

## SERVICIOS + POST VENTA



En **SENSA** nuestro compromiso es brindar respuesta en el menor tiempo posible, a las incidencias reportadas por nuestros clientes, satisfaciendo las expectativas de solución requeridas.

### Equipo de Atención al Cliente:

Nuestro Equipo de Atención al Cliente, atiende las incidencias de forma personalizada y especializada desde su registro hasta su solución, notificando a nuestros clientes de alternativas de solución preventivas cuando se identifican incidencias recurrentes.

El respaldo técnico para nuestros clientes, es nuestra fortaleza, con soporte técnico conformado por Especialistas altamente calificados en nuestras soluciones.

### RECOMENDAMOS CONTAR CON LOS SIGUIENTES DATOS PARA OFRECER EL SERVICIO:

#### EQUIPO:

- No. de serie del equipo.
- No. de Pedido.
- Ubicación del equipo.
- Producto y/o solución sobre la cual solicita el soporte.

#### APLICACIONES:

- Nombre de la aplicación sobre la cual solicita el soporte.
- Número de Licencia.
- Indicar la versión.

Para ambos casos (equipo y/o aplicaciones) es necesario:

- Nombre de quien reporta el evento (responsable que sea el contacto para obtener el seguimiento a la incidencia).
- Correo electrónico y datos generales.
- Una descripción del problema incluyendo el procedimiento seguido, para generar el nuevo caso de esa incidencia.
- Proporcionar el error textual generado por la aplicación, en caso de ser requeridas enviar pantallas por correo.

Se le asignará un folio al reporte del incidente, y si el requerimiento tiene solución inmediata, el Equipo de Atención al Cliente podrá ofrecer la solución al momento, la cual se registrará y enviará vía electrónica para efectos de su documentación.

Cuando el problema requiera una solución más especializada, el Equipo de Atención al Cliente escalará el incidente al siguiente nivel de atención para proporcionar la solución.

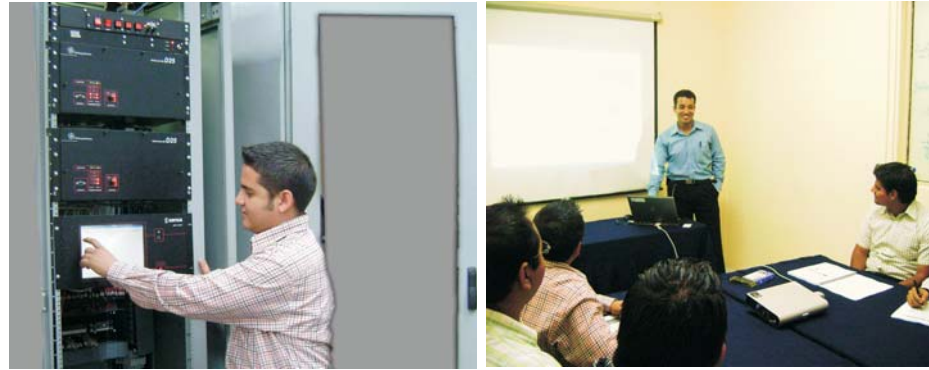
### SOLUCIONES Y SERVICIOS PARA NUESTRA BASE INSTALADA

SENSA conoce perfectamente e identifica las soluciones y sistemas existentes con los que nuestros clientes cuentan.

Con la asesoría y asistencia consultiva de nuestros especialistas, logramos incrementar el latente potencial en sus sistemas. Nuestros servicios de integración, garantizan que los resultados mejoren la productividad y prolonguen la vida útil en las aplicaciones que los usuarios aprovechan tanto en planeación como en la reducción de sus costos en la operación.

**Constantemente ofrecemos las  
siguientes promociones en  
soluciones:**

- Módulo para publicación  
WEB de datos de D200/D20.
- Módulos DNP I/o.
- Panel mímico  
microprocesado.
- Controlador de Bahía D25.
- Modernización sistemas  
D200/D20.
- Asistencia para  
Modernización D200/D20 en  
sitio.
- Renovación licencia antivirus  
en Firewall existente.
- Actualización y refacciones de  
simulador de protocolos ASE.
- Actualización de Consola de  
Control Local.
- Sistemas de comunicación MDS.



**CALENDARIO DE  
CURSOS 2009**

Hardware D20/200 ConfigPro.....	Ene 26 - 30
DNP 3.0.....	Feb. 23 - 27
UTR 15001.....	Mar 02- 06
PowerLink Advantage.....	Mar 23 - 27
PLC LogicLinx.....	Abr 20- 24
UCM.....	May 18 - 22
Comunicaciones GE MDS.....	Jun 15 - 19
SIASD SISCO PROMM.....	Jul 27- 31
Hardware D20/200 ConfigPro.....	Ago 24- 28
DNP 3.0.....	Sep 21 - 25
UTR 15001.....	Oct 19- 23
SIASD SISCO PROMM.....	Nov 23 - 27
Subsistema Comunicaciones.....	Dic 07 - 11

Aprovecha la oportunidad de unirse a nuestros entrenamientos.  
Cualquier información adicional estamos a tus órdenes.  
Por favor contáctanos.

**Puntos de Contacto:**

**Teléfono +52 (871) 716-3196**

**Celular +52 (871) 795-9746**

**E-mail soporte.tecnico@sensacd.com.mx**

Nota:

En caso de obsolescencia, SENSAC Digital S.A. de C.V. podrá sugerir cambiar el modelo y la marca del equipo por otro de características superiores