

D-SOP-04 / Documento Presentación Soporte

Canales de atención

Los canales habilitados para la atención al cliente del equipo de soporte son los mencionados a continuación:

-  |  (+54) 9 5276 – 9999
- |  (+56) 2-2928 – 8900
- |  www.neotel.us

Cada cliente contará con su canal privado de Slack (solicitar invitación a su focal técnico)

El personal del cliente puede solicitar a su focal técnico la invitación para poder utilizar WhatsApp como medio de comunicación oficial con Neotel.

-  | Correo electrónico corporativo.

 Cabe destacar que la **prioridad la tiene el canal telefónico** siendo este el medio adecuado para reportar indisponibilidades e incidentes de alta prioridad.

Horarios de atención

Según el tipo de cobertura contratado, los horarios de atención ofrecidos son:

- HORARIO COMERCIAL: LUNES a VIERNES de 08:00 hs a 19:00 hs (hora local / no incluye feriados)
- SOPORTE EXTENDIDO: LUNES a SÁBADOS de 05:00 hs a 21:00 hs (hora local / no incluye feriados)
- SOPORTE 7X24: LUNES a LUNES de 00:00 hs a 24:00 hs (hora local)

Coberturas de soporte

Nuestros clientes pueden optar por las siguientes modalidades de contratación para el servicio de soporte:

- **ESTÁNDAR**: comprendido dentro del horario comercial. Todo cliente que no haya solicitado algún tipo de soporte posee por default el soporte Estándar.
- **EXTENDIDO**: abarca de Lunes a Sábados de 05:00 hs a 21:00 hs sin incluir feriados. Fuera del horario comercial anteriormente mencionado solo se atienden indisponibilidades.
- **7X24***: abarca de Lunes a las 00:00 hs a Domingo a las 23:59 hs incluyendo feriados. Al igual que el soporte extendido, fuera del horario comercial solo se atienden indisponibilidades. * Consultar condiciones comerciales.

Acuerdo de SLA

Neotel pone a disposición un centro exclusivo de atención que garantiza un factor de tiempo de servicio de 80-40. Es decir, el 80% de las llamadas atendidas dentro de los primeros 40 segundos de ingreso a cola.

Esquema de tiempos de respuesta

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
CRÍTICA	Se consideran incidentes de PRIORIDAD CRÍTICA a aquellos que bloquean por completo la utilización del sistema.	2 hs
ALTA	Se consideran incidentes de PRIORIDAD ALTA a aquellos que afectan una o varias de las funcionalidades, impidiendo la utilización del sistema.	4 hs
MEDIA	Se consideran incidentes de PRIORIDAD MEDIA a aquellos que afectan una o varias de las funcionalidades, pero no impiden la utilización de la herramienta.	24 hs
BAJA	Se consideran incidentes de PRIORIDAD BAJA a aquellos que afectan alguna funcionalidad del sistema, pero no impiden la normal operación.	4 días

Gestión de incidentes

Como se menciona anteriormente, el primer canal para recepción de incidentes, requerimientos de cambios, ajustes y consultas es nuestro Service Desk.

Ante un requerimiento, el cliente debe comunicarse a los canales de atención habilitados. En cambio, para el caso de incidentes o requerimientos críticos que puedan afectar el nivel de servicio de la operación, el único medio habilitado es nuestro Service Desk.

Cada cliente tiene asignado un técnico responsable (Focal Point) que llevará adelante las gestiones necesarias para la resolución de casos. Sin embargo, en casos donde este no se encuentre disponible y el incidente requiera de una rápida respuesta, el cliente podrá apoyarse en cualquier agente del equipo de soporte.

La gestión del caso presentado por el cliente será realizada según como se haya clasificado. Existen cinco tipos de clasificaciones detalladas a continuación:

<u>CONSULTA:</u>	Será respondida o derivada (de ser requerido) inmediatamente por su Focal Point.
<u>INCIDENTE:</u>	Interrupción parcial del funcionamiento normal del servicio, atribuible a sistemas propios o de terceros.
<u>INCIDENTE CRÍTICO:</u>	En aquellos casos en que la operatoria del cliente queda seriamente comprometida, entendiéndose por ello que el centro de contacto de realizar llamados o enviar mensajes en el performance y funcionalidad normal de los sistemas del proveedor. En los casos en que la campaña del cliente quede completamente interrumpida, se llamará Indisponibilidad.

