Matriz de Escalamiento de Atención al Cliente

El presente documento, como parte de estar a un paso más de su necesidad, busca brindarle las informaciones pertinentes para el escalamiento de sus requerimientos y/o necesidades.

	NIVEL	Tiempo Transcurrido al Reportar el Evento	CONTACTAR A	CONTACTO
Solicitud Inicial o Reporte de Incidencias.	1	Inmediato (24x7)	*NASCRMweb*	*https://nascrm.nadserv.com* soporte@nadserv.com
		Inmediato (8x5) * Requerimiento Requerido	*Asistente de Soporte Técnico*	**809- 580-1050 - #1** 809- 581-8647 (Whatsapp) soporte@nadserv.com
		Soporte Avería (24x7) (0-4 Horas)		**809- 580-1050 - #9**
Asistencia y Seguimiento de Solicitud	2	Dentro de las primeras 48 horas * Requerimiento Requerido	*Soporte Técnico (Asistencia Remota y/o Presencial)*	809- 580-1050 - #2 soporte@nadserv.com
Solicitud Escalamiento de Requerimiento	3	Ante emergencias * Requerimiento Requerido	*Coordinador de Soporte Técnico*	809- 580-1050 - #3 soporteavanzado@nadserv.com
Solicitud Escalamiento a nivel Gerencial.	4	Más de 4 días	*Coordinador General*	Shantal Guzmán - Ext. 2223 shantalguzman@nadserv.com operaciones@nadserv.com
Urgencias y cambios en esquema a nivel	5	Más de 5 días	*Director de Operaciones*	Ext. 2200 direccciongeneral@nadserv.com

** Ante cualquier necesidad adicional, no dude en extornarla al correo operaciones@nadserv.com al tel. (809) 581-8647 Ext. 2223 o al celular (809) 467-3015.*