

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

## OBJETIVO

Definir, parametrizar y dar a conocer, los procesos, responsables, tareas y alcances del procedimiento de la Mesa de Servicio que se lleva a cabo para atender los requerimientos que generan los usuarios clientes de SGM en el manejo del día a día de las soluciones que este provee.

## ALCANCE

El proceso de Mesa de Servicio aplica para todas las llamadas entrantes de nuestros clientes, usuarios de SGM Salud, proyectos y Software a la medida, que se genera a través de cualquier medio de comunicación que sea definido en este procedimiento, y abarca desde que se establece la llamada hasta la solución de la misma.

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

## ANTECEDENTES

A continuación se hará una breve descripción de lo que es una Mesa de Servicio, componentes y sus funciones

### ***A. ¿Qué es una Mesa de Servicio?***

Es un conjunto de elementos que permite atender y solucionar requerimientos tecnológicos en una organización de una manera centralizada.

Para el caso de la Mesa de Servicio de SGM, es el equipo de trabajo que permite atender los requerimientos de los clientes con respecto a los servicios tecnológicos que SGM provee, tales como SGM SALUD y Desarrollo a la Medida.

### ***B. Dentro de los alcances y funciones de la Mesa de Servicio están:***

- Atender requerimientos
- Proveer servicios
- Definir políticas de uso
- Realizar Capacitaciones
- Divulgar información de interés
- Generar base de conocimiento
- Proveer un único punto de contacto a través de los diferentes medios de comunicación que se dispongan para tal fin.
- Administración centralizada de los recursos informáticos de la organización.
- Disponibilidad constante de soporte técnico a la plataforma tecnológica

### ***C. Componentes:***

**Soporte de primer nivel:** también conocidos como *Agente Mesa de Servicio*, es el rol que provee la primera atención al usuario final, personal a cargo de atender la

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

llamada y resolver las solicitudes de poca dificultad y responsable de documentar el caso reportado a la herramienta de Mesa de Servicio.

**Soporte Segundo Nivel:** roll encargado de brindar un soporte de mayor complejidad, esta conformado por un equipo de trabajo con un nivel mas especializado de conocimiento.

**Supervisión:** Roll encargado de administrar el servicio, es la persona que vela por el cumplimiento de los compromisos del servicio y que se cumpla a tiempo y con calidad la solución de los requerimientos de los usuarios.

**Usuario:** Aunque no es un componente propio de la Mesa de Servicio, este roll es quien realiza la solicitud a la Mesa de Servicio y dentro de su responsabilidad esta, ofrecer de la manera más clara y completa la información de su solicitud, realizar las respectivas pruebas de funcionamiento y aprobar o no las soluciones dadas por los Agentes de la Mesa de Servicio.

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

## MEDIOS DE COMUNICACIÓN

MEDIO	NIVELES Y DATOS DE CONTACTO		
	PRIMER NIVEL	SEGUNDO NIVEL	TERCER NIVEL
	soporte@sgm.com.co	nromero@sgm.com.co	ccamargo@sgm.com.co
	(1) 533 88 61 – (1) 533 88 67 (315) 384 13 99	(316) 742 81 37	(312) 586 59 07
	Soporte.sgm	servicio.cliente.sgm	-
	soporte@sgm.com.co	nromero@sgm.com.co	-

Tabla 1.

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

## DESCRIPCION DEL PROCESO

### ***A. Recepción de la Llamada.***

1. El usuario realiza la llamada a través de los medios definidos.
2. El Agente de Mesa de Servicio
  - a. Recepciona la llamada
  - b. Crea el Ticket en el CRM
  - c. Informa al cliente a través de correo electrónico, el número de caso y el tiempo de respuesta.
3. Análisis del caso por parte del Agente Mesa de Servicio

Dentro del análisis del caso se define si es una *incidencia o problema*, o si por otro lado es una *solicitud*.

- a. Si es una *incidencia, problema o solicitud de baja complejidad* el Agente da una solución que esta a su alcance o conocimiento, sin embargo si este no puede solucionarlo realizará un escalamiento definido en el *subproceso 1*.
- b. Para el caso de *solicitud*, esta pasa al COMITÉ DE CONTROL DE CAMBIOS para ser evaluado, allí se define si es ajuste de menor o mayor complejidad, y si requiere o no cotización al cliente.

### ***Preparación de la solución.***

1. Para el caso b del punto anterior se envía a través de correo electrónico la propuesta de solución si aplica o no, dependiendo del análisis de la complejidad de solicitud (Tabla 2).

