

OPEN LATINOAMERICA

SLA

SERVICIO A PERSONAS

DESCRIPCIÓN GENERAL

Objetivo

Generar un lineamiento sobre las tareas, responsabilidad y disponibilidad del equipo de apoyo a la formación que OPENLATINOAMERICA pone a servicio de sus clientes, con la finalidad de solucionar y apoyar en cualquier gestión o incidentes presentados durante el uso de nuestros sistemas o productos.

Servicio a Personas es la unidad encargada de atender, apoyar y solucionar las posibles incidencias, dudas o requerimientos que nuestros clientes tengan sobre un producto activo contratado con nosotros.

Descripción proceso de atención a clientes por parte de Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA

A continuación se describe el proceso que el área de Servicio a Personas debe tener disponible para nuestros clientes:

Alcances:

- Atención a nuestros clientes por los canales establecidos e indicados en este documento.
- Registro de incidentes y trazabilidad de cada atención.
- Resolución de problemas informados con asistencia On Site, de ser necesario y solo bajo acuerdo contractual.



DESCRIPCIÓN GENERAL

Procedimiento

1. El primer paso es el contacto de nuestro cliente (colaborador o contraparte) con Servicio a Persona, para esto OPENLATINOAMERICA disponibiliza los siguientes medios de contacto, siempre entendiendo que mientras mayor conectividad, menor son las barreras para solucionar incidentes de un solicitante y menor es la tasa de frustración posible entre colaboradores.

- Telefónico: **+562 3244 1820 / +562 3244 1821**
- Whatsapp, MSN: **+56993024751**
- Email: **soporte@tucampusvirtual.cl**
- Skype: **Servicio Persona (live:soporte_6046)**

En caso de existir un medio alternativo no contemplado que se requiera incorporar; se debe señalar en primera instancia al área de Consultoría a fin de revisar la implementación y factibilidad de dicho medio.

2. El Analista de Servicio a Personas receptará la incidencia y entregará a nuestro cliente (colaborador) el número de ticket correspondiente para su seguimiento. En el mismo, se establecerá el nivel de criticidad en función de nuestra matriz de prioridad.

3. El Analista de Servicio a Personas realizará el análisis de la incidencia y brindará una solución rápida en función a lo informado en el ticket.



DESCRIPCIÓN GENERAL

4. El equipo de Servicio a Personas solicitará toda la información que considere necesaria al cliente (colaborador) con la finalidad exclusiva de entregar una respuesta a la incidencia presentada por el cliente. Cabe destacar, que la información entregada por el cliente es estríctamente confidencial y sólo se usará para resolver el incidente expuesto con anterioridad.

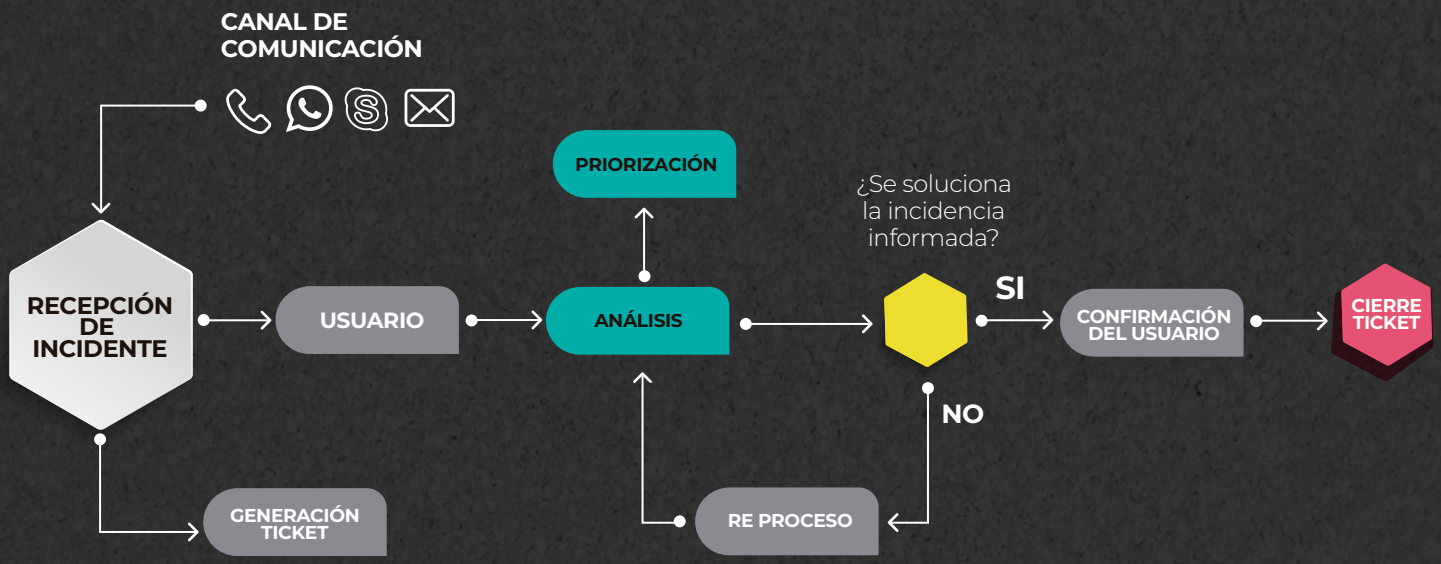
5. Una vez analizado y solucionado la incidencia, el Analista de Servicio a Personas se comunicará con el usuario (cliente) para informar la solución propuesta y así confirmar la solución del incidente presentado. (Dando por terminado y solucionado el ticket levantado por SP).

