



ayudaminube.com

Políticas de Soporte AyudaMiNube

Índice

Soporte AyudaMiNube	3
Experiencia	3
El procesamiento de tickets	3
El tiempo	3
Compromiso de extremo a extremo	3
Tiempo de procesamiento de tickets	3
Opciones de procesamiento de la solución	4
Modelos de soporte	4
Marketplace	4
Suscripción	4
Acuerdo de Servicio de Tickets (SLA)	6
Matriz SLA – Marketplace y Tiempo de reconocimiento de respuesta del cliente	6
Matriz SLA – Marketplace y Tiempos de selección	7
(Revisión de ticket y asignación de consultores CSM)	7
Matriz SLA - Prioridad de los tickets del Marketplace	7
(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)	7
Matriz de SLA - Suscripción y Tiempo de reconocimiento de respuesta del Cliente	8
Matriz SLA - Tiempos de selección de la suscripción	9
(Revisión de ticket CSM y asignación de consultor)	9
Matriz SLA: Prioridades de los tickets de suscripción	10
(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)	10

Soporte AyudaMiNube

En [AyudaMiNube](#), nuestros consultores expertos brindan asistencia continua para sus necesidades comerciales. El soporte [AyudaMiNube](#) beneficia su soporte de SuccessFactors colocándolo en una mejor posición para comunicar los problemas a SAP al aumentar la eficiencia interna. Nuestros consultores interactúan con los clientes todos los días en el trabajo de implementación, por lo tanto, continúan manteniéndose al día con las actualizaciones trimestrales actuales de SuccessFactors. Para ser más eficiente, [AyudaMiNube](#) intenta vincular a los clientes y consultores para que trabajen juntos a largo plazo.

De esta manera, los consultores se familiarizarán con el entorno en el que trabajarán. [AyudaMiNube](#) proporciona una completa satisfacción a sus necesidades de soporte con nuestra experiencia, procesamiento de tickets, tiempo, soporte interactivo y compromiso de extremo a extremo.

Con el soporte de [AyudaMiNube](#), el cliente recibirá:

Experiencia

- Todos los consultores de [AyudaMiNube](#) están certificados en SuccessFactors, muchos de ellos tienen certificaciones de nivel profesional, y se familiarizarán con la configuración e instancias de SuccessFactors de sus respectivos clientes.

El procesamiento de tickets

- Los perfiles de los consultores están disponibles en el sitio web de [AyudaMiNube](#) para que los clientes puedan familiarizarse con su experiencia y certificación en el módulo respectivo.

El tiempo

- El soporte de [AyudaMiNube](#) se basa en las necesidades específicas de un cliente. No hay períodos de escalamiento a múltiples niveles; los tickets se envían directamente a los consultores apropiados al principio.

Soporte interactivo

- Hay múltiples opciones para comunicarse con su consultor de soporte, incluyendo: respuesta de un ticket de [AyudaMiNube](#), correo electrónico, teléfono o pantalla compartida.

Compromiso de extremo a extremo

- El cliente trabajará con el mismo consultor desde la respuesta inicial del ticket hasta que la mejora o solución esté implementada.

Tiempo de procesamiento de tickets

Como cliente, hay un lugar designado para enviar un "ticket". Al ingresar a la cuenta de [AyudaMiNube](#), se puede crear fácilmente un ticket, que es un problema / emisión / solicitud que necesita una solución rápida. Una vez que se abre un ticket, el Gerente de Servicio al Cliente (CSM) de [AyudaMiNube](#) asignado a la cuenta revisará el ticket, estimará la carga de trabajo, investigará todas las soluciones posibles, accederá al sistema del cliente cuando sea apropiado, documentará y proporcionará una solución de recomendación. También es

posible que el CSM contrate otros recursos para ayudar con la solución. Los tickets del Marketplace se facturarán al inicio de 2 horas y deberán ser aprobados por el cliente si se estima que el ticket demorará más de 2 horas.

Opciones de procesamiento de la solución

Convertir en ticket entregable

- La respuesta de la solución es revisada por el cliente.
- Luego, el cliente solicita que el consultor tome medidas para implementar la solución.

Convierta a gestión de tickets de SuccessFactors

- Cuando las soluciones requieran Soporte de SAP SuccessFactors, habrá una opción para permitir que el consultor abra el ticket en nombre del cliente.
- En base a su experiencia, el consultor estará mejor posicionado para gestionar el ticket con el soporte de SuccessFactors y proporcionar una respuesta más oportuna y de mayor calidad para resolver el problema del cliente.

Declaración de trabajo

- Cuando la recomendación de la solución del consultor va más allá del alcance de un ticket entregable, el cliente puede solicitar una Declaración de trabajo (SOW) de nuestro equipo.
- El SOW será revisado por [AyudaMiNube](#) para determinar el precio exacto y el trabajo no comenzará hasta que sea aceptado por el cliente.

Modelos de soporte

[AyudaMiNube](#) tiene dos modelos de soporte que permiten a los clientes adquirir un soporte adaptado a sus necesidades específicas.

