Generales

- Uso de Paneldecliente
  - Como actualizar mi cuenta a un plan superior
  - Como agrego un contacto secundario a mi cuenta
  - Como cambio el titular de un servicio a otro cliente.
  - Alertas por whatsapp
  - Como solicitar la baja del servicio
- Soporte
  - Migracion de Hosting hacia nuestros servidores
  - SLA = Service Level Agreement
  - Solicitar soporte remoto.
  - Planes de soporte tecnico
  - Niveles de soporte
- ¿Cómo accedo a mi servicio?
- Demoras en activarse los servicios
- Como descargo archivos de mi servicio
- Como pedir nueva funcionalidad

Uso de Paneldecliente

Como actualizar mi cuenta a un plan superior

Cuanto se paga para hacer upgrade de servicio

Solo abonara la diferencia en los casos de planes superiores,desde la fecha de la habilitación del nuevo plan.

Por ejemplo si usted pago **100 $ anuales** y a mitad de año desea subir de plan a uno de **150 $** , se le facturará (**150 $ anuales - $ 100 que ya abonó = $ 50**)

Como hacer un upgrade de servicio

1. Ingrese a su sector de clientes www.paneldecliente.com
2. Seleccione el Servicio que desee que desea hacer upgrade

FIntkvHsoeBKFIXN-mejorar-de-plan.png

3. Vaya a Detalles
4. Gestionar Acciones
5. Upgrade/Downgrade

BrrqKKOMwqexTlUd-mejorar-de-plan2.png

Una vez que seleccione el Nuevo paquete servicio aparecerán las opciones disponibles que tiene para subir plan y el costo del nuevo plan.

rade, es porque los sistemas consideran que su
acer el **upgrade de forma automática** .
pero deberá pedirlo a su ejecutivo de cuentas o escribiendo aqui

Como agrego un contacto secundario a mi cuenta

Usted posee un sector de administración en donde podrá no solo actualizar sus propios datos, ver facturas , pagarlas y ver tickets, sino la posibilidad de agregar un contacto secundario para administrar su cuenta como cliente.

> Solo debe ingresar Administración □□ Área del Cliente □□ Mis Datos □□ Añadir Nuevo Contacto .

Allí podrá elegir que derechos tiene ese contacto secundario, por ejemplo, recibir las facturas, ver tickets, etc.

imagen
Image not found or type unknown

Saludos Cordiales.

Como cambio el titular de un servicio a otro cliente.

Recuerde que para nuestros sistemas cada cliente es independiente de otro y que no pueden existir dos clentes con el mismo email asociado.

Si usted desea migrar un servicio a otro cliente:

1. -Ambos clientes deben existir como clientes, si alguno no existe puede darlo de alta
2. Una vez que ambos clientes existen debe enviar un ticket desde su [EMAIL] solicitando y autorizando el cambio hacia la nueva cuenta, es posible si ambos datos difieren mucho que realizemos alguna verificación telefónica.
3. Una vez realizado podrá verificarlo usted mismo ingresando con su email y clave (de cada uno)

Requisitos para realizar los cambios:

- Ambas cuentas deben estar al día, es decir sin facturas vencidas.
- Solo se pueden migrar servicios activos, es decir no se pueden migrar servicios pendientes, cancelados o terminados.
- Ambas cuentas pueden tener el mismo nombre o empresa como titular, pero deben tener emails diferentes.

Si usted es el real titular de ambas cuentas, pero realiza esto por cuestiones de facturación, recuerde que solamente se le dará soporte a cada titular .

Alertas por whatsapp

> Lo unico constante es el cambio.

Por ello debemos adaptarnos a las culturas de nuestros clientes y el whatsapp se ha transformado en un medio de comunicación habitual.

Estamos implementando un sistema de envio de alertas por whatsapp en determinados eventos puntuales hacia los clientes.

Recuerde tener los datos de su telefono actualizados en este link:

https://www.paneldecliente.com/clientarea.php?action=details

Cuando se envían alertas

Estos son los momentos en los cuales enviamos alertas por el momento, iremos agregando nuevos *hookpoints*. o puntos de ejecución con el tiempo .

`Creadas el 01/06/2021`

- **Ingresa un cliente**: Le enviamos una bienvenida
- **Si cambia la clave**: por seguridad le alertamos
- **Generación de Factura**: Si se genera una factura , le enviamos el link a su whatsapp para avisarle.

`Creadas el 02/06/2021`

- **Cliente edita sus propios datos** : Le enviamos un mensaje para avisarle.

`Creadas el 05/06/2021`

- **Factura anulada**: Cuando una factura se anula.
  - *Si por algún motivo pide la anulación de la factura, o pasa mucho tiempo impaga y se pasa a cancelada.*
- **Pago de Factura:** Cuando un pago ingresa.

