

Manual de Soporte Técnico y Atención de Clientes

Portal de Proveedores HIB2B

Objetivo:

Con el fin de brindar un mejor servicio y poder atender oportunamente todas las inquietudes, dudas y problemáticas presentadas durante la operación de nuestros clientes al utilizar el portal HiB2B, Efficenta brinda el canal de soporte que permite resolver oportunamente las problemáticas del sistema o las dudas relacionadas a la operación, todo ello con la finalidad de mantener la continuidad en la operación.

A continuación, se presenta el procedimiento para poder llevar a cabo la asistencia del canal de soporte.

- Se deberá de contar con soporte vigente por parte del cliente. (Que se encuentre al corriente en sus pagos)
- Se deberá tomar en cuenta el tipo de soporte contratado.
 - Atención por medio de correo electrónico en días hábiles horario de oficina (9:00 a 18:00).
 - El tiempo de resolución contará a partir de la recepción del mismo vía plataforma en el horario descrito en el punto anterior.
- A través de este canal de soporte, se podrán realizar solicitudes a través de tickets documentados.
- La asistencia telefónica se reserva únicamente para casos en los que previamente se haya creado un ticket para ser consultado.

GLOSARIO:

Ticket: es una solicitud de atención formal, dedicado a brindar atención para resolver problemas del funcionamiento adecuado del portal.

Usuario: es la persona que utiliza habitualmente el servicio del portal.

Link: es texto o imagen en un sitio web en la que un usuario puede dar clic para tener acceso o conectar con otro documento.

URL: Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme de Recursos). Se refiere a la secuencia de caracteres que sigue un estándar y que permite nombrar o denominar recursos o documentos dentro de internet para que puedan ser localizados y tener acceso a los mismos.

SUBMIT: Enviar, se refiere que al momento de pulsar el botón la información del documento será enviada automáticamente a las personas encargadas de soporte para el portal.

Proceso para generar un Ticket de Soporte

Un **ticket** de soporte es una solicitud de atención formal, que permite a un equipo dedicado a brindar la atención, dar seguimiento puntual a las diversas solicitudes emitidas por los diferentes usuarios.

- 1.- El **usuario** requiere de soporte debido a un problema con respecto al portal de proveedores.
- 2.- Para tener la debida atención, se requiere crear un ticket.
- 3.- El usuario debe de ingresar al icono siguiente Ayuda **con el portal** que se encuentra en la parte superior del lado derecho de la página de acceso del portal.

Ayuda con el portal

4.- Se abre el formulario para reportar el incidente que tiene el usuario.

5.- Puntos del formulario:

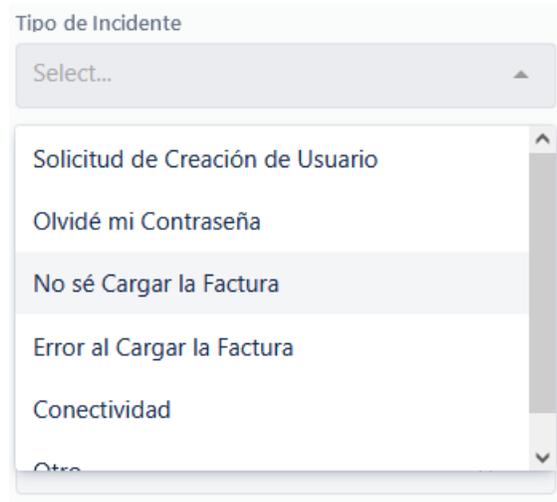
- **Título del incidente:** escriba un nombre que ayude a identificar el incidente

- **Descripción del incidente:** escriba una explicación de la problemática, entre detalle será más sencillo poder atenderle y solucionar la problemática de manera efectiva.

- **Usuario, RFC o Razón Social:** Si cuenta con usuario, proporciónelo. Si no cuenta con un usuario, incluya el RFC de la empresa en la que labora.

- **Liga Portal:** Verifique que incluya la **URL**, la liga donde usted está intentando subir la factura.

- **Seleccione el tipo de incidente que tuvo** (descrito en la hoja de incidencias).

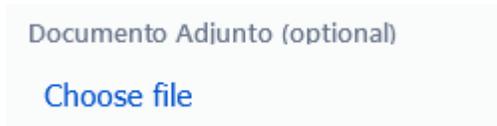


Tipo de Incidente

Select...

- Solicitud de Creación de Usuario
- Olvidé mi Contraseña
- No sé Cargar la Factura
- Error al Cargar la Factura
- Conectividad
- Otro

- **Documentos Adjuntos:** Podrás incluir imágenes o documentos de apoyo para la resolución del problema (entre mejor documentado o más elementos relacionados con el soporte existan, la atención será más rápida y efectiva; por ejemplo, si le aparece un error al cargar la factura anexe el XML y PDF, además de la documentación requerida y si aplica el número de pedido u orden de compra).



