

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



CONTROL DE VERSIÓN

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	TIPO DE CAMBIO	REALIZADA POR
00	11/10/2010	Creación	-	Romina Inzunza

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



ANEXO TÉCNICO CONTINUIDAD OPERACIONAL

Ecarrier – Tecnologías de Información
Agosto 2010

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecARRIER.cl
www.ecARRIER.cl



INDICE

CONTROL DE VERSIÓN.....	1
INDICE.....	3
INTRODUCCION	4
LO DESTACADO... ..	5
1. DESCRIPCION DEL SERVICIO	6
1.1 Requisitos al cliente	6
1.1.1 Para la etapa de implementación.....	6
1.1.2 Para la ejecución del servicio	6
1.2 Personal	6
1.3 Coberturas.....	7
1.3.1 Actividades del servicio	7
1.3.2 Altas.....	8
1.3.3 Controles	8
1.3.4 Disponibilidad	9
1.4 Procedimientos.....	9
1.5 Backups del Servicio	9
2. SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM	10
ANEXO B. DESCRIPCIÓN DE CARGOS	11
ANEXO C. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE ECARRIER.....	13

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



INTRODUCCION

En conformidad a la tendencia actual de las empresas a externalizar funciones técnicas de carácter crítico, pero no centrales de su negocio, con el fin de liberar recursos internos y de focalizarse en sus actividades comerciales y productivas, Ecarrier pone a disposición el **Servicio de Soporte Técnico en Apoyo a la Continuidad Operacional de Procesos**, que consisten en poner a disposición del cliente, profesionales con las habilidades necesarias para realizar el soporte técnico preventivo y correctivo de los procesos relacionados con el tratamiento de tráfico de las empresas de Telefonía.

El presente documento expone “lo destacado...”, la descripción funcional del servicio y el modelo de negocio.

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



LO DESTACADO...

- ✓ **Industria.** Nuestros profesionales conocen el ámbito de telecomunicaciones, evitando actividades de traspaso de información básica de la industria y con ello la inherente optimización del servicio respecto de la comunicación entre técnicos Ecarrier y usuarios finales.
- ✓ **Adaptación.** Ejecuta bajo procedimientos preestablecidos entre las partes, cumpliendo con herramientas, formatos y normas utilizadas por el cliente.
- ✓ **Mejora continua.** Luego de aplicadas las acciones inmediatas a cada incidencia, se realiza análisis de causa raíz para establecer y recomendar acciones correctivas dirigidas a minimizar la nueva aparición de la misma.
- ✓ **Acciones preventivas.** Mediante calendario programado se realizan controles preventivos a modo de anticipar el proceso, evitando aparición de incidencias.
- ✓ **Seguimiento.** Nuestros procedimientos consideran seguimiento y control de las incidencias.
- ✓ **Evaluación.** A objeto de detectar necesidades acordadas y no cubiertas a entera conformidad del cliente, provee mecanismos de evaluación del servicio.
- ✓ **Personal exclusivo.** El servicio reserva personal exclusivo e individualizado para la atención dl cliente, además incorpora personal de reemplazo y de escalamiento.
- ✓ **Escalamiento y Excepciones.** Provee mecanismos de escalamiento y excepción para dar tomar acciones relacionadas con incidencias críticas no resueltas o para aplicar servicios fuera del horario contratado.

1. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El servicio pone a disposición los mecanismos y profesionales idóneos para dar cobertura a las necesidades del cliente, en particular, los recursos técnicos en las instalaciones de Ecarrier y el personal de soporte con experiencia en explotación de sistemas y servicio al cliente, más sus respectivos escalamientos. Adicionalmente y en forma variable, se incorpora la posibilidad de utilizar servicios fuera del alcance y disponibilidad solicitada. Este capítulo describe los requisitos al cliente para implementar el servicio, el personal Ecarrier encargado de brindarlo, el detalle de sus coberturas y los procedimientos de apoyo.

1.1 Requisitos al cliente

Establece condiciones que debe cumplir **el cliente** para la adecuada implementación del servicio.

1.1.1 Para la etapa de implementación

- Jefe de proyectos para coordinar la ejecución del cronograma de actividades.
- Contraparte coordinadora para entrenar al personal de soporte de Ecarrier.
- Puestos de trabajo en **el cliente** para el entrenamiento del personal de soporte de Ecarrier.
- Adecuación de networking para acceso remoto desde Ecarrier.

