



Manual : Sistemas de Información
Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo

Introducción:

El manejo correcto y apropiado de las llamadas que se reciben a través del "Help Desk" optimiza el funcionamiento del proceso de apoyo a los usuarios de toda la organización. Por lo tanto, es necesario establecer un procedimiento que provea un proceso estándar que ayude en el manejo de las llamadas de apoyo que surgen de los usuarios del Banco ante problemas o necesidades de servicio relacionadas con los sistemas de información. Este procedimiento deberá seguir las directrices establecidas en la "Política de Administración de Servicio a Llamadas de Apoyo" MSI-113-01.

Para propósitos de este documento, se entiende que el Primer Nivel de Servicio es aquel que es provisto por el Representante de Servicio del "Help Desk".

El "Help Desk" contará con una aplicación integral para el manejo de las llamadas de apoyo, que le permita el registro, control, monitoreo e informes estadísticos, entre otros, de las solicitudes de servicio que provengan de la comunidad de usuarios del Banco.

Responsabilidad:

Representante de Servicio del "Help Desk":

Acción:

1. Recibe la solicitud de servicio de parte del usuario.
 - El contacto del usuario al "Help Desk" podrá realizarse a través de una llamada telefónica o correo electrónico establecido para ello.
 - Todas las solicitudes de servicio deberán ser registradas en la aplicación que se utilice como herramienta para el manejo y funcionamiento de las operaciones del "Help Desk".
2. Identifica al usuario que está contactando al "Help Desk" en la herramienta para el manejo y funcionamiento de las operaciones y verifica que pertenezca a la organización del Banco o sus afiliadas.
3. Crea un registro de contacto o servicio ("ticket") en la aplicación del "Help Desk" (referirse a la Sección de Ayuda de Robothelp), ingresando el número de empleado o nombre del usuario.
 - Al momento de crear un ticket, el sistema del "Help Desk" deberá pre-asignar un número de servicio para identificar la petición recibida.
 - Al ingresar el número de empleado o nombre del usuario, el Representante de Servicio deberá tener la capacidad, con ayuda del sistema, de visualizar cualquier otra información relevante para facilitar el servicio, tal como, departamento en el que labora, localización y número de teléfono, entre otros.

Verifica que la ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo

Representante de Servicio del "Help Desk" (cont.):

- Verifica que la información del usuario que aparece en el sistema esta actualizada y de ser necesario, recoge información adicional.
 - En caso que se reciban llamadas no autorizadas, requerimientos de servicio no relacionados con sistemas de información o cualquier llamada equivocada, éstas serán transferidas al proveedor de dicho servicio.
4. Le pregunta al usuario si la petición se trata de un servicio nuevo o uno previamente reportado.
- Si se trata de un servicio nuevo, verifica que no exista ningún registro asociado al requerimiento, y procede a obtener información para proveer el servicio requerido o resolver el problema planteado.
 - Si se trata de una solicitud para verificar el estado de un servicio previamente reportado, se deberá tomar en cuenta los siguientes elementos:
 - Identifica y ubica el registro del servicio reportado sobre el cual el usuario desea tener información.
 - Provee información del estatus del servicio solicitado; y actualiza cualquier información que el usuario pueda proveer, tal como, impacto del problema, situaciones adicionales y alguna otra información que sirva de ayuda para encontrar la solución al problema.
5. Identifica el problema y lo resuelve. En caso contrario, lo asigna al grupo de apoyo correspondiente en el Segundo o Tercer Nivel de servicio.
- Con ayuda del usuario, determina el grado de severidad del problema, características, descripción del mismo, y frecuencia, entre otros.
 - En caso de poder solucionar el problema en este primer Nivel de servicio, lo hará tomando en cuenta los tiempos límites y los acuerdos de servicio establecidos.

Gerente de División a cargo del Grupo de Apoyo del Segundo o Tercer Nivel de Servicio:

6. Recibe la asignación del servicio y verifica preliminarmente que esté dentro de los acuerdos de servicios provistos por el grupo de apoyo que dirige, según se haya establecido en el "Service Level Objectives" (SLO) y en el "Document of Understanding" (DOU).
7. Asigna a un recurso disponible que este mejor capacitado para trabajar con el requerimiento.
8. Identifica, evalúa y determina el origen del problema, tomando en cuenta la información provista por el usuario en el ticket o

Recurso Asignado:

entrevistándolo personalmente...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo

- Recurso Asignado (cont.):** entrevistándolo personalmente, según los criterios establecidos en el “Service Level Objectives” (SLO) y en el “Document of Understanding” (DOU).
9. Resuelve y toma las acciones correctivas para completar el servicio solicitado, cumpliendo con las políticas, procedimientos, guías y estándares establecidos por el Departamento de Sistemas de Información.
 - Deberá cumplir con los tiempos establecidos para proveer el servicio o la solución al problema.
 - En caso que no se pueda cumplir con el plazo establecido, deberá notificar al usuario a través del “Help Desk” las causas del atraso y la nueva fecha esperada para cumplir con la solicitud.
 10. Documenta el ticket indicando el cumplimiento del servicio una vez éste haya sido completado.
 - Deberá documentarse el cumplimiento del servicio en el ticket únicamente cuando el origen del problema haya sido resuelto, y no cuando se haya implantado alguna solución transitoria.
 - En caso de que sea imprescindible una solución transitoria al problema presentado, se podrá notificar al usuario, y se documentara en la aplicación, que dicha solución es sólo transitoria por tratarse de una situación de emergencia y que se continuará trabajando con el problema.
- Representante de Servicio del “Help Desk”:**
11. Informa al usuario el nivel de progreso de cualquier requerimiento previamente notificado, sirviendo de punto de contacto entre el Departamento de Sistemas de Información y toda la comunidad de usuarios del Banco y sus afiliadas.
 - Dependiendo de la naturaleza, impacto y duración del requerimiento solicitado por el usuario, el progreso del mismo deberá ser informado al usuario.
 12. Verifica con el usuario si el problema fue resuelto o si se le proveyó el servicio y si se encuentra satisfecho con los resultados. De ser así, cierra el ticket. De no ser así, documenta la situación y reabre el ticket.
 - Comunica formalmente al usuario la solución o el cumplimiento del servicio solicitado, incluyendo una corta descripción de la solución implantada, si es necesario. Además, deberá indicar cualquier ajuste o arreglo que tenga que ser realizado por el usuario, si aplica.

En caso de...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo

Representante de Servicio del "Help Desk" (cont.):

- En caso de que el usuario no esté satisfecho con el servicio o la solución implantada, deberá comunicarlo al Gerente de la División responsable y darle seguimiento.

Instrucciones Especiales

Supervisor del "Help Desk":

Mensualmente, deberá realizar revisiones y compilar estadísticas de desempeño del personal del "Help Desk" y de los distintos grupos de apoyo (divisiones del Departamento de Sistemas de Información), y de los servicios provistos por estos, con el propósito de identificar deficiencias en las habilidades, conocimientos, recursos y destrezas que pueden ser adquiridas para mejorar y apoyar el funcionamiento normal de las operaciones del Banco, que estén relacionadas con los sistemas de información.

oOo