

Guía de Asistencia

Adistec White Label Cloud

Choose your language!

Español	03
English	05
Português	08

POWERED BY



FOLLOW US



Guía de Asistencia

Adistec White Label Cloud



ADISTEC CORP NO OTORGA GARANTIAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

La información detallada en el presente documento es propiedad de Adistec Corp o sus subsidiarias. Usted no adquiere ningún derecho sobre la información o sobre este documento.

Las descripciones de productos o servicios de otras compañías en este documento, si las hubiera, se proporcionan solo para su información. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva el derecho de realizar los cambios pertinentes al presente documento sin que esto genere derecho alguno por parte del receptor de la misma.

Adistec Corp no se hace responsable sobre la exactitud de los productos y/o servicios de terceros indicados en el presente documento ya que los mismos pueden cambiar con el tiempo. Si desea descripciones más detalladas de estos productos o servicios de terceros mencionados en el presente documento, por favor consulte con sus respectivos fabricantes.



2021 Adistec Corp. Todos los derechos reservados. Queda estrictamente prohibido todo uso o distribución de estos materiales sin la autorización expresa de Adistec Corp. Adistec Corp es marca comercial registrada. Otros nombres de productos y compañías mencionados aquí pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios y son usados para propósitos informativos únicamente.

AWCL Support

Adistec White Label Cloud (AWLC) es una modalidad de licenciamiento de avanzada para el mercado de Service Providers que le permite disminuir sus gastos mensuales, despreocuparse de sus reportes de consumo de puntos y obtener acceso a mejores niveles de precios.

Como parte del contrato AWLC, todos los clientes con contrato activo, cuentan con la cobertura de soporte de Adistec Total Support (ATS) para brindarle apoyo ante estas situaciones.

El equipo técnico de ATS estará disponible para asistirlo a resolver incidentes y/o a realizar un escalamiento de soporte con VMware (si fuera necesario), siendo un punto de contacto focal, coordinando las actividades y brindando seguimiento.

Características

Adistec Total Support le brinda asistencia a través de su centro de soporte para:

- Simplificar el proceso de asistencia
- Punto de contacto único para brindar apoyo en la resolución de consultas o problemas
- Coordinación con el soporte técnico de VMware.

Niveles de Servicio y Cobertura

ATS brinda a los clientes de AWLC una cobertura horaria bajo la modalidad 7 x 24 para la región y según la prioridad del incidente se gestionan los casos con tiempos de respuesta optimizados para cada situación según se detalla en la siguiente tabla:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	Hasta 4 Horas
ALTO	Hasta 6 Horas
MEDIO	Hasta 8 Horas Hábiles
BAJO	NBD (Siguiendo Día Hábil)



Proceso de apertura de un caso de soporte

Al momento de solicitar apoyo ante un incidente, el proceso debe ser rápido, sencillo y efectivo. Por ello, Total Support requiere únicamente la siguiente información para poder apoyarle:

- Nombre
- Teléfono de Contacto
- Dirección de Correo Electrónico
- Numero de Contrato
- Detalle del problema

IMPORTANTE: Solamente las personas habilitadas pueden generar casos de soporte; en caso que la persona no se encuentre habilitada se solicitara al contacto designado la autorización correspondiente.

.....

Total Support pone a su disposición las siguientes formas de comunicación para la apertura de un caso:

E-Mail

totalsupport@adistec.com

Teléfonos

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800-234-7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

Web

A través de nuestra página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Chat

Puede contactare con nuestro chat de soporte disponible en nuestra web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Whatsapp

+56 944733635

Support Guide

Adistec White Label Cloud



ADISTEC CORP MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, HEREIN.

The information contained herein is the property of Adistec Corp. You do not acquire any rights to the information or to this document.

Descriptions of products or services of other companies in this document, if any, are provided for your convenience only. Such references should never be considered a recommendation or an indication of use by Adistec Corp.

The information contained in this document represents Adistec Corp's current view of the issues discussed at the date of publication and is subject to change. Adistec Corp reserves the right to make the pertinent changes without this giving rise to any right on the part of the recipient of the same. Adistec Corp is committed to communicate these changes as soon as possible and try that they do not generate any damage.

Likewise, since Adistec Corp must respond to the variable conditions of the advance of technology, this document should not be interpreted as a commitment on the part of Adistec but as information provided in public form about the products and services that Adistec offers to its clients.

Adistec Corp is not responsible for the accuracy of the products and/or services of third parties indicated in this document as they may change over time. For more detailed descriptions of these third party products or services mentioned herein, please consult their respective manufacturers.



AWCL Support

Adistec White Label Cloud (AWLC) is an advanced licensing mode for the Service Providers market that allows you to reduce your monthly expenses, forget about consumption reports and obtain access to better price levels.

As part of the AWLC contract, all clients with an active contract are covered by Adistec Total Support (ATS) to provide support in these situations.

