	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REMOTE HAND SERVICE		Código: PRO-2132 Rev. 1
			Fecha: Por Publicación
	Responsables de la ejecución: Gerencia de Operaciones consolidadas de DC	Aplicación: CLARO	Pág:1 de 4

I. OBJETIVO

El objetivo de este documento es definir la secuencia de actividades que se deberá llevar a cabo para gestionar una solicitud de Remote Hand Service donde se ejecutarán aquellas tareas eventuales que no pueden ser ejecutadas por el cliente desde su base de operación.

II. ALCANCE

Este documento aplicará a toda gestión de servicios remotos a clientes.

III. DEFINICIONES

- **RHS:** Remote Hand Service
- **SGS:** Sistema de Gestión de Servicio
- **Q:** peticiones de Servicio

IV. MICROFLUJO



PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REMOTE HAND SERVICE

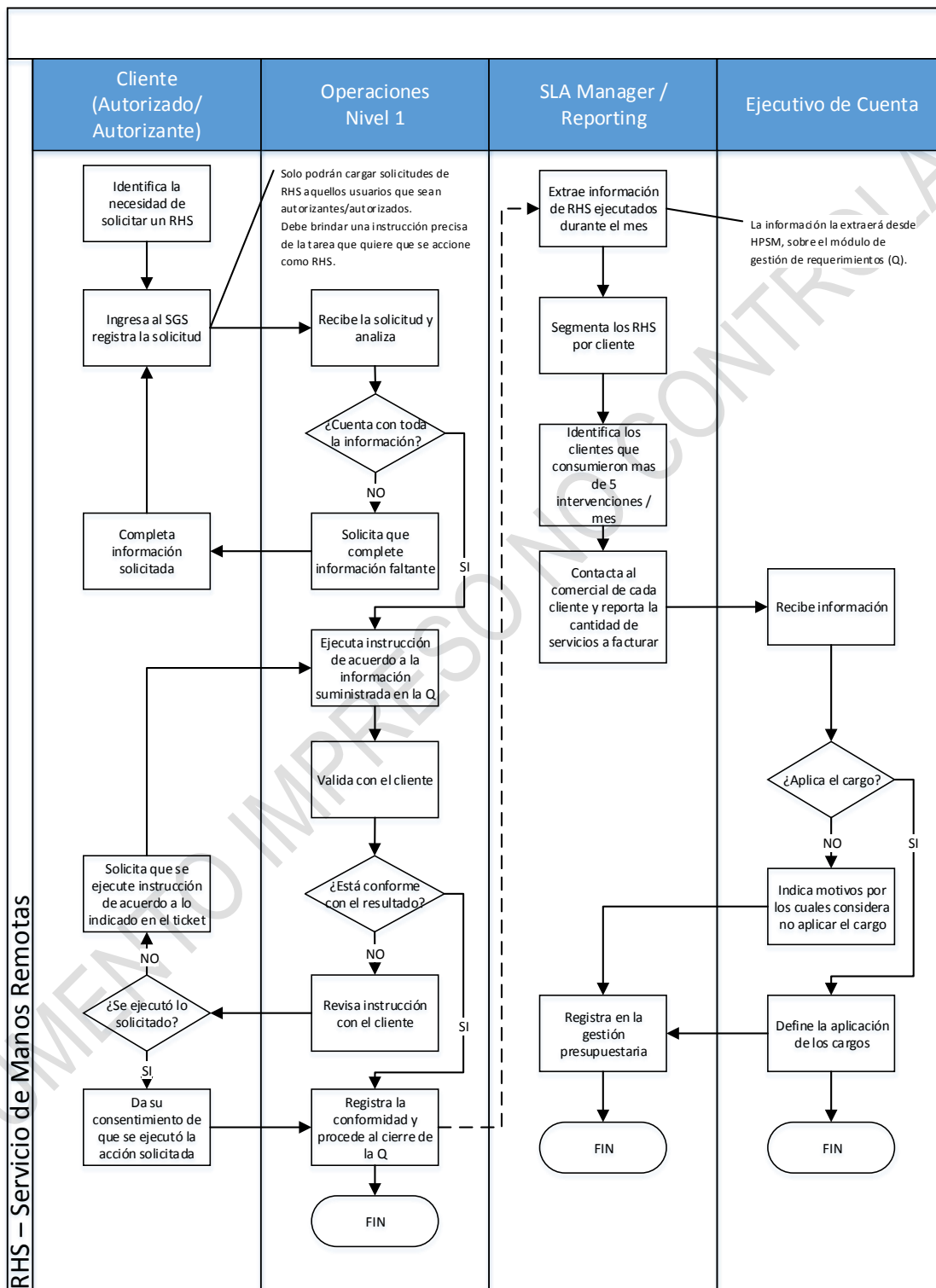
Código: PRO-2132 Rev. 1


Fecha: Por Publicación

Responsables de la ejecución: Gerencia de Operaciones consolidadas de DC

Aplicación: CLARO

Pág:2 de 4



	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REMOTE HAND SERVICE		Código: PRO-2132 Rev. 1
			Fecha: Por Publicación
	Responsables de la ejecución: Gerencia de Operaciones consolidadas de DC	Aplicación: CLARO	Pág:3 de 4


V. PRINCIPALES ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Solicitud y ejecución

Responsable	Nro	Acción
Cliente	1	Identificará la necesidad de solicitar un RHS y registrará la solicitud a través del SGS. Nota: Solo podrán cargar solicitudes aquellos usuarios que sean autorizantes/autorizados y deberán brindar una instrucción precisa de la tarea que requiere que se accione como RHS.
	2	Recibe la solicitud de servicio y analiza si la misma contiene toda la información necesaria o inherente para gestionarlo. En caso que este se encuentre incompleto se contactará con el cliente para que actualice la información. Durante el proceso de validación de la tarea, no se podrá ejecutar ningún cambio sobre la realización de la misma y si se detectara que la ejecución de las acciones indicadas representan un riesgo al servicio se podrá rechazar la ejecución de la misma
