

## NIVELES DE ATENCIÓN MESA DE SERVICIO

Apreciado Usuario:

De acuerdo al diseño de la estrategia de aprendizaje para la comunidad social de conocimiento, a continuación, presentamos tres niveles de servicio que se tendrán en nuestra mesa de servicio para dar respuesta a las solicitudes o situaciones a resolver por parte de los usuarios.

- **Nivel 1: Mesa de Servicio** (correo electrónico o acceso a través de la plataforma virtual).
- **Nivel 2: Mesa de Servicio y Área de Ingeniería** (canalización de solicitudes a través del área de ingeniería para brindar una respuesta al usuario).
- **Nivel 3: Content Group y Bureau Veritas:** dónde las solicitudes serán remitidas por parte de la Mesa de Servicio de Content Group al líder del proyecto Cristhian Ortega al correo [cristhian.ortega@bureauveritas.com](mailto:cristhian.ortega@bureauveritas.com), con la descripción de la solicitud a canalizar con las áreas respectivas de Bureau Veritas.

El tiempo de atención de la mesa de servicio es (5X12), esto quiere decir 5 días a la semana (lunes a viernes) 12 horas al día (7:00 am a 7:00 pm) y los tiempos de atención y resolución a los requerimientos o incidentes dependen del nivel de prioridad que le sea asignado al caso.

Los usuarios podrán registrar su ticket a través de los canales de comunicación dispuestos para la estrategia de aprendizaje, los cuáles son:

1. **Correo electrónico:** [info@bvtrainingcommunity.com](mailto:info@bvtrainingcommunity.com)
2. **Plataforma de Conocimiento:** a través del botón de la mesa de servicio. (más información, consultar la guía de navegación).

## NIVELES DE SERVICIO

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL TICKET	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>NIVEL 1:</b> Analista Mesa de Servicio	<b>TECNOLOGÍA</b> <b>Tickets:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solución de fallas o errores de navegación en la plataforma</li> <li>Creación y matrícula de empresas con sus respectivos trabajadores.</li> <li>Gestión de matrícula o habilitación de Macrolearning, Microlearnings, SLG, periódico y OBL.</li> <li>Gestión de nuevos intentos para procesos evaluativos.</li> <li>Gestión de usuarios.</li> <li>Recordar contraseña de un usuario matriculado.</li> <li>Envío de correo de bienvenida, para acceso a la comunidad.</li> <li>Ruta de acceso a la comunidad social de conocimiento.</li> <li>Acceso desde el micrositio establecido.</li> <li>Ruta para consultar los macrolearning.</li> <li>Ruta para consultar los OBL si aplica al producto.</li> <li>Ruta para consultar el periódico virtual.</li> </ol> <b>ACOMPANIAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b> <b>Tickets:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Paso a paso para descargar o consultar la guía de navegación.</li> <li>Diseño y Lanzamiento de piezas gráficas.</li> <li>Seguimiento de usuarios.</li> <li>Auditoría al sistema de acuerdo a la evaluación diseñada.</li> <li>Presentación de estrategia con sus beneficios.</li> <li>Informe de seguimiento a la programación de capacitación de los trabajadores de la empresa</li> </ol>	<b>Máximo 24 horas</b>

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DEL TICKET	TIEMPO DE RESPUESTA
<b>Nivel 2:</b> Analista Mesa de Ayuda e Ingeniería	<b>TECNOLOGÍA</b> <b>Tickets:</b> Personalización en plataforma de: <ol style="list-style-type: none"> <li>Personalización de estilos personalizados en plataforma: <ol style="list-style-type: none"> <li>Banners</li> <li>Logos</li> <li>Comunidad social de conocimiento.</li> </ol> </li> <li>Caída de software</li> </ol>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>Auditoría de usuarios.</li> <li>Generación de nuevos reportes.</li> </ol> <p><b>ACOMPANIAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b> <b>Tickets:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Análisis de información de progreso de usuarios a nivel corporativo.</li> <li>Canalización cronogramas de lanzamiento de nuevos cursos de formación.</li> <li>Canalización de buzón de sugerencias u oportunidades de mejoramiento.</li> <li>Reporte ejecutivo de la estrategia de aprendizaje.</li> <li>Reporte de personas certificadas en la estrategia de aprendizaje.</li> </ol>	<p><b>Máximo 36 horas</b></p>
<p><b>Nivel 3:</b> Analista Mesa y Bureau Veritas</p>	<p><b>TECNOLOGÍA</b> <b>Tickets:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Caídas masivas de servicios tecnológicos.</li> <li>Auditoría de usuarios por medio de código de la plataforma.</li> </ol> <p><b>ACOMPANIAMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b> <b>Tickets:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Diseño y de nuevos contenidos de formación (no tiene en cuenta las fechas de producción del contenido, ya que esto depende de la complejidad de la información a desarrollar.</li> <li>Solicitud de información de nuevos cursos.</li> <li>Verificación de usuarios que no estén en las bases reportadas por parte de Bureau Veritas.</li> <li>Autorización de nuevos usuarios.</li> <li>Actualización de información de usuarios.</li> </ol>	<p><b>Máximo 72 horas</b></p>