

## PRE-PRODUCCIÓN

### KICK-OFF

#### Trigger: Pago del cliente



- Envío de mensaje predeterminado de procesamiento de kick-off
- Revisión de agenda de líder front agendamiento de reunión y creación de grupo de WhatsApp
- Envío de documentos para kick-off
  - Envío de video de capacitación de diligenciamiento de información.
- Mandar recordatorio de diligenciamiento de fVerificar información diligenciada
- Aprobar o reagendar kick-off



#### Quando el cliente es problemático!

- Se identifica con etiqueta de problemático en tablero ops
- Se entra a kick-off y se graba

### SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

#### Trigger: El cliente solicita más de lo que se contrató



- Se ingresa al kick-off
- Se trata de convencer al cliente de continuar mientras se recotiza
- Si no accede se frena el kick-off y se pasa a comercial
- Se le da seguimiento al proceso a través de tickets creados en el tablero de postventa en Trello.

## PRODUCCIÓN

### ATENCIÓN DE SOLICITUDES

#### Trigger: El cliente pide información del estado de su proyecto.



- Mandar mensaje predeterminado de respuesta de estado del proyecto, con el porcentaje de avance y la fecha prevista de la entrega.
- **Para consultar el porcentaje de avance**, buscar en el tablero de control de operaciones la tarjeta del cliente, y ver cuántas tareas se han completado.

### NUEVAS SOLICITUDES

#### Trigger: El cliente solicita algo adicional durante la producción



- Se le informa al cliente que la solicitud va a ser procesada mediante mensaje predeterminado.
- Se le informa al comercial asignado para que realice todo el proceso de cotización del nuevo requerimiento.
- Si se aprueba, una vez comercial de luz verde, se deberá agregar a la tarjeta del cliente el nuevo requerimiento. Pero, si se acuerda con el cliente que la funcionalidad nueva será agregada con posterioridad a la entrega del producto e curso, se deberá crear una nueva tarjeta en trello.

### ENTREGA

#### Trigger: El proyecto pasa a cobro en tablero postventa



- Se le pide opinión al cliente acerca del servicio prestado.

### ENTREGAS PROBLEMÁTICAS

#### Trigger: El cliente está solicitando cosas adicionales en la entrega.



- Se ingresa a la reunión y se le pide la versión de la situación al cliente.
- Se valida que efectivamente está dentro del alcance.
  - **Si está**, se pide que se hagan las correcciones, se anota la solicitud y se le manda lo anotado al cliente por medio del grupo. Se le hace seguimiento.
  - **Si no está**, se le hará ver al cliente que efectivamente eso no se contrató, se le persuadirá de que adquiera la nueva funcionalidad o que se entregue la página

## POSTVENTA

### SOLICITUDES

#### Trigger: El cliente hace una solicitud de cambios



- Se verifica si en el acta de entrega no quedaron pendientes.
- Se verifica que en la lista de cambios solicitados en la entrega intermedia no estén dichos cambios.
- Si no se encuentran estas cosas, se le muestra prueba al cliente de que no fueron solicitados esos cambios, y que si desea más deberá comunicarse con comercial.
- Si los cambios si fueron solicitados o estaban en acta de entrega como pendientes, se pide por el grupo de whatsapp de operaciones respuesta acerca de ese tema.

### CONTROVERSIA CON ENTREGAS

#### Trigger: El cliente afirma que no han sido entregada la página.



- Se pide al líder de desarrollo el acta de entrega
- **Si no hay**, se le pide al equipo que agende nuevamente la entrega;
- **Si hay**, se le muestra al cliente que efectivamente fue realizada la entrega en x fecha y se le reenvía y se trata de conciliar. **TODA CONCILIACIÓN SE EJECUTARÁ DESPUÉS DEL PAGO DEL SALDO RESTANTE.**
- Si la molestia del cliente es muy pronunciada, se cita a reunión de solución de conflictos entre el cliente y el equipo de desarrollo. **TODA CONCILIACIÓN SE EJECUTARÁ DESPUÉS DEL PAGO DEL SALDO RESTANTE.**

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SOPORTE

Departamento de Operaciones | Área de Soporte Técnico

2021

## BIENVENIDOS

### AL MUNDO DIGITAL

Para Sense Digital ha sido un placer trabajar con ustedes. Por ello, desde ahora nos comprometemos a ser parte de tu equipo. Por ello, hemos diseñado los siguientes términos de soporte para lograr una relación beneficiosa.

A continuación encontrarás las condiciones generales de soporte y los términos específicos para cada una de las situaciones que eventualmente puedan surgir respecto a tu activo digital.

## CONDICIONES GENERALES

### De soporte

- El soporte de sense digital está diseñado exclusivamente para reportar y solucionar fallas técnicas que comprometen la integridad, estabilidad y funcionalidad de tu activo digital.
- Bajo ninguna circunstancia se considerará como soporte técnico fallas en el entorno gráfico y estético de la página por modificaciones que hallas hecho en tu activo digital. Recuerda que toda modificación que hagas será bajo tu responsabilidad.
- El canal de soporte es el que se encuentra en este momento. Por consiguiente, te invitamos a utilizarlos y no acudir a otros canales que no podrán atender tu solicitud.

## FALLAS DE PRIMERA NECESIDAD

**Tiempo de respuesta:** de 0 a 4 horas

- Se consideran fallas de primera necesidad las siguientes:
  - Caídas totales o parciales de tu activo digital;
  - Tiempos de carga mayores a 6 segundos;
  - Caída total de los estilos/interfaz estética de la página por causas ajenas a la manipulación por parte tuya. Para ello antes de brindar el soporte se diagnostica la razón de la caída parcial o total;
  - Fallas en pasarelas de pago;
  - Fallas generales en procesos de compra y pago;
- ¿Cómo deberás proceder?
  - Envía un mensaje de Whatsapp a nuestro canal prioritario de soporte: **+57 (350) 668-6423** reportando el problema. **IMPORTANTE:** Esta línea atenderá única y exclusivamente las fallas de primera y segunda necesidad. En caso de comunicar por este medio fallas de segunda o tercera necesidad, no serán atendidas.

## FALLAS DE SEGUNDA NECESIDAD

**Tiempo de respuesta:** de 4 a 12 horas

- Se consideran fallas de segunda necesidad las siguientes:
  - Fallas generales en el funcionamiento de correos electrónicos;
  - Caídas de certificados SSL;
- ¿Cómo deberás proceder?
  - Envía un mensaje de Whatsapp al siguiente número: **+57 (350) 668-6423** reportando el problema. **IMPORTANTE:** Esta línea atenderá única y exclusivamente las fallas de primera y segunda necesidad. En caso de comunicar por este medio fallas de tercera necesidad, no serán atendidas.

## FALLAS DE TERCERA NECESIDAD

**Tiempo de respuesta:** de 12 a 24 horas

- Se consideran fallas de tercera necesidad las siguientes:
  - Errores de ortografía;
  - Inconsistencias visuales mínimas;
  - Resolución de dudas respecto al funcionamiento y manejo de la plataforma
- ¿Cómo deberás proceder?
  - Envía un correo electrónico a [soporte@senseholding.co](mailto:soporte@senseholding.co) reportando la falla. Una vez solucionado el problema, se te hará saber por este mismo medio.