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

SOLICITUD	NIVEL DE COMPEJIDAD	REQUIERE APROBACION DEL COMITÉ DE CAMBIOS	REQUIERE O NO COTIZACION	ANS	OBSERVACIONES
Actualización o eliminación de usuarios	Bajo	NO	NO	24 HORAS*	-
Corrección de número de identidad	Bajo	NO	NO	10 MINUTOS	-
Generación de bases de datos estándar	Bajo	NO	NO	24 HORAS*	Las bases estándares son reportes de MEDICO, OPTOMETRIA, VISIOMETRIA, AUDIOMETRIA, RIESGOS LABORALES, VACUNAS Y ANTECEDENTES LABORALES
Habilitar informes cerrados	Bajo	NO	NO	10 MINUTOS	-
Liberar Paciente	Bajo	NO	NO	10 MINUTOS	-
Adicionar Ítems de parámetros de asignación de Cita.	Media	SI*	NO	12 HORAS*	-
Ajuste informe Rips	Media	NO	NO	24 HORAS*	-
Anular factura	Media	NO	NO	10 MINUTOS	-
Creación de Usuarios	Bajo	SI	Depende del alcance del contrato	24 HORAS*	-
Ajustes nuevos en Platilla	Media - Alta	SI	Depende del alcance del contrato	24 HORAS*	-
Ajustes nuevos en Reporte	Media - Alta	SI	Depende del alcance del contrato	24 HORAS*	-
Crear nueva Plantilla	Media - Alta	SI	SI	72 HORAS*	-
Crear nuevo Reporte	Media - Alta	SI	SI	72 HORAS*	-
Generación de bases de datos personalizada	Media - Alta	SI	Depende del alcance del contrato	72 HORAS*	-
* Tiempo estimado, este puede ser mayor dependiendo la cantidad y la complejidad de la solicitud.					

Tabla 2.

2. El cliente aprueba o no la solución o cotización brindada, dependiendo la respuesta
3. El agente procede a dar solución.

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

### ***Notificación la Solución y cierre del ticket***

1. Una vez se tiene la solución por parte del Agente de la Mesa de Servicio, este se comunicara telefónicamente con el cliente y enviara correo electrónico
2. El cliente hace la recepción de la solución, realiza las verificaciones correspondientes
3. El cliente aprueba o no la solución, sin embargo si el Agente no ha obtenido respuesta en el transcurso de 24 horas, deberá comunicarse con el cliente por cualquiera de los medios y solicitar respuesta, si en el transcurso de 72 horas no ha obtenido respuesta el Agente cerrara el ticket y dará como aprobada la solución.
4. Si el caso no fue aprobado, iniciara nuevamente el ciclo hasta que el cliente este satisfecho con la solución o se cierre a mutuo acuerdo.

### **DESCRIPCION DEL SUBPROCESO 1**

Cuando el Agente de Mesa de Servicio al realizar el análisis del caso, evidencia que es un incidente o problema, sin embargo dentro de su conocimiento o alcance no es posible dar solución, este realiza el escalamiento al siguiente nivel, el cual se describe a continuación en la (Tabla 3):

ESCALAMIENTO	ROL
1er. Nivel	Analista Mesa de Servicio
2do. Nivel	Agente Mesa de Servicio Nivel 2
3er. Nivel	Ingeniero Desarrollo
4o. Nivel	Gerente Tecnología
5o. Nivel	Proveedor de Servicios

Tabla 3.

Al nivel quinto se puede acceder desde cualquier otro nivel del escalamiento

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

En la siguiente tabla se encuentra los incidentes más comunes, con propuesta de acción y el escalamiento correspondiente.