`Creadas el 16/06/2021`

- **Servicio Suspendido**: Cuando un servicio se suspende

- **Servicio Reactivado**: Cuando un servicio se reactiva , por ejemplo cuanod pago una factura pendiente, o soluciono su inconveniente tecnico.

`Creadas el 08/07/2021`

- **Servicio dado de baja**: Cuando un servicio se da de baja.

`Creadas el 08/07/2021`

- **Presupuesto disponible**: Cuando se le genera un presupuesto
- **Dominio borrado**: cuando borramos un dominio de la base de datos

Como solicitar la baja del servicio

Estimados clientes, lamentamos su decisión de solicitar la baja del servicio.

Condiciones comunes a todas las bajas

Cuestiones Administrativas:

- Todos los importes abonados no son reembolsables cuando se solicita la baja de un servicio.
- Recuerde que las facturas por los períodos en curso debe ser abonadas, ya que las bajas del servicio deben ser solicitadas previas a la generación de nuevas facturas o nuevas renovaciones del servicio.
- Cancelación de Dominios Internacionales. Los dominios no pueden darse de baja, ya que se pagan anualmente por adelantado, lo que puede hacer es solicitar que no se le renueve los servicios, vea mas info aqui

Términos técnicos

- Todos nuestros servidores poseen servicio de backup que almacenan la información durante 10 años del último backup generado de su cuenta, pero obtener dicho backup podría tener un costo adicional.
- Una vez generada la baja del servicio, el mismo será elimando del servidor, en el momento de efectivizarse la baja. Si posterior a este momento desea contratar el servicio nuevamente en el futuro, deberá contratar un nuevo servicio, generando una nueva factura por el nuevo servicio. Aún así nuestro depto técnico tiene posibilidades de recuperar un backup de sus últimos datos.
- La cancelación del servicio incluye eliminar todos los archivos del servidor, incluyendo sitio web, emails, ftp, etc.

Tipos de Cancelaciones de servicio

Como se formaliza la baja del servicio.

Por cuestiones de seguridad, la única forma de dar de baja el servicio es con su email de cliente y la clave de seguridad.

Una vez comprendido esto, haga clic AQUI y EN MIS SERVICIOS seleccione el servicio que quiere la baja , al pie del servicio , tiene un botón Cancelar servicio.

Cancelación inmediata

Dará de baja los servicios en el trancurso del día de solicitada la baja

Cancelación al fin del período de facturación

Dará de baja los servicios cuando finalize el período que consta en la última factura generada del servicio y no renovará el servicio. Es decir que el servicio seguirá totalmente operativo y funcional durante el período en curso.

Soporte

Soporte

Migracion de Hosting hacia nuestros servidores

Opción 1 Migramos todo nosotros: (**recomendada**)

Si decide realizar esta opción, solo debe enviarnos acceso al servidor anterior aquí y dejarnos que nosotros nos encarguemos de la migración, usted no notará ni un segundo la baja del servicio.

- **BASES DE DATOS** = Migramos todo lo referente al sitio web: contenido, bases de datos, etc.
- OTROS = Migramos configuraciones personales que ya posea en el servidor anterior

EMAILS

Migramos todo lo referente a sus emails: altas de direcciones, redireccionamientos, etc. PERO NO LOS EMAILS VIEJOS, ver debajo.

- Por seguridad las casillas de email en el nuevo servidor tendrán todas las casillas la misma clave global del hosting, las cuales usted podrá cambiar en un clic dentro de su panel de cliente.
- ¿ Como cambiar la clave de mis emails ? Ver aqui
- ¿ Como debe estar configurado mi outlook para funcionar bien ?

Aclaración sobre emails :
Si usted usa outlook o un programa similar para descargar sus correos no debe hacerse ningun problema, porque al cambiar de servidor, entrarán los correos en el servidor nuevo, y de la misma manera que ingresen usted los descargará a su pc, sin notar ningun cambio.
Pero si usted usa activamente webmail , es decir que ve los correos sobre un sitio web, y no los descarga a su pc, nosotros no sacarmos los correos del servidor anterior para pasarlos al

nuevo por impedimentos tecnicos de compatibilidad.

Por lo que antes de realizar el cambio de delegación, debería descargar todos los correos a su pc para tener un backup.
Eso tan facil como dar de alta el email en su outlook y una vez que pone a descargar todos los correos, ya puede hacer la delegación.

