

MODELO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO



03 DE JUNIO 2021

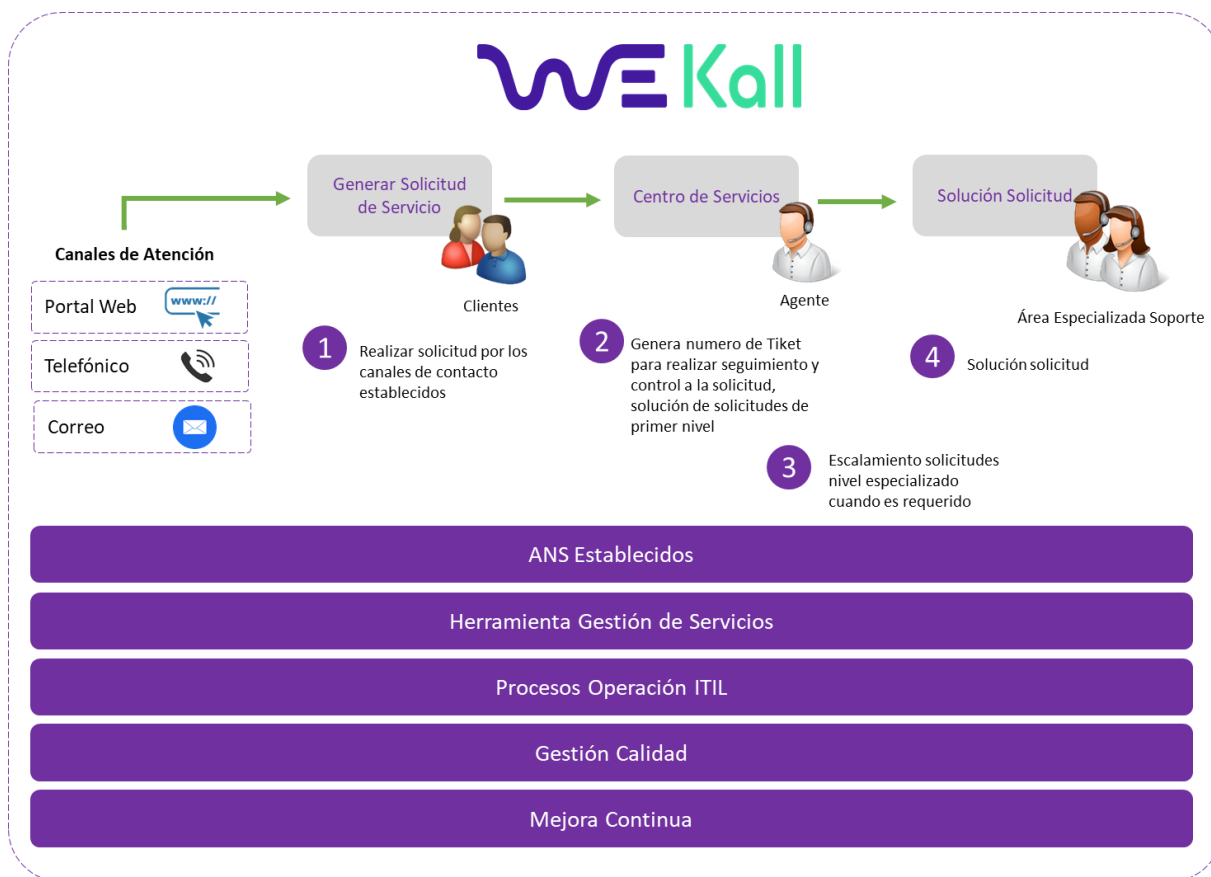
1. ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de soporte técnico prestado por WeKall a toda su línea de soluciones WE, será gestionado de forma remota con excepción de los clientes que cuenten con una extensión de su póliza de servicio. Este documento solo incluye los servicios y componentes proveídos por WeKall adquiridos por el cliente.

2. MODELO DE SOPORTE Y OPERACIÓN WEKALL

Teniendo en cuenta las mejores prácticas de servicios de TI (ITIL), las solicitudes que lleguen para los diferentes ámbitos de servicio desde el cliente tendrán un ciclo que inicia en el centro de servicios como punto único de contacto, seguido de un diagnóstico donde se determina si la solicitud puede ser atendida en el primer nivel de soporte o si debe ser escalada un grupo de especializado.

A continuación, se detalla el modelo de operación del servicio:



Los servicios solicitados que no estén asociados a fallas de la plataforma o alguno de los componentes administrados por WeKall, serán facturados al cliente con base en el nivel de soporte requerido y las horas destinadas para su solución.

