



skillnet[®]
IT EXPERTS

MESA DE AYUDA

P o r t a f o l i o

MESA DE AYUDA

La mesa de ayuda de Skillnet está diseñada para ofrecer el servicio de contrato de soporte y el mantenimiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento en cada uno de los servicios contratados.

Nuestro gran equipo cuenta con más de 25 consultores en el área de IT, Infraestructura, Cloud, Desarrollo y Seguridad.

Brindamos asesoría rápida y eficaz, según sus ANS por medio de nuestra mesa de servicio.



Índice

- 01** • ¿Qué ofrece nuestra mesa de ayuda?
- 02** • Tipos de contrato
- 03** • Tipos de evento que atienda nuestra mesa de ayuda
- 04** • Acuerdos de nivel de servicio
- 05** • Ciclo de vida de ticket en la mesa de ayuda de skillnet

- 06** • ¿Cómo puedes acceder a este servicio?
- 07** • ¿Cómo funciona nuestra mesa de ayuda?
- 08** • Las características que hacen única nuestra mesa de ayuda IT
- 09** • Beneficios de nuestro servicio para tu empresa
- 10** • Nuestra herramienta Zoho Desk, diseñada para atender tickets de tu empresa
- 11** •

¿Qué ofrece nuestra mesa de ayuda?

En nuestra mesa de ayuda podrás encontrar el soporte adecuado a las necesidades y objetivos de tu empresa, con un plan especializado para los momentos en que más lo necesites.

Nuestros planes de soporte y mantenimiento funcionan de la siguiente manera:

7x24: Servicio de soporte a cualquier hora y cualquier día de la semana.

6x8: Servicio de soporte de lunes a sábado en horario de oficina.

5x8: Servicio de soporte de lunes a viernes en horario de oficina.

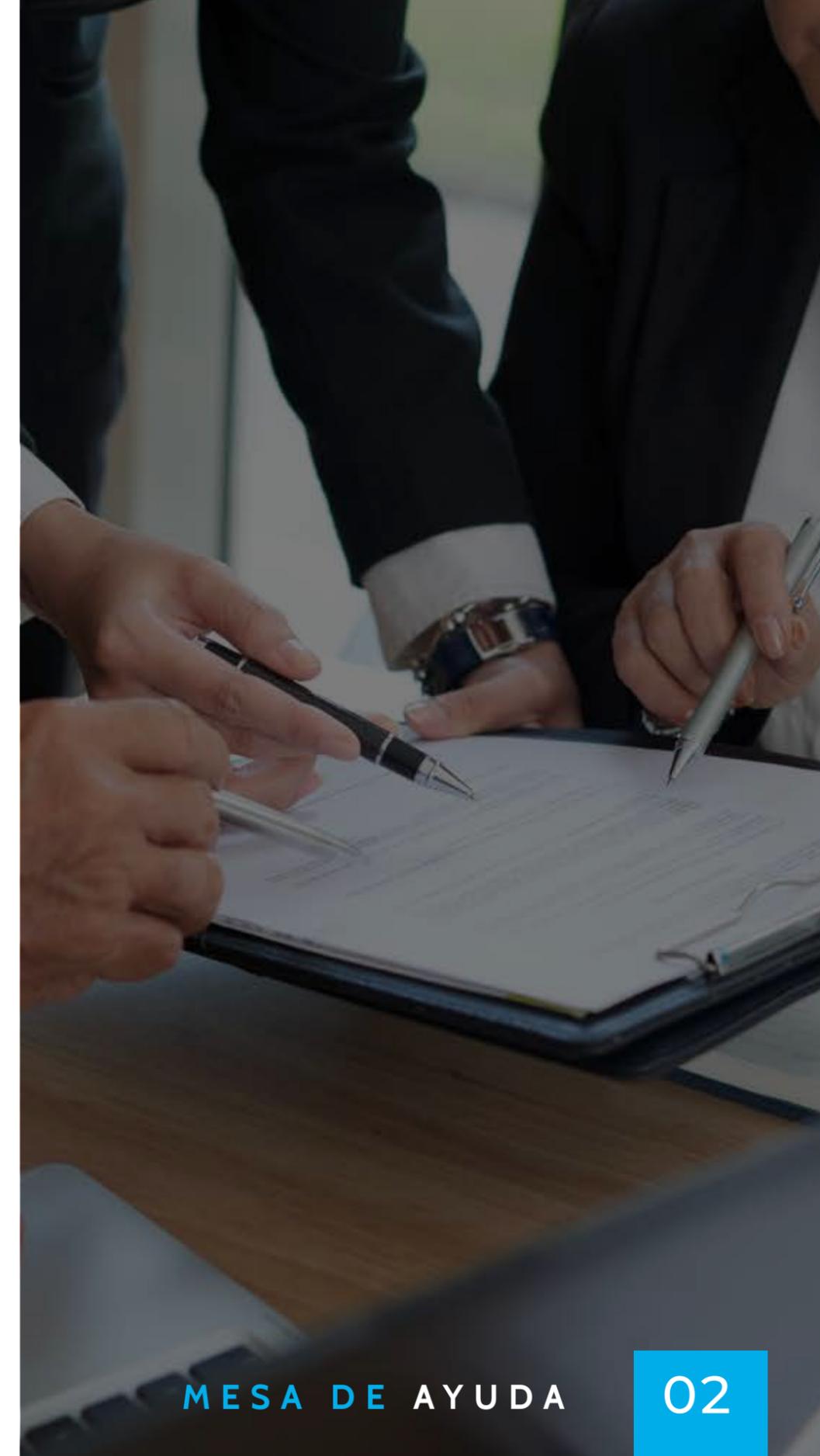
Por demanda: Servicio de soporte solicitado por el cliente cuando lo necesite.



