

syneto

Simplify • Accelerate • Protect

Asistencia y Mantenimiento

Servicios rápidos, sencillos y seguros.
Y los mejoramos gracias a sus peticiones.

Un servicio de atención al cliente eficiente no se basa en un solo departamento, sino en toda la empresa. Por eso, en Syneto nos hemos replanteado el concepto de asistencia y hemos diseñado la ayuda que nuestros clientes esperan.

Beneficios

Asistencia multicanal

Ofrecemos asistencia vía tique, remota y telefónicamente, para garantizar la gestión inmediata de cada una de las solicitudes.

Cobertura de soporte software y hardware

Servicios de asistencia remota e in situ para garantizar la actualización inmediata del software y la sustitución del hardware.

Planes ampliables y múltiples

Un conjunto de planes de asistencia renovados, que satisfacen las necesidades de todas las empresas y ampliables en cualquier momento.



Escuchar – Ayudar – Resolver

Syneto siempre ha estado al servicio de sus clientes para garantizar los mejores niveles de agilidad en la implantación de tecnologías para **simplificar, acelerar y proteger** las operaciones de TI de las empresas.

La innovación y el éxito que han hecho únicas nuestras soluciones no nos prescinden de la **constante atención** de lo que implica el soporte de nuestros productos.

La preparación, la flexibilidad y la empatía son los puntos clave del renovado servicio de atención al cliente de Syneto, con el objetivo de apoyar de la mejor forma posible cada una de las solicitudes y llevarlas hacia una resolución **rápida y eficaz**.



Atención al cliente

En Syneto, entendemos que nuestros clientes confían en la eficiencia y el tiempo de actividad de todas nuestras tecnologías. Por ello, hemos extendido los siguientes servicios de asistencia a todos nuestros clientes, en **todos los planes** de asistencia disponibles.

Primera respuesta en dos horas

Nuestros especialistas garantizan la recepción y el análisis de cada una de las solicitudes de asistencia en un plazo de 2 horas desde su apertura.

Servicio telefónico

Para cualquier necesidad de información adicional, el personal del cliente será contactado por nuestro Servicio de Atención al Cliente telefónicamente.

Elevación a I+D

Redirección automática e inmediata de todas las cuestiones técnicas de bajo nivel a nuestro equipo interno de investigación y desarrollo.

Asistencia multilingüe

Garantizamos una asistencia constante en inglés, español e italiano, tanto por vía telefónica como por nuestros medios virtuales de asistencia.



Planes disponibles



Pro Support

Microempresas,
infraestructuras **básicas**



SuperPro Support

Pymes,
infraestructuras **estándar**



Mission Critical

Empresas grandes,
infraestructuras **críticas**

Horario estándar

09:00 > 18:00 (Lun > Vie)



Horario ampliado

H24 / 365 días al año



Contactos de la empresa

Número de contactos autorizados

2

4

ilimitado

Primera respuesta

Análisis y respuesta de 1.er nivel

P1-P2-P3-P4: **2 horas**

P1: **1 hora**
P2-P3-P4: 2 horas

P1: **30 minutos**
P2-P3-P4: 1 hora

Actualizaciones de software

Lanzamientos, actualizaciones y parches



Mantenimiento del hardware

Sustitución de servidores y componentes



in situ



in situ

Asistencia remota

Asistencia remota con AnyDesk®



Servicio SerenITy

Supervisión proactiva del servidor



Asistencia del hipervisor

Asistencia de VMware®



Informes y análisis

Análisis de causa raíz y rendimiento



Asistencia telefónica

Línea Syneto dedicada y directa





Niveles de prioridad

Asignar la prioridad correcta a cada solicitud recibida por el servicio de atención al cliente de Syneto es una operación sencilla, pero de gran importancia.

Una óptima clasificación de las solicitudes, en función de la situación y las necesidades reales, permite al cliente recibir la asistencia correcta del personal más adecuado y evitar ralentizaciones por la revisión del tipo de prioridad.

