

Gestión de Servicio de soporte etairos



AGENDA

- ¿Qué son los niveles de acuerdo de servicio?
- Tipos de tickets y categorización
- Priorización
- Canales de comunicación
- Tiempos de respuesta
- Tiempos de atención
- Acuerdo adicionales

¿Qué son los niveles de acuerdo de servicio?

Es un acuerdo en el cual el cliente y el proveedor de servicios definen los estándares de servicio que el proveedor está obligado a cumplir.

Estos acuerdos le permiten al proveedor administrar las expectativas de los clientes.

Los clientes también se benefician de los SLA, ya que describen las características de rendimiento del servicio, que pueden compararse con los SLA de otros proveedores

Tipos de tickets y categorización

- **Incidentes (INC):** Es un problema sobre la aplicación lo cual está causando que funcione mal o con un comportamiento inesperado, por ejemplo: No poder acceder a la aplicación, no se cargan los archivos de Tylor a CRM, etc.
- **Requerimientos (REQ):** Cualquier modificación sobre la aplicación que sea de configuración y no generen impacto en la operación, por ejemplo: Inactivar un usuario, asignar o modificar roles, etc.
- **Proyectos (PRY):** Es un proceso completo para solucionar una problemática específica, generalmente requiere modificación en el código de la aplicación.

Tipos de tickets y categorización

- Etairos emplea Mantis como herramienta para administración de tickets.
- Dentro de Mantis los tickets serán categorizados visualmente de la siguiente manera:

<u>Resumen</u>	
PRY:	Solicitud de inclusión de campo "Desembolso"
PRY:	Cambio de estados "abierta" a "perdida"
PRY:	Campos nuevos en detalle en CAMPAÑAS APLICA ASOCIADO
REQ:	No se puede actualizar datos utilizando proceso de importación en CONTACTOS
REQ:	Opción masiva de aprobaciones Analisis de Crédito y Aprobaciones
REQ:	Pasar todo lo del 994 a Quick CRM
INC:	Error en el flujo de oportunidades en la App Quick CRM
INC:	Consulta sobre Gráficos de Reportes en Pestañas Creadas
INC:	App QuickCrm Funcionalidades en Reportes
INC:	Revisión Ejecución de Cargues Automaticos

Priorización de incidentes

- Debido a que los incidentes corresponden a casos críticos que detienen la operación, estos serán priorizados de la siguiente manera:

	Numero de usuarios afectados			
	Prioridades	Multiples Países, Departamentos u Oficinas	Multiples Personas o departamentos afectados	Solo 1 Persona Afectada
	Completamente afectado. No puede trabajar	1	2	3
	Un Poco Afectado. No puede efectuar una tarea específica	2	3	4
	No afectado. Se puede seguir trabajando con una solución temporal	3	4	4

Nota:

Para la correcta priorización de los tickets es importante que al momento de la creación de un ticket se indiquen como datos básicos:

- Cantidad de Usuarios afectados.
- Efecto en productividad.

Canales de atención

Es importante que se manejen los canales de atención adecuados para cada tipo de ticket. Etairos ha establecido los siguientes canales:

Incidente:

- **P1:** Todo ticket con prioridad 1 será reportado a través de Mantis y adicionalmente de manera telefónica al número de soporte de Etairos (312-654-55-55).
- **P2:** Todo ticket con prioridad 2 puede ser reportado a través de Mantis o mediante una llamada telefónica al número de soporte de Etairos.
- **P3:** Todo ticket con prioridad 3 será reportado a través de Mantis.
- **P4:** Todo ticket con prioridad 4 será reportado a través de Mantis.

Requerimiento y Proyecto:

- Un ticket clasificado como requerimiento o proyecto será reportado a través de Mantis.

Tiempos de atención

Corresponde al tiempo en el que el equipo de consultores de Etairos notificará al cliente que se está trabajando en el ticket:

El tiempo de atención según la clasificación de los tickets es el siguiente:

Incidente:

- P1: 30 Minutos
- P2: 1 Hora
- P3: 8 horas
- P4: 1 Día

Requerimiento y Proyecto:

- 2 días

Tiempos de respuesta

Corresponde al tiempo en el que un consultor de Etairos entregará una solución definitiva o una solución temporal para resolver o manejar un ticket.

El tiempo de respuesta según la clasificación de los tickets es el siguiente:

Incidente:

- P1: 4 Horas, Unico 7x24
- P2: 8 Horas
- P3: 2 Días hábiles
- P4: 4 Días hábiles

Requerimiento:

- 5 Días hábiles

RESUMEN

Efecto en Productividad - Urgencia	Numero de usuarios afectados			
	Prioridades	Multiples Paises, Departamentos u Oficinas	Multiples Personas o departamentos afectados	Solo 1 Persona Afectada
	Completamente afectado. No puede trabajar	Forma de contacto: Teléfono Disponibilidad: 7x24 Tiempo de Atención: 15 Minutos Tiempo de Respuesta: 4 Horas	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 1 Hora Tiempo de Respuesta: 8 Horas	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 8 Hora Tiempo de Respuesta: 2 Día
	Un Poco Afectado. No puede efectuar una tarea especifica	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 1 Hora Tiempo de Respuesta: 8 Horas	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 8 Hora Tiempo de Respuesta: 2 Día	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 1 día Tiempo de Respuesta: 4 Día
	No afectado. Se puede seguir trabajando con una solución temporal	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 8 Hora Tiempo de Respuesta: 2 Día	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 1 día Tiempo de Respuesta: 4 Día	Forma de contacto: Ticket Disponibilidad: 8/5 Tiempo de Atención: 1 día Tiempo de Respuesta: 4 Día

Acuerdos adicionales

Para el cierre de los tickets se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- Se enviará un correo al usuario informando la solución del ticket y solicitando su aceptación o comentarios.
- Una vez se cumpla el Primer día hábil después del envío de correo, si no se recibe respuesta del usuario se enviará un recordatorio de la solución y se informará que el ticket será cerrado al día siguiente si no se recibe respuesta.
- Cumplido el Segundo día hábil si no se recibe respuesta se enviará correo al usuario informando el cierre del ticket y se procederá a cerrarlo.

Todo ticket debe pasar por la instancia de pruebas antes de ser desplegado en la instancia de producción.

GRACIAS

Presentacion corporativa

Copyright ETAIROS BUSINESS SOLUTIONS 2019. Todos los derechos reservados

