

1. USE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO CORRECTA

Group	Email	Phone U.S.	Phone Mexico	Phone Europe	Phone Asia
Despatch - Tech Support	dspsupport@itweae.com	800-737-8110, option 6 573-317-3054, option 6	573-317-3054, option 6	+1 573-317-3054 (US), option 6	+1 573-317-3054 (US), option 6
MPM - Tech Support	mpmsupport@itweae.com	800-737-8110, option 1 573-317-3054, option 1	01-800-718-1614 (From US) 1-800-639-9574 (Direct) +52 (33) 33-65-6511	+1 573-317-3054 (US), option 1	+65 9674 7646
Camalot - Tech Support	camsupport@itweae.com	800-737-8110, option 2 573-317-3054, option 2		+1 573-317-3054 (US), option 2	+86 136 3275 2779
Vitronics Soltec - Tech Support	vssupport@itweae.com	800-737-8110, option 5 573-317-3054, option 5		31-162-483280 (Europe)/ +1 573-317-	+65 9794 0019
Electrovert - Tech Support	evtsupport@itweae.com	800-737-8110, option 3 573-317-3054, option 3		+1 573-317-3054 (US), option 3	+60 12 427 6053
Global Parts - All Product Lines	parts@itweae.com	800-737-8110, option 4 573-317-3054, option 4		+31 162 483277	+86 512 6841 3378 +65 6286 6635

2. CONTACTAR AL DEPARTAMENTO CORRECTO

- Póngase en contacto con el soporte técnico para: identificación del número de parte, solución de problemas del equipo, cotizaciones y programación de servicios, solicitudes de piezas de garantía, listas de piezas de repuesto (consulte primero el Centro de Ayuda).
- Comuníquese con Global Parts para: cotizaciones de repuestos **SOLO CUANDO TIENE UN N.º DE PARTE**, pedidos de repuestos, logística de repuestos, solicitudes de Smartsheet.
- Asegúrese de pasar por Soporte Técnico o Administración de Ordenes (Refacciones) para cualquier nueva solicitud o resolución de problemas. Escalar a la gestión de estos grupos si es necesario en lugar de pasar por Ventas o Ingeniería.

3. PROPORCIONE LA INFORMACIÓN CORRECTA

- Proporcione siempre su número de serie y número de modelo por adelantado.
- Siempre cree un **NUEVO** correo electrónico para cualquier nueva solicitud. Nunca reutilice correos electrónicos o respuestas anteriores.
- Proporcione suficiente información por adelantado cuando solicite ayuda para la resolución de problemas. Consulte [aquí](#) para una lista.
- Verifique primero para ver si la información que necesita está en el [Centro de Ayuda](#).
- Proporcione el número de serie, el número de modelo, la imagen y las características generales cuando solicite ayuda para identificar el número de parte.
- Complete [este formulario](#) por completo y envíelo a training@itweae.com para cualquier solicitud de capacitación.

4. OTRA INFORMACIÓN ÚTIL

- Complete la Encuesta de Satisfacción del cliente para informarnos cómo lo hicimos.
- Ahorre tiempo utilizando Smartsheet para obtener los precios de las piezas de repuesto más comunes.
- El límite de tamaño total de los archivos adjuntos es de 20 MB por correo electrónico/ticket.
- Use la indicación de "máquina caída" si su máquina está realmente inactiva y no puede ejecutar la producción.