Cada solicitud de asistencia puede abrirse eligiendo entre 4 prioridades diferentes:

P4 Baja

Consultas sobre características, procesos y procedimientos, como la documentación del producto y preguntas generales.

P3 Estándar

Errores ocasionales, sin bloqueo en el sistema, con necesidad de reproducir los efectos, y sin impacto en la productividad.

P2 Crítica

Problemas que provocan inestabilidad en los sistemas de producción y repercusiones generales en la productividad de la empresa.

P1 Emergencia

Los sistemas no están disponibles y la productividad está totalmente interrumpida. Es necesario un análisis inmediato.

NOTA

El nivel de prioridad correcto para determinar el primer tiempo de respuesta de cada solicitud individual está sujeto a la verificación por parte del servicio de atención al cliente de Syneto, y puede variar según las comprobaciones posteriores.

Entorno actualizado y seguro

Un software actualizado permite a los clientes acceder a numerosos beneficios, como nuevas funciones, mejoras para las ya existentes y aumento general de la productividad interna.

Las actualizaciones y bugfix nos permiten resolver los problemas encontrados en los sistemas, mediante la simple instalación de pequeños paquetes de software.

La correcta aplicación de los parches de seguridad permite mantener un entorno de trabajo seguro en la empresa, protegiendo el acceso a los datos y garantizando su usabilidad local y remota.

Actualizaciones de software



Todos los planes de asistencia de Syneto se benefician de las actualizaciones del software para garantizar el mantenimiento constante de los sistemas instalados, la presentación de nuevas funciones avanzadas y la corrección de errores y anomalías.

[R] Lanzamiento (Release)

Principales actualizaciones de SynetoOS, lanzamiento de nuevas funciones, cambios en la interfaz y aumento de la estabilidad del sistema.

[U] Actualización (Update)

Cambios menores para la modificación o corrección de errores de las funcionalidades del sistema y de la interfaz de usuario.

[P] Parche (Patch)

Resolución de bugs detectados en el sistema, mediante la instalación de hotfix.



Operaciones y sustituciones

Una infraestructura de TI eficaz debe ser capaz de combinar soluciones de software eficientes con equipos de hardware sólidos y duraderos, garantizando un uptime superior y un mantenimiento adecuado.

La atención y el cuidado proporcionados a su hardware permiten prolongar la vida útil del equipo y proteger sus inversiones.

Incluso los mejores equipos requieren mantenimiento a lo largo del tiempo y, por eso, las mejores infraestructuras funcionan gracias a la agilidad que presentan en los tiempos de intervención, evitando la interrupción de los servicios prestados.



Mantenimiento del hardware



En todos los planes de soporte se incluye un mantenimiento especial que garantiza asistencia en el ámbito de problemas hardware, tanto a nivel de servidor como de piezas de repuesto⁽¹⁾, como CPU, controlador, RAM y discos duros.

Los planes **SuperPro** y **Mission Critical** incluyen también la posibilidad de solicitar una intervención directa **in situ** de técnicos certificados, con todos los componentes de repuesto, con modalidad NBD⁽²⁾.

(1) Asistencia de piezas de repuesto disponible solo para los sistemas Hyper Series. En el caso de los sistemas Hyper Edge, el cliente recibirá una nueva unidad de repuesto cuando se produzca cualquier problema de hardware notificado.

(2) NBD por sus siglas en inglés "Next Business Day", se trata de la entrega de componentes y piezas en la sucesiva jornada laboral de la fecha de recepción de la solicitud de parte del grupo de atención al cliente, solo cuando la misma ha sido procesada antes de las 3.00 pm. Ver paragrafo HMDT (pág.15).

Conexiones inmediatas

El aumento de las conexiones remotas a través de la red pública y la protección de los datos transmitidos permiten ampliar la capacidad de intervención técnica, evitando los largos tiempos de espera debidos a los desplazamientos físicos.

