

Guía de Servicio

Mesa de Servicio

Septiembre 17, 2019

Control del Documento

INFORMACIÓN GENERAL DEL DOCUMENTO	
Documento:	Guía de Servicio Mesa de Servicio
Fecha de Entrega:	17 de Septiembre de 2019
Indicar anexos al entregable cuando aplique:	<ul style="list-style-type: none"> • Formato levantamiento de casos - <i>BPO-Guía de Servicio Mesa de Servicio - Formato de Levantamiento de Casos.xlsx</i> • Formato para solicitud de auditoría - <i>BPO-Manual de Procedimientos-Auditoría Externa-Solicitud de Auditoría.xlsx</i>
Autor:	Jorge Aguilera Maycotte
Observaciones:	

CONTROL DE VERSIONES			
Nombre	Versión	Descripción de la Modificación	Fecha
José Luis Noriega	1.0	Creación del Documento	
José Luis Noriega	2.0	Modificación del Documento	01-Mar-12
José Luis Noriega	2.1	Modificación del Documento	07-Jun-12
José Luis Noriega	2.2	Modificación del Documento	13-Jun-12
Olga Lyan Badillo	2.3	Modificación del Documento	31-Mar-14
José Luis Noriega	2.4	Modificaciones al documento: <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el apartado 2.3.2 Vía correo electrónico para actualizar los medios de contacto de la Mesa de Ayuda • Se agrega el apartado 2.3.4 Web, como medio de contacto de la Mesa de Ayuda • Se modifica el apartado 2.4.1 Prioridades • Se modifica el punto 2.4.2 Indicadores de Reacción y Atención • Se modifica la matriz de escalamiento del punto 2.5.2 Escalamiento • Se modifica el apartado 2.6 Cierre de tickets • Se modifica el apartado 2.10 Encuestas, Quejas y Sugerencias • Se agrega el apartado 3. Portal de Servicio al Cliente 	14-Ago-14
Jorge Aguilera Maycotte	2.5	Modificaciones al documento: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en el punto 2.3.2 Vía correo electrónico, se actualiza correo electrónico servicedesk@masnegocio.com • Cambio en el punto: Estados del ticket, se agrega estado 	22-Nov-2017

CONTROL DE VERSIONES			
Nombre	Versión	Descripción de la Modificación	Fecha
		<p>cancelado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en el punto: Escalamiento, se actualiza matriz de escalamiento • Cambio en el punto: Cierre de tickets, se actualiza palabras hábiles por naturales • Se cambia: Mesa de Ayuda por Mesa de Servicio • Cambio en el punto: Portal de Servicio al Cliente, se actualiza información del nuevo portal Service Now 	
Jorge Aguilera Maycotte	2.6	<p>Modificaciones al documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cambia la clasificación del documento a PUBLICA • Se agregan los conceptos de Incidente Relevante y RCA en el glosario de términos • Especificación de horarios de servicio para incidentes y solicitudes • Se agrega como medio de contacto "Whatsapp" • Se actualizan las secciones: <ul style="list-style-type: none"> ○ Prioridades ○ Reporte de niveles de servicio ○ Encuestas, quejas y sugerencias ○ Portal de servicio al cliente • Se actualizan dominios de correos electrónicos • Se agregan los puntos: <ul style="list-style-type: none"> ○ Protocolo de incidentes relevantes ○ Auditorias ○ Políticas ○ Matriz de escalamiento de quejas y sugerencias ○ NPS • Se agrega política de servicio telefónico 	17-Sep-2019

AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO			
Nombre	Rol	Firma	Rúbrica
Roberto Moreno Zavala	Director de Administración y Finanzas MásNegocio		
Eduardo Camarena Villaseñor	Director de Business Development MásNegocio		
Maghandi Suárez Pichardo	Director Comercial MásNegocio		
Raymundo Domínguez Herrera	Director de Servicios de TI MásNegocio		
José Luis Noriega López	Director de Servicio al Cliente MásNegocio		
Olga Lyan Badillo Zamora	BPO MásNegocio		
Alejandra Martínez Chávez	Contralor MásNegocio		

Tabla de Contenido

Control del Documento	2
Tabla de Contenido	5
Introducción	7
Guía de Servicio	8
1. Generalidades	8
2. Mesa de Servicio	9
2.1 Responsabilidades del agente de la mesa de servicio	9
2.2 Glosario de términos	9
3. Operación de la Mesa de Servicio	12
3.1 Horarios de atención	12
3.1.1 Incidentes funcionales	12
3.1.2 Incidentes tecnológicos	12
3.1.3 Solicitudes funcionales y tecnológicas	12
3.2 Servicios	12
3.2.1 Soporte funcional	12
3.2.2 Soporte técnico	12
3.2.3 Soporte tecnológico	13
3.3 Recepción de tickets	13
3.3.1 Vía telefónica	13
3.3.2 Vía correo electrónico	13
3.3.3 Chat	14
3.3.4 Web	14
3.3.5 Whatsapp	14
3.4 Levantamiento de ticket	14
3.4.1 Prioridades	15
3.4.2 Indicadores de reacción y atención	16
3.4.3 Estados del ticket	16
3.5 Solución de tickets	17
3.5.1 Tipos de solución	17
3.5.2 Escalamiento	18
3.6 Cierre de tickets	18
3.6.1 Códigos de cierre	18
3.7 Disponibilidad del sistema	19
3.8 Protocolo de incidentes relevantes	19
3.9 Auditoria	19
3.10 Políticas	19
3.11 Mantenimiento	21
3.12 Reporte de niveles de servicio	21
3.13 Encuestas, quejas y sugerencias	22
3.13.1 Matriz de escalamiento de quejas y sugerencias	23
3.14 NPS	24
3.15 Uso de Whatsapp	24
3.15.1 Políticas del uso de whatsapp	24

4.	Portal de Servicio al Cliente	25
4.1	Seguimiento de tickets	25
4.2	Levantamiento de tickets	26

Introducción

MásNegocio anexa al contrato con sus clientes la presente Guía de Servicio con la finalidad de informarles los mecanismos para el alta y seguimiento de tickets derivados de sus reportes de incidentes, solicitudes, fallas o dudas de operación del sistema, mismos que serán atendidos de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en dichos contratos.

Es importante mencionar que MásNegocio cuenta con una Mesa de Servicio para auxiliario en caso de que tenga dudas, incidentes y/o solicitudes relacionados con la provisión de los diferentes servicios contratados.

A continuación, se presenta la Guía de Servicio de la Mesa de Servicio para que usted y su compañía puedan utilizar de manera óptima nuestro servicio.

