



APÉNDICE VIII - “-CAMPAÑA CENTRO DE ATENCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO (CAST)”

I. Nombre de la campaña.

Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST)

II. Objetivo.

Habilitar la línea Outbound, para el servicio del CAST para dar atención al personal del Instituto para resolución de Tickets que se levantan en el servicio de la Mesa de Ayuda del IMSS contactando al usuario ya sea vía telefónica, atención personalizada en oficinas de Toledo # 21 recibiendo al usuario con sus equipos o mediante traslado del personal de atención a la ubicación del usuario para resolver temas de Hardware o Software.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

La instancia requirente y usuaria de la Campaña Centro de Atención y Soporte Técnico (CAST) es la Coordinación Técnica de Servicios de Soporte y Computo Personal, quien tiene como atribución coordinar el establecimiento, operación y mantenimiento de los servicios de cómputo personal, tablets, así como el derecho de uso de su licenciamiento, impresión, digitalización y fotocopiado, así como, supervisar la definición de los procedimientos que permitan su aprovechamiento y racionalización.

IV. Estimado de interacciones.

Este proyecto es de nueva creación por lo que las definiciones de la volumetría de atenciones se definirán con el licitante ganador.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Las actividades incluyen actividades BackOffice.

Tiempo estimado por atención puede variar, dependiendo de la dificultad del tema o la necesidad de traslado a las instalaciones del usuario que requiera la asistencia técnica.

VI. El horario de atención.

PS-I Especializados

Lunes a viernes de 09 a 18 hrs, se requiere la guardia de una persona a la semana de 11 a 20 hrs.





VII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Especializado en instalaciones DEL INSTITUTO, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el Anexo Técnico.

Se requieren al menos considerar la atención en los siguientes servicios:

Llamadas de salida con Agentes PS-I Especializados.

- Habilitación de red en equipos de cómputo con doble tarjeta de red con rutas persistentes (simultaneas) IMSS y PROVEEDOR.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte de El Instituto.

- Mtro. Benjamín Vargas Flores
- Correo Electrónico: benjamin.vargas@imss.gob.mx

IX. Descripción del proceso

La campaña actualmente recibe las solicitudes por medio de nuestra herramienta administradora de Mesa de Ayuda para ser canalizados problemas o incidencias referente a:

- Hardware
- PC
- Laptop
- MAC
- Videoprojector
- Software
- Paquetería diversa del Instituto Mexicano del Seguro Social

El proceso es:

- Usuario levanta ticket de asistencia en la Mesa de Ayuda del IMSS.
- La Mesa de Ayuda registra el incidente en la herramienta REMEDY.
- Mesa de ayuda asigna el ticket dependiendo la incidencia al área correspondiente, entre ellas puede ser el CAST.
- CAST recibe incidencia y de acuerdo con la identificación puede:
- Realizar la atención mediante llamada telefónica si es viable.
- Si no es viable el personal de soporte acude a sitio y brinda la atención.
- En ocasiones los usuarios pueden traer sus equipos a Sitio en Toledo # 21 piso 6 y se brinda la atención.