Cada vez son más las empresas que se dotan de servicios de asistencia remota, para agilizar las operaciones y maximizar el tiempo de funcionamiento de sus servicios.

El uso correcto de las tecnologías adecuadas, junto con un personal cualificado capaz de actuar al instante, puede afectar drásticamente a la calidad de un servicio de asistencia en la era moderna.

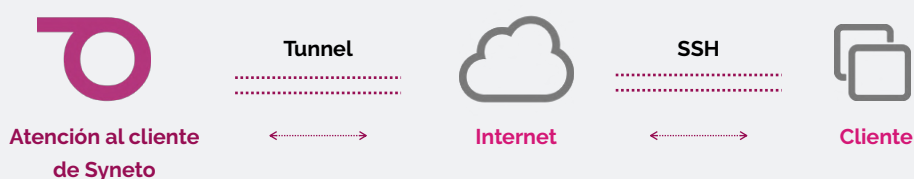


Asistencia remota



Todos los planes de asistencia de Syneto incluyen un importante servicio de asistencia remota, a través del cual el personal especializado puede conectarse directamente a las instalaciones del cliente.

Este servicio permite beneficiarse de una asistencia directa tanto para las actividades de comprobación de problemas y anomalías, como para las actualizaciones de software, mediante una conexión segura establecida a través del túnel SSH.



Seguimiento proactivo

Garantizar la estabilidad y la eficacia de la infraestructura de la TI es hoy un objetivo de importancia primordial para todas las empresas modernamente organizadas que desean administrar sus sistemas de forma estructurada.

Identificar y resolver los problemas en el menor tiempo posible significa minimizar las averías y aumentar la tendencia del menor downtime posible.

Un control proactivo de la infraestructura es una estrategia fundamental para la prevención y permite la aplicación de medidas específicas destinadas a la anticipación de futuros inconvenientes.



Servicio SerenITy



Incluido en los planes **SuperPro** y **Mission Critical**, SerenITy es el servicio de asistencia proactiva creado por Syneto para la supervisión constante de los sistemas y el envío de alertas automáticas al servicio de atención al cliente.

A través de un análisis constante de los registros del sistema, SerenITy genera y envía alertas automáticas para permitir la gestión inmediata del problema y acelerar el proceso de análisis y resolución.

Los clientes de SerenITy reciben comunicados manuales del servicio de atención al cliente para los eventos "**Critical**" (como los discos dañados) y comunicados automáticos a través del panel de control o por correo electrónico para los eventos "**Warning**" (como las réplicas fallidas).

Control de la infraestructura

En los entornos actuales en Cloud, el control total de la infraestructura de los sistemas virtuales juega un papel decisivo a la hora de evitar problemas de bloqueo y reaccionar rápidamente.

Dentro de los entornos virtualizados, el componente central y más importante se llama hipervisor, y es el responsable de administrar las máquinas virtuales.

El correcto funcionamiento del hipervisor, también conocido como VMM (Monitor de Máquinas Virtuales, *por sus siglas en inglés*), es esencial para el buen funcionamiento de todas las máquinas virtuales.



Asistencia del hipervisor



Syneto basa sus soluciones más avanzadas en **VMware® ESXi**, el hipervisor más comprimido y robusto del mundo, que imparte los estándares del sector en términos de velocidad, fiabilidad y rendimiento.

Los planes de asistencia **SuperPro** y **Mission Critical** ofrecen una asistencia directa en caso de problemas relacionados con el mal funcionamiento del hipervisor y de todos sus componentes, con el fin de garantizar una rápida restauración de la infraestructura.

IMPORTANTE: para poder aprovechar la asistencia del hipervisor, el distribuidor o el usuario final deben tener un **plan de asistencia de VMware** activo, a través del cual Syneto puede guiar la gestión de los problemas y seguir su resolución.