Opción 2 Migra todo usted:

- Debería ingresar al nuevo servidor y dar de altas las casillas que tiene en el servidor anterior para que no se pierdan ningun email.
- Debería descargar su sitio web y las bases de datos a su pc y luego subirlas e instalarlas en el nuevo servidor.

Si decide realizar esta opción, siga las instrucciones en el email que le enviamos "Habilitación del servicio".

Soporte

SLA = Service Level Agreement

Acuerdo de niveles de servicio

SERVICE **L**EVEL **A**GREEMENT

SLA 1: Asesoramiento

> Horario comercial : de 10 a 17 horas (-3 GMT) de Lunes a viernes.
> Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Como configurar sus emails, como redirigir un dominio, porque un script me da error, son algunas de las preguntas mas frecuentes que recibe nuestro departamento de soporte técnico. Para ellos Creamos una base de conocimientos, preguntas frecuentes o FAQS en donde podrá encontrar respuesta al 90 % de las consultas que recibimos
Allí podrán resolver sus inquietudes las 24 horas y si no encuentran la respuesta a su inquietud pueden contactarnos mediante los medios de contacto debajo descritos.

SLA 2: Mantenimiento Preventivo

> Horario: Las 24 horas.
> Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Nuestros técnicos se encuentran monitoreando que todos los servicios funcionen correctamente. Si algun servicio se encuentra lento, en reparación o mantenimiento, es informado en su Paneldecliente.com -> Estado del Servicio

Visitando dicho link, podrán ver el estado de los servicios.

- Si encuentran un servidor con problemas, pueden monitorearlo desde alli la resolucion del problema.
- Si no encuentran un inconveniente planteado allí (por ejemplo que su servidor esta caído) todos los servicios estan estables y su consulta deberá ser dirigida mediante SLA 1

SLA 3: Reporte de Errores

> Horario: Las 24 horas.
> Medios de Contacto: Exclusivamente Mediante PaneldeCliente.com

Descripción: Si algo no funciona como debería puede iniciar un ticket o enviarnos un email las 24 horas, nuestro depto tecnico evaluará el caso, y segun corresponda:

- Si es un SLA2 , se abrirá el reporte y mantendrá informado
- Si es un SLA1, se le respondrá con el tutorial del error que esta cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1

SLA 4: Sobre Diseño web, Software y relacionados

> Horario: Comercial
> Medios de Contacto: Chat - Email - Ticket y Telefónicamente.

Descripción: Si usted tiene una consulta, problema o inquietud sobre un software en su Sitio web

1. El cliente debera reportar su incidente en cualquiera de nuestros medios de contacto.
2. El Analisis y devolucion de una respuesta estar garantizada en 2 horas posteriores al reporte de dicho incidente.

En la repuesta pueden suceder 3 situaciones.

1. Que sea un Asesoramiento por lo que es un SLA1, se le respondrá con el tutorial del error que esta cometiendo o similar dentro del horario que establece SLA1
2. Que su problema sea ajeno a nuestro ámbito, sugiriéndole buscar una solución externa.
3. Podria contener el presupuesto para solucionar su inconveniente dependiendo del plan contratado

---

Nunca salvo relación contractual pre-pactada, NO brindamos respuestas a SLA4 fuera del horario comercial.

Soporte

Solicitar soporte remoto.

Nos esforzamos para brindarle el mejor servicio posible, y en ese camino también brindamos servicio de administración remota de computadoras y laptops.

ahora tambien puede pedirlo aqui

Requisitos Obligatorios:

- Tenga en cuenta que el servicio de soporte remoto *solo guiamos en los manuales de nuestro servicio*, no configuramos antivirus, drivers, placas de sonido, cables, etc.
- Su windows debe **estar actualizado al día**.
  - Nos referimos a que debe ir a Botón inicio >> *Windows Update* y debe figurar que esta al día.
    Esto actualiza drivers y el funcionamiento general del windows.
  - Si **no** hace esto, luego al actualizar el windows puede anular nuestro trabajo.

---

3 Pasos para el soporte remoto

Haga estos pasos **EXCLUSIVAMENTE** desde la pc que desea soporte remoto, no desde telefono u otra pc.

