



aldeamo

Tu vida móvil

PROCESO DE SOPORTE ALDEAMO

Contenido

SOPORTE ALDEAMO	2
ALCANCE	2
Deberes y derechos de nuestros clientes	3
DEBERES	3
DERECHOS	3
NOC (Network Operation Center)	3
MONITOREO DE SERVICIOS Y DISPONIBILIDAD	3
GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS	4
DEFINICIONES	4
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	5
VENTANAS DE MANTENIMIENTO	7
BACKOFFICE	7
CAPACITACIONES	8
ENVÍOS DE CAMPAÑAS	8
SMS	8
EMAIL	9
VOZ	9
INFORMES DE EFECTIVIDAD DE CAMPAÑAS	10
ACOMPAÑAMIENTO DE LA PLATAFORMA INBOUND	10

SOPORTE ALDEAMO

Alcance

Este documento define los objetivos del área de servicio, los procesos y procedimientos necesarios para cumplir con la satisfacción del cliente.

El área de servicio es la encargada del acompañamiento al cliente final en etapa de operación tanto en el uso como en los incidentes que se puedan presentar durante este proceso.

Los servicios brindados se listan a continuación en la figura 1:



Figura 1. Servicios brindados por servicio

Deberes y derechos de nuestros clientes

Deberes

- Usar los canales de atención referidos en este documento para reportar un incidente o realizar una solicitud, para que se cumplan los SLA 's prometidos.
- Entregar la mayor información posible acerca del incidente, siendo muy específicos, con el fin de facilitar la atención rápida.

Derechos

- Recibir un número de casos para seguimiento.
- Recibir actualizaciones de la incidencia y/o solicitud reportada de acuerdo con los tiempos definidos en este documento.
- Tener el respectivo reporte de falla después de enviar una notificación.

Definiciones

Acuerdo de nivel de servicio (ANS/SLA): Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente respecto a los tiempos de manejo de incidentes y requerimientos.

Impacto: Forma en la que se ven afectados los usuarios o la organización por el error reportado.

Incidente: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una funcionalidad.

Incidente alto: Un Servicio de TI tiene una interrupción total.

Incidente Medio: Un servicio de TI que presenta interrupción en una funcionalidad específica.

Incidente Bajo: Un servicio de TI que presenta degradación.

Líder del Proceso: Director de Tecnología

Primera respuesta: Es la notificación que se le da al usuario cuando reporta un incidente o requerimiento por un medio de contacto oficial y significa que Aldeamo ha recibido dicho reporte y empezará a trabajar en él, de acuerdo a los tiempos establecidos según su clasificación.

Prioridad: Es una categoría usada para identificar la gravedad de un incidente. La prioridad está basada en el nivel de afectación del servicio y/o producto.

Solicitud: Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto. Dentro de las solicitudes podemos encontrar 2 tipos: gestión y aprovisionamiento.

Restablecimiento del servicio: Es el momento en el cual la interrupción del Servicio de TI ha finalizado o la calidad de este ha regresado a niveles normales y el Servicio de TI está operando nuevamente. El restablecimiento del servicio no implica el hallazgo de la causa raíz.

Servicio de TI: Cualquier producto o servicio contratado por los clientes de Aldeamo.

Solución definitiva: Acción tomada para reparar la causa raíz de un incidente.

Solución temporal: Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso de que aún no esté disponible una solución definitiva, por ejemplo, reiniciando un servidor o conexión que ha fallado. No soluciona el problema, pero permite restablecer el servicio cuanto antes.

Soporte Nivel 1: Equipo de trabajo encargado de la atención de los diferentes canales expuestos al cliente final para revisión de incidencias, requerimientos y solicitudes de información.

Soporte Nivel 2: Equipo de trabajo encargado de atender las incidencias que no puedan ser solucionadas por el equipo de soporte Nivel 1.

Ticket: Radicado o solicitud interna para un requerimiento específico. Todas las incidencias y solicitudes deben contar con un número de ticket.

Monitoreo de servicios y disponibilidad

El monitoreo de los servicios ofrecidos por Aldeamo se realiza de forma proactiva sobre cada uno de los componentes, con el fin de identificar de manera rápida cualquier inconveniente que se pueda presentar en el uso de los mismos.

La disponibilidad ofrecida por cada una de las plataformas es de 99,90% mensual.

CSC (Customer Success Center)

El objetivo del CSC es coordinar e implementar actividades y procesos necesarios del área de servicio con el fin último de velar por la satisfacción del cliente. Los niveles de calidad definidos y la gestión de incidentes son planteados de acuerdo con los lineamientos de ITIL¹.

Backoffice

El objetivo de Backoffice es apoyar al cliente con la ejecución de **solicitudes de gestión** con el fin de dar valor agregado a los servicios ofrecidos por Aldeamo e incentivar la experiencia de servicio.

