

# SIM Assist Soporte Plus

Diciembre de 2024

[wirelesslogic.com](https://wirelesslogic.com)  
[simpro.wirelesslogic.com/login](https://simpro.wirelesslogic.com/login)



Número de certificado 19387  
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001  
ISO 14001, ISO 50001



# Qué incluye el soporte Plus



## Soporte 24 horas

Soporte ininterrumpido por parte de nuestros equipos de operaciones de servicio y redes, que garantizan una asistencia rápida en caso de incidencias prioritarias. Tratamos incidencias con prioridades P1, P2 y P3, y ofrecemos una monitorización continua y respuesta rápida, incluso fuera de horas de oficina, para minimizar interrupciones en sus operaciones.\*

*\* El soporte fuera de horas de oficina solo está disponible en inglés.*



## Resolución rápida de problemas

Nuestro objetivo es resolver el 90% de nuestras incidencias P1, P2 y P3 sucedidas fuera de horario laboral en 2-4 horas, la mayoría de ellas en menos tiempo.

**Incidencias P1:** Objetivo de responder a nuestros clientes antes de que pasen 2 horas y ofrecerles el mismo nivel de soporte técnico que recibe cualquier cliente durante el horario de oficina.

**Incidencias P2\*:** Objetivo de responder a nuestros clientes antes de que pasen 4 horas.

**Incidencias P3:** Objetivo de responder a nuestros clientes antes de que pasen 6 horas.



## Soporte de gestión de SIM

La gestión de SIM depende del cliente fuera de horario de oficina, pero hay soporte disponible durante el horario laboral de España.



## Consultas generales sobre soporte

Tiempo de primera respuesta < 4 horas.



## Análisis de causa raíz

Para incidencias P1, ofrecemos un informe exhaustivo del análisis de la causa raíz detallando los factores que han ocasionado el problema y definiendo las acciones correctoras adoptadas. Así se garantiza la transparencia y se evita la aparición de problemas similares.



# Estos son los equipos que están aquí para ayudarlo durante el horario de oficina

El **soporte operativo** consta de las siguientes áreas clave:



## Operaciones de servicio

### Atención al cliente

Centrados en diagnóstico de la primera línea tanto de tarjetas SIM como de routers, dedicados a la incorporación de clientes, incluyendo formación en SIMPro, revisiones de servicio y consultas generales.

### Servicio de pedidos

Procesamiento y gestión de todos los pedidos de clientes, desde su validación hasta su ejecución. Ajuste y configuración de routers.

### Centro de soporte

Procesamiento y gestión de cancelaciones, diagnóstico de la 2.ª línea y escalamiento de redes.



## Equipo de red

Configuración de soluciones de conectividad VPN, soporte de tercera línea y asignación de IP. El soporte técnico también proporciona asistencia fuera del horario laboral para incidencias P1.



## Soporte comercial

Asistencia a clientes en consultas sobre uso y facturación. Procesamiento de consultas sobre cambios de titularidad.



## Control de crédito

Responsable de la configuración de nuevas cuentas, aceptación de pagos con tarjeta de crédito, reclamación de pagos pendientes.



Llamadas



Chat en vivo



Tickets



Asistente digital Wilo



Centro de soporte



Página web



SIMPro

Servicio asistido

Autoservicio

*Los canales de contacto disponibles pueden depender de su nivel de atención al cliente.*



# Introducción al Equipo operativo de soporte Plus 24/7

## Operaciones de servicio

Operaciones de servicio gestiona todas las consultas de diagnóstico de primera línea, incluyendo el aprovisionamiento de SIM, la configuración de una APN o la comprobación de la disponibilidad de una SIM. Son el primer punto de contacto para cualquier consulta de soporte técnico.

Para comunicar sobre una incidencia tipo P1 fuera de horario de oficina, contacte con [sopORTE@wirelesslogic.com](mailto:sopORTE@wirelesslogic.com). Hay un buzón de entrada monitorizado donde se evaluará el ticket generado. Como mínimo deberá ofrecer la siguiente información:

- CANT.
- MNO
- Conexiones de ejemplo
- Fechas impresas
- Comprobaciones que ya se ha llevado a cabo



# Comunicación de una incidencia fuera de horario de oficina



## Correo electrónico

Deberá enviar un correo electrónico desde el dominio registrado con su cuenta de facturación

### UK

[support@wirelesslogic.com](mailto:support@wirelesslogic.com)

### España

[soporte@wirelesslogic.com](mailto:soporte@wirelesslogic.com)

### Francia

[support-fr@wirelesslogic.fr](mailto:support-fr@wirelesslogic.fr)

### Alemania

[support@wirelesslogic.de](mailto:support@wirelesslogic.de)

### Región nórdica

[support@wirelesslogic.dk](mailto:support@wirelesslogic.dk)



## Teléfono

Tenga a mano la contraseña de su cuenta de facturación - podrá encontrarla en SIMPro.

