

Documentación de Usuario **Manual de Soporte**

jul 2017

Resumen

Este documento es una guía para solicitar soporte técnico en nuestra empresa

Manual de Soporte.

Última modificación: 21. jul. 2017

Envíenos sus comentarios sobre nuestra documentación a support@mobilitysol.com.

©2017 Clip Connections Limitada. Todos los derechos reservados.

Bluetooth es marca registrada de Bluetooth SIG, Inc.. WiFi es marca registrada de Wi-Fi Alliance. Linux es marca registrada de Linus Torvalds. Adobe, Acrobat, y Reader son marcas registradas de Adobe Systems Incorporated. Internet Explorer, Microsoft, SQL Server y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation. Java, JavaScript, JME, JSE y JEE son marcas registradas de Oracle. Todas las otras marcas registradas, nombres de productos, empresas y servicios que son utilizadas en este documento son propiedad de sus respectivos dueños.

Mobility Solutions – Clip Connections Ltda.
Fco. Araucho 1362, oficina 105
Montevideo
Uruguay

Índice de Contenido

Que es un incidente ?	4
Que tiempo de respuesta tengo para el incidente?.....	4
PLAN REMOTO.....	4
PLAN BASICO.....	5
PLAN ESTANDAR.....	5
PLAN EMPRESARIAL.....	5
Emergencia.....	5
Como notificar un incidente ?	6
Informar Electrónicamente.....	6
Informar Telefónicamente.....	7
Procedimiento Protocolar	8

¿Que es un incidente ?

Se considera un incidente a cualquier detalle, mejora y/o problema que se desee comunicar a la empresa referente al funcionamiento de software y/o servicio realizado por Mobility Solutions y/o software de terceros que sean provistos por Mobility Solutions como parte de la solución.

Estos incidentes se categorizan según sus características como:

Tipo	Descripción
Implementación incorrecta	Cuando una funcionalidad existente parece no funcionar correctamente.
Performance	Cuando el sistema parece funcionar por debajo de la velocidad esperada.
Funcionalidad no disponible	Cuando la funcionalidad no existe y es crítica para la operativa del cliente.
Mejora y/o sugerencia	Si se quiere plantear una mejora de una funcionalidad o realizar una sugerencia sobre funcionalidades nuevas a implementar o mejorar.
Otros	Para indicar otros problemas no contemplados anteriormente.

Además se realiza una segunda categorización según la severidad del mismo:

Severidad	Descripción
Menor	Cuando el incidente no tiene una gran importancia.
Importante	Cuando el incidente es importante pero no llega a ser urgente.
Urgente	Cuando el incidente se considera de suma importancia para el cliente.
Bloqueo	Cuando el incidente esta bloqueando la operativa de cliente a nivel que no puede continuar con su trabajo.

¿Que tiempo de respuesta tengo para el incidente?

1. Los tiempos de respuesta están sujetos al tipo de contrato realizado.

Emergencia

Los planes básico y estándar pueden acceder a un servicio particular de emergencia que les permitirá disminuir el tiempo de respuesta a 6 horas

2. En el caso de que el incidente sea de Bloqueo, estos serán tratados con mayor prioridad por nuestros técnicos, pero siempre se respetará el tiempo de respuesta máximo, según el contrato firmado por el cliente.

¿Como notificar un incidente ?

Para comunicar un incidente a Mobility Solutions se deberá:

1. **Informar electrónicamente.** Registrar el incidente en la pagina web: www.mobilitysol.com/mantis sin importar el tipo o categoría del incidente.
2. **Informar telefónicamente.** En caso que el incidente fuera de Bloqueo, Importante o Urgente, **luego de haber sido registrado en la web**, el cliente puede contactarse telefónicamente con nuestros técnico al número 2707 37 95

