



Education

# Guía de Asistencia **Education Services**

## Choose your language!

Español .....	02
English .....	05
Português .....	08

---



POWERED BY



FOLLOW US



# Guía de Asistencia Education Services



ADISTEC CORP NO OTORGA GARANTIAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN EL PRESENTE DOCUMENTO.

La información detallada en el presente documento es de propiedad de Adistec Corp o sus subsidiarias y de índole confidencial. Usted no adquiere ningún derecho sobre la información o sobre este documento.

Las descripciones de productos o servicios de otras compañías en este documento, si las hubiera, se proporcionan solo para su comodidad. Dichas referencias no deben considerarse nunca como una recomendación o una indicación de uso de parte de Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva el derecho de realizar los cambios pertinentes al presente documento sin que esto genere derecho alguno por parte del receptor de la misma.

Adistec Corp no se hace responsable sobre la exactitud de los productos y/o servicios de terceros indicados en el presente documento ya que los mismos pueden cambiar con el tiempo. Si desea descripciones más detalladas de estos productos o servicios de terceros mencionados en el presente documento, por favor consulte con sus respectivos fabricantes.

## Características

**Adistec Total Support (ATS) le brinda asistencia y soporte, a los clientes que adquirieron un entrenamiento o servicio de capacitación entregado o comercializado por Adistec.**

Nuestro enfoque apunta a:

- Dar asistencia durante la realización de cursos brindados por Adistec® Education
- Brindar apoyo para la conectividad a los laboratorios
- Asistir a los clientes para participar en curso VLT o Flex a través de Webex

## Recomendaciones Generales

Los entrenamientos bajo la modalidad VLT o Flex son realizados a través de Internet. Durante el transcurso del entrenamiento, el **instructor** estará en contacto permanente a través de Internet, donde interactuará con los asistentes. Para una mejor experiencia, recomendamos:

- Una conexión a Internet de al menos 1 Mb de ancho de banda o superior.
- Un auricular con micrófono.
- Durante la realización del curso se recomienda cerrar todas las aplicaciones que consuman ancho de banda (YouTube, Netflix, etc.)

## SLA de Soporte

Para brindarle la mejor atención, ATS se compromete a respetar los siguientes niveles de servicio y soporte a los cuales usted tiene derecho por haber adquirido un curso o entrenamiento en Adistec.

### Soporte Telefónico, Chat y Whatsapp

<b>Severidad URGENTE</b>	8 x 5
<b>Severidad ALTA</b>	8 x 5
<b>Severidad MEDIA</b>	8 x 5
<b>Severidad BAJA</b>	8 x 5

### Soporte por E-Mail y Web

<b>Apertura de la solicitud de soporte</b>	7 x 24
<b>Procesamiento de la solicitud de soporte</b>	7 x 24

## Tiempo de Respuesta

<b>Severidad URGENTE</b>	Hasta 30 Minutos
<b>Severidad ALTA</b>	Hasta 01 Hora hábil
<b>Severidad MEDIA</b>	Hasta 24 Horas hábiles
<b>Severidad BAJA</b>	Hasta 24 Horas hábiles

## Solicitar Soporte

Para acceder al soporte brindado por Total Support puede contactarnos a través de cualquiera de nuestros canales de atención habilitados.

Para brindarle un rápido apoyo, la siguiente información le será solicitada:

- Nombre\*
- Teléfono\*
- Dirección de Correo Electrónico\*
- Fecha del curso\*
- Nombre del curso\*
- Instructor\*

Los ítems marcados con \* son obligatorios para poder realizar la apertura del incidente.

.....

## Total Support pone a su disposición las siguientes formas de comunicación para la apertura de un caso:

### E-Mail

[totalsupport@adistec.com](mailto:totalsupport@adistec.com)

### Teléfonos

- Argentina **+54 11 48943050**
- Brasil **0800-234-7832**
- Colombia **+57 17434586**
- Chile **+56 2 27565850**
- Perú **+51 16167129**
- USA **+1 7862212350**
- Otros Países **+1 7862212350**

### Web

A través de nuestra página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

### Chat

Puede contactare con nuestro chat de soporte disponible en nuestra web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

### Whatsapp

+56 944733635

# Support Guide

## Education Services



ADISTEC CORP MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, HEREIN.

