



CCO APOYO EMPRESARIAL S.A. CENTRO DE SOPORTE – HELP-DESK ¿CÓMO SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO?

El Centro de Soporte Técnico **C.C.O.**, tiene el agrado de comunicarles como debe proceder para obtener una respuesta acertada y sin contratiempo a sus necesidades de Soporte:

1. Comunicarse con nuestra Empresa a través del **Centro de Atención Integral** en cualquiera de las formas y métodos indicados a continuación:

1.1- Dentro del Horario de trabajo ,de Lunes a viernes, de 8:30am-12m y 2:00pm a 5:30pm

a) Vía Telefónica:	(0212) 471.32.39 / 714.39.34 : Solicitar al Centro de Soporte
b) Correo Electrónico:	ayuda@ccoapoyo.com
c) Pagina-Web:	www.ccoapoyo.com/ayuda (próximamente disponible)

1.2- Fuera del Horario normal de trabajo, Fines de Semana, Feriados o Emergencias

a) Filippo Maniscalco	Celular (0414) 014.39.13 , e.mail emergencia: filman@movistar.ve.blackberry.com
b) Birmania Muñoz	Celular (0414) 032.01.51 , e.mail : birmania.munoz@ccoapoyo.com

2. Indique el nombre de su Empresa, Nombre y Cargo de la persona que está realizando el reclamo.
Opcionalmente indica una dirección de correo electrónico para mantenernos en contacto.
3. Indique la falla que se le presentó, el Equipo, Programa y proceso que estaba realizando, cuando se produjo la falla.
4. En nuestro Centro de Soporte, si se encuentran disponibles los Analistas se le atenderá de inmediato. En caso contrario Ud(s)., recibirá la llamada de nuestros especialistas tan pronto como sea posible, en función a la gravedad de la falla o requerimiento.
5. El Cliente debe exigir al operador(a) un **“Número de Caso”**, el cual se utilizará para realizar el control de su Requerimiento o Reclamo.
6. En caso de volvernos a contactar por el mismo requerimiento, solo debe indicar el **“Número de Caso”**, para ser atendido.
7. En caso que el Cliente requiera una visita, para la resolución del problema, el Centro de Soporte se pondrá en contacto con el Cliente, para concretar la hora y la fecha de la visita, así como los costos asociados a la misma.
8. Si el Cliente posee **Contrato de Servicio y Soporte con C.C.O.**, se le enviara al personal calificado adecuado a la falla o problema reportado a sus instalaciones, con el tiempo de respuesta acorde al contrato.
9. Los **Clientes NO** están autorizados para solicitar soporte directamente a los Técnicos, las mismas deben hacerlas a través del **Centro de Atención Integral**, no serán tomada en cuenta los reclamos o reportes, que no cumplan con los procedimientos antes descritos en este anexo.

El Centro de Soporte **C.C.O.**, esta en la disposición de servirle, sin escatimar esfuerzos.