Entender los detalles

Cuando se producen anomalías o problemas de bloqueo, a menudo es esencial conocer los detalles para replicar correctamente el suceso y evitar que se repita en los mismos sistemas.

Un análisis detallado permite examinar a un nivel inferior los efectos causados por una posible anomalía y los motivos que la generaron.

Dentro de las infraestructuras de tamaño medio-grande, los análisis detallados son, por lo tanto, una herramienta adecuada para comprender mejor las causas y evitar la aparición de situaciones perjudiciales.



Informes y análisis



El plan de asistencia **Mission Critical** incluye dos grandes servicios de análisis, denominados RCA (análisis de causas raíces) y PA (análisis de rendimiento), centrados en la formulación de causas técnicas y en el análisis del rendimiento general de los sistemas.

El servicio **RCA (análisis de causas raíces)** puede solicitarse a través del servicio de atención al cliente para cada anomalía específica con **prioridad P1 o P2**, gracias a la implicación directa del equipo de investigación y desarrollo de Syneto.

El servicio **PA (análisis de rendimiento)** puede realizarse a petición expresa del cliente en caso de ralentizaciones anómalas que alteren el funcionamiento estándar de los sistemas de producción.

Asistencia directa e inmediata

El acceso a un canal de asistencia siempre disponible juega un papel decisivo, especialmente en el contexto de las infraestructuras medianas y grandes, tanto para la supervisión constante como para la protección de las inversiones relacionadas.

Las infraestructuras críticas y los servicios prestados no pueden separarse de una priorización constante y de una capacidad de intervención rápida.

Por ello, paralelamente a los sistemas eficaces de asistencia, los clientes más exigentes requieren la disponibilidad de un canal de comunicación directo, con el fin de eludir los tiempos de espera habituales.



Asistencia telefónica



Las infraestructuras críticas necesitan una atención constante y una intervención rápida en caso de necesidad. Por ello, el plan de **Mission Critical** incluye una línea de asistencia telefónica exclusiva, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 365 días del año.

A través de un plan de turnos dinámico, un especialista en asistencia de Syneto estará siempre disponible para proporcionar asistencia inmediata de primer nivel y elevar internamente todas las solicitudes que requieran una mayor investigación.

La asistencia telefónica es un servicio de **"tranquilidad"**, el más exclusivo a través de los servicios de asistencia y mantenimiento disponibles, que asigna a los clientes un **número gratuito** para ponerse en contacto con Syneto en cualquier momento.



Prácticas recomendadas

Perfil

Se invita a todos los clientes de Syneto a crear una cuenta en nuestro portal y a mantener actualizados los datos de su empresa, incluidos los de contacto.

Syneto Central: central.syneto.eu

Formación

Hemos comprobado que los clientes que invierten en cursos de formación de Syneto están mejor preparados para dar detalles sobre sus problemas técnicos y trabajar con nosotros para resolverlos. Además, el retorno de la inversión es inmediato, teniendo en cuenta el coste de la formación frente al coste del tiempo de inactividad.

El programa de la academia de formación de Syneto ofrece los conocimientos y habilidades necesarios para implementar y mantener los productos de Syneto de forma eficaz y eficiente.

Academia de Formación Syneto: learn.syneto.eu

Knowledge base

Syneto pone a disposición de sus clientes una plataforma llena de contenidos y artículos técnicos, apoyando la resolución autónoma de la mayoría de los problemas que puedan surgir del uso diario de nuestras tecnologías.

Se recomienda en gran medida consultar la knowledge base antes de realizar cualquier actualización en su infraestructura o antes de abrir un nuevo tique en el portal de asistencia de Syneto.

Base de conocimientos de Syneto:
helpdesk.syneto.eu

Tiques

Los clientes pueden abrir tiques de asistencia conectándose al portal web de Helpdesk o por correo electrónico a "support@syneto.eu".

