



GUÍA DE USUARIO SOPORTE TÉCNICO



Introducción	2
Nuestro Objetivo	2
Recomendaciones para una Unión de Éxito	3
Horario de Atención	3
¿Cómo puedes contactar con Soporte Técnico?	4
E-mail	4
Portal de Gestión de Incidencias Online	5
Soporte Técnico en tu idioma	5
Cómo abrir un ticket de manera eficiente	5
Responsabilidades del Cliente	6
Niveles de Prioridad de Incidencias	7
Respuesta y Resolución de Incidencias	8
Excepciones	9
Ámbito de actuación de Soporte Técnico	9
Elementos o aspectos no cubiertos por Soporte Técnico	10
Cierre de incidencias	10
Ciclo de vida del producto	10
Escalamiento de casos	10
Definiciones	11



1. Introducción

MasterYield ha sido creado para atender las demandas y necesidades de la industria hotelera. Nos encontramos en un proceso constante de transformación y actualización para que nuestros productos conformen una herramienta eficaz, fácil e intuitiva.

Esta guía de Soporte Técnico contempla los servicios de soporte que MasterYield proporciona a sus clientes y la forma de acceder a ellos para sacarles el mayor partido.

Este documento será de aplicación para todos aquellos productos contratados y prestados por y a través de MasterYield. Para información referente a la cobertura de Soporte Técnico para productos/integraciones de terceros, por favor consulta nuestros términos y condiciones.

MasterYield actualizará esta guía periódicamente con el fin de mostrar las mejoras y los cambios en nuestros servicios y políticas. La versión más actualizada está disponible bajo petición.

2. Nuestro Objetivo

Desde el Soporte Técnico de MasterYield escuchamos y entendemos tus necesidades. Somos la cara visible de MasterYield para nuestros clientes y los mejores protectores de sus intereses.

Contamos con una amplia experiencia en el sector, conocimientos del producto y pasión técnica, combinados con una escucha activa. En MasterYield nos esforzamos para ser los mejores en lo que hacemos.





3. Recomendaciones para una Unión de Éxito

Recomendaciones a todos nuestros clientes:

- Cuenta con un mínimo de dos miembros del equipo familiarizados con el entorno, las aplicaciones e interfaces. Si el contacto con soporte técnico es a través de estos miembros del equipo, será de ayuda para la resolución de incidencias y la implementación de las soluciones facilitadas por MasterYield.
- Asegúrate de que múltiples usuarios tengan acceso a las diferentes vías de contacto con nuestro soporte técnico.
- Comprueba que no se trate de un problema con tu red, conexiones o software y aplicaciones de terceros.
- Asegúrate de que los miembros del equipo que contactan con soporte conocen el ámbito de actuación de soporte técnico, especialmente en lo que respecta a los objetivos de priorización, resolución y respuesta, antes de abrir un ticket.
- Si en algún momento no entiendes una sugerencia propuesta por el agente de soporte técnico, pide una aclaración o una explicación más detallada. Estaremos encantados de ayudarte.
- Si algo no funciona como esperabas, te recomendamos que compruebes los siguientes elementos genéricos antes de abrir un ticket:
 - Intenta reproducir el problema para asegurarte de que no se trata de un error puntual.
 - Revisa elementos obvios como cables, usuario y contraseñas, etc. La solución suele estar en el proceso, no en el software.
 - Si un problema se repite, comprueba si se han realizado cambios recientemente en el entorno de trabajo o en el sistema operativo.

4. Horario de Atención

Proporcionamos soporte las 24h horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año gracias a nuestro equipo de especialistas.

La cobertura de soporte fuera del horario laboral habitual (Lunes a Viernes de 8:30h a 16:30h) es destinada únicamente a la atención de urgencias que impidan el desarrollo habitual de trabajo de un establecimiento.

Para situaciones no críticas, animamos a nuestros clientes a contactar con el equipo de soporte en horario de oficina, cuando el 100% de nuestro equipo está operativo para resolver cualquier incidencia.

**Los tickets recibidos son revisados y atendidos por orden de prioridad regularmente en horario de oficina (Lunes a Viernes de 08:30 - 16:30) y sólo de manera esporádica fuera de este horario.*



5. ¿Cómo puedes contactar con Soporte Técnico?

Para reportar una incidencia, puedes contactarnos vía email o por teléfono.

Habitualmente, los casos de mayor prioridad son atendidos por teléfono y los casos de prioridad intermedia u otro tipo de prioridad, idealmente, serán reportados y atendidos vía email.

En el caso de que todos nuestros agentes estén ocupados, te devolveremos la llamada lo antes posible. Igualmente, te recordamos que siempre puedes contactarnos vía email.

Para un uso más eficiente de nuestros servicios, recomendamos aportar el mayor nivel de detalle posible sobre tu caso.

