



PROGRESS® ASSISTANCE PROGRAM

GUIA DE ASISTENCIA

PAG 2

ASSISTANCE GUIDE

PAG 4

GUIA DE ASSISTÊNCIA

PAG 6

Características:

Adistec le brinda asistencia a través de su centro de soporte para:

- Realizar la apertura de incidentes con Progress®
- Lo apoya al integrar al equipo de soporte de Progress® con los partners y clientes de una forma unificada, en un único punto de contacto para solicitar asistencia técnica.
- Realizar el seguimiento de incidentes abiertos hasta su resolución.
- Simplificar el proceso de apertura y mejora los tiempos de respuesta.

Adistec, a través de su centro de soporte brinda asistencia a los clientes de Progress de la región, los mismos pueden a través de cualquier persona autorizada, solicitar asistencia indicando el fallo o incidente y que producto está involucrado.

Nuestros especialistas realizarán todas las actividades necesarias para efectuar la apertura de incidente con Progress® en su nombre, agilizando este proceso, para ponerlo en contacto con los especialistas de Progress®.

Nuestro servicio se brinda en toda la región, en idioma español, inglés y portugués, de manera telefónica como a través de correo electrónico.

Nuestro horario de atención es:

Horario	Zona Horaria	Cobertura Geográfica
9:00 AM a 6:00 PM	(GMT -3)	Argentina, Chile, Uruguay, Brasil
8:00 AM a 5:00 PM	(GMT -4)	Bolivia, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana
7:30 AM a 4:30 PM	(GMT -4:30)	Venezuela
7:00 AM a 4:00 PM	(GMT -5)	Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú
6:00 AM a 3:00 PM	(GMT - 6)	Costa Rica

Para solicitar asistencia puede contactarse

VIA EMAIL

totalsupport@adistec.com

POR TELÉFONO

 **Chile**
+56 2 27565850

 **Argentina**
+54 11 48943086

 **Perú**
+51 16167129

 **Brasil**
+55 1135040650


 **USA**
+1 7862212350


 **Colombia**
+57 17434586

 **Otros Países**
+1 7862212350

Información necesaria para asistir al cliente


Para realizar la apertura de una solicitud de asistencia se requiere la siguiente información:

 **Datos de contacto***
Nombre.
Teléfono de contacto.
Correo electrónico.
Numero Serial*
Progress Customer Number*

 **Datos de Producto**
Versión, Release.
Parches aplicados.

 **Datos de la Infraestructura**
Versión de sistema operativo.
Productos de terceros involucrados.

 **Descripción del Problema**
Detalle del fallo*
Logs, captura de pantalla.

 **Nivel de Severidad***
Nivel 1: Evento en el cual la plataforma no está brindando servicio, causando un impacto significativo en el negocio.

Nivel 2: Fallo parcial que impacta en el servicio pero permite operar.

Nivel 3: Fallos menores que no afectan el servicio, consultas generales, problemas de licenciamiento.

Al informar de un problema, por favor proporcione tantos items como sea posible. Los ítems marcados con * son mandatorios y requeridos para la apertura de la solicitud de asistencia.

Progress® Assistance Program



Features:

Adistec offers assistance through his Progress Assistance Program for:

- Opening a case within Progress.
- Integrates Progress® Tech Support, partners and customer in a single point of contact.
- Monitor casework until resolution.
- Simplifies the case management process and improves response times.

Adistec through his support center, offers assistance to the Progress® customers in the region. Any authorized person in your organization can request assistance, indicating the failure or the incident and the product involved.

Our specialists will undertake all necessary steps to effect the opening of cases with Progress® in your behalf, speeding this process and putting you in touch with the Progress® specialists.

Our service is provided throughout the region, in Spanish, English and Portuguese, both by telephone and email.