Prioridad del soporte técnico	Servicios cubiertos por el operador (MNO)	Servicios cubiertos por Wireless Logic	Soporte fuera de horario de oficina	Horas de servicio	Tiempo de respuesta
P1	✓	✓	✓	24/7	< 1 hora
P2*	✓	✓	✓	24/7	< 2 horas
P3	✗	✓	✓	24/7	< 4 horas
P4	✗	✓	✗	Lun-Vie, 8.30 am - 6 pm, exc. festivos nacionales	< 6 horas

Hay un pequeño número de incidencias tipo P2 que no se podrán resolver fuera de horario de oficina debido a la dependencia de redes móviles de terceros. Su gestor de cuentas le ofrecerá los detalles necesarios si se da esta circunstancia con alguno de sus servicios.

\* Los equipos de soporte fuera de horas de oficina solo hablan inglés



# Definiciones de soporte técnico

Las incidencias identificadas dentro del dominio de los operadores de redes móviles (MNO) que afecten a varios clientes se encuentran fuera del control de Wireless Logic, y no están sujetas al correspondiente tiempo de resolución.

En el 90% de los casos solemos resolver incidencias tipo P1, P2 y P3 en el transcurso de 2-4 horas.

## Prioridad del soporte técnico

### Dominio del operador (MNO)

### Dominio de WL

Prioridad del soporte técnico	Dominio del operador (MNO)	Dominio de WL
P1	Caída total de APN privado que afecta a todas las SIM de un APN.	Una incidencia que afecta a más de 500 SIM o a más del 50% de las SIM de un cliente que tiene un mínimo de 250 SIM en la infraestructura de Wireless Logic*.
P2	Problemas graves con APN privados que causan la pérdida de servicio en la infraestructura específica del MNO.	Una incidencia que afecta a más de 250 SIM o a más del 25% de las SIM de un cliente que tiene un mínimo de 250 SIM en la infraestructura de Wireless Logic*.
P3	Problemas masivos que afectan a más de 25 SIM activas, provocando la degradación de los servicios en la infraestructura específica del MNO.	Una incidencia que afecta a más de 25 SIM dentro de la infraestructura de Wireless Logic*.
P4	Problemas puntuales/leves que afectan a menos de 25 SIM activas, provocando la degradación de los servicios en la infraestructura específica del MNO.	Una incidencia que afecta a menos de 25 SIM dentro de la infraestructura de Wireless Logic*.

Todos los casos son evaluados tras su creación, y se les asigna el correspondiente orden de prioridad. Indique su prioridad para que la tengamos en cuenta.

\* Esta incidencia provoca que sus SIM no puedan usar el servicio de envío y recepción de datos, SMS y/o audio. Debe ser reproducible por parte de Wireless Logic.



## Definiciones de soporte técnico (continuación)

### Clasificación de incidencias prioritarias



Hace referencia a:  
La infraestructura Conexa

	Dominio del MNO / socio	Dominio de WL
<b>Datos</b>		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Red IP de WL		✓
Interconexiones con el cliente (internet, enlaces específicos)	✓	
<b>Voice</b>		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Socio de terminación de llamadas	✓	
<b>SMS</b>		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Socio de terminación de SMS	✓	
<b>General Connectivity Failure</b>		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
<b>Servicios de NetPro</b>		
Servicios compartidos (DNS, SMTP, acceso a internet, etc.)		✓
IPSec del cliente		✓
Servicio VPN SSL		✓
Servicio OpenVPN		✓
De SIM a SIM («Hub and Spoke»)		✓
Interconexión específica	✓	
DMVPN		✓
IP pública fija		✓



## Definiciones de soporte técnico (Continued)

### Consultas generales sobre soporte

#### Tiempos de primera respuesta\*

 Operaciones de servicio	Plus
Diagnóstico (conectividad y hardware)	< 4 horas
Pedidos	< 4 horas
Activaciones	< 4 horas
Cambios de SIM	< 4 horas
Cancelaciones	< 4 horas
Formación en SIMPro	< 4 horas
 Equipo de red	Plus
Creación de una VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC)	< 4 horas
Modificaciones de la VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC)	< 4 horas
Rango de IP y gestión de la IP del peer (IPSEC, SSL, Open, asignación de IP)	< 4 horas
 Soporte comercial	Plus
Consultas sobre facturación	<4 horas
Consultas sobre consumo	< 4 horas
Cambio de titularidad	< 4 horas
Acuerdos personalizados	< 4 horas
 Control de crédito	Plus
Facturación y gestión de cuentas	< 4 horas
Pagos y transacciones financieras	< 4 horas
Órdenes de compra	< 4 horas
Pedido y gestión de SIM (en base al cumplimiento del crédito de una cuenta)	< 4 horas

