



MESA DE AYUDA



eXtreme
ECC EXTREME CLOUD COMPUTING

www.eccextremecloud.com • info@eccextremecloud.com

MESA DE AYUDA

ÍNDICE

Trabajamos para ofrecerle	1
¿Quiénes deben tomar esta Solución/Servicio?	2
Beneficios	3
¿Cómo se entrega este Servicio?	4
Tecnología	4
Niveles de soporte ofrecido	5
Unidad de Análisis	7
Encuesta a Usuarios	7
Informes	8
Compromisos de Servicios	9
Implementación	10
Definiciones del Sistema	11



TRABAJAMOS PARA OFRECERLE

**EL MEJOR SERVICIO TANTO EN NUESTRO PERSONAL COMO
TAMBIÉN DE SOPORTE POST IMPLEMENTACIÓN MEDIANTE
NUESTRA MESA DE AYUDA DESDE CONSULTAS TELEFÓNICAS
HASTA CONSULTAS EXPERTAS.**

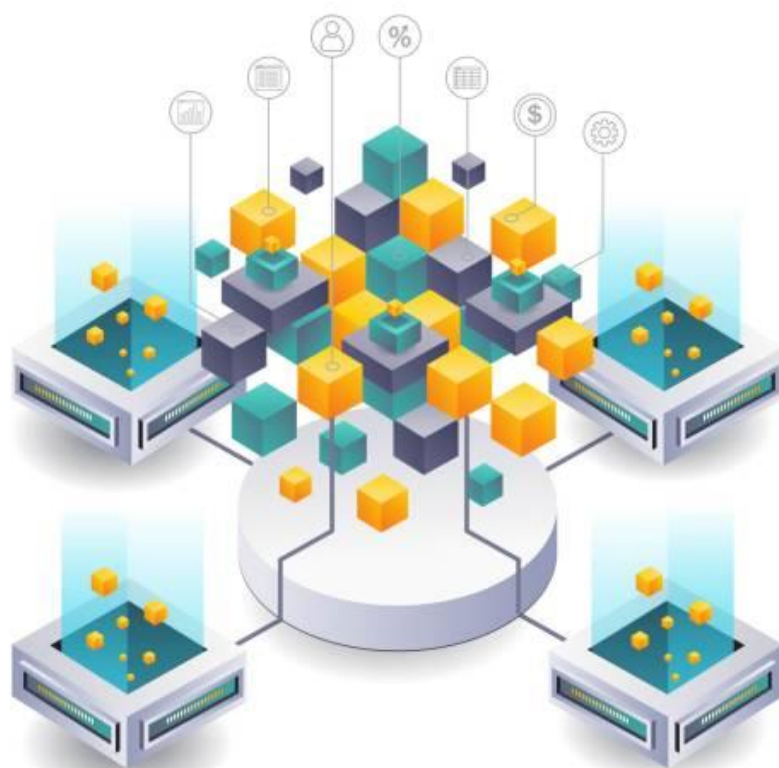
La Misión de la **Mesa de Ayuda** es proveer a la comunidad de usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, en un estándar conocido.

LOS OBJETIVOS DE LA MESA DE AYUDA SON:

- 🌐 ATENDER todas las llamadas recibidas.
- 🌐 RESOLVER un alto porcentaje en línea.
- 🌐 SEGUIR en línea de los casos derivados.
- 🌐 REDUCIR llamados recurrentes en el tiempo.

¿QUIÉNES DEBEN TOMAR ESTA SOLUCIÓN/SERVICIO?

**TODAS LAS ORGANIZACIONES QUE TENGAN PROCESOS DE
NEGOCIOS SOPORTADOS POR UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA,
CON UNA COMUNIDAD AMPLIA DE USUARIOS QUE UTILIZAN LA
TECNOLOGÍA PARA REALIZAR SU TRABAJO.**



BENEFICIOS

ESTE SERVICIO PROPORCIONA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS Y PARA LA ORGANIZACIÓN:

- Provee un número único de contacto donde los usuarios pueden canalizar sus consultas o problemas.
- Existe una administración centralizada de todos los requerimientos y problemas asociados a la plataforma informática.
- Establece disponibilidad de soporte.
- Aumenta la productividad de los usuarios, evitando que soliciten ayuda de sus compañeros de trabajo, generando tiempos improductivos y resolviendo en plazos de minutos un alto porcentaje de los requerimientos.
- Descarga de una problemática muy demandante a las áreas de informática, quienes son las que usualmente asumen este rol, permitiéndoles que se dediquen a su actividad central.
- Provee mes a mes información y recomendaciones para tomar acciones de mejoramiento.
- Cobertura global y soporte en varias lenguas conforme a los contratos de nivel de servicio.

¿CÓMO SE ENTREGA ESTE SERVICIO?