Tanto en caso de incidentes como de incidentes críticos, de ser posible, el Focal Point dará una solución instantáneamente. Si se tratase de un incidente complejo, el Focal Point escalará el caso a niveles superiores de soporte, infraestructura o desarrollo hasta encontrar una solución. Posterior a esto, el cliente será debidamente notificado.

Las soluciones pueden darse remota o presencialmente¹ según lo requieran.

Todo incidente será cerrado cuando el cliente haya dado su conformidad ante la resolución².

NUEVO REQUERIMIENTO: Se deberá notificar lo necesitado por parte del cliente al Focal Point. Este último coordinará una reunión/conferencia para efectuar el relevamiento correspondiente. Evaluada la viabilidad del proyecto se procederá a enviar una cotización formal en conjunto con un plan de tareas en función a las horas demandadas por el mismo. Posterior a la aceptación del presupuesto enviado se dará comienzo al desarrollo. El cliente contará con 30 días luego de la entrega del desarrollo para realizar el testeo de este.

NUEVA FUNCIONALIDAD: Este ítem hace referencia a mejoras a la plataforma en la que se ven beneficiados todos los clientes, es decir, mejoras funcionales. Luego de escuchar al cliente, el Focal Point eleva la propuesta al área de Producto quien evalúa su viabilidad en conjunto con el área de Desarrollo.

Respecto al ESCALONAMIENTO TÉCNICO en caso de que el responsable técnico no encuentre una solución inmediata o bien, la misma exceda sus competencias técnicas, este trabajará en forma conjunta con un técnico de nivel superior.

Neotel cuenta con un soporte nivel III propio lo que acelera la velocidad de respuesta y logra una mejor coordinación del equipo de trabajo.

Soporte técnico

Para la resolución, en función de los requerimientos específicos del caso, daremos tratamiento remoto, mediante acceso a los servidores a través de Internet (protocolo RDP). Este acceso se encuentra estipulado en el contrato como obligación por parte del cliente.

Este tipo de cobertura representa el primer punto de contacto para brindar soluciones de nivel I y II de soporte. Los tiempos de solución estarán sujetos al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) pautado.

El servicio de soporte remoto estará orientado principalmente a la resolución de los siguientes tipos de requerimientos:

- **EVACUACIÓN DE CONSULTAS**: Resolución de dudas puntuales sobre administración, manejo y utilización de nuestros productos. En caso de creerlo necesario, cada Focal Point puede proponer a sus clientes un plan de capacitación a medida. Cabe aclarar que el cliente cuenta con nuestro e-learning como apoyo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
- **INCIDENTES TÉCNICOS**: Resolución de inconvenientes por funcionamiento/configuración inadecuado de la solución o fallas en el hardware.

Nuestro personal cuenta con entrenamiento especializado para la plataforma, avocándose únicamente a brindar soporte a nuestros productos. De esta forma, garantizamos que cada técnico se encuentra entrenado y capacitado para cumplir con nuestros protocolos de tratamiento de incidentes dentro de los niveles de servicio pautados y nuestro estándar de calidad en el mercado.

Los servicios de mantenimiento de software están orientados a acciones correctivas necesarias para garantizar la normal operación de este.

Las acciones incluyen actualizaciones, reinstalaciones o cambios de software que representan nuevas características o funcionalidades operacionales.