Marketplace

El modelo de soporte de Marketplace ofrece un servicio de soporte bajo demanda para SuccessFactors y es rentable, con precios flexibles, sin ningún tipo de bloqueo o acuerdo de contrato fijo.

Beneficios:

- El precio flexible permite "pagar a medida que se usa" por ticket, por lo que no hay compromiso.
- Respuesta rápida a los tickets, para mayor comodidad.
- Consultores de primer nivel disponibles para soporte continuo de manera remota.

Suscripción

El modelo de soporte de Suscripción ofrece un servicio de soporte garantizado para SAP SuccessFactors a través de un procesamiento seguro de tickets y los Acuerdos de nivel de servicio de tickets (SLA).

Beneficios:

- Procesamiento de tickets garantizado por nuestro equipo de soporte dedicado.
- SLA garantizados: niveles de acuerdo contratados.
- Precios escalables si se exceden los niveles de soporte planeados. Descuento significativo basado en los niveles de plan de suscripción seleccionados en comparación con un contrato estándar de tiempo y material.
 - El descuento de precios requiere un plan de suscripción de 12 meses. Los niveles del paquete del plan se pueden ajustar mes a mes ofreciendo la máxima flexibilidad y el cliente puede cancelar el soporte en cualquier momento durante el período de suscripción.
- Garantía de calidad: supervisión de tickets comprometida basada en la experiencia de un consultor.
- Rollover Banking (Hrs)
 - Cada nivel tiene un porcentaje específico de horas disponibles para pasar al siguiente mes.
 - Esta es una característica disponible solo para el modelo de suscripción.

Acuerdo de Servicio de Tickets (SLA)

Marketplace SLA

- 4 tipos diferentes de interacción de soporte:
 - 1. Discusión de tickets
 - 2. Teléfono
 - 3. Correo electrónico
 - 4. Compartir pantalla

Matriz SLA – Marketplace y Tiempo de reconocimiento de respuesta del cliente

Tipo de ticket Prioridad	Marketplace
Crítico – Requiere contacto con CSM	2 horas hábiles SLA – Ticket abierto y llamada telefónica * 25% de carga
Alta	4 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
Estándar	8 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después

*** La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que el SLA expire.**

Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)

Matriz SLA – Marketplace y Tiempos de selección

(Revisión de ticket y asignación de consultores CSM)

Tipo de ticket Prioridad	Marketplace
Crítico – Requiere contacto con CSM	6 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket
Alto	12 horas hábiles SLA desde la apertura de tickets; 2 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
Estándar	24 horas hábiles SLA desde la apertura del boleto; 4 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada 2 horas hábiles después
<p>* La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire. Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)</p>	

Matriz SLA - Prioridad de los tickets del Marketplace

(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)

	Marketplace	
Prioridad del ticket	Error / defecto	Mejora; Datos / Administrativos / Capacitación / Otros
Crítico - Requiere contacto con CSM	12 horas de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	18 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después
Alto	Actualizaciones de 24 horas hábiles; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	36 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después
Estándar	36 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	48 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después

- Los tickets en un estado de Espera (necesidad de fechas de inicio y vencimiento), Aprobación del cliente, Revisión del Cliente - SLA no se aplican.
- El consultor requiere un seguimiento de 24 horas hábiles del ticket para los tickets en Aprobación de clientes y Revisión de Clientes.
- Todas las horas de oficina usan 8-5 EST.

Suscripción SLA

- 4 tipos diferentes de interacción de apoyo:
1. Discusión del ticket
 2. Teléfono
 3. Correo electrónico
 4. Compartir pantalla

Matriz de SLA - Suscripción y Tiempo de reconocimiento de respuesta del Cliente

Tipo de ticket / Prioridad	Suscripción
Crítico - Requiere contacto con CSM	2 horas hábiles SLA: ticket abierto y llamada telefónica (¿dónde?);
Alto	4 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes de expirar – En curso cada hora hábil después
Estándar	8 horas hábiles SLA: 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
* La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire.	
Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)	

Matriz SLA - Tiempos de selección de la suscripción

(Revisión de ticket CSM y asignación de consultor)

Tipo de ticket / prioridad	Suscripción
Crítico - Requiere contacto con CSM	3 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket;
Alto	8 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket; 2 horas hábiles antes de la fecha de vencimiento – En curso cada 2 horas hábiles después
Estándar	12 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket 2 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después

*** La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire. Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)**

Matriz SLA: Prioridades de los tickets de suscripción

(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)

	Todos los demás planes	
Prioridad de tickets	Error / defecto	Mejora; Datos / Administrativos / Capacitación / Otros
Crítico	8 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	12 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después
Alta	18 horas de trabajo actualizaciones; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	24 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después
Estándar	24 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	36 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después

- Los tickets en Estado de espera (Necesidad de fechas de inicio y vencimiento), Aprobación del cliente, Revisión del cliente - los SLA no se aplican
- Se requiere un seguimiento de 24 horas hábiles de los tickets por parte del consultor de tickets en aprobación del cliente y revisión de cliente.
 - Todas las horas de trabajo se usan 8-5 EST