

Documento generado por HEFLO BPM / www.heflo.com/es

SERVICIO DE ASISTENCIA

Versión 1



CONTENIDO

Sumario	3
Diagrama	5
Tareas y eventos	
Servicio de Asistencia	6
Solicitud Recibida	6
Enviar Solicitud	6
Analizar y Resolver Solicitud	7
Is escalation required?	9
Analizar y Resolver Después de la Escalada	9
Confirmar Resolución e Informar al Usuario	10
¿El problema está resuelto?	11
Enviar Notificación Final de Resolución	11
Finalizar solicitud	12
¿El problema está resuelto?	13
Resolution Finalized	13
Activador de Escalamiento Automático	14
Ejecutantes	
Usuario	16
Soporte de Nivel Uno	16
Soporte de Nivel Dos	17
Glosario	18

Nombre	Servicio de Asistencia
Versión	1
Autor	James Carter
Propietario	
Categoría (opcional)	Sp - traducción ChatGPT
Fecha de Creación	13/04/2025 10:23

Descripción

Este proceso de Resolución de Solicitudes de Servicio de Asistencia describe los pasos que sigue el equipo de soporte para gestionar y resolver de manera eficiente las solicitudes o problemas de los usuarios dentro de una organización. El proceso comienza cuando un usuario presenta una solicitud de asistencia y continúa a través de varios niveles de soporte hasta que el problema se resuelve o se escaló, asegurando una comunicación y resolución oportuna.

El proceso está estructurado en una serie de tareas y puntos de decisión, involucrando diferentes niveles de personal de soporte: **Soporte de Nivel Uno** y **Soporte de Nivel Dos**. El **Soporte de Nivel Uno** maneja problemas iniciales y diagnóstico, mientras que el **Soporte de Nivel Dos** asume problemas más complejos que requieren un conocimiento más profundo. El proceso incluye pasos para el análisis del problema, la identificación de soluciones y la escalada si el problema no puede resolverse en el primer nivel.

Las etapas clave del proceso incluyen:

1. **Presentación de Solicitud:** El proceso comienza cuando un usuario presenta una solicitud de soporte.
2. **Diagnóstico Inicial:** El **Soporte de Nivel Uno** maneja la resolución de primera línea, ya sea solucionando el problema o escalándolo para un análisis más profundo.
3. **Resolución de Problema:** Si el problema se puede resolver, el equipo de soporte confirma la resolución con el usuario y cierra el ticket.
4. **Escalada:** Si el problema sigue sin resolverse en el **Soporte de Nivel Uno**, se escaló al **Soporte de Nivel Dos** para un diagnóstico más avanzado.
5. **Cierre de Ticket:** Una vez que se confirma que el problema se ha resuelto, el ticket se cierra y archiva para su futura referencia.

A lo largo de este proceso, se monitorea la satisfacción del usuario y se mantiene la

