

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
Directora de proyectos

JUANITA PIÑEROS
Ingeniera Civil
juanita.pineros@gerpro.co
Directora de servicio de

INGEMAX[®]
ERP

JOHANA TAMAYO
Contadora Pública
johanna.tamayo@gerpro.co
Coordinadora de servicio de

IMX[®]
GESTIÓN FINANCIERA
GESTIÓN DEL TALENTO

RAFAEL ARIAS
Ingeniero Civil
jrafaelarias@gerpro.co
Director de servicio de

MAFP

servicio@gerpro.co

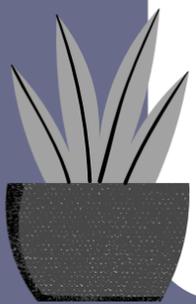
2. Centralizamos el canal de solicitudes

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



TICKETS

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

Quando 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.