

Modelo de operación del servicio



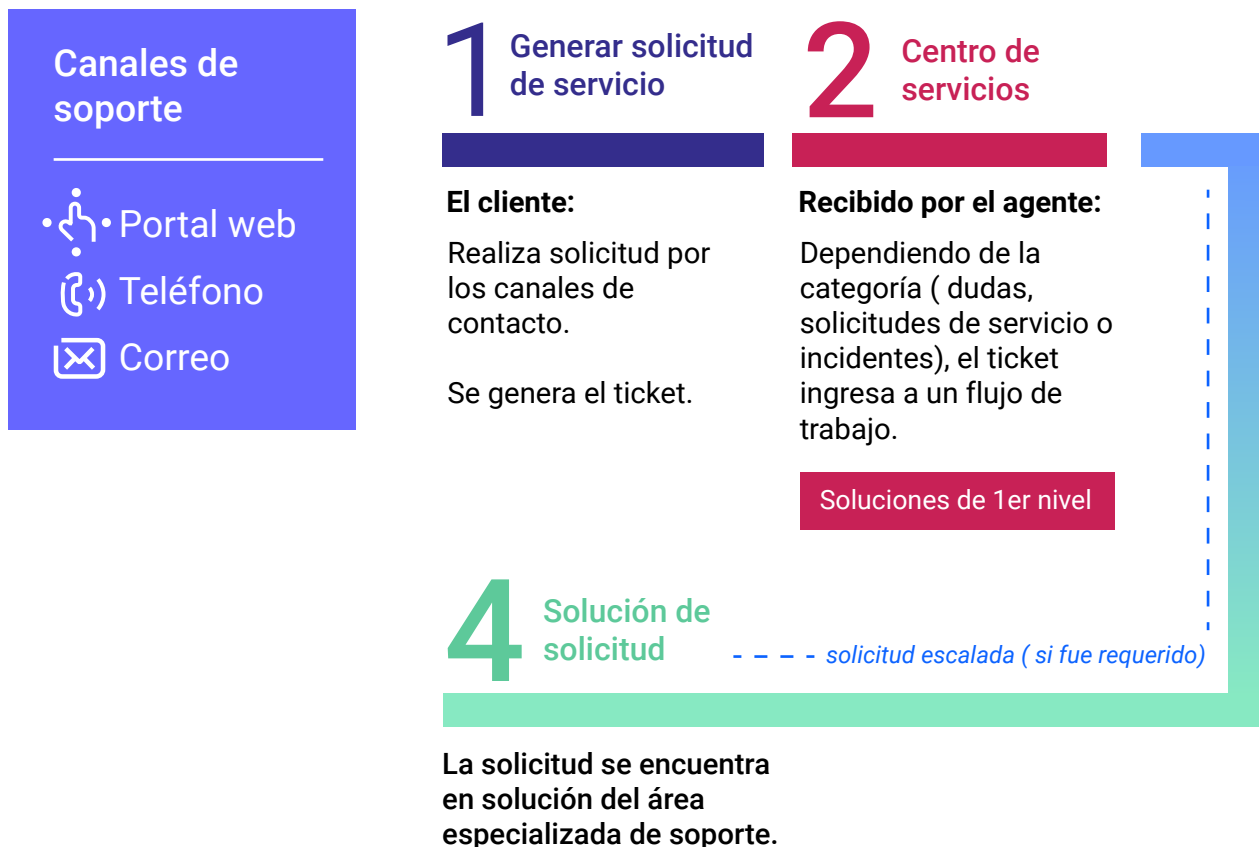
Alcance del servicio

El servicio de soporte técnico prestado por WeKall, 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 y adquiridos por el cliente.

Modelo de Soporte y Operación

Las solicitudes que lleguen 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 especializado.

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



Canales de contacto

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



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



Cali:

(602) 486-4645 - Opción 4 Soporte técnico

Bogotá:

(601) 743-0201 - Opción 4 Soporte técnico



(601) 743-0201



sosporte@wekall.co

Condiciones de Uso Canal Correo

El correo electrónico **sosporte@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.

HORARIOS DE ATENCIÓN

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.