- **PASO 1** -- BAJE EL PROGRAMA DE MANEJO REMOTO
- **PASO 2** -- PRENDALO Y VERA 6 NUMEROS que son su ID PERSONAL
- **PASO 3** -- Envienos su id personal, Pactando un horario que este disponible

1. Haga clic aquí para pactar un horario
   *Recuerde que **debe haber alguien en la computadora** en el horario que usted solicito soporte*

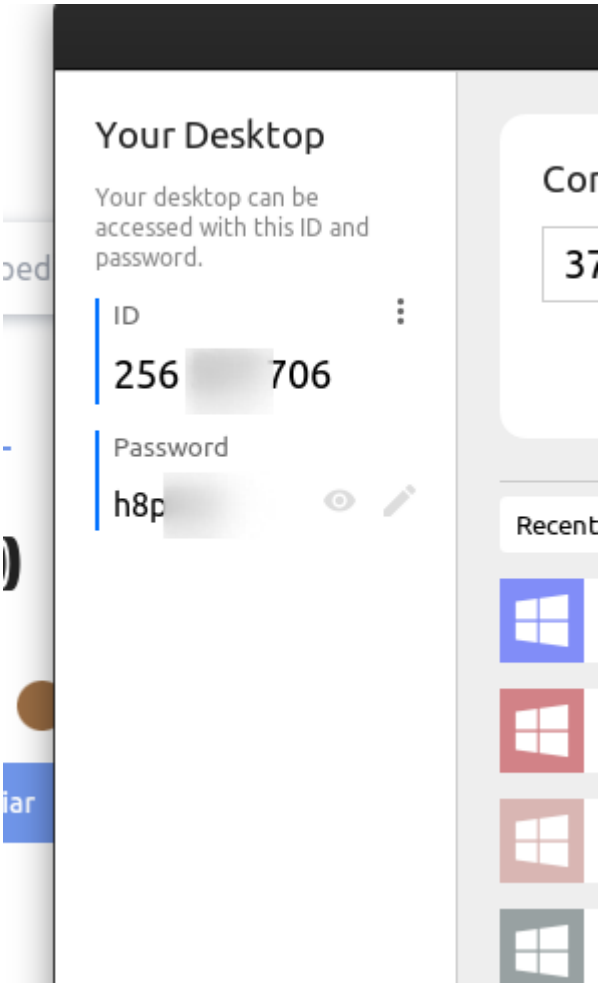
Y entonces ?

> Entonces en el **horario que pidió** en la agenda, un operador de soporte se conectara a su computadora para brindarle asesoramiento, **debe en ese momento** y a la hora pactada, **aceptar el cartel verde** para permitir operar su pc desde nuestra empresa

---

ESTE ES UN Ejemplo de RUSTDESK

De como ver su numero de PUESTO DE TRABAJO



Soporte

Planes de soporte tecnico

Contamos con 3 planes de soporte técnico personalizado.

Tabla comparativa

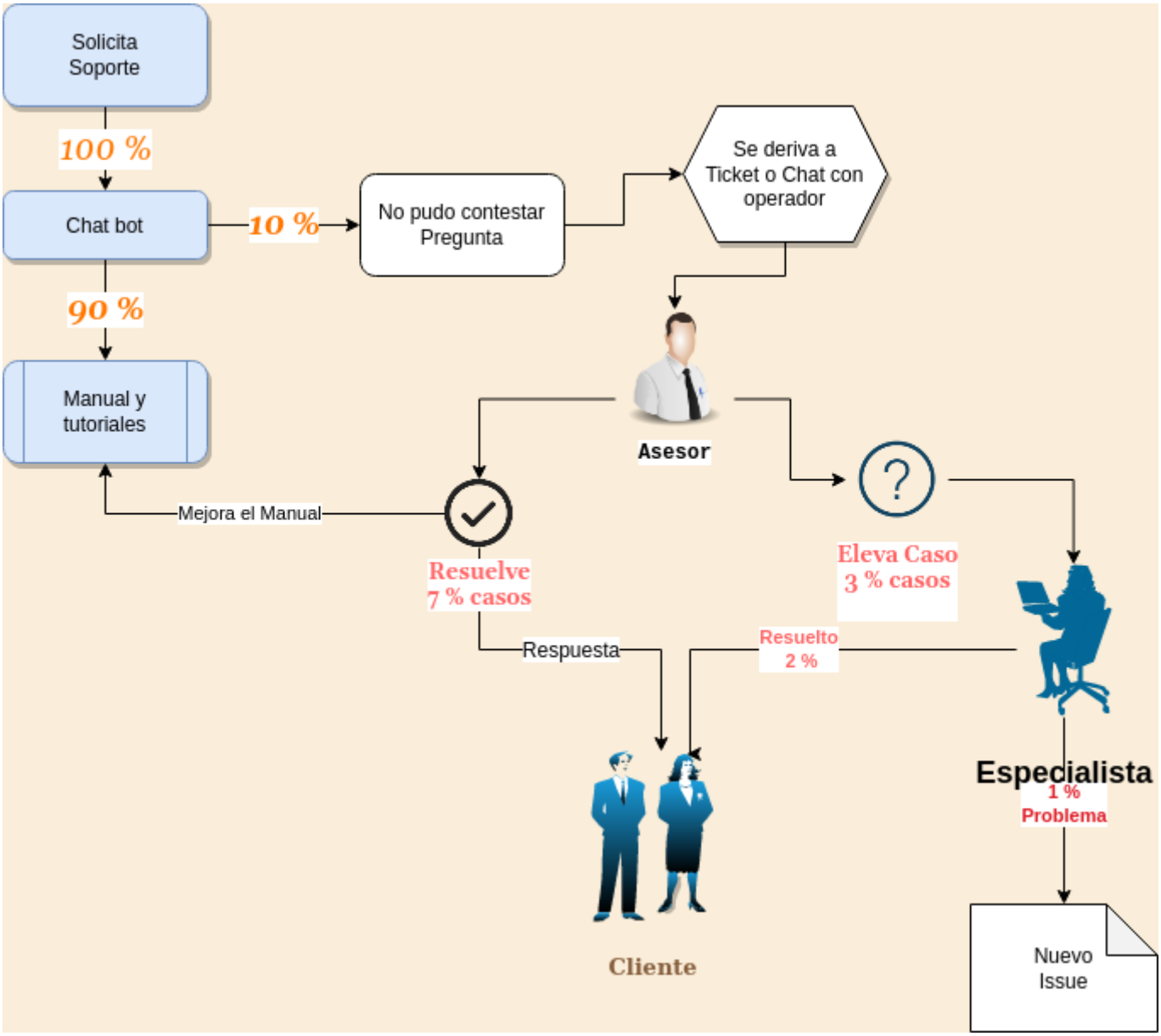
	Soporte Standard	**Soporte Profesional**	**Soporte FULL**
Acceso al servicio de atención al cliente en caso de incidencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Canales de comunicación	• AI • Tutoriales • Manuales • Consultas por Tícket • Chatonline	*Incluye Soporte Standard mas :* • Soporte Remoto • Telefónicamente • Cursos	*Incluye Sop. Profesional y mas :* • **Whastapp** • **Telegram** • Tíquet • Videotutoriales
Tiempo de respuesta (3)	8 horas laborables	2 horas laborables	15 minutos

