



## POLÍTICA DE SOPORTE AMAZONAS

V3- 23/04/2021

### Política del servicio de Soporte Técnico Amazonas

Nuestro servicio de soporte y servicio funciona bajo un sistema de gestión de solicitudes al cual puede acceder para solicitar servicios de apoyo y consultoría. Se pueden realizar las solicitudes, y así mismo hacer seguimiento para estar informado de su avance. Asimismo, es posible interactuar con el equipo de ingenieros disponibles por medio de correo electrónico y generar una solicitud con solo enviar un email desde su dirección de correo electrónico.

#### Objetivos:

- Establecer los lineamientos para registrar, clasificar, direccionar y gestionar de manera oportuna los casos presentados por los clientes, a través de los canales disponibles.
- Asegurar la satisfacción con el cliente del producto recibido, garantizando su funcionalidad, atención de la persona de soporte y posicionamiento del producto en el mercado.

#### I. Alcance de los servicios de soporte y servicio al cliente

BTW proporcionará al cliente, servicios de soporte técnico dedicado, dentro del ámbito de nuestro catálogo de servicios. Las solicitudes de implementación serán canalizadas por medio del consultor asignado.

#### II. Quien puede realizar solicitudes

Si el cliente se encuentra activo, puede realizar solicitudes de soporte a través de los canales disponibles en línea o bien contacto directo con algún asesor o desde su correo electrónico para generar automáticamente solicitudes.

#### III. Cómo realizar solicitudes de soporte

Los clientes podrán realizar solicitudes directamente a través de nuestros canales de atención establecidos en la página web de Amazonas ERP (Enterprise Resource Planning) <https://amazonaserp.com/contactanos/>

#### IV. Cómo reportar una solicitud de soporte

Para hacer lo más expedita posible la resolución de solicitudes, BTW espera que el cliente realice cada intento posible para:

a. Proporcionar una descripción completa de su solicitud, y de los resultados esperados:

NIT empresa solicita, contacto de quien reporta y a quien se le informará la solicitud (correo, teléfono), número legal, evidencia de la novedad (imagen o captura de pantalla) y descripción de la solicitud).

b. Realizar una priorización y categorización adecuada de su solicitud.

c. Proporcionar información necesaria para ayudar al equipo de soporte hacer seguimiento a su solicitud.

	<b>POLÍTICA DE SOPORTE AMAZONAS</b>	V3- 23/04/2021
---	---	----------------

d. En caso de realizar su solicitud a través de correo electrónico, describir el impacto de su solicitud para al negocio y prioridad sugerida para su resolución.



## POLÍTICA DE SOPORTE AMAZONAS

V3- 23/04/2021

### V. Respuesta de Amazonas a solicitudes de soporte

Para cada solicitud de soporte BTW realizará lo siguiente:

- a. Confirmar la recepción de la solicitud de soporte notificando acuse de recibo.
- b. Verificar el nivel de prioridad en concordancia con los términos de nivel de prioridad descritos más abajo.
- c. Mantener un registro de las comunicaciones en curso con el cliente.
- d. Todos los esfuerzos comercialmente razonables para responder a la solicitud dentro de los tiempos especificados por los términos de nivel de prioridad.

### VI. Tipología

**a. Soporte Prioridad 1 (Crítico).** Se clasifica en esta prioridad cuando la misma falla impacta varios clientes de forma significativa.

**b. Soporte Prioridad 2 (Alto).** Se definen como una variación en la calidad del servicio tecnológico que puede impactar materialmente y de forma negativa en el negocio del cliente.

**c. Soporte Prioridad 3 (Medio).** Indica que tiene impacto moderado en el negocio del cliente y la falla no afecta la continuidad de su negocio.

**d. Requerimientos:** Son de prioridad baja. Se revisan cada semana en el Comité Operativo de Amazonas, donde se analiza la viabilidad de requerimiento, se informa al cliente si este es aceptado o rechazado y en los casos en que aplique se informa la fecha estimada de entrega de la mejora.

