

SIM Assist

Soporte Enterprise

Diciembre de 2024

wirelesslogic.com
simpro.wirelesslogic.com/login



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



Qué se incluye con el Soporte Enterprise



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 1 hora y ofrecer el mismo nivel de soporte que reciben los clientes durante el horario de oficina.

Incidencias P2*: Objetivo de responder a nuestros clientes antes de 2 horas.

Incidencias P3: Objetivo de responder a nuestros clientes antes de 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.



Asesor personal

Contará con un solo punto de contacto: un asesor personal que gestionará su cuenta y sus necesidades de servicio. Supervisará sus consultas de soporte, clasificará los problemas y garantizará la continuidad de su experiencia de servicio.



Revisiones trimestrales de servicios y soluciones

Ofrecemos revisiones trimestrales de servicios y soluciones, proporcionándole informes de rendimiento detallados y recomendaciones de optimización. Su asesor personal y su gerente de cuentas le facilitarán dichas revisiones, garantizando que los servicios estén en consonancia con los requisitos de su empresa, en continua evolución, y con sus objetivos operacionales.



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 propiedad.



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 a los Equipos operativos de soporte Enterprise 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. 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

Equipo de red

El equipo de red colabora con el equipo de soporte técnico para analizar las notificaciones y/o solicitudes de asistencia prioritarias. Además, el equipo de red diseña soluciones VPN. Su gerente de cuentas supervisa este proceso y pone a su disposición una consulta técnica con el equipo de redes.

Póngase en contacto con su gerente de cuentas para recibir revisiones de servicio o para obtener más información sobre el servicio de soporte SIM Assist Enterprise.

Si utiliza nuestro **servicio Enterprise**, podrá enviar una notificación de tipo P1, P2 o P3 fuera de horario de oficina. Se le proporcionará un número de teléfono.

Para procesar sus notificaciones P1, P2 y P3 necesitaremos, como mínimo, la siguiente información:

- Número de dispositivos afectados
- Operario
- ICCID
- Fecha impresa
- Pasos adoptados



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

España

sopORTE@wirelesslogic.com

Francia

support-fr@wirelesslogic.fr

Alemania

support@wirelesslogic.de

Región nórdica

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
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 operador/partner	Dominio de WL
Datos		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Red IP de WL		✓
Interconexiones con el cliente (internet, enlaces específicos)	✓	
Voz		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Servicio de voz	✓	
SMS		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Servicio de SMS	✓	
Fallo general de conectividad		
Red de roaming	✓	
Interconexión de roaming	✓	
Core móvil	✓	✓ 
Servicios de NetPro		
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

Enterprise

Diagnóstico (conectividad y hardware)	< 2 horas
Pedidos	< 2 horas
Activaciones	< 2 horas
Cambios de SIM	< 2 horas
Cancelaciones	< 2 horas
Formación en SIMPro	< 2 horas



Equipo de red

Enterprise

Creación de una VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC)	< 2 horas
Modificaciones de la VPN (SSL, Open, Interconnect, IPSEC)	< 2 horas
Rango de IP y gestión de la IP del peer (IPSEC, SSL, Open, asignación de IP)	< 2 horas



Soporte comercial

Enterprise

Consultas sobre facturación	< 2 horas
Consultas sobre consumo	< 2 horas
Cambio de titularidad	< 2 horas
Acuerdos personalizados	< 2 horas



Control de crédito

Enterprise

Facturación y gestión de cuentas	< 2 horas
Pagos y transacciones financieras	< 2 horas
Órdenes de compra	< 2 horas
Pedido y gestión de SIM (en base al cumplimiento del crédito de una cuenta)	< 2 horas