Niveles Standard, Premium o corporativo

1- Soporte Standard

El soporte Standard, incluido con todas las soluciones en todos nuestros Servicios.
Se dirige principalmente a clientes que **utilizan sus servicios de forma autónoma** para actividades no consideradas como críticas.

Estas son las estadisticas vigentes en nuestro sistema y escalamiento de Soporte.



2- Soporte Premium

¿Su actividad necesita una rápida asistencia en horas laborables? El nivel de soporte Premium **tiene atención telefónica** otoga prioridrad a sus solicitudes de soporte técnico frente a las solicitudes de los clientes del soporte Standard, por lo que está especialmente recomendado para entornos no críticos.

3- Soporte Full

Este nivel de soporte, adaptado a los entornos de producción**,** a un servicio de soporte técnico con el objetivo de proporcionar una primera respuesta en menos de 30 minutos en caso de incidencia

crítica (nivel de criticidad P1).

Soporte

Niveles de soporte

Your browser does not support the video tag.

Nivel - Bot y Manuales

Consideramos que la mejor manera de brindarle un servicio, es que usted tenga acceso las 24 horas de una forma simple, a toda la ayuda y documentación necesaria para que pueda resolver sus dudas e inconvenientes.

Nuestros miles de clientes utilizan nuestros servicios y tenemos la respuesta en manuales, tutoriales y autodiagnosticos para mas del 95 % de las consultas ya realizadas.

Para acceder al Bot de ayuda, solo visite veni.link/hablemos

Nivel - Asesor mediante Chat

Si no pudo resolver su problema mediante el Bot, manuales y tutoriales, siempre tiene acceso a un asesor de soporte técnico durante el día, que puede asesorarlo mediante el chat, guiándolo paso a paso para resolver sus dudas.

Para acceder al chat puede hacerlo al final de cada Bot, o directamente desde la app oficial en paneldecliente.com/android

Nivel - Soporte Técnico personalizado

Si desea plantear su consulta o duda por escrito, siempre tiene acceso a nuestros tickets en veni.link/ticket

También contamos con soporte remoto para configurar su pc desde nuestra empresa.
Para acceder a solicitar soporte remoto visite veni.link/configuracionremota

Incluso contamos con soporte telefónico, whatsapp y más medios para su comodidad, dependiendo del plan contratado.

Para acceder a solicitar soporte técnico telefónico o whatsapp, ingrese a su servicio y tendrá un botón para acceder al mismo o solicitarlo si su plan no lo incluye.

¿Cómo accedo a mi servicio?

