios por Póliza

Los servicios realizados a clientes con Pólizas cuentan con las siguientes características:

- Los servicios se brindaran conforme a los acuerdos de servicio publicados y cotizados.
- Se contabilizan los tiempos de servicio redondeando fracciones de hora al siguiente cuarto de hora.
- La atención del servicio puede ser de manera presencial, local, remota y telefónica.
 - o Presencial: Domicilio del cliente
 - o Local: Oficinas Encor
 - o Remota: Mediante medios electrónicos remotos
 - o Telefónica: Por teléfono
- Las solicitudes de servicio se recibirán vía telefónica a nuestra oficina o por correo electrónico a la cuenta suporte@encor.net.mx y el cliente recibirá un número de orden de servicio y tiempo estimado de solución.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm
- El tiempo de respuesta será dentro de las 2 horas hábiles siguientes a su solicitud a partir de que reciba el número de orden de servicio.
- El tiempo de respuesta para solicitudes urgentes será dentro de la siguiente hora hábil a partir de que reciba el número de orden de servicio.
- Se considerarán urgentes las solicitudes que sean de sistemas que ya estaban en operación y dejaron de funcionar, sobre las que sean de sistemas que aún no estaban en operación.
- En caso de garantías apoyamos sin costo el trámite con el fabricante.
- En caso de falla total ofrecemos equipo de repuesto.

- Instalación de actualizaciones sin costo.
- Rastreo y diagnóstico de fallas
- Se envía factura a inicio de mes.

No Incluye:

- Consumibles
- Refacciones
- Nombres de dominio
- DNS
- Actualizaciones con costo del sistema
- Gastos derivados de mensajería o paquetería
- Reposición de equipo por daño físico imputable al usuario o desastre natural

1.2. Servicios por Evento

Los servicios realizados a clientes por evento cuentan con las siguientes características:

- Los servicios se brindaran conforme a los acuerdos de servicio publicados y cotizados.
- Se contabilizan los tiempos de servicio redondeando a la hora entera siguiente.
- La atención del servicio puede ser de manera presencial, local, remota y telefónica.
 - o Presencial: Domicilio del cliente
 - o Local: Oficinas Encor
 - o Remota: Mediante medios electrónicos remotos
 - o Telefónica: Por teléfono
- Las solicitudes de servicio se recibirán vía telefónica a nuestra oficina o por correo electrónico a la cuenta suporte@encor.net.mx y el cliente recibirá un número de orden de servicio y tiempo estimado de solución.
- El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm
- El tiempo de respuesta será dentro de las 8 horas hábiles siguientes a su solicitud a partir de que reciba el número de orden de servicio.
- El tiempo de respuesta para solicitudes urgentes será dentro de las siguientes 4 horas hábiles a partir de que reciba el número de orden de servicio.
- Se considerarán urgentes las solicitudes que sean de sistemas que ya estaban en operación y dejaron de funcionar, sobre las que sean de sistemas que aún no estaban en operación.
- En caso de garantías apoyamos el trámite con el fabricante y se cobrarán gastos de ejecución.
- Se cobrará a destajo las horas que haya requerido la atención de la solicitud del servicio.
- Pago de contado en clientes nuevos.
- Crédito según políticas de pago de los clientes ya existentes y mediante solicitud expresa.

- Dependiendo del tipo de servicio puede variar los precios cobrados a discreción del departamento de Ventas.

No Incluye:

- Consumibles
- Refacciones
- Nombres de dominio
- DNS
- Actualizaciones con costo del sistema
- Gastos derivados de mensajería o paquetería
- Reposición de equipo por daño físico o desastre natural

2. Tipos de Póliza

Las pólizas contratadas por nuestros clientes, tomando en cuenta nuestros requerimientos pueden ser:

- Póliza de Servicio Hospedaje (SH)
- Póliza de Servicio Fortigate (SF)
- Póliza de Servicio Soporte (SS)

Los tipos de servicios que incluye cada póliza se encuentran descritos en los acuerdos de servicio publicados en www.encor.net.mx/legal y complementados por la cotización de cada cliente.

3. Herramientas para la atención a clientes

Para que la atención a clientes se lleve a cabo de manera adecuada y logremos la satisfacción total de cada uno de ellos, Encor S.A. de C.V. cuenta con las siguientes herramientas:

- Microsip.- Sistema Administrativo donde se cotiza y se da seguimiento hasta facturación.
- Vtiger.- Sistema para dar seguimiento a los tickets de servicio y oportunidades de venta.

4. Horarios de Atención

Los horarios de atención de servicio al cliente son:

- Lunes a Viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

5. Entrega del Servicio

La entrega de servicios en Encor, S.A. de C.V. se realiza a través de los siguientes pasos:

1. Recepción asigna el ticket al técnico capacitado para esa labor o al que atiende a ese cliente basándose en la experiencia y el tipo de trabajo solicitado.
2. Cuando el Técnico empieza a trabajar en la solicitud de servicio, se cambia el status a en progreso, se ejecuta el servicio y cuando se termina se notifica al cliente vía mail, y se cambia el estatus a atendido.
3. El Cliente recibe el trabajo aceptando la orden de servicio con las actividades realizadas.
4. El Técnico Senior revisa los ticket atendidos, que sí se haya realizado el servicio, se totalizan los tiempos de atención, se da visto bueno de la entrega y se cambia el status a revisado.
5. Líder de proyecto cierra ticket. En caso de ser necesario modifica estatus de cobro.
6. Recepción llama al Cliente para levantar la encuesta de satisfacción.