

**DEPARTAMENTO DE TI:
PROCESO DE GESTION DE
FALLA Y REQUERIMIENTOS-
ANEXO**

RS T



INFRAESTRUCTURA TECNOLOGÍA RST ASOCIADOS

Somos una empresa con más de 10 años de experiencia que ofrece servicios de Contact Center y Asesoría Jurídica Especializada. Nos destacamos por nuestro dinámico proceso de crecimiento y desarrollo, contando con un equipo multidisciplinario de profesionales calificados comprometidos en proporcionar soluciones integrales de valor y excelencia. Nuestro principal objetivo es la satisfacción del cliente en todas nuestras líneas de negocio.



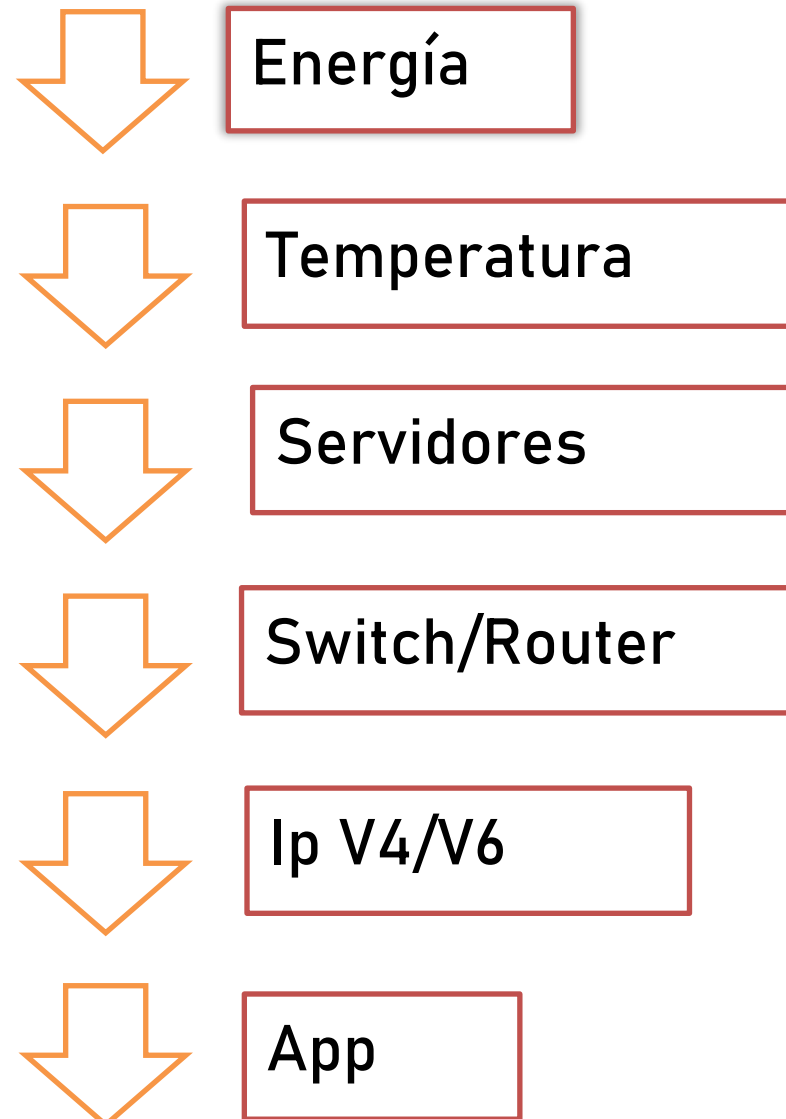
REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones,
Datacenter, Plataformas