The information contained herein is the property of Adistec Corp. You do not acquire any rights to the information or to this document.

Descriptions of products or services of other companies in this document, if any, are provided for your convenience only. Such references should never be considered a recommendation or an indication of use by Adistec Corp. The information contained in this document represents Adistec Corp's current view of the issues discussed at the date of publication and is subject to change. Adistec Corp reserves the right to make the pertinent changes without this giving rise to any right on the part of the recipient of the same. Adistec Corp is committed to communicate these changes as soon as possible and try that they do not generate any damage.

Likewise, since Adistec Corp must respond to the variable conditions of the advance of technology, this document should not be interpreted as a commitment on the part of Adistec but as information provided in public form about the products and services that Adistec offers to its clients.

Adistec Corp is not responsible for the accuracy of the products and/or services of third parties indicated in this document as they may change over time. For more detailed descriptions of these third party products or services mentioned herein, please consult their respective manufacturers.



## Features

**Adistec Total Support (ATS) provides assistance and support to customers who have acquired a training or training service delivered or marketed by Adistec.**

Our approach aims to:

- Give assistance during the completion of courses provided by Adistec® Education
- Provide support for connectivity to laboratories
- Assist customers to participate in VLT or Flex course through Webex

## General recommendations

The trainings under the VLT or Flex modality are carried out through the Internet. During the course of the training, the **instructor** will be in permanent contact through the Internet, where she will interact with the assistants. For a better experience, we recommend:

- An Internet connection of at least 1 Mb of bandwidth or higher.
- A headset with a microphone.
- During the course it is recommended to close all applications that consume bandwidth (YouTube, Netflix, etc.)

## Support SLA

To provide you with the best care, ATS is committed to respecting the following levels of service and support to which you are entitled by having acquired a course or training at Adistec.

### Telephone Support, Chat and Whatsapp

<b>URGENT severity</b>	8 x 5
<b>HIGH severity</b>	8 x 5
<b>MEDIUM severity</b>	8 x 5
<b>LOW severity</b>	8 x 5

### E-Mail and Web support

<b>Support request opening</b>	7 x 24
<b>Support request processing</b>	7 x 24

## Response time

<b>URGENT severity</b>	Up to 30 Minutes
<b>HIGH severity</b>	Up to 01 business hour
<b>MEDIUM severity</b>	Up to 24 business hours
<b>LOW severity</b>	Up to 24 business hours

## Request Support

To access the support provided by Total Support, you can contact us through any of our service channels enabled.

To provide you with quick support, the following information will be requested:

- Name and surname\*
- Telephone\*
- Email address\*
- Course date \*
- Course name\*
- Instructor\*

Items marked with \* are required to open the incident.

.....

## How do I contact Total Support?

Total Support offers the following forms of contact for opening a case:

### E-Mail

[totalsupport@adistec.com](mailto:totalsupport@adistec.com)

### Phone

- Argentina **+54 11 48943050**
- Brasil **0800-234-7832**
- Colombia **+57 17434586**
- Chile **+56 2 27565850**
- Perú **+51 16167129**
- USA **+1 7862212350**
- Otros Países **+1 7862212350**

### Web

Through our website: <https://www.adistec.com/partners/total-support>

### Chat

Through our chat at: <https://www.adistec.com/partners/total-support>

### Whatsapp

Through our number: **+56 944733635**

# Guia de suporte Education Services



ADISTEC CORP NÃO OUTORGA GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NO PRESENTE DOCUMENTO.

A informação detalhada no presente documento é propriedade da Adistec Corp ou de suas subsidiárias. Você não adquire nenhum direito sobre a informação ou sobre esse documento.

As descrições de produtos ou serviços de outras companhias neste documento, caso as tenha, são proporcionadas apenas para sua informação. Tais referências não devem, em tempo algum, ser consideradas como uma recomendação ou uma indicação de uso da parte da Adistec Corp.

