

FECHA:	02-2020	FOLIO DOCUMENTO:	STEL-1256
AUTOR:	Gerencia Comercial	CARACTER:	Informativo
RESPONSABLE:	Area Comercial & Ventas	DOCUMENTO VALIDO HASTA:	18/02/2020

PARA TODOS LOS PLANES DE SOPORTE TI **INCLUYE LO SIGUIENTE**



MONITOREO DE SU SERVICIO DE INTERNET QUE GARANTIZA LA CALIDAD DE SU SERVICIO CONTRATO CON SU PROVEEDOR

Contamos con una plataforma de monitoreo que permite establecer cualquier anomalía con su servicio de internet creando un reporte técnico imposible de desestimar por parte de un ISP.



MESA DE AYUDA CON MULTIPLES PLATAFORMAS PARA SU ASISTENCIA INFORMÁTICA

Cuenta con línea 600 , Whatsapp, Chat en línea, correo electrónico y página web con llamada directa.



TIEMPO DE RESPUESTA PRESENCIAL EN VIÑA Y VALPARAISO SEGÚN CONTRATO

Una vez creado el ticket y si necesita asistencia presencial, el tiempo de respuesta puede ser en 170 minutos o según su contrato.



MONITOREO DE SU COMPUTADOR O SERVIDOR EN LINEA

Contamos con un moderno sistema de monitoreo de su computador que nos indica cuando algo está mal. Esta función actúa de forma preventiva a los posibles problemas informáticos.



SOLUCION CASI INMEDIATA

Contamos con un moderno sistema de ticket de soporte para entregar asistencia remota de forma segura e inmediata.



VENTA, ARRIENDO Y MANTENCIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONES IMPRESORAS Y SERVIDORES A PRECIO PREFERENCIAL

Contamos con la venta y arriendo de computadores portátiles, desktop, servidores, Firewall , switch, cámaras de seguridad, alarma, sistemas biometricos.



VENTA DE INSUMOS , LICENCIAS WINDOWS, OFFICE, ANTIVIRUS

Contamos con la venta insumos informáticos, toner, tintas, venta de nuevas licencias o actualizaciones de Microsoft, Office y antivirus.



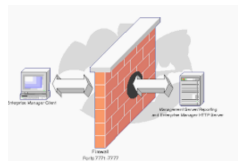
VENTA DE SERVICIOS TELEFONICOS IP

Contamos con servicios telefónicos IP autorizados por Subtel con numeración nacional e internacional. Podemos portar sus actuales números o tramas digitales disminuyendo los costos telefónicos.



ARRIENDO DE SERVICIO DE CENTRAL VIRTUAL (PBX - VIRTUAL)

Contamos con un moderno servicio de central telefónica virtual desde un par de anexos hasta mas de 30 anexos IP disponibles. Incluye teléfonos IP y servicios telefónicos con numeración y planes de minutos. Existe un cargo de instalación según la capacidad de sus instalaciones en la red informática.



VENTA, ARRIENDO Y MANTENCIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Contamos con la venta, arriendo y mantención según le acomode de cortafuego (firewall). Lo asesoramos en todo el camino desde la compra, configuración, estructura de reglas y mantención de su firewall. Trabajamos con la marca Cisco o Pfsense.

 Stelshop Limitada
76.643.637-4

 600 006 1500
 asistenciati.milvus.online

 soporte@asistencia-ti.com
 www.asistencia-ti.com



VENTA Y ARRIENDO Y MANTENCIÓN DE CENTRALES TELEFONICAS IP

Contamos con modernas centrales telefónicas IP para la venta o arriendo según le acomode. Desde una par de anexos hasta varios cientos de anexos. Las centrales telefónicas IP son muy modernas y cuentan con un sin fin de funciones que optimizan su comunicación de forma interna y con sus clientes.



ASESORIA PROFESIONAL PERSONALIZADA

Tenemos la capacidad de asesorarlo en todas sus necesidades de implementación informática en su empresa, sistemas contable, ERP, CRM, Call Center, nuevos contratos o renovación de contrato con su proveedor de internet. Podemos reducir sus actuales cargos en al menos un 30% con una buena negociación.



PREGUNTAS FRECUENTES

Damos respuesta a todas sus inquietudes

Qué tan rápido llegamos?

Somos especialistas solucionar problemas, por lo que nuestras soluciones en línea pueden ser muy rápidas en algunos casos no más de 10 minutos desde hecho el ticket.

Cuál es el tiempo de respuesta?

Nuestro tiempo de respuesta para soluciones en línea es de 5 minutos dentro de los horarios establecidos. Contamos con un Call center que siempre tomara su requerimiento. Para dar solución y asignar un técnico el tiempo de respuesta es de 60 minutos. Si requiere una visita a terreno el tiempo es de 90 minutos o dependiendo del plan contratado.

Aseguran solucionar el problema el mismo día ?