DETALLES DE LA OPERACIÓN

Tipo de solicitud de servicio

Dentro de la operación se segmenta por niveles la solicitud del cliente, esto le permite al área una mejor gestión y llevar a cabo el proceso más adecuado de acuerdo a la necesidad que tiene el cliente.

– 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.

Centro de servicio / Escalamiento Solicitudes Nivel Especializado

Aquí 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.**

Solución y cierre de la solicitud.

Se procederá a cerrar en la herramienta de gestión, una vez se realizada 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).**

Tiempos de Atención

MATRIZ URGENCIA

Urgencia	Impacto		
	Organización	Departamento	Individual
Alta	Urgente	Alta	Normal
Medio	Alta	Normal	Bajo
Bajo	Normal	Bajo	Bajo

ANS INCIDENTES (HORA HABIL)

primera respuesta	Prioridad			
		Baja 16:00 Hr	Normal 10:00 Hr	Alta 6:00 Hr

ANS REQUERIMIENTOS (HORA HABIL)

primera respuesta	Prioridad			
		Baja 32:00 Hr	Normal 24:00 Hr	Alta 12:00 Hr

* **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.

Matriz de contacto

NOMBRE	RESPONSABILIDAD	CORREO	CONTACTO
Punto único de contacto	Atención de 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 Labrada	Gerente soporte de servicio	llabrada@wekall.co	315 4108565
Diana Escobar	Directora de Operaciones	diana@wekall.co	301 4314437

Roles

Rol	RESPONSABILIDAD	PROCESO
Cliente	Es responsabilidad del cliente generar las solicitudes por los puntos de contacto establecidos.	Generación de solicitud
Agente	<p>Ser punto único de contacto para los usuarios.</p> <p>Registrar y clasificar todas las solicitudes reportadas por los usuarios.</p> <p>Analizar, diagnosticar y Solucionar los incidentes/requerimientos que estén bajo su alcance.</p> <p>Escalar los incidentes/requerimientos al área de soporte como nivel superior.</p> <p>Documentar la solución de los incidentes/requerimientos atendidos.</p> <p>Notificar al usuario sobre la solución de los incidentes/requerimientos que ha reportado dentro de un tiempo establecido (ANS).</p>	<p>Gestión de incidentes</p> <p>Gestión de requerimientos</p>

Roles

Rol	RESPONSABILIDAD	PROCESO
Área de Soporte Especializado	<p>Analizar, diagnosticar y Solucionar los incidentes/requerimientos que sean escalados desde el agente de primer nivel.</p> <p>Documentar la solución de los incidentes/requerimientos atendidos.</p> <p>Notificar al usuario sobre la solución de los incidentes/requerimientos que ha reportado dentro de un tiempo establecido (ANS).</p>	<p>Gestión de incidentes</p> <p>Gestión de requerimientos</p>
Gerente Soporte del Servicio	<p>Apoyar a la operación en el seguimiento de Gestión de Incidentes y requerimientos.</p> <p>Velar por el cumplimiento de los procesos, procedimientos e instructivos definidos para la gestión del servicio.</p> <p>Realiza seguimiento al desempeño de los analistas de soporte.</p> <p>Presentar planes de mejoramiento continuo.</p> <p>Apoyo a la mejora del servicio al cliente.</p>	<p>Gestión de incidentes.</p> <p>Gestión de requerimientos.</p> <p>Gestión de ANS.</p> <p>Gestión de relaciones del negocio.</p> <p>Mejora continua del servicio.</p>
Director de operaciones	<p>Coordinar las actividades del equipo de soporte para asegurar la calidad y oportunidad del servicio.</p> <p>Hacer seguimiento a la operación y ejecutar las acciones necesarias en el servicio para el cumplimiento de los acuerdos pactados con los clientes.</p> <p>Administrar la relación con el cliente.</p>	<p>Gestión de ANS.</p> <p>Gestión de relaciones del negocio.</p> <p>Mejora continua del servicio.</p>

Roles

Rol	RESPONSABILIDAD	PROCESO
Alta gerencia	Liderar integralmente todos los servicios de TI. Seguimiento a cambios contractuales. Identificar nuevas oportunidades de negocio.	Venta consultiva Gestión comercial Gestión financiera

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.

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.