Servicio de ayuda de Syneto: helpdesk.syneto.eu

Acceso remoto

La función de túnel remoto permite al servicio de atención al cliente de Syneto conectarse a la instalación del cliente a través de una conexión SSH segura, con el fin de permitir el diagnóstico de las alertas generadas.

El acceso al túnel remoto lo puede habilitar y deshabilitar el cliente en cualquier momento como, por ejemplo, durante la investigación de un tique por parte del servicio de atención al cliente de Syneto.

Esta característica permite acelerar los tiempos de resolución hasta un 30%.

Política de asistencia

El servicio de atención al cliente de Syneto ayuda a sus clientes a resolver problemas específicos derivados del uso diario de las tecnologías de Syneto.

El servicio de asistencia **no** cubre:

1. Sistemas operativos y aplicaciones externas;
2. Cambios al SynetoOS por parte del cliente;
3. Problemas para los que el cliente no proporcionó los datos solicitados o no siguió las instrucciones de Syneto;
4. Problemas que Syneto no puede reproducir siguiendo las instrucciones del cliente.



DoA (Dead on Arrival / Deficient on Arrival)

Definición

Una unidad DOA representa cualquier producto de hardware de Syneto que puede estar en los dos estados posibles siguientes al momento de la inspección inicial:

1. no cumple con el pedido del cliente;
2. no funciona (por ejemplo, la unidad no se enciende o hay un mal funcionamiento debido a una configuración incorrecta de fábrica o del firmware).

La presentación de una solicitud DOA debe efectuarse en un plazo de 7 días tras la recepción por parte del usuario final. Cualquier devolución fuera de este periodo está sujeta a la aprobación del servicio de atención al cliente de Syneto, en un plazo de 24 horas desde su recepción.

Si el hardware se recibe abollado o rayado, pero el embalaje se considera en buen estado, la reclamación puede considerarse de carácter "estético". En este caso, será necesaria la aprobación del servicio de atención al cliente de Syneto para considerar el hardware como dañado y proceder a su sustitución.

Requisitos

1. Una solicitud de DOA debe incluir el número de serie de la unidad física para que Syneto identifique al socio comprador, el número de pedido o la factura de venta.
2. Cualquier aprobación previa de la DOA por parte del personal de Syneto debe adjuntarse a la solicitud.
3. El número único de solicitud (ID de tique) asignado por el servicio de atención al cliente de Syneto tras la solicitud debe guardarse para futuras referencias.

Solicitud

Los distribuidores, revendedores y usuarios finales pueden ponerse en contacto con Syneto para presentar una solicitud DOA, o pueden ponerse en contacto con su canal de compra para solicitar una sustitución o un reembolso.

Al ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Syneto, se asignará al solicitante un número de solicitud único (ID de tique) y se iniciará una verificación para determinar si la solicitud se ajusta plenamente a las especificaciones de la DOA.

Si la solicitud se considera conforme, el servicio de atención al cliente de Syneto enviará una confirmación por escrito al solicitante, autorizando la sustitución o una nota de crédito.

Durante el proceso de solicitud de DOA, el servicio de atención al cliente de Syneto coopera con el departamento de Delivery, que gestiona el cobro (y la nota de crédito correspondiente) o la sustitución (por ejemplo, el envío de la unidad y la devolución de la unidad dañada), interactuando directamente con una persona de contacto capaz de administrar dentro de la estructura donde se encuentra la unidad dañada.

Retiros

Los documentos de retiro se enviarán al solicitante, que aplicará el recibo del retiro en la parte externa del embalaje. Si el retiro no se efectúa entre los 5 días sucesivos a la confirmación de solicitud, necesita ponerse en contacto con Syneto.

Actualizaciones

El estado de una solicitud de DOA se puede supervisar desde el portal de asistencia de Syneto, utilizando el ID del tique asignado durante la solicitud.



RMA (Return Merchandise Authorization)

Definición

Un RMA es una autorización de Syneto para reparar o sustituir un producto cubierto por la garantía.

