



Bestel.

bestel.com.mx



NOC

NETWORK
OPERATIONS
CENTER

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A INCIDENTES Y NIVELES DE ESCALACIÓN

CARRIERS NACIONALES





Bestel.

NOC

NETWORK
OPERATIONS
CENTER

¿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 especializados 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:



Vía Telefónica o
Correo
Electrónico



* **NOTA:** Para una atención mas ágil, tenga a la mano esta información, le será requerida por el ingeniero en turno.





¿CÓMO DAR SEGUIMIENTO Y CERRAR UN REPORTE?

1

El seguimiento comienza cuando el NOC le proporciona el **Estatus del Reporte de Incidentes**, vía telefónica y correo electrónico.

2

El **Reporte de Incidentes** se cierra cuando el percance ha sido resuelto y esto **ha sido validado con usted**.

3

Un **Reporte de Incidentes Solucionado** podrá permanecer abierto durante un **máximo de 24 horas** en los siguientes 2 casos:

Cuando usted no ha dado **respuesta** a las llamadas telefónicas ni a los correos electrónicos enviados por el NOC.

Se acordó con usted un **tiempo de monitoreo** del servicio antes de cerrar el Reporte de Falla.





Bestel.

NOC NETWORK OPERATIONS CENTER

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:





Bestel.

bestel.com.mx



NOC

NETWORK
OPERATIONS
CENTER

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A FALLAS Y ESCALACIÓN

