



Acuerdo de Nivel de Servicio y Atención

Estructura de Soporte al Cliente

CONNECT ————> SUCCEED



Contenido

Experiencia del Cliente
Contáctanos
Nivel de Servicio
Disponibilidad del Servicio
Estructura del Soporte y Atención
Notificación de Mantenimiento
Estructura de Escalación






BUSINESS TELECOM

WWW.
MCMTELECOM.COM.MX

INFO@MCMTELECOM.COM.MX






Actitud de servicio

Siempre exceder las expectativas de nuestros clientes




Desarrollo integral

Renovar nuestros conocimientos y habilidades constantemente




Compromiso

Perseverancia y responsabilidad para alcanzar los objetivos




Innovación

Crear mejores soluciones a las problemáticas de conexión de nuestros clientes




Simplicidad

Realizar nuestro trabajo de forma sencilla y clara para facilitar el de nuestros clientes



Creatividad

Buscar nuevas soluciones al mantener siempre la mente abierta



Co-creación

Desarrollar alianzas estratégicas que incentiven la creación de mejores herramientas digitales

Propósito

Conectamos Negocios, Comunicamos Personas

Nuestro principal objetivo ha sido crear redes y servicios de telecomunicaciones corporativas que ayuden a las empresas mexicanas a impulsar la transformación digital de sus operaciones.

Misión

Telecomunicaciones simples y eficientes que permitan incrementar su productividad, con seguridad, simplicidad y valor

Visión

Ser la mejor compañía de Telecomunicaciones para sus clientes, proveedores e inversionistas

la filosofía que nos ha llevado a ser aliados de grandes empresas



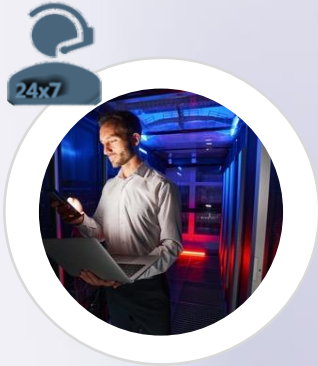
Mejora Continua en la Experiencia del Cliente

En MCM resaltamos la atención y servicio al cliente, para esto comprometemos resolución efectiva ante cualquier requerimiento de nuestros clientes.

A continuación describimos a través de que medios contactarnos y como daremos seguimiento.



Contáctanos
a través de cualquiera de nuestros
canales de comunicación



55 5350 0200
800 200 0200



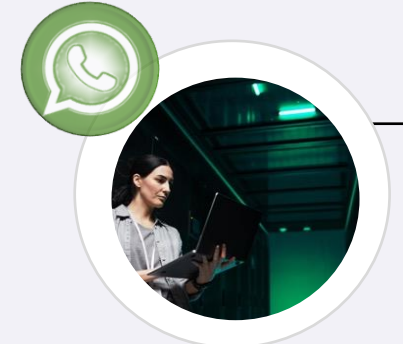
customerservice@mcmtelcom.com.mx



<https://www.mcmtelcom.com>



<https://www.mcmtelcom.com/soporte-tecnico>



55 5350 0280

Nuestro Compromiso

Acompañamiento total del mejor
servicio de Telecomunicaciones e
IT con el mejor servicio al cliente

Estamos atentos para resolver:

- ✓ Inquietudes Técnicas
- ✓ Cambios en el servicio
- ✓ Reporte de Incidentes
- ✓ Aclaración o Revisión de Servicios

Al iniciar un ticket solo es necesario:

- ✓ Nombre y Empresa ó llamar desde Symphony
- ✓ Motivo de la Solicitud con toda la información posible para agilizar la atención



Gestión Exitosa de la Experiencia del Cliente

Pregunta

1er Respuesta: 15min
Solución: 4hrs a 96hrs

Administrativa

Aclaración y seguimiento de facturación o cobranza

Asesoría de Servicios

Herramientas de consulta (CDRs, Facturas, Tickets, Gráficas)
Gestión de Symphony o aplicativos

Tarea

1er Respuesta: 15min
Solución: 30min a 72hrs

Tareas Programadas

Notificación de VM
Ingreso Data Center
Reporte RFO
Garantías
Capacitaciones

Tareas

Cambios en Servicios (sin impacto)
Revisión de Servicios (Venta y Técnicos)

Incidente

1er Respuesta: 10min
Solución: 40min a 120min

Crítico (40min)

Afectación total

Urgente (80min)

Degradación o Afectación Parcial

Importante (90min)

Intermitencia actual

Bajo (120min)

Intermitencia normalizada



De acuerdo al diagnóstico podría definirse asistencia al sitio del cliente o de MCM +6hrs
Corte de FO con tiempo de resolución de 8hrs a 48hrs de acuerdo al evento y posición del Corte



Disponibilidad Total del Servicio

Disponibilidad Total Mensual



43200
minutos

(60min X 24hrs X 30días)

99.95%

El servicio ha sido configurado para su uso en cualquier momento

Si el cliente tuviera afectación en el servicio, entonces se calcula la disponibilidad del servicio restando el **tiempo de afectación** al tiempo total del período en específico, en este caso mensual

$$\text{Disponibilidad Mensual\%} = \frac{\text{DispTotalMensual} - \text{TiempoAfectación}}{\text{DispTotalMensual}} \times 100$$

$$99.95\% = \frac{43200 - 21}{43200} \times 100$$



Estructura para brindar la mejor experiencia





Notificación de Ventanas de Mantenimiento

Preventiva

Notificación con 72hrs previas a la ejecución

*Validar la lista de Clientes que requieren 15 días previos

Ejecución

8pm-8am

Estratégica: 7pm-9am

*Riesgo de afectación masiva en la red: Vie y Sab

Escenarios

Actualización de software, hardware

Cambios en Plataformas con impacto

Preventiva Standard: Mantenimiento sin afectación

Obligatoria

Notificación con 24hrs previas a la ejecución y análisis del riesgo en caso de no ejecutarla

Ejecución

8pm-8am

Estratégica: de acuerdo al análisis de riesgo

Escenarios

Corrección de un problema potencial

Reparación de un problema existente

Proveedor

Preventiva: Notificación con 15 días previos a la ejecución

Obligatoria: Análisis del riesgo en caso de no ejecutarla

Ejecución

Con afectación: 8pm-8am

Sin afectación: 7pm-9am

Escenarios

Reparación, Revisión o Cambio de configuración o trayectoria

Actualización o Reemplazo de equipo



cccontrol@mcmtelcom.com.mx

+52 55 5350 0000
ext 3562

Lunes a Viernes 7 a 23hrs
Sabados 15 a 23hrs
Domingos 7 a 15hrs

cor@mcmtelcom.com.mx
+52 55 5350 0000
ext 0352/3511/3500

customerservice@mcmtelcom.com.mx
+52 55 5350 0200
800 200 0200

Lunes a Domingo (24hrs)



Ing. Daniel Sandoval
Líder Control de Cambios

dsandoval@mcmtelcom.com.mx
+52 55 4163 0723 Mobile 55 2443 9232

Escalación para notificación por parte de proveedores

Consideraciones:

La Lista de Contactos a notificar debe estar actualizada para no entorpecer el flujo y prevención de la notificación
El cliente podrá solicitar explicación para verificar repercusiones en su servicio



Escalación para brindar la mejor experiencia

Nivel 1

CS Customer Service
Phone: +52 55 5350 0200
Toll Free: 800 200 0200
customerservice@mcmtelcom.com.mx

Lic. Sandra Orozco
Customer Service Leader
Phone: +52 55 5350 0040
Mobile: +52 55 3287 1480
sorozco@mcmtelcom.com.mx

Nivel 2

CTS Customer Technical Support
Phone: +52 55 5350 3500
Toll Free: 800 200 3500
ctsupport@mcmtelcom.com.mx

M. en C. Marco Antonio Serna Montero
CTS Leader
Phone: +52 55 4163 0712
Mobile: +52 55 2046 7760
mserna@mcmtelcom.com.mx

NetProvisioning
Phone: +52 55 5350 0000
ext. 3555, 3556
netprovisioning@mcmtelcom.com.mx

Ing. Gibran González
Network Provisioning Leader
Phone: +52 55 4161 0410
Mobile: +52 55 1227 1985
ggonzalez@mcmtelcom.com.mx

MBA Francisco Pérez
MR Infraestructura Leader
Phone: +52 55 4163 0793
Mobile: +52 55 3306 2138
fperez@mcmtelcom.com.mx

Ing. Miguel Tellez
MR Transporte Leader
Phone: +52 55 4163 0794
Mobile: +52 55 2441 4180
mtellez@mcmtelcom.com.mx

Nivel 3

PS Platform Support Voice
Phone: +52 55 5350 0352 Opción 1
PS-Voz@mcmtelcom.com.mx

Ing. Carlos Duarte
Platform Support Voice Leader
Phone: +52 55 4163 0708
Mobile: +52 55 3859 4026
cduarte@mcmtelcom.com.mx

PS Platform Support Data and Transport
Phone: + 52 55 53500352 Opción 2
PS-Datos@mcmtelcom.com.mx

Ing. Aristeo Jimenez
Platform Support Data Leader
Phone: +52 55 4163 0734
Mobile: +52 55 2061 2542
ajimenez@mcmtelcom.com.mx

MBA Leopoldo Gómez
Platform Support Manager
Phone: +52 55 4163 0722
Mobile: +52 55 2441 4185
lgomez@mcmtelcom.com.mx

MBA Luis Dueñas
IT Operations Support Manager
Phone: +52 55 4163 0842
Mobile: +52 55 1633 7129
lduenas@mcmtelcom.com.mx

Nivel 3+

Network Assurance Team
Phone: +52 55 5350 3511
Netassurance@mcmtelcom.com.mx

Ing Edwen Gutiérrez
NAT Voice Leader
Phone: +52 55 4163 0777
Mobile: +52 55 2046 7762
egutierrez@mcmtelcom.com.mx

Ing. Jesús Espinoza
NAT Data and Transport Leader
Phone: +52 55 4163 0707
Mobile: +52 56 2560 9990
jespinoza@mcmtelcom.com.mx

MBA Armando Hernández Razo
Network Assurance Manager
Phone: +52 55 4163 0701
Mobile: +52 55 1442 4593
ahernandezr@mcmtelcom.com.mx

Head

MBA Guadalupe Vilchis
Network Operation Center
Customer Service
Cloud IT
Phone: +52 55 5350 0056
Mobile: +52 55 7907 7461
gvilchis@mcmtelcom.com.mx

CS Customer Success Management
csm@mcmtelcom.com.mx

Diana Castilla Customer Success Manager
Phone: +52 55 4161 0505 Mobile: +52 55 4305 3152 dcastilla@mcmtelcom.com.mx

MCM

CONNECT ———— SUCCEED

WWW. MCMTELECOM.COM.MX

