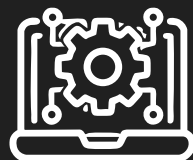


Conoce nuestros niveles de servicio (SLA)

Canales, responsables y seguimiento de principio a fin

Contamos con 3 tipos de servicio



N1 | Asistido

Configuración, validaciones básicas, reinicios guiados, conexión y diagnóstico inicial de manera asistida y/o remota.



N1 | Remoto



N2 | Técnico

Visita, mantenimiento, ajustes, refacciones comunes y pruebas de funcionamiento.



N2 | In situ



N3 | Especializado

Sustitución de equipo provisional o definitiva por fallas complejas, ingeniería, garantía o autorización extraordinaria.



N3 | Taller

Conoce a nuestro equipo de atención



N1. Servicio Asistido [Meny IA y Bryan Ávila]

Meny IA. Orienta al usuario en situaciones básicas mediante instrucciones paso a paso y tutoriales.

Helpdesk. Recibe solicitudes de servicio y consumible, registra tickets en ERP y coordina la asignación de técnicos y mensajeros.



Mensajería [Mensajero asignado]

Entrega y recepción de papelería y consumibles.



N2. Servicio Técnico [Técnico asignado]

Realiza instalaciones, levantamiento de lecturas, mantenimientos preventivos y correctivos.



Soporte Administrativo [Lili Páez]

Facturación, estados de cuenta y aclaraciones administrativas y gestión y modificación de contratos y expedientes.



N3. Servicio Especializado [Eduardo Anchondo]

Supervisa y vigila técnicos, tiempos y calidad. Interviene ante retrasos, recurrencias o inconformidad en servicio y autoriza reemplazos.



Dirección Comercial [Ivan Rivera]

Participa en atención a clientes, acuerdos comerciales, contrataciones y negociaciones.

Directorio telefónico disponible en la descripción de tu grupo de WhatsApp

Meny IA

Orientación inmediata, disponible 24/7

ESCRÍBELE AL (614) 157-7586

Nuestro asistente virtual te ayuda a resolver situaciones básicas mediante

Instrucciones sencillas paso a paso.

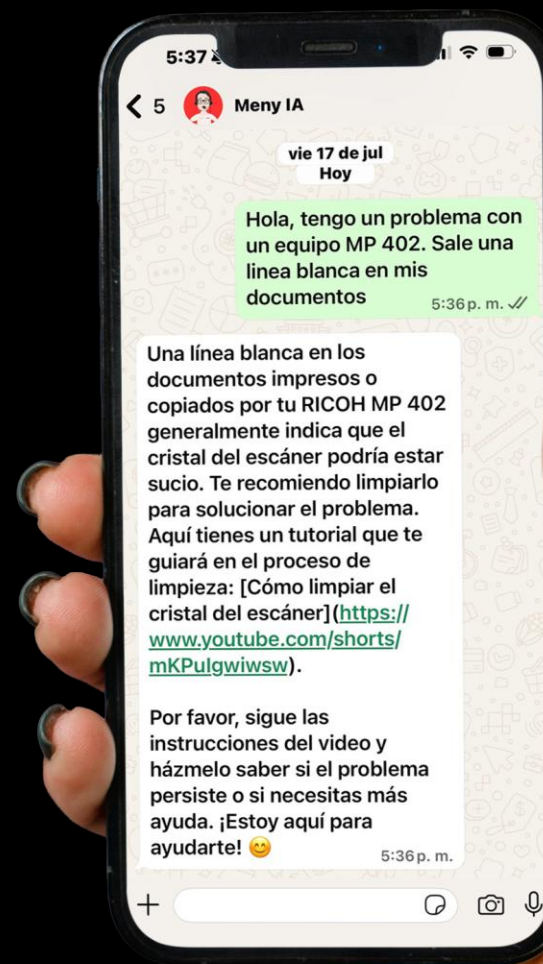
Tutoriales seleccionados de YouTube.

Recomendaciones para resolver fallas según el problema reportado.

Disponibilidad para consultar en cualquier momento.

Meny es una herramienta complementaria. Si el problema continúa, repórtalo en tu grupo de WhatsApp.

Nuestro Help Desk generará el ticket y dará seguimiento.