Una vez activado un servicio, ya puede usarlo accediendo dentro de Paneldecliente

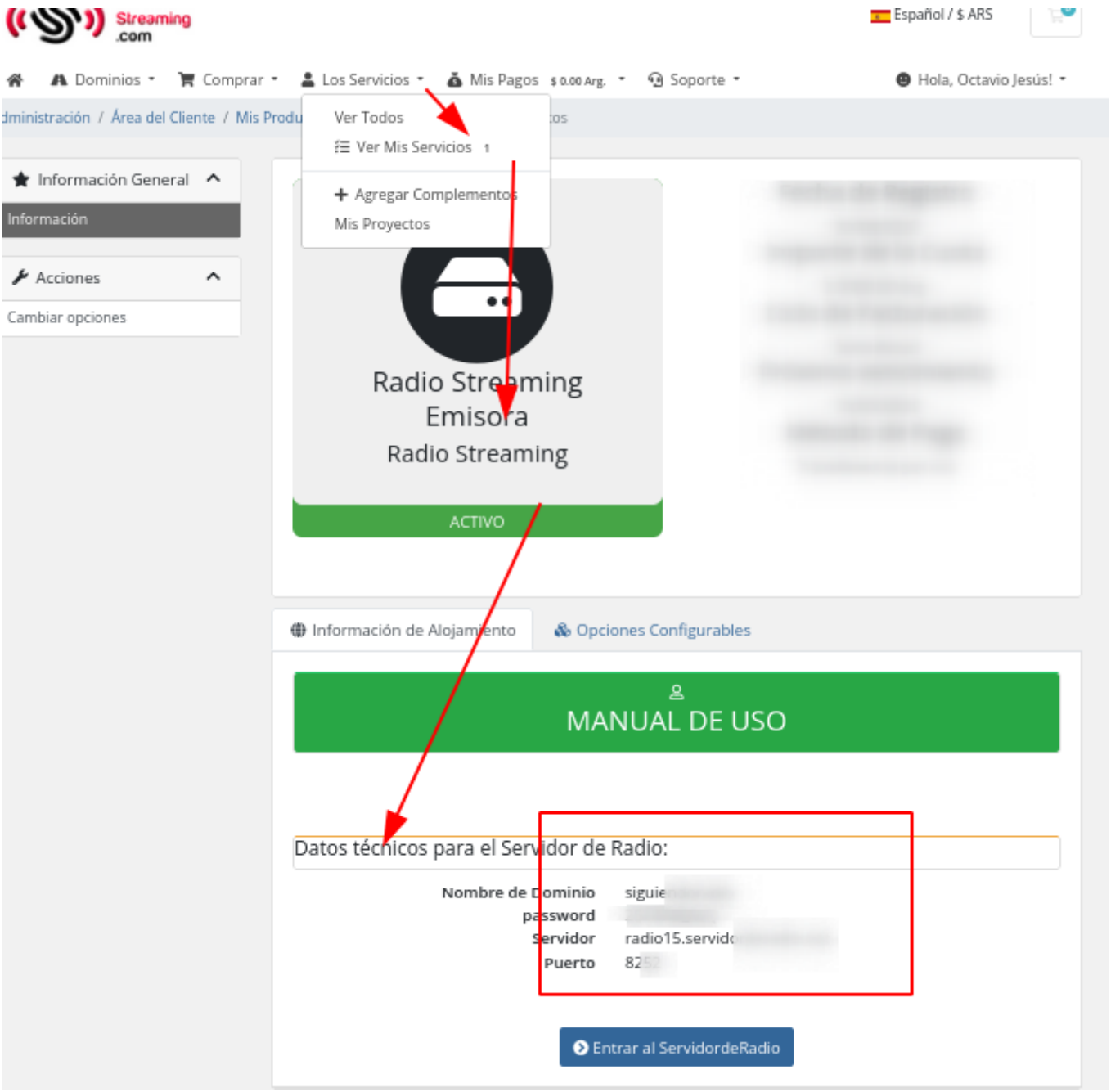
Cada servicio tiene un MANUAL y claves de acceso.

