



Procedimiento para Solicitar Soporte Técnico a CDS

Estimado Cliente y Aliado, con el firme objetivo de seguirles brindando la mejor calidad de servicios, el presente documento muestra el mecanismo para la gestión de soporte técnico de los productos o servicios contratados.



CDS Américas cuenta con procesos y sistemas que optimizan y hacen más eficiente la prestación del servicio, el seguimiento de los mismos permite brindarle:

- Rápida y eficiente respuesta y resolución de los casos de soporte.
- Documentación de los casos de soporte en nuestro Sistema de Tickets.
- Cumplimiento del Acuerdo de Niveles de Servicio (ANSCDS).
- Cumplimiento de los contratos de servicio o servicios gestionados (MSP).
- Base de datos de conocimiento.
- Visibilidad de los casos o requerimientos por parte de todo el equipo de consultores de CDS Américas.
- Control de la información relacionada con el caso, así como los tiempos del mismo.

¿Cómo pedir soporte a CDS?

Ante un nuevo requerimiento existen dos mecanismos para la solicitud de soporte técnico:

1. Email a support@cdsamericas.zohosupport.com
2. Ingresando a la dirección <https://cdsamericas.com/soporte/>

Nota: En ambos, solicitamos colocar la mejor descripción del caso y cargar los adjuntos que consideren necesarios.



Por cualquiera de los dos mecanismos descritos anteriormente:

- Se abrirá automáticamente un caso en nuestro Sistema de Tickets. Usted recibirá un correo de confirmación de apertura con un número de caso.
- De forma inmediata todo el equipo de soporte técnico recibirá un correo con el caso.
- El consultor de guardia o a quien corresponda se le asignará el caso e iniciará las gestiones para la atención oportuna del mismo.

- En los correos consiguientes no se debe cambiar el "asunto" del correo, de esta manera nuestro Sistema de Tickets mantiene el orden del caso.
- En caso de haber abierto el ticket por medio de la página de CDS Américas, no es necesario volver a llenar el formulario en la misma.



Principales Alianzas y representaciones:

