

# ***PROCEDIMIENTO ATENCIÓN MESA DE SERVICIO***



**BANCO INMOBILIARIO DE FLORIDABLANCA – BIF**

Administración Municipal de Floridablanca (Santander)

LAURA CAROLINA MANRIQUE BECERRA

Directora General

Año 2017



	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 2 / 3		

## Objetivo

Gestionar las incidencias, peticiones y problemas de los servicios establecidos en el Banco Inmobiliario de Floridablanca (BIF) mediante el uso de la aplicación de Mesa de Servicio, con el fin de solucionar de manera oportuna y eficiente las solicitudes del cliente, tanto interno como externo, manteniendo así la operatividad de los mismos.

## Alcance

Inicia con el registro de la incidencia, petición o problema en la aplicación de Mesa de Servicio para el soporte técnico en el BIF y, con la orientación y asistencia tecnológica en los servicios de la plataforma web; culminando con la solución y cierre de la solicitud.

## Generalidades

La Mesa de Servicios se compromete en atender los requerimientos y solicitudes de servicio, recibidas a través de este nuevo canal de comunicación, de una manera pronta y diligente, en los tiempos acordados y siguiendo las políticas que el Banco Inmobiliario de Floridablanca ha establecido para ello.

Nuestro mejoramiento continuo, está estrechamente relacionado con brindar una alta satisfacción a los usuarios, satisfaciendo de manera permanente los objetivos estratégicos del BIF.

<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Usuario	Realiza solicitud de servicio o soporte
Encargado de soporte	Solicita información sobre el soporte al usuario: - Datos del problema - Datos del usuario - Lugar de ubicación da soporte de primera línea en caso necesario
Encargado de	Ingresa problema al sistema Mesa de Ayuda En caso de

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISÓ COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------

	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
	<b>VERSIÓN 02</b>	<b>FECHA 08/08/2016</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	Página 3 / 3		

soporte	realizar soporte telefónico finaliza llamada en Sistema de Mesa de Ayuda
Jefe Área de Soporte	Asigna el trabajo a un asesor técnico en Sistema de Mesa de Ayuda
Asesor técnico	Realiza el trabajo que le es asignado: - Acudiendo a oficinas a revisar equipo o - Revisando equipo en oficina si el problema requiere más tiempo
Asesor técnico	Entrega equipo arreglado acude a dejarlo donde el usuario
Usuario	Recepciona equipo y revisa el funcionamiento
Asesor técnico	Finaliza la llamada en el sistema mesa de ayuda

**ELKIN FERNANDO APARICI CABALLERO**

Contratista BIF

ELABORO CALIDAD	FECHA JULIO/16	REVISO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16	APROBO COMITÉ DE CALIDAD	FECHA 08/08/16
--------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------	-----------------------------	-------------------