# El papel de Wireless Logic a la hora de resolver

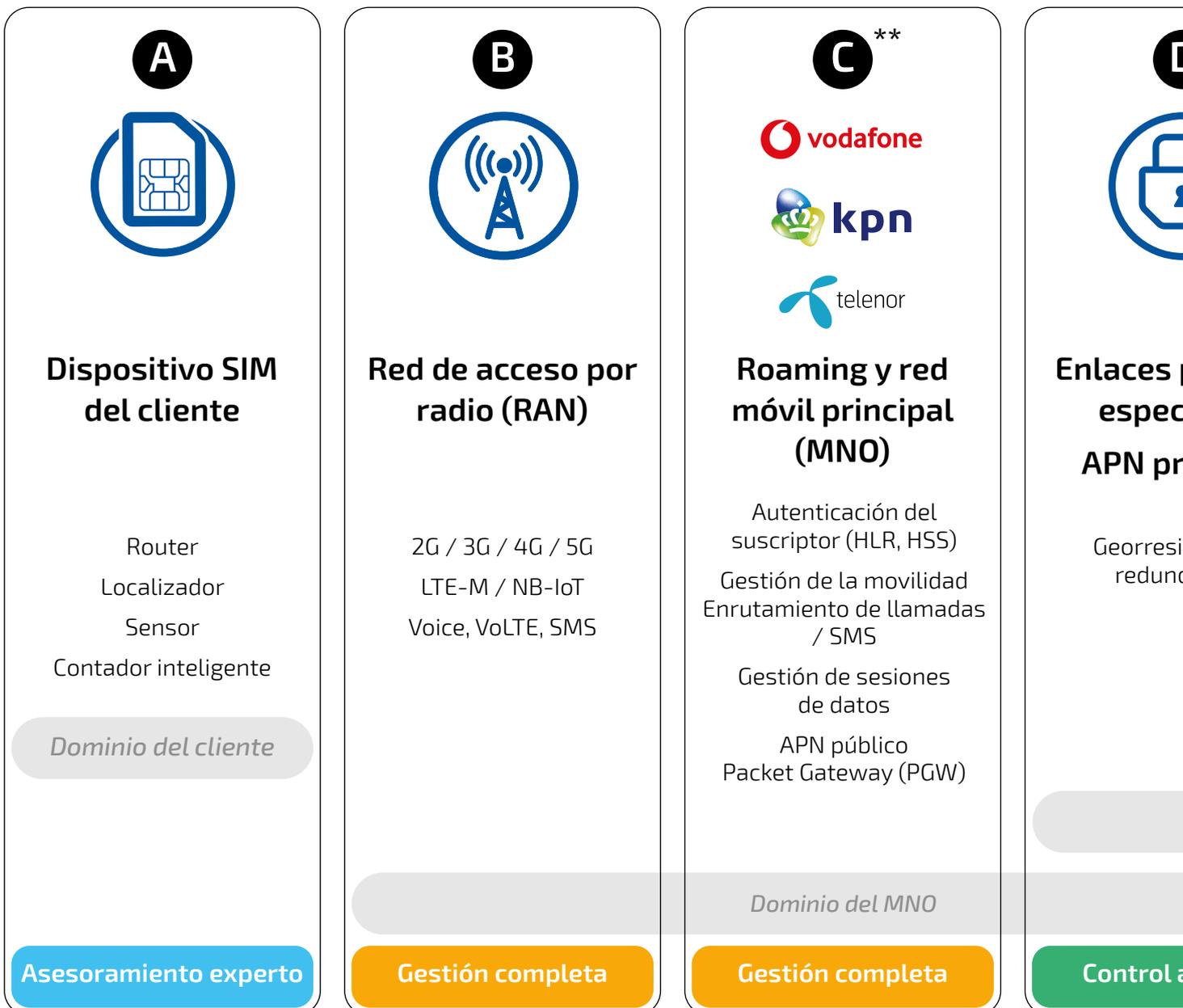
## Comprendiendo nuestras capacidades de resolución de problemas:

### Control absoluto, gestión completa y asesoramiento experto

Este diagrama ilustra el papel de Wireless Logic a la hora de resolver problemas con su solución, detallando los diferentes niveles de control que tenemos. Las incidencias dentro del dominio de Wireless Logic están completamente bajo nuestro control y se pueden resolver rápidamente, incluso fuera de horario de oficina.

