



## **Política del servicio de Soporte Técnico BTW (Nómina electrónica- facturación electrónica- Documento soporte y Radian)**

Nuestro servicio de soporte, funciona bajo un sistema de gestión de tickets al cual puede acceder para solicitar servicios de apoyo y consultoría, se pueden realizar las solicitudes y estar informado de su avance. Asimismo, es posible interactuar con el equipo de ingenieros disponibles por medio de correo electrónico y generar una solicitud con solo enviar un email desde su dirección de correo electrónico.

### **Objetivos:**

- Establecer los lineamientos para registrar, clasificar, direccionar y gestionar de manera oportuna los casos presentados por los clientes, a través de los canales disponibles.
- Asegurar la satisfacción con el cliente del producto recibido, garantizando su funcionalidad y atención directa de la persona de soporte y/o consultoría.

### **I. Alcance de los servicios de soporte y servicio al cliente**

BTW proporcionará al cliente, servicios de soporte técnico dedicado, dentro del ámbito de nuestro catálogo de servicios.

Las solicitudes de implementación serán canalizadas por medio del consultor asignado.

### **II. Quien puede realizar solicitudes**

Si el cliente se encuentra activo, puede realizar solicitudes de soporte a través de los canales disponibles en línea o bien contacto directo con algún coordinador de SAC o desde su correo electrónico para generar automáticamente solicitudes.

### **III. Medio para escalar solicitudes de soporte y/o implementación**

Los clientes podrán realizar solicitudes por medio de correo electrónico a los siguientes buzones de correo:

[soporte@btw.com.co](mailto:soporte@btw.com.co)

[Servicialcliente@btw.com.co](mailto:Servicialcliente@btw.com.co)

### **IV. Como reportar una solicitud de soporte y/o implementación**

Para hacer lo más expedita posible la solución de solicitudes, BTW espera que el cliente entregue la siguiente información:

- a. Proporcionar una descripción completa de su solicitud:

Se debe garantizar la siguiente información al momento de hacer un reporte en la herramienta de gestión:

NIT empresa solicita, nombre contacto de quien reporta y a quien se le informará la solicitud (correo electrónico, número de contacto), número legal (si aplica), archivo XML (si aplica), evidencia de la novedad (imagen o captura de pantalla) y descripción de la solicitud sobre la novedad reportada.

## **V. Respuesta de BTW a solicitudes de soporte**

Para cada solicitud de soporte, BTW realizará lo siguiente:

- a. Categorización de la solicitud acorde a la tipología establecida en la política de soporte BTW.
- b. Confirmar la recepción de la solicitud de soporte notificando acuse de recibo por medio de correo electrónico al contacto, el cual contiene el nombre del ingeniero y número de caso.
- c. Se evidenciará el registro de seguimiento de la comunicación establecida con el cliente.
- d. Luego de realizar el análisis, la verificación por parte del ingeniero se procederá a establecer un estado del caso, de acuerdo al procedimiento y política de soporte.

\*Abandono de solicitudes. BTW puede cerrar un caso si el contacto del cliente no ha dado respuesta en a cuatro (4) intentos o más realizados para recopilar información adicional requerida para resolver el caso.

\*Reapertura del caso: El cliente puede solicitar la reapertura de los casos si considera que su solicitud no fue resuelta adecuadamente.

## **VI. Niveles de prioridad**

**a. Prioridad 1 (Crítico).** Tienen la más alta prioridad y reciben la primera atención. Se definen como una variación en la calidad del servicio tecnológico que genera una interrupción total de la operación del cliente.

Subcategoría: Error 500 DIAN, error firma digital, Error IP, error de servicio BTW (infraestructura y/o operaciones).

**b. Prioridad 2 (Alto).** Tienen prioridad media. Se definen como una variación en la calidad del servicio tecnológico, que genera una interrupción parcial de la operación del cliente.

Subcategoría: Error XML, error en credenciales, resolución no registrada, error módulo BTW, error Parametrización, error software de facturación, diferencia valores entre DIAN y BTW. Error graficación, error acuse, error cargue logo,

**c. Prioridad 3 (Medio).** Indica que tiene impacto moderado en el negocio del cliente. Mejoras y ajustes en formatos, en ocasiones requieren costo adicional de acuerdo con lo pactado con el cliente con antelación.

Subcategoría: Cambios en líneas de formato, modificaciones formato, capacitación e instalaciones en el sistema.

**d. Implementación de proyectos:** Contiene los tiempos de ejecución, actividades y soportes correspondientes a la implementación de un proyecto.

Subcategoría: Capacitación plataforma, entrega de usuarios, habilitación DIAN y URLS plataforma BTW.

## VII. Tiempos de respuesta (acuerdos niveles de servicio)

Una vez que la solicitud de soporte ha sido debidamente registrada y asignada, en el sistema de gestión de solicitudes automatizado entonces aplican los siguientes tiempos de respuesta:

	<b>Solución</b>	<b>Horario atención</b>
Prioridad 1	1 a 8 horas	24/7
Prioridad 2	1- 72 horas hábiles	lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes 7:00 am- 5:00 pm
Prioridad 3	1-120 horas hábiles	lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes 7:00 am- 5:00 pm
Implementación	48 horas hábiles	lunes-jueves 7:30 am 6:00 pm, viernes 7:00 am- 5:00 pm

\*Los tiempos de implementación pueden variar y quedan sujetas a los tiempos de su proveedor de software ERP.

**Canales de atención autorizados:** La Dirección de experiencia del cliente, establece los siguientes medios de atención para recibir las solicitudes e incidencias de soporte:

Correos electrónicos:

[soporte@btw.com.co](mailto:soporte@btw.com.co)

[servicioalcliente@btw.com.co](mailto:servicioalcliente@btw.com.co).

Línea única: (+57 4) 6047282 extensión 121-157 Horario Lunes a jueves 7:30 pm-5:00 pm, viernes 7:00 am-5:00 p.m.

Línea exclusiva reporte incidencias prioridad 1: Línea única: (+574) 6047282 extensión: 911. Horario de atención: sábado domingos y festivos de 8:00 am-5:00 pm.