

TransUnion^{tu}



Manual para la solicitud de soporte técnico de los servicios.

Centro de soporte de aplicaciones.

Julio, 2024

Versión 3.1



© 2024 TransUnion LLC
All Rights Reserved

No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, electronic or otherwise, now known or hereafter developed, including, but not limited to, the Internet, without the express written permission of TransUnion. This document is protected by U.S. and International copyright laws. This document and the subject matter contained herein is TransUnion proprietary and confidential information and may not be shared or used for any purposes other than the purpose for which it was provided by TransUnion, without the express written permission of TransUnion. By using this document, you are agreeing that you will not attempt, directly or indirectly, to reverse engineer, decompile, or disassemble any TransUnion services or service information, any confidential or proprietary criteria developed or used by TransUnion relating to services you receive from TransUnion, or any of the TransUnion confidential and proprietary information contained herein. The entire right, title and interest in and to this document and TransUnion services, and all copyrights, patents, trade secrets, trademarks, trade names, and all other intellectual property rights associated with any and all ideas, concepts, techniques, inventions, processes, or works of authorship including, but not limited to, all materials in written or other tangible form developed or created by TransUnion, shall at all times vest exclusively in TransUnion. You acknowledge that any misuse, misappropriation or threatened misappropriation of TransUnion's intellectual property rights, or any breach or threatened breach of the foregoing restrictions, may cause immediate and irreparable injury to TransUnion, and in such event, TransUnion shall be entitled to seek injunctive relief. Nothing stated herein will be construed to limit any other remedies available to TransUnion including, but not limited to suspension and/or termination of the services provided to you.

Requests for permission to reproduce or distribute any part of, or all of, this publication should be mailed to:

Law Department
TransUnion
555 West Adams
Chicago, Illinois 60661

The "tu" logo, TransUnion, and other trademarks, service marks, and logos (the "Trademarks") used in this publication are registered or unregistered Trademarks of TransUnion LLC or their respective owners. Trademarks may not be used for any purpose whatsoever without the express written permission of the Trademark owner.

transunion.com

Control de Versiones.

Versión	Fecha de Elaboración [DD/MM/AAAA]	Elaborado por	Razón de la actualización
1.0	10/12/2019	Johanna Vargas	Generación de documento
2.0	18/5/2022	Erika Gonzalez	Actualización de documento
3.0	15/04/2024	Erika Gonzalez	Actualización de formato del documento
3.1	17/07/2024	Erika Gonzalez / Diego Orjuela	Actualización Priorización Incidentes

Versión	Fecha de Revisión [DD/MM/AAAA]	Revisado por	Fecha de Aprobación [DD/MM/AAAA]	Aprobado por
1.0	10/12/2019	Camilo Origua	10/12/2019	Camilo Origua
2.0	18/5/2022	Eduardo Amaya	18/5/2022	Eduardo Amaya
3.0	15/04/2024	Diego Orjuela	15/04/2024	Diego Orjuela
3.0	17/07/2024	Diego Orjuela	17/07/2024	Diego Orjuela

Tabla de Contenido

Introducción	5
Objetivo	5
Alcance	5
Canales de atención del centro de soporte de aplicaciones	7
Modelo operacional centro de soporte de aplicaciones	6
Procedimiento de apertura de incidentes y/o requerimientos	7
Información Adicional:	9
Gestión para la atención de incidentes	9
Priorización de los Incidentes.	10
Tiempo de Atención soporte técnico	11
Escalamiento de soporte técnico	12
Canal de atención de peticiones, oportunidades de mejora y felicitaciones	13
Glosario	14

Índice de Tablas

Tabla 1 Canales de atención.....	7
Tabla 2 Información apertura de incidente/requerimiento.....	8
Tabla Matriz de priorización	10
Tabla 4 Definición de prioridad.....	10
Tabla Tiempo de atención incidentes.....	11
Tabla Matriz de escalamiento soporte técnico.....	12
Tabla 7 Atención de peticiones, oportunidades de mejora y felicitaciones.....	13

Introducción

El centro de soporte de aplicaciones de LATAM gestiona el soporte y la relación técnica con nuestros clientes, sirviendo como el punto principal de contacto para la gestión eficiente de incidentes y solicitudes.

