



Cinco niveles de asistencia adaptados a sus necesidades

Ventajas

- > Asistencia en línea en www.swift.com
- > Acceso 24x7 a la experiencia de SWIFT mediante su medio preferido:
 - Teléfono
 - Correo electrónico
 - Web
- > Siga el modelo de asistencia "solar" con los centros de asistencia regional ubicados en las regiones EMEA, Asia-Pacífico y América
- > Vd. decide su nivel de asistencia en función de sus necesidades específicas

Cartera de servicios de asistencia

Asistencia multi-niveles 24x7 de primera clase

SWIFT ofrece servicios de asistencia 24x7 global a todos sus clientes para todos los productos y servicios de SWIFT.

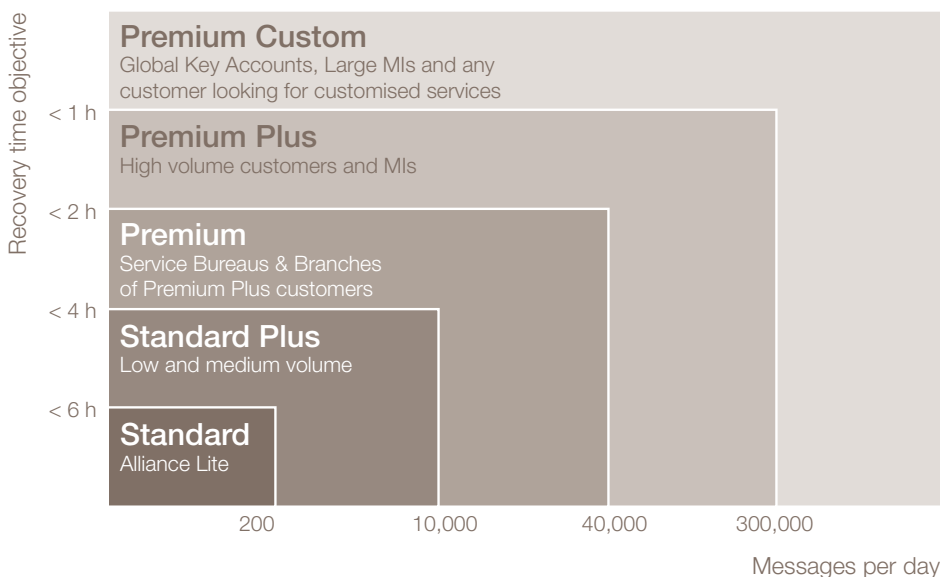
Nuestro personal cualificado de nuestros centros de asistencia regionales le garantizarán constantemente una rápida resolución de problemas y una respuesta puntual a todas sus preguntas.

Como cada cliente tiene necesidades específicas, SWIFT ofrece cinco niveles de opciones de asistencia.

La asistencia Standard es ideal para los clientes de Alliance Lite.

La asistencia Standard Plus se ofrece a todos los clientes de SWIFT y forma parte del paquete de membresía de SWIFT.

Los tres niveles de servicio Premium de SWIFT (Premium, Premium Plus y Premium Custom) abarcan las necesidades de los clientes dotados de infraestructuras con prioridades temporales críticas que exijan funciones de gestión de problemas avanzadas y proactivas. Los clientes cuyo objetivo radique en reanudar las operaciones en un plazo mínimo de tiempo, deberán optar por uno de los paquetes Premium.



Ofertas de asistencia

Standard

- Servicio basado en la Web, suministrado 24x7 en todo el mundo para los clientes de Alliance Lite.
- Asistencia ilimitada por correo electrónico y Web.
- Incluye la asistencia telefónica gratuita durante tres meses, con el servicio de asistencia telefónica ilimitado en opción.
- Asistencia integrada en su suscripción a Alliance Lite.

Standard Plus

(Anteriormente llamada SWIFTSupport)

- Para los clientes con volúmenes de mensajes bajos o intermedios.
- Suministrada en todo el mundo 24x7 para todos los servicios y productos de SWIFT.
- Asistencia ilimitada por teléfono, correo electrónico y Web.
- Informes y supervisión proactiva.
- Asistencia integrada en su paquete de membresía de SWIFT.

Premium

- Este servicio ha sido diseñado para asistir a los clientes dotados de infraestructuras con prioridades temporales críticas que exijan un acceso rápido, proactivo y dedicado a la asistencia.
- Ofrece funciones de asistencia con valor añadido adicional, como la gestión de llamadas prioritarias, la transmisión de gestión de casos y la atribución de un contacto de asistencia.
- Evaluación in situ de su infraestructura SWIFT y formación sobre la resolución de problemas para ayudarle a mantener un entorno completamente funcional.

Premium Plus

(Anteriormente llamada SWIFTSupport Enhanced)

- Para las instituciones con grandes volúmenes que gestionan infraestructuras complejas que exijan una gran disponibilidad y fiabilidad.
- Ofrece a los clientes un alto nivel de asistencia proactiva y una gestión personalizada de incidentes y crisis.
- Entre sus funciones se incluyen los avisos personales por SMS, la mensajería proactiva y la supervisión de la conectividad, las comprobaciones automáticas del estado y la asistencia a distancia.
- Un gerente de servicio dedicado supervisa todos los elementos suministrados por el servicio de

asistencia y actúa como el único punto de contacto para la gestión de las relaciones operativas.

Premium Custom

- Premium Custom ofrece el mayor nivel de servicios personalizados.

Para más información al respecto, acuda a nuestros folletos detallados que se encuentran disponibles en www.swift.com/support o póngase en contacto con su gestor de cuentas SWIFT.

Matriz de la asistencia

Oferta de asistencia	Standard	Standard Plus	Premium	Premium Plus	Premium Custom
Centro de asistencia en swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Base de conocimiento	✓	✓	✓	✓	✓
Guía de autoayuda	✓	✓	✓	✓	✓
Estado operativo en swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Informes de incidentes/crisis en swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Centro de descargas en swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Información de facturación en swift.com	✓	✓	✓	✓	✓
Gerente de casos en línea	✓	✓	✓	✓	✓
Centros de asistencia regionales 24x7	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso telefónico (gratuito durante 90 días)	✓	✓	✓	✓	✓
Comunidades y foros en línea	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso telefónico (ilimitado)	✓	✓	✓	✓	✓
Boletines informativos y actualizaciones de producto	✓	✓	✓	✓	✓
Supervisión/alertas de conectividad	✓	✓	✓	✓	✓
Buscador de configuraciones	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de llamadas prioritarias	✓	✓	✓	✓	✓
Transmisión de gestión	✓	✓	✓	✓	✓
Nombramiento de un contacto de asistencia	✓	✓	✓	✓	✓
Revisiones de casos	✓	✓	✓	✓	✓
Curso de resolución de problemas	✓	✓	✓	✓	✓
Comprobaciones del estado de la infraestructura	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia a distancia	✓	✓	✓	✓	✓
Asistencia in situ de emergencia	✓	✓	✓	✓	✓
Gerente de servicio	✓	✓	✓	✓	✓
Gestión de incidentes y crisis	✓	✓	✓	✓	✓
Certificación del contacto del cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Ensayos de continuidad empresarial	✓	✓	✓	✓	✓
Informes de análisis sobre el uso de la asistencia	✓	✓	✓	✓	✓
Supervisión/alertas de mensajes	✓	✓	✓	✓	✓
Informes de disponibilidad del cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Aviso de incidentes por SMS	✓	✓	✓	✓	✓
Funciones personalizadas de servicio	✓	✓	✓	✓	✓