MONITOREO



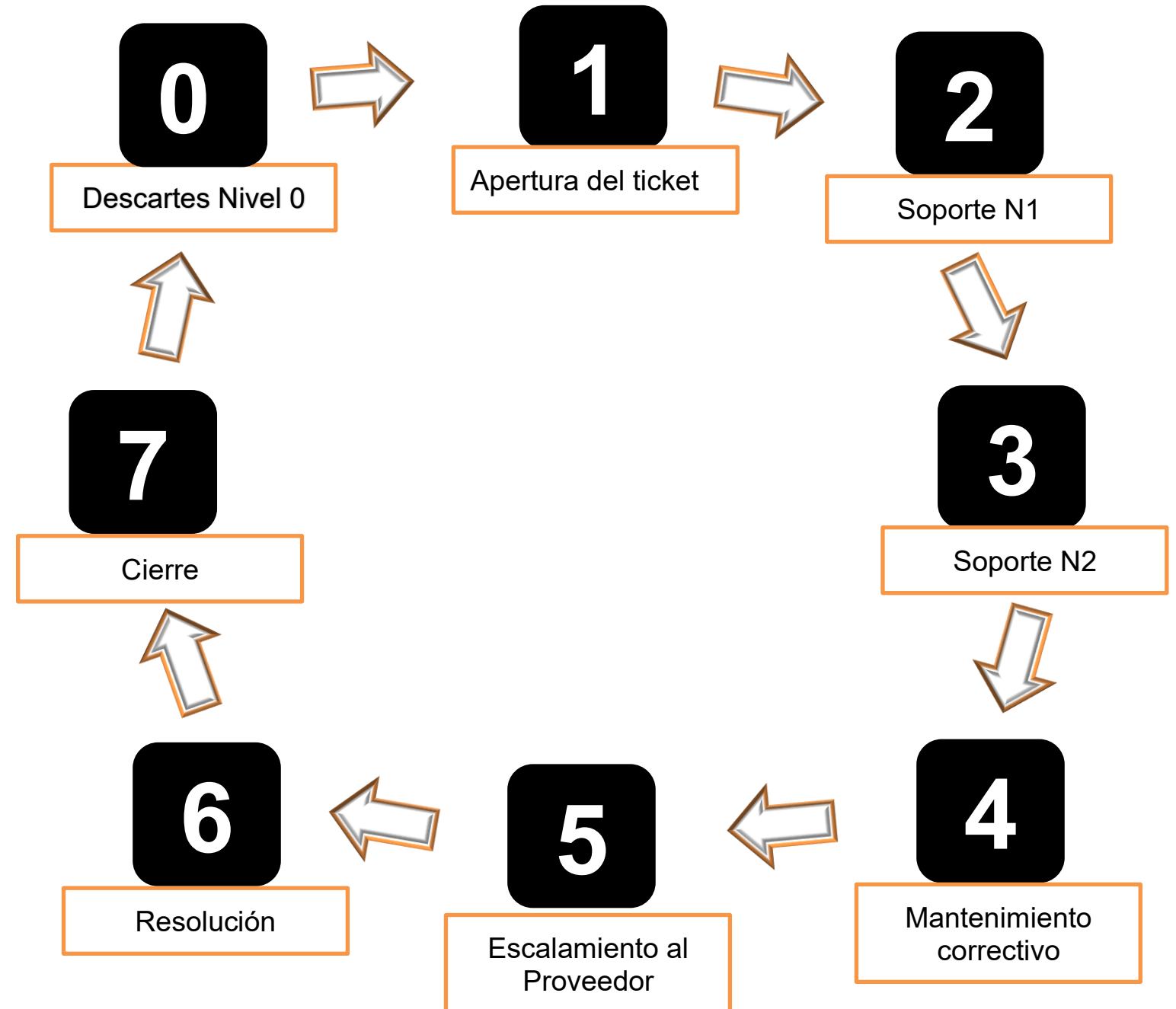
Para asegurar el correcto funcionamiento de nuestra infraestructura de red y mantener los niveles de disponibilidad de nuestros servicios contamos con monitoreo hacia nuestros servidores y equipos activos de red, el cual está conformado por Ingenieros expertos en las diferentes tecnologías.



REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones,
Datacenter, Plataformas

PROCESO DE ATENCION DE FALLAS Y SOPORTE TECNICO



REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

0

**Descartes
Nivel 0**

Usuario informa al supervisor o
líder de área la existencia de una
falla.

El supervisor o líder de área
realiza descartes Nivel 0 para
confirmar la veracidad de la falla.

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

1

**Apertura del
ticket en GLPI**



Identificar el tipo problema
presentado (falla o requerimiento)



Reconocer los síntomas
presentados o la solicitud que se
desea realizar.



Vincular la ubicación/sede del
usuario



Brindar información detallada de
la falla, además los datos de
contacto, email, número
telefónico, numero del puesto de
trabajo, nombre del usuario,
código de acceso remoto
evidencia fotográfica,
documento del caso.

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

2

Soporte N1



Nuestro equipo HelpDesk realiza
diagnóstico inicial



Al detectar la falla, proceden a
solucionarla



De acuerdo a la complejidad del
ticket, se escala con ingenieros
de Nivel Avanzado

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

3

Soporte N2



Ingenieros de Nivel Avanzado
continúan con el diagnostico,
posterior al realizado por el
equipo HelpDesk



Al detectar la falla, proceden a
solucionarla

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

4

**Mantenimiento
correctivo**



Si para resolver la falla o
requerimiento se requiere de una
pieza/repuesto o cambio de
equipo se escala el caso al área
financiera



Si para resolver la falla o
requerimiento se requiere de la
intervención de un proveedor se
debe escalar el caso de acuerdo
al alcance establecido

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

5

**Escalamiento
Proveedor**



Ingenieros de Nivel avanzado
proceden a realizar el
escalamiento al proveedor por los
canales de comunicación
establecidos



El proveedor procede a realizar el
diagnóstico de la falla



Al detectar el inconveniente
procede a resolver la falla



Al resolver la falla nuestros
ingenieros comprueban la
solución.

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

6

Resolución



Se confirma con el usuario la operatividad de los servicios



Al confirmar operatividad se procede con el cambio de estado a resuelto del ticket



El usuario tiene 24 horas para cerrar el ticket, de lo contrario el ingeniero de Soporte realizara el respectivo cierre del ticket

v

REPORTE DE FALLA Y REQUERIMIENTO

Electricidad, Telecomunicaciones, Datacenter,
Plataformas

7

Cierre



Si el usuario presenta
inconformidad con la solución del
caso puede volver a solicitar la
reapertura del ticket



Si el usuario no presenta
inconformidad con la solución
antes de 24 horas.

DEPARTAMENTO DE TI



PROVEEDOR DE
TELECOMUNICACIONES,
SOFTWARE, HARDWARE,
INFRAESTRUCTURA,
(APLICA ANS)

ING. CRISTIAN CARRILLO
Ingeniero N2
soporte2@rstasociados.com.co
15 minutos

ING. DETURNO
HELP DESK
Inmediatamente

ING. HUGO ANDRES BUSTOS

Director de TI

soporte1@rstasociados.com.co