Garantizando la continuidad operativa y la satisfacción del cliente brindando soporte oportuno, consistente y de alta calidad en toda la región alineado con las buenas prácticas ITIL y ágiles, brindando asistencia técnica a través del centro de servicio de soporte TransUnion, en todo lo que tenga relación con el funcionamiento de los productos comercializados por TransUnion. Si en el futuro se realizaran cambios a este documento, les será enviada la nueva versión.

Objetivo

Proporciona información práctica y de fácil entendimiento para los clientes corporativos de TransUnion y usuarios autorizados del servicio de soporte describiendo cada uno de los pasos involucrados en la obtención de este servicio.

Alcance

El Centro de Soporte Aplicaciones presta asistencia ante fallos/requerimientos en ambiente productivo de las soluciones que TransUnion ofrece a sus clientes, de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicios (ANS) comprometidos.

El tiempo de atención será calculado de acuerdo con la criticidad dada por el impacto vs. la urgencia del incidente. Esta asistencia puede brindarse por vía telefónica o correo electrónico.

Modelo operacional centro de soporte de aplicaciones

Nuestro modelo operacional de soporte consta de 3 niveles técnicos principalmente:

- **Nivel 1 (L1):** Realiza el análisis y diagnóstico del requerimiento, con esto buscará y propondrá una solución que aplicará para restaurar el servicio y/o atender el requerimiento. En caso de que el Nivel 1 no encuentre una solución adecuada para el incidente, será escalado al Nivel 2 (L2).
- **Nivel 2 (L2):** Revisará el análisis realizado por Nivel 1 (L1), realizará un análisis de mayor profundidad y propondrá una solución que aplicará restaurar el servicio y/o atender el requerimiento, en caso de no lograr dar solución al incidente será escalado Nivel 3 (L3).
- **Nivel 3 (L3):** Revisará los antecedentes y tomará contacto con nuestro especialista de Nivel 2 (L2), para encaminar las posibles vías de restauración del incidente y/o requerimientos, las cuales pueden ser temporales o definitivas.

De acuerdo con las buenas prácticas TransUnion cuenta con una base de conocimientos actualizada la cual permite a nuestros ingenieros encontrar errores conocidos, soluciones temporales implementadas y registrar nuevo conocimiento. Este conocimiento se registra en nuestra herramienta de gestión Remedy ITSM.