Guía de Servicio

1. Generalidades

El presente Manual de Políticas de Seguridad de la Información está alineado en su totalidad al Código de Ética y Buena Conducta, así como a la Política de Cumplimiento Anticorrupción de Grupo KIO, a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su respectivo reglamento y demás ordenamientos aplicables, así como de acuerdo a lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Protección de Datos y el Aviso de privacidad de Grupo KIO; tomando en cuenta lo anterior, los colaboradores de MásNegocio deberán considerar estos documentos como complementarios y en consecuencia se deben apegar al cumplimiento de cada uno de ellos.

2. Mesa de Servicio

En MásNegocio buscamos proporcionar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios, la Mesa de Servicio de MásNegocio es un área que cuenta con la estructura y procedimientos que ayudan a integrar la información necesaria para dar una atención y servicio al cliente adecuados, resolviendo cualquier pregunta, consulta, duda, problema o inquietud de nuestros usuarios.

Es importante para nosotros cumplir con los requerimientos del usuario, cumpliendo los niveles de servicio acordados y la provisión de un servicio de calidad, con soluciones oportunas a los incidentes o dudas presentadas durante la operación de los servicios.

2.1 Responsabilidades del agente de la mesa de servicio

El agente de la Mesa de Servicio de MásNegocio tiene las siguientes responsabilidades:

- Identificarse de manera gentil
- Validar al usuario que solicita la atención
- Solicitar la información adecuada así como los formatos necesarios para la atención del ticket
- Registrar los tickets reportados por los usuarios válidos
- Proporcionar al usuario válido el número del incidente registrado
- Solucionar los tickets que le correspondan como agente de primer nivel
- Escalar los tickets en caso de ser necesario
- Dar seguimiento a los tickets, tanto de los que se encuentran en primer nivel como de los escalados a segundo nivel
- Retroalimentar al usuario sobre el estatus del ticket reportado
- Validar con el usuario la solución del ticket
- Cerrar el ticket reportado

Si el ticket se puede solucionar en el primer nivel, se le dará a conocer la solución al incidente al usuario esperando una validación inmediata del mismo por parte del usuario válido.

2.2 Glosario de términos

Cambio. Es la adición, modificación o eliminación de un servicio, o un componente del servicio, autorizado, planificado o soportado, y de su documentación asociada.

Cambios Estándar. Es un cambio de un componente de infraestructura o servicio que la Gestión de Cambios debe registrar, pero que presenta un bajo riesgo y tiene autorización previa.

Cambio Urgente. Se realiza para reparar lo antes posible un fallo en un servicio de TI que tiene un gran impacto negativo sobre el negocio. Si se requiere permiso del Comité de Cambios pero no es posible convocar una reunión, se debe recurrir a una organización más pequeña que tome decisiones de emergencia, es decir, el ECAB.

Cambio Normal. Cambios programados que requieren la aprobación de un Comité de Aprobación. El Impacto y riesgos requieren evaluarse, siguiendo el proceso normal de Gestión de Cambios.

Incidente. Cualquier evento que no es la parte de la operación normal de un servicio y causa o puede causar una interrupción o a una reducción en la calidad del servicio.

Incidente mayor. Incidente con un impacto que afecta a toda o gran parte de la organización y que por la velocidad de respuesta requerida, tiene prioridad sobre los incidentes normales.

Incidente Relevante. Incidente con un gran impacto, este hace referencia a la afectación de la disponibilidad del servicio, la velocidad de respuesta requerida deberá ser mayor y tiene prioridad sobre cualquier incidente.

Impacto. Indica la gravedad del incidente o solicitud, este puede variar entre una persona, un área o la organización completa.

Mesa de Servicio. Función que proporciona el punto de contacto diario para la atención de incidentes y peticiones de servicio de los clientes finales y usuarios de MásNegocio.

Niveles de Servicio. Service Level Agreement – Acuerdo de Nivel de Servicio. Es el acuerdo entre un proveedor de Servicios y un Cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos del nivel de servicio, y especifica las responsabilidades tanto del proveedor del servicio de TI como del cliente.

Prioridad. Es el cálculo realizado entre la severidad / urgencia, y el impacto, y define el tiempo de reacción y atención

Problema. Causa raíz no diagnosticada de uno o más incidentes.

RCA. Root Cause Analysis – Análisis Causa Raíz. Es un documento en donde se describe el problema o el evento ocurrido con hechos. Se incluyen atributos cuantitativos y cualitativos de la consecuencia, es decir se especifican la naturaleza, magnitud, ubicación y el momento del hecho.

Registro de Quejas. El Registro de Quejas contiene un historial completo de las quejas de los clientes, e incluye las acciones que se tomaron a raíz de las mismas.

RFC. Request For Change o Solicitud de Cambio, es la forma o pantalla usada para registrar los detalles de una solicitud de cambio a cualquier Elemento de Configuración (Configuration Item, CI) dentro de una infraestructura de TI; o a procedimientos y elementos asociados a dicha infraestructura.

Sugerencias y Quejas. Sugerencias y quejas de los clientes, las cuales son la base para la mejora continua del servicio.

TAM. Es el Gestor Técnico de Cuenta (Technical Account Manager). Es el vínculo entre el Staff Técnico y los clientes. Gestiona oportunamente las solicitudes del cliente y las canaliza a los consultores especializados.

Ticket. ID de la herramienta de Mesa de Servicio correspondiente al registro de un incidente.

Tiempo de atención. El tiempo de atención es el tiempo que tiene el consultor para contactar al cliente, haciendo de su conocimiento el tiempo promedio que llevara la atención, diagnostico y solución del ticket reportado, así como posibles acciones a tomar.

Tiempo de reacción. El tiempo de reacción es el tiempo que tiene la Mesa de Servicio para responder por cualquier medio al cliente, haciendo de su conocimiento que un ticket (que puede ser incidente, solicitud, problema, etc.) ha sido creado en la herramienta de la Mesa de Servicio y está listo para ser atendido.

Urgencia. Es la medición que el usuario le da para determinar la velocidad en la cual se debería de atender la solicitud o incidente

Usuario válido. Son todas las personas autorizadas para levantar un caso a MásNegocio, la Mesa de Servicio realiza cada semestre una validación para garantizar que la seguridad de sus casos y que la información sea exclusivamente entre usted y MásNegocio.

Workaround. Conjunto de actividades y recursos aplicados para solucionar un incidente o un problema por un periodo de tiempo, a fin de restablecer el servicio.

