



**SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS Y
PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y
REPARACIÓN DE LAS MISMAS**

2019

**SISTEMA DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y QUEJAS Y
PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE FALLAS Y REPARACIÓN DE LAS MISMAS**

Servicio de Atención Telefónica.

El Cliente puede tener acceso telefónico a nuestro Departamento de Atención a Clientes, donde será atendido por nuestros Ejecutivos de Servicio teléfono 01800 674 1049.

Si por alguna circunstancia el Cliente no es dirigido al área adecuada para atenderlo, el ejecutivo de Servicio se mantendrá en la línea telefónica con él hasta la asignación al área correspondiente que lo atenderá.

A través de nuestro Centro de atención a clientes brindaremos una atención eficiente a sus requerimientos relacionados con los siguientes servicios:

1. Información de nuestros Productos y Servicios.
2. Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales.
3. Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados.
4. Solicitud de cambio de dirección de servicio (el Cliente se cambia de domicilio).
5. Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos.
6. Preguntas relacionadas a su facturación mensual.

En caso de que se presente una falla atribuible a Reds Comm, el Cliente puede contactar nuestro departamento de soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, al teléfono 01800 674 1049.

Reds Comm brindará atención inmediata a los inconvenientes que se pudieran presentar en relación con el servicio brindado, tales como:

- Baja velocidad de internet.
- Sin acceso a internet.




En el caso de que la naturaleza de la falla no sea atribuible a Reds Comm, se brindará al Cliente apoyo técnico, representando un cargo adicional reflejado en la próxima factura mensual.

Servicio a través del portal de Reds Comm.

METODO 1:

- 1.- Ingreso al portal de Reds Comm www.redscomm.com.mx
- 2.- Dar click al link de soporte.
- 3.- Redireccionamiento al portal del cliente (mikrowisp).
- 4.- Login en portal del cliente con sus credenciales previamente otorgadas por personal de Reds Comm.
- 5.- Dar click en la ficha soporte técnico de la barra lateral izquierda.
- 6.- Dar click en el botón azul "abrir ticket".
- 7.- Llenar el formato con las indicaciones del mismo; así como enviar capturas de los test de velocidad (procedimiento previamente explicado en manual aparte).
- 8.- En un plazo no mayor a dos horas un técnico se comunicará con el cliente para el diagnóstico y probable resolución del problema vía telefónica (si el problema se resolvió se cierra el ticket de lo contrario pasa al siguiente punto).
- 9.- En caso de no poder resolver el problema vía telefónica, el técnico le asignará un numero de reporte que el cliente debe de conservar el tiempo que dure la falla hasta su resolución definitiva.



10.- En un plazo no mayor a 48 horas, recibirá la llamada de un técnico nivel dos para fijar fecha y hora para una posible visita en sitio para diagnóstico, clasificación y/o resolución del incidente (se cierra el ticket en caso de resolución, de lo contrario significa que la falla se clasifica como grave y se escala a nivel 3).

11.- Transcurridas 72 horas de haber iniciado el ticket y con la clasificación de la falla como grave el tiempo de resolución puede variar, el cliente podrá recibir varias llamadas por parte de los técnicos nivel tres y/o visitas por parte del personal técnico nivel 2 hasta resolver el incidente o de lo contrario cancelar definitivamente el servicio.

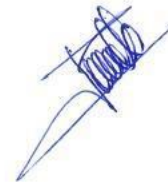
12.- Si el problema persiste hasta por 72 horas, le serán bonificados los días sin servicio y descontados a la próxima factura del servicio siguiente. Si el problema persiste por más 96 horas se le bonificará con un mes de servicio sin costo.

MÉTODO 2:

1.- El cliente marca directamente al teléfono de atención a clientes proporcionado 01800 674 1049 en donde seguirá las indicaciones del personal de apoyo y se le asignará un número de ticket.

2.- Con la llamada en curso el personal de apoyo seguirá los puntos del 1 al 7 del método 1, en caso de resolver el problema se cierra el ticket.

3.- En caso de no poder resolver el incidente se procede a seguir los puntos del 7 al 12 del método 1.



Servicio a través de correo electrónico.

- 1.- El cliente enviará un correo electrónico a soporte@redscmm.com.mx con el objeto de que se le asigne un numero de ticket.
- 2.- El personal de apoyo seguirá los puntos del 1 al 7 del método 1, en caso de resolver el problema se cierra el ticket.
- 3.- En caso de no poder resolver el incidente se procede a seguir lo puntos del 7 al 12 del método 1.

