

Soporte Global a Clientes de Informatica

Buenos productos son sólo el principio

Vicepresidente

Gestión de entrega de servicios

Una entidad líder de servicios financieros

“Gracias a su profesionalidad a la hora de abordar dificultades técnicas, hemos podido resolver problemas que habrían perjudicado a un proyecto clave. Su dedicación, concentración y disposición para trabajar en equipo han sido decisivas para nuestro éxito.”

BENEFICIOS

- Un conjunto completo y cuidadosamente diseñado de programas de soporte, adaptados a sus necesidades.
- Acceso inmediato y simplificado mediante communities.informatica.com a los 10 Centros de Soporte Global ubicados en todo el mundo.
- Procesos de soporte coherentes y fiables utilizados en todos los centros y en todo momento.
- Soporte multilingüe por parte de ingenieros que hablan inglés, francés, alemán, holandés, español, portugués, japonés, mandarín y coreano.
- Acceso a una fuente abundante de ayuda en línea, artículos de la base de conocimientos multimedia, documentos de metodología y herramientas de diagnóstico, que facilitan la resolución de dudas en cualquier momento del día.
- Respuesta rápida a los problemas críticos y suministro de correcciones para garantizar que su proyecto se entregue siempre a tiempo.

La integración de datos de misión crítica requiere una atención al cliente de calidad excelente

Informatica reconoce que el éxito de su estrategia de integración de datos empresariales no sólo depende de la solidez del software que implante, sino también de un servicio y un soporte técnico puntuales y de excelente calidad. La plataforma de integración de datos empresariales de Informatica presenta múltiples funciones y capacidad para los despliegues de misión crítica. Con tantas funciones y matices de productos que suelen ponerse de manifiesto sólo cuando surgen problemas, su organización necesita contar con un servicio de soporte oportuno y efectivo, sobre todo en los momentos decisivos.

Su organización necesita el Soporte Global a Clientes de Informatica. Gracias a los centros de atención al cliente estratégicamente ubicados en Norteamérica, Latinoamérica, Europa y Asia, podemos respaldarle y ayudarle con el despliegue de su software Informatica, tanto si se trata de una instalación regional como de un proyecto disperso geográficamente.

En el marco actual de una economía global, los equipos que proporcionan soporte de software a las empresas abarcan diversas geografías e idiomas. Por ello, hemos incorporado a nuestro equipo humano ingenieros que hablan inglés, francés, alemán, holandés, español, portugués, japonés, mandarín y coreano.

Informatica está constantemente innovando para ayudarle a superar sus desafíos presentes y futuros relacionados con la integración de datos. Siempre estamos estudiando el mercado de soporte técnico de software a fin de incorporar los últimos avances a nuestro proceso de negocio. También innovamos de forma orgánica escuchando las valoraciones de nuestros clientes siempre que tenemos la oportunidad para fortalecer en mayor medida nuestras mejores prácticas.

Escoja su nivel de soporte

Todos los niveles de soporte incluyen:

- Acceso a una base de conocimientos en línea que contiene más de 15.000 artículos.
- Posibilidad de registrar incidencias mediante communities.informatica.com en cualquier momento del día.
- Versiones de mantenimiento periódicas a medida que se publican de forma general.
- Actualizaciones de productos con las opciones incluidas en la licencia.
- Parches o correcciones urgentes de anomalías en caso de problemas críticos de producción.

