Metronet®
Integrador de Soluciones TIC

Equipo de cuenta

Para darte siempre una mejor respuesta, queremos presentarte el equipo que estará encargado de tu atención

INGENIERO DE PREVENTA Y SERVICIO
JAVIER GUZMÁN
Cel: 3173704882
e-mail: gerencia@metronet.com.co

GERENTE DE CUENTA
OMAIRA QUINTERO
Cel: 3173704892
e-mail: comercial@metronet.com.co

DIRECTOR DE OPERACIÓNES
Ing: NICOLE GUZMÁN
Cel: 3155458427
e-mail: coordinador@metronet.com.co

LIDER DE PROYECTOS
NELSON BORJA
Cel: 3158279088
e-mail: soporte@metronet.com.co

VENTAS

ASESOR COMERCIAL
NICOLAS RODRIGUEZ
Cel: 3232203524
e-mail: ventas@metronet.com.co

EQUIPO TÉCNICO

HELPDESK 10284
LUIS MANCILLA
Cel: 3183111783
e-mail: soporte2metronet@gmail.com

CFO (CONTABILIDAD Y FINANCIERO)

CFO
ALEJANDRA BELTRAN
Cel: 3233150814
e-mail: contabilidad@metronet.com.co

MERCADEO Y PUBLICIDAD

CMO
BRIAN GUZMÁN:
Cel:3013398724
mercadeo@metronet.com.co

Metronet®
Integrador de Soluciones TIC

Matriz De Escalamiento
De Incidentes Técnicos

Diseñada para que siempre recibas la atención y la respuesta que necesitas en el tiempo correcto

NIVEL 4

6-8 HORAS
Gerente Experiencia IT
JAVIER GUZMÁN
Cel: 3173704882
e-mail: gerencia@metronet.com.co

NIVEL 3

3-5 HORAS
NOC – Supervisor líder
NELSON BORJA :
Cel: 3158279088
e-mail: soporte@metronet.com.co

NIVEL 2

1-2 HORAS
NOC – Auxiliar soporte
LUIS MANCILLA
Cel: 3183111783
e-mail: soporte2metronet@gmail.com

NIVEL 1

INMEDIATO
CAS – Coordinación y SC
ING: NICOLE GUZMAN
Cel: 3155458427 - 3173704892
e-mail: coordinador@metronet.com.co

Cra. 5 #40-10 Oficina 202, Ibagué - Tolima
www.metronet.com.co

Metronet®
Integrador de Soluciones TIC

Metronet®
Integrador de Soluciones TIC

PQRs

Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones

Identifica al personal responsable para atender a cualquier petición o calificación del servicio.

NIVEL 4

> 10 DÍAS
Gerente Experiencia IT
JAVIER GUZMÁN
Cel: 3173704882
e-mail: gerencia@metronet.com.co

NIVEL 3

> 5 DÍAS
Gerente Comercial
OMAIRA QUINTERO :
Cel: 3173704892
e-mail: comercial@metronet.com.co

NIVEL 2

3-5 DÍAS
NOC – Supervisor líder
NELSON BORJA :
Cel: 3158279088
e-mail: soporte@metronet.com.co

NIVEL 1

INMEDIATO
Dir. Operaciones
ING: NICOLE GUZMAN
Cel: 3155458427
e-mail: coordinador@metronet.com.co

Cra. 5 #40-10 Oficina 202, Ibagué - Tolima
www.metronet.com.co

Metronet®
Integrador de Soluciones TIC