



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Departamento de Soporte Técnico – Exsim

---

## 1. OBJETIVO GENERAL

Brindar **soporte técnico de excelencia** a los **partners Microsip** (clientes Exsim), asegurando una **visión 360** de los recursos disponibles y potenciando los servicios mediante **inteligencia artificial**, con un enfoque **sistemático, profesional y eficiente**.

---

## 2. ESTRUCTURA OPERATIVA

### 2.1 Jefatura del Área

- Responsable: **Jefe de Soporte**
- Objetivo: **Supervisar, estructurar y garantizar** el cumplimiento de procesos, KPIs y evolución del servicio.

### 2.2 Personal Asignado

- **Agente de Soporte EXSIM**
- **Agente de Soporte GM**

### 2.3 Requisitos del Personal

- **Certificación de Consultores Microsip** (Universidad Microsip)
  - **Curso de Ventas y Atención a Clientes de Dike**
  - **Dominio del ecosistema Exsim**
  - **Capacidad para mantener actualizado ExsimBot**
- 

## 3. CANALES DE COMUNICACIÓN OFICIALES

Canal	Descripción
<b>Teléfono</b>	222 46 88 80
<b>Correo</b>	soporte@exsim.com.mx
<b>HiBot</b>	Asistente automatizado. Desde este canal debe habilitarse acceso directo o liga al <b>ExsimBot</b> para consultar información técnica.
<b>AnyDesk</b>	<b>Software oficial</b> para conexión remota

## 4. PROTOCOLO GENERAL DE ATENCIÓN AL RECIBIR UN SOPORTE TÉCNICO

Este protocolo establece los pasos que debe seguir un **agente de soporte** al recibir una solicitud, ya sea por HiBot, teléfono o cualquier canal oficial. Su objetivo es asegurar un proceso **claro, ordenado y eficaz** para brindar una atención **profesional**.

### Pasos para la atención de un soporte técnico:

1. Confirmar contacto y **saludar por nombre**.
2. **Identificar** si es **Cliente Top, Estándar o Usuario Final**.
3. Ofrecer **videollamada** para facilitar la explicación.
4. Recabar información mediante **Diagnóstico Rápido de Soporte (DRS)**.
5. Detectar si es **soporte, mejora o bug**.
6. Si excede **30 minutos**, levantar ticket en **SSG**.
7. Canalizar bugs o mejoras según procedimiento.
8. Si es bug sencillo, **resolver en menos de 24 hrs**. Si es complejo, **escalar a Desarrollo**.
9. **Notificar al partner** el estatus del soporte.

### 4.1 ¿Qué es el Diagnóstico Rápido de Soporte (DRS)?

Es una herramienta para **clasificar rápidamente los requerimientos técnicos**, evitando bloqueos por casos complejos y priorizando soluciones inmediatas.

Su objetivo es **detectar rápidamente lo que solicita el consultor**, evitando bloqueos por casos grandes que impidan avanzar con otros más pequeños y rápidos.

**Ejemplo práctico:** > Un cliente reporta que “no puede emitir una factura”. Al hacer el DRS, el agente descubre que el problema se debe a un folio mal configurado, lo cual puede resolverse en 10 minutos. Pero si el problema fuera que “todas las facturas presentan errores contables”, podría requerir revisión de base de datos o configuración global, lo que se considera un soporte largo y debe programarse o escalar de inmediato.

### 4.2 Consideraciones al atender soporte vía chat

Los usuarios pueden escribir desde **Facebook o WhatsApp**, atendidos mediante **HiBot**.

#### Buenas prácticas:

- Estar **ONLINE de 9:00 a 18:00 hrs** (30 min de comida)
- **Saludar por nombre**
- **Identificar tipo de usuario** (partner o usuario final)
- **Actualizar datos** en la base de HiBot
- **Leer la solicitud con atención**
- Resolver la primera duda para **ganar confianza**
- Obtener datos personales del usuario si aplica

- Canalizar a **partner o ventas** si es necesario
- Usar **buena ortografía, redacción y lenguaje profesional**

## 5. ACTIVIDADES DIARIAS DEL AGENTE DE SOPORTE

### Inicio del día:

- Revisar canales activos (**HiBot, correo, teléfono**)
- Confirmar disponibilidad de **AnyDesk**
- Revisar **tickets pendientes y pendientes con Desarrollo**

### Durante el día:

- Atender soporte inmediato (<30 min) sin generar ticket
- Si el soporte excede 30 minutos, **generar ticket en SSG**
- **Escalar a Desarrollo** si aplica

### Fin del día:

- Registrar aportes relevantes en **ExsimBot** como mejora continua
- Validar que los casos complejos estén **canalizados o resueltos**

## 6. USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL – EXSIMBOT

El **ExsimBot** es una herramienta clave del ecosistema Exsim. Su función es ser un **repositorio inteligente de conocimiento técnico**, accesible y consultable en todo momento, tanto por agentes como por partners o usuarios en canales automatizados.