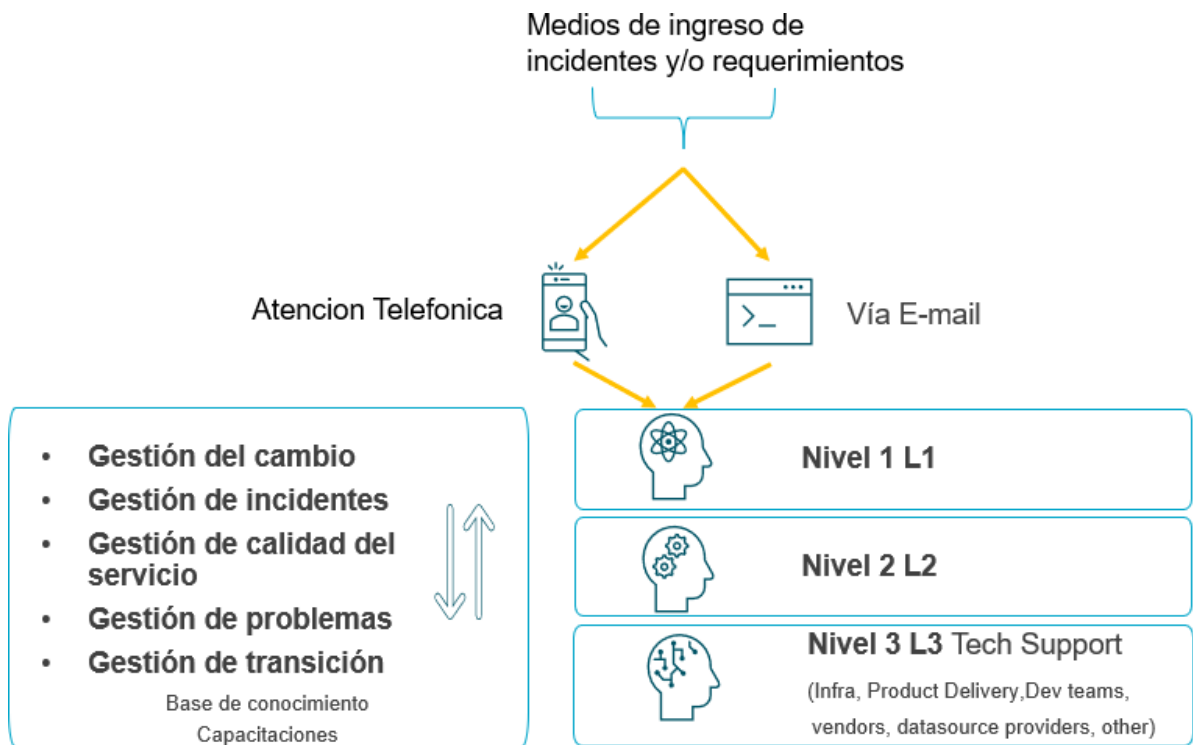


Ilustración 1 - Modelo operación soporte

Canales de atención del centro de soporte de aplicaciones

Los siguientes son los canales de atención oficiales definidos por TransUnion para las solicitudes de soporte de sus clientes, con un modelo de atención 7*24 los 365 días del año.

País	Canales de atención	Horario de atención
Colombia	Soportecolombia@transunion.com + 57 601 514 35 11	Lunes a Domingo 00:00 – 23:59
Chile	Soportelatam@transunion.com +56 2 2760 4549	Lunes a Domingo 00:00 – 23:59
Centro América	Soportelatam@transunion.com	Lunes a Domingo 00:00 – 23:59

Tabla 1 Canales de atención

Procedimiento de apertura de incidentes y/o requerimientos

La apertura, sólo podrán realizarlas las personas autorizadas por el cliente, definidas para la solicitud de servicio de soporte. En el caso que la persona que se comuniquen no se encuentre dentro de esta lista, el servicio no será entregado.

Para la apertura, usted deberá entregar la siguiente información:

SERVICE/WEB	Comentarios
Entidad	Nombre, Tipo y Código
Producto / Código del producto	producto o código de producto que se consume. Para confronta se debe adjuntar el # del cuestionario
Ambiente	pruebas o producción
Usuario- ID TU	Usuario asignado por TransUnion con el que se consume el servicio
Request y Response /pantallazos de error reportados por el WS	Request y Response (indispensable para productos consumidos web service)
Identificaciones consultadas	Si es posible adjuntarlas
Medio de conexión (opcional)	Internet/VPN/Canal Dedicado
URL del servicio	URL del servicio que se consume
IP de origen / IP de destino (opcional)	En ocasiones se requiere la IP o IP's con las cuales llegan a TU para identificar si las peticiones están llegando.
Print de pantalla de error	Pantallazos secuenciales del proceso de consulta donde se evidencie el error
Datos de Contacto de quien reporta	Nombre y número de contacto preferiblemente celular

Tabla 2 Información apertura de incidente/requerimiento.

Información Adicional:

- ¿Cuándo empezó el problema?
- ¿Qué sucedió cuando se produjo el problema?
- ¿Ha realizado algún cambio en su infraestructura recientemente?
- ¿Es posible reproducir el problema?
- ¿Está implementando una nueva función en el producto?
- ¿Está Conectando al servicio por primera vez?
- ¿Se está efectuando una Migración del producto?

Gestión para la atención de incidentes

Todos los problemas técnicos se deben informar al Centro de Soporte de aplicaciones de TransUnion mediante los canales de contacto indicados en el presente documento. Este proceso ayuda a garantizar que se sigan los procedimientos de notificación adecuados y se tomen las medidas apropiadas.

Para cada caso se entrega un número único de referencia, para qué a través de éste, se pueda identificar la información necesaria y precisa, y se puedan tomar acciones para su resolución.

TransUnion seguirá su proceso de clasificación de incidentes para problemas técnicos. Para los servicios de terceros, aunque TransUnion escalará el problema al proveedor externo, no puede garantizar los plazos para las respuestas.