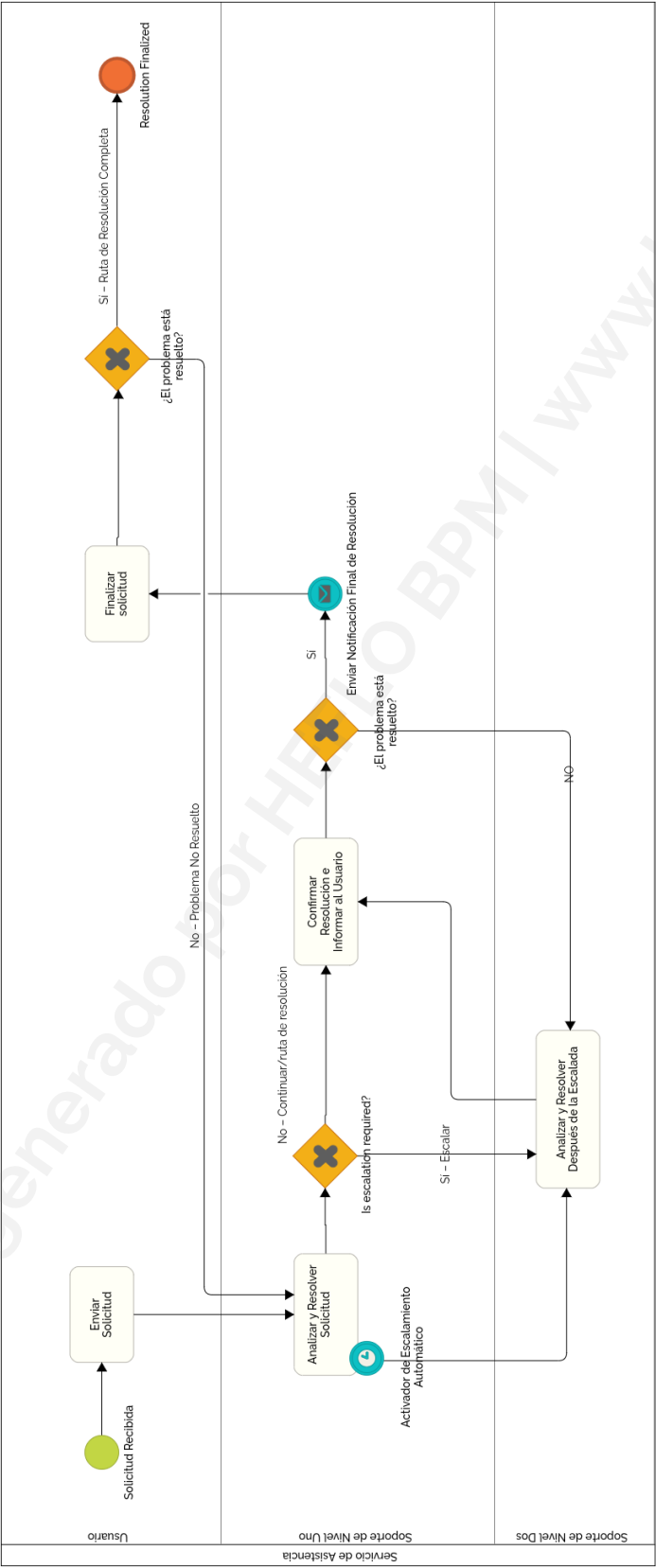
comunicación para asegurar que el usuario esté informado sobre el estado de su solicitud. El proceso termina cuando el problema se resuelve con éxito o se escaló para un manejo más complejo.

El proceso está diseñado para ser eficiente, asegurando que los problemas se manejen en los niveles de soporte apropiados y que el usuario sea informado en cada paso. También incluye mecanismos para escalar problemas no resueltos, asegurando que ninguna solicitud quede sin atención.

Objetivos del Proceso:

- Proporcionar una estructura clara para el manejo de solicitudes de servicio.
- Asegurar una resolución oportuna y eficiente de los problemas de los usuarios.
- Mantener la comunicación con el usuario durante todo el proceso.
- Escalar problemas no resueltos para un manejo especializado por equipos de soporte de nivel superior.
- Documentar y cerrar las solicitudes una vez resueltas, asegurando un registro completo para futuras referencias.

Diagrama



TAREAS Y EVENTOS

Servicio de Asistencia

Este proceso de **Resolución de Solicitudes de Servicio de Asistencia** describe los pasos que sigue el equipo de soporte para gestionar y resolver de manera eficiente las solicitudes o problemas de los usuarios dentro de una organización. El proceso comienza cuando un usuario presenta una solicitud de asistencia y continúa a través de varios niveles de soporte hasta que el problema se resuelve o se escaló, asegurando una comunicación y resolución oportuna.

Solicitud Recibida

Ejecutante
Usuario

Este es el punto de inicio del proceso de **Servicio de Asistencia**. Se activa cuando un usuario inicia manualmente una solicitud de soporte, típicamente presentando un ticket a través del portal de servicio, enviando un correo electrónico, llamando al centro de asistencia o iniciando una sesión de chat. No se involucra ningún sistema o automatización programada; este evento requiere iniciación humana.

Una vez que se recibe la solicitud, el agente de **Servicio de Asistencia** comienza la recepción y clasificación del ticket.

Enviar Solicitud

Ejecutante
Usuario

En esta tarea, un usuario presenta una solicitud de servicio o incidente a través de uno de los canales disponibles (por ejemplo, portal de autoservicio, correo electrónico, llamada telefónica o chat en vivo). La solicitud incluye información crítica como:

- Identidad del usuario o departamento
- Tipo de solicitud (incidente, servicio, pregunta)
- Descripción del problema o necesidad
- Resultado deseado o urgencia
- Archivos adjuntos opcionales (por ejemplo, capturas de pantalla o documentos)

Si se presenta a través de una llamada o correo electrónico, el agente de **Servicio de Asistencia** puede realizar esta tarea manualmente en nombre del usuario, registrando la solicitud en el sistema ITSM.

