

CANALES DE ATENCIÓN SOPORTE TÉCNICO

EL CLIENTE puede comunicarse con CERTICÁMARA a través de los siguientes canales de atención para la atención de requerimientos, cambios o incidentes en el servicio.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

NÚMERO	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIOS DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
601 744 27 25 opción 1	Fallas en ambiente productivo	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	Línea de soporte técnico de Certicámara, en Bogotá.

ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

NÚMERO	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIOS DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES	DESCRIPCIÓN
mesadeayuda@certicamara.com	Fallas en ambiente productivo	Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	Correo electrónico para asignación de tickets de manera automática.

IMPORTANTE! Con el fin de que el correo de mesadeayuda@certicamara.com te responda automáticamente con un número de ticket, recuerda enviar un correo NUEVO (no reenviar ni responder el correo, que el asunto NO tenga prefijo FWD o RE).

ATENCIÓN PORTAL SERVICENOW CERTICÁMARA

URL	TIPOS DE SOLICITUDES	HORARIO	DESCRIPCIÓN
https://certicamara.service-now.com/csm	TODOS	*Atención de incidentes 24/7 *Atención de solicitudes Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm Sábado de 8:00 am a 1:00 pm	En el portal de autogestión de mesa de ayuda de Certicámara, el cliente tiene la facilidad de crear los casos o reportar novedades, hacer seguimiento, verificar notas y avances en línea, así como, agregar información adicional a los mismos, si es requerida por nuestro equipo técnico.