



BIENVENIDO A LA
NUEVA ERA DE
GESTIÓN ELECTRÓNICA

Proveemos un punto único
de atención a nuestros clientes

OPTIMIZAMOS
LOS PROCESOS
DE NEGOCIO





El servicio de **Gestión Electrónica** básico entregado por PlaneCloud, consiste en una mesa de ayuda (MDA), la cual opera de:

Lunes a Jueves en horario de 09:00 a 19:00 horas y Viernes de 09:00 a 17:00 horas. mediante los teléfonos y dirección de correo electrónico establecidos e informados en el presente documento.es un entorno colaborativo de sistemas de información integrados, diseñado para optimizar los procesos de negocio.

Adicionalmente, se han dispuesto servicios de **GESTION ELECTRONICA** más focalizados y personalizados de mantención preventiva de incidencias y/o contingencias, con el objetivo que nuestros clientes puedan optimizar y agilizar su operación de forma integral.



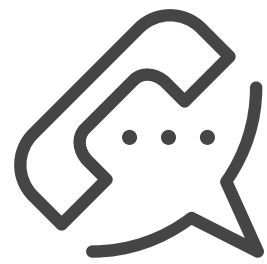


Contamos además con herramientas de acceso Remoto a Aplicaciones, mediante las cuales los ingenieros y técnicos de ***Gestión Electrónica*** pueden proveer ayuda remota directa e inmediata a los sistemas del Cliente.





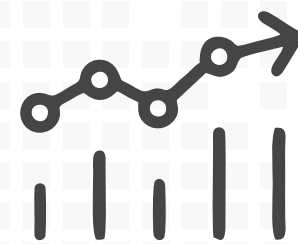
ASISTENCIA A CLIENTES



MDA

CONTACT CENTER
DE APOYO A USO
DE PLATAFORMAS
PLANE CLOUD

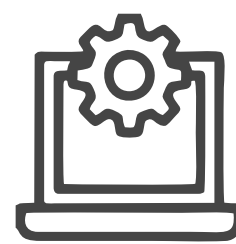
-PLATAFORMAS
DE GESTIÓN
PLANE CLOUD



GESTIÓN FUNCIONAL

ASISTENCIA
TELEFÓNICA
ANTE CONSULTAS
RELACIONADAS
CON EL
FUNCIONAMIENTO DE:

-APLICACIONES
-PLATAFORMA DE
GESTIÓN



GESTIÓN TÉCNICA

ASISTENCIA TÉCNICA
REMOTA PARA
REVISIÓN,
VALIDACIONES Y
CONFIGURACIÓN DE:

-APLICACIONES
-PLATAFORMA DE
GESTIÓN



GESTIÓN INTEGRAL

ASISTENCIA TÉCNICA
Y FUNCIONAL DE
FORMA COORDINADA
PARA MANTENIMIENTO
Y/O CAPACITACIÓN
TELEFÓNICA O
CONEXIÓN REMOTA.

-APLICACIONES
-PLATAFORMA
DE GESTIÓN
-PROCESOS DE
NEGOCIO



GESTIÓN DEDICADA

ASISTENCIA TÉCNICA
Y FUNCIONAL DE
FORMA TELEFÓNICA,
CONEXIÓN REMOTA
O PRESENCIAL,
MANTENIMIENTO
PREVENTIVO Y/O
CAPACITACIÓN
PREVIA
COORDINACIÓN.

-EJECUTIVO
DEDICADO
COMPARTIDO



GESTIÓN PROACTIVA

ASISTENCIA TÉCNICA
Y FUNCIONAL DE
FORMA
TELEFÓNICA, POR
MEDIO DE CONEXIÓN
REMOTA
O PRESENCIAL

VISITAS
MANTENIMIENTO
PRO-ACTIVO PARA
RESOLVER Y
PREVENIR
INCIDENCIAS.



PROCESO DE ATENCIÓN

Para asegurar la atención efectiva y entregar respuestas apropiadas hemos implementado un proceso de atención basado en metodologías ITIL.

incidencias y/o consultas para poder realizar un diagnóstico eficaz y contar con una definición y entrega de soluciones efectivas y en los tiempos comprometidos.