3. Operación de la Mesa de Servicio

3.1 Horarios de atención

3.1.1 Incidentes funcionales

La Mesa de Servicio recibirá los incidentes funcionales en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs, a excepción de los clientes que tengan contratado el servicio con extensión de horario de Mesa de Servicio (horario nocturno, sábados y domingos).

3.1.2 Incidentes tecnológicos

La Mesa de Servicio recibirá los incidentes Tecnológicos en un horario 7 x 24.

3.1.3 Solicitudes funcionales y tecnológicas

La Mesa de Servicio recibirá las solicitudes funcionales en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 hrs, a excepción de los clientes que tengan contratado el servicio con extensión de horario de Mesa de Servicio (horario nocturno, sábados y domingos).

La Mesa de Servicio realizará la canalización de tickets, siendo atendidos en el siguiente horario hábil, a menos que la extensión de horario incluya el soporte de segundo nivel, en cuyo caso la atención se realizará de acuerdo a los tiempos establecidos.

3.2 Servicios

Los servicios descritos a continuación corresponden a los servicios estándar de MásNegocio, estos pueden variar respecto a los servicios contratados.

3.2.1 Soporte funcional

- Solución de dudas específicas en cuanto a los módulos del sistema en operación
- Identificación, atención y solución de errores funcionales o de aplicación
- Alta de casos en el área de desarrollo, con el proveedor de la aplicación para la solución de errores (bugs) de la aplicación
- Atención de casos para la aplicación de parches (fixes y bundles) específicos
- Asistencia en pruebas de los parches específicos
- Recomendación de “workarounds” (soluciones alternas) para problemas de la aplicación
- Administración de usuarios (alta, baja y modificación, reseteo de contraseñas)
- Administración del esquema de seguridad (roles y perfiles)
- Cambio a la parametrización o configuración existente, enfocado a obtener mejoras en la operación, que no implique un cambio estructural total, afectación a la información histórica o corriente, modificación de fondo al modelo de negocio o reingeniería de procesos

3.2.2 Soporte técnico

- Elaboración de queries
- Solución de problemas generados durante o después de la aplicación de parches
- Solución de errores de la aplicación (bugs) cuando sea posible
- Apoyo para realizar cambios en la aplicación a nivel de tablas, actualizaciones (updates) y borrados después de un análisis funcional y sólo en caso de no existir otra solución

3.2.3 Soporte tecnológico

- Atención a fallas a nivel de acceso a las aplicaciones
- Atención a fallas a nivel de capas de la aplicación
- Atención a solicitudes de tipo tecnológico
- Atención a fallas de infraestructura instalación de ambientes nuevos (todas las aplicaciones)
- Instalación de bases de datos
- Homologaciones de ambientes (todas las aplicaciones)
- Recreación de base de datos
- Incremento de servicios (equipos) en data center
- Implementación de VPN's (Redes Privadas Virtuales)

3.3 Recepción de tickets

La recepción de los tickets se realizará en los horarios mencionados, los tickets se atenderán por tres medios de contacto:

- Atención telefónica (solo de carácter informativo)
- Atención correo electrónico
- Chat (Skype, previa validación del usuario)
- Web
- Whatsapp

Es importante mencionar que para que un ticket pueda ser atendido por MásNegocio, el usuario que lo reporta debe ser un usuario válido.

3.3.1 Vía telefónica

MásNegocio pone a su servicio dos números telefónicos para la atención de incidentes:

5096-7039 y 5096-7047

Políticas

- El servicio de telefonía es de carácter informativo, al agente de la Mesa de Servicio no podrá brindar información acerca de colaboradores, clientes y/o proveedores
- Por este medio no se podrá brindar detalle de los comentarios del ticket, ya que no se tiene la seguridad que la persona que nos llama sea el usuario válido registrado

3.3.2 Vía correo electrónico

Para levantamiento de casos de forma automática se deberá enviar el correo a la siguiente dirección:

servicedesk@masnegocio.com




También, la Mesa de Servicio recibirá su correo electrónico para dudas, preguntas, información adicional o levantamiento de casos con la intervención de un agente en la siguiente dirección:

soporte@kionetworks.com

3.3.3 Chat

MásNegocio permite la interacción con sus clientes utilizando plataformas de comunicación como Skype, a través de la siguiente cuenta:

☆ **MasNegocio Mesa de Ayuda**

   Soporte@masnegocio.com

Nombre de usuario **masnegocio**

Tlf. Casa: **+5250967047**

Tlf. Oficina: **+5250937039**

Página Web: www.masnegocio.com

3.3.4 Web

Para acceder al portal de servicio al cliente, deberá ingresar al portal de MásNegocio en la siguiente dirección:

www.masnegocio.com

A través de este portal el cliente podrá tener contacto directo con la Mesa de Servicio donde podrá obtener los siguientes servicios, además del levantamiento de casos:

- Avisos, notificaciones y/o ventanas de mantenimiento que estarán en proceso real
- Acceso al portal web de tickets para seguimiento y retroalimentaciones en línea
- Reportes
- Extracción de guías y manuales
- Información de contacto

Para más detalle del funcionamiento del portal de servicio al cliente ver el apartado 3. Portal de Servicio al Cliente de este documento.

3.3.5 Whatsapp

Para levantamiento y seguimiento de casos, para ello se requiere autorización. Este medio es opcional, el proveedor (Whatsapp) cuenta con un sitio seguro sin embargo no cuenta con certificaciones de seguridad, por lo que es responsabilidad del cliente el envío de información por este medio.

3.4 Levantamiento de ticket

El reporte de un ticket a MásNegocio solo puede realizarse a través de un usuario válido, quien proporcionará a la Mesa de Servicio de MásNegocio como mínimo la siguiente información para llevar a cabo el levantamiento de tickets:

- Nombre del usuario completo
- Nombre de la compañía
- En caso de que sea necesaria una validación de usuario deberá proporcionar datos específicos de personas autorizadas y jefes inmediatos
- Título del caso o problema
- Descripción de su problema
- Pantallas anexas en caso necesario
- Información adicional como errores o mensajes según sea el caso

- Formato de levantamiento de casos de MásNegocio, ver archivo *BPO-Guía de Servicio Mesa de Servicio - Formato de Levantamiento de Casos.xlsx* en su publicación vigente

Es fundamental contar con información suficiente de cada ticket reportado, ya que es la base para poder realizar un análisis completo y oportuno, así como para poder proporcionar una solución a los tickets reportados dentro de los acuerdos de niveles de servicio acordados.

Cuando la Mesa de Servicio cuente con toda la información necesaria se procederá al registro del ticket en la herramienta correspondiente, con la creación del ticket el usuario recibirá una copia del mismo mediante el correo electrónico registrado, esto con la finalidad de que pueda confirmar el registro del ticket reportado.

