



## MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE SOPORTE

El personal de soporte técnico de ATEB generará el ticket/caso en el sistema Aranda Service Desk (herramienta para la gestión de niveles de servicio bajo los estándares de ITIL V4.0) con el fin de tener documentado los inconvenientes presentados y así poderle brindar la mejor atención. Se le proporcionará el número de ticket y a la cuenta de correo registrada llegará una notificación con los tiempos establecidos de atención y solución de acuerdo a su póliza de mantenimiento. **En los casos donde pasado el tiempo de respuesta a su problemática, no recibe una respuesta favorable, se puede comunicar con el líder de departamento indicado y/o coordinador de este.** En caso de seguir presentando retraso por favor no dude en contactar a nuestros gerentes de áreas. Si por algún motivo no es posible contactarnos vía telefónica, favor de mandar un mensaje de texto al (55) 4189-4856 con sus datos para poder comunicarnos a la brevedad posible.

**NOTA:** Para solución de problemas de tercer nivel se solicitará toda la información necesaria, se pueden inclusive hacer enlaces para tomar control del equipo (EN CLIENTES EN DONDE SEA PERMITIDO) para determinar el motivo de la falla o para poder reproducir el problema en las instalaciones de ATEB, se enviará la información al Departamento de producto y se dará seguimiento hasta su solución.

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Teléfonos de Ayuda	Responsables
<b>Primer Nivel</b>	Se refiere a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas relacionados con su facturación que impidan la emisión de comprobantes fiscales y/o documentos para poder realizar embarques.</li></ul>	30 minutos como tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horario de Oficina</li></ul> 5118-0300 En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)	<b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b>  <b>Líder de Soporte</b> Miguel Molina <a href="mailto:miguel.molina@ateb.com.mx">miguel.molina@ateb.com.mx</a> Ext.: 1191 Cel. (55) 6969 9725 <b>Coordinador mesa de ayuda</b> Edgar Hernández <a href="mailto:edgar.hernandez@ateb.com.mx">edgar.hernandez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1146 Cel.: (55) 3722 0621
<b>Segundo Nivel</b>	Se refiere a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Problemas de configuración del software que impiden la operación de algunas opciones (no evitan el envío/recepción de información, hacia/desde socios comerciales.</li></ul>	120 minutos como tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Horario de Oficina</li></ul> 5118-0300 En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)	<b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b>  <b>Líderes de Soporte</b> Jonathan Sánchez <a href="mailto:Jonathan.sanchez@ateb.com.mx">Jonathan.sanchez@ateb.com.mx</a> Ext.:1169 Cel. (55) 4319 1532 Ángel Dueñas <a href="mailto:angel.duenas@ateb.com.mx">angel.duenas@ateb.com.mx</a> Ext.: 1138 Cel. (55) 2737 9875 <b>Coordinador segundo nivel</b> Martín Acosta <a href="mailto:martin.acosta@ateb.com.mx">martin.acosta@ateb.com.mx</a> Ext.: 1249 Cel.: (55) 3331-0247



Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Teléfonos de Ayuda	Responsables
Tercer Nivel	Se refiere a: <ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas asociados a errores en el código de algunos componentes de la aplicación (estos requieren de cambios en la programación para su solución)</li> </ul>	El tiempo de solución se estima caso por caso dependiendo de la complejidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Horario de Oficina</li> </ul> 5118-0300 En las opciones de Menú Soporte Factura Electrónica (CFDI's, opción 3)	<b>SOPORTE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES</b>  <b>Coordinador mesa de ayuda</b> Edgar Hernández <a href="mailto:edgar.hernandez@ateb.com.mx">edgar.hernandez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1146 Cel.: (55) 3722 0621 <b>Coordinador segundo nivel</b> Martín Acosta <a href="mailto:martin.acosta@ateb.com.mx">martin.acosta@ateb.com.mx</a> Ext.: 1249 Cel.: (55) 3331-0247 <b>Gerente de soporte</b> Brenda Jiménez <a href="mailto:brenda.jimenez@ateb.com.mx">brenda.jimenez@ateb.com.mx</a> Ext.: 1141 Cel.: (55) 5432-0025 Maru Ramírez <a href="mailto:maru.ramirez@ateb.com.mx">maru.ramirez@ateb.com.mx</a> Ext. 1108 Cel.:(55) 3727-7127  <b>OTRAS AREAS</b> <b>Atención a clientes</b> Elizabeth Carrillo <a href="mailto:maria.carrillo@ateb.com.mx">maria.carrillo@ateb.com.mx</a> Ext.: 1101 Cel.: (55) 4189-4856 <b>Director EDI</b> Jorge Páez <a href="mailto:jorge.paez@ateb.com.mx">jorge.paez@ateb.com.mx</a> Ext.:1103 Cel.: (55) 1384-9864 <b>Gerente de Implementación</b> Alfonso Macias <a href="mailto:alfonso.macias@ateb.com.mx">alfonso.macias@ateb.com.mx</a> Ext.: 1226 Cel.: (55) 3396-2728 <b>Gerente de sucursales</b> Luis García <a href="mailto:luis.garcia@ateb.com.mx">luis.garcia@ateb.com.mx</a> Ext.: 2301 Cel.: (81) 1864 1541

. \*\*\* Si tiene algún comentario o sugerencia, estaremos encantados de escucharle. Llame a nuestro número de teléfono de atención al cliente al 5118-0300, en la opción Atención a Clientes o envíenos un correo electrónico a la dirección [atencion.clientes@ateb.com.mx](mailto:atencion.clientes@ateb.com.mx)