



MIRANDO HACIA EL FUTURO

# PLAN DE CONTINGENCIA

ALERTA DE CRISIS

## Plan ante emergencias y caídas del servidor

Todos los pasos descritos en este manual deben ser seguidos, según el sentido común, experiencia y contexto del problema. Siempre guiarse por las sugerencias desde Programación, Innovación o responsable jerárquico.

### 1. DECRETAR LA ALERTA



- Consiste en poder alertar a todo el personal técnico idóneo sobre la contingencia vivida.
- Enviar un mensaje al grupo de WhatsApp de la empresa, con la frase "**ALERTA ROJA**".
- Entregar toda la información disponible.

Responsables:  **Juan Pablo**  **Cecilia**  **Catalina**  **Jaime**

### 2. CONTACTO CON ENTEL



- Llamar al **600 3600 106 (Entel)**. RUT 76.164.567-6.
- Ingresar el ticket de atención e informar a las áreas sobre las dificultades presentes.

Responsables:  **Juan Pablo**  **Cecilia**  **Catalina**  **Jaime**  **Luis**

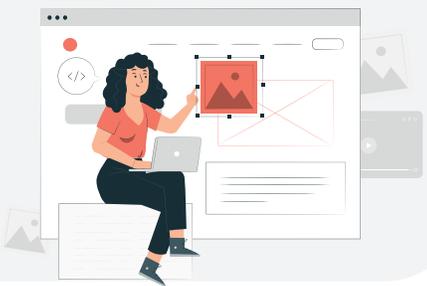
### 3. ATENCIÓN AL CLIENTE TODAS LAS ÁREAS (VENTAS, POSTVENTA, SERVICIO TÉCNICO)



- a) A medida que caigan llamados se debe contestar de acuerdo con el protocolo.
- b) Contestar whatsApp de acuerdo con las respuestas rápidas previamente configuradas.
- c) Contestar los correos de acuerdo con los protocolos establecidos.

**Responsables:**  **TODOS**

### 4. INFORMAR POR LA WEB FULLPYME.CL



- a) Ingresar banner de emergencia al sitio web

**Responsables:**  **Valeria**  **Cecilia**  **Catalina**  **Juan Pablo**  **Jaime**  **Luis**

## 5. INFORMAR POR EMAIL MASIVO



a) Ingresar a mailchimp CADA MES, para actualizar TODOS los contactos.

b) Cuando ocurra una crisis se debe enviar un email masivo informando la situación actual.

**Responsables:**  Valeria  Cecilia  Catalina  Juan Pablo  Jaime  Luis

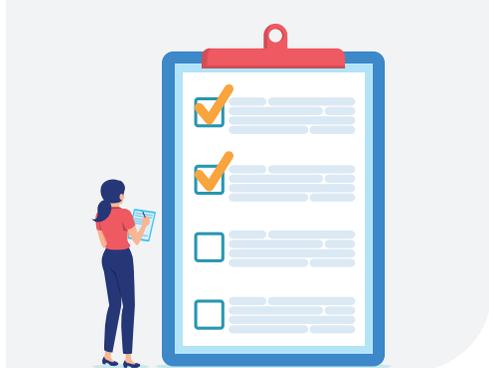
## 6. DESACTIVAR TIMIFY



a) Se debe deshabilitar la plataforma TIMIFY, no tiene sentido que nuestros clientes sigan pidiendo atenciones si no contamos con sistemas para apoyarlos.

**Responsables:**  Claudia Riveros  Cecilia  Catalina  Valeria  Marcelo  Jaime

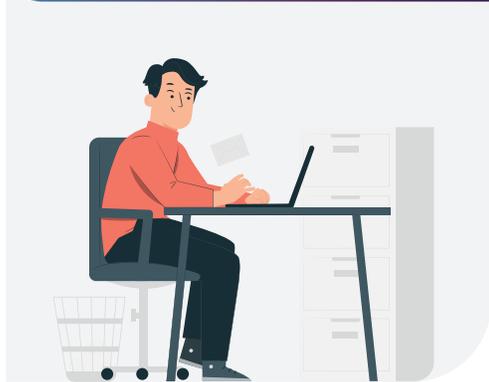
## 7. CHEQUEO DE LAS TAREAS



a) Mediante una bitácora se debe verificar el cumplimiento de cada tarea descrita desde el punto 1 al 6.

Responsables:  Claudia Riveros  Claudia Martínez  Juan Pablo  Jaime

## 8. CIERRE DE LA CRISIS



a) Una vez superada la crisis, se debe alertar al personal para que revierta o ejecute acciones de información a los clientes, mediante el grupo de trabajo enviar el mensaje: **"FIN DE LA CRISIS"**

b) Informar a los clientes por los canales correspondientes (whatsApp, fono, email)

c) Eliminar banner de la página web de fullpyme.cl

d) Enviar email masivo informando sobre el fin de la crisis.

e) Habilitar Timify.

f) Volver a la normalidad.

Responsables:  Juan Pablo  Valeria  Cecilia  Claudia Riveros  Claudia Martínez  Jaime  Luis