Las incidencias dentro del dominio de los operadores de las redes móviles (MNO) están completamente gestionados por Wireless Logic siguiendo una ruta de asignación de responsabilidades junto con el MNO, respetando las normas de la ITIL para garantizar una resolución eficiente. Si bien estos problemas no están sujetos directamente a nuestros horarios de resolución, trabajamos estrechamente con los MNO para lograr los resultados deseados.

Para incidencias identificadas dentro del dominio del cliente, si bien están fuera de nuestro control, ofrecemos asesoramiento experto para que nuestros clientes puedan resolverlos de forma independiente. Estos problemas tampoco están sujetos a los tiempos de resolución de Wireless Logic.



Nos comprometemos a avisar a todos nuestros clientes acerca de tareas de mantenimiento planificado con una antelación mínima de 10 días a través de un sistema o una red de Wireless Logic o de un proveedor. Indicaremos la franja de tiempo, el impacto y la descripción de los trabajos. No reservamos el derecho a realizar trabajos de mantenimiento de emergencia en caso necesario, aunque solo si se presenta un escenario con una incidencia tipo P1.



# Resolver problemas con su solución

## Clave de la leyenda

**Control absoluto** - Tenemos control absoluto sobre los componentes de red, lo que nos permite resolver los problemas directamente.

**Gestión completa** - Colaboramos con MNO, y tenemos una ruta de asignación de responsabilidades específica para resolver los problemas de forma eficaz.

**Asesoramiento experto** - Ofrecemos asesoramiento experto para que nuestros clientes afronten y resuelvan problemas por sí mismos.

**D**



**Redes privadas  
lógicas  
privadas**

Clientes /  
anfitriones

**Control absoluto**

**E\*\***



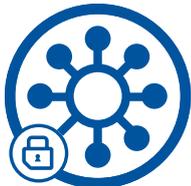

**Red móvil principal  
de Wireless Logic  
(MVNO)**

Suscriptor  
Autenticación (HLR)  
Packet Gateway  
(PGW)

*Dominio de Wireless Logic*

**Control absoluto**

**F**



**Soluciones de  
conectividad de red  
segura y acceso  
remoto**

Acceso a internet  
IP públicas fijas  
VPN de acceso remoto  
Enlace IPSEC VPN / directo

**Control absoluto**

**G**



**Extremo  
del cliente**

Centro de datos del cliente  
Infraestructura basada en la  
nube (AWS, Azure, etc.)

*Dominio del cliente*

**Asesoramiento experto**

\*Tenemos control absoluto si la interconexión es un servicio subcontratado ofrecido por Wireless Logic.

\*\*Si su solución está alojada en Conexa, la red móvil principal de Wireless Logic, lo habitual es que omita la red principal del MNO (C), aunque en casos muy reducidos puede solaparse. No obstante, si el proveedor de su solución es directamente un MNO, nunca utilizará la red principal de Wireless Logic (E).



# Modelo de soporte

Todas las comunicaciones entrantes serán evaluadas por Operaciones de servicio, y enviadas a las instancias correspondientes de acuerdo con Operaciones de red.

**Las incidencias identificadas dentro del dominio de Wireless Logic** están completamente bajo nuestro control y se pueden resolver rápidamente, incluso fuera de horario de oficina.

**Las incidencias identificadas dentro del dominio del operador de la red móvil (MNO)** están completamente gestionados por Wireless Logic siguiendo una ruta de asignación de responsabilidades junto con el MNO.





Número de certificado 19387  
ISO 9001, ISO 22301, ISO 27001  
ISO 14001, ISO 50001

*Gracias por contactar  
con Wireless Logic.*



**Wireless Logic Group Ltd**  
Horizon, Honey Lane, Hurley, Berkshire SL6 6RJ, Reino Unido  
Llámenos: +44 (0)330 056 3300  
Email: [hello@wirelesslogic.com](mailto:hello@wirelesslogic.com)  
Internet: [wirelesslogic.com/conexa](http://wirelesslogic.com/conexa)

#### Ubicación de otras oficinas

<b>Austria</b>	<b>Italia</b>
<b>China</b>	<b>Países Bajos</b>
<b>Dinamarca</b>	<b>Noruega</b>
<b>Francia</b>	<b>España</b>
<b>Alemania</b>	<b>EE.UU.</b>

**wirelesslogic.com**

