

# Gestión de Procesos

# GESTIÓN DE PROCESOS

## 1.- Mecanismos de comunicación

Para las comunicaciones entre el soporte y el cliente, se podrán utilizar básicamente tres caminos: Email, telefono o bién a través de la web de apertura de tickets que ABOX pondrá a disposición del cliente.

En lo que se refiere a la disponibilidad del servicio, el horario de será:

- Soporte Estándar de 9 de la mañana a las 21 horas, de lunes a viernes.
- Soporte Enterprise de 9 de la mañana a las 21 horas, de lunes a viernes para niveles 2,3,4 y 24x7 para incidencias del Nivel 1.

Se podrán abrir las peticiones de soporte al número de teléfono 902180326, a través de email o de la herramienta de tickets de que el servicio pone a disposición del cliente en la URL: <http://mq.abox.com>

Para incidencias de nivel 1 con contrato Enterprise, con atención 24x7, el cliente dispone de un numero de teléfono de guardia, o al abrir la incidencia de nivel 1, vía Web, de forma automática se genera un aviso vía mail que recibe la persona/s que están cubriendo las extensión de cobertura.

## 2.- Idioma de atención

Se va a realizar la atención en castellano ó Ingles, en función del interlocutor.

## 3.- Compromisos Generales del Servicio

En la tabla siguiente pueden ver los compromisos del servicio

Tabla con los Compromisos de Servicio:

Servicio		Nivel de Servicio
Servicio Telefónico	Descolgar	Inferior a 3 tonos
Help Desk	Contacto con un especialista	Se cualifica la incidencia, se abre un ticket y se gestiona su resolución según contrato NSA
Soporte Contratado	Suministrado por ABOX	Según nivel de servicio NSA contratado
Reporting	Reporting y reunión de seguimiento	Entrega de informes mensuales.

# GESTIÓN DE PROCESOS

## 4.- Descripción de los procesos en el desarrollo del Servicio y el Soporte

En la tabla siguiente pueden ver los procesos utilizados en el desarrollo del Servicio y el soporte a los clientes.

Tabla con los Procesos que rigen el servicio.

Proceso	Descripción
Recepción de Llamadas	<p>Recepción de las llamadas en un Centro de Respuesta, que se encarga de la apertura del ticket y automáticamente se pasa a la Gestión Técnica.</p> <p>Una plataforma técnica compuesta de perfiles técnicos dedicados completamente al soporte</p>
Apertura por email o Web	<p>El cliente tiene acceso a abrir tickets a través de Internet o enviado un email a soporte. El seguimiento de los tickets abiertos por este método, son atendidos por el mismo departamento técnico que da el soporte a las llamadas telefónicas.</p>
Apertura de Tickets	<p>A partir de la detección y constatación de una anomalía, ABOX abre un ticket con los datos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El nombre cliente.</li><li>- El nombre del contacto del cliente.</li><li>- El número de teléfono.</li><li>- Modelo del dispositivo</li><li>- Tipo de incidencia (criticidad)</li><li>- Descripción de la incidencia</li><li>- Se obtiene un nº de Ticket</li></ul>
Plataforma Técnica	<p>El centro de respuesta recibe las solicitudes de los clientes bajo contrato a través de tres fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Llamada telefónica</li><li>- email a <a href="mailto:mdm@abox.com">mdm@abox.com</a></li><li>- Apertura en la Web</li></ul>
Asignación y Resolución de los Tickets de Soporte	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Aviso de recepción</u></b></li></ul> <p>A la recepción del contenido del ticket , se envía al cliente un mail de recibo generado por la base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Cualificación y diagnóstico</u></b></li></ul> <p>Se solicita toda la información necesaria para permitir cualificar lo mejor posible la incidencia En función de la información recopilada (códigos de errores, descripción , etc.) los equipos de ABOX podrán establecer la mejor intervención para la resolución del ticket</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Escalado al fabricante</u></b></li></ul> <p>En función del tipo de incidencia, a las 4 horas maximo se escala al fabricante según el protocolo de Soporte establecido en el contrato con el cliente para su resolución. Se avisa al cliente de esta situación y se genera desde Abox un ticket al fabricante (</p>

# GESTIÓN DE PROCESOS

	<p>haciendo un seguimiento vía web de este ticket)</p> <p>Los técnicos asignados , atendiendo según el nivel de servicio acordado, pasan a proceder a la resolución de la incidencia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Acceso Remoto al Servidor del cliente</u></b></li></ul> <p>En el caso en que se estime necesario, se utilizara el acceso remoto a la instalación del cliente por personal de ABOX o de SAP si fuese necesario.</p>
Cierre de Tickets	<p>Para cada ticket tratado, se establece un informe de la intervención explicando los pasos seguidos, hasta la resolución de la incidencia</p> <p>Se notifica al cliente la resolución de la incidencia, se adjunta la encuesta de satisfacción se cierra el ticket.</p>

## 5.- Alarmas del sistema para ayudar a cumplir de los NSA

En la tabla siguiente pueden ver las alarmas que se utilizan para controlar que se cumple con el Nivel de Servicio Acordado ( NSA ) con el cliente.

Tabla con los Procesos que rigen el servicio.

Alarmas	Descripción
Alarmas	<p>Todos los contratos de soporte están definidos según el NSA acordado con el cliente, Se establecen varios indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si se incumple el primer contacto con el cliente desde la apertura del Ticket, de forma automática se enciende una alarma en la consola de gestión de tickets y se envía un mail a <a href="mailto:mdm@abox.com">mdm@abox.com</a></li><li>- Si se incumple el NSA de resolución, se crea una alarma en el sistema y envía un mail tanto a <a href="mailto:mdm@abox.com">mdm@abox.com</a> , como al responsable del Servicio Help Desk</li></ul>

# GESTIÓN DE PROCESOS

## 6.- Informes de Cumplimiento de los NSA e Indicadores

En la tabla siguiente pueden ver el detalle de los informes que se entregan de forma periódica a los clientes sobre el cumplimiento de los Niveles de Servicio Acordados.

Tabla con información del detalle de los informes.

Informes	Descripción
Informes	<p>Estos son los informes que se van a generar de forma automática</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tiempo transcurrido desde la apertura del ticket y el primer contacto desde ABOX</li><li>- Tiempo transcurrido desde la apertura del ticket y la resolución y cierre de la misma</li><li>- El nº de incidencias por periodo determinado</li><li>- Tipos de incidencia abierta</li><li>- Nº de tickets en incumpliendo de los NSA</li></ul> <p>Se pueden generar otros informes a petición del cliente</p>
Indicadores ( KPIs )	<p>Tenemos 3 grupos de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Primer Grupo, el cliente tiene acceso directos a los informes, ya que están definidos en el acceso web donde el cliente abre y ve todas sus incidencias ( Deimos Externo)</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1.- Tiempo de Respuesta</li><li>2.- Tiempo de Resolución</li><li>3.- Cumplimiento de SLA's</li><li>4.- Nº Total de incidencias</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Segundo Grupo de Informes, que son internos ( Deimos Interno )</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>5.- Nº total de Incidencias</li><li>6.- Tiempo Medido de cierre</li><li>7.- Tipo de incidencia, clasificadas por producto</li></ol> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tercer Grupo, resultado del análisis de las encuestas de satisfacción</li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>8.- Ratio de satisfacción del cliente</li></ol>

# GESTIÓN DE PROCESOS

## 7.- Diagrama de flujo de los Procesos de Soporte

Adjuntamos en este apartado un diagrama de flujo de proceso de soporte a la Administración y Técnico de la plataforma.