3.4.1 Prioridades

La Mesa de Servicio se encargará de realizar la clasificación del ticket y asignar la prioridad del mismo. Las prioridades con las cuales se pueden clasificar los tickets son:

1. Critica
2. Alta
3. Media
4. Baja

Las prioridades de los tickets se manejarán de acuerdo a la siguiente tabla, dependiendo del impacto (servicios otorgados) y la urgencia (el tiempo en que ese servicio está siendo afectado), a continuación la clasificación empleada para la urgencia e impactos de tickets:

Impacto

Impacto es el alcance de afectación presentada dentro de la organización donde se presenta la incidencia, dentro del Sistema de Gestión de tickets se manejan 4 valores dentro del impacto, los cuales son:

Impacto	Descripción
Extenso/Generalizado	Afecta toda la compañía
Significativo/Amplio	Afecta a una Organización
Moderado/Limitado	Afecta a un Departamento
Menor/Localizado	Afecta a un usuario

Urgencia

Urgencia es el tiempo por el cual debe ser resuelta la incidencia, dentro de la herramienta BMC Remedy se manejan 4 valores dentro de la urgencia, los cuales son:

Impacto	Descripción
Critica	Incapacidad para trabajar
Alta	Capacidad para trabajar degradada
Media	Capacidad para trabajar degradada (sobre un elemento no critico)
Baja	Si puede trabajar

De acuerdo al cruce de las 2 tablas anteriores, la matriz de prioridades queda de la siguiente manera:

		Impacto			
		Extenso / Generalizado	Significado / Amplio	Moderado / Limitado	Menor / Localizado
Urgencia	Crítica	CRITICA	CRITICA	ALTA	ALTA
	Alta	CRITICA	ALTA	ALTA	MEDIA
	Media	ALTA	ALTA	MEDIA	MEDIA
	Baja	MEDIA	MEDIA	BAJA	BAJA

Se debe recordar que esta información es estándar, puede cambiar de acuerdo a lo establecido en el contrato de servicios.

La prioridad es establecida por la Empresa de acuerdo al impacto que genera dicho incidente y al tiempo en que éste debe de ser solucionado (urgencia), para ello es importante establecer las prioridades a cada incidencia presentada dentro de la organización, ya que dependiendo del nivel de prioridad que se establezca, posiblemente el tiempo de atención sea más corto, de no tener éstas consideraciones el Grupo Resolutor puede llegar a tener complicaciones al momento de la atención de los incidentes.

3.4.2 Indicadores de reacción y atención

Indicadores de Reacción. Es el tiempo MAXIMO en el cual la Mesa de Servicio deberá responder por cualquier medio una retroalimentación al cliente, haciendo de su conocimiento, que un caso (Incidente, Solicitud, Problema, etc.) ha sido creado en la Mesa de Servicio y está listo para ser atendido. (Horas Hábiles).

Indicadores de Atención. Es el tiempo MAXIMO en el cual el consultor deberá contestar de la misma manera al cliente, haciendo de su conocimiento el tiempo promedio que llevara la atención, diagnostico y posible solución del caso así como viables acciones a tomar.

Los indicadores de reacción y atención establecen el tiempo, en horas, que se tiene para atender un ticket de acuerdo a la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de Reacción	Tiempo de Atención	
	Mesa de Ayuda	IT y Aplicativos (Horas Naturales)	Técnico y Funcional (Horas Hábiles)
Crítica	40 minutos	1 hora	3 horas
Alta	1 hora	4 horas	10 horas
Media	2 horas	8 horas	20 horas
Baja	2 horas	8 horas	20 horas

Los tiempos de reacción y atención son independientes y no sumatorios. Se debe recordar que esta información es estándar, puede cambiar de acuerdo a lo establecido en el contrato de servicios.

3.4.3 Estados del ticket

Conocer el estado en el que se encuentran los reportes de las solicitudes y el tiempo comprometido de resolución de las mismas con los clientes o usuarios, ayudan a la administración y seguimiento diario de los tickets para cumplir con los niveles de servicio establecidos.

A continuación se muestran los estados que puede adquirir un ticket a lo largo de su ciclo de vida desde su registro hasta la solución.

Estados	Descripción
Nuevo	Este estado se deberá de asociar al ticket que al momento de recibirla de forma automática vía correo electrónico / Web directamente en la herramienta.
Abierto	Este estado se deberá de asociar al ticket en el momento de comenzar el registro del mismo en el sistema
Asignado	Este estado se fija a la solicitud por el agente de la Mesa de Servicio para cuando deba de ser escalado a algún nivel de soporte superior para su atención
Pendiente por usuario	Este estado se fija al ticket por el nivel de soporte correspondiente, cuando se requiere una acción o información por parte del usuario, para la atención o continuidad del mismo
Pendiente por proveedor	Este estado se fija al ticket por el nivel de soporte correspondiente, cuando se está en espera de algún servicio por parte de un proveedor para la atención o continuidad del mismo
En Proceso	Este estado se fija al ticket por consultor para identificar los incidentes que se están trabajando en ese momento
Solucionado	Este estado se fija al ticket por el nivel de soporte correspondiente, cuando se ha implantado satisfactoriamente la solución a la solicitud y se ha documentado en el sistema
Cerrado	Este estado lo fija el agente de la Mesa de Servicio cuando haya sido validada la solución del ticket con el usuario y éste haya aceptado el cierre, debe de ir junto con el código de cierre correspondiente
Rechazado	Este estado aplica cuando el ticket no cumple con los parámetros correctos para su ejecución
Cancelado	Este estado aplica cuando el ticket este duplicado, a petición del cliente,

3.5 Solución de tickets

En MásNegocio podemos proporcionar las herramientas y procedimientos para la atención a tickets técnicos, funcionales y tecnológicos, con una estrategia de escalamiento a los expertos en el tema (segundo nivel), buscando resolver de manera oportuna los tickets reportados por los usuarios.

Es responsabilidad de la Mesa de Servicio dar seguimiento a los tickets reportados por el usuario y mantenerlo informado del estatus de los mismos; cuando el ticket es solucionado por primer o segundo nivel, la Mesa de Servicio informará de esta solución al usuario quien si así lo considera podrá notificar cualquier duda respecto a la solución proporcionada.

Esta notificación se realiza por el medio del correo electrónico y va dirigido al usuario al cual se dio de alta como solicitante.

