

Modelo de operación del servicio



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>



(602) 486-4645

Opción 1 Productos o Servicios
Opción 2 Facturación
Opción 3 Servicio al Cliente
Opción 4 Soporte Técnico
Opción 0 Operadora



3009125053



(601) 743-0201



Chat Pagina Web: www.wekall.co



sosporte@wekall.co y servicioalcliente@wekall.co

Horarios de atención

Soporte:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 9:00 p.m.
(horario continuo)

Sábado :

8 am - 12:30pm y 2:00pm –6:00 p.m.

- Caídas Servicio fuera de estos horarios celular de disponibilidad
3009125053

Los demás países donde tenemos presencia deben ajustarse a la
Zona horaria Colombia (GMT-5)

Los procesos de mantenimiento de las plataformas, podrán ser
notificados entre **2 y 5 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.

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	CONTACTO
Punto único de contacto	Gestión de solicitudes	Portal Web: https://support.wekall.co Teléfono: (60) 2-486-4645 WhatsApp: (60)-1-743-0201 Chat Web: www.wekall.co Correo: soporte@wekall.co
Servicio al cliente		Correo servicioalcliente@wekall.co
Juliana Ramírez	Senior Customer Success	jramirez@wekall.co 3009124674
Fabian Candelo	Head of Customer Service	fcandelo@wekall.co 3009124580
Luis Alberto Labrada Buitrón	Service Operation & Support Manager	llabrada@wekall.co 315 4108565
Diana María Escobar Correa	Operations Director	diana@wekall.co Celular 301 4314437