

Horarios de Atención al Cliente

El equipo de soporte de AgileCheck está disponible para asistirte de

Lunes a Viernes, de 8:00 am a 5:00 pm
(zona horaria de Caracas).



GUÍA DE REPORTE DE INCIDENCIAS

OPCIÓN 1

1

PÁGINA DE SOPORTE



WWW.AGILECHECK.ODOO.COM



VER EN
PÁGINA 3



OPCIÓN 2

2

CORREO ELECTRÓNICO



SOPORTE@AGILECHECK.IO



VER EN
PÁGINA 6



01.

Proceso para Reportar una Incidencia o Realizar una Consulta

AgileCheck ofrece dos canales principales para que puedas reportar una incidencia o realizar una consulta:



Información Clave al Reportar un Incidente (Asegúrate de incluir):

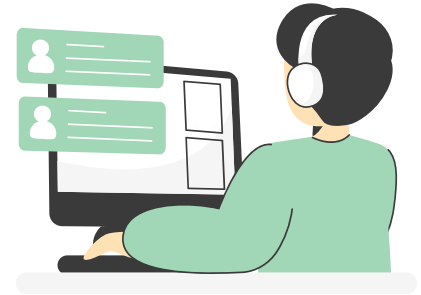


1. Fecha y hora.
2. Descripción del incidente, con un historial de los eventos previos y medidas correctivas tomadas (si corresponde).
3. Si el incidente ha ocurrido previamente (si corresponde)
4. Cualquier documentación con capturas de pantalla del incidente, registros de errores, listas de códigos, mensajes u otra evidencia del incidente.

OPCIÓN 1:

A través de la Página de Soporte (Método Recomendado)

Este método te permite crear un ticket de asistencia para un seguimiento formal y eficiente.



1- Acceso al portal:

Primero, ingresa a la página del servicio de soporte de AgileCheck:
<https://agilecheck.odoo.com/>.

2- Completar datos:

Una vez en la página, deberás completar todos los campos requeridos en el formulario: Su nombre, correo electrónico, Asunto y Descripción detallada de la incidencia o consulta.



Agile Check Soporte Barbara Hojara

Complete la información para crear su ticket de soporte - AgileCheck AML

Su nombre *

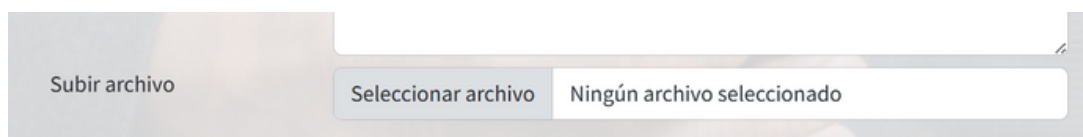
Su correo electrónico *

Asunto *

Descripción

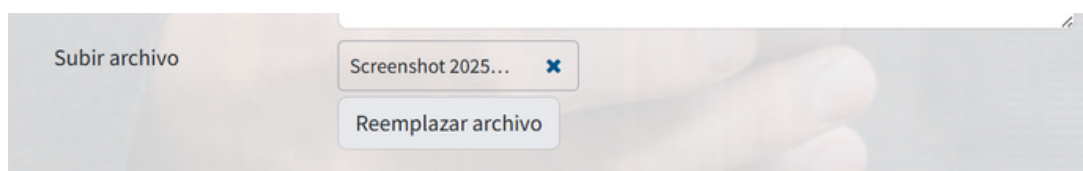
3- Adjuntar archivos (opcional):

Si lo deseas, puedes subir un archivo adjunto (como capturas de pantalla, registros de errores o cualquier otra evidencia) para dar soporte a tu requerimiento. Para subir un archivo, presione el botón Seleccionar archivo, a continuación, se abre un cuadro de diálogo que le permite seleccionar el archivo en su equipo. Seleccione su archivo y presione Abrir, verifique que ha subido el archivo correcto.



Subir archivo Ningún archivo seleccionado

Si no está seguro del archivo que ha subido, presione el botón “Reemplazar archivo” y ubique el archivo correcto.



Subir archivo Screenshot 2025...

4- Registrar Ticket:

Presiona el botón "Registrar Ticket".



5- Confirmación:

El sistema te mostrará una pantalla informando el número de ticket asignado. Con esta solicitud, el equipo de soporte de AgileCheck te contactará para dar respuesta.

OPCIÓN 2:

A través de Correo Electrónico

Puedes enviar tu reporte o consulta directamente al correo electrónico de soporte de AgileCheck:



soporte@agilecheck.io. Asegúrate de incluir toda la información clave mencionada anteriormente para facilitar la atención. (Ver listado en página 2)

02.

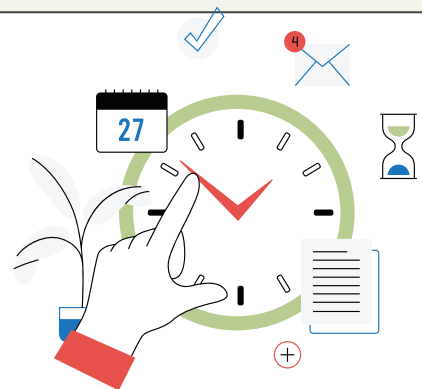
Niveles de Soporte y Responsabilidad



- **Creación de Incidentes:** El Cliente es quien crea y registra el incidente.
- **Triaje de AgileCheck:** Nuestro equipo clasifica el incidente, realiza un análisis de primer nivel y proporciona un plan de acción para resolver el problema (con una solución temporal o completa). Si no se encuentra una solución, el incidente se escala al Nivel 2.
- **Nivel 2 de Soporte:** Se realiza un análisis en profundidad del incidente, se sugiere el procedimiento apropiado para resolverlo y, si es necesario, se aumenta el incidente a la Etapa 3 para implementar una modificación en el Ambiente de Producción.
- **Nivel 3 de Soporte:** Implica llevar a cabo las acciones de mantenimiento correctivo, que incluyen preparación de parches, pruebas y correcciones del código.

03.

Niveles de Servicio (SLA) y Tiempos de Respuesta



- **P1 (Crítico):** AgileCheck está completamente inactivo o los usuarios no pueden acceder a las funciones críticas del sistema.
 - **Tiempo de Respuesta:** 1 día hábil.
- **P2 (Alto):** AgileCheck está funcionando, pero uno o más elementos no funcionan como se esperaba.
 - **Tiempo de Respuesta:** 2 días hábiles.
- **P3 (Bajo):** Problemas no críticos o preguntas generales sobre la aplicación.
 - **Tiempo de Respuesta:** 2-5 días hábiles.

NOTA: El SLA está condicionado al servicio contratado. Esta información es general.