

	PLAN DE ESCALAMIENTO	
GERENCIA DE TECNOLOGIA Y SERVICIOS	2022	SERVICIOS

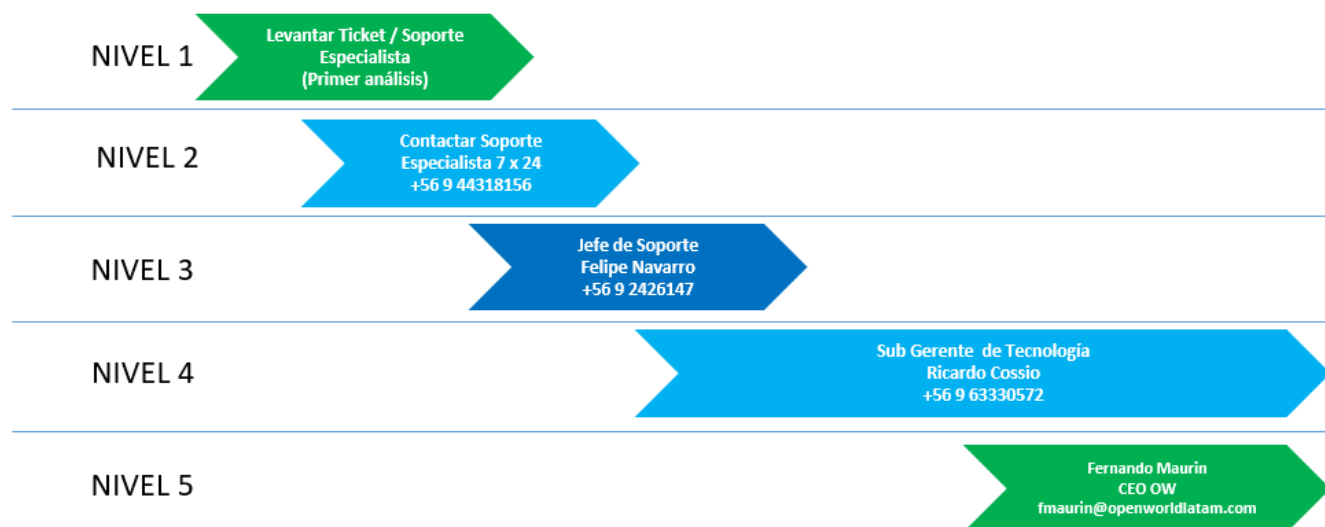
ESCALAMIENTO Y ATENCION DE SOPORTE

PRIMER PASO EN LA ATENCION:

Antes de partir cualquier atención esta **debe ser registrada en el sistema de ticket**; ya sea un requerimiento o un incidente, de esta manera quedara un mejor registro de las actividades realizadas y toda la información de su atención podrá ser consultada y validada por los especialistas.

Es importante Generar siempre este primer paso, ya que en caso de requerir información o retomar el trabajo quedara todo registrado y será factible validar cualquier trabajo adicional que se requiera realizar, con lo que se mejorara el servicio y los tiempos de atención.

FLUJO EN LA ATENCION:



ESCALAMIENTO DE SERVICIO:

Nivel	Nombre	Tipo escalamiento	
1	Mesa de Ayuda	Escalamiento nivel 1 Soporte Tecnico	Celular: +569 44318156 Mail: Support@Openworldlatam.com
2	Felipe Navarro	Escalamiento nivel 2 Jefe de Soporte	Celular : +569 92426147 Mail: fnavarro@openworldlatam.com
3	Ricardo Cossio	Escalamiento Nivel 3 Subgerente de Tecnología	Celular : +569 63330572 Mail : rcossio@openworldlatam.com
4	Fernando Maurin	Director CEO Open World Latam	Celular : +569 84782590 Mail : fmaurin@openworldlatam.com



PLAN DE ESCALAMIENTO

**GERENCIA DE TECNOLOGIA Y
SERVICIOS**

2022

SERVICIOS