Teléfono de contacto: +34 952 565 878

Email de contacto: support@masteryield.com

6. E-mail

Todos los usuarios de MasterYield pueden reportar una incidencia vía e-mail en la dirección de correo electrónico: support@masteryield.com

Este e-mail genera de manera automática un nuevo ticket en nuestro sistema y, al mismo tiempo, recibirás una respuesta automática confirmando la recepción del caso y su correspondiente número de ticket.

Toda respuesta adicional a este e-mail, será vinculada y actualizará tu caso. De esta manera, tenemos acceso al inicio, investigación y desarrollo del caso, así como su cierre una vez resuelto.

**Los tickets recibidos son revisados y atendidos por orden de prioridad regularmente en horario de oficina (Lunes a Viernes de 08:30 - 16:30) y sólo de manera esporádica fuera de este horario.*

Para un nivel de respuesta más eficiente, rogamos incluir el mayor nivel de detalle posible sobre tu caso.



7. Portal de Gestión de Incidencias Online

Si lo deseas, puedes acceder a nuestro portal online de gestión de incidencias vía: <https://desk.zoho.com/portal/masteryield/>

Para obtener acceso al sistema, por favor habla con un representante de Soporte Técnico o de tu cuenta que habilite dicho acceso. También puedes enviar un email con la solicitud de acceso a support@masteryield.com Para clientes con entornos multipropiedad o cuentas múltiples, el registro en el portal te permitirá acceder a los casos registrados en múltiples propiedades / cuentas. Una vez dentro, podrás abrir, gestionar, actualizar o incluso cerrar tickets.

8. Soporte Técnico en tu idioma

MasterYield proporciona soporte técnico en Español, Inglés y Alemán, dependiendo de tu ubicación geográfica.

9. Cómo abrir un ticket de manera eficiente

Es muy importante que exista una comunicación clara y eficiente entre el usuario y el agente de Soporte Técnico.

El primer paso del proceso requiere que el problema sea reportado de manera precisa y detallada. Para empezar, recomendamos que, al menos, la siguiente información sea incluida en el e-mail:

- Desde qué establecimiento nos escribes; quién nos escribe e información de contacto.
- Qué problema estás experimentando.
- Adjunta una captura de pantalla o incluye información específica y lo más detallada posible (nº reserva/factura, fecha, importe esperado, por ejemplo).
- En caso de discrepancias encontradas entre MasterYield y los canales de venta online, será imprescindible enviar una captura de pantalla de la extranet del canal en cuestión para su análisis. Las cuentas con canales de venta online son privadas, por lo que, el equipo de soporte no tiene acceso a la extranet de los mismos.
- Si necesitas hacer referencia a un caso abierto con anterioridad o tu consulta es referente al seguimiento de un ticket abierto, será de gran utilidad incluir el número de ticket. Este número de ticket está incluido en el correo automático que recibirás al enviarnos el primer e-mail.
- Siempre que sea posible, contesta al hilo del e-mail que contiene el problema inicial. De esta manera, será más fácil darle seguimiento y alcanzar una resolución. Evita abrir más de un ticket para el mismo caso abierto.

Aportar esta información inicialmente puede reducir considerablemente el tiempo de resolución del caso.



10. Responsabilidades del Cliente

- El cliente debe tener disponibilidad para atender y asistir en la resolución de las incidencias reportadas. En particular, cuando se trate de casos de alta prioridad.
- Asegúrate de que el agente de Soporte Técnico puede conectarse a tu equipo, utilizando siempre, aplicaciones seguras de escritorio remoto.
- Verifica que las configuraciones/modificaciones que afecten a canales de venta online, realizadas por nuestro equipo de soporte, sean correctas.
- La gestión de cuentas de canales de venta online es responsabilidad del cliente.
- Comprueba que dispones de copias de seguridad y que se realizan de manera periódica. Por tu propia seguridad, recomendamos almacenar copias regularmente en algún sistema o ubicación diferente a la del equipo servidor (por ejemplo: guarda tus copias de seguridad en un dispositivo USB).

Desde MasterYield ofrecemos adicionalmente un sistema de copias de seguridad en nuestro NAS (Network Access Storage). Contacta con nosotros para mayor información al respecto y consulta los precios y condiciones de dicho servicio de copias en nuestro NAS.

- Asegúrate de contar con una conexión a internet estable para el correcto funcionamiento de la comunicación con el Channel Manager y los canales de venta online, si los tuvieras.
- En referencia a los productos/integraciones de terceros, es obligación del cliente conocer y aceptar las condiciones contractuales de los mismos.



11. Niveles de Prioridad de Incidencias

En MasterYield nos esforzamos y trabajamos día a día para mejorar nuestros servicios y la experiencia tanto de nuestros clientes, como de sus huéspedes.