Tu grupo de WhatsApp es el canal operativo

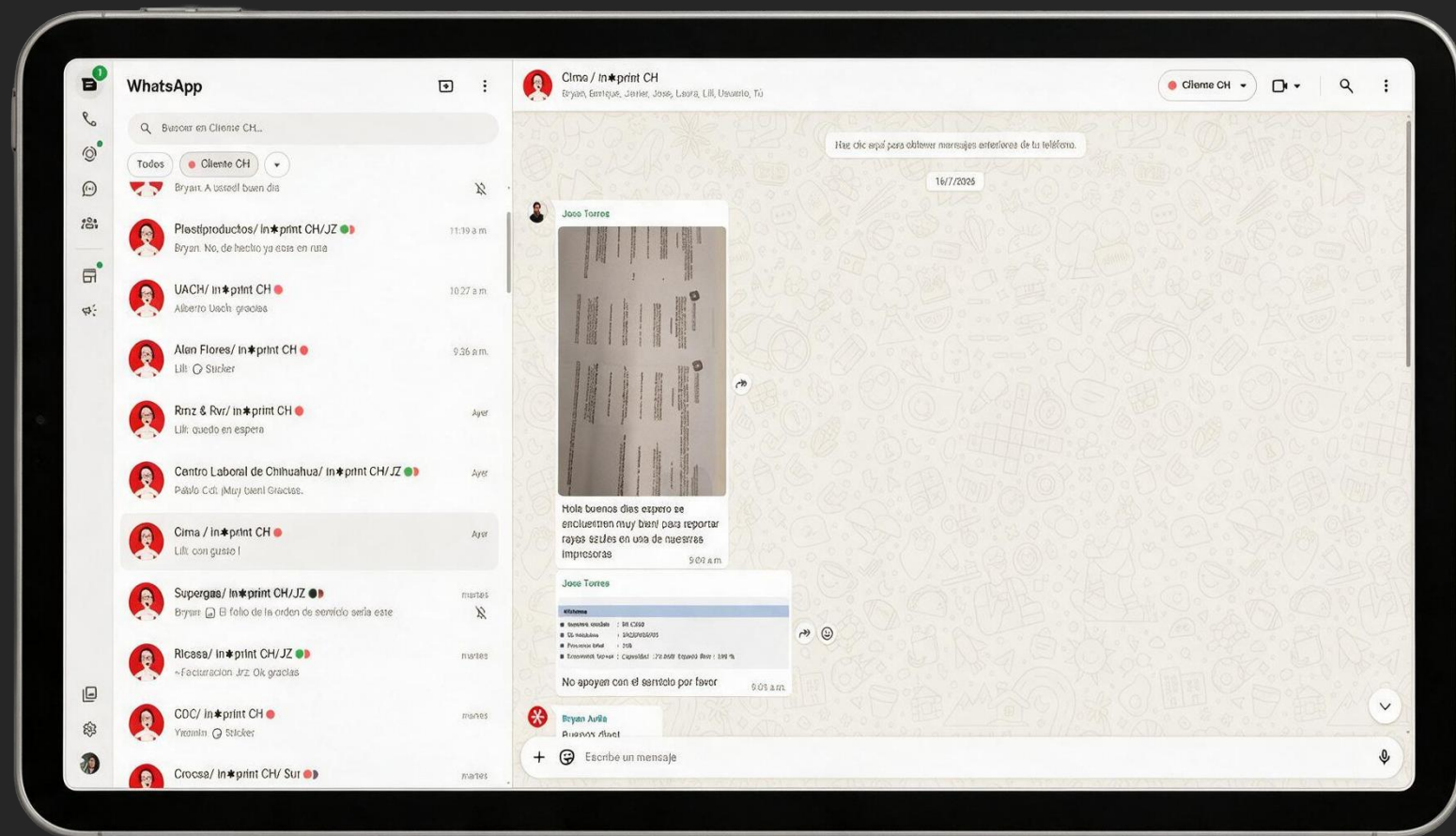
Help Desk recibe y confirma cada solicitud. Este medio nos permite supervisar que recibas un servicio de calidad y oportuno. El grupo conserva visibilidad para ambas partes.