Documento Adjunto (optional)

Choose file

- **Usuarios afectados:** Seleccione el alcance de usuarios afectados.



Usuarios afectados por el problema

1 ó 2 usuarios

- 1 ó 2 usuarios
- Más de 2 usuarios
- Todos los usuarios

- o **Magnitud del problema:** Seleccione el alcance de la incidencia respecto al impacto al portal.

Magnitud del problema

Problema localizado / Afecta una funcio... x ▲

Problema localizado / Afecta una funcionalidad del portal.

Problema significativo / Afecta un módulo completo del portal.

Problema generalizado / Afecta todo el portal.

- o **Correo Contacto:** indique un correo electrónico personal. Es muy importante pues es el medio de contacto con usted y por medio de él será dado el seguimiento a su ticket, informando el estatus o solicitando información adicional, en caso de ser necesaria.

Your contact e-mail

- 6.- Una vez concluido el formulario, oprima el botón



- 7.- Aparece una **leyenda** especificando que un especialista asignado se pondrá en contacto para continuar con el proceso de soporte.

Thanks! x

Se ha enviado su solicitud, nos comunicaremos con usted a la brevedad.

- 8.- Automáticamente se dispara un correo de respuesta informando el número de ticket relacionado con el caso.

PHB-2044 No cuento con usuario Externo Papelera x

Jira Service Management Widget

para mí ▾

Responder sobre esta línea

Simplemente te confirmamos que hemos recibido tu solicitud. Estamos en ello.

[Ver solicitud](#) · [Apagar las notificaciones de esta petición](#)

En el link de Ver solicitud se mostrará el siguiente formulario

[Centro de ayuda](#) / [Portal HI-B2B](#) / [PHB-2044](#)

No cuento con usuario

 **Claudia Altamirano Hernández** generó esta solicitud el viernes 4:10 PM [Mostrar detalles](#)

Estado

RESUELTO

 Notificaciones activadas

Tipo de solicitud

 Soporte técnico

Compartida con

 Claudia Altamirano Hernández
Creador

 La Moderna

 Compartir

Actividad

 Jira Service Management Widget viernes 4:10 PM

D73B011E-87FA-42E3...665B.xml
 5 KB

(5 kB)

 Respuesta automática lunes 1:42 PM
El estado de la solicitud ha pasado a ser Resuelto.



9.- Tiempo de respuesta de primer contacto de 1- 4 horas en horario laboral de Lunes a Viernes de 9:00 am – 6:00 pm, en días laborables (no feriados). Un especialista asignado se pondrá en contacto para darle continuidad al proceso de resolución de la incidencia.

El tiempo de contacto y recepción iniciará (1-4 Horas) a partir de la recepción en el horario laboral, en caso de mandar un ticket fuera del horario laboral, iniciará este periodo al día siguiente laborable

- Ejemplo: Si el Ticket se genera a las 5:00 pm el día viernes, será posible que se atienda el siguiente día hábil a más tardar a las 12:00 horas. En este ejemplo, el siguiente día hábil podría ser el lunes, en caso de no ser feriado.

Nivel de Severidad	Descripción:	Tiempo de Resolución
Bajo	Son solicitudes que NO afectan la continuidad, la estabilidad o disponibilidad del servicio. Ejemplo: Restablecimiento o cambios de contraseñas o acceso, solicitud capacitación, instrucciones o guía de uso de la herramienta.	8 a 32 horas
Medio-Alto	Son solicitudes o casos que afectan parcialmente la continuidad del servicio. Ejemplo: no poder cargar facturas, reactivación de servicio por suspensión de pago, pérdida de información o datos involuntaria, errores de programación o bases de datos del usuario	4 a 16 horas
Crítico	Son solicitudes o casos que afectan directamente la continuidad, disponibilidad y estabilidad del servicio o del servidor. Ejemplo: Caída del servicio o servidor, servicio no funcional o intermitencia prolongada, ataque de un tercero o hacker, reportes de pago para activación de nuevo servicio.	1 a 6 horas

Es importante mencionar que el tiempo de resolución, es posterior al primer contacto. Las horas están medidas en horas laborables, es decir, 8 horas laborables significan un día natural.

10.-Una vez que se evalúa y se da solución al incidente, una persona del equipo de soporte envía el resumen de cierre de lo que sucedió, desde el momento en el que se levantó el ticket, hasta la resolución del mismo.

Gracias
Soporte HIB2B