1.1.2 Para la ejecución del servicio

- Contraparte coordinadora para orquestar actividades y su reemplazo.
- Contrapartes válidas para solicitud de servicios fuera de horario.

1.2 Personal

El servicio asegura profesionales individualizados y exclusivos a la atención del cliente, con perfil de Analista de Procesos y orientación a la atención al cliente para la ejecución de las labores de soporte técnico según coberturas señaladas en la presente propuesta. Adicionalmente provee otros profesionales como contactos de escalamiento o para coberturas especiales fuera del horario contratado. Su detalle es el siguiente:

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Función	Cargo	Disponibilidad
Soporte técnico	Analista de Procesos	Full time exclusivos
Supervisor	Jefe de Servicio al Cliente	Full time

- Refiérase al capítulo "4. Soporte Premium" para obtener el detalle de coberturas del personal de escalamiento destinado para rangos fuera de horario.
- Refiérase al "ANEXO B. Descripción de Cargos" para obtener los perfiles asociados a cada función.

1.3 Coberturas

1.3.1 Actividades del servicio

Actividad	Descripción
Tratamiento de incidencias	<ul style="list-style-type: none">• Contraparte del coordinador del Área involucrada.• Contraparte de Áreas usuarias del cliente.
Tratamiento de RFC	<ul style="list-style-type: none">• Análisis detallado de casos.• Proposición de acciones inmediatas y su ejecución.• Proposición de acciones correctivas mediante análisis de causa raíz y recomendaciones.• Desarrollo de procedimientos para procesos especiales.• Seguimiento y cierre de casos.
Monitoreo preventivo	Actividades programadas según calendarización acordada entre las partes para realizar el control de entradas y correcto avance en la ejecución de procesos.
Apoyo al control de calidad	Procesamiento manual de archivos de salida para aplicar controles de calidad acordados entre las partes.
Excepciones	Instrucciones directas del coordinador del Área involucrada.

1.3.2 Altas

Tipo de alta	Descripción
Procesos	Permite incorporar al servicio de soporte, aquellos procesos nuevos, producto del desarrollo y evolución natural de los sistemas del cliente y procesos existentes que son soportados por el propio coordinador o por terceros. El alta de cada uno de ellos, queda sujeta al procedimiento que se establezca como parte de la implementación del servicio.
Personal	Permite incorporar al servicio de soporte, personal de Ecarrier para las funciones de soporte técnico. El alta de nuevos profesionales, queda sujeta al procedimiento que se establezca como parte de la implementación del servicio.
Nivel de acuerdo de servicios (SLA)	Ecarrier en la actualidad provee herramientas y los procedimientos para brindar servicios de soporte basados en cuatro niveles SLA.

1.3.3 Controles

El supervisor asignado velará por una adecuada ejecución del servicio, esto es tener un estricto control de sus recursos:

Tipo de control	Descripción
Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Mantiene registro de las incidencias y RFC, destacando las actividades en proceso y posterior archivo histórico al cierre de cada una.• Administra recursos técnicos y humanos para la ejecución de acciones inmediatas.• Conviene con la contraparte coordinadora del cliente, respecto de prioridades y plazos.
Informe de recomendación	Luego del cierre del cada caso, se realiza análisis de causa raíz con el objetivo de establecer factibilidad de minimizar la aparición de incidentes similares. Según lo anterior, se generan acciones correctivas o informe de recomendación.
Evaluación del servicio	Reunión mensual con el coordinador del cliente, para aplicar encuesta de satisfacción, medir la evolución del servicio, tratar no conformidades y levantar otros temas relacionados al servicio.

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucape Jimenez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



1.3.4 Disponibilidad

El servicio se realiza en forma remota desde las instalaciones de Ecarrier, se encuentra disponible de lunes a viernes en horario continuado de 08:00 a 18:00, exceptuando días festivos, según zona horaria GMT-04 de Santiago de Chile y según festivos de Chile.

Coberturas en terreno o fuera de horario se señalan en el capítulo "4. Soporte Premium".

1.4 Procedimientos

El plazo otorgado para la implementación del servicio considera la etapa de adaptación de procedimientos administrativos, la que considerará al menos los siguientes procedimientos:

- Soporte (El procedimiento actual de Ecarrier se incluye en el "Anexo C").
- Alta de personal de soporte técnico.
- Alta de procesos.

