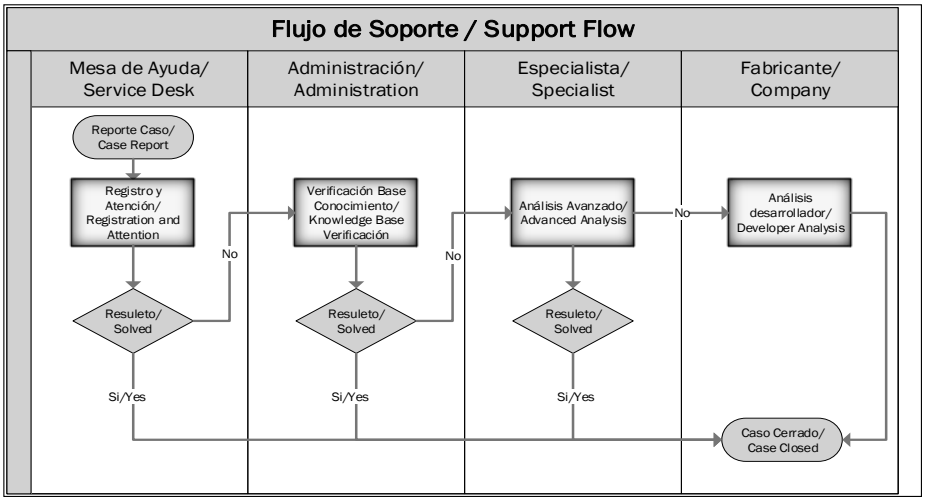
Servicio Mesa de Ayuda BHA / BHA Help Desk Service

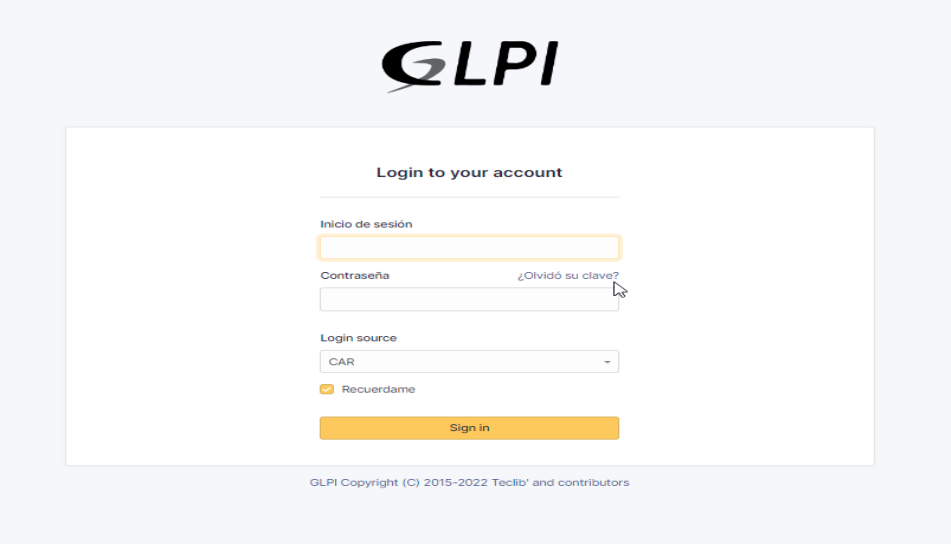
Matriz de Escalamiento Técnico / Technical Escalation Matrix

Nivel/ Level	Tipo de contacto/ Type of contact	Contacto/ Contact	Responsable/ Responsible	Horario/ Schedule	Predecesora/ Predecessor
I	Soporte vía correo electronico/ Email support	carmarte@bhamesadeayuda.net	Mesa de Ayuda/ Help Desk	24 * 7	N/A
	Soporte vía Skype/ Skype support	bhamesadeayuda	Mesa de Ayuda/ Help Desk	24 * 7	
	Soporte vía Web Ticket/ Web Ticket Support	https://car.bhamesadeayuda.net:34000/marketplace/formcreator/front/formdisplay.php?id=2	Mesa de Ayuda/ Help Desk	24 * 7	
	Soporte Telefónico Local/ Local Phone Support	+ 57 3176395050	Mesa de Ayuda/ Help Desk	24 * 7	
	Soporte Telefónico Nacional/ National Phone Support	+ 57 3176395050	Mesa de Ayuda/ Help Desk	24 * 7	
II	Soporte vía correo electronico/ Email support	tec5@desmantelandoalhacker.net	Rafael Sanchez	5 * 8	I
	Soporte Telefónico/ Phone Support	+ 57 3173655542	Rafael Sanchez	5 * 8	
III	Soporte vía Mail/ Email support	David.gonzalez@desmantelandoalhacker.net	David Gonzalez	5 * 8	II
	Soporte Telefónico/ Phone Support	+ 57 3173664453	David Gonzalez	5 * 8	



