Soporte de Calidad

Telematics 2019
Conferencia de Socios

México

Dmitry Ahei
Support Engineer (Tier II)

Funciones principales

- consultas técnicas sobre Wialon
- capacitación de los usuarios de Wialon
- soluciones complejas para el desarrollo de negocio
- contribución en desarrollo de la plataforma

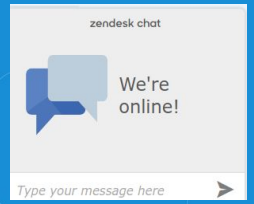
Criterios de calidad

- el análisis de la solicitud y respuesta detallada
- la puntualidad
- la disponibilidad
- la diversidad de medios de comunicación
- la adaptación oportuna a novedades

Medios de soporte

el correo electrónico

chat online



llamadas telefónicas

el foro
www.forum.gurtam.com

Trabajando con Wialon

Horario del Soporte, Reglamento y Tiempo de respuestas

en Inglés:
24/7, 365 días

en Español:
GMT (-03): 09 am - 6 pm
GMT (-06): 06 am - 3 pm

Reglamento:
https://gurtam.com/es/reglament

24/7 VS en Español

o

24/7 + en Español

Consultas tipicas

- revisión de solicitudes de los partners y sus clientes

Podrían ayudarme en decirme si actualmente se encuentra
unidad a la plataforma para realizar pruebas de funciona
de alta en la siguiente cuenta.

- pruebas básicas, reporte de errores

Buenos días,
Soporte Gurtam.
Tenemos un problema a la hora de Generar reportes

- consultas HW

Soporte de dispositivos avanzado

Consultas adicionales

- consultas de API (Remote API)

  Hola, tengo una consulta, es posible obtener mediante el SDK las geocercas
  y los vehículos que están relacionadas con cada

- administración de Local

  El soporte técnico para las versiones locales
  momento de lanzamiento de la versión corre

- mapas

  MP, MapInfo, ESRI Shape, OSM

Capacitación

Sesiones básicas: introducción a Wialon
Sesiones especializadas: revisión detallada del tema
(por ejemplo, jerarquía de servicio, combustible, logistics, etc.)

+ certificación

Recursos:
https://training.gurtam.com/
training@gurtam.com

Youtube:
Gurtam ES, Gurtam EN

Pérdida de tiempo por Falta de Información.

Los “errores” en los correos que llevan a “pelotazo”

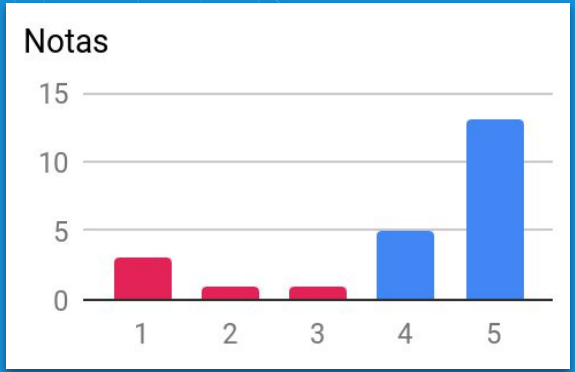
falta de detalles como

- nombre o ID de la unidad,
- nombre de informe, notificación, tarea y del recurso donde están creados
- imagen de la pantalla, video,
- otros detalles.

```
Buenas tardes podrían apoyarme en los reportes de geocercas, ya solicite
apoyo con el soporte de la página pero me mandaron al correo
```

Le gusta el soporte ofrecido?

- el tiempo de respuestas
- el análisis de respuestas
- el horario de servicio en español
- los tutoriales en español
- el foro / skype / chat
- el tiempo de corrección de bugs
- el desarrollador en español