Para iniciar el servicio o solicitar un consumible, envían:

Descripción del problema o servicio

Foto, video o código de error, en caso de ser necesario

Número de serie del equipo (localizado en el frente de tu equipo)



Help Desk busca resolver de inmediato

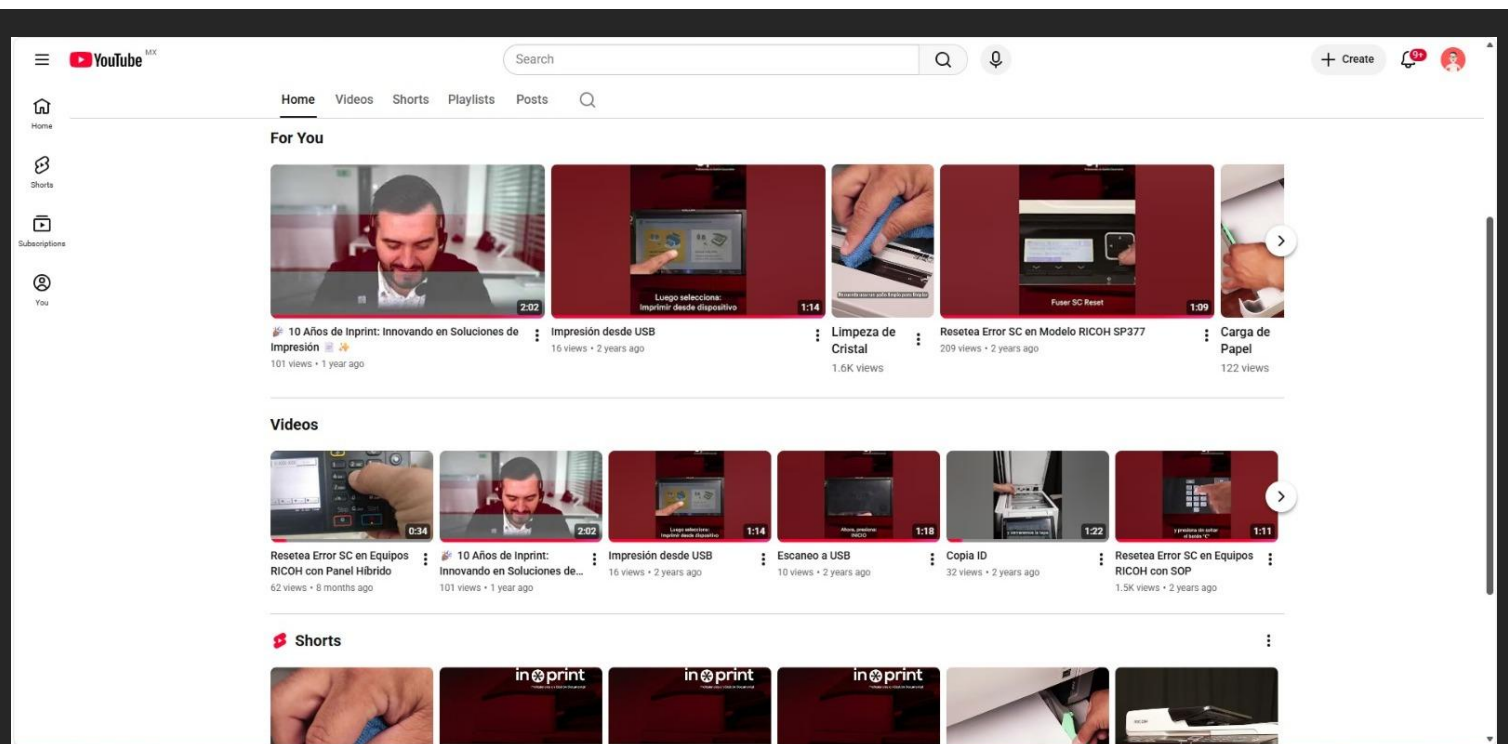
Nuestro equipo puede diagnosticar y resolver muchas solicitudes de forma remota.

Cuando te pidamos realizar alguna validación en el equipo, te guiaremos paso a paso. Esto puede resolver el problema de inmediato y evitar que tengas que esperar una visita técnica.

Si necesitas tóner o el servicio requiere atención presencial, asignaremos un técnico conforme al nivel de servicio contratado:

- Hasta 4 horas hábiles en ciudades con operación local.
- Hasta 24 horas hábiles en zonas foráneas.

NUESTRO HORARIO DE ATENCIÓN ES DE 8:00 AM A 5:00 PM, DE LUNES A VIERNES



Cada reporte se convierte en un ticket trazable

Recepción

Help Desk registra

Cliente, ubicación, equipo, descripción de la falla, prioridad y evidencia disponible.

Diagnóstico

Se asigna el nivel

Se resuelve remotamente o se escala al técnico con el historial completo.