Una vez que ingresa a su Paneldecliente.com

- MIS SERVICIOS o SERVICIOS ACTIVOS AQUI
- **INGRESE AL SERVICIO QUE DESEE ADMINISTRAR**
  - Si es un Hosting : Tendrá un botón Login a **Paneldehosting**
  - Si es un Streaming: Tendrá un botón Login a **PaneldeRadio**
  - si es Comunicacion Corporativa: Tendrá un botón para administrar sus correos
  - y asi sucesivamente con cada servicio contratado

Como ver Usuarios y claves de mi servicio

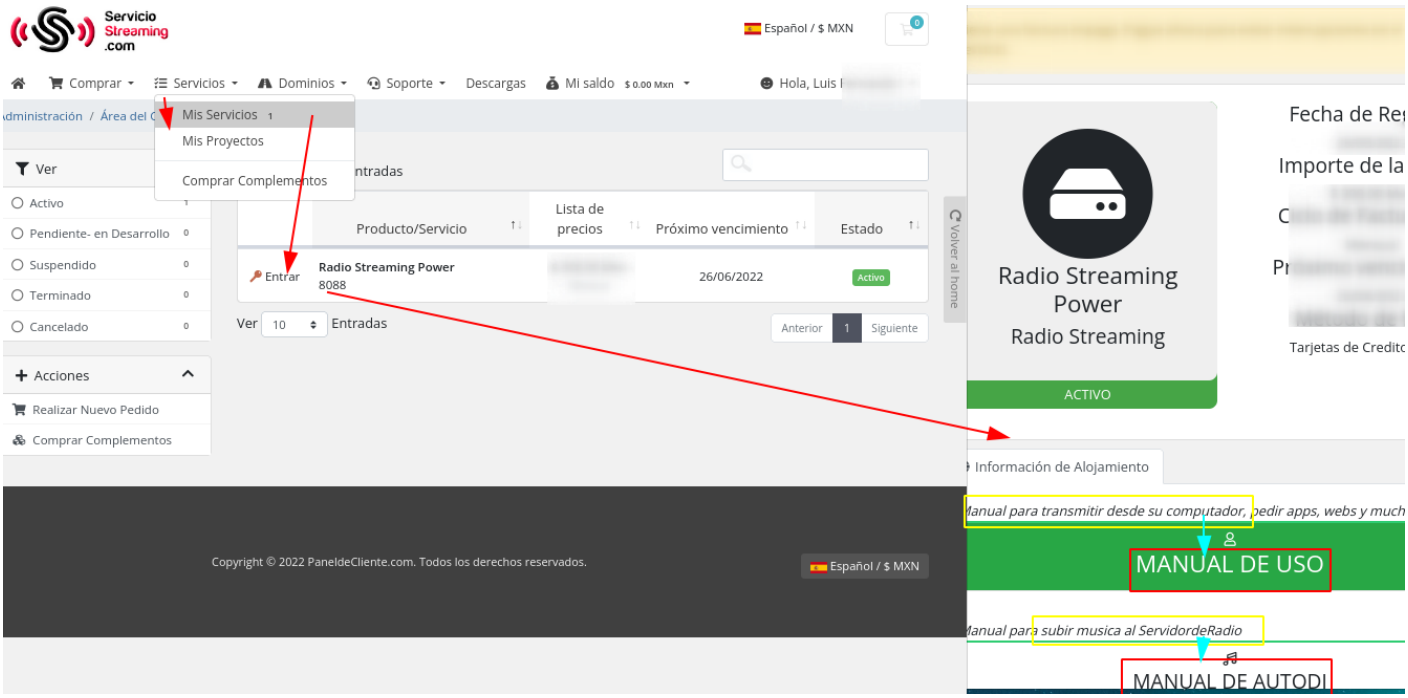
Debajo del mismo MANUAL tendra todos los datos necesarios para usar el servicio.



Como ver el MANUAL DE USO

Dentro de Cada servicio, Allí contará con toda la información necesaria para conocer las características y como funciona cada uno de nuestros servicios.

Para tener acceso a dicho manual, solo debe ingresar a:


Servicio Streaming .com
Español / $ MXN
Comprar
Servicios
Dominios
Soporte
Descargas
Mi saldo
Hola, Luis
Mis Servicios
Mis Proyectos
Comprar Complementos
Ver
Activo
Pendiente- en Desarrollo
Suspendido
Terminado
Cancelado
Acciones
Realizar Nuevo Pedido
Comprar Complementos
Producto/Servicio
Lista de precios
Próximo vencimiento
Estado
Entrar
Radio Streaming Power
8088
26/06/2022
Activo
Ver 10 Entradas
Anterior 1 Siguiente
Volver al home
Copyright © 2022 PaneldeCliente.com. Todos los derechos reservados.
Español / $ MXN
Radio Streaming Power
Radio Streaming
ACTIVO
Fecha de Re
Importe de la
Tarjetas de Credito
Información de Alojamiento
anual para transmitir desde su computador, pedir apps, webs y much
MANUAL DE USO
anual para subir musica al ServidordeRadio
MANUAL DE AUTODJ

Demoras en activarse los servicios

Activacion de Servicios

Activación Instantánea de Servicios.

