

Políticas Comerciales de Orben Comunicaciones S.A.P.I. de C.V.



PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA

Cuando se presenta una falla en el servicio, el cliente puede levantar un ticket por cualquiera de los siguientes medios:

Vía Web

Ingresando al sitio www.sopORTE-orben.com, se podrá generar un nuevo ticket o consultar el status de los tickets creados previamente.

Para levantar un Ticket Nuevo, se deberá proporcionar la siguiente información:

1. Ubicación (Centro de trabajo y área)
2. Descripción de la Falla del equipo o motivo de la queja
3. Prioridad

El sistema le proporcionará la siguiente información:

1. Número de reporte
2. Hora y fecha de recepción

Vía telefónica

Marcando al 01 800 801 1999, proporcione los siguientes datos:

1. Número de contrato o Identificador único
2. Ubicación (Centro de trabajo y área)
3. Descripción de la falla del equipo o motivo de la queja
4. Responsable en sitio
5. Número de teléfono fijo y celular para contactar al responsable.
6. Correo electrónico del responsable
7. Nivel de afectación

Orben proporcionará los siguientes datos:

1. Número de reporte
2. Nombre de la persona que recibe el reporte
3. Hora y fecha de recepción

Correo electrónico

Enviando un correo electrónico a sopORTE@orben.com, proporcione los siguientes datos:

1. Número de contrato o identificador único
2. Ubicación (Centro de trabajo y área)
3. Descripción de la falla del equipo
4. Responsable en sitio
5. Número de teléfono fijo y celular para contactar al responsable

6. Nivel de afectación
7. Prioridad

Orben responderá el correo proporcionando la siguiente información:

1. Número de reporte
2. Nombre de la persona que recibe el reporte
3. Hora y fecha de recepción

A continuación se presenta de forma general el flujo de mesa de ayuda:



MANUAL DE USUARIO PARA EL SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES

Introducción

El Sistema de Atención a Clientes de Orben es una herramienta mediante la cual los clientes pueden crear y dar seguimiento a los reportes de Soporte solicitados al Centro de Soporte de Orben Comunicaciones.

Cada usuario estará ligado automáticamente a su contrato vigente para el cual podrá solicitar soporte. A continuación los pasos para abrir un reporte:

Ingresar al portal de Sistema de Atención a Clientes.

- Acceder a la URL: www.sopORTE-orben.com



Ingresar Usuario y Contraseña

- El Usuario será el correo electrónico del cliente al cual el sistema enviará las notificaciones o actualizaciones de su reporte. La contraseña será proporcionada previamente.