3.5.1 Tipos de solución

Se pueden manejar dos tipos de solución para indicar la razón por la cual el ticket reportado se está solucionando. Estos códigos se informaran junto con el estado SOLUCIONADO.

Tipo de Solución	Descripción
Solución definitiva	Este estado se deberá asociar al ticket cuando sea solucionado con una solución definitiva
Solución Workaround	Este estado se deberá asociar al ticket cuando sea solucionado con un Workaround

3.5.2 Escalamiento

Si el usuario considera que la atención proporcionada durante cualquier punto del ciclo de vida del ticket reportado no ha sido la adecuada, o bien si los tiempos de reacción o atención no han sido respetados, podrá recurrir a la matriz de escalamiento de Mesa de Servicio mostrada a continuación.

Rol	Nombre	Datos de Contacto
Mesa de Servicio y Servicio al Cliente	Mesa de Ayuda	Conmutador: 5096-7030 Teléfono directo: 5096-7039 y 5096-7047 Correo electrónico: soporte@kionetworks.com
Supervisor Mesa de Ayuda	Mariana Castañeda Fuentes	Conmutador: 5096-7030 Teléfono directo: 5096-7039 y 5096-7047 Celular: 044 55 4950-5463 Correo electrónico: mfuentes@kionetworks.com
Gerente Mesa de Servicio	Jorge Aguilera Maycotte	Conmutador: 5096-7030 Teléfono directo: 5096-7039 y 5096-7047 Celular: 044 55 2299-1503 Correo electrónico: jaquilera@kionetworks.com
Director de Mesa de Servicio y Servicio al Cliente	José Luis Noriega López	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 1228-8737 Correo electrónico: jnoriega@kionetworks.com

Si después de recibir una respuesta surgen dudas o se requiere profundizar sobre la misma, se podrá recurrir al Listado de Escalamiento de Fallas Técnicas, el cual será entregado al responsable del servicio por parte del cliente ya que el contenido de dicho documento depende del servicio contratado.

3.6 Cierre de tickets

Es responsabilidad del usuario validar la solución del ticket recibida; en caso de que la solución proporcionada no sea satisfactoria para el usuario, la Mesa de Servicio tiene la responsabilidad de escalar el ticket para revisión hasta que se obtenga el visto bueno del usuario para su cierre.

El usuario cuenta con un mínimo de **3 días naturales** a partir de la fecha en que se proporcionó la solución del ticket para validar la solución del mismo, en caso de que al término de este periodo la Mesa de Servicio no cuente con la validación o retroalimentación correspondiente se procederá al cierre del ticket.

3.6.1 Códigos de cierre

La Mesa de Servicio maneja diferentes códigos de cierre para indicar la razón por la cual el incidente reportado se está cerrando. Estos códigos deben de ir junto con el estado CERRADO de la Mesa de Ayuda.

Código de Cierre	Descripción
Cancelado	Este estado de deberá asociar al incidente cuando el usuario llame para cancelar su caso
Inválido	Este estados e deberá asociar al incidente cuando éste no cumple con los requisitos (Internos, externos, catalogo de servicio, etc.)
Aprobado por el cliente	Este estado se deberá asociar al incidente cuando el usuario valido el cierre mismo
Sin validación del usuario	Este estado se deberá asociar al incidente cuando después de 3 días hábiles no se recibió validación del usuario final.

3.7 Disponibilidad del sistema

MásNegocio está comprometido con la calidad de los servicios que proporcionamos, por lo que ofrecemos una disponibilidad de 7x24, los 365 días del año para los componentes tecnológicos (servidores, data center, base de datos y conectividad).

En caso de que se detecte que el sistema no está disponible, que no se tiene acceso o existen procesos encolados, se podrá reportar esta situación directamente a Mesa de Servicio a través de los medios de contacto establecidos.

El área de Servicio al Cliente llevará una bitácora de los eventos que interrumpan la disponibilidad de los servicios proporcionados, buscando siempre cumplir con los niveles de servicio acordados.

3.8 Protocolo de incidentes relevantes

Este procedimiento tiene la finalidad de ejecutar acciones inmediatas en caso de que se presente un incidente relevante, así como tener una línea de comunicación con el cliente para dar un seguimiento puntual, actuando con alta corresponsabilidad y compromiso.

- Toda afectación a la disponibilidad del servicio contratado por los clientes de MásNegocio deberá seguir el Protocolo de Incidentes Relevantes
- Este Protocolo aplica para todos los ambientes productivos, así como ambientes alternos que tengan SLA's comprometidos con el cliente
- En caso de tener una afectación en ambientes de producción y ambientes alternos, primero se restablecerá el servicio de los ambientes de producción y una vez restablecido el servicio en estos ambientes, se comenzará con el restablecimiento de ambientes alternos
- El RCA correspondiente al incidente relevante será entregado al Cliente en máximo 72 horas naturales, consideradas a partir del cierre del ticket
- En caso de que la afectación al servicio no pueda restablecerse en un máximo de 3 horas, se dará inicio al protocolo de DRP; para esto es necesario que el cliente tenga contratado este servicio y su activación estará sujeta a la aprobación del cliente

El Cliente tiene como responsabilidades para la ejecución del Protocolo de Incidentes Relevantes:

- Notificar cualquier afectación a los servicios proporcionados por MásNegocio
- Dar seguimiento al protocolo de incidentes relevantes, hasta la solución de la afectación mediante la herramienta de tickets
- Validar la restauración de los servicios afectados
- Recibir el RCA correspondiente al incidente relevante

3.9 Auditoria

MásNegocio se asegura que se utilicen métodos y procedimientos estándares para llevar a cabo las auditorias de los clientes en tiempo y forma, que tengan como objetivo alinear los servicios de TI a las necesidades de la aplicación de mejores prácticas, la Mesa de Servicio llevará el registro de las solicitudes de auditoria de sus clientes en conjunto con el Área de Auditoria de MásNegocio, serán atendidas, planeadas, y ejecutadas de una forma controlada con base a lo esperado.