El significado de "producto" se limita a los componentes hardware que conforman el producto y que son necesarios para su funcionamiento, independientemente del software.

El "cliente" representa a la empresa o persona que realizó el pedido de un producto de Syneto. El "Usuario" representa a cualquier entidad a la que se haya entregado un producto de Syneto.

Requisitos previos

Un usuario que no sea cliente no puede activar un procedimiento de RMA y deberá devolver cualquier producto defectuoso a través del cliente al que se lo compró (normalmente su revendedor).

Garantía limitada

El período de garantía de un producto Syneto comienza a partir de la fecha de compra, y se limita a un período directamente vinculado al plan de asistencia activado.

Retiros

La documentación de retiro se remitirá al cliente, quien aplicará el recibo de retiro al externo del embalaje. Si el retiro no se efectúa entre los 5 días sucesivos a la confirmación de solicitud, el solicitante deberá ponerse en contacto con Syneto. El producto dañado deberá devolverse a Syneto en un plazo de 30 días a partir de la recepción del nuevo. Si no se recibe en este plazo, se emitirá una factura.

Solicitud

El cliente puede contactar Syneto para presentar una solicitud de RMA proporcionando la siguiente información obligatoria:

1. Número de serie de la unidad física;
2. Breve descripción del problema;
3. Datos de la empresa: nombre, dirección, persona de contacto y número de teléfono.

Para agilizar el trámite de su solicitud, es posible que Syneto solicite más información, por correo electrónico o por teléfono, para diagnosticar correctamente la causa del defecto.

En el caso de que el servicio de atención al cliente de Syneto, durante la resolución de un problema, determine que un componente específico del producto resulta defectuoso y debe ser sustituido, el servicio de atención al cliente iniciará el procedimiento de RMA.

Si el cliente no proporciona toda la información solicitada antes de las 15:00 horas, se suspenderá la sustitución en el siguiente día hábil hasta que se reciba la información que falta.

El cliente recibirá un número de seguimiento para el nuevo producto y las instrucciones para devolver el componente dañado. El envío del producto dañado correrá a cargo de Syneto.

Los clientes con planes de asistencia SuperPro y Mission Critical tienen derecho a recibir personal técnico de Syneto in situ para realizar actividades de sustitución de hardware.

Actualizaciones

El estado de una solicitud de RMA se puede supervisar desde el portal de asistencia de Syneto, utilizando el ID del tique asignado durante la solicitud.



HMDT (Hardware Maintenance Delivery Times)

Definición

La siguiente tabla de valores representa el tiempo de proceso de cuando una pieza de repuesto se envía y llega a las instalaciones del cliente, en relación a cuándo se recibe la solicitud por parte del grupo de atención al cliente de Syneto.

Este lapso se refiere únicamente al RMA (no DOA), en situaciones regulares y en ausencia de problemas ajenos al directo control y gestión de Syneto, como ralentizaciones por terceras partes (ej. Transportación).

En caso de días festivos, las fechas de envío y entrega pueden prorrogarse a la siguiente jornada laboral.

CONFIRMACIÓN RMA	FECHA DE ENVÍO	FECHA DE ENTREGA GARANTIZADA
Lunes (antes de las 03:00 pm)	Lunes	Martes
Lunes (después de las 03:00 pm)	Martes	Miércoles
Martes (antes de las 03:00 pm)	Martes	Miércoles
Martes (después de las 03:00 pm)	Miércoles	Jueves
Miércoles (antes de las 03:00 pm)	Miércoles	Jueves
Miércoles (después de las 03:00 pm)	Jueves	Viernes
Jueves (antes de las 03:00 pm)	Jueves	Viernes
Jueves (después de las 03:00 pm)	Viernes	Lunes
Viernes (antes de las 03:00 pm)	Viernes	Lunes
Viernes (después de las 03:00 pm)	Lunes	Martes
Sábado	Lunes	Martes
Domingo	Lunes	Martes



EoS (End of Support)

Definición

Syneto proporciona asistencia para las versiones de SynetoOS según las condiciones de esta política.

