Data IQ

En Data IQ, Master Reseller de Qlik en Argentina, Chile, Uruguay y Paraguay, contamos con una sólida estructura de Soporte Técnico de productos Qlik. Nuestros clientes se ven beneficiados con nuestros +18 años de experiencia, con un equipo de trabajo altamente capacitado y con las certificaciones internacionales exigidas por la casa matriz. Atendemos +700 clientes de todas las industrias, desde pequeñas y medianas empresas hasta clientes corporativos con instalaciones complejas.

Data IQ

Qlik

EQUIPO DE TRABAJO

Liderado por nuestro CTO con 28 años de experiencia en tecnología de software y 18 años de experiencia en la plataforma Qlik.

Apoyo de más de 70 consultores Qlik, que dan valor agregado con su expertise en distintos clientes y proyectos implementados.

El área recibe también el apoyo de más de 70 consultores Qlik, que dan valor agregado con su expertise en distintos clientes y proyectos implementados.

Profesionales con certificación oficial en administración de Productos Qlik. Otorgados por Qlik. Technologies - Global Headquarters.

PORTAL DE SOPORTE

Para una eficiente administración de los casos reportados y solicitudes, Data IQ cuenta con su propio Portal de Soporte. Nuestros clientes pueden:

Dar de alta solicitudes de soporte.

Gestionar las solicitudes y realizar su seguimiento.

Acceder a nuestra base de conocimiento.

Aceptar la resolución del incidente y calificar la atención del técnico asignado.

Interactuar con observadores y/o colaboradores agregados a las solicitudes, de ser necesario incluir a perfiles con diferentes skills para la resolución de un incidente.

Data IQ

Qlik

SERVICIO

Primer nivel de soporte local

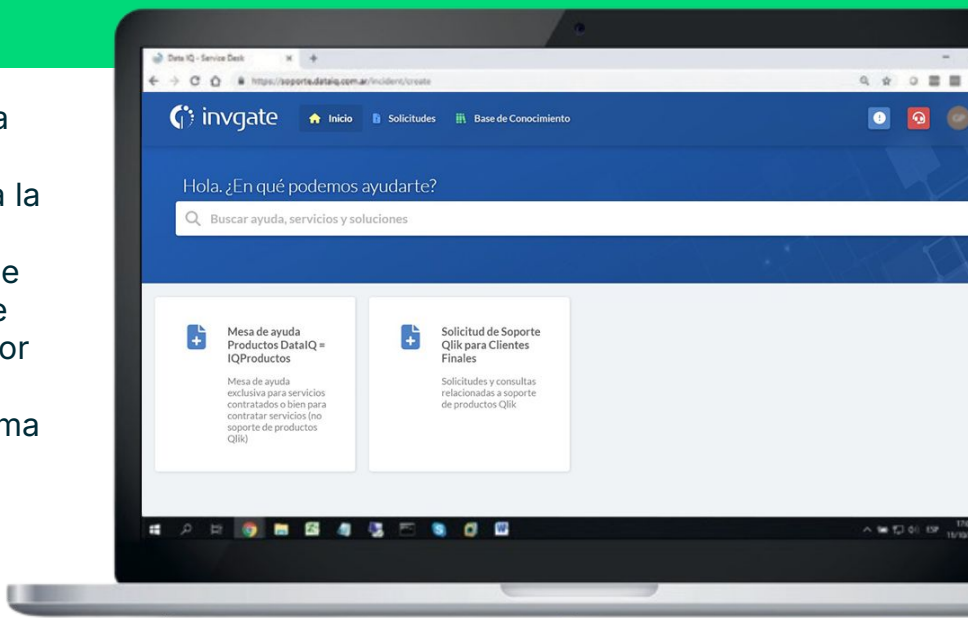
Asesoramiento técnico ante fallas

Provisión de ejecutables de nuevas versiones de los productos

Funcionalidad del producto

Licencias: asuntos técnicos

El proceso se inicia con el alta de la solicitud en nuestro portal de soporte, mediante el cual se realiza la interacción escrita para un seguimiento eficaz del incidente. De ser necesario, nuestros técnicos se comunican con nuestros clientes por vía telefónica y/o conexión remota con el fin de diagnosticar el problema y, de ser posible, resolverlo en el momento.



ALGUNOS NÚMEROS

+500
incidentes resueltos en el último año

+85%
de los incidentes resueltos en la primera interacción

+90%
de los incidentes resueltos en forma local, sin escalar a Qlik.