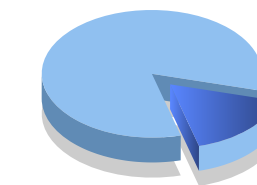
El aseguramiento de calidad del servicio consiste en el seguimiento y control por parte del área de clientes para dar la confirmación y cierre de cada caso registrado en nuestro sistema de



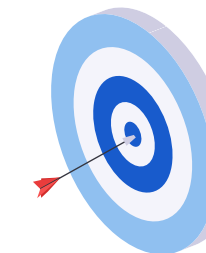
REGISTRO DEL CASO



DIAGNOSTICO



DEFINICIÓN DE LA SOLUCIÓN



ENTREGA DE LA SOLUCIÓN



CONFIRMACIÓN Y CIERRE



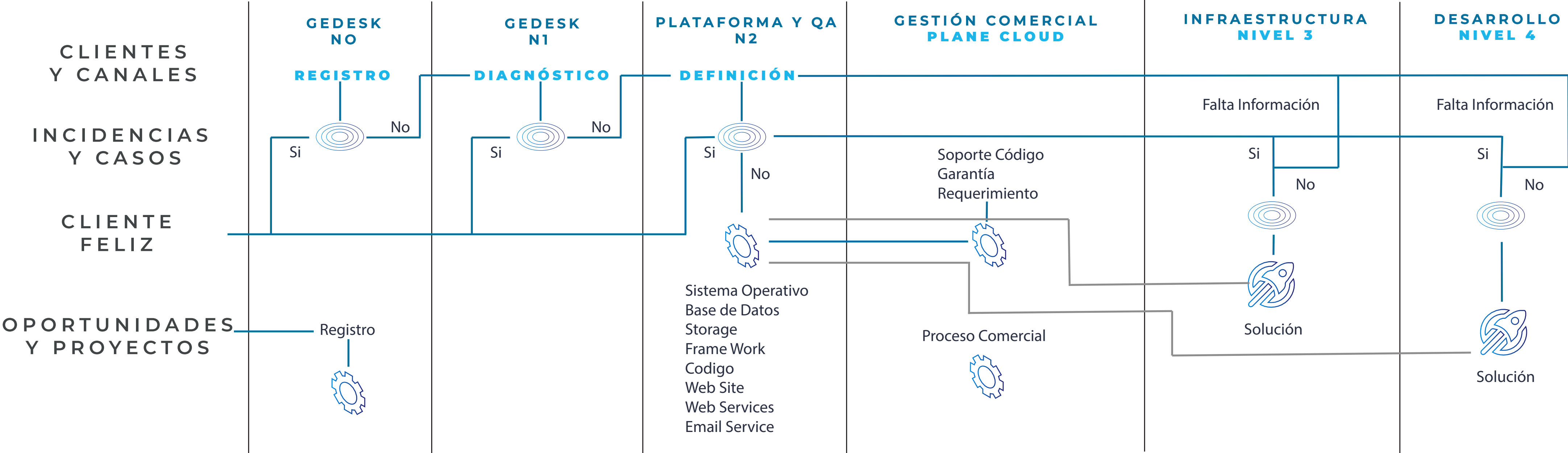
NIVELES DE SERVICIO

PRIORIDAD	BAJA	NORMAL	ALTA	URGENTE
SEREVIDAD	IMPEDIMENTO PARA EL TRABAJO DE USUARIOS INDIVIDUALES Y EXISTE UNA SOLUCIÓN ACEPTABLE	IMPEDIMENTO PARA EL TRABAJO DE USUARIOS INDIVIDUALES Y NO EXISTE UNA SOLUCIÓN ACEPTABLE	INTERRUPCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS QUE AFECTAN USUARIOS INDIVIDUALES Y NO EXISTE UNA SOLUCIÓN.	INTERRUPCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS PARA EL NEGOCIO Y NO EXISTE UNA SOLUCIÓN.
URGENCIA	EL CLIENTE NO REQUIERE UNA RESOLUCIÓN INMEDIATA.	EL CLIENTE NO REQUIERE UNA RESOLUCIÓN INMEDIATA.	EL CLIENTE NECESITA UNA RESOLUCIÓN INMEDIATA.	EL CLIENTE NECESITA UNA RESOLUCIÓN INMEDIATA.
CONDICIONES DE SLA				
EL 95% DEBE ASIGNARSE EN UN MÁXIMO DE:	8 HORAS	2 HORAS	1 HORA	1 HORA
Y RESOLVERSE EN UN MÁXIMO DE:	1 SEMANA	2 DÍAS	24 HORAS	8 HORAS



ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

- ✓ El cliente deberá asignar un único canal de comunicación para poder realizar los requerimientos, escalamientos, solicitudes.
- ✓ El cliente deberá conocer la estructura de escalamiento y los acuerdos de niveles de servicio.
- ✓ El cliente deberá otorgarnos los accesos necesarios en caso de que se requiera intervención presencial o remota para resolver la incidencia.
- ✓ Solicitudes de reportes en general, fuera de horario, serán debidamente programados en horarios hábiles, con previo correo de confirmación de trabajos a realizar.
- ✓ La MDA atenderá SIEMPRE cualquier incidencia que afecte la operación normal de cualquier sistema PLANECLLOUD, no obstante, si la incidencia ha sido provocada por factores externos a los componentes PLANECLLOUD será factible una evaluación comercial que dependerá del contrato de servicios.





TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN PLANE CLOUD

La *Transformación Digital en Plane Cloud* implica la integración de nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa para optimizar procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un valor añadido a los clientes.



OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS

Mejora de la eficiencia y productividad.



COMPETITIVIDAD

Mayor competitividad en el mercado.



VALOR AÑADIDO

Ofrece un valor añadido a los clientes.





SOLUCIONES PARA EL ÉXITO

Ofrecemos soluciones innovadoras para la gestión de documentos tributarios electrónicos y la transformación digital de las empresas. procesos, mejorar la competitividad y ofrecer un valor añadido a los clientes.



EFICIENCIA

Optimización de procesos.



SEGURIDAD

Protección de datos.



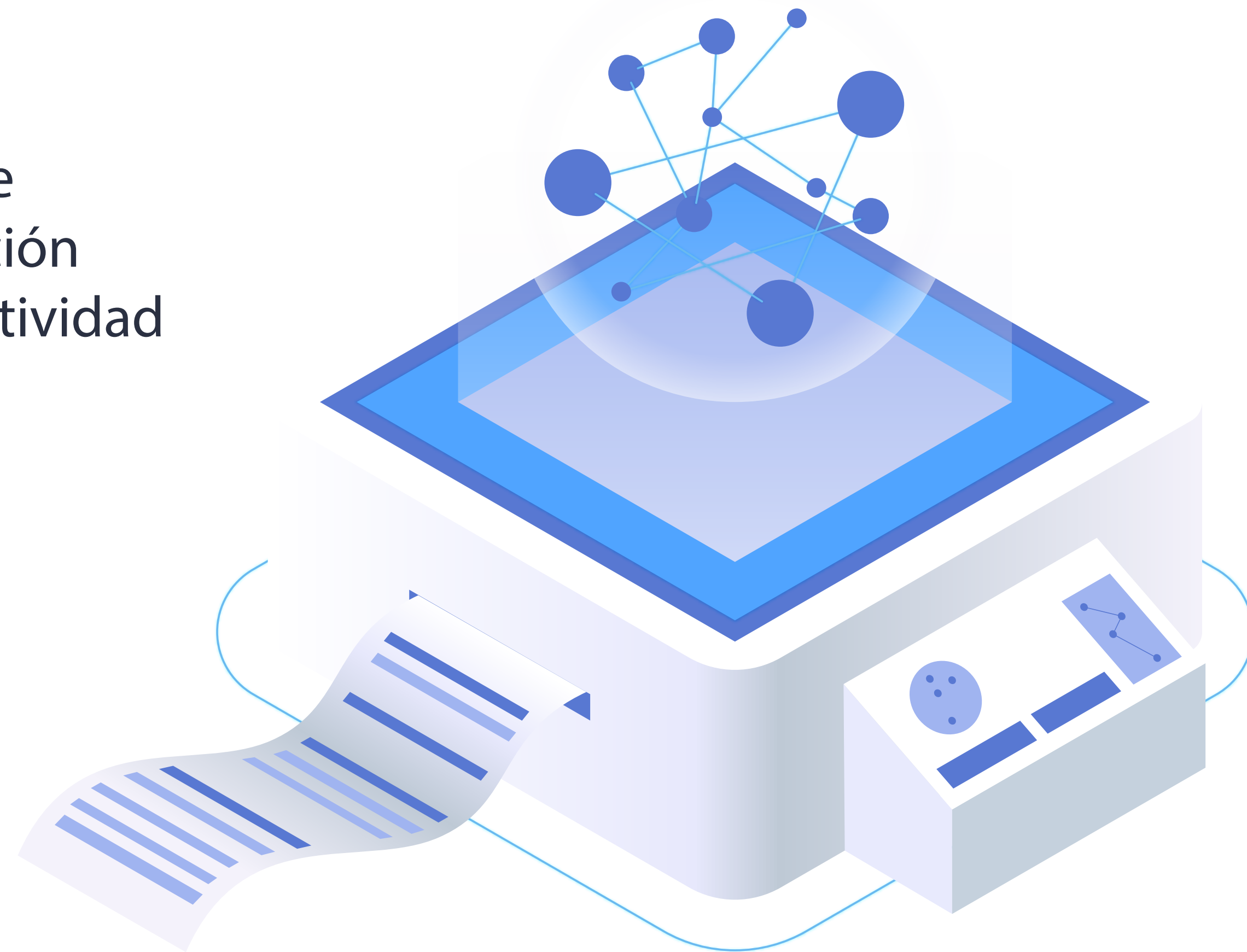
CRECIMIENTO

Ofrece un valor añadido a los clientes.



CLIENTES

Mejor experiencia del cliente.





COMIENZA A UTILIZAR PLANE CLOUD

CONTÁCTANOS PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN Y DESCUBRE
CÓMO PODEMOS OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE CESIONES EN TU EMPRESA.

www.somosplane.com

