

POLITICAS SUPPORT CENTER



INDICE

1. OBJETIVO	2
2. PERSONAL DE SOPORTE.....	2
3. SERVICIOS.....	3
PORTAL SUPPORT CENTER	3
CONSULTORÍA FUNCIONAL	3
CONSULTORÍA TÉCNICA	4
EDUCACIÓN.....	4
4. COLABORACIÓN.....	5
5. HORARIO DE SOPORTE	6
6. POLITICAS DE SUPPORT CENTER.....	6
QUIÉN PUEDE REPORTAR TICKETS DE SOPORTE	6
SUPPPORT CENTER.	6
MANTENIMIENTO Y SOLUCIÓN DE ERRORES	7
TIPO DE TICKET´S	7
TIEMPO DE RESPUESTA	8
QUÉ SERVICIOS PUEDO ESPERAR DEL SOPORTE.....	9
CUANDO PUEDO ESPERAR QUE MI PROBLEMA SEA RESUELTO.....	9
CUÁL ES LA PRIORIDAD ADECUADA.....	9
CUÁLES SON LOS ESTADOS DE UN TICKET.....	10
¿CUÁNDO SON TICKETS CERRADOS?.....	11
7. BUG´S ERP	11
8. EXCLUSIONES	12



1. OBJETIVO

Definir políticas generales y específicas que faciliten la ejecución de las actividades de soporte, para promover el uso adecuado de los recursos humanos y materiales y obtener un mejor rendimiento.

Dejar establecidas las políticas que regirán el uso y mantenimiento de Support Center, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables, aseguren el cumplimiento de las mismas, con miras al desarrollo de un trabajo óptimo y de calidad.

Establecer un mecanismo de soporte que permita al CLIENTE contar con expertos certificados en la resolución de las incidencias que se presentan en la operación del día con día, implementar ajustes y mejoras continuas al sistema de gestión EPICOR y contar con mecanismo de capacitación continua a usuarios del sistema.

2. PERSONAL DE SOPORTE

SL CONSULTING cuenta con los medios técnicos y humanos necesarios para realizar la prestación efectiva del servicio de soporte, y pondrá a disposición del CLIENTE el personal adecuado para la resolución de sus incidencias reportadas.

Contamos con personal altamente calificado para atender todas tus dudas operativas y de manejo de EPICOR a la distancia de una llamada telefónica o conexión remota.

3. SERVICIOS

Portal Support Center

Se dará resolución de un número ilimitado de incidencias (errores o problemas en la operación) colocadas en el sistema de soporte. Las incidencias deben ser situaciones puntuales en el manejo del sistema. La resolución puede ser por medio de retroalimentación del ticket asignado, llamadas telefónicas o conexiones remotas dependiendo de la situación.

Estas incidencias serán atendidas de acuerdo a las políticas de servicio descritas en este documento. Es de mucha utilidad nuestro Portal Support Center a través del cual puedas consultar una base de conocimiento y dar seguimiento directamente a:

- Tickets ingresados.
- Tiempos de respuesta.
- Avances.
- Comentarios de parte de los responsables de tu caso.
- Reporte bimestral de tickets y resoluciones vía e-mail.

Consultoría Funcional

Se proveerá un mecanismo para capacitación en los procedimientos específicos del cliente donde se presentará su modelo de operación y los materiales de apoyo (videos y manuales de usuario) correspondientes.

SL Consulting proporcionará los accesos a su portal para este servicio.

Auditoria semestral del sistema, esta se realizará por modulo verificando la operación del usuario, entrega de reporte y acciones correctivas.

Esta actividad permite mantener el aprovechamiento del sistema en excelentes niveles, así como minimizar la información “basura” dentro del sistema.



Consultoría Técnica

Incluye el desarrollo de 1 tablero de información o consulta ejecutiva a la medida para directores por semestre.

Administración de los perfiles de seguridad, alta de nuevos usuarios y baja de personal que se indique.

Administración de agente de tareas.

Soporte a customizaciones/desarrollos realizados por SL Consulting.

Educación

Se incluyen 20 Horas mensuales de asesoría y capacitación personalizada en los procedimientos de negocios reportando la incidencia. Las horas no son acumulables mes con mes. El servicio se realizará de forma remota por el medio que se indique.

Asesoría remota para el conocimiento, parametrización y puesta en marcha de módulos adicionales no presentes en el modelo original.

Exámenes de aprovechamiento y dominio en el uso de EPICOR de los procesos documentados en el diseño de operación.

Posibilidad de registrarse en cursos (máximo 2 personas por evento- sujeto a disponibilidad de cupo), donde se proporciona material del módulo.

Acceso a Talleres trimestrales de uso de diversas funcionalidades, para incrementar el conocimiento y el aprovechamiento del sistema Epicor (máximo 2 personas por evento – sujeto a disponibilidad de cupo).