El papel de Wireless Logic a la hora de resolver

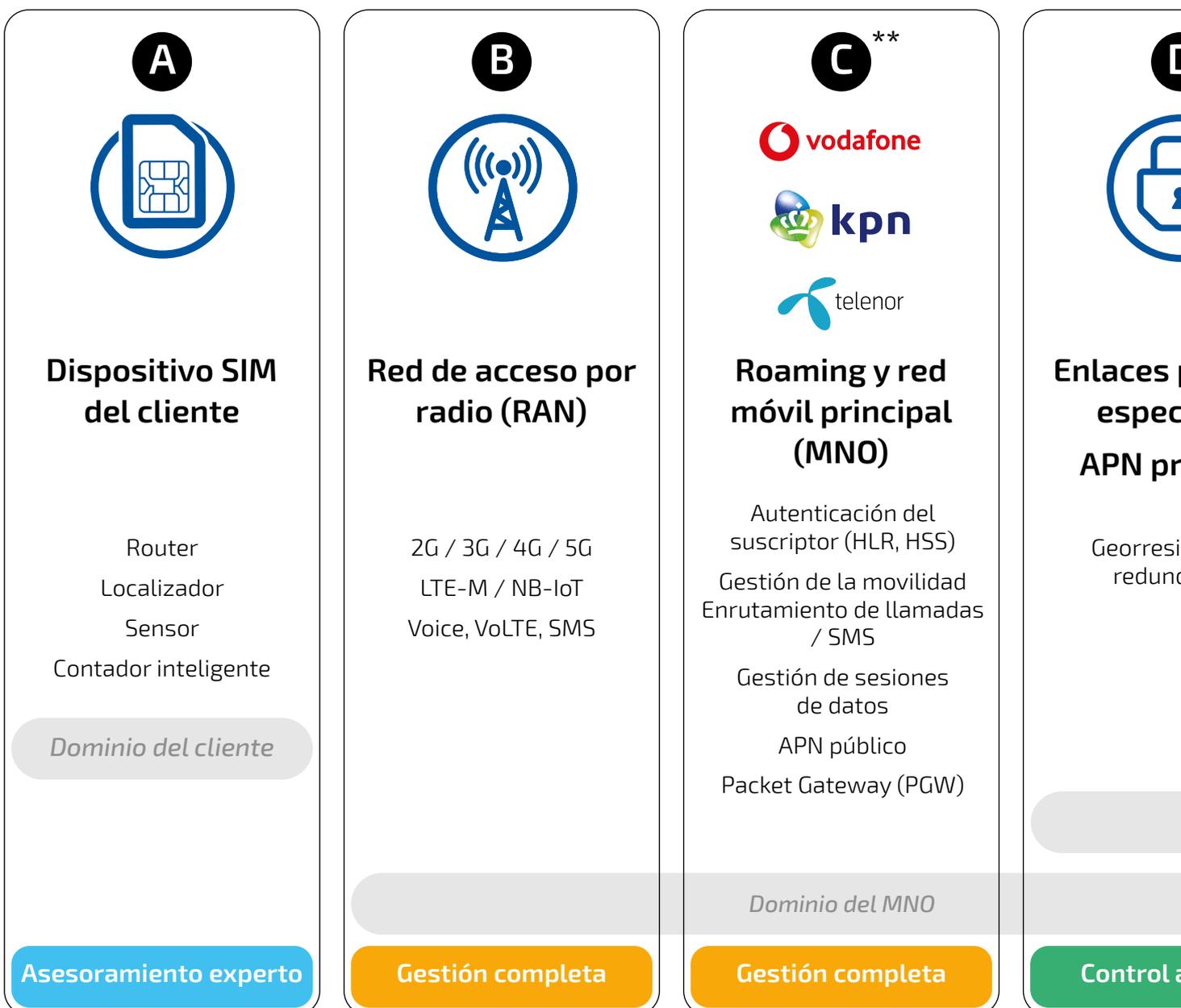
Comprendiendo nuestras capacidades de resolución de problemas:

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
seguras
privadas**

Clientes /
usuarios

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
Internet: wirelesslogic.com/conexa

Ubicación de otras oficinas

Austria	Italia
China	Países Bajos
Dinamarca	Noruega
Francia	España
Alemania	EE.UU.

wirelesslogic.com