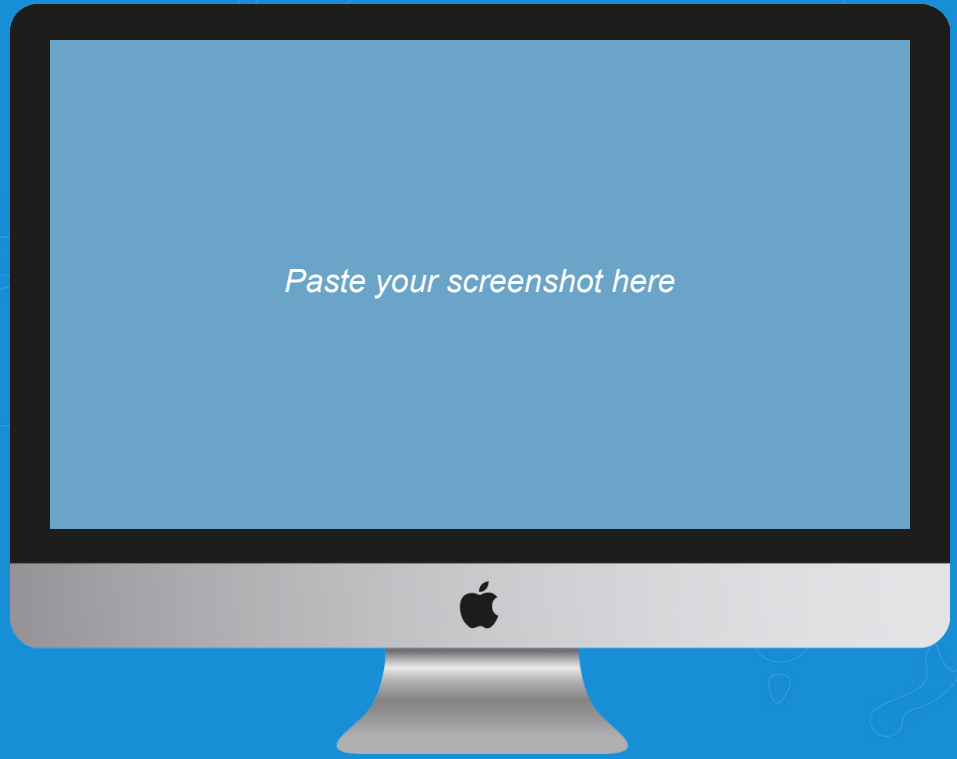
Gracias por su atención

A desktop project

Subheading

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's

- Item 1
- Item 2
- Item 3

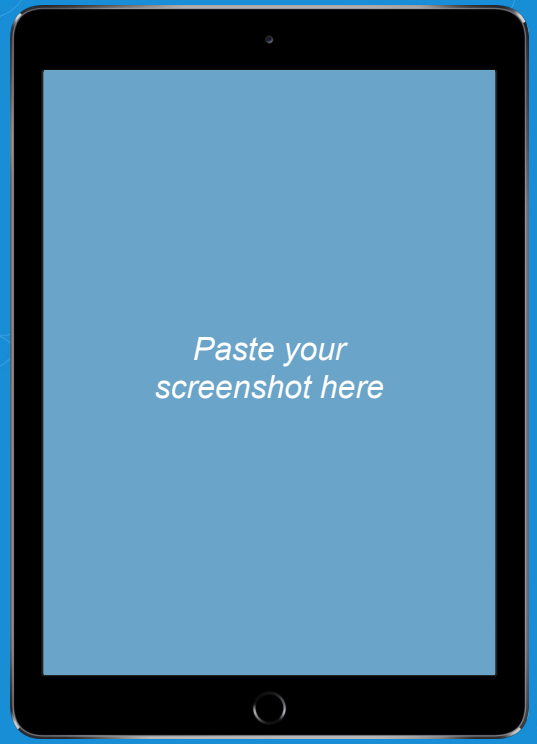


A tablet project

Subheading

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's

- Item 1
- Item 2
- Item 3

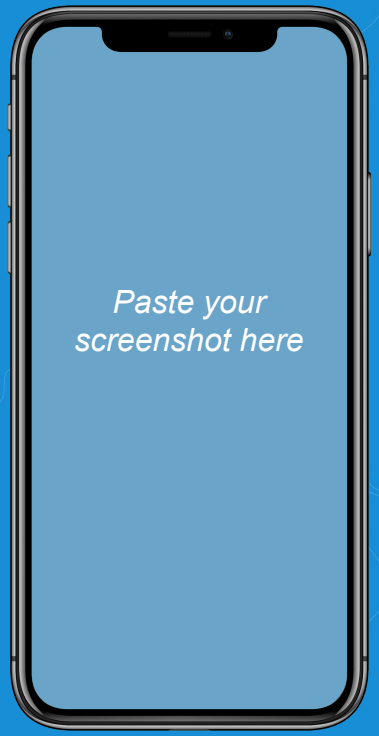


A mobile project

Subheading

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's

- Item 1
- Item 2
- Item 3



A timeline

A text slide (select less overloaded slide of possible)

Thank you for your attention!