2.1. Canales de Contacto.

El usuario realiza solicitudes sobre los diferentes ámbitos de servicios a través de los siguientes canales:

Portal Web: <https://support.wekall.co>

Teléfonos: Cali: (60) 2-486-4645 - Opción 4 Soporte técnico

Bogotá: (60) 1-743-0201 - Opción 4 Soporte técnico

WhatsApp (60)-1-743-0201

Correo soporte@wekall.co

Condiciones Uso Canal Correo

- El correo electrónico soporte@wekall.co es una herramienta que permite la creación automática de tickets, este correo no es una herramienta para difusión de mensajes ya que al momento de reenviar alguna respuesta se estaría generando un nuevo ticket.
- Es importante en la creación del Ticket especificar aspectos importantes como:
 - Nombre usuario solicitante
 - Datos de contacto del usuario solicitante
 - Detalle de la afectación o solicitud
- Incluir el asunto del mensaje; Indique en el campo "Asunto" una frase descriptiva sobre la solicitud. Esto facilita la clasificación del ticket.

2.2. Horarios de Atención Colombia y Países.

- Lunes a Viernes: 7:30A.M. A 12:30 PM – 2:00PM a 6:00P.M. Zona horaria Colombia (GMT-5), los demás países donde tenemos presencia deben ajustarse a este horario de atención para el canal telefónico.

Para el canal de portal el registro de solicitudes es de 7x24

- Sábados, Festivos y Dominicales quedan excluidos. Valor servicio x Hora (cobro mínimo Hora) USD\$250.00 en caso de requerimiento urgente.
- Los procesos de mantenimiento de las plataformas, podrán ser notificados entre 10 y 15 días previos a la actividad y serán entre las 7:00pm y 5:00am. En caso de identificar que el proceso de mantenimiento corrige fallas críticas de la plataforma, podrá ser notificado y ejecutado el mismo día.

2.3. Tipo Solicitud De Servicio.

INCIDENTE

Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un servicio o producto.

Incidente Urgente:

Es una solicitud donde se encuentra el servicio totalmente detenido y debe ser restablecido de inmediato.

Incidente Alto

Es una solicitud donde se puede evidenciar intermitencia o degradación en el servicio, su nivel de afectación llega a más de un área de trabajo.

Incidente Normal

Es una solicitud donde se puede evidenciar intermitencia o degradación en el servicio, su nivel de afectación llega a más de un usuario o afecta un área completa de trabajo.

Incidente Bajo

Es una solicitud donde se ve afectada la calidad del servicio, más sin embargo no se encuentra este detenido o intermitente, su nivel de afectación llega a un grupo pequeño de usuarios.

REQUERIMIENTO

Es una solicitud realizada sobre cambios en el sistema, adiciones, actualizaciones, reportes no predefinidos, etc, como por ejemplo la actualización de los datos de un usuario de extensión telefónica (WeKall). La fecha de solución de este tipo de solicitudes debe ser pactada en conjunto con el cliente.

PROBLEMA

Es un incidente que se presenta reiteradamente y requiere de un tiempo de análisis adicional para determinar la raíz de la falla y poder entregar una solución definitiva.

2.4. Centro de servicio / Escalamiento Solicitudes Nivel Especializado

Es a través del punto único de contacto donde se centralizan, registran y escalan o solucionan las solicitudes (Incidentes, Requerimientos, Problema) de los usuarios asociadas a los servicios de Wekall.

- Las solicitudes que lleguen al punto de contacto (primer nivel) serán registradas en la herramienta de gestión.
- En primer nivel se clasifican y solucionarán las solicitudes que están al alcance de este nivel.
- Si no se encuentra dentro del alcance dar respuesta/solución en este primer nivel de contacto se escalarán a un segundo nivel donde está el soporte especializado.

2.5. Solución y cierre de la solicitud.

Se procederá a cerrar en la herramienta de gestión previa confirmación con el usuario.

La validación de la efectividad de la solución y el cierre de la solicitud, la realizará cualquiera de los niveles que haya dado solución a la solicitud, quedando en estado "Resolved" y se podrán usar los diversos canales de contacto con el usuario para confirmar la efectividad de la solución.

Después de solucionada la solicitud y realizar la notificación, el usuario debe contestar la encuesta del servicio y determinar la satisfacción de la solución entregada, después de transcurridas 48 horas la solicitud se cerrará automáticamente (De resolved a closed).

2.6. Tiempos de Atención.

Matriz Urgencia - Impacto			
Urgencia	Impacto		
	Organización	Departamento	Individual
Alto	Urgente	Alta	Normal
medio	Alta	Normal	Bajo
Bajo	Normal	Bajo	Bajo

ANS Incidentes (Hora Hábil)				
Item	Prioridad			
	Baja	Normal	Alta	Urgente
Primer Respuesta	16:00 Hr	10:00 Hr	6:00 Hr	1:00 Hr

NOTA: Si la falla debe ser escalada a desarrollo, el tiempo de solución será ajustado con base en los tiempos definidos por esta área, los tiempos serán notificados dentro del ticket en curso.