¹ Conceptos ITIL: https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Incidentes

Las solicitudes que atiende este equipo son:

- Envío de sus campañas desde la plataforma SMS, Email y Voz.
- Generación de reportes de consumo de las diferentes campañas.
- Gestión de listas negras.
- Creación de usuarios
- Recargas de paquetes

Gestión de incidentes

Políticas de operación

1. Niveles de soporte:

Características	Soporte Convencional	Soporte VIP
<i>Facturación mensual</i>	0-\$5,000	+ \$5001
<i>Soporte</i>	Soporte Lun - Dom 07:00 - 21:00 GMT - 5	Soporte 7x24

2. Acuerdos de niveles de servicio para incidentes:

Los Acuerdos de Niveles de Servicio están establecidos de acuerdo con la siguiente matriz:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	Tiempo de primera respuesta	Canales autorizados
Incidente Alto	Afectación total en el consumo del servicio.	10min	Telefónico (7x24)

Incidente Medio	Degradación del servicio.	2 horas	Telefónico (7x24) Email (8am-8pm)
Incidente Bajo	Afectación de una funcionalidad específica.	6 horas	Telefónico (7x24) Email (8am-8pm)

La notificación de incidencias con prioridad alta, una vez sea identificada, se realizará vía email a los clientes que usen específicamente el producto afectado con actualizaciones cada 30 minutos. Después de la solución se remitirá un reporte de falla indicando las acciones de mejora establecidas.

Gestión de solicitudes

Consiste en proveer los servicios que sean requeridos por la operación o gestión del cliente como valor agregado a los servicios adquiridos con Aldeamo. Los tipos de solicitudes existentes pueden ser:

Tipo	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Canales autorizados
Reportes	Elaboración de reportes, personalizados, con información menor a 3 meses e históricos (mayor a 3 meses)	5 horas	Email Lunes - Viernes (8am-8pm)
Envíos	Envíos inmediatos y programados. Envío de campañas doble vía.	3 horas	Email Lunes - Viernes (8am-8pm) Sábado (8am-5pm)
Gestión de Plataforma	Creación y gestión de paquetes, usuarios, blacklist, contraseñas	8 horas	Email Lunes - Viernes (8am-8pm)
Plantillas	Aprobaciones de texto para SMS y WhatsApp	3 horas	Email Lunes - Viernes (8am -8pm)

Lista Blanca Claro Ecuador	Enviar base de datos de cliente de Marketing solo a la operadora Claro.	30 min	Email Lunes - Viernes (8am -8pm)
Aprovisionamiento Técnico	Incluye generación de plantillas para DOCs3, configuraciones de nuevos clientes y nuevas rutas, aprovisionamiento de SMPP, creación y actualización de códigos cortos, Creación y/o modificación de VPNs con los operadores/ clientes, Pruebas de rutas y datacoding, Enmascaramiento, Configuración de Caller ID (Voz), Configuración de service type, rebote y emisores en Ecuador	12 horas	Email Lunes - Viernes (8am-8pm)

Acompañamiento

Este servicio ofrecido por el área de Backoffice busca acompañar a los clientes en el proceso de onboarding, orientado a garantizar la implementación de los productos de Aldeamo, de la manera más eficiente, teniendo en cuenta la adecuación a sus requerimientos de operación y gestión. Este servicio involucra acompañamiento en los procesos de configuración e integración, así como también entrenamiento, sesiones de refuerzo y seguimiento durante el uso de nuestros servicios.

Para usar este servicio el cliente realiza la solicitud a su ejecutivo comercial. Luego, se programa una reunión inicial con el fin de conocer las necesidades del cliente y establecer la ruta del acompañamiento en cada proceso. (Pregúntale a tu asesor comercial para acceder a este servicio)

Tipo	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Canales autorizados
Onboarding	Involucra configuraciones, certificaciones, activación de licencias, integraciones	8 horas	Email Lunes - Viernes (8am-6pm)

Seguimiento	Seguimiento quincenal y mensual sobre el uso de los productos. Seguimiento a la aprobación de plantillas.	On demand	Email Lunes - Viernes (8am-6pm)
Capacitación	Sesiones de capacitación y refuerzo sobre el uso de los productos de Aldeamo	5 horas	Email Lunes - Viernes (8am-6pm)

Capacitaciones

Las capacitaciones ofrecidas se realizan para usuarios que ya cuenten con ingreso en la plataforma Tellit y desean conocer el funcionamiento de los productos para realizar el envío de sus campañas. Estas capacitaciones son agendadas por el comercial a cargo con 3 días de anterioridad y se requiere de la disposición completa de la persona que recibe la capacitación.

Esta sesión es grabada y entregada al usuario con fines de consulta posteriores. Además, Aldeamo cuenta con una base de conocimiento disponible para el cliente que facilita el acceso directo al material de capacitación como recurso educativo en multimedia.

Ventanas de mantenimiento

Se pueden presentar mantenimientos programados que serán notificados con 5 días hábiles de anterioridad y se realizarán en los siguientes: 22:00 – 06:00 GMT -5.

También se pueden presentar las ventanas de emergencia, que surgen del resultado de una incidencia y deben ser atendidas en el menor tiempo posible con el fin de evitar que nuevamente se presente una indisponibilidad.

Todas las ventanas programadas serán notificadas vía correo electrónico de acuerdo con el tiempo estipulado.