1.5 Backups del Servicio

El servicio tiene contemplado los siguientes backups:

- Personal → 1 Analista de Procesos por cada 3 analistas en servicio (cubre licencias, permisos y/o vacaciones).
- Enlaces → Enlace dedicado por fibra 10M (Conexión Principal)
ADSL de 8M (backups)
- Problemas de Electricidad/Catástrofes → Posibilidad de trasladar al equipo de Ecarrier a las dependencias, que se dispongan para tal efecto, en el cliente.

Nota: Cada Analista de Procesos, tendrá asignado un notebook, los que estarán disponibles en caso de traslados, los cuales deben estar previamente configurados para ingresar a la red del cliente. Esto será controlado por el supervisor al menos una vez al mes.

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



2. SERVICIO DE SOPORTE PREMIUM

Mismas coberturas indicadas en el capítulo "3. Descripción del Servicio" que aplica para los siguientes eventos:

- Servicios presenciales en terreno en cualquier horario, por especialistas en tecnología y productos, con excepción de los realizados durante la etapa de puesta en marcha.
- Servicios a solicitud del Cliente, fuera del horario contratado.
- Otras de soporte no incluidas en la cobertura.

ANEXO B. DESCRIPCIÓN DE CARGOS

Rol/Cargo	Jefe de Servicio al Cliente
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">• Realizar coordinación de actividades con la contraparte• Supervisión de las labores de los operadores.• Gestionar problemas levantados por el operador con la contraparte, en caso que aplique.• Mantener registro de las incidencias y RFC• Solicitar la Evaluación del servicio y gestionar el levantamiento de no conformidades.
Autoridades	<ul style="list-style-type: none">• Intervenir frente a situaciones de riesgo• Administra recursos técnicos y humanos para la ejecución de acciones inmediatas• Conviene con la contraparte coordinadora del cliente, respecto de prioridades y plazos.
Rol del que depende	Gerente de operaciones
Role(s) que dependen	Analista de Procesos
Requerimientos Educativos	Técnico en informática o carrera afín de a lo menos 4 semestres académicos
Requerimientos de Formación	<ul style="list-style-type: none">• Sólidos conocimientos en tecnologías de información• Manejo de herramientas de documentación y planificación
Habilidades Prácticas	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para comprender y plantear solución a problemáticas técnicas• Habilidad para el trabajo en equipo• Manejo comunicacional y buen trato con el personal• Organizado, metódico y previsor
Experiencia	<ul style="list-style-type: none">• 2 años en cargos de supervisión Conocimiento del industria de telecomunicaciones

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



Rol/Cargo	Analista de Procesos
Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none">▪ Tratamiento de incidencias▪ Monitoreo preventivo▪ Apoyo al control de calidad.▪ Realizar revisiones periódicos de log y procesos pendientes (análisis de casos).
Autoridades	<ul style="list-style-type: none">- Validar ejecución de Procesos.- Tomar acción frente a problemas.
Rol del que depende	Jefe de servicio al cliente
Role(s) que dependen	No hay roles de menor jerarquía.
Requerimientos Educativos	Técnico en informática o carrera afín de a lo menos 4 semestres académicos
Requerimientos de Formación	<ul style="list-style-type: none">▪ Manejo de herramientas Microsoft Office▪ Manejo de archivos planos.▪ Experiencia en la siguientes tecnologías:<ul style="list-style-type: none">○ Sistema operativo: HP-UX○ Lenguajes: C, C++, PERL, AWK y Shell script▪ Formatos de almacenamiento: DB y GDB, deseable QDBM
Habilidades Prácticas	<ul style="list-style-type: none">• Habilidad para comprender y plantear solución a problemáticas técnicas• Habilidad para el trabajo en equipo• Manejo comunicacional y buen trato con el personal• Organizado, metódico y previsor
Experiencia	<ul style="list-style-type: none">• 2 años en cargos de análisis de sistemas Conocimiento del industria de telecomunicaciones

ANEXO C. PROCEDIMIENTO DE SOPORTE ECARRIER

CONTROL DE VERSIÓN:

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	TIPO DE CAMBIO	REALIZADA POR
01	13/04/2007	Creación	-	Eduardo León Infante
02	21/09/2007	Modificación	Se realiza modificación del indicador se agrega un anexo para realizar la medición del indicador	Eduardo León Infante
03	22/02/2008	Modificación	Se agrega ruta de acceso a indicadores de gestión.	Eduardo León Infante
04	23/04/2008	Modificación	Se modificó el responsable de los puntos 4.4 al 4.11 y el 4.13	Romina Inzunza
05	05/06/2009	Modificación	Se modificó el punto 3 y 5, anexo (Query resultados ticket mesa de ayuda)	Romina Inzunza
06	23/07/2009	Modificación	Se incorporan los Procedimientos 1 y 2 de Epte – SAC correspondientes a Revisión de Soporte (Págs. 4 y 5)	Patricio Castro

DISTRIBUCIÓN:

Solo electrónica, en carpeta ISO9001-2000 del servidor corporativo.

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del procedimiento es identificar las etapas del proceso de soporte desde el requerimiento post venta generado por el cliente hasta la solución de la solicitud cursada, detallando los controles internos del departamento responsable, además definir los responsables de cada actividad y los registros asociados.

REGISTROS

Identificación	Código	Responsable	Almacenamiento		
			Formato	Lugar	Tiempo
Ticket	RG-SPR-01	Técnico de Soporte	Electrónico	Mesa de ayuda (página web)	Permanente

