

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y NIVELES DE ESCALACIÓN

**CARRIERS NACIONALES** 















## ¿QUÉ ES EL NOC BESTEL?

Es el centro de operaciones de la red de Bestel, mejor conocido por sus siglas en inglés NOC (Network Operations Center).

Este Centro tiene la responsabilidad de administrar y monitorear todos los elementos que integran la Red de Bestel, a fin de mantener un riguroso control en la Operación de los Servicios que usted ha contratado.









## ¿QUÉ OFRECE?

A través de un equipo de ingenieros profesionales especilizados en las diferentes tecnologías que integran nuestras plataformas, el NOC ofrece soporte a los siguientes productos y servicios:

- · Fibra Óptica
- Larga Distancia
- Líneas Privadas
- Internet
- VoIP
- Servicios Administrados
- · Servicios en la Nube

Con lo anterior, usted puede tener la tranquilidad de asistencia técnica y personalizada ante cualquier duda o incidente que se le pudiera presentar.

# ¿CÓMO CONTACTAR AL NOC?

#### VÍA TELEFÓNICA EN LOS SIGUIENTES NÚMEROS DE TELÉFONO:

- 55 4000 2000
- Desde México 800 200 2782
- Desde Estados Unidos América 1 (877) 777 8897

El NOC opera todos los días del año (24/7) y es el primer y único punto de contacto para cualquier requerimiento técnico o incidente que involucre los servicios que Bestel le provee.

















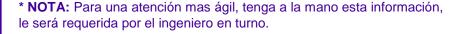


### ¿CÓMO ABRIR Y/O CERRAR REPORTES?

Ante cualquier requerimiento y con el objetivo de agilizar el proceso de Localización, Seguimiento y Solución, se debe de abrir un Reporte de Incidentes, para ello se recomienda que usted ejecute los siguientes pasos:

























### ¿CÓMO DAR SEGUIMIENTO Y CERRAR UN REPORTE?

















**de monitoreo** del servicio antes de cerrar el Reporte de Falla.





### PROCESO DE ESCALACIÓN

Este procedimiento consiste en direccionar un Reporte de Falla a un **Nivel de Responsabilidad más alto de atención**, el cual deberá ser aplicado por el Cliente, sólo si considera que la falla reportada o atención lo ameritan.

El proceso se conforma por los Niveles y Tiempos de Respuesta ya establecidos, que se muestran en la siguiente matriz:











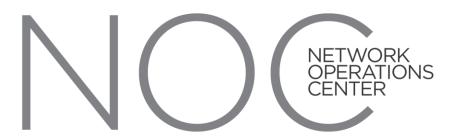












PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y ESCALACIÓN