Su uso es **estratégico**, ya que permite: - Agilizar respuestas comunes - Centralizar el conocimiento - Reducir la curva de aprendizaje para nuevos agentes - Aumentar la eficiencia del área de soporte

Además, **ExsimBot se ha convertido en un apoyo activo para el área de ventas**, ya que muchos **usuarios finales acceden por este medio en busca de información sobre los sistemas**. Es responsabilidad del equipo detectar estas oportunidades y alimentar también el bot con **materias de ventas**, como: - Descripciones de módulos - Beneficios comerciales - Casos de éxito - Ligas a landing pages, videos y presentaciones

- Solo puede ofrecer **ligas como respuesta**
- Contenido debe estar cargado en:
  - **YouTube** (videos técnicos y comerciales)
  - **Sitio web de Exsim** (folletos, manuales, documentación)
  - Sección de **preguntas frecuentes o materiales** técnicos y de ventas

Cada agente debe alimentar **ExsimBot** con: - Al menos **20 nuevas entradas al mes** - Por lo menos **una entrada diaria** como parte de su rutina de mejora continua

Estas entradas pueden ser: - Soluciones a incidentes frecuentes - Ligas a videos o folletos explicativos - Casos de uso, materiales de venta o recomendaciones técnicas

Su actualización constante permite que la inteligencia artificial **genere valor real** en la operación, impulse oportunidades comerciales y reduzca significativamente la carga del equipo humano.

## 7. MATERIALES Y CERTIFICACIONES

- Certificaciones disponibles: **Workshop 1, Workshop 2 y Upgrade** (\$1,000 total)
- Talleres ya **estructurados y grabados**
- Próximamente: **Cursos por módulo tipo taller**
- **Material técnico disponible:**
  - Videos técnicos en **YouTube**
  - **Folletos** en el sitio web
  - **Aplicaciones** en la página de descargas
- Contenido **institucional de marketing** disponible para partners

## 8. 17 RUTINAS DE SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Estas actividades son responsabilidad del **Jefe de Soporte**, quien debe asegurar su cumplimiento de forma **sistemática** y con **enfoque de mejora continua**.

### Semanalmente (Jefe de Soporte):

- Revisión de **pendientes con Desarrollo**
- Revisión de **tickets atrasados**
- Revisión de **chats de WhatsApp**
- Verificación de **actualizaciones semanales al ExsimBot** realizadas por cada agente

### Mensualmente:

- Generar **2 videos para marketing** (manufactura y módulos Exsim)
- Establecer **fechas de cursos, workshops o webinarios**

### Anualmente:

- Revisión y actualización de **folletos, certificaciones y material de cursos**

## 9. DEMO DE SISTEMAS

**Objetivo:** Realizar una presentación clara y concisa del funcionamiento de los sistemas Exsim, incluyendo desarrollos especiales ya implementados en otros clientes, con el fin de apoyar al

área comercial en el cierre de oportunidades. Esta actividad está orientada a **clientes finales** y debe estar coordinada con el **partner Microsip o agente de ventas**.

A continuación se detallan las **consideraciones clave que debe tener toda demo de sistemas**:

- El **partner Microsip o agente de ventas** (ej. Lupita) debe estar presente
- El **agente de soporte no cotiza precios**
- Duración: **20-30 minutos máximo**
- Si participan más de cinco personas, solicitar **apoyo técnico** (Josué o Raúl)
- La demo debe abrirla y cerrarla un **closer de proyecto**
- Se realiza por **Google Meet** y se agenda en **Google Calendar** por el área de ventas

## 10. DETECCIÓN Y CANALIZACIÓN DE OPORTUNIDADES DE VENTA

- El **agente de soporte** debe estar atento a **oportunidades de venta** durante la atención
- Oportunidades incluyen:
  - **Módulos adicionales** (ej. Punto de Venta, CRM, Nómina, etc.)
  - **Desarrollos especiales** (automatización, reportes, integraciones)
  - **Mejoras funcionales** para servicios adicionales
- **Ejemplo:** > Cliente solicita que su reporte de ventas se envíe automáticamente cada semana. Puede canalizarse como un desarrollo especial o automatización.
- Canalizar a:
  - **Ventas (Lupita)**
  - **Closer (Raúl)**
  - **Dirección**
- Incluir: datos del cliente, descripción, capturas o mensajes relevantes

## 11. INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPIs)

Indicador	Meta
Tiempo promedio de respuesta	< 1 hora
Tiempo promedio de resolución	< 24 horas
Satisfacción del partner	≥ 90%
Tickets abiertos > 72 horas	< 5%
Actualizaciones en ExsimBot	≥ 20 por agente/mes

## 12. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

Código	Cantidad	Unidad	Descripción
Abierto Duración Total	3	Días	Máximo desde creación hasta cierre del caso
Abierto No Casos Soporte	10	Casos	Máximo de casos activos por agente de soporte
Abierto Última Asignación Rol Otros	2	Días	Tiempo máximo para casos en Desarrollo con información completa
Abierto No Casos Otros	3	Casos	Máximo de casos activos por persona ajena a soporte/desarrollo
Abierto Última Asignación Rol Soporte	1	Día	Tiempo máximo para diagnóstico y clasificación del caso
Cierre	—	—	El caso debe cerrarse o canalizarse como oportunidad

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

### Visión estratégica

- Cada contacto con el cliente es una **oportunidad para generar valor**

### Profesionalismo

- Registrar en **ExsimBot** es obligatorio y refleja compromiso

### Colaboración

- El soporte no cierra ventas, pero sí **abre puertas con información precisa**

### Mejora continua

- Actualización de contenidos, herramientas y procesos debe ser constante

### Medición efectiva

- Los **KPIs y SLAs** son brújula, no castigo