Tipos de contrato

SkillNet maneja los siguientes tipos de contratos:

TIPO	CONTRATOS DE SOPORTE 5X8	CONTRATO DE SOPORTE 7X24
Cubrimiento	Atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm	Atención en cualquier otro horario diferente al laboral
	Mesa de ayuda con metodología ITIL.	
	Ingenieros calificados para la atención de los casos.	
	Visitas de mantenimiento preventivo: Verificación de logs, depuración del sistema y afinamientos periódicos.	
	Actualización del sistema operativo dentro de un mismo release.	
	Soporte remoto, por correo electrónico y telefónico en los horarios cubiertos por el contrato	
	Seguimiento continuo de los casos de soporte a través de tickets generados por la herramienta de mesa de ayuda.	



Tipos de evento que atienda nuestra **mesa de ayuda**

- › **Incidente:** Se entiende como una interrupción del servicio que impide el funcionamiento normal del mismo. Se cataloga por niveles de impacto. Ejemplos: Caída de un servicio, caída de un canal, bloqueo de un servidor, daño de hardware de un dispositivo.
- › **Requerimiento:** Es una solicitud de ajuste o modificación de un servicio, sin que implique la interrupción del mismo. Ejemplos: Adición o modificación de una regla en un firewall, agregar o modificar usuarios.

Los horarios establecidos para reportar los incidentes y requerimientos son:

- **Horario Laboral:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- **Horario Extralaboral:** Cualquier otro horario diferente al horario laboral.

Acuerdos de nivel de **servicio**

De acuerdo con los tipos de fallas, se han establecido los siguientes Acuerdos de nivel de servicio o ANS para los incidentes:

TIPO DE FALLA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE ESCALAMIENTO
Falla leve	Situación que afecta algún componente de los servicios contratados, pero no dificulta la labor.	8 horas	4 horas
Falla media	Situación que afecta algún componente de los servicios contratados y dificulta la labor.	4 horas	2 horas
Falla grave	Situación que deja fuera de operación algún componente de los servicios contratados y/o suspende el funcionamiento de los servicios.	2 horas	1 horas

Ciclo de vida de ticket en la **mesa de ayuda de Skillnet**



Proceso de la gestión del incidente

Entrada del incidente	Registro	Clasificación	Diagnóstico	Resolución	Cierre de incidente
-----------------------	----------	---------------	-------------	------------	---------------------

