Grupo® UDA

DIRECTORIO
de escalonamiento

OBJETIVO
Ofrecer una propuesta de valor a través de las áreas de: Servicio y Atención a Clientes (SAC), Operaciones (Instalaciones), Comercial y el Centro de Control UDA (C4) de Tracking Systems de México y/o Operadora de Rastreos UDA, así como que el cliente tenga una atención oportuna a sus necesidades.

ALCANCE
Asegurar que se cumplan todas las políticas y lineamientos adquiridos en el Acuerdo de Nivel de Servicio.

TIEMPOS DE ATENCIÓN
Los tiempos máximos en que el cliente recibirá atención por parte de Grupo UDA una vez que ha sido reportado el problema al área de Servicio y Atención a Clientes (SAC), será con base en la severidad del problema como se detalla a continuación.

DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

PLANIFICADA:
El cliente solicita adecuaciones, integraciones, nuevas soluciones, actualización de versión y/o capacitación en el uso de las aplicaciones.

BAJA:
Cuando el problema afecta mínimamente la operación del cliente.

MEDIA:
Afecta parcialmente la operación pero existen herramientas para continuar operando.

ALTA:
Afecta la operación de manera crítica.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
4 hrs	8 hrs	12 hrs	48 hrs	72 hrs
2 hrs	6 hrs	12 hrs	24 hrs	48 hrs
INMEDIATO	1 hrs	4 hrs	12 hrs	24 hrs

De acuerdo a lo que se estipule en el plan de trabajo.

trackingsystems.mx
ventas@grupouda.com.mx
Tel: 55·5374·9320

DIRECTORIO DE ESCALONAMIENTO

SAC
(Servicio y Atención a Clientes)

a) Atención CISEC (Centro integral de Servicio al Cliente)

- **Asignación de ticket´s**
- **Asociación de unidades a cuenta**
- **Baja de unidades**
- **Cesión de derechos**
- **Compartir posición de la unidad**
- **Constancia de servicio**
- **Creación de usuario**
- **Desasociar unidades de cuenta**
- Llamada a cabina
- Modificación de datos en OVISION
- Protocolo de Seguridad
- Reporte de flota
- Reporte Histórico
- Solicitud de Web Services
- Suspensión temporal de pagos

b) Soporte de plataformas WEB y APP

•OVISION, SIAMES, QÁTROS y TRACKING •Falla en plataforma
•Usuarios y permisos

Analista SAC VIP
Nombre: Bibiana Chávez
Oficina: 55•5374•9320 Ext.549
Móvil: 55•4490•3529
e-mail: analista.sacvip@grupouda.com.mx

Analista de CISEC
Nombre: Julieta Gil Yañez
Oficina: 55•5374•9320 Ext.546
Móvil: 55•4490•3529
e-mail: cisec.sac@grupouda.com.mx

C4 CCUDA
(CONTROL, COMUNICACIÓN, COMPUTO y CONTACTO)

a) Atención de servicios de prioridad alta (Botón de pánico, alerta por desconexión de alimentación principal y alerta por desconexión de antena GPS).
b) Seguimiento de operativos de recuperación.
c) Solicitud de históricos GPS (en caso de siniestros).
d) Actualización y/o reseteo de equipos.
e) Visualización de móviles.
f) Reporte análisis de funcionamiento GPS
g) Reporte de disponibilidad de unidades por CEDIS

Supervisor CCUDA
Nombre: Dahany López
Oficina: 55•5374•9320 Ext.513
Móvil: 55•4365•6869
e-mail: tleader.ccuda@grupouda.com.mx

Jefe de CCUDA
Nombre: Giovanni Ramos
Oficina: 55•5374•9320 Ext.512
Móvil: 55•4490•3525
e-mail: sup.monitoreo@grupouda.com.mx

Team Leader
Nombre: Raymundo Silva (NOC) y/o César Ontiveros (NOC) y/o Miguel Angel Cervantes
Oficina: 55•5374•9320 Ext.511
Móvil: 55•3900•0739
e-mail: teamleader.admin@grupouda.com.mx

INSTALACIONES

a) Programación de servicios nuevos (instalación).
b) Levantamiento de solicitud de servicios (revisión, reinstalación, sustitución, desinstalación y homologación) a través de la plataforma SIAMES (http://siames.grupouda.com.mx/)
c) Seguimiento de incidencias de servicios. (cambios de contactos, direcciones, unidades).

Gerente de Operaciones
Nombre: Marco Antonio Henández Aviles
Oficina: 55•5374•9320 Ext.114
Móvil: 55•1629•1421
e-mail: gte.operaciones@grupouda.com.mx

Analista de Mesa de Control
Nombre: Karina Meléndez Hernández
Oficina: 55•5374•9320 Ext.115
Móvil: 55•4085•9420
e-mail: mesa.control@grupouda.com.mx

COMERCIAL

a) Solcitud y/o Aclaración de Propuesta Comercial
b) Aclaración de Pedidos
c) Aclaración de Contrato
d) Aclaración de Soluciones y Servicios

Coordinador Administrativo de Ventas y Clientes VIP
Nombre: Bryan S. Fonseca
Oficina: 55•5374•9320 Ext.157
Móvil 1: 55•7900•0655
e-mail: admon.ventasvip@grupouda.com.mx

Asistente Comercial
Nombre: Saray Hernández Sánchez
Oficina: 55•5374•9320 Ext.152
Móvil 1: 55•7903•3157
e-mail: asis.comercial@grupouda.com.mx

CRÉDITO Y COBRANZA

a) Aclaración y/o envío de facturas
b) Aclaración de pagos
c) Solicitud y/o aclaración de notas de crédito

Jefe de Crédito y Cobranza
Nombre: Claudia Romero
Oficina: 55•5374•9320 Ext.214
Móvil 1: 55•4639•6098
e-mail: j.cxc@grupouda.com.mx

CALIDAD

a) Incumplimiento a procesos con los clientes

Gerente de Aseguramiento de Calidad
Nombre: Nayelli Adriana González Escartín
Oficina: 55•5374•9320 Ext.198
e-mail: calidad@grupouda.com.mx

DIRECCIÓN GENERAL

a) Falta de atención, seguimiento o necesidad de alguna de las áreas de GRUPO UDA.

Director General
Nombre: Ricardo Bustamante
Oficina: 55•5374•9320 Ext.201
Móvil 1: 55•3727•2011
Móvil 2: 55•3555•7424
e-mail: rbm@grupouda.com.mx

Asistente de Dirección
Nombre: María del Rosario Parada Valencia
Oficina: 55•5374•9320 Ext.202
Móvil 1: 55•4810•4519
e-mail: direccion@grupouda.com.mx

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: AGOSTO/11/2022