ANS Requerimientos (Hora Hábil)				
Item	Prioridad			
	Baja	Normal	Alta	Urgente
Primer Respuesta	32:00 Hr	24:00 Hr	12:00 Hr	8:00 Hr

2.7. Tiempo de Primera Respuesta.

Es la cantidad de tiempo que transcurre desde que el usuario crea el Ticket y un agente brinda la primera respuesta a la solicitud.

2.8. Matriz de Contacto.

Nombre	Responsabilidad	Correo	Numero Contacto
Punto Único de Contacto	Atención solicitudes	Correo soporte@wekall.co Portal Web: https://support.wekall.co	Cali: (60) 2-486-4645 Opción 4 Bogotá: (60) 1-743-0201 Opción 4
Fabian Candelo	Servicio al Cliente	servicioalcliente@wekall.co	3155795546
Luis Alberto Labrada Buitrón	Gerente Soporte Servicio	llabrada@wekall.co	315 4108565
Diana María Escobar Correa	Directora Operaciones	diana@wekall.co	301 4314437

2.9. Roles y Responsabilidades.

No.	Rol/Responsabilidad	Actividades	Procesos
1	Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsabilidad del cliente generar las solicitudes por los puntos de contacto establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de solicitud
2	Agente	<ul style="list-style-type: none"> • Ser punto único de contacto para los usuarios. • Registrar y clasificar todas las solicitudes reportadas por los usuarios. • Analizar, diagnosticar y Solucionar los incidentes/requerimientos que estén bajo su alcance. • Escalar los incidentes/requerimientos al área de soporte como nivel superior. • Documentar la solución de los incidentes/requerimientos atendidos. • Notificar al usuario sobre la solución de los incidentes/requerimientos que ha reportado dentro de un tiempo establecido (ANS). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Incidentes • Gestión de Requerimientos
3	Área de Soporte Especializado	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar, diagnosticar y Solucionar los incidentes/requerimientos que sean escalados desde el agente de primer nivel. • Documentar la solución de los incidentes/requerimientos atendidos. • Notificar al usuario sobre la solución de los incidentes/requerimientos que ha reportado dentro de un tiempo establecido (ANS). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Incidentes • Gestión de Requerimientos
4	Gerente Soporte del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la operación en el seguimiento de Gestión de Incidentes y requerimientos. • Velar por el cumplimiento de los procesos, procedimientos e instructivos definidos para la gestión del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Incidentes • Gestión de Requerimientos • Gestión de ANS • Gestión Relaciones del Negocio

		<ul style="list-style-type: none"> Realiza seguimiento al desempeño de los analistas de soporte. Presentar planes de mejoramiento continuo. Apoyo a la mejora del servicio al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora Continua del Servicio
5	Director de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar las actividades del equipo de soporte para asegurar la calidad y oportunidad del servicio. Hacer seguimiento a la operación y ejecutar las acciones necesarias en el servicio para el cumplimiento de los acuerdos pactados con los clientes. Administrar la relación con el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de ANS Gestión Relaciones del Negocio Mejora Continua del Servicio
6	Alta Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Liderar integralmente todos los servicios de TI. Seguimiento a cambios contractuales. Identificar nuevas oportunidades de negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Venta Consultiva Gestión Comercial Gestión Financiera

2.10. Responsabilidades del Cliente.

- WeKall no se responsabilizará de acuerdos, cumplimientos o disposiciones que nuestro cliente realice con terceros.
- Todo cambio al servicio debe ser comunicado y solicitado al gerente de operación.
- Toda solicitud debe ser registrada en la herramienta de gestión para generar el respectivo número de servicio, con el cual se realizará seguimiento y se asegurará el cumplimiento de los ANS establecidos.
- Se deben seguir los conductos regulares, de acuerdo a la matriz de escalamiento establecido en este documento.
- Es responsabilidad del Cliente no divulgar o compartir las claves de acceso entregadas para el servicio suministrado por WeKall.
- Participar y colaborar con pruebas o modificaciones que se requieran para entregar la correcta prestación del servicio.
- Asegurar el cumplimiento de todos los requerimientos técnicos necesarios para la prestación del servicio.

2.11. Responsabilidades WeKall.

- Prestar los servicios detallados dentro de los parámetros incluidos en el alcance de los servicios descritos en el contrato establecido con el cliente.
- Asegurar el cumplimiento de los ANS que se encuentran definidos en este documento.
- Presentar Propuestas de Acuerdo a nuevos requerimientos/oportunidades notificadas por el cliente.
- Planificar y administrar los recursos necesarios para garantizar el servicio en los acuerdos establecidos.
- Verificar el cumplimiento de las condiciones legales, técnicas, económicas y financieras del contrato, cuando corresponda.
- Vigilar que los deberes y responsabilidades de los proveedores se cumplan a cabalidad.

