



# GUÍA DE SERVICIO 2024

**ABC O**

# NOSOTROS

Somos una Empresa, orgullosamente guatemalteca, con más de 25 años de proveer soluciones Integrales a la Industria de bebidas y alimentos. Con una filosofía de servicio en la venta y posventa de equipos, repuestos y mantenimiento en los mercados de Guatemala, El Salvador, Honduras y Panamá

Contamos con sucursales en zona 7 y Quetzaltenango a nivel centroamericano, y sucursales en El Salvador, Honduras (San Pedro Sula y Tegucigalpa).

En ABCO nos preocupamos por que usted reciba el mejor servicio y nuestro compromiso de hacer éste una cultura, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación.

## **ABCO GUATEMALA**

OFICINA CENTRALES

30 avenida 5-53 zona 7

Colonia Tikal I, Guatemala, C.A.

PBX: 2388-2222

info@abco.com.gt

SALA DE VENTAS ZONA 7

Calzada San Juan 4a. calle

30-81 Centro Comercial Plaza

Florencia, locales 12 y 13

Tel:

2296 2222

info@abco.com.gt

SUCURSAL QUETZALTENANGO

4a Calle 22-20 zona 3,

Plaza Cantabria Local #8

Tels: 7767-6979

7767-1082

info@abco.com.gt

 **+502 3006-9882**

## **ABCO EL SALVADOR**

SALA DE VENTAS, SAN SALVADOR

Avenida Olímpica y pasaje 3,

Edificio SUCASA locales 3-5,

San Salvador, El Salvador

 **+503 7604-2615**

## **ABCO HONDURAS**

TEGUCIGALPA

SALA DE VENTAS

Boulevard Morazán, colonia Palmira,

Avenida Cartagena, media(1/2) cuadra

del Edificio de PlazaCriolla, Frente a

Baleadas Express, Casa # 114.

Tels: (504) 2281-7344 / 3185-30

 **+504 3273-0660**

SAN PEDRO SULA SALA DE VENTAS

Barrio Medina 10 y 11 calle 1era avenida

Plaza Geo local 3.

Tels: (504) 3185-7960/ 3185-7519

 **+504 3273-0660**

## **ABCO PANAMÁ**

OFICINAS CENTRALES

Casa #24 Finca No.

33013Urbanización Los Ángeles

Avenida Octava Norte Bethania,

Panamá

Tel: +507 383-9135



# COBERTURA

- Alta Verapaz
- Baja Verapaz
- Chimaltenango
- Chiquimula
- Guatemala
- El Progreso
- Escuintla
- Huehuetenango
- Izabal
- Jalapa
- Jutiapa
- Petén
- Quetzaltenango
- Quiché
- Retalhuleu
- Sacatepequez
- San Marcos
- Santa Rosa
- Sololá
- Suchitepequez
- Totonicapán
- Zacapa

**ABCO**

# HORARIOS DE ATENCIÓN

Horario de recepción de equipos en Taller: Lunes a viernes de 08:00a 13:00 hrs y 14:00 a 17:00 hrs. Sábado de 08:00 a 12:00 hrs.

Horario de servicio cobertura ordinaria

Lunes a viernes de 08:00 a 13:00 hrs y 14:00 a 17:00 hrs.

Sábado de 08:00 a 12:00 hrs. Contacto +502 3006-9882

Se considera servicio extraordinario todo aquel solicitado en horarios después

📍 **OFICINA CENTRALES:** 30 avenida 5-53 zona 7 Colonia Tikal I, Guatemala, C.A.

📍 **SALA DE VENTAS ZONA 7:** Calzada San Juan 4a. calle 30-81 Centro Comercial Plaza Florencia, locales 12 y 13.

📍 **SUCURSAL QUETZALTENANGO:** 4a Calle 22-20 zona 3, Plaza Cantabria Local #8.

## CONTACTO PARA SERVICIOS REGULARES

📞 +502 3006 9882

## CONTACTO FUERA DE HORARIO, FERIADOS Y FINES DE SEMANA



**ING. ANDRÉS MORALES**

Cel: +502 3011 0397

gerentepais@abcosa.com



**KEVIN RUIZ**

Cel: +502 3006 7183

serviciotecnico@abcosa.com

# NUESTRO SERVICIO

En servicios urgentes (equipos parados/correctivos) tiempo de respuesta es de 24-36 hrs, dentro del perímetro de la capital; y un margen de 48-72 horas en el área departamental respetando tiempos de distancia y disponibilidad de mover a un técnico de su programación.

