



Con esta solución el cliente sólo ha de abonar el coste de una llamada

BGM, primera empresa andaluza en reparación informática vía remota

El grupo BGM, dedicado al sector de la informática y las nuevas tecnologías, ha puesto en marcha un novedoso servicio gratuito de reparación informática vía remoto. El objetivo es dotar a las empresas y a la población, en general, de una solución informática que supone un importante ahorro de tiempo, una atención inmediata y una disminución de costes para los usuarios, puesto que sólo tendrá que abonar el precio de la llamada (1 euro por minuto). La implantación, que será a nivel nacional, comenzará a lo largo del mes de octubre.

La reparación vía remoto dispondrá de un protocolo de actuación riguroso. El cliente marcará el 807 43 35 33 y tras su autorización, el técnico se conectará al ordenador afectado y se encarga-

rá de realizar un diagnóstico en los primeros cinco minutos para ver si puede solucionar la incidencia de forma remota. Si es posible, ofrecerá un presupuesto cerrado al cliente para comenzar a solucionar la incidencia que deberá concluir en el tiempo determinado. La compañía ha previsto que con la puesta en marcha de este servicio, los clientes podrán ahorrarse hasta un 80 por ciento del coste de reparación, ya que el 90 por ciento de las incidencias se resolverán en menos de 15 minutos.

En caso de prever que la reparación podría conllevar más de 30 minutos, se le ofrecerá la posibilidad de solicitar una asistencia 'in situ', en la que el técnico se desplazará en menos de 48 horas. Si se realizará dicha asistencia, la factura final

incluirá una devolución al cliente del coste de la primera llamada. Con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad, la aplicación contará con una garantía por si el problema volviera a surgir, por lo que se ha dispuesto un número (902 50 46 35) donde emitir avisos, con lo que el técnico devolverá la llamada -sin coste para el usuario- con el objetivo de revisar y subsanar la incidencia.

Las operaciones que los técnicos de Grupo BGM podrán desarrollar con el servicio gratuito de reparación vía remoto van desde instalación de programas y gestión de licencias, instalación y configuración de periféricos, correos electrónicos, conexiones a Internet hasta la limpieza de virus o gestiones con los servidores.