

SERVICIOS OFRECIDOS POR TEC ELECTRÓNICA

Logística, Consolidación y Distribución de Equipo



- Consolidación de equipos y materiales en base a una logística diseñada en conjunto con el cliente.
- Carga de software e imágenes (parametrización, aplicación, antivirus, software de comunicaciones, etc.).
- Paletización.
- Distribución y Entregas en cada tienda (transportes, pólizas y seguros).
- Etc.

Instalación y Capacitación

- Adecuación de muebles y mostradores para la fijación e instalación del equipo.
- Desempaquete e instalación física del equipo, incluyendo anclaje de ser necesario.
- Parametrización, pruebas y diagnósticos, puesta a punto, etc.
- Capacitación de usuarios y supervisores.
- Retiro de materiales y empaques sobrantes.
- Obtención del visto bueno del cliente en sitio.
- Etc.

Garantía y Servicios en Sitio

- Niveles de servicio (SLAs) con tiempos tan cortos como 4, 24 ó 72 hrs., dependiendo de la ubicación de los equipos y del plan de servicio contratado.
- Atención desde 5x8 (5 días a la semana por 8 horas al día) y hasta 7x24.
- Mantenimientos correctivos practicados con la finalidad de restablecer las condiciones normales de operación de un equipo o sistema.
- Mantenimientos preventivos para reducir al mínimo las fallas en los equipos detectando oportunamente el mal funcionamiento ocasionado por desgaste prematuro o condiciones ambientales adversas (exceso de polvo, por ejemplo) que pudieran producir una falla en el futuro o disminuir la vida útil del equipo.
- Stock de respaldo para sustituir el componente con falla, durante el tiempo requerido para que el equipo sea reparado o sustituido por el centro de servicio asignado por el fabricante.
- Retiro de equipo con falla del sitio.
- Envío/recepción del equipo al centro de servicio asignado por el fabricante.
- Documentación de uso anormal del equipo que pudiera invalidar la garantía.
- Reportes periódicos de incidencias y causas de fallas, retroalimentando cuando sea necesario al usuario y/o fabricante del equipo, con la finalidad de disminuir en lo posible la incidencia de fallas.
- Etc.



Project Manager

Un profesional responsable del planeamiento y ejecución acertados de todo el plan de servicio.

Mesa de Ayuda "Call Center"

Servicio que tiene el fin de canalizar y controlar en forma centralizada las llamadas de los usuarios para reportar una falla en un equipo o las aplicaciones de software utilizadas.

- Soporte vía telefónica con diagramas de diagnóstico/solución de fallas.
- Despacho de técnico más cercano al sitio para solución del problema dentro de los tiempos comprometidos de solución.
- Captura y documentación del reporte en el sistema de la Mesa de Ayuda para su seguimiento hasta su cierre.



Todos los reportes recibidos en el Call Center serán integrados a una base de datos con la finalidad de proporcionar al cliente el análisis estadístico de la información referente a la incidencia de fallas y la calidad del servicio proporcionado.

Portal de Servicios Interactivo

- Portal de Servicios basado en internet con servicio 24/7 y gestionado por un Call Center,
- Recepción de reportes de servicio y actualización de su status: información en tiempo real de cada incidente,
- Generación de reportes estadísticos de niveles de servicio que permiten, entre otras cosas, la administración de tipos de fallas x equipos para una oportuna toma de decisiones,
- Administración de Inventario, Localizaciones, Números de Serie, Modelos, etc.,
- Administración de Técnicos Asignados por Zonas, Tiendas, etc.

