



IF | Interfactura

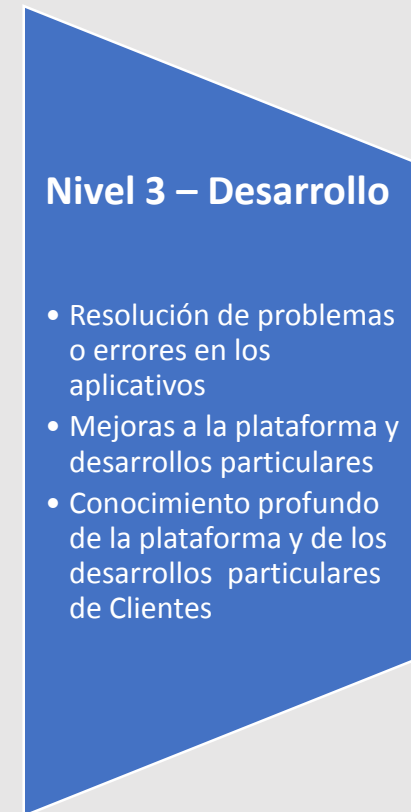
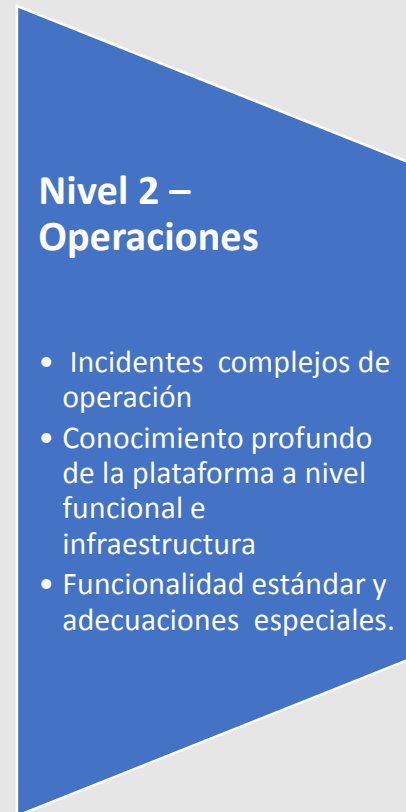
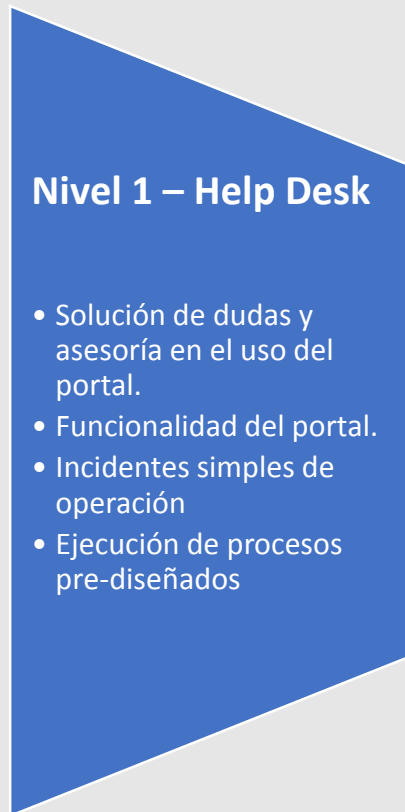
## Proceso de Soporte al Portal Gratuito

