



*Asistencia multi-canal  
para los clientes  
de tamaño pequeño-  
intermedio*

### Ventajas

- Servicio suministrado en todo el mundo 24x7
- Siga el modelo de asistencia "solar" con los centros de asistencia regional ubicados en las regiones EMEA, Asia-Pacífico y América.
- Asistencia en línea en [www.swift.com](http://www.swift.com)
- Asistencia ilimitada por teléfono, correo electrónico y Web
- Informes y supervisión proactiva
- Asistencia in situ

## Standard Plus

*Asistencia global 24x7 de primera clase para todos los clientes de SWIFT*

SWIFT ofrece una amplia variedad de ofertas de asistencia que se adaptan a las necesidades de los clientes.

La asistencia Standard Plus se ofrece a todos los clientes de SWIFT. Ofrece un acceso 24x7 a la experiencia de SWIFT en nuestros centros de asistencia regionales.

Los clientes de Standard Plus gozan de una asistencia ilimitada por teléfono, correo electrónico y la Web, incluyendo un servicio de avisos proactivo ante problemas de conectividad.

Este paquete de asistencia es la solución ideal para los clientes con volúmenes de mensajes bajos o intermedios.

Los clientes que necesiten un mayor nivel de servicio podrán optar por uno de nuestros paquetes de asistencia Premium.

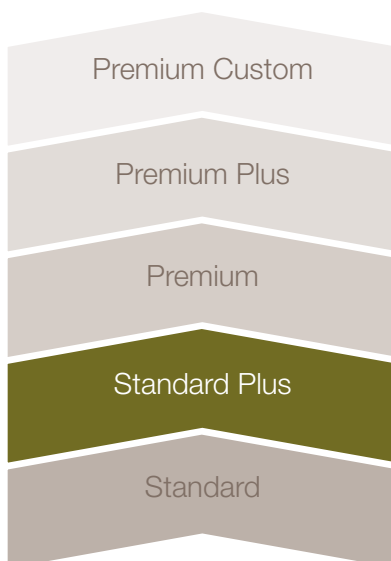
### Oferta

#### Gestión de llamadas y problemas

##### Asistencia en línea

Standard Plus le da acceso a una serie de opciones de "autoservicio" en [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support). Estas incluyen:

- La base de conocimientos  
Una completa base de datos con información que le ayudará a encontrar respuestas a las preguntas técnicas y a recibir orientación para resolver los problemas.
- [swiftcommunity.net](http://swiftcommunity.net)  
Un foro de asistencia para compartir experiencias y soluciones con los demás clientes.
- Guía de auto-ayuda  
Una fuente de información complementaria a la base de conocimientos que le ayudará a mantener y a resolver los problemas de su entorno de SWIFT.
- Centro de descargas  
Una plataforma para descargar las versiones y parches de los programas actuales, incluyendo la información acerca de la instalación.



- Información de facturación  
Un servicio que le permitirá acceder a la información de facturación durante 12 meses.
- Canal asegurado  
Una herramienta en donde los responsables de seguridad podrán realizar las tareas de registro, administración y seguridad para SWIFTNet y Alliance.
- Gestión de su perfil  
Una página central en donde podrá mantener sus propios datos de contacto, como su dirección electrónica y su papel operacional, así como la información vinculada con su organización. Esto permite que SWIFT pueda acceder a la información de contacto actualizada y avisar a las personas correspondientes en caso de problemas.

#### Centros de asistencia regionales

Constituyen una alternativa de cara al uso de las opciones de auto-servicio. Podrá ponerse en contacto con uno de los centros de asistencia regional en la región EMEA, Asia-Pacífico y América.

Nuestros centros de asistencia se encuentran disponibles durante las 24 horas, los 7 días de la semana, garantizando una asistencia completa y constante. A cada contacto iniciado con el centro de asistencia se le atribuirá un número de caso exclusivo para garantizar el seguimiento puntual y la respuesta de nuestro personal cualificado.

Podrá acceder a nuestros centros de asistencia mediante los siguiente medios:

- Teléfono  
Podrá gozar de una asistencia telefónica ilimitada 24x7, y ponerse en contacto con un equipo de expertos multilingües.
- Correo electrónico  
Podrá interactuar con los expertos de SWIFT mediante el correo electrónico, para iniciar un nuevo informe de problemas o presentar pruebas sobre un caso existente.
- Web  
Como alternativa frente a la asistencia por correo electrónico, podrá enviar su solicitud en línea utilizando la función del gestor de casos en [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).

#### Ventajas del gestor de casos

- En cuanto envíe su solicitud, ésta se registrará como caso y estará visible para nuestro personal cualificado.
- Vd. y su organización son inmediatamente identificados en SWIFT.
- Podrá actualizar y controlar el avance de su caso, en tiempo real.
- Se le avisará por correo electrónico en cuanto surja algún cambio importante en su caso.
- Podrá acceder a todos los casos, incluso a aquellos casos enviados mediante otros medios.

#### Supervisión e informes

SWIFT suministra informes y publica información sobre los problemas de conectividad, los incidentes del servicio, los cambios planificados, los fines de semana de continuidad comercial y el tiempo de interrupción previsto de la red. Esta información se encuentra disponible en [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).

- Estado operativo  
El último estado operativo de la disponibilidad de la red y de los sistemas aparecerá en tiempo real, junto con la información acerca de las interrupciones y la reanudación.

Subscríbase para recibir avisos sobre el estado operativo por correo electrónico.

Utilizando su perfil en [swift.com](http://swift.com), podrá subscribirse al servicio para recibir avisos sobre el estado operativo por correo electrónico.

- Informe de uso de la línea contratada  
Para permitirle analizar las tendencias y gestionar los picos de tráfico, el informe mensual sobre el uso de la línea contratada ofrece información sobre la banda ancha que esté utilizando en sus conexiones de SWIFTNet.
- Avisos de conectividad  
SWIFT controla continuamente sus conexiones permanentes y le avisa cuando se registre un problema de conectividad que exija su intervención.

#### Prevención

- Boletines informativos  
SWIFT envía frecuentemente boletines informativos para informar a los clientes acerca de las últimas noticias operativas sobre una serie de temas. Utilizando su perfil en [swift.com](http://swift.com), podrá subscribirse a este servicio proactivo y recibir sus boletines informativos por correo electrónico.

#### Gestión de cuentas operacionales

- Navegador de configuración  
Utilizando la herramienta del navegador de configuración, podrá ver la configuración técnica y los detalles de sus productos y servicios de SWIFT en línea.

#### Asistencia in situ

Si necesita ayuda para instalar o actualizar sus productos, SWIFT ofrece un servicio de implementación de pago. El servicio de implementación está suministrado por SWIFT o por un proveedor de servicio habilitado de SWIFTReady, bajo responsabilidad directa de SWIFT.

SWIFT ha establecido contratos con una serie de proveedores de servicio. Podrá acceder a la lista completa de proveedores de servicio y a la información relativa a su certificación en la página [www.swift.com/partners](http://www.swift.com/partners).

#### Acceso

Para acceder y utilizar la asistencia Standard Plus, deberá registrarse para dicho servicio en la página de [www.swift.com](http://www.swift.com).

En cuanto se registre, recibirá una tarjeta de registro de asistencia personal y un número de registro. Se le pedirá dicho número cuando llame a los centros de asistencia regionales. De este modo, nuestros analistas podrán servirle de forma personalizada y de inmediato.

*Para más información acerca de Standard Plus y de sus servicios 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 uno de nuestros paquetes de asistencia Premium, por favor, lea los folletos detallados disponibles en la página [www.swift.com/support](http://www.swift.com/support).*