



Proceso de Servicio

Aldeamo

Contenido

Glosario	3
CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
Deberes	4
Derechos	4
SERVICIO ALDEAMO	4
Alcance	4
Canales de atención	5
Líneas telefónicas de atención:	5
WhatsApp	6
Correo electrónico	6
Service Site	6
Backoffice	6
Operaciones	7
Onboarding	8
Capacitación	8
Onboarding General	8
Gestión de Incidentes	10
Acuerdos de Servicio	10
Escalamientos	10
Notificaciones	11
Ventanas de mantenimiento	11

Glosario

Acuerdo de nivel de servicio (ANS/SLA): Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un cliente respecto a los tiempos de manejo de incidentes y requerimientos.

Impacto: Forma en la que se ven afectados los usuarios o la organización por el error reportado.

Incidente alto: No lograr acceder o consumir el servicio a través de todos los usuarios de un cliente o producto/canal.

Incidente medio: Degradación del servicio, funciona parcialmente.

Incidente: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una funcionalidad.

Líder del proceso: Director de Tecnología / CTO

Primera respuesta: Es la notificación que se le da al usuario cuando reporta un incidente o requerimiento por un medio de contacto oficial y significa que Aldeamo ha recibido dicho reporte y empezará a trabajar en él, de acuerdo con los tiempos establecidos según su clasificación.

Prioridad: Es una categoría usada para identificar la gravedad de un incidente. La prioridad está basada en el nivel de afectación del servicio y/o producto.

Restablecimiento del servicio: Es el momento en el cual la interrupción del Servicio de TI ha finalizado o la calidad de este ha regresado a niveles normales y el Servicio de TI está operando nuevamente. El restablecimiento del servicio no implica el hallazgo de la causa raíz.

Servicio de TI: Cualquier producto o servicio contratado por los clientes de Aldeamo.

Solicitud: Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto. Dentro de las solicitudes podemos encontrar 2 tipos: gestión y aprovisionamiento.

Solución definitiva: Acción tomada para reparar la causa raíz de un incidente.

Solución temporal: Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso de que aún no esté disponible una solución definitiva, por ejemplo, reiniciando un servidor o conexión que ha fallado. No soluciona el problema, pero permite restablecer el servicio cuanto antes.

Soporte Nivel 1: Equipo de trabajo encargado de la atención de los diferentes canales expuestos al cliente final para revisión de incidencias, requerimientos y solicitudes de información.

Soporte Nivel 2: Equipo de trabajo encargado de atender las incidencias que no puedan ser solucionadas por el equipo de soporte Nivel 1.

Ticket: Radicado o solicitud interna para un requerimiento.

Cientes

Deberes y derechos de nuestros clientes

Deberes

- Usar los canales de atención referidos en este documento para reportar un incidente o realizar una solicitud, para que se cumplan los SLA 's prometidos.
- Entregar la mayor información posible acerca del incidente, siendo muy específicos, con el fin de facilitar la atención rápida.

Derechos

- Recibir un número de casos para seguimiento.
- Recibir actualizaciones de la incidencia y/o solicitud reportada de acuerdo con los tiempos definidos en este documento.
- Tener el respectivo reporte de falla después de enviar una notificación según los tiempos establecidos.

Servicio Aldeamo

Alcance

Este documento define los objetivos del área de servicio, los procesos y procedimientos necesarios para cumplir con la satisfacción del cliente. El área de servicio es la encargada del acompañamiento al cliente en etapa de operación desde el Onboarding y configuración de la plataforma como en las solicitudes e incidentes que se puedan presentar durante su uso.

El departamento de servicio está conformado por 3 áreas, que se detallan a continuación junto con los servicios que prestan:

Figura 1.

SERVICIOS BRINDADOS POR SERVICIO

Backoffice

- Gestión de envíos
- Gestión de cuentas y/o usuarios
- Gestión de cambios
- Reportes

Customer Success

- Onboarding
- Gestión de incidentes

Operaciones

- Gestión de incidentes Nivel III
- Monitoreo
- Conexiones
- Servicios en producción

Canales de atención

Podrán ser modificados sin previo aviso, por favor consultar en www.aldeamo.ai/soporte-aldeamo/

Líneas telefónicas de atención:

Incidencias altas – Disponibilidad 24/7

	Bolivia +57 170 000 893		Colombia +57 601 5800 231
	El Salvador +503 2113 0470		Honduras +504 2231 3144
	Guatemala +502 2375 0566		México +52 55 8526 6977
	Perú +51 800 71047		Nicaragua +505 7877 7907
	Rep. Dominicana +1 849 943 1949		Panamá +507 851 0857

WhatsApp

+57 317 325 2770 – Horarios de atención lunes a viernes de 6am a 9pm Co / sábado y domingo de 8am a 5pm Co

Correo electrónico

servicio@aldeamo.com –

Horarios de atención lunes a viernes de 6am a 9pm Co / sábado y domingo de 8am a 5pm Co

Service Site

www.aldeamo.ai/soporte-aldeamo/

Backoffice

Son los encargados de apoyar al cliente con la ejecución de solicitudes de gestión con el fin de dar valor agregado a los servicios ofrecidos por Aldeamo e incentivar la experiencia de servicio.

Las solicitudes que atiende este equipo son:

- Envío de sus campañas desde la plataforma SMS, Email y Voz.
- Generación de reportes de consumo de las diferentes campañas.