También se asigna la prioridad:

- Alta: El equipo no puede imprimir.
- Media: Presenta pequeñas líneas o manchas, pero puede seguir operando.
- Baja: Solicitud de tóner para stock, capacitación o requerimientos que no afectan la operación.

Cierre

Se documenta la solución

El ticket se cierra después de confirmar que el servicio, el reemplazo de refacciones o la entrega de consumibles se realizó correctamente y fue validado por el usuario mediante su firma en la hoja de servicio.

El servicio sigue una escalación simple

01

Reporta a Help Desk

Realiza tu reporte en el grupo de WhatsApp. Nuestro Help Desk registrará tu solicitud, realizará un diagnóstico inicial y buscará resolverla de forma remota.

02

Recibe atención técnica en sitio

Si es necesario revisar físicamente el equipo, asignaremos a un técnico para diagnosticar la falla, solucionarla y documentar el servicio.

03

Comunica cualquier inconformidad

Si tienes alguna queja, retraso o falla recurrente, contacta a nuestro supervisor de servicio para que revise el caso y le dé seguimiento.

04

Escala el caso con Dirección

Si el problema es grave o no recibiste una solución satisfactoria, comunícate directamente con Iván Rivera.

Ayúdanos a mantener actualizado tu historial de servicio

Santi nos permite que cada atención quede asociada al cliente y al equipo correcto.

Cuando realices un reporte, compártenos todos los detalles posibles. Esta información se registra en nuestro ERP y nos permite:

Conservar el historial completo de cada equipo.

Identificar fallas recurrentes.

Asignar al técnico y las refacciones adecuadas.

Dar seguimiento puntual a cada servicio.

Mejorar continuamente nuestros tiempos de atención.

Para documentar correctamente el caso de tu equipo y brindarte una solución más rápida y precisa, haremos varias preguntas sobre:

Modelo | Falla | Medidores | Uso

in*print

Buscar módulo

Es un gusto tenerte aquí MANUEL IVAN RIVERA GÓMEZ. ¿Qué te gustaría hacer hoy?

ACCESOS FRECUENTES

- Contratos** 29/07/2024 02:11:07 p. m.
En este módulo puedes buscar un contrato por cliente, número de serie, número de contrato, entre otros. Además puedes dar de alta, editar, migrar o cancelar un contrato de ...
[Ir al módulo](#)
- Lecturas** 01/05/2025 11:30:58 a. m.
En este módulo puedes capturar lecturas que sirven para calcular el consumo del cliente para generar la factura del periodo correspondiente, recuerda primero ingresar el cliente ...
[Ir al módulo](#)
- Facturación general** 23/12/2025 04:00:02 p. m.
En este módulo puedes consultar, editar prefacturas o generar nuevas facturas. Cabe mencionar que para enviar por correo las facturas a los clientes puedes tener previamente ...
[Ir al módulo](#)
- Monitor de refacciones y consumibles** hace 5 h
En este módulo puedes autorizar, rechazar, surtir y devolver refacciones y/o consumibles que hayan sido previamente solicitados por los técnicos desde las ordenes de servicio, ...
[Ir al módulo](#)

12 NOTIFICACIONES

Equipos pendientes por instalar	39
Equipos pendientes por Retirar	16
Refacciones pendientes por autorizar	1
Refacciones pendientes por instalar	43
Refacciones pendientes por surtir	30
Refacciones pendientes por devolución	22
Ordenes de Servicio por resolver	75
Facturas pendientes	90
Contratos vencidos y próximos a vencer	4

EVENTOS

No tienes eventos registrados.

HERRAMIENTAS

- Lee nuestro blog
- Nuestras verticales
- ¿Necesitas ayuda?

Te recomendamos instalar Print Audit

Lecturas Automáticas

Obtiene medidores sin pedir reportes manuales y mejora la precisión de la facturación.

Tóner a Tiempo

Monitorea niveles y permite programar el suministro antes de que se agote.

