



*Asistencia para los clientes de tamaño intermedio que necesiten un acceso rápido, proactivo y dedicado a la asistencia.*

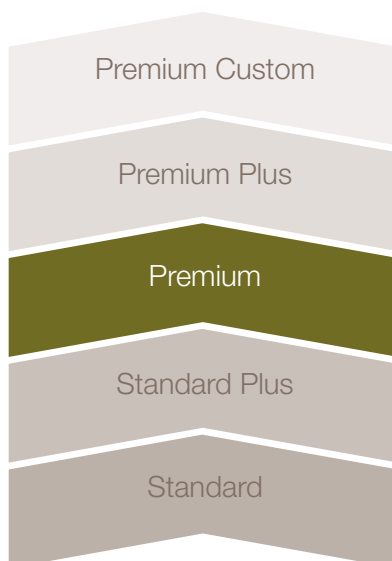
#### Ventajas

- Tiempo de resolución más rápido
- Nombramiento de un contacto de asistencia
- Conocimiento de SWIFT de su infraestructura
- Reducción de los riesgos de disponibilidad

## Premium

*Asistencia preventiva y más rápida para las infraestructuras con prioridad temporal crítica*

Premium – el primer nivel de asistencia de nuestra cartera Premium – ideal para los clientes con infraestructuras críticas que exigen un acceso rápido, proactivo y dedicado a la asistencia.



Además de las ventajas ofrecidas por Standard Plus, Premium ofrece la gestión de llamadas prioritarias, la transmisión de la gestión de casos y la evaluación anual in situ de la infraestructura SWIFT.

A cada cliente Premium se le atribuye un determinado contacto de asistencia que actúa como único punto de contacto para responder a todas las solicitudes relacionadas con la asistencia, lo cual facilita una mayor rapidez de respuesta y una resolución más eficaz de los problemas.

Con vistas a reducir los tiempos de interrupción, los clientes también gozan de una formación anual sobre la resolución de problemas.

Premium constituye la mejor opción para los clientes de tamaño intermedio que necesiten funciones de asistencia con valor añadido adicional para ayudarles a mantener un entorno operativo completamente funcional.

Los clientes que exijan una mayor disponibilidad y fiabilidad podrán optar por nuestros paquetes Premium Plus o Premium Custom.

## Oferta

### Gestión de llamadas y problemas

- Mayor rapidez de la transmisión técnica y de gestión  
Todos los problemas que afecten a su flujo de mensajes principal serán procesados de inmediato por un ingeniero especializado. El ingeniero de asistencia de SWIFT iniciará un envío de gestión en un plazo de 30 minutos para garantizar que el problema reciba la mayor atención de cara a su resolución.

### Prevención

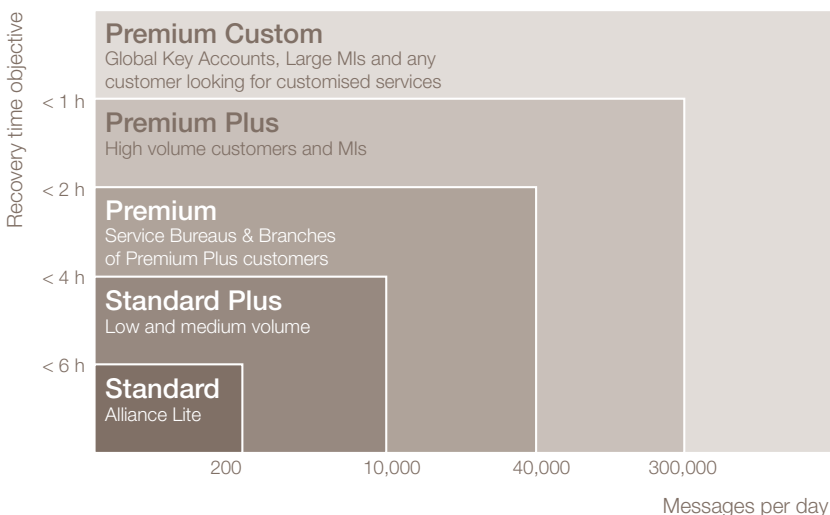
- Comprobaciones anuales de estado  
SWIFT realiza comprobaciones de estado de su infraestructura principal de SWIFT para identificar los riesgos potenciales que afecten a la seguridad, la disponibilidad y el rendimiento, y para ofrecer recomendaciones con vistas a implantar las mejores prácticas.
- Formación sobre la resolución de problemas  
Este curso anual ofrece recomendaciones y directivas que le ayudarán a mantener su entorno de SWIFT, solucionar los problemas más frecuentes y ofrecer información importante de diagnóstico cuando establezca un informe sobre el problema. El curso es concretamente útil para los expertos técnicos.

### Gestión de cuentas operacionales

- Nombramiento de un contacto de asistencia  
Para mantener el control de los casos abiertos, SWIFT nombrará a una persona dedicada que será su persona de contacto para coordinar los problemas vinculados con la asistencia.
- Revisión de casos  
Su contacto dedicado de la asistencia revisará junto a Vd. todos los casos presentados cada trimestre. Esto le permitirá detectar las zonas de su experiencia operativa que podrían mejorarse con la formación sobre la resolución de problemas.

Para más información acerca de la asistencia Premium y de sus ventajas correspondientes, póngase en contacto con su gestor de cuentas de SWIFT o visite la página [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).

Si está interesado por Premium Plus, por favor, lea el folleto detallado disponible en la página [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).



Si su negocio tiene prioridades temporales críticas y su objetivo radica en poder resolver cualquier fallo de componente en menos de cuatro horas, el paquete de asistencia Premium le ofrecerá todos los servicios que necesita:

- Funciones de asistencia preventiva para garantizar que su infraestructura SWIFT se encuentra en buen estado, analizando el rendimiento de todos los componentes y sistemas vitales.
- Gestión más rápida de problemas para garantizar una mayor eficacia en la reanudación del servicio de cara a los problemas operacionales.