**e. Asesorías Personalizadas:** Son prioridad baja y dependen de la solicitud de agendamiento del cliente, se envía correo desde mantis con el link donde el cliente puede solicitar los espacios de capacitación.

**f. Implementación:** Tickets asignados por activación de contratos para implementación de Amazonas ERP o algunos de sus formularios.

### VII. Tiempos de respuesta (acuerdos niveles de servicio)

Una vez que la solicitud de soporte ha sido debidamente registrada y asignada, en el sistema de gestión de solicitudes automatizado entonces aplican los siguientes tiempos de respuesta:

Niveles	Resolución	Horario atención
Prioridad 1	1 a 8 horas	24/7
Prioridad 2	1- 24 horas hábiles	Lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes y sábado 7:30 am- 5:00 pm (sin contar domingos y festivos)
Prioridad 3	1-96 horas hábiles	Lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes y sábado 7:30 am- 5:00 pm (sin contar domingos y festivos)

	<p align="center"><b>POLÍTICA DE SOPORTE AMAZONAS</b></p>	<p align="center">V3- 23/04/2021</p>
---	---	--------------------------------------

Requerimientos	Cada semana en Comité Operativo	Lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes y sábado 7:30 am- 5:00 pm (sin contar domingos y festivos)
Asesorías Personalizadas	1 a 8 horas para envío de correo de agendamiento una vez se reciba correo de activación por parte del área de contratos	Lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes 7:30 am- 5:00 pm (sin contar domingos y festivos)
Implementación	1 a 8 horas hábiles para envío de link de agendamiento una vez se reciba correo de activación por parte del área de contratos	Lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes 7:00 am- 5:00 pm (sin contar domingos y festivos)

**Tipología (Ejemplos de soporte):**

**Soporte Prioridad 1 (Crítico):** Caída de la página Web, problemas masivos en la emisión de documentos electrónicos.

**Soporte Prioridad 2 (Alto):** Problemas para generar facturación del cliente, diferencia entre datos de Amazonas comparados con la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), error en credenciales, error en generación de PDF para documentos electrónicos, problemas para guardado de datos en formularios críticos (documentos electrónicos en general, errores por resoluciones.

**Soporte Prioridad 3 (Medio):** Error en formularios que no afecten la generación de documentos electrónicos.

**VIII. Resolución y cierre de solicitudes**

a. Para casos solucionables. Dependiendo de la naturaleza del caso, la resolución podrá adoptar la forma de una descripción de la solución aplicada, instrucciones, o asesoramiento al cliente.

b. Abandono de solicitudes. Amazonas puede cerrar un caso si el contacto del cliente no ha respondido a cuatro (4) intentos o más realizados para recopilar información adicional requerida para resolver el caso. Si la solución depende de respuesta del cliente, éste tiene un máximo de 5 días calendario para responder, si no sucede su solicitud será marcada como resuelta.

c. Reapertura. El cliente puede solicitar la reapertura de los casos si considera que su solicitud no fue resuelta adecuadamente.

**Canales de atención autorizados:** La dirección de experiencia del cliente, establece los siguientes medios de atención para recibir las solicitudes e incidencias de soporte:

<https://amazonaserp.com/contactanos/>

Correos electrónicos:

[sopORTE@btw.com.co](mailto:sopORTE@btw.com.co)

[Servicioalcliente@btw.com.co](mailto:Servicioalcliente@btw.com.co)



**POLÍTICA DE SOPORTE  
AMAZONAS**

V3- 23/04/2021

Línea telefónica: (+57 4) 6047282 ext. 121-157

WhatsApp: 317 350 08 98

Línea exclusiva reporte incidencias prioridad 1: Línea única: (+57 4) 6047282 ext. 911. Horario  
Lunes a jueves 6:00 pm-10:00 pm, viernes 5:00 pm-10:00 pm.