

El objetivo de este servicio es atender las **incidencias** relacionadas con el despliegue del **Proyecto Integra**, para canalizarlas de forma ordenada y priorizada a los distintos departamentos especializados en su resolución, según cada caso.

También se atenderá cualquier incidencia o consulta relacionada con la utilización de sistemas de información de la empresa, aunque no esté relacionada con el *Proyecto Integra*.

Para hacer uso de este nuevo servicio actualmente dispone de **2 vías de comunicación**, a su elección:

Teléfono: 902 111 344
Desde fuera de España: +34 914182105
Correo electrónico: <u>ServiceDeskFCC@fcc.es</u>

Para los casos urgentes debe utilizar la vía **telefónica**.

Horario del servicio de atención: Lunes a Viernes de 8 a 19h
--

Descripción del Servicio:

Los agentes de **Service Desk FCC** recabarán sus datos personales de contacto y la información relacionada con su incidencia. Recibirá un correo electrónico informándole del **número de caso** asignado, que podrá ser utilizado por Vd. para una referencia posterior (p.e. para preguntar por el estado de la incidencia). En un tiempo razonable (dependiente de la urgencia y complejidad de la incidencia) **un técnico especialista se hará cargo de su incidencia**. Es posible que se ponga en contacto con Vd. para solicitarle más información al respecto.

Al cierre de la incidencia, un agente de **Service Desk FCC** se pondrá en contacto con Vd. para confirmar si está de acuerdo con el cierre, y le preguntará por su **valoración** del servicio recibido, tanto en la atención telefónica como por el especialista asignado a su caso.

De cara a la mejora continua del servicio, agradeceremos comunique sus sugerencias por correo electrónico a la dirección **InfoIT@fcc.es** desde donde se dará respuesta a todos los e-mails recibidos.

Notas de uso de Service Desk FCC:

Aspectos clave

- Es importante la obtención del **número de caso** asociado a la incidencia, alrededor del cual se desencadenan las tareas necesarias para su resolución.
- Cada nuevo **caso abierto** tiene un **número de caso** asignado **único**.
- Recibirá el **número de caso** abierto por **correo electrónico**, poco después de haber conversado con un agente de **Service Desk FCC**.
- Los agentes de **Service Desk FCC** priorizarán las incidencias en función del alcance, impacto y criticidad del servicio afectado, y asignarán el caso al departamento especializado en su solución.
- Una vez abierto el caso, en breve un especialista ya estará trabajando en su solución. Es posible que contacte con Vd. si necesita más información acerca de la incidencia.

- Una vez solucionada la incidencia, el especialista asignado le informará de ello y dará el **caso por finalizado**, quedando pendiente del **cierre definitivo**.
- Poco después un agente de **Service Desk FCC** intentará ponerse en contacto con Vd. para confirmar dicha finalización.
 - o Si está de acuerdo con la finalización del caso, el agente le preguntará por su **valoración** acerca del servicio recibido.
 - o Una vez valorado por Vd., se pasa al **cierre definitivo** del caso.
 - o Recibirá un correo electrónico informándole del **cierre definitivo**.
- Si no consiguen contactar con Vd.:
 - o Recibirá un correo electrónico informándole de que su caso queda **pendiente del cierre definitivo**.
 - o Si en **7 días** no hay noticias por parte de Vd. el caso será **cerrado definitivamente**. Recibirá un correo electrónico informándole de ello.
- Un **caso cerrado**, aunque sea erróneamente, ya no puede ser abierto de nuevo por un agente del servicio.
- Pero siempre podrá abrir un **nuevo caso** indicando como referencia el nº de caso cerrado.

Otras consideraciones

- Las incidencias comunicadas por **teléfono** tienen prioridad respecto las atendidas por **correo electrónico**.
- En casos **urgentes** debe utilizar el **teléfono**, salvo indisponibilidad de dicha modalidad.
- No registre una misma incidencia por ambas vías de comunicación a la vez.
- Si al comunicar su incidencia al servicio le consta que hay más de un usuario afectado por la misma (de forma contrastable), indíquelo al agente de **Service Desk FCC** que le atienda. Este aspecto es muy importante para la adecuada priorización del caso.
- Este servicio sólo atenderá incidencias dentro del **horario de servicio** (de 8 a 19h), tanto si es por teléfono como por correo electrónico.
- Fuera del horario de servicio, en caso de una **incidencia grave y generalizada de servicio** puede comunicarla a un teléfono de un **Operador de guardia** que se menciona en la locución automática fuera de horario.

Service Desk FCC

División de Sistemas y Tecnologías de la Información
Information Systems & Technology Division

España: **902 111 344**

International: +(34)914182105
e-mail: ServiceDeskFCC@fcc.es