De manera general, los siguientes son los aspectos del soporte de software incluidos en nuestra oferta:

- Reemplazo de medio de software
- Soporte remoto (Asistencia Telefónica)
- Acceso a parches de software para corregir fallas
- Acceso a versiones mayores de software para corregir fallas³

Servicios adicionales

PROYECTOS/ NUEVOS REQUERIMIENTOS

Dentro de proyectos o nuevos requerimientos, se encuentran contemplados desarrollos por personal de soporte en productos personalizados para el cliente. Estos pueden ser:

- Reportes o monitores específicos
- Desarrollo y modificación de CRMs
- Procesos customizados de automatización de tareas

Capacitaciones adicionales

Una vez cubierto el cupo de capacitaciones incluidas en el servicio de soporte (capacitación inicial detallada en el contrato de aceptación de servicios), el cliente podrá solicitar capacitaciones adicionales con un costo asociado.

Nuestras capacitaciones ofrecen un programa completo sobre nuestros productos, cuya dinámica se orienta al negocio del cliente.

Adicionalmente, Neotel ofrece a todos sus clientes acceso ilimitado a su e-learning en el cual, además de encontrar la documentación de la plataforma, podrán visualizar Webinars con diferentes temarios.

Consultoría

Neotel ofrece un servicio de asesoramiento por profesionales con más de 10 años de experiencia en negocios de Contact Center.

Nuestras consultorías se encuentran enfocadas en la optimización de recursos, mejora de procesos, mejores prácticas y detección de nichos no explotados.

Exclusiones y condiciones especiales

El alcance de los servicios de mantenimiento tanto preventivo como correctivo no incluye ninguna acción bajo las siguientes condiciones:

- Exposición de los equipos a condiciones ambientales inadecuadas o inclusive condiciones diferentes de las recomendadas por el fabricante, incluyendo, pero sin limitación alguna, fallas en el suministro de energía eléctrica, cambios de temperatura generados por defectos del aire acondicionado y/o factores externos, limpieza del entorno o controles inadecuados de la humedad;
- Intervención sobre la solución soportada de personal no autorizado;
- Instalación, operación o mantenimiento inadecuados llevados a cabo por terceros, así como su inadecuado uso o gestión;
- La imposibilidad de Neotel para llevar a cabo en forma directa o remota el diagnóstico de algún problema del cliente debido a factores ajenos a Neotel;
- Soporte ante cambios que no hayan sido autorizados por Neotel;
- Deficiencias en cualquier equipo (software, productos, conexiones, etc) que no se encuentren cubiertos dentro de la solución entregada por Neotel como ser, por ejemplo, softphones, gateways GSM;
- Que el cliente no tenga activo el contrato de soporte. El cliente deberá tener renovado el mantenimiento en tiempo y forma de la plataforma adquirida;
- Que el cliente no tenga activo el servicio de soporte por falta de pagos;
- Razones de causa mayor ajenas al control de Neotel;
- Pérdidas ocasionadas por backups no realizados por el cliente;
- CRM, reportes, procesos, tableros, etc. desarrollados/modificados por personal externo a Neotel;

- Utilización de software no homologado;
- Versiones discontinuadas de Neotel;
- Deficiencias en la red del cliente;
- Software licenciado, como ser SQL Standard o aplicativos para backup;
- En caso de solución virtualizada, no se dará soporte sobre servidores físicos ni sobre el aplicativo utilizado para virtualizar.

Responsabilidades del cliente

- Facilitar el acceso a las instalaciones del cliente al personal designado por Neotel para la resolución de averías o la operatividad del servicio cuando sea requerido;
- Para efectos de acceso remoto a los equipos y la normal operación de nuestra solución, es necesario que el cliente provea acceso por medios de conexión remota como protocolo RDP;
- Asegurar que los equipos no estarán expuestos a condiciones ambientales inadecuadas o inclusive a condiciones diferentes de las recomendadas. Neotel no se responsabilizará ante fallas en el suministro de energía eléctrica, cambios de temperatura generados por defectos del aire acondicionado y/o factores externos, limpieza del entorno o controles inadecuados de la humedad;
- Garantizar que no se presentará intervención sobre la solución soportada de personal no autorizado;
- Ejecución de backup;
- Contacto con proveedores de telefonía, Internet, etc.

¹ Solo en casos de clientes con equipos propiedad de Neotel.

² Los incidentes que dependan del cliente y no tengan respuesta/actualización, serán cerrados previo aviso.

³ No se contemplan migraciones de versión