Para Instalación o arranque de equipos, se deberá programar como mínimo con 2 semanas de anticipación, se atenderá siempre y cuando haya espacio en la agenda técnica. Para mantenimientos preventivos, solicitarlos con una semana de anticipación. Para esto es importante que solicite la cotización del costo por revisión y traslado del técnico, las cuales le harán llegar la cotización por el costo de servicio, en caso de aceptar la cotización realizar el pago según condiciones pactadas. (Realizar todos los requerimientos a través de Ticket24 como se indica en el procedimiento anterior).

ABCO está comprometido a brindar servicio de manera inmediata recordando que debemos cubrir todas las necesidades de nuestros clientes, pidiendo su comprensión ya que debemos respetar tiempos y horarios establecidos. Todo servicio cuenta con garantía, con vigencia de 30 días en mano de obra y 30 días en repuestos siempre y cuando este sea por defecto de fábrica.

# PROCESO DE SOLICITUD DE SERVICIO

Este deberá ser solicitado al departamento deservicio técnico de ABCO a través del siguiente link ingresando desde un smartphone o computadora:

**<https://abco.ticket24.pro/login>**

Se redireccionará a esta pantalla:



ABCO

MANTENIMIENTO

Login

Sesión

Contraseña

Sesión

E ingresar las siguientes credenciales:

Correo: [serviciotecnico@abcosa.com](mailto:serviciotecnico@abcosa.com)

Password: ABCO

# 1. Crear nuevo ticket

**Nuevo ticket** Cancel

Seleccione departamento:  
Selecciona una...

Prioridad:  
Selecciona una...

Tipo de mensaje:  
Selecciona una...

Enviar copia:  
Separar con los correos electrónicos de los destinatarios

Tema

Descripción

Sector:  
Selecciona una...

[Seleccionar archivo](#) Sin archivos seleccionados  
(rar, hwp, pps, ppt, pptx, pdf, docx, xls, doc, xls, dot, msi, smd)  
[Añadir un archivo adjunto más](#)

Desarrollado por EMCsoft. © 2023 Ticket24. Ticketing System ©Ticket24 for Bitrix24

# 2. Seleccionar el departamento al que se desea comunicar

**Nuevo ticket** Cancel

Seleccione departamento:  
Selecciona una...  
Selecciona una...  
MANTENIMIENTO ABCO GUATEMALA  
Mantenimiento ABCO El Salvador  
REPARACIÓN DE EQUIPOS  
MANTENIMIENTO HONDURAS

Tipo de mensaje:  
Selecciona una...

Enviar copia:  
Separar con los correos electrónicos de los destinatarios

Tema

Descripción



### 3. Escoger el nivel de prioridad de su ticket

Prioridad:

Selecciona una...

- Selecciona una...
- URGENTE (2 A 4 HORAS)
- AGENDADO (1 SEMANA)
- PROGRAMADO (24 A 48 HORAS)

### 4. Escoger un tipo de mensaje

Tipo de mensaje:

Selecciona una...

- Selecciona una...
- CORRECTIVOS
- PROYECTOS
- PREVENTIVOS

### 5. Selecciona sector

Enviar copia:

Separar con los correos electrónicos de los destinatarios

Tema

Descripción

Selecciona una...

- GUATEMALA
- XELA
- EL SALVADOR
- SAN PEDRO SULA
- TEGUCIGALPA

Selecciona una...

Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados  
(nur, heic, png, jpg, jpeg, gif, pdf, doc, docx, xls,xlsx, txt max 5MB)

# CANALES DE COMUNICACIÓN



**TELÉFONO**

+502 2388-2222



**WHATSAPP**

+502 3006-9882



**EMAIL**

[info@abco.com.gt](mailto:info@abco.com.gt)

# ABCO

 [www.abco.com.gt](http://www.abco.com.gt)

 [abcocentroamerica](https://www.instagram.com/abcocentroamerica)

 [abcosa](https://www.facebook.com/abcosa)