

Plan de Soporte

Introducción

El propósito de este plan de soporte es establecer las pautas y procedimientos necesarios para garantizar un servicio de soporte técnico eficiente y efectivo para el sistema "Optimizador de Cobranza". Este documento busca definir los objetivos, alcance, procesos y niveles de soporte para asegurar la continuidad operativa, maximizar la satisfacción del usuario y reducir los tiempos de inactividad asociados a incidentes técnicos.

El plan cubre el soporte técnico del sistema "Optimizador de Cobranza", incluyendo:

- Módulos principales del sistema (seguridad, procesamiento de datos, visualización de resultados).
- Interfaz de usuario y panel de control.
- Integraciones con sistemas externos, como bases de datos y plataformas de gestión empresarial.
- Herramientas asociadas, como scripts automatizados y algoritmos de segmentación predictiva.

No se incluye en este plan el soporte de hardware ni de plataformas de terceros no vinculadas al sistema APT.

Este plan está dirigido a:

- **Equipo de soporte técnico:** Personal encargado de atender y resolver incidencias.
- **Usuarios finales:** Analistas, gestores de cobranza y tomadores de decisiones que utilizan el sistema en sus actividades diarias.
- **Administradores del sistema:** Responsables de la configuración y mantenimiento del sistema

Descripción del Servicio o Producto

Resumen General

El sistema "Optimizador de Cobranza" es una plataforma diseñada para mejorar la gestión de cobranza mediante técnicas avanzadas de análisis predictivo y segmentación de deudores. Utiliza modelos de aprendizaje automático como K-Means y LSTM para analizar patrones de pago, identificar segmentos clave y optimizar estrategias de cobranza.

Características Clave

- **Segmentación Inteligente:** Clasificación de clientes según patrones de pago.
- **Predicción de Pagos:** Modelos LSTM para anticipar fechas de pago probables.
- **Interfaz Amigable:** Panel visual interactivo para monitorear resultados.

Usuarios Finales

El sistema está diseñado para:

- **Gestores de cobranza o trabajador:** Planificación de estrategias basadas en predicciones.

Niveles de Soporte

- **Nivel 1 (Soporte Básico)**
 - **Responsabilidades:** Resolución de problemas comunes y atención inicial.
 - **Ejemplos de problemas:**
 - Dificultades de acceso al sistema.
 - Consultas generales sobre funcionalidades.
 - Errores menores en la interfaz.
 - **Equipo:** Personal capacitado para registrar y categorizar incidentes.
- **Nivel 2 (Soporte Especializado)**
 - **Responsabilidades:** Escalación de problemas técnicos complejos a especialistas.
 - **Ejemplos de problemas:**
 - Fallos en la conexión con bases de datos.
 - Análisis de logs para identificar errores recurrentes.
 - Configuración de integraciones con otros sistemas.
 - **Equipo:** Ingenieros con conocimiento avanzado del sistema y sus componentes.
- **Nivel 3 (Soporte Avanzado)**
 - **Responsabilidades:** Resolución de problemas críticos y análisis profundo.
 - **Ejemplos de problemas:**
 - Fallas en los modelos predictivos (K-Means, LSTM).
 - Problemas de rendimiento en el procesamiento de grandes volúmenes de datos.
 - Actualización y mantenimiento de algoritmos.
 - **Equipo:** Desarrolladores y arquitectos del sistema con acceso completo al código fuente.

- **Autosozporte**
 - **Recursos Disponibles:**
 - Manuales y guías de usuario detalladas.
 - Videos tutoriales sobre funciones principales.
 - Acceso a una base de conocimientos técnica.

Horarios y Disponibilidad

- **Horarios de Atención**
 - **Días laborables:** Lunes a viernes 6:00 PM - 8:00 PM.
 - **Fines de semana:** Sábados, 9:00 AM - 1:00 PM.
- **Zonas Horarias**
 - El soporte está disponible para usuarios ubicados en las zonas horarias de América Latina (UTC-3 a UTC-6).
- **Soporte**
 - Disponible únicamente para problemas críticos que afecten la operatividad completa del sistema.
 - Activación mediante línea de emergencia o correo prioritario.

Costos del soporte

Costo por realizar el soporte según las HH necesarias para el soporte

- Nivel 1 (Soporte Básico): Para el soporte básico tenemos una disponibilidad de 8 horas para corregir y dar solución a los problemas que surjan.
- Nivel 2 (Soporte Especializado): Para el soporte especializado tenemos una disponibilidad de 16 horas para corregir y dar solución a los problemas que surjan.
- Nivel 3 (Soporte Avanzado) Para el soporte avanzado tenemos una disponibilidad 72 horas para corrección de errores y dar solución a los problemas relacionados con el modelo.

El costo estimado para cada uno de los Ingenieros informáticos que realizarán el soporte es de un total de \$8000 pesos chilenos por hora. Esto nos da un valor por nivel estimado:

- Nivel 1 (Soporte Básico): \$128000
- Nivel 2 (Soporte Especializado): \$256000
- Nivel 3 (Soporte Avanzado):\$1152000

Proceso de Soporte

- **Solicitud de Soporte**
 - **Métodos de contacto:**
 - Correo electrónico dedicado: .
 - Teléfono: .
 - **Formato de Solicitud:**
 - Descripción detallada del problema.
 - Capturas de pantalla o logs (si aplica).
 - Prioridad del caso (bajo, medio, alto).
- **Escalación**
 - **Criterios de Escalación:**
 - Incidentes sin resolver en 24 horas por Nivel 1.
 - Problemas técnicos que requieren intervención del Nivel 2 o Nivel 3.
 - Fallos críticos reportados por múltiples usuarios.
 - **Procedimiento:**
 - Registro en el sistema de seguimiento.
 - Notificación al siguiente nivel de soporte.
 - Supervisión del caso hasta su resolución.
- **Resolución**
 - **Tiempos de Respuesta (SLAs):** (Revisar las horas)
 - **Nivel Bajo:** Respuesta en horas.
 - **Nivel Medio:** Respuesta en horas.
 - **Nivel Alto:** Respuesta en horas.
 - **Crítico:** Respuesta inmediata (hora).
 - **Pasos para Cerrar un Caso:**
 - Validación del usuario final sobre la resolución.
 - Actualización del estado del ticket como "resuelto".
 - Documentación en la base de conocimientos si corresponde.