

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 Rastros 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



SAC (Servicio y Atención a Clientes)

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

- Asignación de tickets
 - 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



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: Brenda Sained Soria
Oficina: 55-5374-9320 Ext.546
Móvil: 55-4490-3529
e-mail: cisec.sac@grupouda.com.mx

b) Soporte de plataformas WEB y APP

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



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: Jair Uriel Pérez Longoria
Oficina: 55-5374-9320 Ext.504
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).



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) Solicitud y/o Aclaración de Propuesta Comercial
- b) Aclaración de Pedidos
- c) Aclaración de Contrato
- d) Aclaración de Soluciones y Servicios



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: Rosario Parada Valencia
Oficina: 55-5374-9320 Ext.202
Móvil 1: 55-4810-4519
e-mail: direccion@grupouda.com.mx