3.10 Políticas

- Toda solicitud para atención de auditoría externa de Clientes deberá ser notificada por medio del Sistema de Gestión de Tickets de MásNegocio

- Para comenzar la atención del requerimiento, será necesario levantar un ticket a la Mesa de Servicio de MásNegocio, adjuntando el formato de solicitud de auditoría externa, mediante el cual se deberá describir a detalle el requerimiento solicitado. Adicional, y en caso de que el Cliente cuente con ella, se deberá adjuntar la lista detallada de requerimientos solicitados por el Auditor Externo del Cliente (checklist o lista de verificación). Ver archivo *BPO-Manual de Procedimientos - Auditoría Externa - Solicitud de Auditoría.xlsx*, en su versión vigente
- MásNegocio cuenta con un máximo de 7 días hábiles para entregar la información solicitada por el Cliente, en caso de que por la naturaleza de la información a entregar estos tiempos no puedan cumplirse o se vean comprometidos, es responsabilidad de MásNegocio informarlo al Cliente con anticipación
- En caso de que MásNegocio así lo requiera, podrá solicitar al Cliente la ejecución de una conferencia en la que participe el Cliente, el Auditor Externo, el Equipo Involucrado de MásNegocio y el Auditor Interno para entender los requerimientos solicitados, o aclarar cualquier duda y/o comentario que el Equipo Involucrado pudiera tener sobre los requerimientos del Cliente
- Si el requerimiento de auditoría incluye la entrega de información clasificada como confidencial para MásNegocio, sólo se compartirán imágenes parciales de los documentos relacionados
- Si el requerimiento de auditoría incluye la entrega de información relacionada a políticas, procesos y/o procedimientos de MásNegocio o cualquiera de los centros de datos, sólo se podrán entregar los resúmenes de los documentos solicitados que sean autorizados por el área de BPO de MásNegocio
- La entrega de la información relacionada a la auditoría externa sólo puede realizarla el área de BPO de MásNegocio; queda estrictamente prohibido que cualquier otro colaborador y/o área, entregue a cualquier Cliente información relacionada con los documentos antes mencionados, en caso de que suceda, MásNegocio se deslinda de responsabilidades asociadas a la información contenida en los archivos entregados y se tomarán las medidas necesarias para atender la falta en la que incurrió el colaborador
- MásNegocio sólo atenderá solicitudes de atención de auditorías externas relacionadas a ambientes productivos; en caso de que el Cliente requiera información relacionada a ambientes alternos, MásNegocio deberá evaluar dicha solicitud y en caso de ser aprobada se procederá con la entrega de información siguiendo los lineamientos establecidos en este procedimiento
- Si el Cliente requiere una visita física a los centros de datos de KIO y/o a las oficinas de MásNegocio, se deberá realizar la notificación correspondiente al solicitar la atención de la auditoría externa; en caso de que la visita sea solicitada de manera posterior al levantamiento del ticket o durante la ejecución de la auditoría externa, se debe considerar que para dicha solicitud se requiere un mínimo de 5 días hábiles para autorizar los accesos por parte del centro de datos y/o el área administrativa de MásNegocio
- Toda la evidencia solicitada en la auditoría externa será entregada en formato PDF, esta evidencia sólo puede ser entregada por el área de BPO de MásNegocio; en caso de que el Cliente requiera que la información sea entregada en un archivo editable, MásNegocio se deslinda de responsabilidades asociadas a la manipulación de la información contenida en los archivos entregados
- Durante la ejecución de la auditoría no se permitirá solicitar y/o entregar evidencia que no sea parte del requerimiento inicial; en caso de que el Cliente así lo requiera, éstos requerimientos serán atendidos a través de un nuevo ticket y se iniciarán los lineamientos establecidos en este procedimiento para atender el requerimiento como una nueva solicitud
- Bajo ninguna circunstancia MásNegocio podrá entregar información que no forme parte de los servicios contratados por el Cliente
- En caso de que el Cliente solicite la manipulación de la información solicitada previo a su entrega, se detendrá la auditoría y el hecho será reportado al Comité de Ética y Compliance de MásNegocio quien se encargará de tomar las medidas necesarias

- Toda evidencia deberá ser enviada a través del ticket asignado, en caso de que el Cliente reciba información por otro medio que no sea el canal oficial o el área asignada para la entrega de información, MásNegocio se deslinda de responsabilidades asociadas a la información contenida en los archivos entregados
- Una vez proporcionada la evidencia y de acuerdo a las políticas establecidas para la atención de la mesa de servicio de MásNegocio, el Cliente cuenta con tres días hábiles para la validación de la misma, en caso de que el Cliente no proporcione esta validación, el ticket se cerrará de manera automática
- Si después de 3 días de entregada la información y una vez que el ticket se haya cerrado, el Cliente tiene algún comentario sobre la información entregada, se dará de alta un nuevo ticket para atender la solicitud del Cliente
- Toda la evidencia generada durante la ejecución de la auditoría externa y que fue proporcionada al Cliente, deberá resguardarse de manera indefinida mientras el contrato con el Cliente siga vigente; una vez que se haya terminado la relación contractual con el Cliente, la información será resguardada de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de Privacidad de la Información de MásNegocio
- Cualquier Cliente de MásNegocio pueden solicitar una auditoría externa anual para asegurar el cumplimiento de las políticas, procesos y/o procedimientos asociados a los servicios que tienen contratados con MásNegocio; en caso de que el Cliente requiera más de un ejercicio de auditoría externo, este esfuerzo será canalizado a través del área comercial para que sea negociado y cotizado con el Cliente

3.11 Mantenimiento

MásNegocio aplicará mantenimientos al hardware o software en forma periódica, con el fin de los servicios se proporcionen de manera adecuada y conforme a los niveles de servicio acordados.

Entre las actividades que podrán llegar a realizarse, se incluyen las actualizaciones de versiones u otras actividades similares en las que se tendrá que dar de baja el sistema, interrumpiendo por completo la operación.

En estos casos, Mesa de Servicio notificará vía correo electrónico a los clientes la necesidad de aplicar una ventana de mantenimiento, con un mínimo de 5 días de anticipación, indicando el periodo en el que el sistema no estará disponible.

En casos críticos en los que fuese necesario realizar ajustes al sistema en forma inmediata para evitar la materialización de riesgos operativos, se les notificará a los usuarios la urgencia de dar de baja el sistema, especificando el tiempo estimado en que quedaría restablecido.

3.12 Reporte de niveles de servicio

Para asegurar el nivel de servicio comprometido con cada uno de nuestros clientes, contamos con herramientas de monitorio las cuales nos permiten obtener los diferentes indicadores de disponibilidad de la infraestructura, bases de datos y aplicativos.

Los reportes de estos indicadores se generan cada mes y son enviados a cada una de las personas que el cliente ha definido como representante y responsable de recibir dicha información, a través de los siguientes medios de entrega:

- Correo electrónico
- Unidad de Drive compartida

Una vez entregada la información, el área de Service Delivery tiene como tarea primordial, llevar a cabo una reunión con el representante del cliente para revisar los reportes enviados.

Contamos con la capacidad y facultad de generar el reporte de tickets de cada periodo, este reporte puede ser enviado al cliente en caso de solicitarlo. La entrega del reporte puede ser bajo demanda o en tiempos periódicos.