6. Se debe tener en consideración que el nivel y velocidad de respuesta de los tickets (incidentes) recibidos por el área de Servicio a Personas, se realizará acorde al cuadro de tiempos y respuestas que se presenta más adelante en este mismo documento.

PROCESO ATENCIÓN DE TICKETS

SOPORTE A PERSONAS

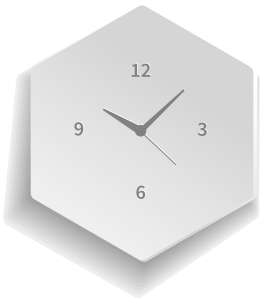
OPENLATINOAMERICA



CATÁLOGO DE SERVICIOS

Los servicios cubiertos en este acuerdo son los siguientes:

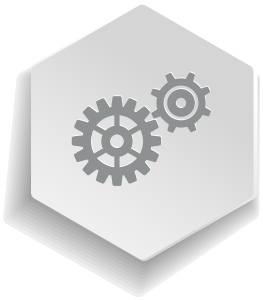
- Atención de incidencias sobre los aplicativos entregados por OPENLATINOAMERICA, en los horarios y procesos indicados en este documento.
- Servicio de reporteria según lo acordado y pactado en conjunto con cliente.
- Resolución de dudas o consultas técnicas de nuestras contrapartes.



HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario de atención de nuestra mesa de ayuda es el siguiente:

Lunes a Viernes de 08:30 hrs a 18:00 hrs. Aplica a GMT-3. En caso de requerir un horario diferente al expuesto en este documento, se debe generar la solicitud a través del área de Consultoría para gestionar factibilidad y disponibilización según corresponda.



COBERTURA

La cobertura entregada por Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA, contempla todos los canales y servicios descritos en este documento, considerando todos los servicios, productos y sistemas vigentes a la fecha de la solicitud presentada por el cliente.



INTERLOCUTORES

Servicio a Personas disponibilizará una contraparte técnica que tendrá la facultad de comunicarse con el encargado del departamento de TI o Soporte de nuestro cliente (información proporcionada por cliente).

TIEMPOS DE **RESPUESTA Y SOLUCIÓN**

Las incidencias notificadas por nuestros clientes a Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la severidad asignada a cada incidente, guiados por nuestra matriz de prioridad.

