

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROTOCOLO: SOPORTE SISTEMA FLEXUS

PROTOCOLO DE RECLAMOS– SISTEMA FLEXUS



Objetivo

Establecer el procedimiento a seguir ante fallas o interrupciones del sistema FLEXUS, garantizando la continuidad operativa y una gestión ordenada de los reclamos mediante la mesa de ayuda.

Alcance

Aplica a todos los sectores que utilizan el sistema FLEXUS, especialmente Caja, Administración y áreas vinculadas a la atención al cliente y generación de presupuestos.

Detección de la incidencia

Ante el inicio de la jornada laboral, si algún sector detecta que el sistema FLEXUS no funciona correctamente o se encuentra fuera de servicio, deberá, activar PLAN DE ACCION DE RECLAMOS.

- Informar de manera inmediata a todo el equipo que el Sistema No esta funcionando o esta arrojando un error
- Chequear que a todos los usuarios les suceda lo mismo, para poder tener información antes de realizar el reclamo a soporte

ACCIONES INICIALES PARA SOLICITAR SOPORTE

Ante la detección del problema:

- Intentar identificar si se trata de un error general del Sistema o puntual propio (Conexiones de PC – Conexiones de Internet – Corte de Energia)
- Comunicarse con el contacto de soporte técnico disponible.
- Seguir las indicaciones brindadas por el soporte. Recordá que nuestros horarios de guardias son:

TENER EN CUENTAS LOS HORARIOS DE ATENCION Y TELEFONOS DISPONIBLES

Comunicarse al :  0351-5685000



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

PROTOCOLO: SOPORTE SISTEMA FLEXUS

Lunes a Viernes de 18:30hs a 22:00hs

Sábados de 13:00hs a 22:00hs

Domingos y Feriados de 10:00hs a 22:00hs

En horario Comercial 8:00hs a 18:30hs

Acceso al servidor

En caso de que la solución requiera intervención sobre el servidor:

- Tener en cuenta que **la única terminal con acceso habilitado es la PC de Gerencia (Diego Alvarado)**.
- Coordinar el acceso con Gerencia para permitir la conexión del soporte técnico.
- Brindar acceso remoto o asistencia según lo indicado por el proveedor.

Resolución de la incidencia

Una vez otorgado el acceso que puede ser mediante (**ANY DESK O TEAM VIEWER**) correspondiente:

- El equipo de soporte realizará las acciones necesarias sobre el servidor.
- Se deberá validar el correcto funcionamiento del sistema antes de retomar la operación normal.

Comunicación de la resolución

Una vez solucionada la incidencia, la persona que haya gestionado el soporte deberá:

- Informar de manera inmediata a todos los sectores involucrados que el sistema FLEXUS se encuentra nuevamente operativo.
- Indicar, en caso de corresponder, si es necesario reiniciar sesión o realizar alguna acción adicional antes de retomar la operatoria normal.
- Asegurar que la comunicación sea clara y llegue a todo el equipo afectado.

