

# SOPORTE PRIORITARIO

## FICHA INFORMATIVA



## Soporte acelerado para sus necesidades críticas de SIG

### Sus casos son nuestra Prioridad

#### Enrutamiento de primera línea

Los casos prioritarios, que tu distribuidor escala a Esri para obtener recursos adicionales, se toman rápidamente por el sistema en una hora.

#### Experiencia de primer nivel

Sus escalaciones son manejadas por el equipo de Soporte Premium de Esri, quienes están calificados para resolver cualquier problema complejo.

#### Gestión acelerada de casos

Como cliente de Soporte Prioritario, Esri y tu distribuidor proporcionan la máxima atención a tu caso hasta que sea resuelto.

#### Casos prioritarios ilimitados

No hay límite en el número de casos que se pueden escalar a Esri como Soporte Prioritario.

Como una organización que cuenta con una implementación de ArcGIS de tamaño pequeño a mediano, compartes una necesidad común con los clientes más grandes: tus proyectos y operaciones dependen de la disponibilidad y el rendimiento de tu SIG. El Soporte Prioritario de Esri añade a tu plan de soporte actual la atención sistemática y acelerada necesaria para que puedas centrarte en los resultados empresariales en lugar de los problemas críticos de soporte.

El Soporte Prioritario se asocia con tu distribuidor desde el inicio de un caso complejo o crítico para reducir tus esfuerzos en soporte e impulsar resoluciones de casos más rápidas. Con el Soporte Prioritario, tus problemas escalados reciben atención de primera línea en Esri. El enrutamiento prioritario, la experiencia de primer nivel, la gestión acelerada de casos y el acceso ilimitado a tu programa Prioritario es el adecuado nivel de protección adicional para tu organización.

### ¿Cómo el Soporte Prioritario te pone en primer lugar?

	Estándar	Prioritario*
Nuevas versiones de software	✓	✓
Parches y Service Packs	✓	✓
Casos de soporte ilimitados	✓	✓
Enrutamiento de primera línea		✓
Experiencia de primer nivel		✓
Gestión acelerada de casos		✓
Casos prioritarios ilimitados		✓

\*Disponible solo para clientes fuera de los EE. UU.

### OBTENGA SOPORTE PRIORITARIO

Para más información sobre el soporte prioritario internacional de Esri, póngase en contacto con su distribuidor autorizado de Esri o visite el sitio web de soporte de Esri: <https://support.esri.com/es-es/support-services/international-priority-support>

## ¿Cuándo es más beneficioso el Soporte Prioritario?

Desde pequeñas empresas de servicios públicos hasta agencias gubernamentales locales, los clientes de Soporte Prioritario se benefician de respuestas más rápidas y recursos calificados cuando se enfrentan a desafíos críticos o imprevistos:

- Integraciones complejas • Aplicaciones cruciales
- Escalación de casos • Implementación de productos
- Detección de defectos • Actualización de versiones
- Soluciones avanzadas • Sistema caído • Migración de productos

## Beneficios



### Mantener la continuidad del negocio

Supera rápidamente los obstáculos imprevistos.



### Mitigar riesgos y pérdidas financieras

Recibe atención prioritaria a tus problemas críticos.



### Maximiza los resultados

Aumenta la productividad y logra tus objetivos comerciales sin lugar a duda.



### Aprovecha el software de manera efectiva

Implementa tecnología y nuevas versiones en poco tiempo.



### Obtén tranquilidad

Lleva a cabo proyectos vitales e innova con confianza.

## Soporte Prioritario Ofrece

Los clientes pequeños y medianos valoran el enfoque acelerado del Soporte Prioritario para los problemas críticos para el negocio. Año tras año, reportan una alta satisfacción del cliente y renuevan su suscripción de Soporte Prioritario:

Alta tasa de renovación:

96%

Satisfacción del cliente:

94%

*"Nuestros clientes de Soporte Prioritario pueden estar tranquilos sabiendo que sus problemas más urgentes se abordan de manera consistente a través de un esfuerzo de soporte colaborativo que incluye el ingenio de los analistas de Esri Premium Support."*

Agnès Remond - Esri France



## OBTENGA SOPORTE PRIORITARIO

Para más información sobre el soporte prioritario internacional de Esri, póngase en contacto con su distribuidor autorizado de Esri o visite el sitio web de soporte de Esri: <https://support.esri.com/es-es/support-services/international-priority-support>

Derechos de autor © 2024 Esri. Todos los derechos reservados.

Todas las imágenes de Adobe Stock son © de Adobe Stock 2024. Todos los derechos