

Flujo de Soporte post-Go-Live

Gracias por confiar en **Latam Advisory** para el soporte de su plataforma Odoo. Nuestro compromiso es brindarle una atención clara, rápida y eficiente. Esta guía resume cómo solicitar soporte, qué canales utilizar y cuáles son los tiempos de respuesta y solución (SLA).

1. Canales Oficiales de Atención

Para asegurar una gestión eficiente, ponemos a su disposición los siguientes medios de contacto:

1.1 Formulario Web (Recomendado)

<https://www.latamadvisory.com/helpdesk/soporte-odoo-22>

Permite ingresar solicitudes, adjuntar evidencias y hacer seguimiento del ticket.

1.2 Correo Electrónico

soporte@latamadvisory.com

Cada correo recibido genera automáticamente un ticket de soporte.

1.3 Otros Canales

Si nos contacta por teléfono, WhatsApp o reunión, registraremos su solicitud internamente, sin embargo, el proceso de registro puede tener retrasos.

1.4 Horarios de Atención

El horario de atención estándar es de 08:30 a 17:30 de lunes a Viernes, exceptuando feriados.

Este horario puede variar si usted contrató un paquete de soporte con horario especial.

2. ¿Qué Ocurre Cuando Inicia una Solicitud?

Al recibir su requerimiento:

1. Recibirá una **confirmación del ticket** con su número de seguimiento.
2. Un especialista revisará la solicitud y comenzará el **análisis inicial**.
3. Si se requiere más información, se la solicitaremos.

4. Le mantendremos informado del avance.
5. Le comunicaremos la solución y solicitaremos su validación antes del cierre.

Siempre tendrá visibilidad del estado de su caso.

3. Tipos de Solicitudes Atendidas

3.1 Incidentes

Problemas que afectan el funcionamiento normal del sistema.

Ejemplos: errores de la plataforma, bloqueos, funciones que dejan de operar.*

3.2 Requerimientos y Consultas

Solicitudes que no representan una falla.

Ejemplos: configuraciones, dudas de uso, mejoras, actualizaciones, entrenamientos etc. #

***Nota:** Los errores provocados por los usuarios serán atendidos, pero serán con cargo al cliente.

#Nota: Este servicio está incluido si su compañía contrató un paquete de soporte o contrata horas de soporte específicas.

4. Prioridad y Niveles de Servicio (SLA)

A continuación, se incluye la **Matriz de Impacto y Urgencia**, que permite determinar de forma clara la prioridad del ticket y su SLA correspondiente.

4.1 Matriz de Impacto y Urgencia (Determinación de Prioridad)

La prioridad del ticket se define combinando dos elementos:

- **Impacto:** Qué tan afectada está la operación.
- **Urgencia:** Qué tan rápido se necesita la solución.

A continuación, se muestra una matriz simplificada y fácil de leer:

	IMPACTO		
URGENCIA	Alto	Medio	Bajo
Alta	P1	P2	P3

Media	P2	P3	P4
Baja	P3	P4	P5

Esta matriz permite ubicar rápidamente la prioridad tomando la urgencia (filas) y el impacto (columnas).

Descripción de cada nivel de prioridad

Cada ticket recibe una prioridad basada en el impacto en su operación y la urgencia. Esto determina los tiempos máximos de respuesta y resolución.

Prioridad	Cuando Aplica	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Solución
P1	El servicio está detenido o afecta funciones esenciales.	30 minutos	6 horas
P2	Afecta varias áreas relevantes; el servicio funciona parcialmente.	45 minutos	8 horas
P3	Impacto moderado y no crítico.	1 hora	24 horas
P4	No afecta la operación diaria.	4 horas	3 días hábiles
P5	Consultas o tareas planificadas.	8 horas	5 días hábiles

5. Comunicación Durante el Proceso

Durante la gestión del ticket usted recibirá notificaciones sobre:

- Registro del ticket
- Solicitudes de información
- Avances y actualizaciones
- Escalamientos cuando correspondan
- Resolución y solicitud de validación

6. Cierre del Caso

Antes de cerrar un ticket:

- Confirmamos con usted que la solución fue efectiva.

- Validamos que el sistema funciona de manera correcta.
- Si corresponde, le compartimos recomendaciones finales.

Tras el cierre, recibirá una **encuesta de satisfacción** que nos ayuda a mejorar continuamente.

7. Situaciones Extraordinarias

En caso de fallas externas mayores (por ejemplo, caída del hosting, ataques globales o eventos de fuerza mayor), activaremos nuestro protocolo de contingencia y le mantendremos informado en todo momento, sin embargo, no podemos asegurar el cumplimiento de SLA.

8. Nuestro Compromiso con Usted

- ✓ Atención oportuna y profesional
 - ✓ Comunicación clara durante todo el proceso
 - ✓ Soluciones alineadas a buenas prácticas internacionales (ITIL)
 - ✓ Mejora continua del servicio
-

Para cualquier duda adicional, estamos siempre disponibles para apoyarle.