-  Se puede proveer desde nuestro centro global de soporte.
-  Ubicado en las oficinas de **eXtreme** o bien mediante outsourcing en las oficinas del cliente
-  El horario del Servicio es acordado al momento de diseñar el modelo de servicio que se ajuste a las necesidades del cliente

TECNOLOGÍA

Es pilar fundamental de este servicio, la tecnología que se utiliza para administrarlo. Básicamente contempla un sistema de registro para seguimiento de los casos y tecnología telefónica con Software que automatiza y registra el control de los llamados.

NIVELES DE SOPORTE OFRECIDOS

CONTAMOS CON VARIOS NIVELES DE SOPORTE, LO QUE PERMITE UNA INMEDIATA Y CON MAYOR CALIDAD DE RESPUESTA.

Ellos son:

PRIMER NIVEL DE SOPORTE

- Este rol representa el primer punto de contacto con el usuario.
- El primer nivel de soporte está conformado por personal de **eXtreme** a cargo de resolver solicitudes simples en forma telefónica

SEGUNDO NIVEL DE SOPORTE:

- Este rol corresponde a grupos de técnicos encargados de
- Resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad.
- El segundo nivel de soporte está conformado por personal de Extreme quienes actúan sobre la base de procedimientos predefinidos.

SUPERVISIÓN:

- Con el propósito de administrar el servicio, se define un Coordinador, el cual se encargará de supervisar y controlar el cumplimiento de los estándares de tiempos de solución establecidos para todos los llamados recibidos, así mismo efectuará el seguimiento y control del cumplimiento de los estándares de tiempos de solución para todos los reportes de problema, como también de los compromisos adquiridos por las unidades de resolución respecto de los plazos de solución de esos reportes.
- El Supervisor actuará como primer nivel de escalonamiento para casos no resueltos en el tiempo especificado.

UNIDAD DE ANÁLISIS

Dispondrá de un Administrador Analista del Software de Mesa de Ayuda, su función consistirá en efectuar un análisis mensual de índices y datos, cuyo objetivo es evaluar el comportamiento en el tiempo de todos los índices definidos según acuerdos de servicio, alertando oportunamente las desviaciones, y generando propuestas de acciones proactivas y correctivas.

ENCUESTA A USUARIOS

El servicio incluye la realización de una encuesta a la comunidad de los usuarios asociados al presente servicio, a fin de identificar debilidades en la atención y establecer un mejoramiento continuo. El formato de la encuesta, será desarrollado en conjunto con el cliente.

INFORMES

Forma parte del servicio la entrega de informes mensuales los cuales reflejan las actividades realizadas y el cumplimiento de las mismas.

Asimismo, estos informes permiten visualizar situaciones a mejorar tanto para el cliente como para Extreme y realizar las gestiones necesarias. En él se identifican los reportes de acuerdo a su ámbito de procedencia, tipo de reporte, modalidad de atención y gráficos estadísticos, además de una lista de los reportes generados con mayor frecuencia en el mes.

Asimismo, se incluirá en estos informes el análisis de los resultados de la gestión mensual entregado por el sistema de Administración de registro de fallas.

COMPROMISOS DE SERVICIOS

Junto con el diseño del servicio, se establecen de común acuerdo con el cliente, los niveles de servicios comprometidos, los que, en general se centran en:

LLAMADAS ESTABLECIDAS

Este indicador tiene relación con aquellas llamadas efectuadas por los Usuarios del cliente y atendidas por un agente de Mesa de Ayuda.

LLAMADAS PERDIDAS

Llamadas efectuadas por los usuarios y no atendidas por los agentes de Mesa de Ayuda, debido a que no hay disponibilidad de atención (teléfonos ocupados) o por efectos de que el usuario desiste de su llamado después de un lapso de tiempo (abandono).

SOLUCIONES A PROBLEMAS EN LÍNEA

Se refiere al porcentaje del total de llamadas de software relacionados con consultas y problemas de uso y operación de herramientas de productividad, que es resuelto por agentes de Mesa de Ayuda, en línea.

TIEMPO DE PROMEDIO POR LLAMADOS

Se refiere a la duración de una llamada promedio.

IMPLEMENTACIÓN

En cada implementación de un servicio de estas características, se plantean las siguientes actividades:



- Inducción del personal de soporte en la cultura, objetivos y Procesos de negocio del cliente
- Entrenamiento de los recursos provistos.
- Análisis e implementación del sistema de Administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles

DEFINICIONES DEL SISTEMA

- Categorizaciones, Reglas de asignación, Niveles de Impacto,
- Priorización de casos, Políticas de Escalamiento, Notificaciones y
- Alarmas, Documentación de Soluciones.
- Prueba del modelo
- Instalación y puesta en marcha del software.
- Construcción y documentación de informes de gestión que el cliente requiere para los efectos de evaluar y medir el servicio.





www.eccextremecloud.com • info@eccextremecloud.com

