

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.

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 inferior del lado derecho de la página de acceso del portal.



EMPRESA

Manual de soporte y atención a clientes

Apreciable cliente, sea bienvenido a HI

Ingrese los datos de su usuario y contraseña

Usuario

Contraseña

Ingresar

Ayuda con el portal

4. Se abre automáticamente la ventana emergente de ayuda para reportar el incidente que tiene el usuario.

The screenshot shows a modal window titled "¡Ayuda!" with a close button (X) in the top right corner. The window contains the following fields and sections:

- Resumen del incidente**: A single-line text input field.
- Descripción del incidente (optional)**: A multi-line text area with a small icon in the bottom right corner.
- RFC o Razón Social**: A single-line text input field.
- Liga del Portal**: A single-line text input field.
- Tipo de Incidente (optional)**: A dropdown menu with "Select..." and a downward arrow.
- Documentos Adjuntos (optional)**: A section for attachments, indicated by a downward arrow.

At the bottom of the window, it says "Powered by Jira Service Management".

5. Puntos del formulario:

- o **Resumen del incidente:** escriba un breve resumen de la problemática.

Resumen del incidente

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

Descripción del incidente (optional)

- o **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.

RFC o Razón Social

- o **Liga Portal:** incluya la **URL** o **liga**, donde usted está intentando subir su factura, CRP o realizando su consulta.

 <http://EMPRESA.portalhib2b.com/index.php>

- **Tipo de incidente:** seleccione el tipo de incidente que tuvo.

Tipo de Incidente (optional)

Select...

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

- **Solicitud de creación de usuario:** creación de una cuenta por primera vez.
 - **Olvidé mi contraseña:** recuperar la contraseña de su cuenta para acceder al portal.
 - **No se cargar mi factura:** solicitud del manual de proveedor para la carga de facturas.
 - **Error al cargar mi factura:** reportar un fallo al intentar cargar su factura.
 - **Conectividad:** error al intentar cargar el portal.
 - **Otro:** su solicitud no refiere a ninguna de las opciones anteriores.
- **Documentos Adjuntos:** en este apartado podrá anexar capturas de pantalla del error presentado en el portal y archivos de apoyo para la resolución de la incidencia (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).

Documentos Adjuntos (optional)

Choose file

- **Usuarios afectados por el problema:** indique el número de usuarios que presentan la incidencia reportada.

Usuarios afectados por el problema *

1 ó 2 usuarios

Más de 2 usuarios

Todos los usuarios

- **Magnitud del problema:** indique el alcance de la incidencia con respecto a las funcionalidades afectadas.

Magnitud del problema *

Problema localizado / Afecta una funcionalidad del portal.

Problema significativo / Afecta un módulo completo del portal.

Problema generalizado / Afecta todo el portal.

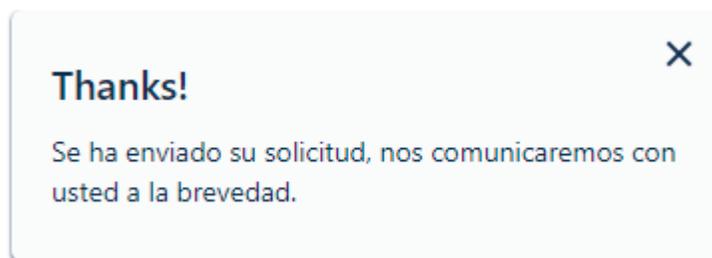
- **Correo Contacto:** capture un correo electrónico personal. Es muy importante ya que es el medio de contacto con usted y por medio de él será dado el seguimiento a su ticket, informando el estatus o solicitando información adicional, en caso de ser necesaria.

Your contact e-mail

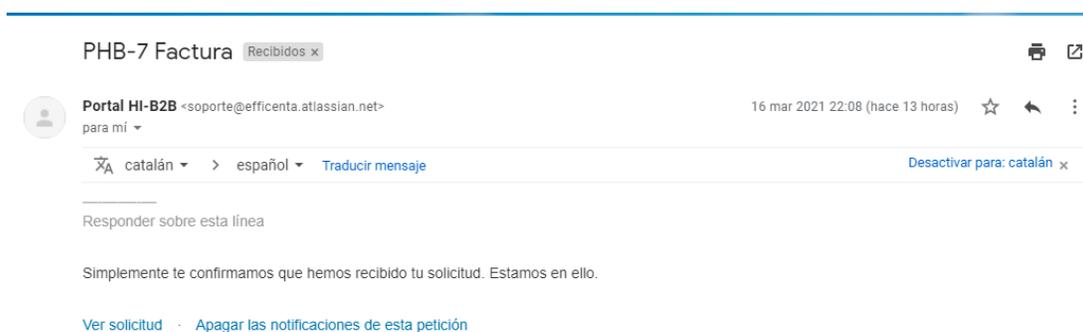
6. Una vez llenado el formulario, oprima el botón

Enviar

7. Aparece una **leyenda** confirmando el envío de su solicitud e indicando que se le contactara.



8. Se le envía un correo de respuesta confirmando de recibida su solicitud.



En caso de tener dudas o comentarios con relación al manual o el incidente, favor de unmail 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 Efficenta