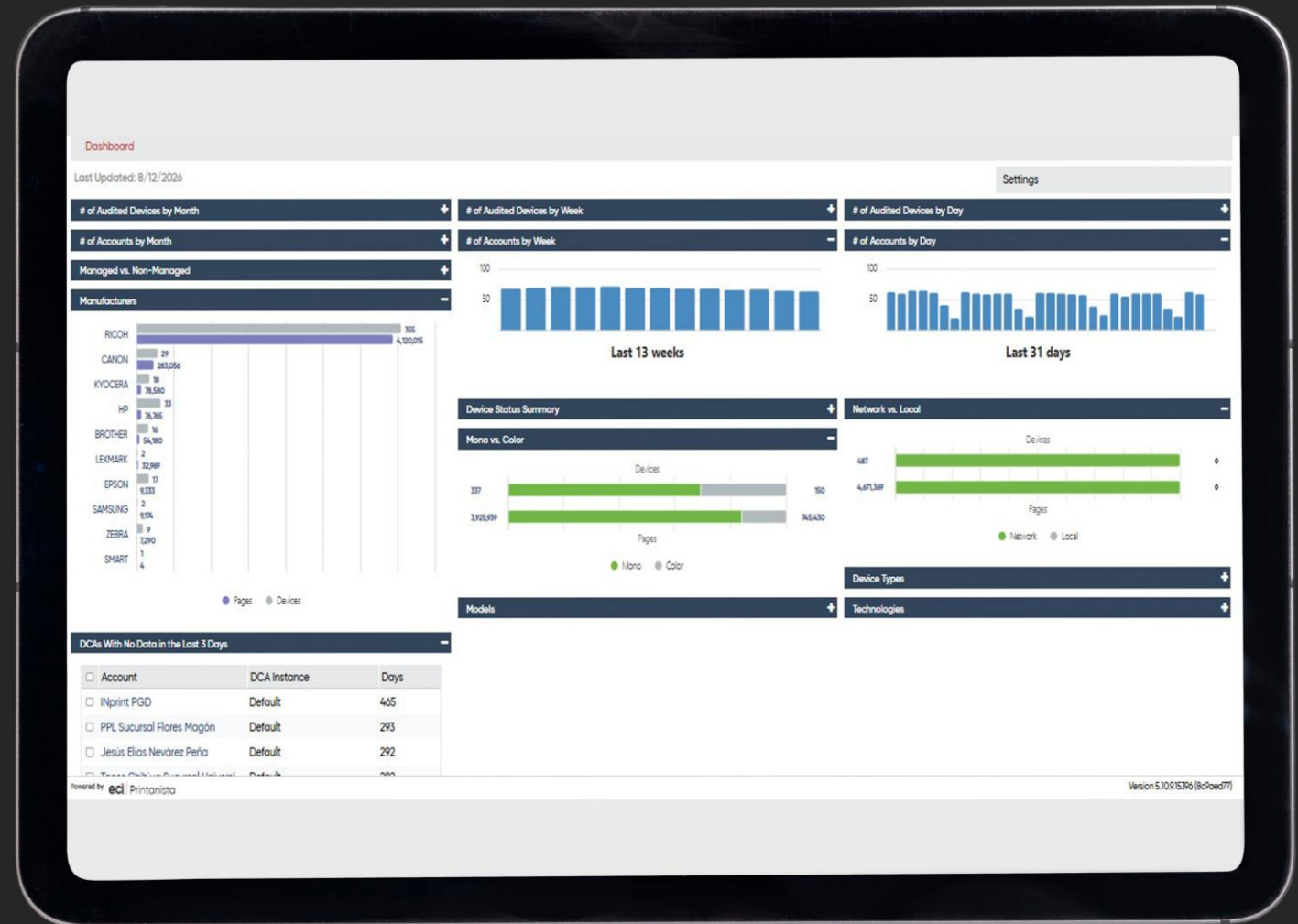
Alertas del Equipo

Detecta condiciones y errores para iniciar atención proactiva y reducir tiempos muertos

Diagnóstico Remoto

Da visibilidad técnica para resolver a distancia o enviar al técnico mejor preparado.

Es gratuito para tu empresa y nos ayuda a anticipar fallas y necesidades de consumibles.



Reportar bien es resolver mejor

Usa el grupo de WhatsApp e incluye a todos los usuarios involucrados.

Comparte todos los detalles: equipo, ubicación, falla, mensaje en pantalla, fotografías o video.

Responde las preguntas del Help Desk: nos ayudan a registrar correctamente el caso y asignar la solución adecuada.

Mantén instalado Print Audit: nos permite anticipar consumibles y monitorear el estado de los equipos.

Somos parte de tu equipo: mientras más información tengamos, más rápida y precisa será nuestra atención.



inprint

Equipo de Servicio