Contamos con una estructura de prioridad de incidencias que, ordenadas de mayor a menor nivel de urgencia, son las siguientes: prioridad alta siendo ésta la prioridad de mayor urgencia, seguida de la prioridad media y otro tipo de prioridad en último lugar.

Prioridad	Descripción/Ejemplos
<p>Prioridad Alta</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Incidentes críticos ★ Pérdida de datos ★ Desconexión del sistema o sistema no operativo ★ Fallos de comunicación con Channel Managers ★ Overbookings 	<ul style="list-style-type: none"> ● Incidentes que supongan un serio impacto sobre reservas, finanzas y en los que la no resolución del problema pueda conllevar pérdidas económicas, incluyendo tarifas incorrectas, disponibilidad incorrecta, mapeos erróneos, etc. ● Pérdida de datos que afecten gravemente a reservas, finanzas. ● Incidentes que puedan comprometer la seguridad del sistema.
<p>Prioridad Media</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Fallo parcial del sistema que suponga un impacto significativo ★ No existe una solución alternativa para el problema 	<ul style="list-style-type: none"> ● Problemas o funcionamiento inadecuado que afecten parcialmente a facturación o reservas, o en general, errores que impidan concluir una operación que afecte al funcionamiento general.
<p>Otro tipo de prioridad</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Fallo parcial del sistema que suponga un impacto poco significativo ★ Existe una solución alternativa al problema ★ Problemas no considerados críticos o de urgencia ★ Solicitudes personalizadas 	<ul style="list-style-type: none"> ● Errores de listados y estadísticas. ● Creación de tarifarios. ● Solicitudes de listados personalizados. ● Creación de usuarios, cambios en restricciones/permisos de usuarios, creación de edificios, objetos, mapeos, activación canales de venta online.

La matriz anterior es utilizada por nuestros agentes de soporte para determinar el nivel de prioridad correcto para cada petición de servicio. La decisión final a la hora de asignar la prioridad correcta para cada caso recae sobre el Soporte Técnico de MasterYield.

*Fuera del horario laboral habitual (Lunes a Viernes de 8:30h a 16:30h) se atenderán únicamente incidencias con prioridad alta o urgencias que impidan el desarrollo habitual de trabajo de un establecimiento.



12. Respuesta y Resolución de Incidencias

Los tiempos mostrados a continuación hacen referencia a nuestros objetivos de respuesta y resolución de incidencias (durante el horario habitual de oficina, Lunes - Viernes, 8:30 - 16:30). Trabajamos para continuar mejorando estos objetivos y alcanzar resoluciones en el menor intervalo de tiempo posible.

Seguimos una estructura de prioridades con 3 niveles, siendo el nivel de prioridad 1- Alta el mayor nivel. La siguiente matriz indica los objetivos esperados de tiempo máximo de respuesta y resolución de un caso nuevo.

Prioridad	Objetivo de Respuesta	Objetivo de Resolución	% Efectividad
1 - Alta	1 hora	2 - 3 horas	98%
2 - Media	2 - 3 horas	6 - 8 horas	95%
3 - Otro Tipo de Prioridad	24 horas	Hasta 48 horas	90%

*Los tiempos anteriormente indicados servirán únicamente como referencia y variarán en función de la complejidad de la solicitud de servicio, así como del volumen de trabajo del Departamento de Soporte Técnico y de la intervención de terceros en la respuesta y resolución de incidencias.



13. Excepciones

Todos los casos son prioritarios para el Soporte Técnico de MasterYield. No obstante, hay que tener en cuenta que tanto el tiempo de respuesta como de resolución de incidencias podría ser mayor al esperado en los siguientes casos:

- Casos en los que el agente debe esperar a recibir acceso al sistema del cliente.
- Casos en los que el agente de soporte pudiera necesitar información adicional por parte del cliente, como por ejemplo: permisos, usuarios y/o contraseñas.
- Cambios que impliquen mantener una monitorización durante un periodo de tiempo previo a confirmar la resolución del caso.
- Todos aquellos casos en los que se confirme que la resolución de la incidencia debe ser desarrollada por el Departamento de Desarrollo y/o Programación.
- Todos aquellos casos en los que soporte dependa de la respuesta de terceros, como por ejemplo: Channel Managers o canales de venta online.
- Todos los casos reportados fuera del horario habitual de oficina, que no impidan el desarrollo normal de la actividad del establecimiento.
- Solicitudes personalizadas.
- Todos aquellos casos en los que el soporte preste asistencia sobre un asunto que recae fuera de su ámbito de actuación.
- Todos aquellos casos que impliquen una falta de responsabilidad del cliente, como recogido en la sección 9 de este documento.
- Casos interrumpidos por mantenimiento del hardware en la ubicación del cliente.
- La comunicación efectiva por ambas partes es clave. Todos aquellos casos en los que la información solicitada por el agente de soporte resulte insuficiente, podrían ser cerrados o remitidos nuevamente al cliente para su clarificación o aporte de documentación.