Los niveles de Priorización y los procedimientos de Escalamiento se han definido para que sean utilizados tanto por TransUnion como por el cliente. Dependiendo de la naturaleza del problema, el procedimiento de escalamiento general es el siguiente:

- Los incidentes que afecten el procesamiento en entornos productivos se informarán como se definió anteriormente. Serán registrados por TransUnion, y luego se asignará un nivel de Priorización, como se muestra a continuación, a cada incidente.
- Los problemas que surjan con los servicios de terceros se gestionarán con el mismo proceso de notificación y clasificación de problemas, y TransUnion gestionará el caso con el proveedor externo del servicio.

Priorización de los Incidentes.

Para garantizar una respuesta adecuada y oportuna a las incidencias que puedan surgir en los servicios y/o productos en ambiente productivo ofrecidos por TransUnion, se establecen las siguientes prioridades basadas en la criticidad e impacto de estas, siguiendo las mejores prácticas y lineamientos de ITIL®.

Para los incidentes categorizados como P1- Críticos y P2 – Altos se entregará un análisis de causa raíz del incidente, máximo al quinto día hábil luego de recuperado el servicio y previa solicitud del cliente.

Urgencia	Impacto			
	Global Múltiples Clientes	Región Cliente (Top Tier) Regulatorio / Reputacional	Localizado / Múltiples Usuarios Cliente (No Top Tier)	Usuario
Indisponibilidad Total	P1 - Critica	P1 - Critica	P2 - Alta	P4 – Baja
Indisponibilidad Parcial	P1 - Critica	P2 – Alta	P3 - Media	P4 – Baja
Intermitencia	P2 - Alta	P2 – Alta	P3 - Media	P4 – Baja
Degradación	P3 - Media	P3 - Media	P4 - Baja	P4 – Baja

Tabla 3 Matriz de priorización

Prioridad	Descripción
P1 - Crítica	Todos los clientes, o un cliente estratégico de TransUnion, no pueden acceder, consumir, y/o hacer uso de cualquiera de las aplicaciones y/o servicios ofrecidos en ambiente productivo por TransUnion. Todas las transacciones de las aplicaciones y/o servicios ofrecidos son invalidas y/o con errores. Esto es medido a nivel producto.
P2 - Alta	Mas de un cliente, o un cliente estratégico de TransUnion, no pueden acceder, consumir, y/o hacer uso de cualquiera las aplicaciones y/o servicios ofrecidos en ambiente productivo por TransUnion. Al menos 30% de las transacciones de las aplicaciones y/o servicios ofrecidos son invalidas y/o con errores. Esto es medido a nivel producto.
P3 - Media	Existe Intermitencia o degradación del servicio para múltiples usuarios o de un cliente en las aplicaciones y/o servicios ofrecidos en ambiente productivo por TransUnion.
P4 - Baja	Existe indisponibilidad, intermitencia o degradación del servicio para un solo usuario (Medio de Consumo WEB). o es una incidencia en ambientes no productivos (UAT).

Tabla 4 Definición de prioridad

Tiempo de Atención soporte técnico

Intervalo de tiempo entre el reporte inicial de un incidente a nuestro Centro de Soporte de Aplicaciones y el contacto con el cliente para inicio de actividades de recolección de información y diagnóstico por medio de correo electrónico o telefónico por parte de nuestros especialistas.

A continuación, se detalla el tiempo máximo de atención, según la clasificación de prioridad asignada al incidente en ambiente productivo.

Prioridad	Tiempo máximo de atención
P1 – Crítica	1 hora
P2 – Alta	4 horas
P3 – Media	8 horas
P4 – Baja	2 días

Tabla 5 Tiempo de atención incidentes

Todos los casos reportados en ambientes no productivos serán atendidos por defecto con una prioridad P4.

Los tiempos de atención se miden a partir del momento de la creación del ticket en la herramienta de gestión ITSM de TransUnion (número de solicitud compartida al cliente vía correo electrónico).

