
	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 1 de 8
	Presentación del Servicio Técnico	

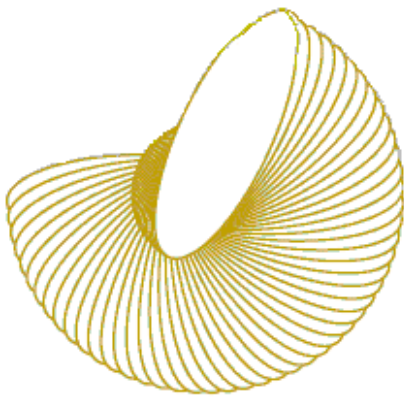
Presentación del Servicio Técnico

Elaborado por:	Revisado / Aprobado por:
Nombre:	Nombre:
Fecha:	Fecha:

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 2 de 8
	Presentación del Servicio Técnico	




INSTITUCIONAL



Estructura Servicio Técnico

Capacidad Técnica *La mejor oportunidad para controlar el funcionamiento de su Hardware*

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 3 de 8
	Presentación del Servicio Técnico	

LA COMPAÑÍA

ICL es una empresa Argentina constituida en el año 1991, para brindar soluciones a las crecientes necesidades de asistencia técnica en equipos informáticos y la instalación de cableados estructurados.

Nuestra empresa ha cumplido dentro de un marco estrictamente profesional, una singular trayectoria, avalada por una experiencia de 13 años, en la prestación de servicios de asistencia técnica de equipamiento electrónico especialmente los que están comprendidos dentro del marco de la Ley Fiscal vigente en nuestro país.

Con el claro objetivo de brindar soluciones que permitan a nuestros clientes obtener beneficios, avalados por una fuerte estructura y el conocimiento del plantel profesional que lo conforma.

Por eso proponemos una constante y personalizada atención, para ofrecer una mejor comunicación y conocimiento más profundo de vuestras inquietudes, acorde a una concepción moderna de la relación *Cliente/Servicios*.

EL SERVICIO


ICL en su laboratorio central y centros zonales, ofrece a sus usuarios un Servicio Técnico garantizado, de alta calidad y nivel tecnológico. Contamos con una avanzada infraestructura técnica en servicios de reparación atención directa al usuario y excelentes tiempos de respuesta.

El objeto del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de Hardware, brindado por **ICL**. Es asegurar la operatividad de los equipos involucrados según las especificaciones funcionales originales de fábrica para cada uno de ellos.

Niveles de Servicio. El servicio técnico esta operativo los siete días de la semana.

Tiempo de Resolución. Es el tiempo que media desde la recepción de la incidencia por el grupo de resolución y que este da por finalizada la atención y varía según el nivel del servicio.

Áreas de cobertura. Ciudad autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y en los principales centros urbanos de la República Argentina.

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 4 de 8
	Presentación del Servicio Técnico	

Personal, Para la atención ON-SITE contamos con personal idóneo que se ocupa de resolver los incidentes dentro de AMBA, y además centros técnicos contratados para la atención de incidentes fuera de esta zona.

Nuestro Laboratorio técnico interno cuenta con instrumental específico que nos permite evaluar problemas y reparar fallas complejas en los equipos electrónicos y mecánicos

La estructura está integrada por personal de coordinación de incidentes, personal técnico de hardware, especialistas de soporte técnico, personal de stock y administración de partes y personal administrativo.


Todas las intervenciones son realizadas por personal técnico Homologado que cuenta con su correspondiente credencial extendida por el fabricante de los equipos, ya sea para la atención de Terminales de Punto de Venta, Escáneres, balanzas, Colectores de datos y Controladores fiscales, altamente entrenados y calificados.

Infraestructura y Logística Contamos con una flota de vehículos destinados exclusivamente a la atención de nuestros clientes, además de avanzada tecnología en herramientas e instrumentos específicos, así como software a medida, que permiten prestar un servicio de alto nivel, para el manejo de llamados de clientes, determinación de problemas, solución de fallas, reposición de partes y seguimiento de situaciones

CLIENTES

Algunas empresas a las cuales brindamos apoyo técnico

- **EPSON**
Integrador
- **IBM**
Integrador
- **INGRAMMICRO**
Integrador
- **Shyntesis**
Integrador
- **CITS**
Master Dealer NCR y EPSON
- **Cementos Avellaneda**
Cementera
- **Shop Gallery**
Tienda Departamental
- **Duty Paid**
Tienda departamental
- **CINEMARK ARG**
Cines
- **ESSO**
Petrolera
- **WALMART**
SUPERMERCADOS
- **CENCOSUD**
SUPERMERCADOS
- **Dia%**
SUPERMERCADOS
- **HAVANNA**
Cafetería y Productos

