

SIM Assist

Soporte Multinivel

Junio de 2026

wirelesslogic.com
simpro.wirelesslogic.com/login



Número de certificado 19387
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001
ISO 14001, ISO 50001



Soporte 24/7 globalmente distribuido para empresas internacionales

En Wireless Logic, nos enorgullecemos de poder ofrecer un nivel de servicio sin parangón en el sector. Una vez ha sido integrado como cliente, podrá aprovecharse de los conocimientos expertos de nuestros equipos de operaciones de Servicio y Redes en todo el mundo, que le proporcionarán soporte localizado en tiempo real para sus despliegues globales.



25

Oficinas ubicadas por todo el mundo

1000+

Empleados en todo el mundo

+55

Puntuación en Net Promoter Score

Datos vigentes a fecha 1 de mayo de 2026



SIM Assist Niveles de Soporte de Servicio

SIM Assist es una solución de soporte integral diseñada para potenciar la experiencia del servicio de conectividad IoT para los clientes. Hecha a medida para satisfacer las necesidades específicas de empresas de cualquier tamaño, SIM Assist ofrece soporte multinivel a lo largo de tres niveles: Estándar, Plus y Empresa.

| | Standard | Plus | Enterprise |
|--|---|--|---|
| Horario del soporte técnico | Solo horario de oficina Lunes-Viernes 9am-6pm CET | Soporte 24/7** | 24/7 support with network team available out of hours** |
| Canales de contacto | Formulario web, email, asistente virtual, teléfono | Formulario web, email, asistente virtual, teléfono | Formulario web, email, asistente virtual, teléfono, vídeo |
| Onboarding | Centro de soporte | Centro de soporte, email, chat en vivo | Teléfono |
| Gestión SIM | Autoservicio via SIMPro | Autoservicio, o soporte durante horario de oficina | Autoservicio y soporte 24/7 |
| Tiempos de primera respuesta para consultas generales sobre soporte técnico | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Elaboración proactiva de informes de incidencias tipo P1 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Informe del análisis de causa raíz de incidencias tipo P1 | ✓ | ✓ | ✓ |
| Soporte ininterrumpido por parte del Equipo de redes | ✗ | ✗ | ✓ |
| Asesor personal | ✗ | ✗ | ✓ |
| Revisiones trimestrales de servicios y soluciones | ✗ | ✗ | ✓ |

Tiempos de primera respuesta en caso de incidencias prioritarias

| | | | |
|--|-------------------------------|------------|-----------|
| P1: incidencia crítica | < 4 horas en horario laboral | < 2 horas | <1 hora |
| P2: incidencia grave | < 8 horas en horario laboral | < 4 horas | < 2 horas |
| P3: incidencia relativamente leve | < 12 horas en horario laboral | < 6 horas | < 4 horas |
| P4: incidencia leve | < 24 horas en horario laboral | < 12 horas | < 6 horas |

* El nivel de soporte de servicio estándar se ofrece a todos los clientes nuevos por defecto, si bien recomendamos una revisión cuidadosa de nuestros niveles de soporte para ver cuál satisface mejor sus necesidades. Contacte con su gestor de cuentas o con un representante de Wireless Logic para obtener más información sobre los niveles de soporte de servicio SIM Assist.

** El soporte por teléfono fuera de horas de oficina solo está disponible en inglés.



Estos son los equipos que están aquí para ayudarle durante el horario de oficina

¿Cómo puedo ponerme en contacto?

Haga clic en el botón de abajo para acceder a nuestro centro de ayuda.

[Contáctenos](#)

El **soporte operativo** consta de las siguientes áreas clave:



Operaciones de servicio

Atención al cliente

Enfocado en el diagnóstico de primer nivel tanto para SIM como para routers, dedicado a la incorporación de clientes, incluida la formación en SIMPro, y a consultas generales.

Servicio de pedidos

Procesamiento y gestión de todos los pedidos de clientes, desde su validación hasta su ejecución. Ajuste y configuración de routers.

Centro de soporte

Procesamiento y gestión de cancelaciones, diagnóstico de la 2.ª línea y escalamiento de redes.