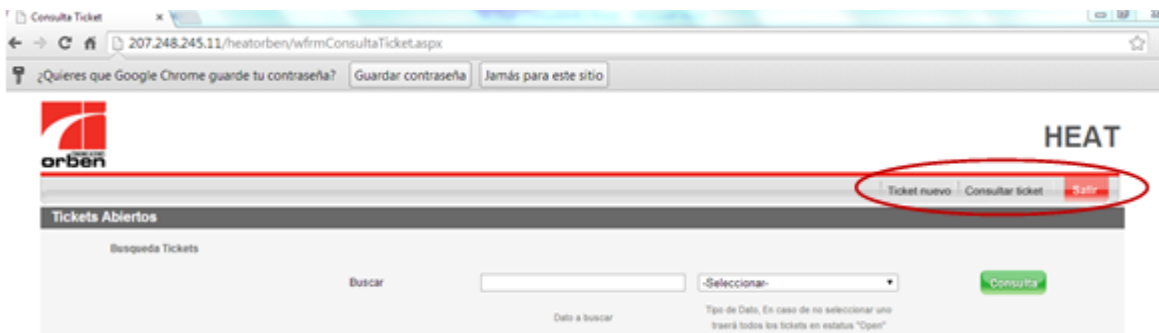
Ejemplo: carmen.ibarra@orben.com



Navegación

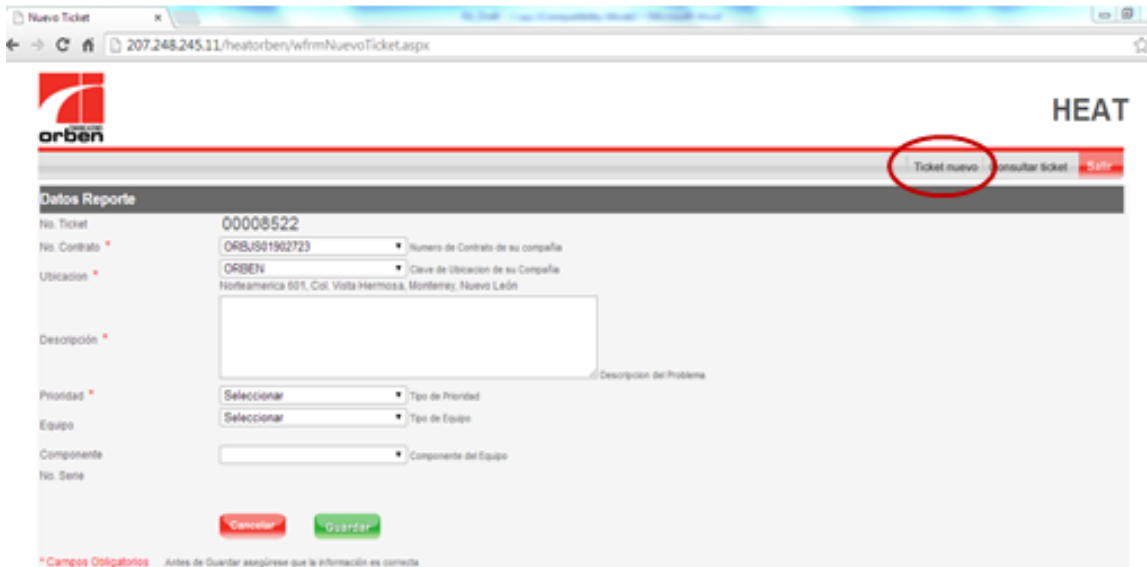
Una vez que ingreso al portal usted tiene las siguientes opciones:

- Ticket Nuevo – En esta opción usted podrá crear solicitudes de soporte.
- Consultar Ticket – Aquí podrá consultar los tickets creados previamente.
- Salir – Oprimir este botón para salir del sistema.



Creación de Ticket Nuevo:

- Click en el botón de “Ticket Nuevo”.



Se deben ingresar los siguientes campos obligatorios.

- Número de contrato – Se despliegan los contratos vigentes, si solo cuentan con un contrato, este aparecerá en automático, en caso de que el cliente cuente con más de uno, deberá seleccionar el correspondiente.
- Ubicación – La ubicación está relacionada con el número de contrato y aparecerá automáticamente en caso de existir más de una ubicación, se deberá seleccionar la ubicación correspondiente al equipo que requiere soporte.
- Descripción – Una breve descripción de la falla.
- Prioridad – Prioridad del reporte según SLA del contrato de mantenimiento.

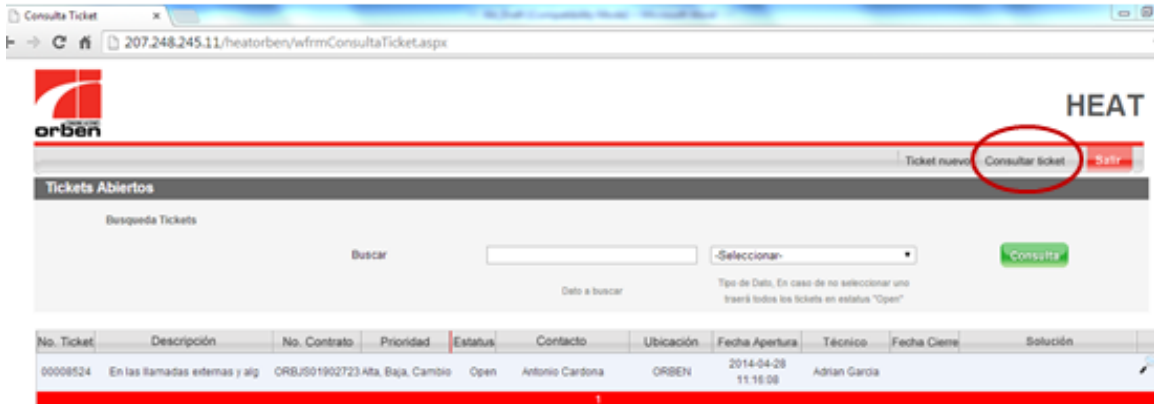
Presionar el botón “Guardar”.