Adistec Corp se reserva o direito de realizar as alterações pertinentes no presente documento sem que isso gere algum direito por parte do receptor desta.

Adistec Corp não se responsabiliza pela exatidão dos produtos e/ou serviços de terceiros indicados no presente documento já que os mesmos podem sofrer alterações com o tempo. Caso deseje descrições mais detalhadas desses produtos ou serviços de terceiros mencionados no presente documento, por favor entre em contato com seus respectivos fabricantes.



2021 Adistec Corp. Todos os direitos reservados. Fica expressamente proibido todo uso ou distribuição destes materiais sem a autorização expressa da Adistec Corp. Adistec Corp é marca comercial registrada. Outros nomes de produtos ou companhias mencionados aqui podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários e são usados unicamente para fins informativos.



## Características

**Adistec Total Support (ATS) fornece assistência e suporte aos clientes que adquiriram um treinamento ou serviço de treinamento fornecido ou comercializado pela Adistec.**

Nossa abordagem visa:

- Auxiliar na realização dos cursos ministrados pela Adistec® Education
- Fornecer suporte para conectividade com laboratórios
- Auxiliar os clientes a participar do curso VLT ou Flex por meio do Webex

## Recomendações gerais

Os treinamentos na modalidade VLT ou Flex são realizados pela Internet. Durante o decorrer do treinamento, o **instrutor** ficará em contato permanente pela Internet, onde interagirá com os participantes. Para uma melhor experiência, recomendamos:

- Uma conexão de Internet de pelo menos 1 Mb de largura de banda ou superior.
- Um fone de ouvido com microfone.
- Durante o curso é recomendado fechar todos os aplicativos que consomem seus dados de Internet (YouTube, Netflix, etc.)

## SLA de Suporte

Visando prestar o melhor atendimento, a ATS compromete-se a respeitar os seguintes níveis de serviço e apoio aos quais você tem direito por ter adquirido um curso ou formação na Adistec.

### Suporte por telefone, chat e Whatsapp

<b>Gravidade URGENTE</b>	8 x 5
<b>Severidade ALTA</b>	8 x 5
<b>Gravidade MÉDIA</b>	8 x 5
<b>Gravidade BAIXA</b>	8 x 5

### Suporte por e-mail e Web

<b>Abertura de solicitação de suporte</b>	7 x 24
<b>Processamento de solicitação de suporte</b>	7 x 24

## Tempo de resposta

<b>Severidade URGENTE</b>	Até 30 minutos
<b>Gravidade ALTA</b>	Até 01 hora útil
<b>Gravidade MÉDIA</b>	Até 24 horas úteis
<b>Gravidade BAIXA</b>	Até 24 horas úteis

## Solicitar Suporte

Para acessar o suporte fornecido pelo Total Support, você poderá entrar em contato conosco através de qualquer um de nossos canais de atendimento habilitados.

Para fornecer suporte rápido, as seguintes informações serão solicitadas:

- Nome e sobrenome\*
- Telefone\*
- Endereço de e-mail\*
- Data do curso \*
- Nome do curso\*
- Instrutor\*

Os itens marcados com \* são obrigatórios para abrir a solicitação.

.....

## Total Support põe a sua disposição as seguintes formas de comunicação para a abertura de um caso:

### E-Mail

[totalsupport@adistec.com](mailto:totalsupport@adistec.com)

### Telefone

- Argentina **+54 11 48943050**
- Brasil **0800-234-7832**
- Colombia **+57 17434586**
- Chile **+56 2 27565850**
- Perú **+51 16167129**
- USA **+1 7862212350**
- Otros Países **+1 7862212350**

### Web

Através da nossa página web: <https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

### Chat

Você pode se conectar através do chat do suporte disponível na nossa web:  
<https://www.adistec.com/es/adistec-total-support.aspx>

### Whatsapp

+56 944733635

POWERED BY  
**Adistec**

FOLLOW US