Equipo de red

Configuración de soluciones de conectividad VPN, soporte de tercera línea y asignación de IP. El soporte técnico también proporciona asistencia fuera del horario laboral para incidencias P1.



Soporte comercial

Asistencia a clientes en consultas sobre uso y facturación. Procesamiento de consultas sobre cambios de titularidad.



Control de crédito

Responsable de la configuración de nuevas cuentas, aceptación de pagos con tarjeta de crédito, reclamación de pagos pendientes.



Llamadas



Chat en vivo



WhatsApp

[Go](#)



Tickets



Asistente digital Wilo

[Go](#)



Centro de soporte

[Go](#)



Página web

[Go](#)



SIMPro

[Go](#)

Servicio asistido

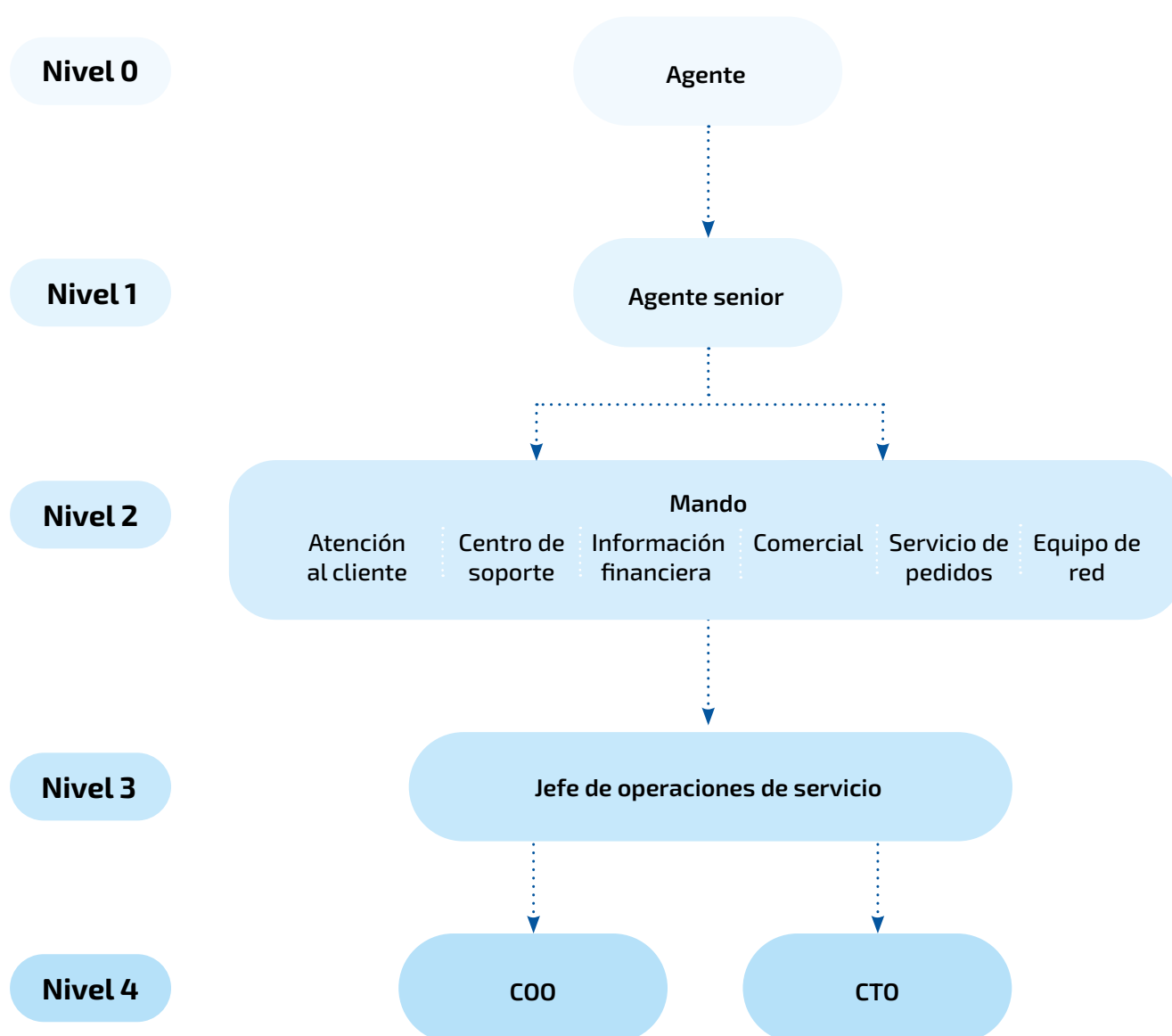
Autoservicio

Los canales de contacto disponibles pueden depender de su nivel de atención al cliente.



