

NIVEL DE ESCALABILIDAD

Ecuador



Quito - Ecuador
Hernando de la Cruz N31-120
Y Av. Mariana de Jesús

Mobil
(593) 0997538379

Linea Directa
(593) 02 223-2619
(593) 04 262-8484

Intertelnet con el fin de brindar calidad en el servicio y una mejor comunicación ponemos a su disposición los niveles de escalabilidad, en caso que se requiera de información y/o servicio técnico.

NIVEL 1: SOPORTE TÉCNICO

Al presentar una incidencia, se deberá poner en contacto directamente con Soporte Técnico, para su re-direccionamiento hacia un técnico de turno.

| | |
|------------------|---------------|
| PBX | (02) 223-2619 |
| Guayaquil | (04) 262-8484 |

Es importante informar que la asistencia de Servicio al Cliente es en horario de 9H00 hasta las 18H00. Luego de este horario su próximo contacto será nuestro Departamento Técnico (NOC - Network Operation Center) en donde recibirán sus llamadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año (24x7x365).

Para ser atendido por el Departamento Técnico NOC - Network Operation Center la operadora canalizara directamente su llamada con la extensión respectiva.

NIVEL 2: ASISTENCIA TÉCNICA

El personal de turno realizará un diagnóstico para identificar una solución, además de ajustes y/o correcciones vía remota.

El personal técnico indicará el tipo de inconveniente que pueda existir, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

1.- Medios de Transmisión y/o equipos de última milla:

- Fibra Óptica
- Cobre
- Radio
- Satélite

2.- Red Local

3.- Backbone – Infraestructura

4.- Salida Internacional

| | |
|------------------|-------------|
| PBX | 02 223-2619 |
| Guayaquil | 04 262-8484 |
| Celular | 0997538379 |

NIVEL 3: JEFATURA TECNICA

Si la incidencia continua en un lapso mayor a 2 horas se escalará al Jefe Técnico.

Celular: 099 633-3330

PBX Quito: 02 223-2619

Email: tecnico@intertelnet.com.ec

Esperamos que esta información sea de su utilidad e interés; para brindar una excelente Atención al Cliente.