Our business hours are:

Timetable	Timezone	Geographic Coverage
9:00 AM a 6:00 PM	(GMT -3)	Argentina, Chile, Uruguay, Brazil
8:00 AM a 5:00 PM	(GMT -4)	Bolivia, Paraguay, Puerto Rico, República Dominicana
7:30 AM a 4:30 PM	(GMT -4:30)	Venezuela
7:00 AM a 4:00 PM	(GMT -5)	Colombia, Ecuador, México, Panamá, Perú
6:00 AM a 3:00 PM	(GMT - 6)	Costa Rica

Contacting Tech Support

@ BY EMAIL

totalsupport@adistec.com

📞 BY PHONE

➤ **Chile**
+56 2 27565850

➤ **Argentina**
+54 11 48943086

➤ **Peru**
+51 16167129

➤ **Brazil**
+55 1135040650

➤ **USA**
+1 7862212350

➤ **Colombia**
+57 17434586

➤ **Other countries**
+1 7862212350

Information needed to assist customer

➤ **Contact Info***
Name.
Contact Phone.
Email.
Serial Number*
Progress Customer Number*

➤ **Product Info**
Version, Release.
Patches applied.

➤ **Environment Info**
Operating system version.
Third-Party products involved.

➤ **Problem Description**
Failure detail*
Logs, Print screens.

➤ **Severity Level***
Level 1: Severe problems that stop a production system from operating.
Level 2: Problems that restrict production system but does not interrupt service.

Level 3: Problems with little or no impact to service. General questions, license issues, etc.

When you open a case, you must provide preliminary information to better identify and qualify the issue. You may need to provide additional information, depending on the nature of the issue. Items marked with * are mandatory and requested for the aperture of the assistance request

Características:

Adistec lhe oferece assistência através de seu centro de suporte para:

- Realizar abertura de chamados para produtos Progress®
- Integrar a equipe de suporte técnico do fabricante com os parceiros e clientes de uma forma unificada e com um único ponto de contato para solicitar assistência técnica.
- Monitorar o chamado até sua solução.
- Simplificar o processo de abertura de chamado e otimizar o tempo de resposta.

A Adistec, através de seu centro de suporte, oferece assistência aos clientes de Progress® da região. Os mesmos podem através de qualquer pessoa autorizada, solicitar assistência indicando a falha ou incidente e qual produto está envolvido.

Nossos especialistas realizarão todas as atividades necessárias para efetuar a abertura do chamado com a Progress® em seu nome, agilizando este processo, para colocá-lo em contato com os especialistas do fabricante.

Nossos serviços abrangem toda a região em idioma espanhol, inglês e português tanto por telefone como através de e-mail.

Nosso horário de atendimento é:

Horário	Fuso horario	Cobertura Geográfica
9:00 AM a 6:00 PM	(GMT -3)	Argentina, Chile, Uruguai, Brasil
8:00 AM a 5:00 PM	(GMT -4)	Bolivia, Paraguai, Puerto Rico, República Dominicana
7:30 AM a 4:30 PM	(GMT -4:30)	Venezuela
7:00 AM a 4:00 PM	(GMT -5)	Colombia, Equador, México, Panamá, Perú
6:00 AM a 3:00 PM	(GMT - 6)	Costa Rica

Para solicitar assistência você pode nos contatar

VIA EMAIL

totalsupport@adistec.com

VIA TELEFONE

 **Chile**
+56 2 27565850

 **Argentina**
+54 11 48943086

 **Peru**
+51 16167129

 **Brasil**
+55 1135040650


 **USA**
+1 7862212350


 **Colombia**
+57 17434586

 **Otros Países**
+1 7862212350


Informação necessária para apoio ao cliente


Para realizar a abertura de um chamado são necessárias as seguintes informações:

 **Dados de Contato***
Nome
Telefone de contato.
Email.
Número de série.*
Número de identificação de parceiro Progress.*

 **Dados do Produto**
Versão, Release.
Patches aplicados.

 **Dados da Infraestrutura**
Versão do sistema operacional.

 **Descrição do Problema**
Detalhes da falha apresentada.*
Logs e capturas de tela.

 **Nível de Severidade***
Nível 1: Evento no qual a plataforma interrompe a operação, causando um impacto significativo no negócio.

Nível 2: Falha parcial que impacte no serviço, mas lhe permite manter a operação.

Nível 3: Falhas menores que não afetam

Ao informar um problema, por favor proporcione o maior número de informações possíveis. Os itens marcados com * são mandatórios e necessários para a abertura de solicitação de assistência.