




Nos enorgullece que sea nuestro cliente. A partir de este momento, ponemos a su servicio nuestro equipo de profesionales de ICG Software para atender a sus solicitudes.

## ¿Dónde puede hacer una solicitud de servicio?

Para facilitar el reporte de las solicitudes de servicio, tenemos un Help Desk (mesa de ayuda) en el cual puede contactarnos a través de diferentes canales de atención:

-  **Chat:** ingresando a [www.icg.com.co/soporte](http://www.icg.com.co/soporte), podrás iniciar una sesión de chat con nuestro equipo.
-  **Correo electrónico:** [soporte@icg.com.co](mailto:soporte@icg.com.co)
-  **Teléfono:** Marcando el número de teléfono del Help Desk, seguidamente la **opción 1**.

## Números de teléfono Help Desk por ciudad

Ciudad	Teléfono	Ciudad	Teléfono
Medellín	4441561	Montería	7894643
Bogotá	7457651	Neiva	8631285
Cali	4882213	Pasto	7374054
Bucaramanga	6973699	Pereira	3401350
Armenia	7357558	Popayán	8375051
Barranquilla	3853984	Santa marta	4365927
Buenaventura	2978816	Sincelejo	2764429
Cartagena	6932040	Tunja	7473950
Cúcuta	5955739	Valledupar	5898424
Girardot	8889223	Villavicencio	6849534
Ibagué	2771303	Yopal	6333770
Manizales	8918933		

## ¿Qué hace el Help Desk (mesa de ayuda)?

Es el encargado de recibir cada una de las solicitudes de servicio de nuestros clientes, para que sean debidamente canalizadas y atendidas de acuerdo con la prioridad de cada situación.

Allí contamos con un equipo de ingenieros experimentados y certificados que brindan soluciones profesionales y oportunas a cada uno de los requerimientos reportados por nuestros clientes.

## ¿Qué obtiene el cliente con el Help Desk?

1. Atención personalizada.
2. Confirmación inmediata de la apertura del caso para las solicitudes de servicio.
3. El historial de mis solicitudes de servicio, consolidado en un solo lugar.
4. Un canal centralizado para reportar mis requerimientos de servicio.
5. El tratamiento de mi requerimiento de servicio bajo los estándares de la industria.
6. La posibilidad de validar en cualquier momento el estado de las solicitudes de servicio.
7. Reportes detallados sobre el consumo de horas de soporte que he recibido.

## ¿Cómo puede generar una solicitud de servicio?

1. Debe reportar la solicitud al Help Desk mediante cualquiera de los canales de atención definidos.
2. Cuando esté haciendo la solicitud de servicio, indicar claramente:
  - **Nombre de la empresa** desde la que está reportando la solicitud de servicio.
  - **Nombre de la persona** que reporta la solicitud de servicio.
  - **Teléfono y correo electrónico** donde pueda ser contactada la persona que reporta la solicitud de servicio.
  - **Detalle de la situación** que desea reportar en la solicitud de servicio.
3. Quien recibe la solicitud de servicio, se encargará de registrarla e informar el número de caso que se ha generado.

- Nuestro equipo de ingenieros atenderá cada una de las solicitudes de servicio, de acuerdo con la prioridad establecida, éstas serán atendidas principalmente de manera remota con el objetivo de brindar una solución más oportuna.  
En los casos que sea necesaria una visita o alguno de nuestros clientes la solicite expresamente, se agendaría el servicio de común acuerdo, teniendo en cuenta la disponibilidad de ingenieros para atención en sitio, así como las condiciones de este servicio.
- Tener en cuenta: En **horario NO hábil** se podrán reportar únicamente solicitudes de servicio con **prioridad urgente** (punto de venta parado).

Horario	Disponibilidad	Tipo de solicitudes a reportar
Lunes a Viernes 07:00 a.m. – 12:30 p.m.	Horario hábil	Todo tipo de solicitud
Lunes a Viernes 01:30 p.m. – 05:30 p.m.	Horario hábil	Todo tipo de solicitud
Lunes a Viernes 12:30 p.m. – 01:30 p.m.	Horario NO hábil	Solicitudes de prioridad urgente
Viernes después de las 05:30 p.m.	Horario NO hábil	Solicitudes de prioridad urgente
Sábados, Domingos y días festivos	Horario NO hábil	Solicitudes de prioridad urgente

## ¿Cuáles son los tiempos de respuesta y solución para las solicitudes de servicio? - ANS

Para brindar una respuesta oportuna y acorde a las necesidades de nuestros clientes, a cada una de las solicitudes de servicio, se le asigna una clasificación de prioridad para determinar tiempos de atención y solución.

- Prioridad Urgente:** Cuando se tiene el punto de venta parado, es decir, que no es posible facturar.
- Prioridad Importante:** Cuando se tiene una afectación en el sistema, pero éste aún está operando.
- Prioridad Normal:** Cuando se requiere soporte para comprender mejor cómo funciona el sistema, cómo generar un reporte, cómo configurar una opción determinada, etc... (\*\*no incluye requerimientos al fabricante)

Prioridad	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución
Prioridad Urgente	1 Hora	4 Horas (hábil)
Prioridad Importante	2 Horas	16 Horas (hábil)
Prioridad Normal	4 Horas	16 Horas (hábil)

### Importante tener en cuenta:

- Casos que deban ser escalados y gestionados con fabricante, puede implicar un tiempo mayor de solución.
- Aplica para soporte remoto, en los casos que sea necesario desplazamiento a sitio puede implicar un mayor tiempo de solución.

## ¿Cómo debe proceder si tiene una felicitación, sugerencia, queja o reclamo relacionado con los productos o servicios de ICG Software?

Para nosotros es muy importante conocer la opinión de nuestros clientes, por esto agradecemos toda la retroalimentación que pueda brindarnos en relación con los productos o servicios que tiene con nosotros. Lo invitamos a compartirnos los reconocimientos que tenga por un servicio bien prestado, así mismo, los comentarios o sugerencias que nos permitan tomar acciones para mejorar su experiencia; para ello puede ponerse en contacto con nosotros de la siguiente manera:

✉ **Correo electrónico:** [servicioalcliente@icg.com.co](mailto:servicioalcliente@icg.com.co)

☎ **Teléfono:** Marcando el número de teléfono del Help Desk, seguidamente la **opción 4**.

Lo invitamos a hacer extensiva esta carta al equipo de personas de su organización que estarán interactuando de manera constante con los productos y servicios de ICG Software.

Saludos,



**Gerencia de Servicios**  
ICG Software Colombia