



Asistencia basada en la Web diseñada para los clientes de Alliance Lite

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
- > Asistencia ilimitada por correo electrónico y Web
- > Asistencia telefónica gratuita durante tres meses con opción de ampliación
- > Informes
- > La asistencia está integrada en su suscripción a Alliance Lite

Standard

Asistencia mundial 24x7 basada en la Web para los Clientes de Alliance Lite

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

La asistencia de tipo estándar responde a las necesidades de los clientes de Alliance Lite.

La asistencia estándar ofrece un acceso 24x7 basado en la Web a la experiencia de SWIFT en nuestros centros de asistencia regionales.

Incluye la asistencia ilimitada por correo electrónico y la Web, así como la asistencia telefónica durante un periodo de tres meses a partir de la fecha de activación de Alliance Lite.

Los clientes pueden comprar un paquete de asistencia telefónica ilimitada a una tarifa anual.

Oferta

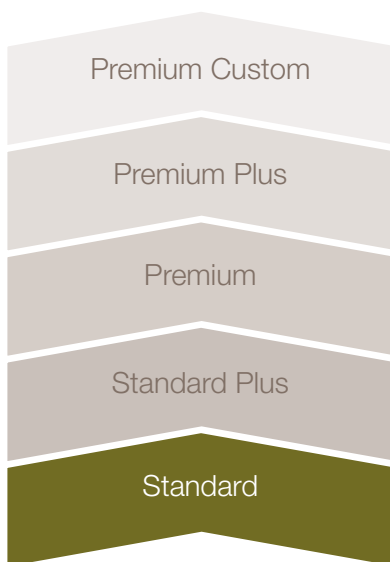
Gestión de llamadas y problemas

Asistencia en línea

La asistencia Standard le da acceso a una serie de opciones de "autoservicio" en 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
Un foro de asistencia para compartir experiencias y soluciones con los demás clientes.
- Un centro de descargas
Una plataforma para descargar la última versión de AutoClient.
- Información de facturación
Un servicio que le permitirá acceder a la información de facturación durante 12 meses.



- 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 su 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:

- 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.

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.

- Teléfono

Recibirá una asistencia telefónica durante tres meses a partir de la fecha de activación de Alliance Lite.

Si necesita un acceso telefónico ilimitado, esta opción se encuentra disponible mediante una tarifa anual. Para más información, consulte la página www.swift.com/ordering

Informe

SWIFT publica informes e 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. El último estado operativo de la disponibilidad del servicio Alliance Lite aparecerá en tiempo real, junto con la información acerca de las interrupciones y la reanudación. Esta información se encuentra disponible en www.swift.com/support.

Subscríbase para recibir avisos sobre el estado operativo por correo electrónico

Utilizando su perfil en swift.com, podrá subscribirse al servicio para recibir avisos sobre el estado operativo por correo electrónico.

Para más información acerca de la asistencia Standard y de sus servicios correspondientes, póngase en contacto con su gestor de cuentas de SWIFT o visite la página www.swift.com/support.

Access

Para acceder y utilizar la asistencia Standard, deberá registrarse para dicho servicio en la página de 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.