- Gestión de listas negras.
- Creación de usuarios
- Recargas de paquetes

Tabla 1 - Descripción de tiempos y procesos de Backoffice

BackOffice				
Tipo	Descripción	Tiempos de entrega	Horarios de atención	Canales autorizados
Envíos	Envíos inmediatos y programados. Envío de campañas doble vía.	4 horas hábiles	lunes a viernes (7am a 9pm Co) sábado y domingo (8am a 5pm Co)	Correo: backoffice@aldeamo.com
Reportes	Elaboración de reportes, personalizados con información: < 3 meses	3 días hábiles	lunes a Viernes (7am a 9pm Co)	
	> 3 meses	11 días hábiles		
Gestión de Plataforma	Creación y gestión de paquetes, usuarios, listas negras, contraseñas.	10 horas hábiles		
Plantillas	Aprobaciones de texto para SMS y WhatsApp	24 horas hábiles		
Lista Blanca Claro Ecuador	Enviar base de datos de cliente de Marketing solo a la operadora Claro.	2 días hábiles		

Operaciones

Este equipo especializado es quien resuelve las incidencias altas. Realiza el monitoreo constante de la infraestructura, conexiones y servicios en producción.

El monitoreo de los servicios ofrecidos por Aldeamo se realiza de forma proactiva sobre cada uno de los componentes, con el fin de identificar de manera rápida cualquier inconveniente que se pueda presentar en el uso de estos.

También está encargado del seguimiento de los Bugs de las plataformas de la mano con el equipo de ingeniería.

Onboarding

Tabla 2. Descripción de tiempos y procesos de Onboarding

Capacitación

Onboarding General

Onboarding				
Tipo	Descripción	Tiempo de primera respuesta	Horarios de atención	Canales autorizados

Capacitación	<p>Sesiones de capacitación y refuerzo sobre el uso de los productos de Aldeamo</p> <p>Vip Training:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Clientes que desean por seguridad una sesión privada -Clientes que reúnen a varios integrantes (>5) <p>Mass Training:</p> <p>Dirigido a:</p> <p>Clientes que permiten tener una sesión colectiva de conocimiento</p>	8 horas hábiles Según inscripción	lunes a viernes (8am a 6pm Co)	Formulario Mass Formulario VIP
Onboarding general	<p>Los procesos que se realizan en el Onboarding General se contemplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación de clientes y/o usuarios 	10 días hábiles Depende de la disponibilidad del cliente para agendar	lunes a viernes (8am a 6pm Co)	Formulario de creación de cliente Formulario de creación de
	<ul style="list-style-type: none"> -Configuración plataforma - Capacitación -QA del proceso 	las respectivas sesiones		cliente WhatsApp

Gestión de Incidentes

Gestionamos las incidencias presentadas durante el uso del servicio, buscando generar una experiencia satisfactoria según los niveles de establecidos.

Acuerdos de Servicio

ACUERDOS DE SERVICIO			
PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE 1° RESPUESTA	CANALES Y HORARIOS
Incidente Alto	Afectación total en el consumo del servicio y/o plataformas.	10 min	Telefónico (24x7)
Incidente Medio	Degradación del servicio	2 h - hábiles	Email y WhatsApp lunes a viernes (8am a 6pm Co)
Incidente Bajo	Afectación de una funcionalidad específica	6 h - hábiles	

Incidente alto: No lograr acceder o consumir el servicio a través de todos los usuarios de un cliente o producto/canal.

Incidente medio: Degradación del servicio, funciona parcialmente.

Incidente bajo: Afectación de una funcionalidad específica.

Escalamientos:

ESCALAMIENTO TÉCNICO – INCIDENCIAS ALTAS				
NIVEL	NOMBRE	CARGO	CONTACTO	DURACIÓN
I	Customer Success Center	Customer Success Analyst	www.aldeamo.com/soporte Líneas telefónicas	Inmediato

II	Dayana Vargas R.	Customer Success Manager	dayana.vargas@aldeamo.com	1 h
III	Ximena Martinez	Service Manager	ximena.martinez@aldeamo.com	2 h
IV	Carlos Sepúlveda	CTO	carlos.sepulveda@aldeamo.com	4 h

Notificaciones

La notificación de incidencias con prioridad alta, una vez sea identificada, se realizará vía email a los clientes que usen específicamente el producto afectado con actualizaciones cada 3 horas o antes si se consideran adelantos relevantes, después de la solución se enviará un reporte de falla antes de 24 horas indicando las acciones de mejora establecidas.

Ventanas de mantenimiento

Se pueden presentar mantenimientos programados que serán notificados con 3 días hábiles de anterioridad y se realizarán en los siguientes horarios: 22:00 – 06:00 GMT-5, las ventanas programadas serán notificadas vía correo electrónico de acuerdo con el tiempo en mención.

Tener presente que se pueden presentar ventanas de emergencia, que surgen del resultado de una incidencia y deben ser atendidas en el menor tiempo posible, en este caso se enviarán notificaciones durante el día comunicando las fechas del despliegue.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción de la modificación	Responsable (s)
Diciembre 2020	1	Creación del documento	Soporte Operacional

Octubre 2021	2	Se reestructuró el área de servicios y esto generó cambios como Alcance , Políticas de operación,entre otros.	Ximena Martinez
Febrero 2023	3	Actualización general	Dayana Vargas