Si desea detener el proceso de creación de ticket nuevo dar click en el botón de “Cancelar”.

Consulta de Ticket

Para consultar un ticket creado previamente:

- Dar click en el botón "Consultar Ticket"

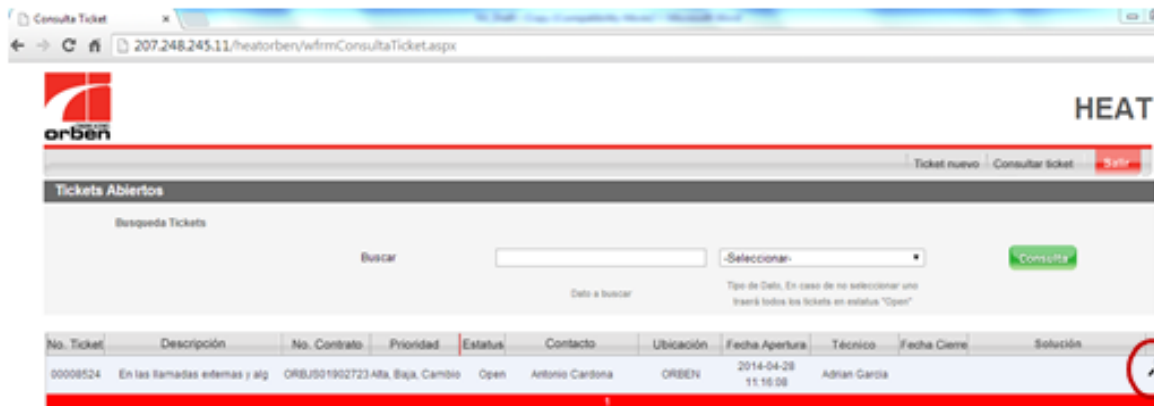


The screenshot shows a web browser window with the URL `207.248.245.11/heatorben/wfrmConsultaTicket.aspx`. The page header includes the Orben logo and the word "HEAT". Below the header, there are navigation buttons: "Ticket nuevo", "Consultar ticket" (circled in red), and "Salir". The main content area is titled "Tickets Abiertos" and contains a search section with a "Buscar" label, a text input field, a dropdown menu labeled "-Seleccionar-", and a green "Consultar" button. Below the search section is a table with the following data:

No. Ticket	Descripción	No. Contrato	Prioridad	Estatus	Contacto	Ubicación	Fecha Apertura	Técnico	Fecha Cierre	Solución
00008524	En las llamadas externas y alg	ORB/501902723 Alta, Baja, Cambio		Open	Antonio Cardona	ORBEN	2014-04-28 11:16:08	Adrian Garcia		

Cabe mencionar que en esta vista se muestran los tickets con estatus open (abiertos).

Se pueden revisar los detalles del ticket al dar click en una pequeña lupa.