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



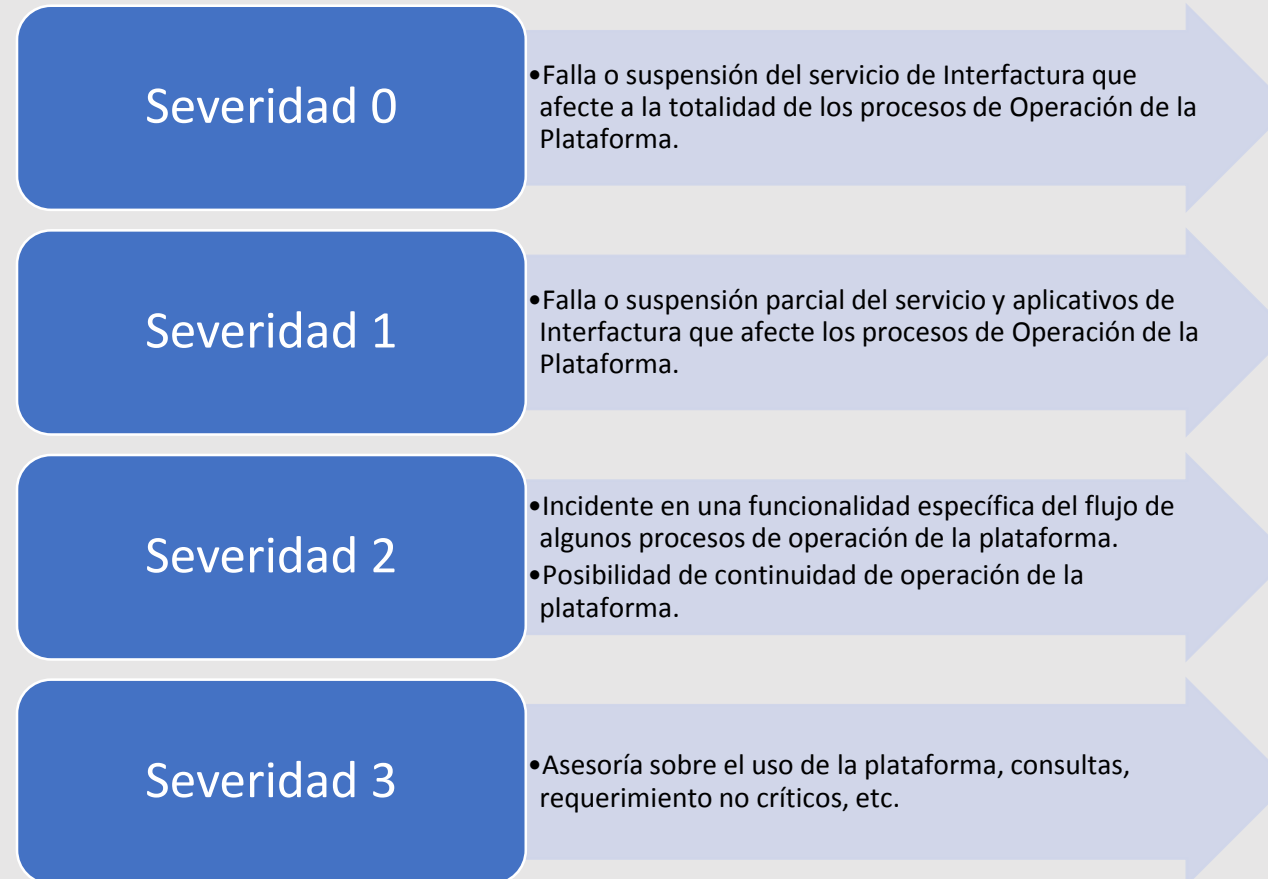
## Proceso de Soporte al Portal Gratuito