La asistencia llega a su fin ("EoS") cuando la versión del software (major o minor) es retirada o archivada del sitio web de Syneto.

El "Cliente" representa a la empresa o persona que hizo un pedido a Syneto y que compró servicios de asistencia.

Versión

Major release - Una Major release se indica mediante un cambio en el primer dígito del número de versión de SynetoOS (por ejemplo, 4.0.0, 3.0.0, 2.0.0). La EoS para las major release se alcanza al concluir el estado de mantenimiento. El estatus de mantenimiento dura 3 meses y comienza 1 año después del anuncio de la disponibilidad general ("GA") de la siguiente major release aplicable.

Minor release - Una Minor release se indica mediante un cambio en el segundo dígito del número de versión del SynetoOS (por ejemplo, 4.2, 4.1, 4.0). La EoS para las minor release se alcanza al concluir el estado de mantenimiento, el cual dura 3 meses y comienza tras el anuncio de la disponibilidad de una nueva minor release para la misma major release.

Patch release - Una patch release se indica mediante un cambio en el tercer dígito del número de versión del SynetoOS (por ejemplo, 4.2.2, 4.1.3, 4.0.3). La EoS de la patch release coincide con la EoS de la minor release para la que se ha lanzado el parche.

Limitaciones

Syneto proporciona asistencia para resolver incidencias cuando una major release o minor release del software no cumple sustancialmente con su documentación, en los casos donde el cliente está autorizado a utilizar la licencia del software y de conformidad con el plan de asistencia elegido y los servicios contenidos.

Por lo tanto, Syneto no presta servicios de asistencia para el software que haya sido dañado por un acto intencionado, un mal uso, un accidente, una modificación, un desastre natural, un fallo de alimentación, un entorno operativo inadecuado, un mantenimiento incorrecto o un fallo causado por componentes no suministrados por Syneto.

Asimismo, Syneto no se hace responsable de los retrasos ni de la imposibilidad de prestar los servicios de asistencia debido a los retrasos causados por el Cliente o a los problemas de la red, del sistema o de la línea telefónica, a las interrupciones del servicio o a cualquier acontecimiento que escape al control razonable de Syneto.

Syneto no está obligado a prestar servicios de asistencia en presencia de configuraciones alternativas. En el caso de que el cliente haya instalado un **hardware** ajeno a aquellos regularmente soportados por Syneto o haya implementado el **software** de forma que incumpla la documentación, los servicios de asistencia podrían verse limitados o suspendidos.

Lifecycle

Syneto ofrece diferentes niveles de asistencia en el plan de soporte elegido y se reserva el derecho de modificar periódicamente esta política en el sitio web oficial.

Syneto: syneto.eu

Active o amplíe ahora su próximo plan de asistencia

El nuevo servicio de atención al cliente de Syneto ofrece un conjunto de servicios completo para ayudar a los clientes en la gestión diaria de los problemas de software y hardware.

Diseñado para **simplificar** y **acelerar** la gestión de las solicitudes, constituye un punto de contacto único y eficaz para abordar todas las necesidades.

Los nuevos planes de asistencia de Syneto garantizan:

- Disponibilidad **24 x 7 x 365**
- Asistencia **multicanal**
- Operaciones **remotas** e **in situ**
- Cobertura de **software** y **hardware**
- Asistencia **multilingüe**

[Contacte con Syneto](#)



+39 030 553 7125



+44 117 456 5656



+34 910 78 33 19



+1 929 955 1467

© 2022 Syneto S.r.l. Todos los derechos reservados. Este documento contiene información que puede modificarse sin previo aviso. Su uso no proporciona ningún derecho legal o de propiedad intelectual para ninguno de los servicios ni productos de Syneto que figuran en este documento. Se autoriza la copia, impresión y utilización con fines informativos.

syneto