Asignación de importancia al soporte frente a incidencias

Cuando se comunica una incidencia, independientemente de la prioridad del soporte, el problema siempre se analizará individualmente y se clasificará en una escala entre 0 y 4.





Definiciones de soporte técnico

Las incidencias identificadas dentro del dominio de los operadores de redes móviles (MNO) que afecten a varios clientes se encuentran fuera del control de Wireless Logic, y no están sujetas al correspondiente tiempo de resolución.

En el 90% de los casos solemos resolver incidencias tipo P1, P2 y P3 en el transcurso de 2-4 horas.

Prioridad del soporte técnico

Dominio del operador (MNO)

Dominio de WL

| Prioridad del soporte técnico | Dominio del operador (MNO) | Dominio de WL |
|-------------------------------|---|--|
| P1 | Caída total de APN privado que afecta a todas las SIM de un APN. | Una incidencia que afecta a más de 500 SIM o a más del 50% de las SIM de un cliente que tiene un mínimo de 250 SIM en la infraestructura de Wireless Logic*. |
| P2 | Problemas graves con APN privados que causan la pérdida de servicio en la infraestructura específica del MNO. | Una incidencia que afecta a más de 250 SIM o a más del 25% de las SIM de un cliente que tiene un mínimo de 250 SIM en la infraestructura de Wireless Logic*. |
| P3 | Problemas masivos que afectan a más de 25 SIM activas, provocando la degradación de los servicios en la infraestructura específica del MNO. | Una incidencia que afecta a más de 25 SIM dentro de la infraestructura de Wireless Logic*. |
| P4 | Problemas puntuales/leves que afectan a menos de 25 SIM activas, provocando la degradación de los servicios en la infraestructura específica del MNO. | Una incidencia que afecta a menos de 25 SIM dentro de la infraestructura de Wireless Logic*. |

Todos los casos son evaluados tras su creación, y se les asigna el correspondiente orden de prioridad. Indique su prioridad para que la tengamos en cuenta.

* Esta incidencia provoca que sus SIM no puedan usar el servicio de envío y recepción de datos, SMS y/o audio. Debe ser reproducible por parte de Wireless Logic.



Definiciones de soporte técnico (continuación)

Clasificación de incidencias prioritarias



Hace referencia a:
La infraestructura Conexa

| | Dominio del operador/partner | Dominio de WL |
|--|------------------------------|---------------|
| Datos | | |
| Red de roaming | ✓ | |
| Interconexión de roaming | ✓ | |
| Core móvil | ✓ | ✓ |
| Red IP de WL | | ✓ |
| Interconexiones con el cliente (internet, enlaces específicos) | ✓ | |
| Voz | | |
| Red de roaming | ✓ | |
| Interconexión de roaming | ✓ | |
| Core móvil | ✓ | ✓ |
| Servicio de voz | ✓ | |
| SMS | | |
| Red de roaming | ✓ | |
| Interconexión de roaming | ✓ | |
| Core móvil | ✓ | ✓ |
| Servicio de SMS | ✓ | |
| Fallo general de conectividad | | |
| Red de roaming | ✓ | |
| Interconexión de roaming | ✓ | |
| Core móvil | ✓ | ✓ |
| Servicios de NetPro | | |
| Servicios compartidos (DNS, SMTP, acceso a internet, etc.) | | ✓ |
| IPSec del cliente | | ✓ |
| Servicio VPN SSL | | ✓ |
| Servicio OpenVPN | | ✓ |
| De SIM a SIM («Hub and Spoke») | | ✓ |
| Interconexión específica | ✓ | |
| DMVPN | | ✓ |
| IP pública fija | | ✓ |