Esta tarea asegura que la solicitud se registre en el sistema de gestión de tickets y pueda ser rastreada, priorizada y atendida.

Entradas:

- Detalles de la solicitud proporcionados por el usuario
- Comunicación a través de portal/correo electrónico/teléfono/chat

Salidas:

- Nuevo ticket de soporte creado en el sistema
- Confirmación (automática o manual) enviada al usuario

Notas:

- Este es un punto crítico en el proceso donde la calidad de los datos es importante. La información incompleta o incorrecta aquí puede retrasar la resolución en etapas posteriores.
- Se puede mejorar con validación de formularios, campos obligatorios y plantillas para tipos de solicitudes recurrentes.

Analizar y Resolver Solicitud

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

El técnico analiza toda la información proporcionada por el usuario y busca posibles soluciones en la base de conocimientos.

En esta tarea, el agente de soporte o técnico asignado revisa los detalles proporcionados en el ticket presentado. Las siguientes actividades generalmente tienen lugar:

- Verificación de los detalles de la solicitud para asegurar que toda la información necesaria esté presente.
- Análisis del problema reportado o necesidad de servicio. Esto puede incluir:
 - Revisión de registros, cambios recientes o datos de configuración
 - Consulta de la base de conocimientos
 - Replicación del problema si es necesario
- Resolución del problema o cumplimiento de la solicitud. Esto podría implicar:
 - Aplicar una solución conocida o una solución alternativa
 - Ejecutar un procedimiento o script
 - Coordinar con otros equipos para resoluciones de múltiples pasos
- Documentación de la solución en el sistema de gestión de tickets
- Actualización del estado para reflejar la nueva etapa (por ejemplo, "Resuelto" o "Pendiente Confirmación")

Si el problema no puede resolverse a este nivel, puede seguirse una escalada como una vía separada en el proceso.

☐ Entradas

- Ticket registrado con los detalles de la solicitud/incidente
- Documentos o archivos adjuntos de apoyo (si se proporcionaron)
- Datos del sistema o activos relacionados con el servicio afectado

☐ Salidas

- Ticket resuelto o actualizado, incluyendo:
 - Acciones tomadas
 - Tiempo empleado
 - Cualquier nota relevante para Auditoría o reutilización
- Notificación al usuario, si está integrada en este punto

☐ Notas

- Este paso juega un papel crítico en asegurar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los SLA.
- La documentación adecuada de la causa raíz y la resolución mejora la eficiencia futura y apoya el crecimiento de la base de conocimientos.

- Si el análisis revela que la solicitud está fuera de alcance o mal dirigida, se debe activar una ruta de reclasificación o escalada.

Is escalation required?

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

Este gateway exclusivo evalúa si el agente del Service Desk puede resolver el problema dentro de su nivel de autoridad y conocimiento. Si el problema excede su capacidad, alcance o los límites del SLA, la solicitud debe ser escalada a un nivel de soporte superior.

- **Sí** ☐ El ticket se escala.
- **No** ☐ El agente procede a resolver el problema directamente.

Esta decisión es crítica para optimizar el tiempo de resolución y asegurar que los problemas complejos sean gestionados por el equipo adecuado.

Analizar y Resolver Después de la Escalada

Ejecutante
Soporte de Nivel Dos

Esta tarea es realizada por un equipo de soporte más avanzado tras una escalada automática provocada por exceder el tiempo de resolución permitido para la solicitud inicial. El técnico:

- Revisa el ticket existente y las acciones previas
- Realiza un análisis más profundo o ejecuta diagnósticos especializados
- Aplica técnicas avanzadas de resolución de problemas o recurre a los recursos necesarios
- Resuelve el problema o lo prepara para una escalada adicional, si es necesario

La resolución se documenta de forma completa y el usuario es notificado en consecuencia.