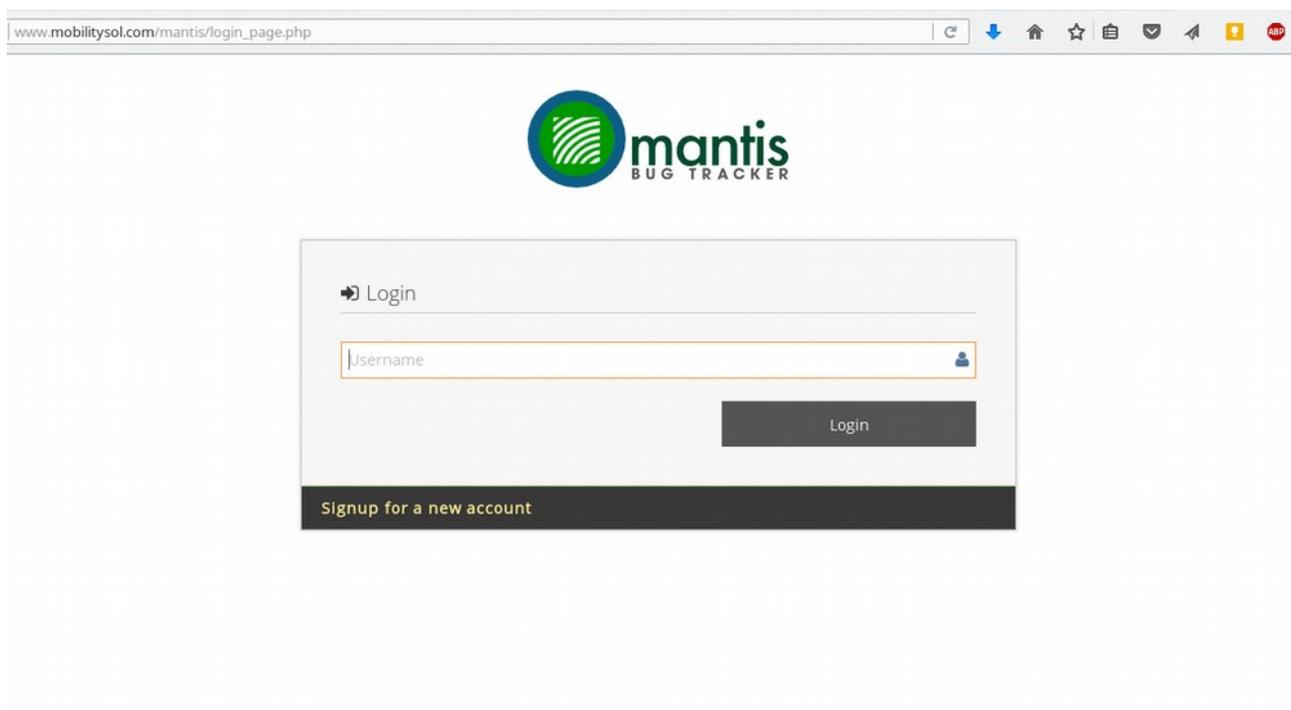
Todos los incidentes deberán ser ingresados obligatoriamente en la página web www.mobilitysol.com/mantis

Informar Electrónicamente

Para informar electrónicamente el cliente deberá poseer usuario y password. En el caso de que no lo tenga deberá solicitarlo comunicándose telefónicamente con Mobility Solutions al tel: **2707 3795**

