Browse
Ingeniería de Software

MESA DE AYUDA

Atención Oportuna y Eficiente

Estimado (a) Cliente

Es grato para BROWSE informarle, que de acuerdo al objetivo planteado por nuestra empresa en cuanto a la mejora continua de nuestros servicios, hemos reforzado y ampliado el Área de Soporte, para ofrecer a nuestros clientes una solución integral en la atención a sus consultas, requerimientos y calidad de software.

SERVICIO DE CALIDAD Y RAPIDEZ

Para cumplir con nuestra meta de entregar a nuestros clientes un servicio de calidad y rapidez, les informamos que hemos dispuesto de una renovada unidad de apoyo denominada "Mesa de Ayuda" y en la cual nuestros clientes podrán reportar incidencias de los productos y ayuda en el uso de los mismos.

Intranet: Prototipo de futura automatización en página Web.

Correo Electrónico: Correos específicos de los productos.

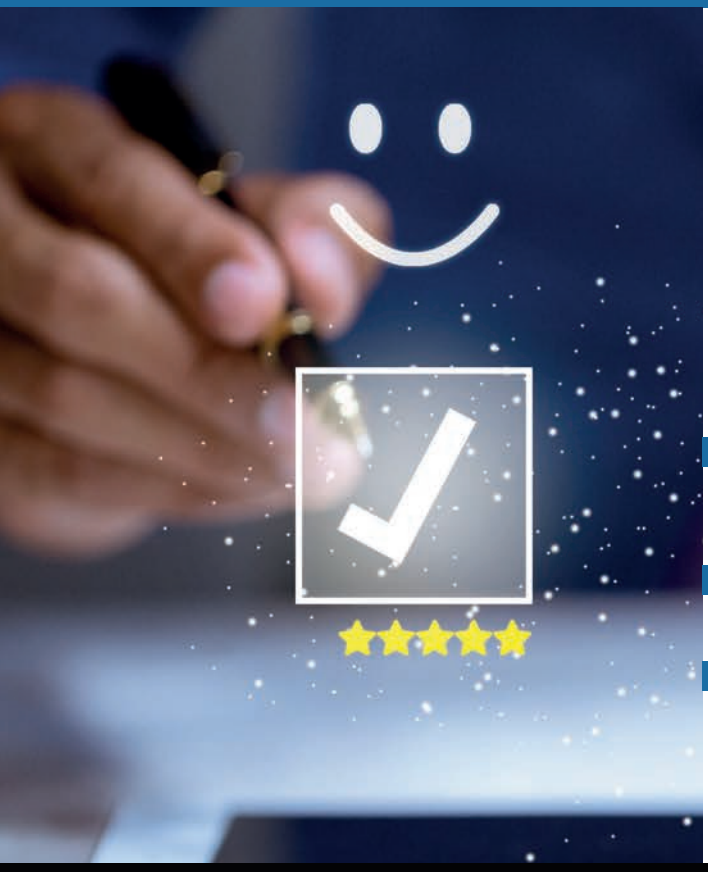
Teléfono: Números dirigidos por el área de Marketing.

NUESTRA
PROPUESTA DE VALOR

Soporte técnico, bajo modalidad web, e-mail y telefónicamente en horario hábil de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y, eventualmente, entregando soporte extraordinario en horarios no hábiles o fines de semana (Valor 1,2 UF sin IVA incluido), cuando sea necesario, con el objeto de reducir al máximo cualquier imprevisto que pudiera existir y que interrumpa el normal funcionamiento del sistema.

Otorgar continuidad operativa del sistema y administración de la aplicación, en términos de control de versiones y de resolver necesidades y requerimientos de funcionalidad del punto de vista del usuario que permitan corregir problemas detectados.

Satisfacer los acuerdos de niveles del servicio (SLA) definidos en el contrato con las instituciones o empresas.



CERTIFICACIÓN DE
CALIDAD Y RESPONSABILIDAD:

Nuestra empresa, consciente de la importancia de la calidad de software, ha integrado al Área de Soporte, un equipo que estará constantemente realizando las pruebas necesarias para certificar la calidad de sus productos, otorgando para sus clientes los siguientes beneficios y responsabilidades.

1. Registrar y clasificar los Incidentes o necesidades reportadas por usuarios y llevar a cabo esfuerzos inmediatos para restaurar lo antes posible un servicio de soporte que presente inconsistencias.
2. Soluciones adecuadas a estos fines, tanto técnicas como estructurales.
3. Mantener informados a los usuarios acerca del estatus de los Incidentes hasta la solución definitiva, Donde el propósito primordial es la respuesta deseada por el usuario.

Lograr el éxito en la producción de software, es hacerlo con calidad.

MESA DE AYUDA

Para una mejor atención de nuestros clientes, hemos puesto a su disposición nuestros nuevos teléfonos y correo electrónico, a través de ambos medios se recibirán sus observaciones y consultas.

HORARIO DE ATENCIÓN

Desde las 9:00 horas. hasta las 18:00 horas. local de Chile. De lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas, con excepción de los feriados legales de Chile. También existe el soporte 7X24 para sistemas clínicos.

7X24

ATENCIÓN DIRECTA

Servicios para clientes de Chile, Perú y Ecuador.

MESA CENTRAL BROWSE CHILE

Teléfono: (56-2) 32961333
E-mail: jacqueline.balladares@browse.cl

SOPORTE SIGPER

Teléfonos: (56-9) 7969 0231 | (56-9) 9329 7087
E-mail: soporte@sigper.cl

SOPORTE LISA/ERP + IFRS

Teléfonos: (56-9) 7979 0103 | (56-9) 9180 6848
E-mail: soporte.lisa@browse.cl

SOPORTE CGU + Plus / SIGFIN + SIGAS

Teléfonos: (56-9) 7139 6058 | (56-9) 7778 1295
E-mail: soportecgu@browse.cl

SOPORTE HarmoniMD

Teléfonos: (56-9) 7139 6058 | (56-9) 7778 1295
E-mail: soportecgu@browse.cl

Agradeciendo su atención y esperando que esta información sea de gran utilidad para usted.

Manuel Donoso Oyarce
Director Corporativo Browse S.A.