

ANEXO 2

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
- tuexperiencia@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:
- b) 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.
- c) **Respuesta de BTW a solicitudes de soporte**
- d) Para cada solicitud de soporte, BTW realizará lo siguiente:
 1. Categorización de la solicitud acorde a la tipología establecida en la política de soporte BTW.
 2. 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.
 3. Se evidenciará el registro de seguimiento de la comunicación establecida con el cliente.
 4. 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.

5. *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.
6. *Reapertura del caso: El cliente puede solicitar la reapertura de los casos si considera que su solicitud no fue resuelta adecuadamente.

V. Niveles de Prioridad

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).

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.

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.

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.

VI. 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:

SOLUCIÓN HORARIO ATENCIÓN

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

tuexperiencia@btw.com.co

Línea única: (+57 4) 6047282 extensión 121-157

Horario: Lunes a miércoles 7:30 pm - 6:00 pm, jueves y viernes 7:30 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.