☐ Entradas

- Ticket escalado a partir de una solicitud no resuelta
- Contexto y acciones previas registradas en la tarea original

☐ Salidas

- Ticket marcado como resuelto o reenviado
- Documentación de la resolución
- Notificación al usuario

☐ Notas

- Esta tarea puede tener su propio SLA y métricas de seguimiento.
- Idealmente respaldada por una base de conocimientos y una lista de verificación de escalamiento para evitar redundancias.

Confirmar Resolución e Informar al Usuario

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

Esta tarea es ejecutada por un técnico de soporte de nivel superior (Nivel 2 o Nivel 3), quien asume la solicitud no resuelta o escalada. El técnico:

- Revisa el ticket y todas las acciones/intentos previos
- Realiza diagnósticos avanzados, análisis de causa raíz o cambios en el sistema
- Coordina con equipos especializados si es necesario
- Implementa una resolución o solución temporal (workaround)
- Registra todos los pasos realizados, incluidos scripts o herramientas utilizadas

El objetivo es asegurar la resolución de problemas complejos o urgentes que no pudieron ser atendidos en el primer nivel de soporte.

☐ Entradas:

- Ticket completado desde la ruta de resolución

- Detalles de la resolución aplicada

☐ Salidas:

- Confirmación enviada al usuario
- Ticket marcado como resuelto o cerrado

☐ Notas:

- Opcionalmente, algunos sistemas permiten que el usuario acepte o rechace la solución antes del cierre. Si es así, esto puede derivar en un bucle de retroalimentación o un gateway de validación por parte del usuario.

¿El problema está resuelto?

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

Este gateway de decisión evalúa si el usuario ha confirmado que la solución proporcionada resolvió su problema de manera satisfactoria. La retroalimentación puede recibirse mediante confirmación por correo electrónico, actualización en el portal o contacto directo.

- **Sí** ☐ El proceso continúa con los pasos finales de cierre: **Finalización de la solicitud.**
- **No** ☐ El problema se reabre o se devuelve para un nuevo análisis y resolución.

Asegura que el cierre del soporte se base en la confirmación del usuario, y no solo en una suposición interna. Ayuda a medir la efectividad del soporte y la satisfacción del usuario.

Enviar Notificación Final de Resolución

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

Este evento de mensaje representa la acción automática o manual de enviar una notificación final al usuario, confirmando que su solicitud ha sido resuelta con éxito y que el ticket será cerrado. El mensaje puede incluir:

- Un resumen de la resolución
- Número de referencia del ticket
- Opción para reabrir el ticket si el problema reaparece (opcional)

Este evento asegura que el usuario esté informado y proporciona un cierre formal a la interacción de soporte.

☐ Salida:

- Mensaje enviado al usuario
- El proceso continúa hacia el cierre o archivo

Finalizar solicitud

Ejecutante
Usuario

Esta tarea marca el final formal del proceso de soporte. Una vez que el problema ha sido resuelto, el ticket es:

- Actualizado con los detalles de la resolución final y las marcas de tiempo
- Cerrado en el sistema para indicar que no se requieren más acciones
- Archivado para futuras referencias, en caso de que el usuario solicite seguimiento o el problema resurja

Esta tarea asegura la integridad de los registros y apoya el cumplimiento, seguimiento e informes. También puede activar notificaciones automáticas a equipos internos sobre el cierre para fines de registro o revisión de desempeño.

☐ Entradas:

- Solicitud de soporte completada con la resolución final
- Confirmación de satisfacción del usuario

Salidas:

- Estado de ticket cerrado
- Registros archivados (si aplica)

Notas:

- Dependiendo del sistema, esta tarea podría activar informes o Auditorías automáticas, especialmente si el cierre del ticket requiere revisión gerencial.
- Opcional: Algunos sistemas incluyen una solicitud de retroalimentación que se envía a los usuarios como parte del cierre final.

¿El problema está resuelto?

Ejecutante
Usuario

Este gateway evalúa si el problema de soporte ha sido completamente resuelto. Basado en el resultado de la tarea anterior (por ejemplo, "Finalizar Solicitud"), este punto de decisión verifica si la solicitud del usuario se considera cerrada o si se requiere más acción.

- **Sí** → Proceder a las tareas de cierre o salir.
- **No** → Reabrir o iniciar acciones correctivas (puede requerir una aclaración de la tarea).

Resolution Finalized

Ejecutante
Usuario

Este es el evento final en el proceso de soporte, que se activa cuando el problema ha sido

resuelto con éxito y el usuario ha sido notificado. Marca la finalización del ciclo de resolución del ticket y significa el cierre formal del caso.