Support definitions (Continued)

Consultas generales sobre soporte

Tiempos de primera respuesta*

|  Operaciones de servicio | Standard | Plus | Enterprise |
|---|-----------|-----------|------------|
| Diagnóstico (conectividad y hardware) | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Pedidos | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Activaciones | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Cambios de SIM | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Cancelaciones | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Formación en SIMPro | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
|  Equipo de redes | Standard | Plus | Enterprise |
| Creación de una VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC) | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Modificaciones de la VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC) | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Rango de IP y gestión de la IP del peer (IPSEC, SSL, Open, asignación de IP) | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
|  Soporte comercial | Standard | Plus | Enterprise |
| Consultas sobre facturación | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Consultas sobre consumo | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Cambio de titularidad | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Acuerdos personalizados | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
|  Control de crédito | Standard | Plus | Enterprise |
| Facturación y gestión de cuentas | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Pagos y transacciones financieras | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Órdenes de compra | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |
| Pedido y gestión de SIM (en base al cumplimiento del crédito de una cuenta) | < 6 horas | < 4 horas | < 2 horas |

*Los tiempos de primera respuesta del nivel Estándar se aplican únicamente durante el horario laboral local.



El papel de Wireless Logic a la hora de resolver incidencias en su solución

Comprendiendo nuestras capacidades de resolución de problemas:

Control absoluto, gestión completa y asesoramiento experto

Este diagrama ilustra el papel de Wireless Logic a la hora de resolver problemas con su solución, detallando los diferentes niveles de control que tenemos. Las incidencias dentro del dominio de Wireless Logic están completamente bajo nuestro control y se pueden resolver rápidamente, incluso fuera de horario de oficina.

Las incidencias dentro del dominio de los operadores de las redes móviles (MNO) están completamente gestionados por Wireless Logic siguiendo una ruta de asignación de responsabilidades junto con el MNO, respetando las normas de la ITIL para garantizar una resolución eficiente. Si bien estos problemas no están sujetos directamente a nuestros horarios de resolución, trabajamos estrechamente con los MNO para lograr los resultados deseados.

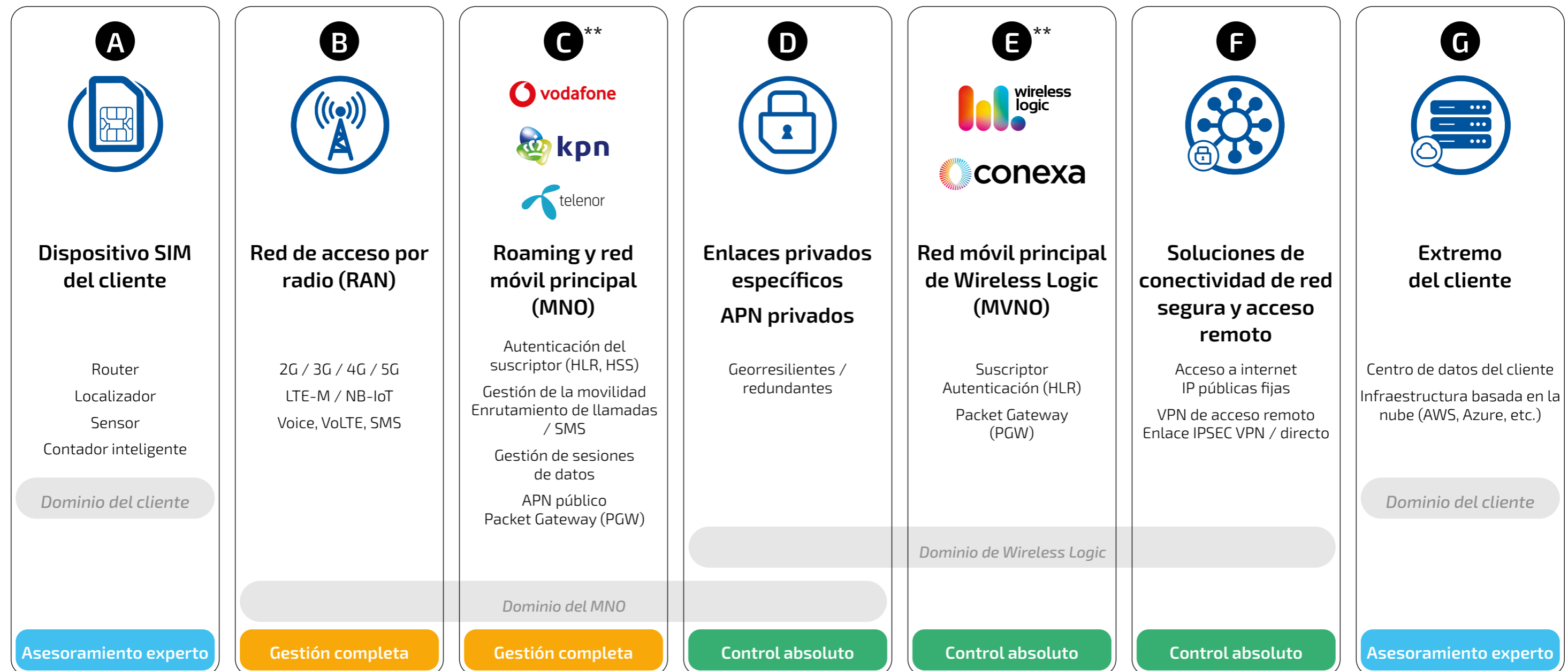
Para incidencias identificadas dentro del dominio del cliente, si bien están fuera de nuestro control, ofrecemos asesoramiento experto para que nuestros clientes puedan resolverlos de forma independiente. Estos problemas tampoco están sujetos a los tiempos de resolución de Wireless Logic.