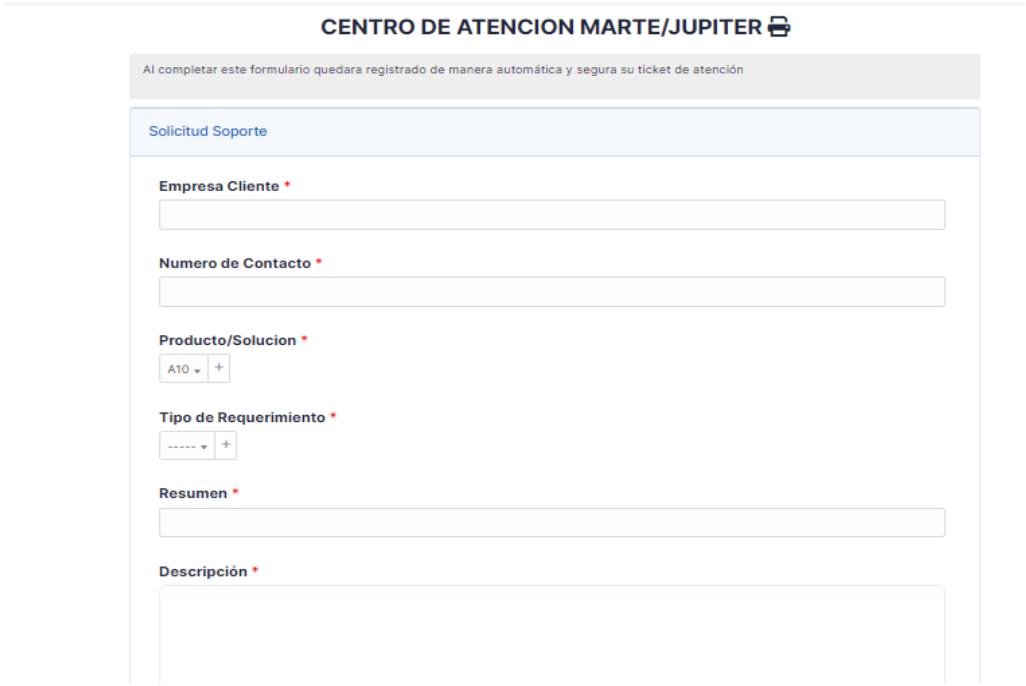
Sistema Gestión de Tickets / Ticket Management System

Acceso al portal / Portal Access: https://car.bhamesadeayuda.net:34000/marketplace/formcreator/front/formdisplay.php?id=2



El usuario debe solicitar previamente su registro a carmarte@bhamesadeayuda.net / The user must request registration beforehand to carmarte@bhamesadeayuda.net

Ingresar detalles / Enter Report Details:



Campos Obligatorios / Required Fields	
Empresa Cliente / Client Company	Nombre de la empresa./ Company name.
Número de Contacto / Contact number	Número teléfono del solicitante./ Telephone number.
Producto/solución / Product/solución	Seleccionar el producto sobre el cual se va a escalar el caso./ Select the product on which the case will be escalated.
Tipo de Requerimiento / Requirement Type	Seleccionar la categoría relacionada al tipo o solución./ Select the category related to the solution or product.
Resumen / Summary	Una declaración breve y clara que diera los hechos más importantes sobre el caso./ A brief, clear statement giving the most important facts about the case.
Descripcion / Description	Descripcion especifica del evento / Issues specific description.

Los campos adicionales no son obligatorios, pero se recomienda completarlos / The additional fields do not mandatory, but it is recommended.

Indicador de Gestión / Performance Indicator

Nombre/ Name	Descripción/ Description	Formula/ Formula	Meta/ Goal	Límite mínimo/ Minimum limit	Fuente de Información	Frecuencia	Responsable
% Efectividad/ % Efficiency	Peticiones reportadas contra solucionadas/ Reports Issued Vs Solved Issues	Peticiones solucionadas / Peticiones reportadas Solved Issues / Reports Issues	100%	90%	Software Mesa de Ayuda/ Help Desk Software	Mensual/ Monthly	Ingeniero Líder del Proyecto/ Project Manager