> En este caso una vez que ingresa el pago, el servicio queda ACTIVO y puede USARLO accediendo a su manual

La activación de los servicios que figuran aquí tiene una demora **máxima de 2 minutos** una vez acreditado el pago, ellos son:

- Hosting
- Constructor Web
- Audio Radio Streaming
- Registro de dominios internacionales

Activación Manual de Productos - en dias hábiles

> Los productos tienen una demora en tiempo **que comienza desde** que los requisitos necesarios están cumplidos.

- **Paquetes Revendedor** o Reseller: 24 a 48 horas

- **Paginas Web** Específicas
  - Simplenews : 2 días - *requisito dominio activo y delegado*
  - Portal Noticioso: 3 días - *requisito dominio activo y delegado*
  - *Noticioso PLUS> 4 días*
- **VideoStreaming**: 1 día - *requisito pago acreditado*

- Desarrollo de **Apps**
  - APP de Audio Streaming

    - Android : 15 a 40 días, desde que estan listos requisitos para que comencemos
    - Iphone : 40 días.
  - App de VideoStreaming
    - Android: 40 a 50 días, desde que estan listos requisitos para que comencemos

- Desarrollo de **Locuciones personalizadas** : 5 a 7 días - *requisito tener textos escritos y confirmados en el ticket*

Realizacion de **Productos a medida**

Algunos productos como Diseño Web autoadministrable, Tiendas , Ecommerce, y tienen otros tiempos a medida

Generalmente demoramos de 10 a 15 días cuando tenemos toda la información necesaria para poder comenzar con el desarrollo.

Demoras en los **tickets**

Los tickets tienen un plazo maximo de resolucion de 48 horas habiles, desde el momento de la ultima respuesta en el ticket.

Muchas Gracias !

Demoras en Atención

Comercial y Ventas a no clientes:

Tenemos diferentes canales de atención, dependiendo el canal y el volumen de consultas podrían variar pero generalmente cuando nos contactar por Chat, la demora no supera los 10 minutos en horario hábil.

Tickets

Cuando usted nos contacta enviando un correo electrónico, chat, o usando los formularios de contacto, todo se transforma en un ticket para que pueda hacer un seguimiento online de su consulta, responder mediante la pagina web y ver todo el historial de comunicación con nuestra empresa.

Desde los tickets también podrá confirmar si el correo que envió con su consulta se transformó en un ticket. Una vez que nuestro staff lo responda, podrá verlo en su sistema de ticket aunque también enviará una copia a su casilla de correo con la respuesta.

Los tickets si son de consultas tienen una demora promedio de 1 a 3 horas habiles en ser contestados, si son otros problemas depende del problema es la demora en responder, depende de cada caso.

Cual es su SLA o Server Level Agreement (acuerdo de niveles de servicio)

Vea https://manual.altomarketing.com/books/generales/page/sla-service-level-agreement

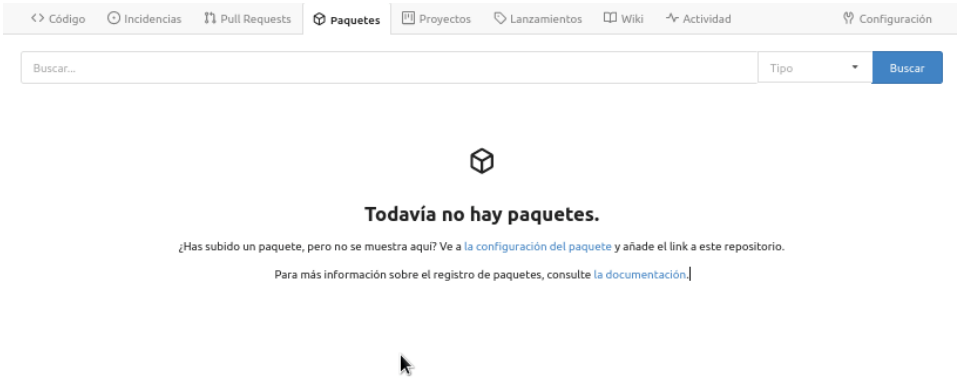
Como descargo archivos de mi servicio

> Los **audios y locuciones** ahora son parte de la Nube de Audios, aqui le explicamos como se usa la NUBE de audios

Cada Servicio de Paneldecliente le da acceso a diferentes descargas.

Los pasos son:

- Mis servicios
  - Elija el servicio que desee de la lista de servicios activos
    - Dentro del servicio
      - Presione el botón descargas, *para que aparezcan todas las que tiene disponibles según el plan*

A7mnn6ve6Bq7SQlw-descargar.gif
Image not found or type unknown

Como pedir nueva funcionalidad