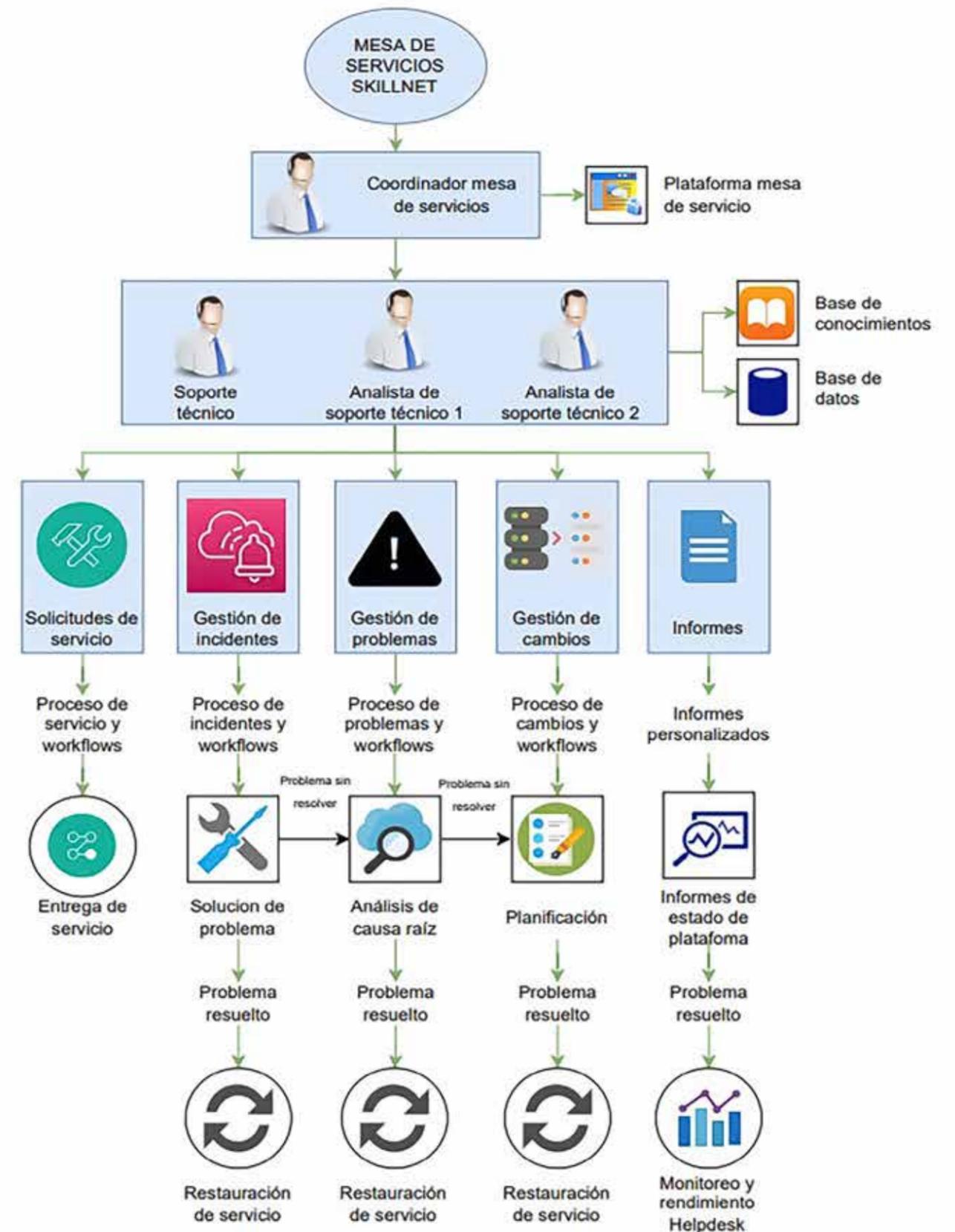
El cierre del incidente o requerimiento hace referencia a un cierre administrativo en el cual **nuestra mesa de servicios** se comunica con la persona autorizada del cliente para validar el cierre a satisfacción.

En el evento donde dicho soporte requiera de un escalamiento al fabricante del software o hardware, el ticket permanecerá abierto en la **mesa de ayuda de skillnet** hasta que no sea determinada una solución del soporte original reportado con el cliente. Sin embargo, como hay un tercero ya no se mantienen los mismos niveles de servicio (ANS) que originalmente maneja SkillNet.

...

¿Cómo puedes acceder a este servicio?

Una vez que cuentas con alguno de los servicios de nuestra empresa, tienes acceso al contrato de **soporte de Skillnet**. El cual está disponible durante la vigencia de tu contrato según el tipo de servicio que hayas escogido.





¿Cómo funciona nuestra **mesa de ayuda**?

Nuestro servicio de soporte y mantenimiento puede llevarse a cabo en las instalaciones físicas de tu empresa, virtuales o de manera remota.

Las empresas u organizaciones que cuentan con nuestro soporte tienen un número limitado de resolución de incidencias según el plan de soporte que elijas.

