

Servicio Clínica Gestión

Versión 1.0

Descripción	El Servicio Clínica Gestión se encarga de ofrecer a los usuarios una herramienta informática para la gestión de las agendas y citas de los dentistas.
Tipo	CLI_INTERNO
Categoría	<i>Business Applications</i>
Servicios de Soporte	
Propietario	<i>Pedro Casimiro</i>
Unidades de Negocio	<i>Recepción Call-Center RRHH</i>
Impacto	<i>Ante una caída del Servicio Clínica Gestión sería imposible poder continuar con la actividad normal debido a que toda la información de las visitas se encuentra registrada en esta herramienta.</i>
Prioridad	CRITICAL
SLA	<i>SLA_CRITICAL-01</i>
Horas de Servicio	<i>Lunes-Viernes, de 8.30am a 21.30pm Sábados de 8.30am a 14.30pm</i>
Contactos	<i>Pedro Casimiro, 555.55.55.55, pedro.casimiro@miclinica.com Juan Mirobien, 055.55.55.55, juan.mirobien@miclinica.com</i>
Escalado	<i>Priority1: Pedro Casimiro Priority2: Pedro Casimiro Major: Juan Mirobien Ordinary: Juan Mirobien Request: Self-Service/Juan Mirobien</i>
Revisión del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> 01-Jun-2011, 12.00am, Sede Alicante, Pedro Casimiro, Juan Mirobien, Ana Casablanca <p><i>Se revisan los informes de control para los SLA y nivel de satisfacción de los usuarios. Dado que en varias ocasiones se ha incumplido el SLA asignado se abre proyecto de mejora continua.</i></p>