

IT.014 INSTRUCCIÓ DE TREBALL PER EL SERVEI DE HOT-LINE

- **OBJECTE I ABAST:** Definir els passos a seguir per A.D.S. a l'hora de resoldre les incidències que són recollides a través del servei de Hot-Line, per les vies que es mencionen en la present instrucció.
- **RESPONSABLE:** Els operaris del Dept. de Hot-Line.
- **DESENVOLUPAMENT DE LA INSTRUCCIÓ:**

1. Recepció, Registre i Tractament de les incidències

El Client té 2 vies per comunicar-se amb el servei de Hot-Line d'A.D.S.

- Trucada al número de telèfon 972.26.14.46 i seleccionar el departament desitjat amb la nostra operadora automàtica.
- Enviament d'e-mail a: hotline@adssl.com o a suport@adssl.com / soporte@adssl.com

Totes les consultes que es rebin a través del telèfon o e-mail, s'han de respondre en un plaç de 8 hores laborables.

El responsable de Hotline manté obert el correu de hotline per atendre aquells correus que es rebin per aquest mitjà. Per les trucades que entren en els departaments o a administració, que siguin de peticions de suport, s'obre l'ordre de treball corresponent en el programa ADSFeines i es gestionen totes les incidències per aquest mitjà.

L'implantació del sistema de suport OsTicket no ha estat ben acollida pels clients ja que no obren tiquets.

La sistemàtica es la següent:

- Al obrir una ordre de treball, el client és informat mitjançant e-mail de l'obertura del mateix.
- El responsable de hotline realitza el primer nivell de servei i resoldre la incidència sempre que li sigui possible. Al tancar l'ordre de treball s'envia un e-mail al client informant-li del tancament i resolució de la seva incidència. Si no és possible resoldre la incidència en un primer nivell, es comunica amb el coordinador de projectes i es decideix la transferència de la incidència al segon nivell de suport (programadors o tècnics). Quan el personal de segon nivell resolgui la incidència, es comunica igualment al client via e-mail.
- Aquest número d'Ordre de treball sortirà en la factura que es faci al client.
- En la comunicació al client de la resolució de la incidència, se li notifica de les accions realitzades i se'l convida a omplir una petita enquesta sobre la seva satisfacció amb el servei rebut. Aquesta estadística es la que alimenta el nostre control de satisfacció del client.
- En cas de disconformitat amb la resolució o nova incidència per part del client, pot respondre al correu de notificació i és torna a reobrir l'ordre de treball per tal de resoldre la incidència.
- La direcció es informada contínuament dels retards en la resolució de les ordres de treball.

Temps mínim de Facturació: Al tancar les incidències en el nostre programa AdsFeina, s'introdueix en el sistema el temps utilitzat en la seva resolució. Es facturen tots els serveis prestats a clients que no disposin de contracte de Hot-Line en fraccions de 15 minuts o un mínim de mitja hora si hi ha connexió. Per els clients amb contracte de hotline, si no hi ha connexió amb els equips del client, no es factura. Si hi ha connexió es factura en els mateixos intervals de temps.

Modificacions respecte a la versió anterior

Amb motiu de l'adaptació del sistema a la nova normativa ISO 9001:2015, es renumera a la versió 0 tota la documentació del SGQ i s'adapta la instrucció al funcionament actual.