



Sesión de Bienvenida

# Gestión de Servicios CallMyWay



## ☰ TEMARIO

01

Introducción

02

Canales de atención

03

Gestiones a su disposición

04

Procesos de atención

05

Niveles de escalación





- Equipo de Gestión de Servicios CallMyWay
  - Nuestro Recurso Humano es nuestro principal activo:
    - Competencia Técnica por especialidades
    - Experiencia demostrada
    - Habilidades blandas, trato óptimo
- Procesos y Herramientas bajo Normas y Estándares de la industria.

# CANALES DE ATENCIÓN

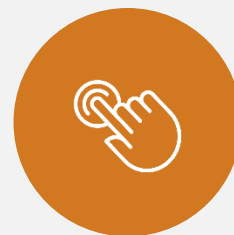


**Email**

[sosporte@callmyway.com](mailto:sosporte@callmyway.com)

**Central Telefónica**

Número Local/ País  
Refiérase a la lámina 5

**Click2Call**

Desde nuestra web:  
[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)

**Web Chat**

Desde nuestra web:  
[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)

**Central Telefónica**

+52 5541708422



+1 305644 5535



+57 15189663



Línea gratuita:

- +506 800 8000 202
- +506 4000 4000  
(telefonía y WhatsApp)



+51 16409850



+56 227609072



+507 8366060

**Horario**

L-V: 6am-9 pm (GMT-6) jornada continua. S-D: 7am-5pm (GMT-6)

*Disponibilidad continua vía correo electrónico.*

# GESTIONES A SU DISPOSICIÓN



## Nuevas activaciones

### Al abrir su solicitud favor indicar:

1. ID de la cuenta.
2. Nombre completo del usuario a crear.
3. Número de extensión deseado.
4. Si requiere número directo.
5. Tipo de extensión:
  1. SIP o Microsoft Teams
  2. Para Microsoft Teams indicar el correo electrónico a ligar
6. Si pertenece a algún grupo o cola de timbrado.

Nota: Aplican cargos de acuerdo con su contrato.





## Reporte de incidencias

Para agilizar la atención de incidencias requerimos la mayor cantidad de información en el reporte:

1. Número de extensión o usuario que presenta la incidencia.
2. Indicar si el tráfico fue saliente o entrante.
3. Indicar el número de la contraparte.
4. Fecha y hora aproximada del evento.



En caso de no incluir toda la información requerida se solicitará vía correo electrónico la información adicional. La revisión del caso inicial se hará al completarse toda la información.

# PROCESOS DE ATENCIÓN



## Registro de incidentes

- Al correo electrónico: [sosporte24@callmyway.com](mailto:sosporte24@callmyway.com).
- Se generará automáticamente un número de caso para seguimiento.
- Se actualizará el caso con los avances en la resolución.
- Se cierra el caso ante una confirmación de resolución.

## Diagnóstico inicial

- La mayoría de los incidentes son resueltos por el personal de soporte de primer nivel utilizando herramientas de diagnóstico.
- En caso contrario, se escala al siguiente nivel.



# NIVELES DE ESCALACIÓN



## 01 Primer Nivel

Ingreso a nuestro Centro de Atención de servicios.



## 02 Segundo Nivel

En caso de requerirse ayuda especializada, se escala a nuestros técnicos de Nivel 2.



## 03 Tercer Nivel

En caso de requerir un soporte avanzado, Nivel 2 escalará el caso a nuestro soporte avanzado.

## Niveles de atención

Definición S1 - Crítica	Tiempo de atención	Tiempo de solución
El equipo no es operativo y el trabajo está afectado de manera importante a la Compañía. No hay alternativa disponible.	1 Hora	3 Horas
Definición S2 - Alta		
El equipo está afectado de manera importante.	1.5 Horas	4 Horas
Definición S3 - Normal		
Las operaciones del equipo están afectadas, pero se puede continuar trabajando. El equipo no funciona de acuerdo con la documentación del producto.	2 Horas	4 Horas
Definición S4 - Bajo Impacto Mínimo		
El problema no afecta las operaciones normales. Peticiones de funcionalidad, consultas, etc.	2 Horas	4 Horas

Basado en la cantidad de usuarios afectados y el nivel de interrupción que causa la incidencia. En este sentido, la gravedad de los incidentes —es decir, que sus consecuencias negativas (impacto) sean mayores o menores— permite priorizarlos a la hora de acometer su resolución.



Gracias por su atención  
**Quedamos atentos**

