

SYBVEN



PROCESO DE ATENCIÓN REMOTA Y NIVEL DE ESCALAMIENTO

Contingencia COVID-19

Proceso de atención

Centro de soporte

Es el punto de contacto entre Sybven y sus clientes. Está conformado por grupos solucionadores con consultores especializados en las diferentes áreas técnicas y funcionales, responsables de atender y solucionar los incidentes y requerimientos, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y la satisfacción de los clientes.

Puntos de Contacto



+593 2 223 0802

código de país + código de provincia + número fijo

soportecovid-19@sybven.com | soporte@sybven.com

Horarios de atención



7 días x 24 horas

Los 365 días del año

Plataformas



Nivel de escalamiento Sybven

Venezuela Caribe			
Nombre Contacto	Nivel de Soporte	Teléfono SMS WhatsApp	Correo Electrónico
	Centro de Soporte	+58 424-2774084	soportecovid-19@sybven.com soporte@sybven.com
Marisol Gonzalez	Segundo Nivel	+58 412-7122815	marisol.gonzalez@sybven.com
Luis González	Director	+58 424-2216547 +58 412-6105044	luis.gonzalez@sybven.com

Ecuador			
Nombre Contacto	Nivel de Soporte	Teléfono SMS WhatsApp	Correo Electrónico
	Centro de Soporte	+593 222 30802*	soportecovid-19@sybven.com soporte@sybven.com
César Fonseca	Segundo Nivel	+593 98 410 4526	cesar.fonseca@sybven.com
Luis González	Director	+593 97 909 4657	luis.gonzalez@sybven.com

Perú Bolivia			
Nombre Contacto	Nivel de Soporte	Teléfono SMS WhatsApp	Correo Electrónico
	Centro de Soporte	+58 424 2774084	soportecovid-19@sybven.com soporte@sybven.com
Mhaite Martínez	Segundo Nivel	+51 947545591	mhaite.martinez@sybven.com
Luis González	Director	+593 96 902 1642	luis.gonzalez@sybven.com

* solo teléfono local

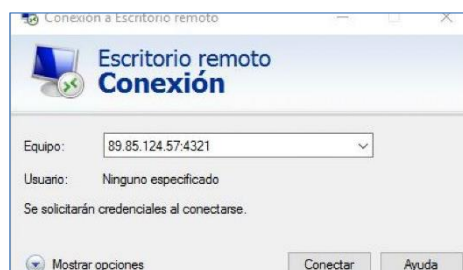
En el caso de presentarse algún incidente se deberá notificar al Centro de Soporte, a través de este medio nos encargamos de gestionar los requerimientos o incidentes que reportan nuestros clientes. Los tiempos de respuesta a los incidentes serán los establecidos contractualmente en los SLA de cada cliente.

Atención bajo el esquema de trabajo no presencial (Teletrabajo)

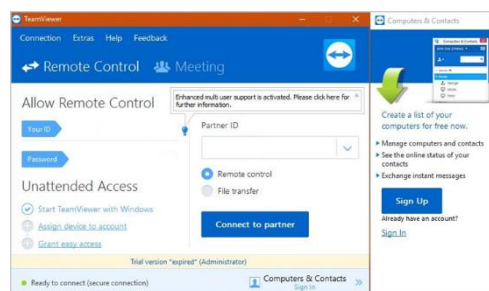
Nuestro equipo de consultores se encuentra distribuido en las distintas localidades prestando los servicios bajo la modalidad de **trabajo remoto o teletrabajo**.

En Sybven el compromiso de todo nuestro equipo de colaboradores a nivel regional es brindar atención oportuna a nuestros clientes ubicados en distintos puntos de la región, por ello, e independientemente de los acontecimientos que se presentan a nivel mundial, es necesario establecer mecanismos de conexión a los ambientes y herramientas de trabajo requeridas para darle continuidad a la prestación de los servicios contratados, para lo cual contamos con las siguientes herramientas:

1.- Conexión remota: Con el Escritorio Remoto de Windows podemos conectarnos a distancia a un PC con Windows, desde otro PC o desde dispositivos con Android y iOS



2.- Team Viewer: Es una herramienta que nos permite ofrecer asistencia remota, compartir archivos entre dos o más equipos remotos, solo se necesita los datos de acceso, no se requiere la acción del cliente acepte para tomar control al equipo.



3.- Any Desk: Es la herramienta de acceso remoto bidireccional entre Windows, macOS, Linux y FreeBSD, permite la transferencia de archivos y trabaja con protocolo seguro TLS. Se necesita de datos de acceso para establecer la conexión.



4.- Blackboard Collaborate: Es la herramienta de videoconferencias en tiempo real de Blackboard que permite agregar archivos, compartir aplicaciones y utilizar una pizarra virtual para interactuar con otros. Tenemos a la disposición una sala para uso de nuestros clientes en caso de requerirlo.



Link:
<https://us.bbcollab.com/quest/B71C3ABC7D0A4A94B039968423DEEEB4>

En caso de que nuestros clientes deseen asistencia remota deben enviar un correo electrónico a soporte@sybven.com para acceder a cualquiera de estos servicios junto al documento de requerimientos y puertos a habilitar para que la herramienta funcione de forma efectiva.

Adicionalmente, usted debe enviar los siguientes datos para solicitar la atención a través de los medios especificados anteriormente:

- ✓ Nombre y Apellido del responsable para este medio de acceso
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Número de contacto
- ✓ Versión de Sistema Operativo Windows a utilizar