4. COLABORACIÓN

Para la prestación del Servicio será necesaria la colaboración del CLIENTE, debiendo éste facilitar el acceso para SL CONSULTING a toda la información necesaria para la correcta solución de la incidencia.

Por favor sea lo más detallado posible al enviar sus consultas, cuanto más información y detalles nos provea más fácil y rápido será asistirlo.

Escriba claramente y sin errores.

Mencione el módulo y la entrada de Epicor con el cual experimenta problemas.

Incluya información de errores, logs o capturas de pantalla.

Explique paso por paso como replicar el problema.

Indique como ha empezado el problema y que cambios realizo previamente.

Por favor sea paciente al aguardar una respuesta.

Intente describir su problema de la forma más detallada, sea cordial y ayude a que lo ayuden. Sobrecargar el personal con tickets duplicados, prioridades exageradas o consultas fuera de lugar solo saturan la atención que pueda recibir usted y otros clientes, en la gran mayoría de los casos nuestro personal se excede para satisfacer al cliente mucho más allá de sus responsabilidades.

Si no sabe que prioridad utilizar, simplemente seleccione Normal.

Si tiene sugerencias o recomendaciones para nuestro personal o atención al cliente no dude en hacerlas llegar. Puede estar seguro que serán implementadas.

5. HORARIO DE SOPORTE

Los horarios de atención son de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00 horas, sin embargo, el sistema de soporte está disponible las 24 horas del día y los 365 días del año.

Aunque generalmente también podrá ser asistido fuera de estos horarios, no se garantiza que así sea.

6. POLITICAS DE SUPPORT CENTER

Quién puede reportar tickets de soporte

Se proporciona acceso al sistema de soporte para 2 usuarios.

El cliente proporcionara la información necesaria para que esos usuarios sean dados de alta en el portal Support Center.

Support Center.

Support Center es el único medio para reportar toda incidencia o falla en la parametrización del sistema.

Envíe un ticket por problema o consulta. NO ingrese varios problemas en el mismo ticket

Una vez que se resolvió su problema NO ingrese otras consultas nuevas en el mismo ticket. Para aprovechar mejor la resolución inmediata de cada problema, es obligatorio enviar un ticket individual por cada consulta. Eso también resultara en un mayor beneficio para usted en la búsqueda de tickets archivados dentro de su cuenta.



La regla básica es 1 ticket por cada problema o un bien un problema por ticket.

Las incidencias reportadas por cualquier otro medio (teléfono, correo electrónico, Skype, etc.) no serán reconocidas y por tanto no serán atendidas.

Una pregunta a otra pregunta no ayuda. Si como cliente no intenta describir el problema, básicamente no se está dejando ayudar. Intente explicar con sus palabras lo que experimenta, lo que cree que debería suceder, pero está sucediendo o bien lo que necesita.

Adjunte imágenes con capturas de pantalla de lo que ve. Cuanto mejor sea la descripción a su ticket o problema, más rápido será solucionado el mismo.

Mantenimiento y solución de errores

Nosotros proveeremos imágenes, descripción de procedimientos, manuales, conexiones remotas o instrucciones precisas de operación para la solución de errores, el agente de soporte es la persona que indicara y decidirá cuál de estas soluciones se llevaran a cabo dependiendo el caso.

Tipo de ticket's

Envíe su Ticket al departamento correcto. Uno de los primeros pasos para aprovechar correctamente los Tickets y agilizar la comunicación es que la persona adecuada reciba su consulta. Por ello es importante que uno de los primeros pasos sea enviar su consulta al departamento correcto. Por ejemplo, el departamento de Contabilidad no puede asistirlo con problemas técnicos.

Si su ticket está mal ingresado se deberá mover el mismo de forma manual lo cual incrementa el tiempo de respuesta.



Técnico: Agente del sistema, Vistas previas, BAQ's, Servidor de Aplicaciones, Creación de Compañías, etc.

Operativo: Ventas, Servicio de campo, Mantenimiento, Producción, Planeación, Ingeniería, Control de Calidad, Inventarios, Compras, Embarques/Recepciones.

Contabilidad / Finanzas: Finanzas, Activos, CC, CP, Contabilidad General, Impuestos.

Desarrollo: Interfaz con el sistema Epicor, Service Connect, desarrollo a la medida.

Módulos adicionales: AFR, EPM, SC, RH, HAND HELD, DMT, etc.

Educación: Asesoría, Capacitación, Cursos o talleres.

Tiempo de respuesta

El tiempo de respuesta no superara las 48 horas (en días laborables de lunes a viernes, días de 8 horas).

Todos los reportes deberán ser específicos y con el mayor detalle posible (descripciones, imágenes de pantallas, etc.) y la totalidad de los datos solicitados por el sistema de soporte.

Todos los problemas reportados son atendidos por un consultor.

Si el consultor lo cree conveniente, podrán existir sesiones remotas o llamadas telefónicas.

Al generarse una sesión remota el tiempo de tolerancia de espera de conexión del cliente será de 15 min, al no existir conexión por parte del cliente, se dará por cerrada la sesión y deberá de reprogramarse.



