

# Demoras en activarse los 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
- Streaming de AUDIO - RADIOSTREAMING
- Streaming de VIDEO - VIDEOSTREAMING
- Registro de dominios internacionales - *[Requisito, sus datos actualizados aquí](#)*

## Activación Manual de Productos

### - Expresados en días 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
  - **SALAS DE CHAT** : 2 dias hábiles
  - Otras **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*
- 

## Realización 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>

---

Revisión #6

Creado el 19 marzo 2023 21:40:01 por Martin Gimenez

Actualizado el 16 abril 2024 19:50:36 por Martin Gimenez