



Servicio soporte Pearson

Si tienes algún inconveniente con el ingreso a la plataforma puedes comunicarte con nosotros a través del correo soporte@pearson.com detallando la siguiente información:

- ✓ Nombre completo
- ✓ Correo
- ✓ Usuario
- ✓ Institución de la que nos escribes
- ✓ Descripción del inconveniente
- ✓ Si es posible foto del inconveniente

Toda persona que escribe el correo, recibe automáticamente una respuesta que incluye:



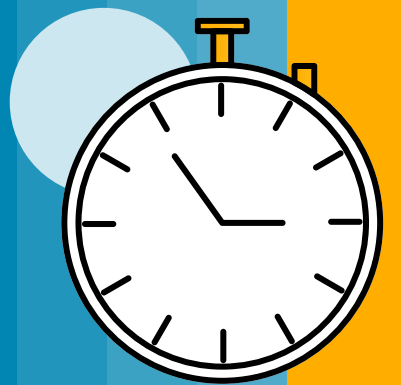
Número de ticket asociado al caso reportado: El tiempo de generación del ticket es automático. (Solo con este número se podrá hacer seguimiento del caso si el estudiante manifiesta que no ha recibido respuesta por parte del equipo de Soporte)

Si NO recibes el # de ticket: debes ingresar al siguiente link y diligenciar el formulario ingresando los mismos datos de arriba

<https://pearsonsoporte.zendesk.com/hc/es/requests/new>

Recuerda:

Horarios de atención: lunes a viernes de **8:00 a 5:00 p.m.** Los casos que lleguen después del horario mencionado serán atendidos al día siguiente, en caso de enviarlo al final de la tarde de los viernes, se retomara el caso el lunes.



Tiempos de primera respuesta vía correo:

Para el canal de correo (soporte@pearson.com) los tiempos de respuesta dentro del horario de atención son de 24 a 36 hrs. para recibir respuesta de un agente. Dependiendo de la naturaleza de la falla y complejidad del incidente reportado será el tiempo de solución del caso.