The ATS technical team will be available to assist you in resolving incidents and/or escalating cases with VMware (if necessary). The ATS technical team is your point of contact, coordinating activities and providing follow-up.

Characteristics

Adistec Total Support center provides:

- Easy access and simplified request processes
- Single point of contact to provide support in resolving queries or problems
- Direct coordination with VMware technical support

Levels of Service and Coverage

ATS provides AWLC customers with hourly 24x7 coverage. According to the priority of the incident, cases are prioritized and managed with the response times detailed in the following table:

PRIORITY	RESPONSE TIME
URGENT	Up to 4 Hours
HIGH	Up to 6 Hours
MEDIUM	Up to 8 Business Hours
LOW	NBD (Next Business Day)

How to Open a Support Case?

When you request support for an incident, the process should be quick, simple, and effective. That's why Total Support does not limit the number of people or who can be contacted to request support, requiring only the following information in order to support you:

- Name
- Contact Phone
- E-mail Address
- AWCL Contract Number
- Detail of the incident

IMPORTANT: Only authorized persons can generate support cases; if the person is not authorized, the designated contact will be asked for the corresponding authorization.

.....

Total Support offers the following forms of communication for the opening of a case:

E-Mail

totalsupport@adistec.com

PHONE

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800-234-7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Other Countries +1 7862212350

Web

Through our website: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Chat

You can contact our support chat available on our website:
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Whatsapp

+56 944733635

Guia de suporte

Adistec White Label Cloud



ADISTEC CORP NÃO OUTORGA GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NO PRESENTE DOCUMENTO.

A informação detalhada no presente documento é propriedade da Adistec Corp ou de suas subsidiárias. Você não adquire nenhum direito sobre a informação ou sobre esse documento.

As descrições de produtos ou serviços de outras companhias neste documento, caso as tenha, são proporcionadas apenas para sua informação. Tais referências não devem, em tempo algum, ser consideradas como uma recomendação ou uma indicação de uso da parte da Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva o direito de realizar as alterações pertinentes no presente documento sem que isso gere algum direito por parte do receptor desta.

Adistec Corp não se responsabiliza pela exatidão dos produtos e/ou serviços de terceiros indicados no presente documento já que os mesmos podem sofrer alterações com o tempo. Caso deseje descrições mais detalhadas desses produtos ou serviços de terceiros mencionados no presente documento, por favor entre em contato com seus respectivos fabricantes.

AWCL Support

Adistec White Label Cloud (AWLC) é uma modalidade de licenciamento avançada para o mercado de Prestadores de Serviços que permite reduzir suas despesas mensais, esquecer seus relatórios de consumo de pontos e obter acesso a melhores níveis de preços.

Como parte do contrato AWLC, todos os clientes com um contrato ativo contam com a cobertura de suporte da Adistec Total Support (ATS) para fornecer suporte nessas situações.

A equipe técnica da ATS estará à disposição para auxiliá-lo na resolução de incidentes e/ou realização de escalonamento de suporte com a VMware (se necessário), sendo um ponto focal de contato, coordenando as atividades e fornecendo o acompanhamento.

Características

O Adistec Total Support fornece assistência através de seu centro de suporte para:

- Simplificar o processo de suporte
- Ponto único de contato para fornecer suporte na resolução de dúvidas ou problemas
- Coordenação com suporte técnico VMware.

Níveis de serviço e cobertura

A ATS fornece aos clientes AWLC cobertura horária na modalidade 7x24 para a região e, dependendo da prioridade do incidente, os casos são gerenciados com tempos de resposta otimizados para cada situação, conforme detalhado na tabela a seguir:

PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA
URGENTE	Até 4 Horas
ALTO	Até 6 Horas
MÉDIO	Até 8 Horas Hábeis
BAIXO	NBD (próximo dia útil)

Processo de abertura de um caso de suporte

No momento de solicitar apoio diante de um incidente, o processo deve ser rápido, simples e efetivo. Através dele, Total Support não limita nem a quantidade de pessoas ou quem pode conectar-se para solicitar suporte, requerendo unicamente a seguinte informação para poder proporcionar suporte:

- Nome
- Telefone de Contato
- Endereço de E-mail
- Número de Contrato de AWLC
- Detalhe do Problema

IMPORTANTE: Somente pessoas autorizadas podem gerar casos de apoio; caso a pessoa não seja autorizada, será solicitado ao contato designado a autorização correspondente.

.....

Total Support põe a sua disposição as seguintes formas de comunicação para a abertura de um caso:

E-Mail

totalsupport@adistec.com

TELEFONE

- Argentina +54 11 48943050
- Brasil 0800-234-7832
- Colombia +57 17434586
- Chile +56 2 27565850
- Perú +51 16167129
- USA +1 7862212350
- Otros Países +1 7862212350

Web

Através da nossa página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Chat

Você pode se conectar através do chat do suporte disponível na nossa web:
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

Whatsapp

+56 944733635