14. Ámbito de actuación de Soporte Técnico

Los siguientes aspectos, están cubiertos e incluidos dentro del ámbito de actuación de nuestro departamento de Soporte Técnico:

- Asistencia con problemas derivados del funcionamiento habitual de MasterYield.
- Orientación y guía sobre los procedimientos y capacidades del programa así como dudas referentes al mismo.
- Investigación y reporte de errores del programa para su corrección.
- Configuración de MasterYield y todos aquellos módulos adicionales contratados.
- Asistencia durante la aplicación de cambios o modificaciones reportadas que debieran ser realizados por parte del cliente.
- Conexiones con canales de venta online, siempre y cuando la conexión se realice a través de un Channel Manager contratado a través de MasterYield.



15. Elementos o aspectos no cubiertos por Soporte Técnico

Los siguientes aspectos recaen fuera del ámbito de actuación de Soporte Técnico:

- Gestión de servidores no contratados con MasterYield. Especialmente en lo referente a:
 - Gestión de usuarios.
 - Configuración de conexiones remotas.
 - Mantenimiento y actualizaciones.
- Gestión de cuentas privadas (no incluidas en nuestra cuenta corporativa) tanto de Channel Managers como de canales de venta online.
- Accesibilidad y conexión a internet en la ubicación del cliente.
- Funcionamiento de impresoras fuera del ámbito de MasterYield.

16. Cierre de incidencias

Una incidencia o caso puede ser cerrado por el Soporte Técnico de MasterYield en base a los siguientes criterios:

- Se ha aportado una solución, arreglo o alternativa y el cliente reconoce y acepta dicha solución.
- Ausencia de respuesta por parte del cliente durante un periodo de tiempo a considerar por el agente de Soporte Técnico.

17. Ciclo de vida del producto

Como un estándar, el soporte técnico de MasterYield actualizará con regularidad el programa, a fin de contar con la última versión.

Esto asegura que el cliente siempre recibe la mejor asistencia técnica posible y puede beneficiarse de las últimas mejoras de funcionalidad, características y seguridad desarrolladas para nuestros productos.

18. Escalamiento de casos

Estamos totalmente comprometidos a resolver cada caso de manera adecuada. Sin embargo, los clientes pueden experimentar problemas que requieran un nivel de comunicación o interacción superior. Si no estás satisfecho con el proceso o desarrollo y resolución actual de tu incidencia, puedes solicitar que tu caso sea escalado a un superior o a la dirección inclusive. Haz la petición a través del agente de soporte que gestiona tu caso actualmente.



19. Definiciones

Afectar, impedir: utilizamos estos términos para referirnos a todos aquellos procesos del negocio que no pueden ser realizados con normalidad debido al malfuncionamiento de una función que ha sido diseñada para gestionar dicho proceso ó la velocidad del proceso se ve seriamente afectada.

Caso: cuestión reportada al equipo de soporte para su atención y/o resolución. También se puede hacer referencia a una solicitud de servicio.

Objetivo de respuesta: hace referencia al tiempo que conlleva la resolución de una solicitud de servicio. Los tiempos de resolución esperados podrán diferir dependiendo del tipo de solicitud y no se pueden determinar hasta que el especialista de soporte haya revisado el incidente y le haya asignado la prioridad adecuada.

Objetivo de resolución: tiempo que conlleva la resolución de una solicitud de servicio. Los objetivos esperados variarán en función del tipo de incidencia abierta y no podrá ser determinado hasta que el especialista de soporte haya revisado el caso y asignado la prioridad adecuada.

Tiempo de respuesta: hace referencia al momento en el que el agente de soporte confirma con el cliente la recepción de la incidencia reportada.

Afectar seriamente: hace referencia a los procesos del negocio que no pueden ser realizados utilizando ninguna de las funciones disponibles en el sistema (no existen soluciones alternativas).

Urgencia: la urgencia del ticket describe el impacto que el cliente asocia al incidente. Esto puede estar o no en línea con la prioridad, la cual es definida por soporte en base a la matriz descrita en el apartado 10.

Incidente: interrupción no planificada sobre un servicio informático IT or reducción/disminución de la calidad de un servicio informático IT. Un fallo de configuración que todavía no ha impactado el servicio, también es considerado un incidente.

Cambio: adición, modificación o eliminación de configuraciones, procesos, documentación, etc.

Servicios de terceros: Channel Managers asociados, módulos adicionales, canales de venta online.