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 5 de 8
	Presentacion del Servicio Tecnico	

- **SODEXHO.**
Catering
- **5aSEC**
Lavaderos
- **INTERBAIRES**
Free Shop

CENTROS TÉCNICOS

- **SALTA** SALTA
- **TUCUMÁN** SAN MIGUEL DE TUCUMÁN
- **CÓRDOBA** CÓRDOBA , RIÓ IV
- **PROV. DE BUENOS AIRES** MAR DEL PLATA, QUEQUEN, NECOCHEA, BALCARCE, BENITO JUÁREZ TANDIL, GRAL MADARIAGA, AYACUCHO, MAIPÚ, 9 DE JULIO, PEHUAJO, AZUL, TANDIL, MONTE, LOBOS, LAS FLORES, SAN NICOLÁS , CAP. SARMIENTO, JUNIN, ARRECIFE, CHIVILCOY, LOS TOLDOS, BRAGADO, BAHÍA BLANCA.
- **SANTA CRUZ** RIÓ GALLEGOS.
- **NEUQUEN** NEUQUEN
- **CHACO** RESISTENCIA
- **ENTRE RÍOS** PARANÁ
- **SANTA FE** ROSARIO, VILLA CONSTITUCIÓN, ARROYO SECO, VENADO TUERTO, FIRMAT.
- **SAN JUAN** SAN JUAN.
- **SAN LUIS** VILLA MERCEDES

POSIBILIDADES DE SERVICIO

Ejemplos de tipos de prestaciones estándar que brinda **ICL** y que se pueden adecuar a su necesidad.


Garantía

Bajo garantía, **ICL** o tercero autorizado, repararan sin costo, durante los 12 meses siguientes a la entrega del equipo nuevo.


Condiciones, la garantía puede hacerse efectiva siempre y cuando el equipo se haya usado correctamente según la guía o el manual del usuario y no haya sido manipulado por personal no autorizado. Cubre daños de fabrica, por ningún motivo cubre los daños causados por uso inadecuado o variación de la corriente/voltaje.

Servicios fuera de la garantía

Si el equipo no esta cubierto por la garantía **ICL**, brinda una amplia red de cobertura Técnica en los centros autorizados, en los cuales se presta atención

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 6 de 8
	Presentacion del Servicio Tecnico	

especializada y directa al usuario con las mejores tarifas.

	Procedimiento	Fecha: 02/09/2017 Código: P-012 Revisión: 00 Página 7 de 8
	Presentacion del Servicio Tecnico	

El servicio propuesto es equivalente a una extensión de la garantía del equipo pero con algunos beneficios.

El trabajo de reparación se puede llevar a cabo en el lugar donde esta funcionando el equipo o en nuestros laboratorios.

Como estrategia para cubrir las posibilidades de ocurrencia de situaciones de reporte de fallas existen variantes como:

Abono Integral.

Este servicio comprende mantenimiento correctivo para restaurar la capacidad operativa del equipo que presente fallas, incluyendo la mano de obra y los repuestos necesarios.

Excepciones, la reparación o reposición, cualesquiera fueren las causas, de suministros consumibles que hacen al funcionamiento del producto, tales como cabezal de impresión, bases fiscales, cintas de tinta, libros únicos de registro, discos duros etc.

El trabajo se lleva a cabo en el lugar donde se encuentra instalado el equipo.

El servicio se brinda de lunes a domingo, con un tiempo promedio de respuesta de seis horas, en las localidades donde **ICL** cuenta con técnicos residentes.

Abono de Mantenimiento.

Este servicio comprende mantenimiento correctivo para restaurar la capacidad operativa del equipo que presente fallas, incluyendo únicamente la mano de obra. Los repuestos necesarios no forman parte del contrato y son facturados en caso de ser necesarios.

En este servicio **ICL** compromete su mayor esfuerzo en recuperar partes, es decir que la mano de obra para la reparación de partes en nuestro laboratorio esta incluida en esta modalidad

Capacidad Técnica La mejor oportunidad para controlar el funcionamiento de su Hardware



ctraverso@iclnet.com.ar

**Nicolás Granada 1680 CP C1416FKB.
Ciudad de Buenos Aires - Argentina.**

www.iclnet.com.ar

Tel: (54 - 11) 4584 - 5800 Fax: (54 - 11) 4584 - 8111

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

-

HISTORIAL DEL DOCUMENTO

<i>HISTORIAL DEL DOCUMENTO</i>		
Fecha	Revisión	Descripción / Modificaciones
05/09/2017	00	Documento original