Escalamiento de soporte técnico

En caso de que usted no sea contactado (teléfono o corre) por nuestros especialistas dentro de los tiempos de respuesta establecidos, usted puede hacer uso de la siguiente matriz de escalamiento. Recuerde que debe agotar el nivel de escalamiento correspondiente antes de proceder a contactar al siguiente nivel.

Nivel	Nombre	Dirección de correo	Horario de atención	Tiempo de escalamiento para incidentes
Nivel 1	Centro de soporte de aplicaciones	Col: soportecolombia@transunion.com Col : +57(601) 5143511 Chi/LATAM: soportelatam@transunion.com Chi/LATAM: +56227604549	Lunes a domingo 00:00 – 23:59	30 min
Nivel 2	Líder de Servicio de soporte	eduardohernan.amaya@transunion.com +57 316 0265714	Lunes a viernes 08:00 – 17:00	60 minutos
Nivel 3	Manager Servicio de Soporte	Diego.orjuela@transunion.com + 57 316 4662528	Lunes a viernes 08:00 – 17:00	120 minutos

Tabla 6 Matriz de escalamiento soporte técnico

Para contactar a nuestros niveles de escalamiento por medio de celular, es necesario lo siguiente:

- Indicar número de ticket, este será proporcionado tras él envió del correo y/o llamada de reporte inicial.
- Estar relacionado como contacto de comunicación autorizado por el cliente en la
- El respaldo del contacto del modelo de escalamiento es el contacto del nivel siguiente en caso de que el primero o titular se encuentre impedido por alguna razón.

Canal de atención de peticiones, oportunidades de mejora y felicitaciones

TransUnion en sus procesos de mejora continua pone a la disposición de sus clientes el siguiente canal de atención dedicado exclusivamente a la atención de peticiones, oportunidades de mejora y felicitaciones.

Medio	Canal de atención	Horario de atención
Correo electrónico	Experiencias@transunion.com	Lunes a viernes 08:00 – 17:00

Tabla 7 Atención de peticiones, oportunidades de mejora y felicitaciones.

Glosario

CLIENTE: Entidad que adquiere los productos y/o servicios ofrecidos por TransUnion

USUARIO: Personas autorizadas por el cliente de TransUnion para hacer uso de los productos y/o servicios contratados.

INCIDENTE: Evento que afecta la operación normal de las soluciones ofrecidas por TransUnion en ambiente productivo causando indisponibilidad, intermitencia o degradación en el desempeño de los servicios.

PRIORIDAD: Es la rapidez con que se requiere la atención de un incidente por parte del centro de soporte de aplicaciones de TransUnion de acuerdo con su clasificación de Impacto y Urgencia.

TIEMPO DE ATENCIÓN: Espacio de tiempo entre el reporte inicial de un incidente a nuestro centro de soporte de aplicaciones y el contacto con el cliente para inicio de actividades de recolección de información y diagnóstico por medio de correo electrónico o telefónico por parte de nuestros especialistas.

RESTAURACIÓN DEL SERVICIO: Recuperación de la funcionalidad de un producto o servicio ofrecido por TransUnion a sus clientes en ambientes productivos después de un incidente.

TIEMPOS DE RESTAURACIÓN DEL SERVICIO: Los tiempos de restauración del servicio se determinarán dependiendo de cada caso, la diversa complejidad en el diagnóstico y desarrollo de la respectiva solución, la dependencia de fuentes externas tanto públicas como privadas, y otros que apliquen.

Estos plazos están diseñados para enfocarse en la restauración de la funcionalidad, garantizando una pronta recuperación de los servicios afectados. No obstante, es importante destacar que estos tiempos no abordan la resolución completa del incidente ni la identificación de la causa raíz en esta etapa inicial. Nuestro compromiso es priorizar la recuperación efectiva para minimizar cualquier impacto en sus operaciones.

Nivel 1 (L1): Encargado y responsable de tomar contacto con el cliente, recopilar la información respecto del incidente reportado para realizar análisis, diagnóstico y restauración del servicio.

Nivel 2 (L2): Especialista de soporte TransUnion que está en la capacidad de realizar análisis, diagnóstico y restauración del servicio.

Nivel 3 (L3): Ingeniería /Desarrollo, que está en la capacidad de realizar análisis, diagnóstico y restauración del servicio.