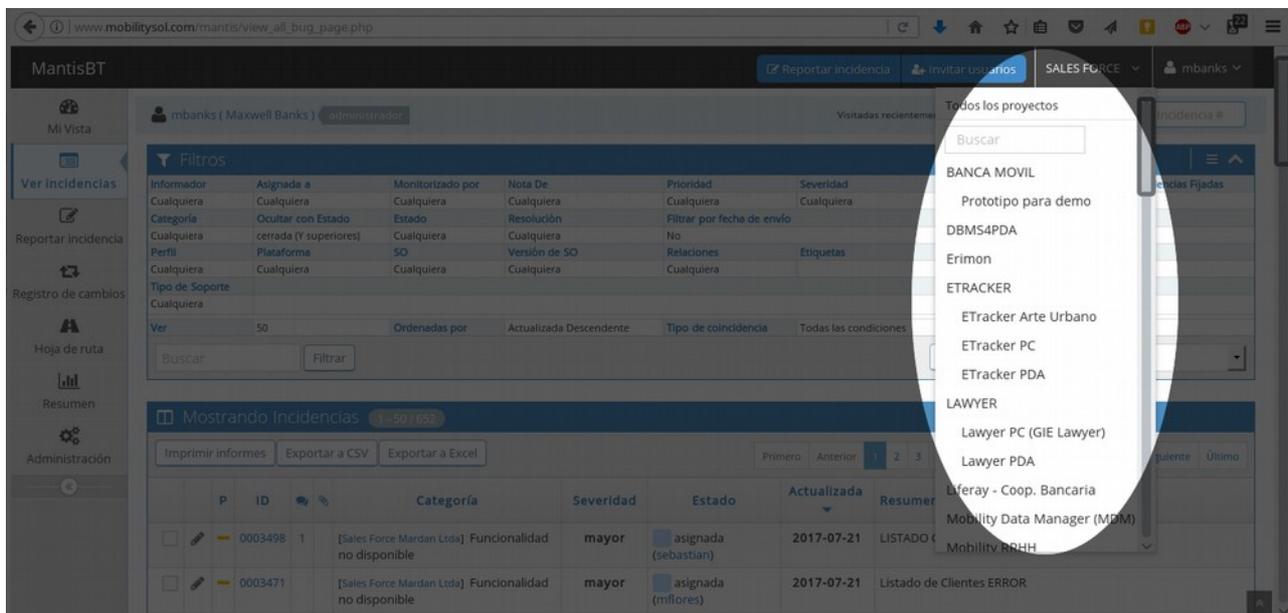
Si el cliente ya tiene usuario deberá seguir los siguientes pasos para notificar un incidente:

- Ingresar a www.mobilitysol.com/mantis con el explorador Web de su agrado.
- Ingresar nombre de usuario hacer click en login y luego contraseña (password) como indica la siguiente figura:



The screenshot shows a web browser window with the address bar containing 'www.mobilitysol.com/mantis/login_page.php'. The main content area displays the Mantis Bug Tracker logo, which consists of a green circular icon with white lines and the text 'mantis BUG TRACKER'. Below the logo is a login form with a 'Login' heading, a text input field for 'Username', and a 'Login' button. At the bottom of the form, there is a link that says 'Signup for a new account'.

- Seleccionar el sistema (proyecto) para el cual se agregará el incidente.



- Ingresar la incidencia (reportar nueva incidencia).

A partir de ese momento el incidente ingresa en nuestro sistema y comienza el proceso de asignación del técnico y resolución.

Entrando a este mismo sistema puede chequear el estado de su incidencia y ver en que etapa se encuentra. Además puede agregar nuevas notas con mas información si lo encuentra necesario

- Salir del sistema.



Informar Telefónicamente

Para informar telefónicamente comuníquese al tel: 2707 37 95, identifique su empresa, solicite un técnico y explique el incidente.

Los operadores tiene la obligación de atender primero a los tickets ingresados en la web.
Si su solicitud de servicio técnico no fue ingresado a la web, el operador le solicitará que lo realice, tomará nota del incidente y lo resolverá según el procedimiento protocolar.

Procedimiento Protocolar

Una vez que el servicio técnico recibe la solicitud de soporte técnico por parte del cliente en la web, en forma inmediata se le asignará un técnico responsable que solucionará el inconveniente, dentro de los parámetros del servicio contratado por el cliente.

Los Técnicos tienen un protocolo de atención a los usuarios según contratos y prioridades establecidas:

I) - Atención a tickets ingresados en la web

- a) Prioridad por severidad: Bloqueo
Urgente
Importante
Menor

- b) Prioridad por contrato: Empresarial
Estándar
Básico
Remoto

II) - Atención telefónica:

- a) Prioridad por severidad: Bloqueo
Urgente
Importante

- b) Prioridad por contrato: Empresarial
Estándar
Básico
Remoto

Si alguna situación, saliera de este protocolo, el técnico evaluará la asistencia el reclamo, según la situación presentada y quedará registrado, procediéndose a evaluar sus costos, en el caso que no lo cubriera el contrato existente.



©2017 Mobility Solutions – Uruguay

Clip Connections Limitada Fco. Araucho 1362 oficina 105, Montevideo, Uruguay **Teléfono** (+598) 2707 3795 **Web** www.mobilitysol.com
© 2017 Mobility Solutions – Clip Connections Ltda. Todos los derechos reservados. Información sujeta a cambios sin notificación explícita.