Qué servicios puedo esperar del soporte

El soporte es exclusivamente funcional (operativo).

Podrán existir sesiones remotas o llamadas telefónicas si el consultor así lo indica.

Cuando puedo esperar que mi problema sea resuelto

Debido a la naturaleza compleja del software y ambientes operativos, nosotros no podemos garantizar un tiempo preciso de resolución de problemas. Haremos nuestro mejor esfuerzo en resolver los problemas lo más ágilmente como sea posible.

Cuál es la prioridad adecuada

Baja: Consultas que no requieren una asistencia inmediata o pueden aguardar para recibir una respuesta. Normalmente para consultas sobre asesoramiento de conceptos del sistema.

Media: La prioridad estándar para recibir respuestas en un horario de oficina. Normalmente preguntas de ventas, cobranzas o básicas sobre el uso de un módulo. Estas consultas se responden normalmente entre 8 horas a 48 horas como máximo. También aplican preguntas acerca de la utilización de su cuenta o un error al intentar realizar una transacción como un pago o gestión de un servicio

Alta: Consultas que le impiden realizar o terminar una acción. Por ejemplo, si se ve un error al realizar cierta acción y esto no debería suceder. Si su problema está relacionado a su desconocimiento sobre cómo realizar alguna tarea, o por falta de información, entonces debe utilizar la prioridad "Media". La prioridad "Alta" es para consultas en las cuales nuestro personal debe intervenir para que pueda solucionar su Ticket.

Urgente: Esta prioridad si tiene problemas con un servicio que no está funcionando correctamente, que requieren de una asistencia o intervención por parte del personal técnico. Esta prioridad definitivamente pondrá a alguien trabajando en su problema con acceso directo a los servicios como software o servidores que requieren una intervención del personal técnico. El personal le dará prioridad para intentar resolver el problema o le informará con detalles sobre el procedimiento a seguir. Los tickets urgentes se priorizan frente a los demás. No abuse del mismo para recibir una respuesta más rápida. Si su Ticket no califica a un tema “Urgente” el mismo será modificado directamente a la prioridad “Baja”. Si constantemente utiliza esta prioridad podríamos desactivar la selección de la misma de forma permanente en su cuenta. Cuando nos referimos a “Urgente” no solo se refiere a que sea urgente para usted como cliente, sino también debe serlo para nosotros y para las consultas de los demás clientes, ya que su ticket será calificado como una urgencia frente a todas las demás consultas.

Cuáles son los estados de un ticket

Abierto: Este es el estado predeterminado cuando nos envía un ticket nuevo. Cuando responde un ticket el mismo también pasara automáticamente al estado “pendiente”. Este estado significa que su caso está abierto y requiere una acción de nuestra parte como una respuesta o resolución al problema.

Pendiente: Cuando un operador agente le responda a un ticket, generalmente el mismo pasa al estado “Pendiente”. Esto significa que su caso ahora está en espera y aguardando su respuesta. Por favor no actualice un ticket a este estado si usted está esperando una respuesta de parte de nosotros ya que nuestro personal no monitoriza consultas en este estado. Si requiere una respuesta de nuestra parte su ticket debe estar en estado pendiente.

Resuelto: Este estado indica que su consulta fue resuelta y por lo tanto el caso se considera ahora cerrado. No actualice un ticket a este estado si el problema no está resuelto o requiere una respuesta de nuestro lado. Algunos tickets ya no



pueden ser re-abiertos una vez cerrados dependiendo del departamento o tipo de consulta.

¿Cuándo son tickets cerrados?

Si un ticket está varios días en estado "pendiente" [sin su respuesta], entonces se cierra automáticamente y pasa al estado de cerrado ya que al no recibir respuesta de su parte se considera el caso como resuelto. Si este no es el caso, simplemente ingrese o actualice el mismo así mismo cuando una consulta fue resuelta.

7. BUG´S ERP

Si en el proceso normal de soporte no se puede resolver el problema debido a que sea un bug (error) de Epicor, el problema debe ser llevado a otro nivel de la siguiente manera:

El consultor que está trabajando en el problema informara al cliente que el error o problema es un bug de Epicor.

El cliente deberá realizar su reporte directamente a Epicor.

El cliente realizara el seguimiento correspondiente de la llamada levantada en Epicor, hasta su resolución y cierre de la misma.

En este caso se procederá a cerrar el ticket del sistema de soporte.

8. EXCLUSIONES

No cubre nuevos desarrollos a la medida para adecuar las aplicaciones a las necesidades del cliente.

No incluye en ningún caso apoyo para configurar, corregir o diagnosticar problemas causados por productos de terceros, por ejemplo, sistemas operativos, software de oficina o antivirus entre otros.

Visitas en sitio.

Reinstalación de Epicor o aplicaciones.

Viáticos de cualquier tipo.

El servicio no resuelve bugs del sistema.

Atentamente

SL Consulting