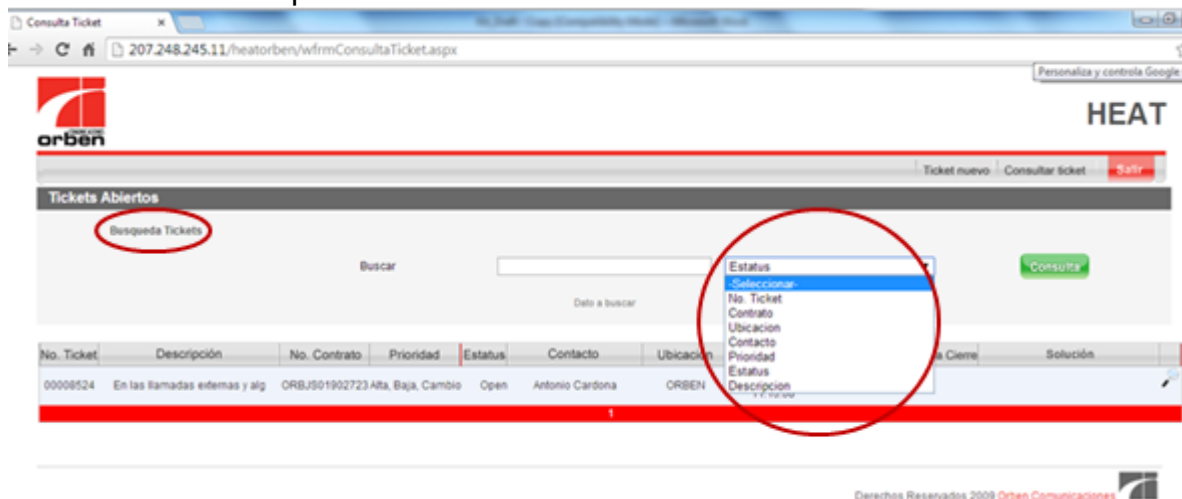
This screenshot is identical to the one above, showing the same search interface and table. However, a small magnifying glass icon in the bottom right corner of the table row is circled in red, indicating that clicking it allows users to view the details of the selected ticket.

El sistema mostrará una pantalla con el número de ticket, nombre de cliente, número de contrato, así como los datos del ticket, Ubicación, datos del equipo, comentarios y un apartado donde pueden agregar archivos adjuntos.

Búsqueda de tickets

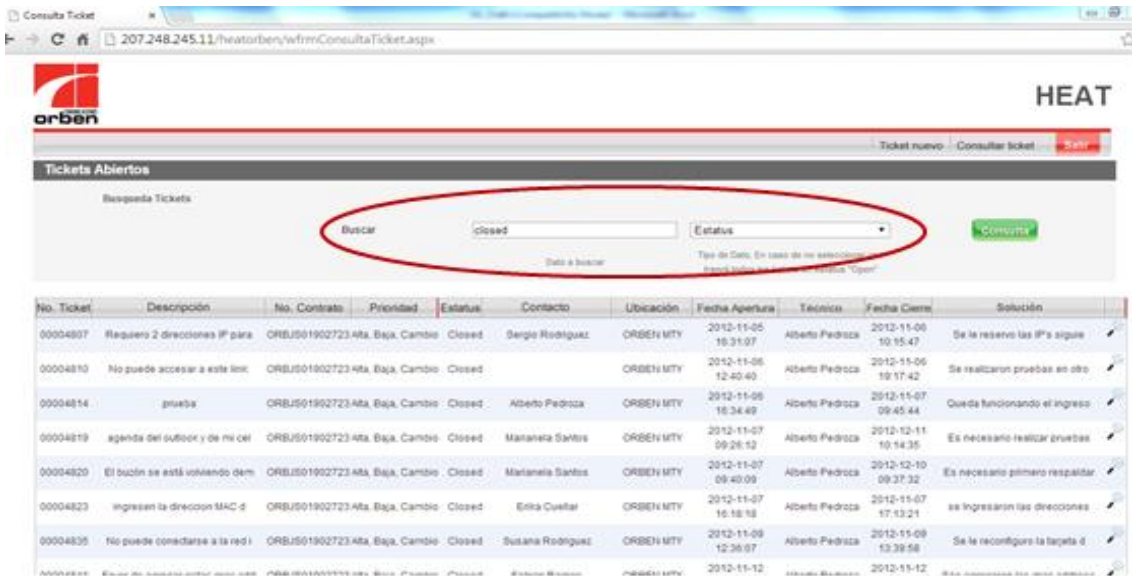
Existen distintos tipos de consulta de tickets, estos pueden ser por medio de:

- Número de Ticket
- Contrato
- Ubicación
- Contacto
- Prioridad
- Estatus
- Descripción



Ejemplo:

Búsqueda de tickets por estatus "closed" - Dar click en el botón "Consulta".



