

# CARACTERISTICAS DEL PLAN DE SOPORTE SAMM





Con el objetivo de dar mayor continuidad y soporte a su aplicación **SAMM**, le informamos lo que pueden encontrar con el soporte de **IDASOL**, en el cual ofrecemos la posibilidad de acceder a mejoras y adecuaciones a un precio especial y así asegurar que su inversión siga vigente.

## VISITAS DE SEGUIMIENTO

Se incluyen **8 horas** para realizar **4 sesiones** en el año de **2 hrs** cada una, con el sentido de acompañar y validar el uso de la aplicación en su compañía para sacarle su máximo beneficio.

## ACTUALIZACIÓN DE SU VERSIÓN

Actualizaciones de nuevas funcionalidades del Software en los módulos adquiridos por su empresa.

## REGISTRO DE TICKETS EN LÍNEA

Esta opción le permite registrar sus solicitudes en nuestro sistema de **Tickets SAMM**. Con este usuario también podrá realizar seguimiento de sus requerimientos.

## ACLARACIÓN DE DUDAS

En caso que un usuario nuevo presente alguna duda del proceso implementado, se consultará el registro de la documentación de la implementación y/o será asignada al consultor para que las dudas se resuelvan vía correo electrónico, vía **Whatsapp** y por medio de **sesiones** rápidas por las diferentes plataformas.

## SOPORTE A ERRORES DE LA APLICACIÓN

En el momento en que se presente algún error, el usuario podrá realizar la **solicitud** ingresando con su cuenta a nuestro sistema para su **seguimiento** y definición de la solución.

## CONTROL EN TIEMPOS DE RESPUESTA

Nuestro servicio es de lunes a viernes, de **8:00 am a 5:00 pm**; el tiempo de respuesta es de 24 horas hábiles, después de generar el requerimiento en nuestra plataforma.

## WEBINARS Y SESIONES GRUPALES

/Inscribirse a **Webinars** de capacitación o **foros** virtuales para refrescar conocimientos y optimizar el uso de su plataforma

## VALORES ESPECIALES

**Instalación:** Instalación de la plataforma por cambio de servidor.

**Hora consultoría:** Este servicio se usará para consultas, cambios y ajustes de proceso o formatos y capacitaciones de la herramienta solicitados por el cliente.

✉ [info@idasol.com.ec](mailto:info@idasol.com.ec)

☎ + (593) 96 986 5046