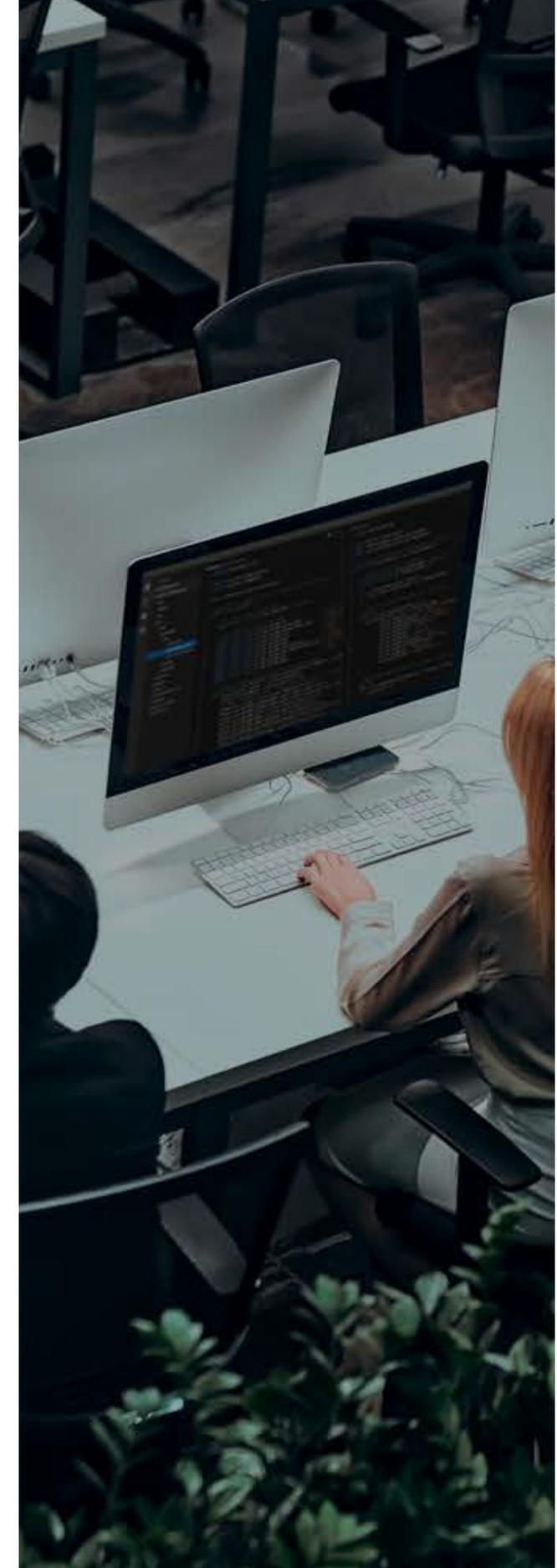
Las características que hacen única nuestra **mesa de ayuda IT**

Contamos con características específicas que hacen que nuestros clientes nos prefieran en sus empresas. Algunas de ellas son:

Soporte de calidad para los usuarios: Convertimos las consultas de nuestros clientes en experiencias amigables y aptas para sus negocios.

Un tú a tú con nuestros clientes: Brindamos servicios automatizados diseñados para crear experiencias personalizadas.

Personal altamente especializado: Nuestro equipo de soporte al cliente cuenta con el apoyo de un personal especializado dispuesto a resolver diversos problemas.



Beneficios de nuestro servicio para tu empresa

La **Mesa de Servicio** también tiene un enfoque preventivo que le permite anticipar incidentes y crear estrategias para optimizar los servidores, hardware y software de la empresa.

De esta manera las organizaciones obtienen beneficios como:

- ▶ Mayor certeza de que sus empleados podrán completar sus tareas diarias.
- ▶ Reducción de costos operativos.
- ▶ Mejora en el tiempo de respuesta hacia el usuario final.
- ▶ Reducción de casos repetitivos reportados por el usuario final
- ▶ Mayor capacidad para enfocarse en sus metas y objetivos internos.

