



ELIPSE
inteligencia artificial

I N N  V I T
INNOVACIÓN & TECNOLOGÍA

MANUAL SOPORTE



1. Introducción

Este manual describe los procedimientos y buenas prácticas para brindar soporte técnico a clientes. El objetivo es asegurar un servicio eficiente, documentado, alineado con los estándares de calidad y SLA definidos.

Misión: Brindar soporte técnico integral, oportuno y de calidad a clientes, asegurando la continuidad operativa, la satisfacción del usuario y la mejora continua de los procesos.

Visión : Ser un área de soporte reconocida como un socio estratégico y confiable, capaz de anticipar necesidades.

2. Flujo del Soporte

Comunicación clara: informar al cliente y a los equipos internos con mensajes simples, precisos y completos.

Cumplimiento de SLA: monitorear los tiempos comprometidos para cumplir los acuerdos de servicio.

Documentación: registrar todo el ciclo de vida de los incidentes para trazabilidad de la solución.

- **Registro en ticketera:** documentar caso, adjuntar evidencias iniciales.
- **Comunicación:** mantener informado al cliente sobre avances.
- **Resolución:** aplicar solución o escalar al área correspondiente.
- **Cierre:** confirmar con cliente, documentar aprendizajes y marcar como resuelto.

3. Proceso de Atención a Clientes

Recepción: recibir requerimientos por ticketera, correo o chat.



Clasificación y priorización: identificar criticidad (Severidades del 1 al 5).

Severidad 1 - Crítica: Sin servicio de la plataforma (No poder acceder al portal, no poder visualizar el login, plataforma sin funcionar)

Severidad 2 - Alto Impacto: Servicio principal con errores de funcionamiento (Llamadas, WebChat, Mensajería).

Severidad 3 - Impacto Medio: Servicio funcionando parcialmente o con errores.

Severidad 4 - Bajo impacto: Problemas de funcionalidades secundarias, reportes, estadísticas, etc

Severidad 5 - Solicitudes: No hay afectación del servicio, solicitud de cambios de password, documentación, etc.

1 Tipos de Cliente y Horarios de Atención

Cliente Estándar (12/5)	Cliente Premium (24/7)
 Lunes a Viernes 6:00 - 18:00	 24 horas, Todos los día
 Canal de soporte: Ticket - WhatsApp	 Canal de soporte: Ticket - WhatsApp
 Respuesta de incidentes y solicitudes: Según prioridad en horario laboral	 Respuesta de incidentes y solicitudes: Según prioridad

2. Clasificación de Incidentes

Severidad 1 - Crítica	 Tiempo de respuesta inicial: 15 min Canal de soporte: whatsapp y Ticket
Severidad 2 - Alto Impacto	 Tiempo de respuesta inicial: 30 min Canal de soporte: whatsapp y Ticket
Severidad 3 - Impacto Moderado	 Tiempo de respuesta inicial: 2 hs Canal de soporte: Ticket
Severidad 4 - Bajo Impacto	 Tiempo de respuesta inicial: 3 hs Canal de soporte: Ticket
Severidad 5 - Solicitudes	 Tiempo de respuesta inicial: 4 hs Canal de soporte: Ticket

4. Horarios de Soporte

Monitorear servidores y servicios críticos 12/5 o 24/7 según servicio contratado.

Generar procedimientos para automatizar tareas repetitivas según corresponda.

Mantener comunicación constante con el cliente y líderes en caso de incidencias críticas.

5. Flujo de Ticket

El manejo de tickets seguirá un proceso estandarizado para garantizar trazabilidad, eficiencia y comunicación con el cliente:

1. **Recepción y Asignación:** Al ingresar un ticket, se asignará a la persona correspondiente según el tipo de requerimiento o incidente.
2. **Revisión Inicial:** El responsable revisará el ticket para verificar que la información sea completa y entendible.

En caso de faltar datos, se solicitará al cliente o al área interna la información necesaria.

3. **Atención o Escalamiento:** Si el incidente requiere intervención de un nivel superior o proveedor, se procederá a escalar.

Se informará al cliente que el caso ha sido escalado o que se requiere su respuesta para continuar.

4. **Resolución:**

Una vez solucionado el incidente, se documentaron las acciones realizadas.

Se adjuntan evidencias (logs, capturas de pantalla, fechas de cada acción tomada).

5. **Cierre del Ticket:** Se informará al cliente sobre la solución aplicada.

Se procederá a cerrar el ticket en el sistema.

Se actualizará la base de conocimientos interna para futuras referencias..

6. Escalamiento

Es importante poder escalar un caso cuando:

- Se supera el SLA establecido.
- El incidente afecta servicios críticos.



- Se requiere intervención de un proveedor externo.

Notificar a la persona encargada y dejar registro en la ticketera.

7. Ciclo de vida de un ticket

Las siguientes acciones determinarán la diferencia de nuestro soporte.

- Después de incidentes relevantes, hacer una revisión.
- Proponer automatizaciones y mejoras a procesos.
- Capacitar al cliente según sea necesario.