

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, Efficienta 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.

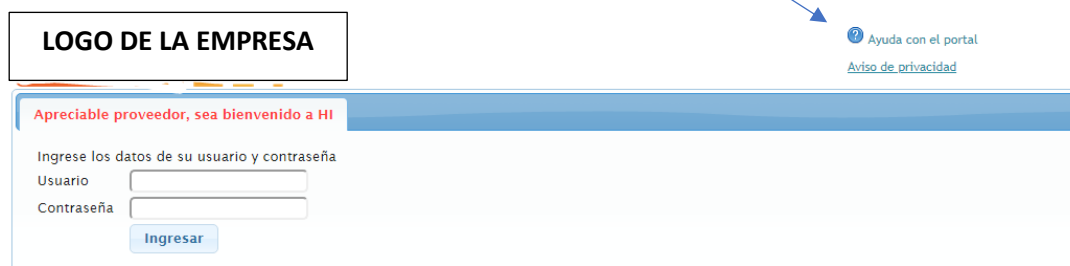
URL: Uniform Resource Locator (Localizador Uniforme de Recursos). Se refiere a la secuencia de caracteres que sigue un estándar y que permite nombrar o denominar recursos o documentos dentro de internet para que puedan ser localizados y tener acceso a los mismos.

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.




LOGO DE LA EMPRESA

Apreciable proveedor, sea bienvenido a HI

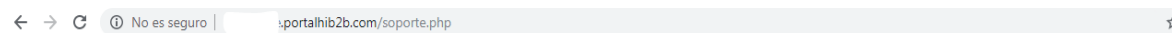
Ingrese los datos de su usuario y contraseña

Usuario

Contraseña

 Ayuda con el portal
[Aviso de privacidad](#)

4.- Se abre automáticamente el **link Nombredelaempresa.portalhib2b.com/soporte.php**, que abre el formulario para reportar el incidente que tiene el usuario.



5.- Puntos del formulario:

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

Descripción del Incidente *

Describa brevemente cuál es la problemática. Trate de incluir la mayor cantidad de detalle posible.

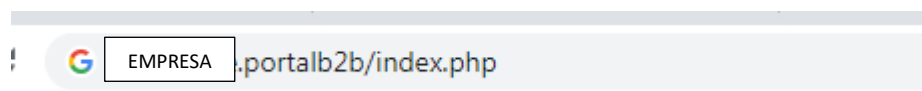
- **Usuario, RFC o Razón Social:** Si cuenta con usuario, proporciónelo. Si no cuenta con un usuario, incluya el RFC de la empresa en la que labora.

Usuario, RFC o Razón Social * Incluya su usuario, RFC o Razón Social

- **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.

Correo Contacto * Incluya su correo de contacto

- **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).

Seleccione el tipo de Incidente *

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

○ **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).

6.- Una vez concluido el formulario, oprima el botón  (Submit)

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



Gracias por el envío, muy pronto se pondrá en contacto con usted un especialista para solicitar más información en caso de ser necesario o indicarle cuál será el tiempo de respuesta para su solicitud.

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

efficienta

Estimado xime1805 ,

Le informamos que el ticket HD-165 ha sido generado, un técnico será asignado a su caso para la resolución del mismo y recibirá una notificación subsecuente de ello.

[Help Desk Ticket Tracker with Form](#)
Changes since 7/19/19 1:27 PM

1 row added

1 row added or updated (shown in yellow)

Row 41	
Issue	no puedo entrar al portal
Created	07/19/19 1:27 PM
Username	xime1805
Ticket Category	Olvidé mi Contraseña
Ticket ID	HD-165

En caso de tener dudas o comentarios con relación al manual o el incidente, favor de un mail a la dirección siguiente:

soporte@portalhib2b.com

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