Nuestra herramienta



diseñada para atender
tickets de tu empresa

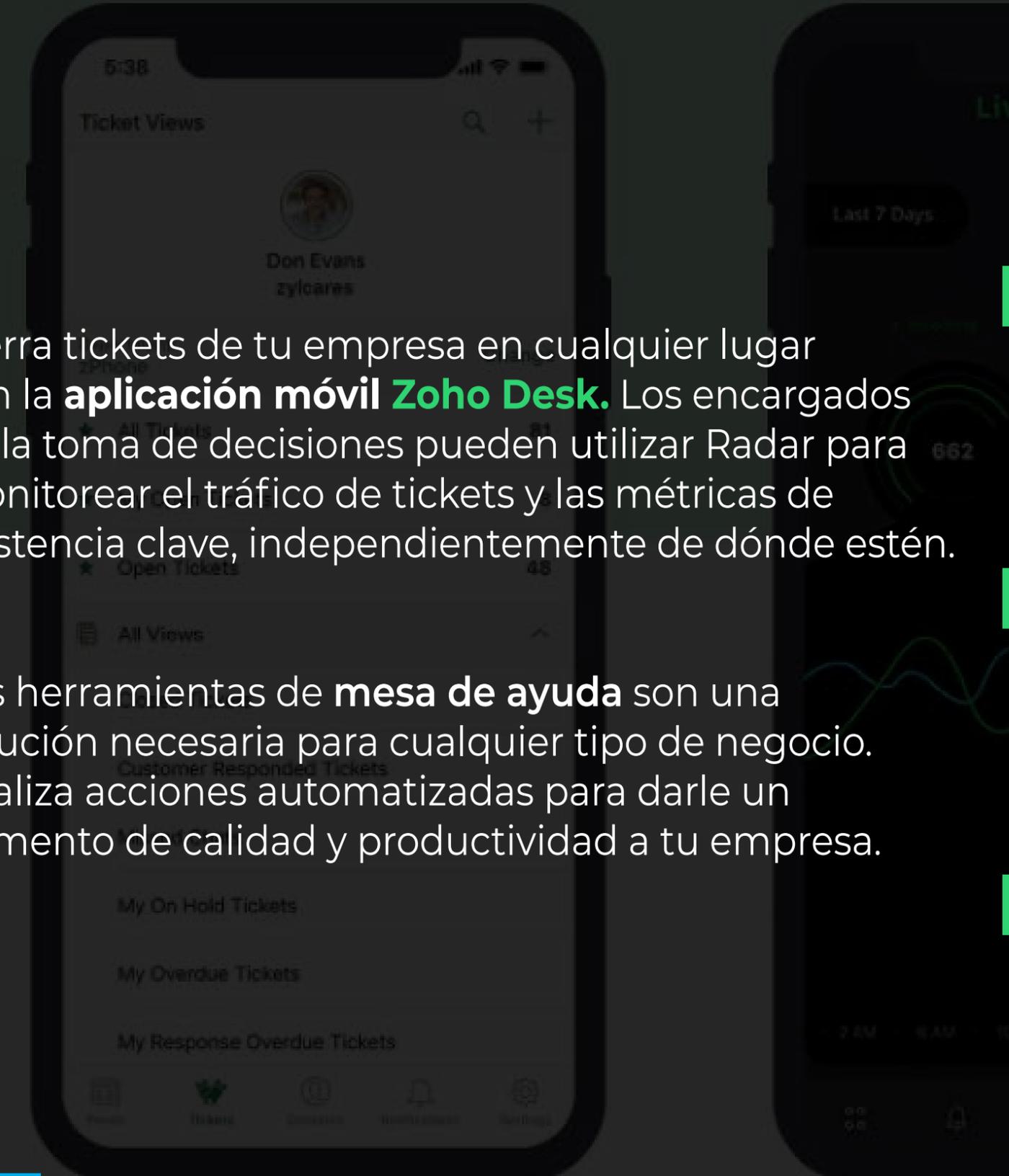
...

Aumenta la satisfacción de tus clientes y genera lealtad en tu empresa con nuestro aliado **Zoho Desk**, el cual permite mejorar la productividad de tus agentes y de esta manera transformar el servicio al cliente de tu compañía.

Algunas características de Soho Desk son:

Can you help?

- > Cuenta con una capacidad omnicanal
- > Automatiza el flujo de trabajo
- > Plataforma independiente
- > Autoservicios
- > Inteligencia artificial



Cierra tickets de tu empresa en cualquier lugar con la **aplicación móvil Zoho Desk**. Los encargados de la toma de decisiones pueden utilizar Radar para monitorear el tráfico de tickets y las métricas de asistencia clave, independientemente de dónde estén.

Las herramientas de **mesa de ayuda** son una solución necesaria para cualquier tipo de negocio. Realiza acciones automatizadas para darle un aumento de calidad y productividad a tu empresa.

¡Conoce nuestros canales de contacto para la mesa de ayuda!

Teléfono

El contacto autorizado efectuará una llamada telefónica al número **4858585 Opción 2 o extensión 1102** en la ciudad de Bogotá, para reportar el incidente con todos los datos que se tengan y que puedan servir para la solución del mismo.

Página web

El contacto autorizado podrá acceder al portal de Mesa de ayuda en **<http://helpdesk.skillnet.com.co>** con el usuario y contraseñas asignados. De esta forma podrá crear y hacer seguimiento a los incidentes o requerimientos reportados.

Correo electrónico

Se debe enviar un correo a la cuenta **soporte@skillnet.com.co** detallando el soporte que requiere y adicional a esto, es necesario mencionar el nombre de la persona de contacto y el número telefónico, para que pueda ser contactado por el ingeniero encargado del caso.



¡Conoce nuestros servicios ahora!

Contáctanos

4858585 - comercial@skillnet.com.co

Visita

www.skillnet.co