HEAT

Ticket nuevo Consultar ticket Salir

Busca Tickets

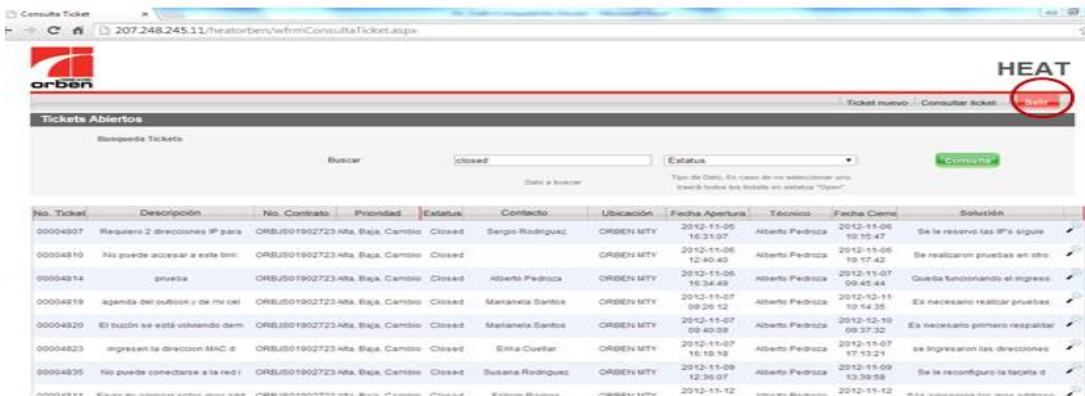
Buscar Estatus

Dato a buscar Tipo de dato. En caso de no seleccionarse traerá todos los tickets en estatus "Open".

No. Ticket	Descripción	No. Contrato	Prioridad	Estatus	Contacto	Ubicación	Fecha Apertura	Técnico	Fecha Cierre	Solución
00004807	Requero 2 direcciones IP para	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Sergio Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-05 16:31:07	Alberto Pedrosa	2012-11-06 10:15:47	Se le reservo las IP's sigue
00004810	No puede acceder a este link	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed		ORBEN MTY	2012-11-05 12:40:40	Alberto Pedrosa	2012-11-05 19:17:42	Se realizaron pruebas en otro
00004814	prueba	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Alberto Pedrosa	ORBEN MTY	2012-11-05 16:34:49	Alberto Pedrosa	2012-11-07 09:45:44	Queda funcionando el ingreso
00004819	agenda del outlook y de mi cel	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Mariana Santos	ORBEN MTY	2012-11-07 09:28:12	Alberto Pedrosa	2012-12-11 10:14:35	Es necesario realizar pruebas
00004820	El bucon se está volviendo dem	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Mariana Santos	ORBEN MTY	2012-11-07 09:40:09	Alberto Pedrosa	2012-12-10 09:37:32	Es necesario primero respaldar
00004823	ingresan la direccion MAC d	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Erika Cuellar	ORBEN MTY	2012-11-07 16:18:18	Alberto Pedrosa	2012-11-07 17:13:21	se ingresaron las direcciones
00004835	No puede conectarse a la red i	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Susana Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-09 12:36:07	Alberto Pedrosa	2012-11-09 13:39:58	Se le reconfiguro la tarjeta d
00004837	Es un caso de error de red	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Susana Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-12	Alberto Pedrosa	2012-11-12	Se reconfiguro la tarjeta d

Si desea salir del sistema.