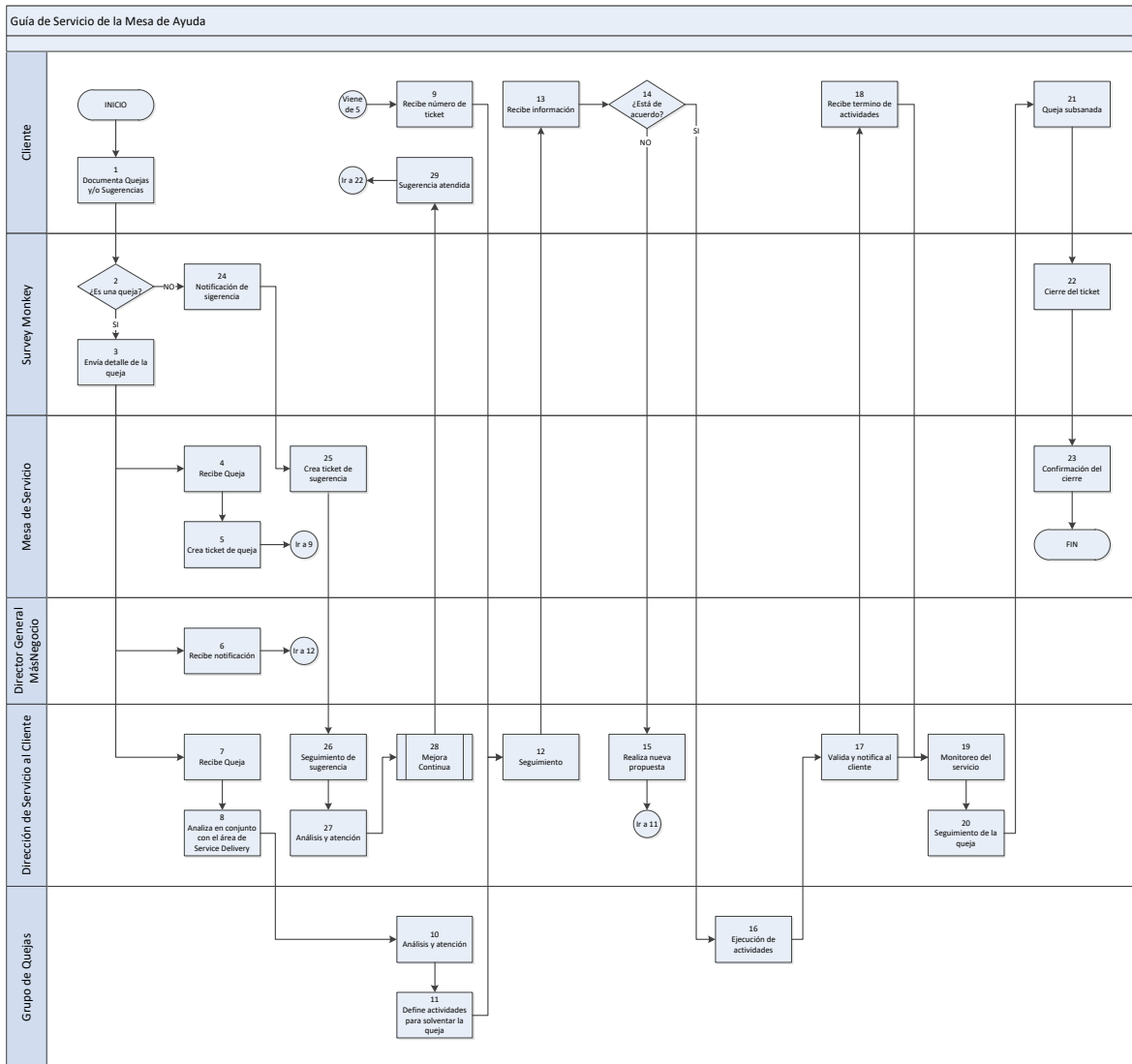
La información que se muestra en el reporte de tickets es:

- El número de tickets que se dieron de alta en el periodo solicitado
- Breve descripción del ticket
- Estado del ticket
- Diferentes mediciones que permiten realizar mejoras continuas a la operación

3.13 Encuestas, quejas y sugerencias

Para MásNegocio obtener retroalimentación de sus clientes sobre el servicio proporcionado es de suma importancia, por este motivo se generan dos encuestas: "Encuesta de satisfacción de servicio" y "Encuesta de Quejas y Sugerencias".

A continuación se muestra el flujo que tendrán sus quejas y sugerencias:



Además de la encuesta, los usuarios podrán comunicarse a la Mesa de Servicio por los medios de contacto oficiales para emitir cualquier queja o sugerencia sobre los servicios proporcionados por MásNegocio.

3.13.1 Matriz de escalamiento de quejas y sugerencias

Dirección de Servicio al Cliente

Área	Rol	Nombre	Datos de Contacto
Mesa de Servicio	Gerente Mesa de Servicio	Jorge Aguilera Maycotte	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 2299-1503 e-mail: jaguilera@kionetworks.com
Service Delivery	Gerente Service Delivery	Miguel Almazan Alvarado	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 4189 3538 e-mail: malmazan@kionetworks.com
Monitoreo	Coordinador De Monitoreo Senior	Ivan Torres	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 2690 2208 e-mail: itorres@kionetworks.com
Dirección Servicio al Cliente	Director de Servicio al Cliente	José Luis Noriega López	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 3996 0267 e-mail: jnoriega@kionetworks.com

Dirección de Operaciones

Área	Rol	Nombre	Datos de Contacto
Productos Oracle	Subdirector Productos Oracle	José Ricardo Da Silva	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 2297 2940 e-mail: jdasilva@kionetworks.com
Infraestructura	Subdirector de Infraestructura	Omar Guzmán Trejo	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 3803 6089 e-mail: oguzman@kionetworks.com
Operaciones	Subdirector de Operaciones	Efraín Rentería Gómez	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 1452 5420 e-mail: erenteria@kionetworks.com
Sap / E-Commerce	Subdirector Sap / E-Commerce	Adán López	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 4384 7399 e-mail: alopezq@kionetworks.com
Operaciones	Director de Operaciones	Raymundo Domínguez Herrera	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 1452 5413 e-mail: rdominguez@kionetworks.com

Dirección de Business Development (Productos MásNegocio)

Área	Rol	Nombre	Datos de Contacto
Operaciones de Productos MásNegocio	Gerente De Operaciones De Productos MásNegocio	Amin Abira-ched Meza	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 3224 1919 e-mail: aabirached@kionetworks.com
Business Development / Productos MásNegocio	Director De Business Development / Productos MásNegocio	Eduardo Camarena Villaseñor	Conmutador: 5096-7030 Celular: 044 55 2922 7875 e-mail: ecamarena@kionetworks.com

3.14 NPS

Net Promoter Score es un indicador para medir la lealtad del cliente, se basa en una sola pregunta: ¿Cuán probable es que recomiende el producto o servicio de MásNegocio?. MásNegocio realiza esta pregunta una vez al año, se le solicita a nuestros clientes califiquen en una escala de 0 a 10, donde 0 es «Muy improbable» y 10 es «Definitivamente lo recomendaría». Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores.

