



Proceso de Soporte

Soporte y Operaciones

Versión: 1.4

Fecha: 27/Octubre/2014

Descripción: Proceso para solicitar asesoría o notificar algún incidente del portal gratuito de Interfactura



Proceso de Soporte al Portal Gratuito



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Niveles de Atención:

Nivel 1 – Help Desk

- Solución de dudas y asesoría en el uso del portal
- Funcionalidad del portal
- Incidentes simples de operación
- Ejecución de procesos pre-diseñados

Nivel 2 – Operaciones

- Incidentes complejos de operación
- Conocimiento profundo de la plataforma a nivel funcional e infraestructura
- Funcionalidad estándar y adecuaciones especiales.

Nivel 3 – Desarrollo

- Resolución de problemas o errores en los aplicativos
- Mejoras a la plataforma y desarrollos particulares
- Conocimiento profundo de la plataforma y de los desarrollos particulares de Clientes



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Manejo de Severidades Base:

Severidad 0

- Falla o suspensión del servicio de Interfactura que afecte a la totalidad de los procesos de Operación de la Plataforma.

Severidad 1

- Falla o suspensión parcial del servicio y aplicativos de Interfactura que afecte los procesos de Operación de la Plataforma.

Severidad 2

- Incidente en una funcionalidad específica del flujo de algunos procesos de operación de la plataforma
- Posibilidad de continuidad de operación de la plataforma

Severidad 3

- Asesoría sobre el uso de la plataforma, consultas, requerimiento no críticos, etc.



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Disponibilidad del Servicio y Soporte

Disponibilidad

Servicios disponibles 7x24 los 365 días

Disponibilidad de 99.3%

Soporte - Atención

Atención: 2 horas

Solución: 8 horas

Mejoras y Mantenimiento

Trimestral: duración máxima 24 horas

Notificación: 7 días antes



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Proceso:



- Cliente identifica necesidad de apoyo para resolver cualquier evento operativo o incidencia en la funcionalidad de Interfactura.
- Dicho requerimiento es comunicado a Interfactura por los diferentes medios establecidos para dicho fin.
- Recibe confirmación de ticket con que será atendido y severidad de la misma.
- Dependiendo la severidad y duración de la severidad recibe actualización de estatus o confirmación de la solución.
- Medios de comunicación:
 - Chat en línea: Accesible desde el portal de Interfactura.
 - Correo Electrónico: portalgratuito@interfactura.com
 - Soporte telefónico: (81) 4777-1119



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Proceso:



- Primer contacto con el Cliente y entendimiento del requerimiento.
- **Clasificación de la severidad del requerimiento.**
- Valida solución por su área dependiendo el tipo y alcance del requerimiento.
- Si es requerimiento de nivel 1 se canaliza con recurso de soporte Help Desk para su solución o la misma persona que atiende da solución al tema.
- De no ser así canaliza ticket a Operaciones para su solución.
- Este nivel es el contacto formal para notificar avances o cierre del ticket. Podrá existir contacto de los otros niveles pero solo como parte del proceso de solución.



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Proceso:



- Atención de incidentes o requerimientos cuando primer nivel no puede dar la solución por el tipo y alcance de la solicitud.
- Valida requerimiento y dimensiona solución por esta área.
- De ser así canaliza a recurso de operación para solución.
- Dada la solución notifica al Cliente o bien brinda avances del tema.
- Si no es atendido por esta área canaliza a 3er nivel.
- Eventualmente puede contactar al Cliente para aclarar temas, generar alguna prueba para el incidente reportado, dar avances, etc.



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones

Proceso:



- Atención y solución de requerimiento por el tipo o alcance del mismo
- El ticket se asigna a personal que dará solución definitiva
- Eventualmente podrá contactar al Cliente para aclarar temas, generar alguna prueba para el incidente reportado, dar solución y seguimiento para lograr la solución, etc.
- Una vez validada la solución se coordina con operaciones liberación de la solución a productivo.
- Operaciones notifica a Soporte primer nivel la solución.
- Operaciones y/o Soporte notifican al cliente.



Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y
Operaciones



Soporte – Help Desk

Atención de nuestro equipo de asesores de Soporte 1er Nivel

- **Horario:** 24 horas
- **Correo:** portalgratuito@interfactura.com
- **Teléfono:** (81) 4777-1119