Caso	Incidente	Acción	Escalamiento*
<b>Acceso</b>	No carga la página	Verificar conexiones físicas del equipo.	Soporte Técnico del cliente
		Verificar configuración de direccionamiento IP del equipo	Soporte Técnico del cliente
		Verificar URL de acceso configurada.	Soporte Técnico del cliente
		Verificar disponibilidad de servidor.	Mesa de Servicio SGM
		Verificar conexión VPN del usuario.**	Soporte Técnico del cliente
	No ingresa usuario Funcionario	Verificar usuario y contraseña	Mesa de Servicio SGM
		Verificar estado del usuario	Mesa de Servicio SGM
	No muestra las Opciones de Menú correctas (usuario Funcionario)	Verificar perfil de usuario	Mesa de Servicio SGM
	No ingresa usuario Portal Cliente	Verificar usuario y contraseña	Perfil Administrador del cliente
		Verificar estado del usuario	Perfil Administrador del cliente
	No muestra las Opciones de Menú correctas (usuario Portal Cliente)	Verificar perfil de usuario	Mesa de Servicio SGM
<b>Uso Cámara, tabla digitalizadora y/o biométrico (huellero).</b>	No captura Foto	Verificar procedimiento de captura por parte del usuario	Soporte Técnico del cliente
		Verificar conectividad de dispositivo	Soporte Técnico del cliente
		Verificar compatibilidad del dispositivo con el sistema Operativo y navegador web	Soporte Técnico del cliente
		Verificar que se encuentre instalado el FotoWeb	Soporte Técnico del cliente
		Verificar que se esté ejecutando XAMPP	Soporte Técnico del cliente
		Verificar disponibilidad de flash player.	Mesa de Servicio SGM
		Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM
	No registra Firma	Verificar procedimiento de captura por parte del usuario	Soporte Técnico del cliente
		Verificar conectividad de dispositivo	Soporte Técnico del cliente



	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

Funcionalidad		Verificar compatibilidad del dispositivo con el sistema Operativo y navegador web	Soporte Técnico del cliente
		Verificar configuración del MacroKey Manager	Soporte Técnico del cliente
		Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM
	No registra Huella	Verificar procedimiento de captura por parte del usuario	Soporte Técnico del cliente
		Verificar conectividad de dispositivo	Soporte Técnico del cliente
		Verificar compatibilidad del dispositivo con el sistema Operativo y navegador web	Soporte Técnico del cliente
		Verificar configuración del huella.bat	Mesa de Servicio SGM
		Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM
	No muestra información en la opción ingresada	Verificar conectividad ( Véase Acceso)	Soporte Técnico del cliente
		Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM
	No guarda información	Verificar conectividad ( Véase Acceso)	Soporte Técnico del cliente
		Verificar procedimiento del usuario	Soporte Técnico del cliente
		Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM
	No imprime documento	Verificar conectividad ( Véase Acceso)	Soporte Técnico del cliente
		Verificar que se encuentre instalado Adobe Acrobat	Soporte Técnico del cliente
		Verificar configuración de Navegador Web	Soporte Técnico del cliente
Verificar parámetros de configuración de la plataforma		Mesa de Servicio SGM	
No descarga documento	Verificar conectividad ( Véase Acceso)	Soporte Técnico del cliente	
	Verificar configuración de Navegador Web	Soporte Técnico del cliente	
	Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM	
Se duplica la información ingresada	Verificar procedimiento por parte del usuario	Soporte Técnico del cliente	
	Verificar parámetros de configuración de la plataforma	Mesa de Servicio SGM	
* El nivel que se indica es post verificación del nivel anterior. Ver tabla de Matriz de escalamiento SGM. (Tabla 3)			
** Aplica para atención extramural donde utilicen este tipo de conexión			

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

Tabla 4.

Las prioridades para atender los requerimientos de soporte técnico se definirán con base en los siguientes criterios:

- **Impacto al negocio**, generalmente determinado por el número de usuarios o servicios afectados.
- **Urgencia**, que tan pronto se requiere la solución.
- **Esfuerzo requerido**, adicionalmente se evaluará el esfuerzo requerido para solucionarlo y aquellos que no requieran de mucho esfuerzo aun cuando no tengan mucho impacto o urgencia serán resueltos de manera inmediata.

#### Niveles de servicio.

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Crítica: Servidor arriba, servicios no responden. Impacto alto.	30 minutos
Alta: Error en funcionalidad, todos los usuarios afectados.	2 Horas
Media: Error en funcionalidad, urgencia media. Impacto medio. (no detiene la operación)	24 Horas
Baja: Error en funcionalidad, configuración de equipo cliente nivel 2, urgencia baja.	72 Horas
Planeado: Reinstalación, migración.	Fecha establecida.

Tabla 5.

	<b>MANUAL DE PROCESOS MESA DE SERVICIO</b>	Código: PRO – D01
		Fecha de vigencia: Octubre de 2013
		Versión: 1.0

	ELABORÓ	REVISÓ
NOMBRES	Nataly Romero Contreras	Cesar Camargo Calderón
CARGO	Jefe Servicio Al Cliente	Gerente General