MásNegocio comprometido con el servicio y la calidad ofrecida a sus clientes, define acciones correctivas y de mejora con base en los resultados obtenidos, incorporando a todo su equipo de alto nivel para garantizar en el futuro más promotores que detractores.

3.15 Uso de Whatsapp

MásNegocio pone a disposición de sus clientes el canal de Whatsapp donde podrá dar atención y seguimiento a los requerimientos e incidentes reportados por los clientes, facilitara la comunicación entre los equipos de soporte y los clientes así como eficiente el seguimiento de los tickets. MásNegocio continuamente busca reducir costos al aumentar la eficiencia general.

3.15.1 Políticas del uso de whatsapp

- Los grupos de WhatsApp con clientes deberán ser administrados por el Service Desk MásNegocio.
- Los grupos generados con cliente deberán tener la nomenclatura MN al inicio, ejemplo: "MN Cliente"
- El cliente deberá de enviar el número telefónico de los contactos válidos para agregarlos al grupo de WhatsApp correspondiente
- En todos los grupos deberá de estar agregado el teléfono del Service Desk
- Los incidentes y/o solicitudes reportados por WhatsApp deberán también levantarse en la herramienta de Gestión de tickets por el agente de Mesa de Servicios
- El seguimiento de los reportes de incidentes y/o solicitudes podrá ser realizado mediante el grupo de WhatsApp, sin embargo la documentación completa deberá de subirse en el ticket correspondiente a través de la herramienta de gestión de tickets
- Los niveles de servicio SLA's seguirán midiéndose a través de la herramienta de gestión de tickets
- Los datos sensibles referentes a algún incidente o solicitud reportada deberán de manejarse a través de la herramienta de Gestión de Tickets
- Se consideran datos sensibles:
 - Contraseñas
 - Direcciones IP
 - Direcciones MAC

4. Portal de Servicio al Cliente

El portal de servicio al cliente es una página donde el cliente podrá tener contacto directo con la Mesa de Servicio, en donde obtendrá los siguientes servicios:

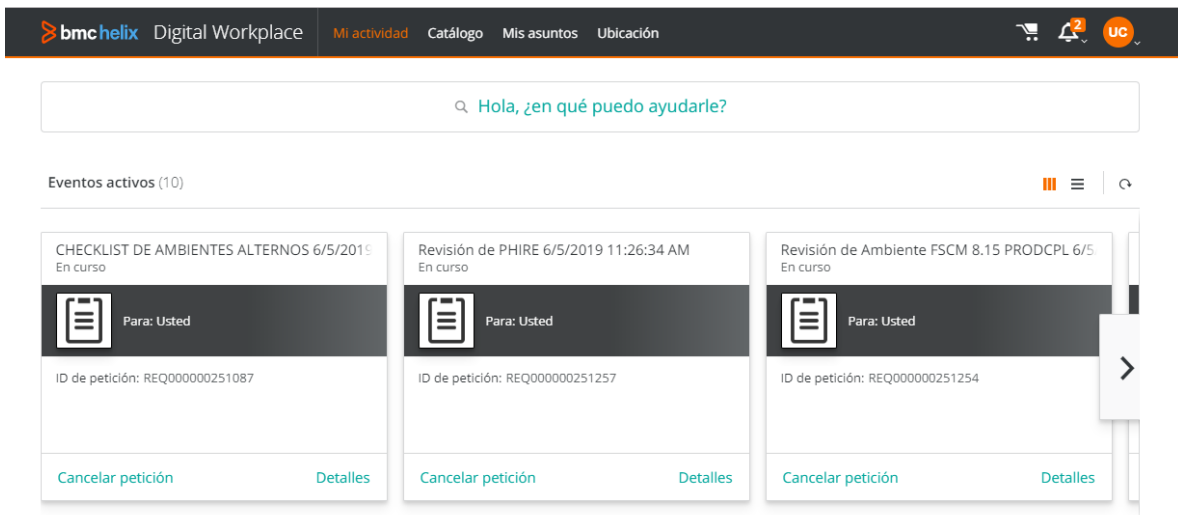
- Creación de casos
- Seguimiento y retroalimentación en línea

Para acceder al portal de servicio al cliente, deberá ingresar a la página de MásNegocio en la siguiente dirección:

<https://kionetworks-dwp.onbmc.com/dwp/>

4.1 Seguimiento de tickets

Al ingresar al portal, se mostrará una página parecida a la que se muestra a continuación, en donde el cliente podrá dar seguimiento a todos sus tickets abiertos:



4.2 Levantamiento de tickets

Para levantar un ticket, se cuenta con un menú “Catálogo” en donde se podrán visualizar las plantillas para poder levantar tanto una solicitud como un incidente:

The screenshot displays the BMC Helix Digital Workplace interface. At the top, the navigation bar includes 'bmc helix Digital Workplace', 'Mi actividad', 'Catálogo', 'Mis asuntos', and 'Ubicación'. On the right side of the navigation bar, there are icons for a shopping cart, a notification bell with a '2' badge, and a user profile icon labeled 'uc'. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text 'Hola, ¿en qué puedo ayudarle?'. To the left of the search bar is a dropdown menu labeled 'Examinar categorías'. Below the search bar, the main content area is titled 'SERVICIOS CLIENTES MAS NEGOCIO'. It features a card with a document icon and the text 'LEVANTAR TICKET - MAS NEGOCIO - CLIENTES'. Below this card, there is a description: 'SERVICIO PARA EL REGISTRO DE PETICIONES DE MAS NEGOCIO COMO FALLAS O NUEVOS SERVICIOS'. Further down, there is a section titled 'Recursos Cómo' which contains a 'Procedimiento:' link labeled '(Exclusivo KCS) Mis tickets' and a URL: 'https://kionetworks.onbmc.com/arsys/forms/onbmc-'. The interface is clean and professional, with a dark header and light content area.