2.12. Requerimientos Técnicos.

El cliente deberá proveer el listado de usuarios, de lo contrario no se podrá proceder con el proceso de creación de la instancia. Grabación de extensiones adicionales a las solicitadas en el contrato presente tendrán costo adicional.

El cliente deberá entregar el listado con: número de extensión, datos de funcionario, y permisos asociados de llamadas, los cuales serán creados en WeKall.

Requisitos mínimos de IOS y Android:

Sistema Operativo	Versión del SO	Versión de APP
Android	4.1 o superior	1.0.3.10
IOS	8.0 o superior	1.2.9

Requisitos teléfono (Softphone):

Requisitos de Hardware			
Requisitos para PC/Mac	Procesador	Memoria RAM	Espacio libre en Disco
Mínimos	Core i3 2.1 GHz	4GB	800MB
Recomendados	Core i5 2.4Gh	8 GB	800 MB
Consumo Máx	60%	60%	N/A

Requisitos de Software		
Sistema Operativo	Versión	Plataforma
Windows	7,8.1 ó 10	WeKall pbx
MAC OS	10.11 10.12 10.13	WeKall pbx
Google Chrome	Versión 86	WeKall Contact Center

Protocolo	Servicio	Puerto	Priorización de tráfico	Destino
TCP/UDP	SIP	5060	La más alta posible	34.232.13.50
TCP/UDP	SIP Seguro	5061		34.231.204.60
UDP	RTP	del 10000 a 60000		34.206.48.37
				34.196.111.73
				54.173.176.186
				34.234.232.8
				200.160.0.8
				200.89.75.197
TCP	HTTPS	443	Priorización: estándar	* wekall.co

Deshabilitar inspección VoIP (Application Layer Gateway - ALG) en Firewall:

Fortinet.

Sophos.

Mikrotik.

- La empresa deberá implementar un servicio DHCP para las redes donde se encuentren conectados los teléfonos, el cual deberá estar en correcta operación antes de iniciar el proceso de despliegue de terminales.
- La empresa deberá configurar la cadena de opción 66, que entregue WeKall durante la implementación, en el DHCP para las redes donde se encuentren conectados los teléfonos.
- Los teléfonos deberán contar con las versiones de firmware soportadas por la plataforma.
- La empresa deberá entregar las estructuras de los contestadores automáticos que se necesitan crear en WeKall (Opciones - destinos).
- La empresa deberá entregar los audios para los contestadores automáticos que se necesitan crear en WeKall.
- Se debe contar con un canal de internet que garantice 100 Kbps por llamada simultánea para el servicio WeKall.
- Se sugiere el uso de acceso a Internet redundante (Doble WAN) para la empresa en caso de fallo de su actual proveedor de Internet (ISP).
- Se requiere a nivel de red no tener HUBs o cascadas que puedan degradar el servicio.

- La empresa deberá garantizar el acceso remoto (AnyDesk, TeamViewer y/o VPN) al personal de BDDA durante el inicio, ejecución y periodo de estabilización del proyecto.
- Los usuarios deben tener diademas USB.
- Configurar VLAN de telefonía exclusiva para WeKall con QoS para el tráfico TCP y UDP.
- Actualización de Firmware de los teléfonos a las versiones soportadas.
- La empresa deberá indicar por qué canal de internet se realizará la salida a internet de los teléfonos para realizar el registro en WeKall.
- Verificar que los equipos de cómputo y móviles, cumplan con los requerimientos mínimos de operación de Softphone.
- Entrega de arquitectura de la solución de comunicaciones actuales y como están los listados se debe socializar con las áreas indicadas la migración a la nueva plataforma WeKall.
- La empresa debe entregar los audios del IVR junto con los árboles de llamada por grupo. Los audios deben ser mono audios, en formato mp3, con una frecuencia de 8000(Hz) y a 32bits.

2.13. Equipos Homologados.

Fabricante	Referencia	Versión de Firmware Soportado	Líneas Soportadas
WeKall	WeKall APP Windows	5.2.27	1
Polycom	SoundPoint IP 331	4.0.13.1445	2
	SoundPoint IP 550	5.0.13.0881	1
	VVX600	5.8.1.7278	1
Grandstream	GXP1610	1.0.4.106	2
	GXP1620	1.0.4.106	2
	GXP1628	1.0.4.106	2
	GXP1630	1.0.4.106	3
	GXV3275	1.0.3.198	6
	DP750 DECT	1.0.4.2	5
	Wave iOS	1.2.9.3	1
	Wave Android	1.0.3.26	1

Yealink	T19P	31.72.0.75	1
	T20P	9.73.0.50	1
	T21P	34.72.0.75	1
Jitsi	Windows	2.11.5608	1
Jitsi	MacOS	2.11.5608	1