- Dar click en salir



HEAT

Ticket nuevo Consultar ticket **Salir**

Busca Tickets

Buscar Estatus

Dato a buscar Tipo de dato. En caso de no seleccionarse traerá todos los tickets en estatus "Open".

No. Ticket	Descripción	No. Contrato	Prioridad	Estatus	Contacto	Ubicación	Fecha Apertura	Técnico	Fecha Cierre	Solución
00004807	Requero 2 direcciones IP para	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Sergio Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-05 16:31:07	Alberto Pedrosa	2012-11-06 10:15:47	Se le reservo las IP's sigue
00004810	No puede acceder a este link	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed		ORBEN MTY	2012-11-05 12:40:40	Alberto Pedrosa	2012-11-05 19:17:42	Se realizaron pruebas en otro
00004814	prueba	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Alberto Pedrosa	ORBEN MTY	2012-11-05 16:34:49	Alberto Pedrosa	2012-11-07 09:45:44	Queda funcionando el ingreso
00004819	agenda del outlook y de mi cel	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Mariana Santos	ORBEN MTY	2012-11-07 09:28:12	Alberto Pedrosa	2012-12-11 10:14:35	Es necesario realizar pruebas
00004820	El bucon se está volviendo dem	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Mariana Santos	ORBEN MTY	2012-11-07 09:40:09	Alberto Pedrosa	2012-12-10 09:37:32	Es necesario primero respaldar
00004823	ingresan la direccion MAC d	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Erika Cuellar	ORBEN MTY	2012-11-07 16:18:18	Alberto Pedrosa	2012-11-07 17:13:21	se ingresaron las direcciones
00004835	No puede conectarse a la red i	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Susana Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-09 12:36:07	Alberto Pedrosa	2012-11-09 13:39:58	Se le reconfiguro la tarjeta d
00004837	Es un caso de error de red	ORBUS01902723 Alta, Baja, Cambio	Closed	Closed	Susana Rodriguez	ORBEN MTY	2012-11-12	Alberto Pedrosa	2012-11-12	Se reconfiguro la tarjeta d

NIVELES DE ESCALACIÓN

En caso de tener requerimientos especiales, o de no haber cumplido con los tiempos de respuesta según su contrato, proporcionamos los siguientes puntos de contacto.

Nivel de Escalación	Responsable	Teléfono	Email	Celular
Soporte Técnico	Lic. Ricardo González	81 1001 99 10 Ext. 127	soporte@orben.com	811 631 0169
Gerente de Soporte de Voz	Ing. Mario Reyes Alanís	81 1001 99 10 Ext. 155	mario.reyes@orben.com	811 330 5437
Director de Soporte de Datos	Ing. Flavio Campos	81 1001 99 10 Ext. 118	flavio.campos@orben.com	811 620 8843
Gerente de Operaciones	Ing. Mario Almaguer	81 1001 99 10 Ext. 108	mario.almaguer@orben.com	811 330 6964
Director de TI	Ing. Anibal Reyes	81 1001 99 10 Ext. 111	anibal.reyes@orben.com	811 555 3068
Directora General	Marianela Santos	81 1001 9110 Ext 114	marianela.santos@orben.com	81 1555 3057

POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Para cancelar una orden de servicio que el cliente haya efectuado, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame al 01 800 801 8999
2. El Ejecutivo de Ventas que lo atienda, le pedirá su número de contrato
3. El Ejecutivo de Ventas procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el cliente la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán acordar la fecha para efectuar la desinstalación de cualquier equipo, accesorio o dispositivo propiedad de Orben Comunicaciones que se encuentre en la dirección de servicio del cliente.
4. Los cargos por cancelación, si los hubiere, deberán ser cubiertos en o antes de la cancelación de los Servicios.
5. Orben Comunicaciones efectuará la cancelación del Contrato.

*Orben Comunicaciones se reserva el derecho de realizar cancelaciones a las órdenes de Servicio durante el tiempo de instalación debido a la falta de cobertura o a cualquier restricción de índole.