



Networks
dedicados a conectarte

SOPORTE Y ESCALAMIENTO

SOPORTE Y ESCALAMIENTO DE FALLAS PARA SERVICIOS DEDICADOS

Nuestro NOC (Centro de Operación de Red, por sus siglas en inglés) tiene la responsabilidad de ser el punto central de apoyo para cualquier situación que requiera de nuestro soporte o intervención. Su servicio y nuestra red son monitoreados por nuestros ingenieros de manera remota y localmente durante todo el año.

Si tienes preguntas relacionadas con tu servicio, Kiwi Networks provee de un grupo de soporte. Por favor visite nuestra página de soporte en kiwinetworks.com, nuestros ingenieros de soporte le abrirán un ticket de seguimiento hasta resolver sus inquietudes.

Proceso de Soporte y Escalamiento:

1. Cliente genera un reporte

El cliente reporta una situación a través de nuestro NOC refiriéndose al “Nivel 1” de la tabla de escalamiento para servicios dedicados.

2. Seguimiento. El NOC de Kiwi Networks:

- Registra el reporte, asignándole un identificador.
- Diagnóstica la falla e involucra a personal adicional en caso de ser necesario.
- Da seguimiento y solución al problema.
- Mantiene al cliente informado de los avances.

3. Escalonamiento

Si el cliente considera que el avance en el diagnóstico y reparación del problema no es el adecuado, se podrá referir a la Tabla de Escalamiento para servicios dedicados.

4. Reporte post-mordem

El cliente podrá solicitar un reporte post-mordem al NOC, el cuál será enviado a más tardar 72 horas después de concluido el evento reportado.

Nivel 1

	Puesto	Nombre	Teléfono Oficina	Tel. Móvil	e-mail	Respuesta
1	NOC	Ingeniero en turno	800 600 6666 Opción 1	No Aplica	support@kiwinetworks.com	De inmediato

Nivel 2

	Puesto	Nombre	Teléfono Oficina	Tel. Móvil	e-mail	Respuesta
2	Team Leader NOC	Montserrat Trejo	800 600 6666 Ext. 648	222 307 6169	monserrat.trejo@kiwinetworks.com	Media Hora

Nivel 3

	Puesto	Nombre	Teléfono Oficina	Tel. Móvil	e-mail	Respuesta
3	Team Leader Ingeniería	Alfredo Martínez	800 600 6666 Ext. 218	221 146 3094	alfredo.martinez@kiwinetworks.com	1 Hora

Nivel 4

	Puesto	Nombre	Teléfono Oficina	Tel. Móvil	e-mail	Respuesta
4	Gerente de Operaciones	Aldo Santos	800 600 6666 Ext. 120	222 217 5796	aldo.santos@kiwinetworks.com	2 Horas

Nivel 5

	Puesto	Nombre	Teléfono Oficina	e-mail	Respuesta
4	Director Comercial	José Carlos Quiroz	800 600 6666 Ext. 201	josecarlos@kiwinetworks.com	3 Horas

En Kiwi Networks sabemos que debemos ganarnos tu negocio cada día. Si por alguna razón no estás satisfecho con la atención que recibiste, puedes enviar un correo al CEO de la empresa: ceo@kiwinetworks.com

Calzada Zavaleta #703, Locales 8 y 9
Col. Santa Cruz Buenavista,
C. P. 72150. Puebla, Puebla.





Networks
dedicados a conectarte



800 600 6666

www.kiwinetworks.com

contact@kiwinetworks.com