Clave de la leyenda

Control absoluto - Tenemos control absoluto sobre los componentes de red, lo que nos permite resolver los problemas directamente.

Gestión completa - Colaboramos con MNO, y tenemos una ruta de asignación de responsabilidades específica para resolver los problemas de forma eficaz.

Asesoramiento experto - Ofrecemos asesoramiento experto para que nuestros clientes afronten y resuelvan problemas por sí mismos.



Nos comprometemos a avisar a todos nuestros clientes acerca de tareas de mantenimiento planificado con una antelación mínima de 10 días a través de un sistema o una red de Wireless Logic o de un proveedor. Indicaremos la franja de tiempo, el impacto y la descripción de los trabajos. No reservamos el derecho a realizar trabajos de mantenimiento de emergencia en caso necesario, aunque solo si se presenta un escenario con una incidencia tipo P1.

*Tenemos control absoluto si la interconexión es un servicio subcontratado ofrecido por Wireless Logic.

**Si su solución está alojada en Conexa, la red móvil principal de Wireless Logic, lo habitual es que omita la red principal del MNO (C), aunque en casos muy reducidos puede solaparse. No obstante, si el proveedor de su solución es directamente un MNO, nunca utilizará la red principal de Wireless Logic (E).



Modelo de soporte

Todas las comunicaciones entrantes serán evaluadas por Operaciones de servicio, y enviadas a las instancias correspondientes de acuerdo con Operaciones de red.

Las incidencias identificadas dentro del dominio de Wireless Logic están completamente bajo nuestro control y se pueden resolver rápidamente, incluso fuera de horario de oficina.

Las incidencias identificadas dentro del dominio del operador de la red móvil (MNO) están completamente gestionados por Wireless Logic siguiendo una ruta de asignación de responsabilidades junto con el MNO.





Número de certificado 19387
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001
ISO 14001, ISO 50001

*Gracias por contactar
con Wireless Logic.*



Wireless Logic SL
C/Arenal 5, Dpto. 307, 48005 Bilbao (Bizkaia)
Llámenos: +34 944 04 39 62
Email: hola@wirelesslogic.com
Web: wirelesslogic.es

Ubicación de otras oficinas

| | | |
|-----------|---------------|--------------|
| Australia | Alemania | Norteamérica |
| Austria | Italia | Noruega |
| China | Liechtenstein | Singapur |
| Dinamarca | Malasia | Sudamérica |
| Francia | Países Bajos | España |

wirelesslogic.com