En este punto, el estado del ticket se actualiza a "Cerrado" en el sistema, y no se requieren más acciones. El proceso finaliza aquí, y todos los registros son archivados para futuras referencias o Auditorías.

El proceso termina con este evento si la resolución es confirmada, o si el problema se cierra con éxito.

Este evento puede activar informes automáticos o solicitudes de retroalimentación.

Resultado clave: Confirmación de que la solicitud del usuario ha sido manejada con éxito y el caso está oficialmente cerrado.

☐ Entradas:

- Problema resuelto y confirmado
- Ticket completado desde la tarea "Finalizar Solicitud"

☐ Salidas:

- Estado del ticket cerrado
- Registros archivados

☐ Notas:

- Asegurarse de que el cierre del ticket esté alineado con los SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) de la empresa y cualquier bucle de retroalimentación del cliente.

Activador de Escalamiento Automático

Ejecutante
Soporte de Nivel Uno

Este temporizador de límite supervisa la duración de la tarea **"Analizar y Resolver Solicitud"**. Si la tarea excede el tiempo de resolución permitido sin completarse, el temporizador activa un evento interrumpido, que finaliza la tarea actual e inicia un flujo de escalamiento.

Este mecanismo garantiza que los tickets no resueltos o atascados no sean ignorados, y que los tiempos de respuesta se mantengan dentro de los límites aceptables.

☐ Entradas

- Solicitud en curso no resuelta
- SLA o restricción de tiempo interna

☐ Salidas

- Se activa la ruta de escalamiento
- El ticket se redirige a una tarea de resolución de nivel superior

☐ Notas

- Ayuda a hacer cumplir los SLA y prevenir retrasos en la resolución.
- La duración del temporizador (por ejemplo, 2 horas, 1 día hábil) debe coincidir con la política o configuración en el sistema ITSM.

EJECUTANTES

Usuario

Esta piscina rastrea las acciones del usuario final que inicia el proceso de soporte al reportar un problema, solicitar asistencia o buscar aclaraciones. El usuario proporciona la información inicial sobre el problema o solicitud, espera la resolución y confirma que el problema ha sido resuelto a su satisfacción.

Responsabilidades en el Proceso:

- Enviar solicitudes o problemas
- Recibir comunicación (notificaciones, actualizaciones de resolución)
- Confirmar la resolución o el resultado
- Proporcionar retroalimentación (si aplica)

Soporte de Nivel Uno

Esta piscina rastrea las acciones de los agentes de soporte de primer nivel, quienes generalmente manejan problemas rutinarios, responden consultas básicas y escalan casos más complejos a Soporte de Nivel Dos. El equipo de soporte resuelve problemas simples, proporciona soluciones o recopila la información necesaria para asegurar que el caso se maneje adecuadamente.

Responsabilidades en el Proceso:

- Recepción inicial de problemas y clasificación
 - Solución de problemas básicos y resolución de incidencias
 - Escalar problemas no resueltos a Soporte de Nivel Dos
 - Comunicarse con el usuario para proporcionar actualizaciones
-

Soporte de Nivel Dos

Esta piscina rastrea las acciones de los agentes de soporte de segundo nivel que escalan los problemas no resueltos del Soporte de Nivel Uno y proporcionan soluciones más avanzadas. El Soporte de Nivel Dos también puede trabajar en problemas del sistema, solución avanzada de problemas o configuraciones técnicas que van más allá de las capacidades de los agentes de primer nivel.

Responsabilidades en el Proceso:

- Recibir problemas escalados desde el Soporte de Nivel Uno
- Solución avanzada de problemas y resolución
- Comunicarse con el usuario para informarles sobre la resolución o el progreso
- Colaborar con otros equipos internos (por ejemplo, especialistas en TI) si es necesario
- Escalar a niveles superiores (por ejemplo, Soporte de Nivel Tres, si aplica)

GLOSARIO

Auditor

The individual responsible for identifying, evaluating, and reporting nonconformities during audits.

Service Desk

A centralized point of contact within an organization for managing user requests, incidents, or problems. The service desk typically serves as the first line of support and ensures users' issues are either resolved or escalated as needed.



Documento generado por HEFLO BPM / www.heflo.com/es