

# SERVICIO

Estas acciones parten de la apuesta constante de nuestro equipo de trabajo por hacer cada día mejor las cosas!



1. Re-estructuramos el área de Servicio

Se reestructuró el equipo de servicio, centralizando en cabeza de la Directora de Proyectos todos los temas de seguimiento.

AIDA RAMIREZ  
Arquitecta  
[aida.ramirez@gerpro.co](mailto:aida.ramirez@gerpro.co)  
Directora de proyectos

JUANITA PIÑEROS  
Ingeniera Civil  
[juanita.pineros@gerpro.co](mailto:juanita.pineros@gerpro.co)  
Directora de servicio de

**INGEMAX**<sup>®</sup>  
ERP

JOHANA TAMAYO  
Contadora Pública  
[johanna.tamayo@gerpro.co](mailto:johanna.tamayo@gerpro.co)  
Coordinadora de servicio de

**IMX**<sup>®</sup>  
GESTIÓN FINANCIERA  
GESTIÓN DEL TALENTO

RAFAEL ARIAS  
Ingeniero Civil  
[jrafaelarias@gerpro.co](mailto:jrafaelarias@gerpro.co)  
Director de servicio de

**MAFP**

[servicio@gerpro.co](mailto:servicio@gerpro.co)

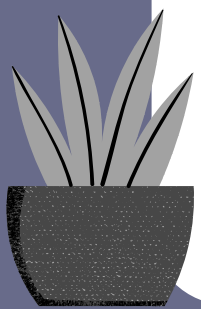
2. Centralizamos el canal de solicitudes

Al escribir a esta dirección de correo, las comunicaciones llegarán a todo el equipo, y allí serán evaluadas, priorizadas y asignadas al experto que corresponda. Solamente se recibirán este tipo de solicitudes a través del canal:

✓ Solicitudes de estudio de desarrollo de nuevas funcionalidades

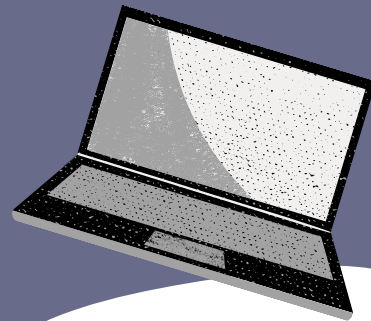
✓ Solicitud de reuniones para seguimiento ó apoyo técnico diferente a casos de aparente mal funcionamiento de los programas.

En caso tal, la Dirección de Proyectos responderá con las opciones de agenda y el valor de la reunión, con la finalidad de que el cliente pueda aceptar o acordar este servicio o en caso de los desarrollos especificaciones, tiempos y valor.



3

si necesitas ayuda para revisión sobre aparente mal funcionamiento de algún programa



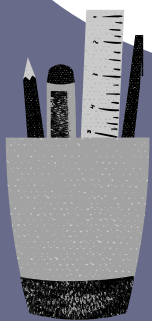
El coordinador asignado de tu empresa deberá acceder en la plataforma de Gerpro Cloud a los Tickets y registrar un nuevo caso.

Recuerda que toda la gestión de los tickets se hace a través de la plataforma donde se conserva la historia, el seguimiento y se hacen solicitudes de información adicionales para comprender mejor el caso!

facturacion@gerpro.co

4  
Aclaración temas facturación y cartera

Cuando tengan dudas sobre temas de facturación y cartera a través de este correo se comunicarán con el área administrativa.



También a este correo se deben enviar los soportes de pago para la conciliación.