

Matriz de Escalamiento para Soporte Técnico con Progress.

PROYECTO PLATAFORMA DE INTEGRACION FASE 3 - TRANSFERENCIA DE
ARCHIVOS

Nov. 2020

Autor: Neil Escobar Sierra

SOFTLAND PERU S.A. | nescobar@softlandperu.com

SOFTLAND PERÚ S.A.

Calle Amador Merino Reyna 496 Oficina 203 San Isidro Lima – Perú

Central Telefónica: (511) 441-6144 Fax: (511) 441-3180

<http://www.softlandperu.com>

1 Acuerdo de confidencialidad

Este documento incluye información confidencial. Progress y Softland Perú se comprometen en mantener en reserva toda información obtenida por cualquier medio, fuente, modo o lugar sobre el presente proyecto, así como también información sobre las actividades que directa o indirectamente estén relacionadas al mismo.

La información que fuere otorgada a los representantes de Mibanco no podrá ser copiada o reproducida de forma alguna a personal que no es parte de este proyecto, a no ser que existiera autorización previa y por escrito concedida por el auto

2 Objetivo

El objetivo de este documento es proporcionar al personal técnico de Mibanco un guía para la atención de tickets de soporte técnico con el área de Servicios Progress y Softland Perú de acuerdo con los SLA definido en la compra de licencias de MOVEit Transfer y MOVEit Automation.

Progress y Softland Perú se esfuerzan para asegurar que la información contenida en este documento sea correcta y aunque se haga todo lo necesario para garantizar la precisión de dicha información, cualquier garantía implícita de precisión en la elaboración de o similares quedan expresamente alejadas. La aceptación de este documento no crea un contrato obligatorio entre Mibanco, Progress y Softland Perú, salvo en lo que se refiere a su obligación de proteger cualquier información confidencial aquí identificada.

3 Procedimiento para la atención de tickets de Soporte con Softland Perú

El soporte técnico ofrece un servicio personalizado a través de ingenieros certificados en los productos corporativos de Progress de la línea MOVEit.

3.1 Procedimiento para generar un pedido de atención:

Con el soporte de Softland Perú el cliente podrá solicitar un pedido de soporte es bajo la siguiente modalidad de **24 x 07**:

Atención en horario de Oficina:

De Lunes a Viernes de 9.00 am a 6.00 pm mediante una llamada a la Central Telefónica y números móviles.

De Lunes a Viernes de 9.00 am a 6.00 pm mediante el envío por correo electrónico a la cuenta soporte@softlandperu.com

Atención en horario fuera de Oficina:

Llamando directamente a los teléfonos móviles de cada ingeniero especialista.

Mediante el envío por correo electrónico a la cuenta soporte@softlandperu.com

3.2 Medios de Atención

Los medios para solicitar un servicio de soporte son los siguientes:

Correo Matriz de Soporte	soporte@softlandperu.com
Central Telefónica	441-6144

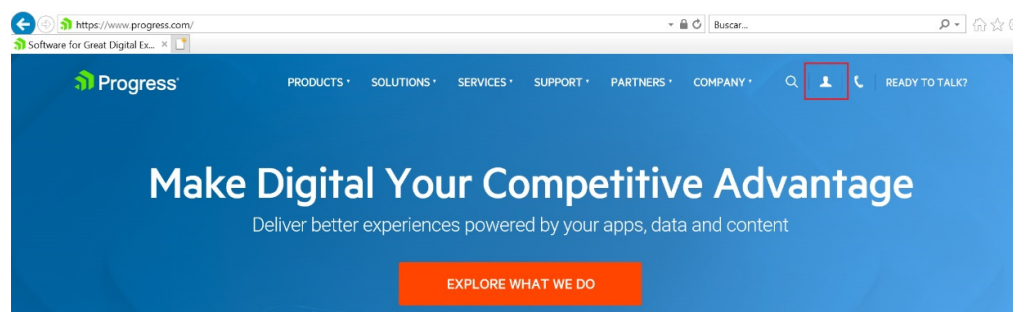
Especialistas en los productos MOVEit	Neil Escobar Correo: nescobar@softlandperu.com Movil: 959380777 Elmer Oliveros Correo: eoliveros@softlandperu.com Movil: 954776920
--	--

4 Escalamiento de Soporte al fabricante Progress

Para casos de sobre asistencia técnica o soporte de productos Progress utilice las siguientes opciones:

4.1 Usando el Portal Progress

Mediante la creación de caso de Soporte en el Portal Progress: <https://progress.com> usando la opción **Support Link**



4.2 Mediante llamada telefónica

Mediante comunicación telefónica a la Central de Soporte Progress de acuerdo con su región.

Producto	Horas telefónicas disponibles	Teléfono de USA y Canadá	Fuera de USA y Canadá
MOVEit (todas las ediciones)	Lunes a Viernes desde las 5 a.m. a 8 p.m. ET	+ 1678-287-0700	+ 44-203-137-6860

Mas información: <https://www.progress.com/support/moveit-reference-guide>

5 Atención al cliente

Para casos de sobre su cuenta o licencias llame a la línea directa de Servicio al Cliente en cualquier momento durante el horario de oficina.

Producto	Horas telefónicas disponibles	Teléfono de USA y Canadá	Fuera de USA y Canadá
Todos los productos Progress	8 x 5 Lunes a Viernes desde las 9 a.m. a 6 p.m. ET	+ 1800-793-4825	+ 1781-676-5700