



- SOPORTE IWS -  
SLA



# Servicio de Atención al cliente IWS

## Tabla de contenido

Servicio de Atención al cliente IWS .....	2
1. Soporte IWS .....	3
2. Definición de alcances .....	3
3. Canal de soporte/Help Center .....	3
4. Tiempos de respuesta (SLA).....	4
5. Horarios de atención .....	4

USO INTERNO

## 1. Soporte IWS

Como propuesta de valor a los clientes, Intcomex cuenta con un equipo de soporte especializado en temas correspondientes a los servicios web de Intcomex (IWS). Apoyamos a los clientes que requieren soporte una vez hayan completado el proceso de integración a IWS, dentro de los cuales se tienen:

- Clientes que compran productos ESD.
- Clientes que compran productos físicos.
- Clientes Whitelabel – Marcas blancas servicios digitales.
- Clientes que consultan el catálogo.

## 2. Definición de alcances

El equipo de soporte apoya **reactivamente** a nivel técnico con incidentes y consultas en todos los temas relacionados con los servicios de IWS.

El equipo atiende a los clientes una vez hayan completado el proceso de integración y mejores prácticas para el uso de IWS, es decir clientes que se encuentren en ambiente de Producción y hayan completado la etapa de pruebas en producción

Este apoyo va dirigido a todos los clientes integrados a IWS, desde nuestros canales, desde algún medio interno (Canalizado a través del ejecutivo de ventas, Product Managers, etc).

Consideraciones:

- Todos los tiques relacionados al ambiente de desarrollo, pruebas, test, etc. Deberán dirigirse al equipo de Integraciones a través del correo [IWSIntegraciones@intcomex.com](mailto:IWSIntegraciones@intcomex.com),
- Todo lo referente a órdenes de ventas, servicios a nivel comercial, dudas en cuanto al manejo de sus órdenes, peticiones o quejas a nivel comercial, deben ser canalizadas a través del departamento de ventas o a través del representante de ventas asignado al cliente,
- Cualquier tipo de solicitud, queja o reclamación de facturación debe ser canalizada a través del **departamento de Crédito** o través del **representante de ventas** quien a su vez escalara el caso a créditos,
- La creación, modificación, liberación, cancelación o nota crédito de una orden, únicamente puede ser realizada por el equipo de Crédito que podrá ser contactado a través del representante de ventas que atiende al cliente,
- Para licencias ESD, una vez distribuidas las licencias y verificando que el proceso de las herramientas se haya ejecutado de forma satisfactoria, es responsabilidad del cliente la administración y uso de estas.

## 3. Canal de soporte/Help Center

El único canal de atención de soporte, dentro de sus funcionalidades encontramos:

**Base de conocimiento:** Biblioteca que contiene información preguntas y respuesta frecuentes que permite al cliente autoservicio y que puede ser consultada de forma continua 24x7. El contenido se encuentra separado secciones, de acuerdo con el tipo de servicio en el que se presenta la incidencia o pregunta.

<https://iwssoporte.zendesk.com/hc/es>

**Creación de Tickets:** Dentro del Help Center el cliente dispondrá de un formulario predefinido para que el usuario haga una solicitud al equipo de soporte, con cualquier tipo de solicitud o incidencia que presente, que podrá usa de forma continua 24x7.

<https://iwssoporte.zendesk.com/hc/es/requests/new>

#### 4. Tiempos de respuesta (SLA)

El equipo de Soporte nivel 1 brindará una primera respuesta al cliente en un plazo máximo de una hora, dentro del cual se verificará si se encuentra dentro del alcance del equipo para resolver el inconveniente y se responderá al cliente, si no está al alcance de soporte para resolver se procederá a escalar el caso al área correspondiente indicando la severidad del incidente para dar la prioridad correcta.

En caso del no cumplimiento se los tiempos de respuesta de soporte nivel 1 se puede escalar la solicitud de la siguiente forma

Nivel	Rol	Contacto
1	Especialista IWS	Sebastian Pira
2	Coordinadores equipo	Nestor Molano o Duvan Nieto
3	Manager	Juan Herrera

Una vez se escale el caso a Soporte nivel 2, todos los casos serán catalogados según la severidad o el impacto en el servicio y así mismo definirá un tiempo estimado de solución al problema o de actualización del avance para llegar a una resolución.

Tipo de incidente	Respuesta Esperada
<b>Severidad A</b> Impacto Critico, Perdida significativa, Degradación de los servicios (Caída total de la integración con IWS)	Respuesta en 1 hora o menos con gestión de escalamiento.
<b>Severidad B</b> Impacto Moderado; Perdida o degradación moderada de los servicios, el trabajo puede continuar razonablemente de una manera deteriorada.	Respuesta 2 horas o menos con gestión de escalamiento.
<b>Severidad C</b> Impacto mínimo; funcionamiento sustancial con impedimentos menores o sin impedimentos para los servicios	Respuesta en 4 horas o menos; disponible solo durante el horario laboral.

El equipo de Servicio al cliente será el responsable de escalar los casos internamente hasta lograr su resolución

#### 5. Horarios de atención

Los clientes disonen 24x7 de la plataforma de Help Center (Zendesk) con su Base de conocimientos para self-service.

Adicional contarán con el correo de soporte el cual está integrado a la plataforma, generando ticket por correo recibido para su seguimiento por el equipo de soporte. La plataforma responderá de inmediato una vez se abra el ticket, acusando el recibido y asignando un número de caso para seguimiento.

El equipo de soporte estada disponible de lunes a viernes de 6:00 a 22:00 EST, sábado y domingo de 9:00 a 17:00 EST.