Contamos con personal calificado y especialistas, la respuesta a su solicitud será muy rápida, la solución a su problema dependerá de la complejidad de la misma.

Cuales son lo medios de comunicación para solicitar el soporte?

Usted cuenta con los siguientes medios de comunicación:

- **Línea 600** (600 006 1500)
- **WhatsApp** +56 9 6369 1617
- **Correo electrónico** soporte@asistencia-ti.com
- **Chat en línea** a través de www.asistencia-ti.com
- **Aplicación integrada en su computador** de nuestra plataforma de soporte donde usted con un click puede solicitar, crear, cerrar, re-abrir un ticket o pedir soporte remoto seguro.

En qué regiones estamos presentes ?

Nuestra casa matriz se encuentra en la Quinta region por ello nuestra más rápida respuesta es en esta área. Contamos con presencia en la Cuarta region y Region Metropolitana. Los tiempos de respuesta para visita en terreno dependerán de su ubicación.

Somos una empresa seria y profesional?

Llevamos más de 7 años funcionando como empresa de servicios donde nuestra mejor publicidad ha sido el boca a boca.
No queremos ser nosotros quien le diga lo profesional de nuestro trabajo, llamemos al 600 006 1500 y le entregamos referencias directas de nuestros principales clientes para que sean ellos los que respondan sus inquietudes.



Qué tipo de personal nos entrega el soporte técnico?

Todo nuestro personal es calificado y titulado en el área de informática telecomunicaciones y Call center. Nuestro personal ademas es certificado por todas las marcas que representamos. Contamos con representación exclusiva en la region para las soluciones de comunicaciones Denwa.

Que sucede al momento de contratar el servicio de soporte informático ?

Por lo general trabajamos con procedimientos establecidos dentro de nuestra empresa. Lo primero es hacer un levantamiento informático de su empresa y ver en que estado se encuentra tecnológicamente. Evaluamos y vemos si es necesario actualizar o modificar el ambiente en el cual trabaja. Nuestra intención es tener su red lo más libre de anomalías para de esta forma bajar el nivel de incidencias informáticas.

Puedo arrendar la solución informática y sus equipos junto al soporte ?

Nuestra empresa tiene capacidad financiera para arrendar todos los equipos que usted necesite tanto a nivel informático, telecomunicaciones, redes, seguridad y cámaras.

Para este tipo de solución el tiempo mínimo de contrato es de 24 meses y el cliente debe ser evaluado financieramente.

En la actualidad contamos con clientes que cuentan con este tipo de solución, si necesita tener mayor información o escuchar la experiencia de nuestros clientes, llamemos al 600 006 1500 y lo coordinamos.

Puedo contratar un plan de soporte hecho a su medida ?

Nuestra capacidad a lo largo de los años es que hemos logrado crear un plan hecho y adaptado a la medida de nuestros clientes.

Usted nos contacta, nos cuenta lo que busca y en unos días presentamos una completa propuesta comercial.

A qué tipo de dispositivos entregamos soporte informático ?

Ofrecemos en principio soporte informático a cualquier tipo de dispositivo. Desktop, notebook, tablet, smartphone, router, firewall, switch y sistemas operativos Windows , Linux e IOS.

Ademas instalamos y realizamos mantenimientos a sistemas de cámaras de seguridad IP, HDCVI, sistemas WiFi, alarma y biometria.

Cuánto es el tiempo mínimo de un contrato de soporte ?

El tiempo mínimo para un contrato de servicios de soporte informático es de 6 meses. Luego se renueva de forma automática por periodos de 12 meses. Usted tiene 30 días para dar de baja su contrato una vez cumplido el tiempo mínimo establecido.

Pueden respaldar toda nuestra información, archivos y documentos ?

Contamos con un excelente servicio de respaldo en línea (Nube) , el cual respalda la información de todos sus equipos, desktop, notebook, tablet y teléfono celular. La administración y acceso lo maneja el propio cliente, nuestra empresa no tiene acceso a la información solo administra los servidores.
(Este servicio tiene un valor adicional)

Cuanto tiempo es el promedio de antigüedad de nuestros clientes ?

Somos una empresa que nuestra mayor publicidad es el boca a boca.

Hemos sido muy afortunados de tener en la actualidad mas del 50% de nuestros clientes desde nuestros orígenes. Un cliente por lo general renueva su contrato por varios años debido a la conformidad de nuestro servicio y profesionalismo.

Cuánto es el tiempo mínimo de un contrato de servicios telefónicos ?

- El tiempo mínimo para un contrato de servicios telefónicos portando sus números es de 2 meses.
- Si usted contrata el servicio telefónico con el arriendo de una central telefónica y sus teléfonos IP el tiempo mínimo de contrato será de 18 meses.
- Para servicios telefónicos con servicios de central virtual con equipos telefónicos IP será de 12 meses.

Cuando usted arrienda los equipos, durante todo el tiempo de arriendo los equipos estarán bajo garantía de funcionamiento.