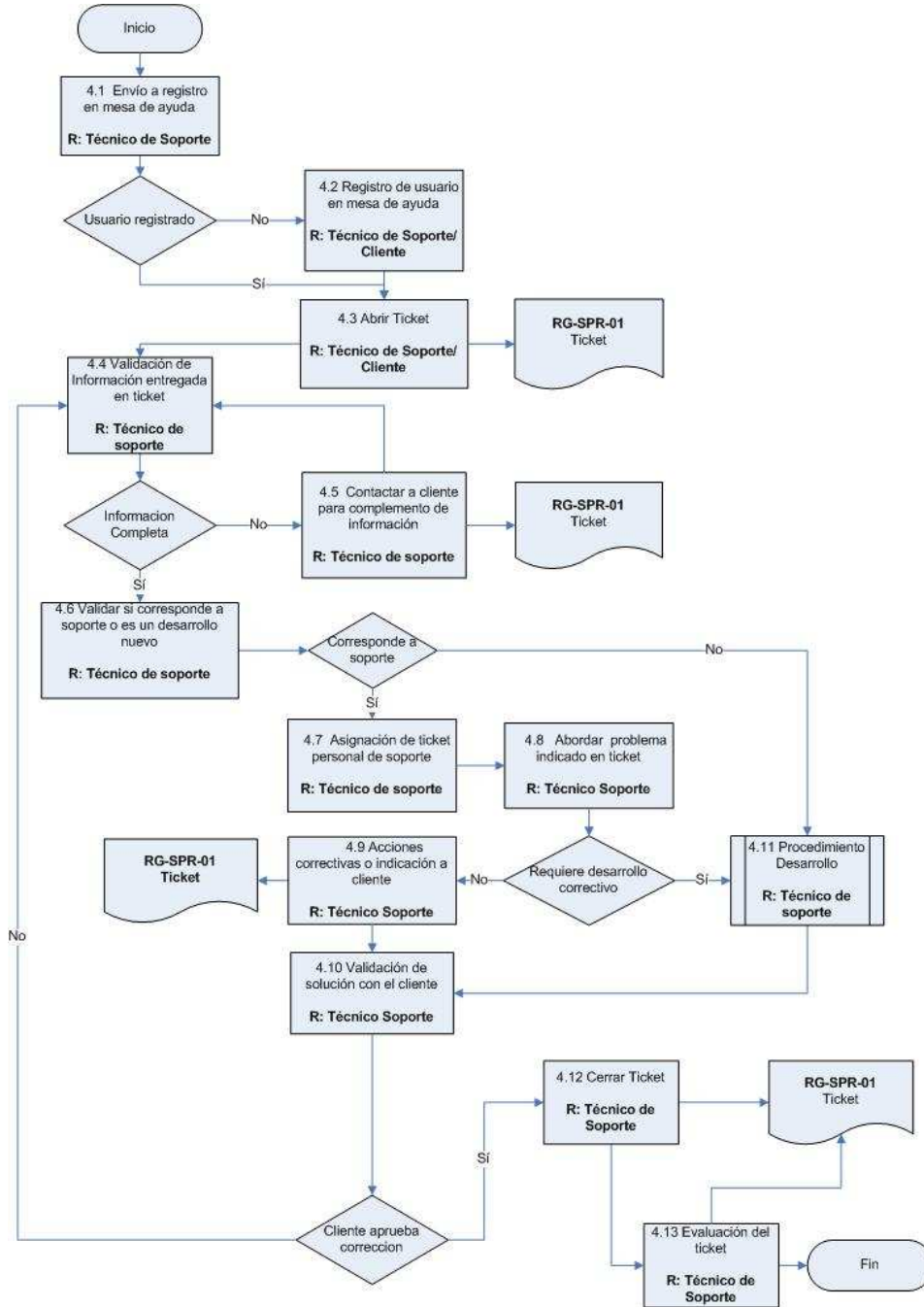
INDICADOR

Nº	Indicador	Clasificación del Indicador		
		Malo	Regular	Bueno
01	Mide el Grado de satisfacción del cliente Responsable medición: Jefe de Servicio al Cliente Tiempo de medición: mensual.	Nota 4 < 75% Nota 3 < 50% Nota 2 > 2% Nota 1 > 1%		Nota 4 > 75% Nota 3 > 50% Nota 2 < 2% Nota 1 < 1%

Grado de satisfacción

Nota 4, Completamente satisfecho
Nota 3, Satisfecho
Nota 2, Insatisfecho
Nota 1, Completamente Insatisfecho

1.- DIAGRAMA DE FLUJO MESA DE AYUDA



R: Responsable

4.1- Envío de registro en mesa de ayuda

Si el cliente emite la solicitud de soporte vía correo o telefónica, esta solicitud es recepcionada por un técnico de soporte, el cual realiza un registro de la solicitud en la mesa de ayuda corporativa.

4.2- Registro de usuario en mesa de ayuda

Si el cliente no estuviese registrado en la mesa de ayuda se realiza la creación de este.

4.3- Abrir ticket

Se realiza apertura de ticket dejando registro de la solicitud emitida.

4.4- Validaron de información entregada en ticket

Se realiza la revisión considerando que la información o solicitud de soporte contenga toda la información necesaria para poder tomar acción sobre el problema planteado.

4.5- Contactar a cliente para complemento de información

Si en el punto 4.4 se encontrasen problemas se contactara al cliente solicitando mas antecedentes sobre la solicitud intentando complementar de una manera clara la información requerida.

4.6- Validación si corresponde a soporte o desarrollo nuevo

Una vez considerados los puntos 4.5 y 4.6 se puede determinar si corresponde a una actividad de soporte o un requerimiento nuevo de desarrollo.

4.7- Asignación de ticket a personal de soporte

Se realiza la asignación de ticket a personal de soporte.

4.8- Abordar problema indicado en ticket.

Se realizan las validaciones respectivas a fin de determinar si corresponde a un desarrollo correctivo o se puede abordar sin realizar acciones correctivas.

4.9- Acciones correctivas o indicación a clientes

Solución del problema señalado por el cliente considerando corrección si fuese necesario o indicaciones al cliente de las soluciones sistémicas existentes.

Ecarrier – Tecnologías de Información

Tucapel Jiménez #95 oficina C
Santiago Centro – Santiago
Fono-Fax: + 56 (2) 688 3314
servicioalcliente@ecarrier.cl
www.ecarrier.cl



4.10- Validación de solución con el cliente

Contactar al cliente para verificar que solución indicada cubre la solicitud efectuada por el.

4.11- Procedimiento de desarrollo

Ticket se envía a desarrollo ingresando al punto 2 de este procedimiento (Desarrollo y testing) en el cual se realiza una verificación y distribución del problema.

4.12- Cerrar ticket.

Se realiza el cierre de ticket por el técnico encargado de realizar seguimiento y/o corrección del ticket.

4.13- Evaluación de la solución al ticket.

Al momento de cerrar el ticket se realizará la evaluación de este con el cliente de manera de tener una visión del grado de conformidad del cliente sobre la solución obtenida, esto es realizado vía telefónica y llevado a cabo por personal de Ecarrier.