## Niveles de Atención

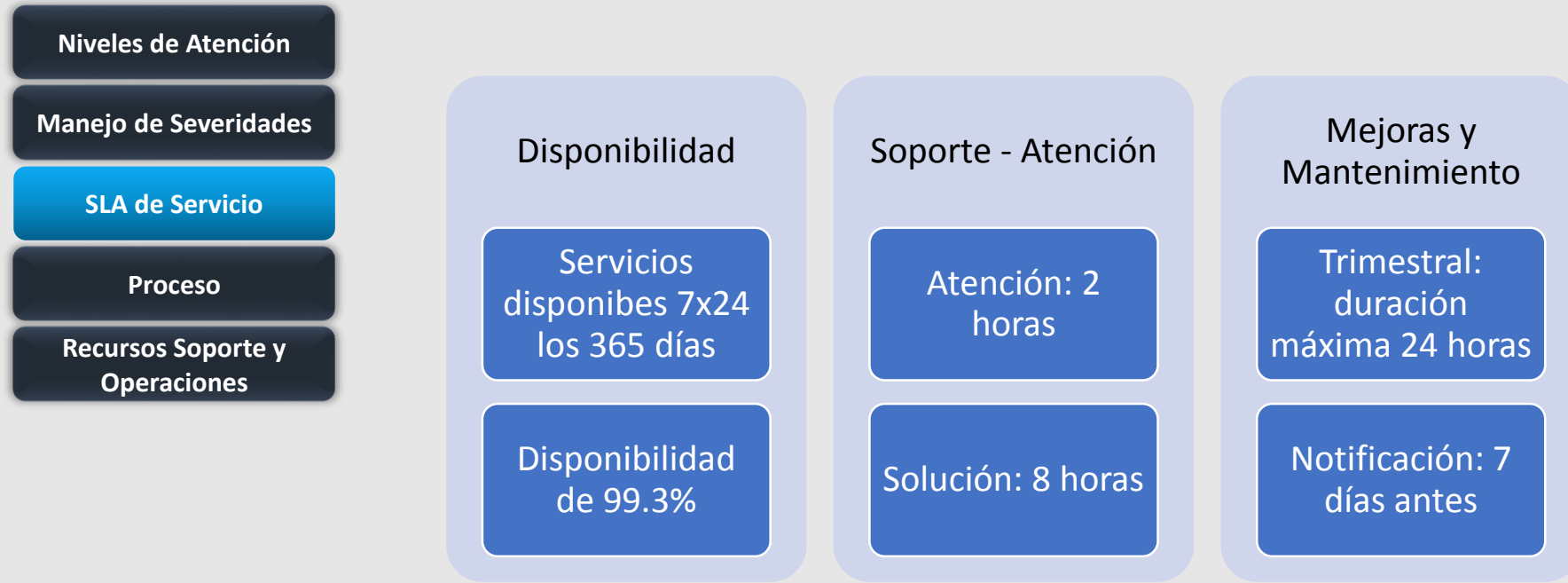


## Manejo de Severidades Base:

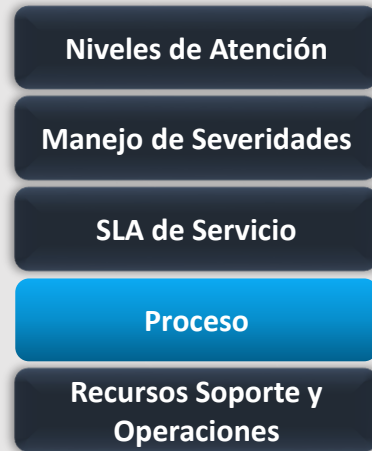
- Niveles de Atención
- Manejo de Severidades**
- SLA de Servicio
- Proceso
- Recursos Soporte y Operaciones



## Disponibilidad del Servicio y Soporte



## 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](mailto:portalgratuito@interfactura.com)
  - Soporte telefónico: (81) 4777-1100 opción 3

## Proceso:

- Niveles de Atención
- Manejo de Severidades
- SLA de Servicio
- Proceso**
- Recursos Soporte y Operaciones



- 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.

## Proceso

Niveles de Atención

Manejo de Severidades

SLA de Servicio

Proceso

Recursos Soporte y Operaciones



- 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 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.





## Proceso:

- Niveles de Atención
- Manejo de Severidades
- SLA de Servicio
- Proceso**
- Recursos Soporte y Operaciones



- 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.



## Recursos Soporte

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: Lu-Vi 8:00am a 7:00pm
- Correo: [portalgratuito@interfactura.com](mailto:portalgratuito@interfactura.com)
- Teléfono: (81) 4777-1100 Opción 3