Se detalla la siguiente matriz de prioridad con los tiempos de acuerdo a las distintas severidades deducidas del análisis de Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA:

PRIORIDAD	DETALLES	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE SOLUCIÓN
CRÍTICO	Plataforma no disponible, usuarios no tienen acceso alguno al producto entregado por OPENLATINOAMERICA.	**Inmediata**	**Inmediata**
ALTO	Plataforma con intermitencia en su uso. Los usuarios tienen acceso al producto entregado por OPENLATINOAMERICA, pero se manifiesta inestable para ocuparlo.	**Máximo 2 horas**	**4 horas**
MEDIO	Plataforma con errores aislados, permite su funcionamiento e interacción de usuarios del producto entregado por OPENLATINOAMERICA, pero dificulta la interacción de los usuarios.	**Máximo 4 horas**	**8 horas**
BAJO	Plataforma sin errores, solo se reportan incidentes que no causan problemas a los usuarios o son temas aislados al producto entregado por OPENLATINOAMERICA.	**Máximo 8 horas**	**16 horas**
PLANIFICADO	Incidentes que ayudan a la mejora del funcionamiento de la plataforma entregada por OPENLATINOAMERICA.	**Planificado**	**Planificado**

CONSIDERACIONES

Tiempo de atención: Es el tiempo en el cual se comienza a realizar el análisis de la incidencia reportada por el cliente.

Tiempo de solución: Es el tiempo en el cual se brinda solución a la incidencia comunicada por nuestros clientes.

El área de Servicio a Personas de OPENLATINOAMERICA puede proveer actualmente a nuestros clientes los siguientes reportes:

- Listado de incidentes registrados por las vías solicitadas.





RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Servicio a Personas

- Responder, apoyar, solucionar y guiar a los colaboradores que soliciten ayuda, a través de los medios de contacto definidos.
- Mantener actualizados los documentos tipos que se entregarán a nuestros clientes (reportes, invitaciones recordatorios, etc).
- Levantar las alertas necesarias según corresponda ante alguna incidencia que se presente en dictaciones o sistemas activos con clientes.
- Crear y mantener la documentación apropiada para resolver las incidencias en el futuro.
- Reunir y almacenar toda la información relativa a los incidentes reportados por nuestros clientes.
- Mantener informado y capacitado a nuestros Analistas de Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA de manera que su ayuda sea vital para la rápida resolución de las incidencias reportadas por nuestros clientes.
- Registrar y contener todas las incidencias de nuestros clientes.



RESPONSABILIDADES DE LAS PARTES

Clientes

- Seguir este procedimiento para la atención de las incidencias reportadas.
- Utilizar los canales establecidos en este procedimiento para informar las incidencias.
- Proveer todo el hardware y software necesario para que OPENLATINOAMERICA pueda realizar una correcta entrega del servicio. (ej: vínculos de comunicación; desktop para tareas on site; accesos remotos, etc.)
- Establecer en conjunto con Servicio a Personas la priorizacion de atención o en su defecto acogerse a la matriz expuesta en este procedimiento.
- Proveer la documentación e información necesaria para la resolución de los incidentes reportados o en su defecto establecer la contraparte para este proceso. Esto en caso de que Servicio a Personas deba contestar a los clientes internos información que escapa de su conocimiento como contactos internos, accesos a sistemas internos, etc, que puedan generar un impedimento a que los colaboradores puedan desarrollar normalmente las actividades previamente definidas.

El presente documento enmarca el método de trabajo establecido por Servicio a Personas OPENLATINOAMERICA para todos nuestros clientes, de existir la necesidad de incorporar otra modalidad distinta a lo descrito en el presente documento, debe ser acordado previamente entre ambas partes.

NUESTRO ENGAGEMENT,

consiste en ofrecer un servicio de excelencia,
es por esto, que en OPENLATINOAMERICA nos satisface
entregar respuestas y soluciones de calidad,
queremos que nuestros clientes se sientan apoyados
en todo momento y puedan confiar en nuestra experticia
cada uno de sus proyectos.
Buscamos tener una comunicación sin barreras
que asegure y mantenga un proceso de atención
fluido a lo largo del tiempo.

OPENLATINOAMERICA

Chile: Bucarest 150 - Piso 2 - Oficina 202 Providencia - Santiago - Chile | Tel: +56 2 3244 1810 | WhatsApp: +56 9 8136 8393

Colombia: Calle 108 Nº 45-30 - El Chicó Bogotá | Móvil: 310 2438 318 | Skype: Antonio7094

www.openlatinoamerica.com