Operaciones Nivel 1	3	Una vez comprobado que la solicitud esta correcta procederá a ejecutar las instrucciones de acuerdo a la información suministrada en la Q
	4	Efectuadas las instrucciones del ticket, validará con el cliente las acciones realizadas y procederá si fuera necesario a ejecutar las modificaciones que el cliente notificase según las instrucciones detalladas en el Ticket No podrá ejecutar una tarea que no se encuentre debidamente documentada.
	5	En caso que el cliente diera su consentimiento, se registra en el ticket la conformidad y se procede con el cierre de la Q

Reporte y facturación

Responsable	Nro	Acción
SLA Manager / Reporting	1	De modo mensual y durante los primeros diez (10) días del mes, extraerá la información desde el SGS sobre el módulo de gestión de requerimientos y analizará la información registrada.
	2	Segmentará la información por cliente y elaborará los reportes necesarios sobre cada uno. En caso que alguno de ellos hubiera realizado más de 5 intervenciones durante el mes, se reportará al área comercial de cada cliente la cantidad de servicios a facturar.
Ejecutivo de cuenta	3	Recibe la información y analiza el cargo a facturar, en caso de estar incorrecto, notificará los motivos por el cual considera que los cargos no deben aplicarse.
	4	Verificados los cargos y una vez que se comprueba que son adecuados, define la aplicación de los cargos a facturar
SLA Manager / Reporting	5	Registra operación presupuestaria

	PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE REMOTE HAND SERVICE		Código: PRO-2132 Rev. 1
			Fecha: Por Publicación
	Responsables de la ejecución: Gerencia de Operaciones consolidadas de DC		Aplicación: CLARO Pág:4 de 4

VI. INDICADORES

A definir

VII. ANEXOS

A. Matriz RACI - RHS