



nh
HOTELS


NH COLLECTION

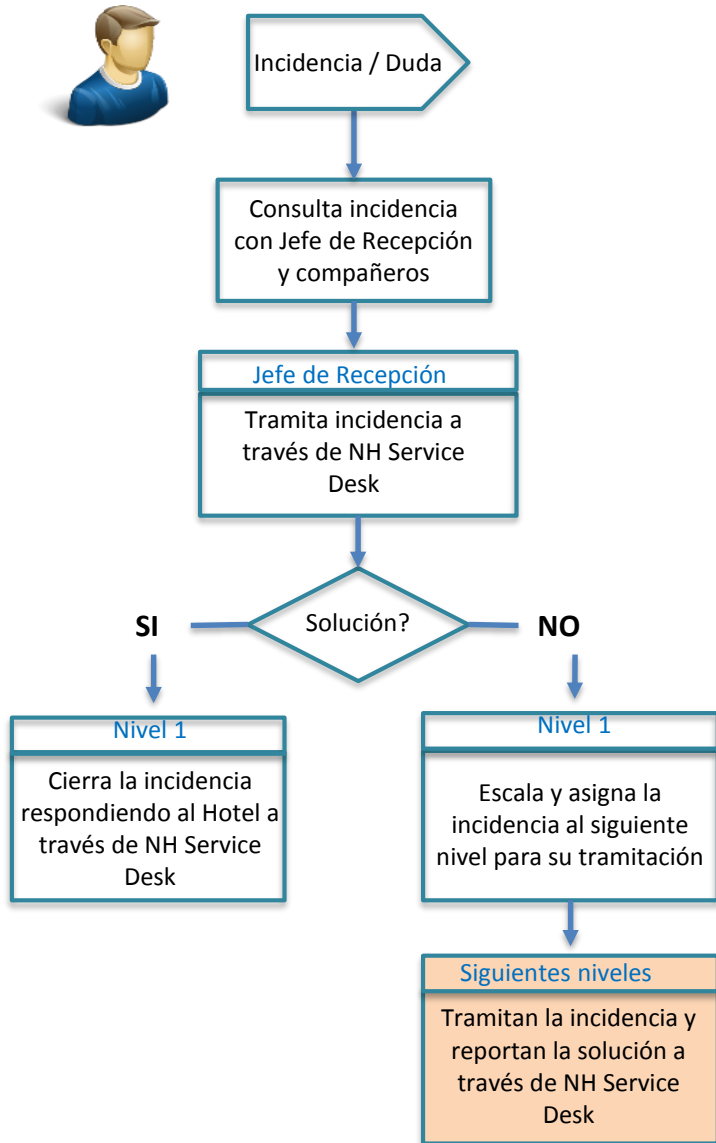
nhow

Hesperia
RESORTS

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

IT & ORGANIZATION DEPARTMENT

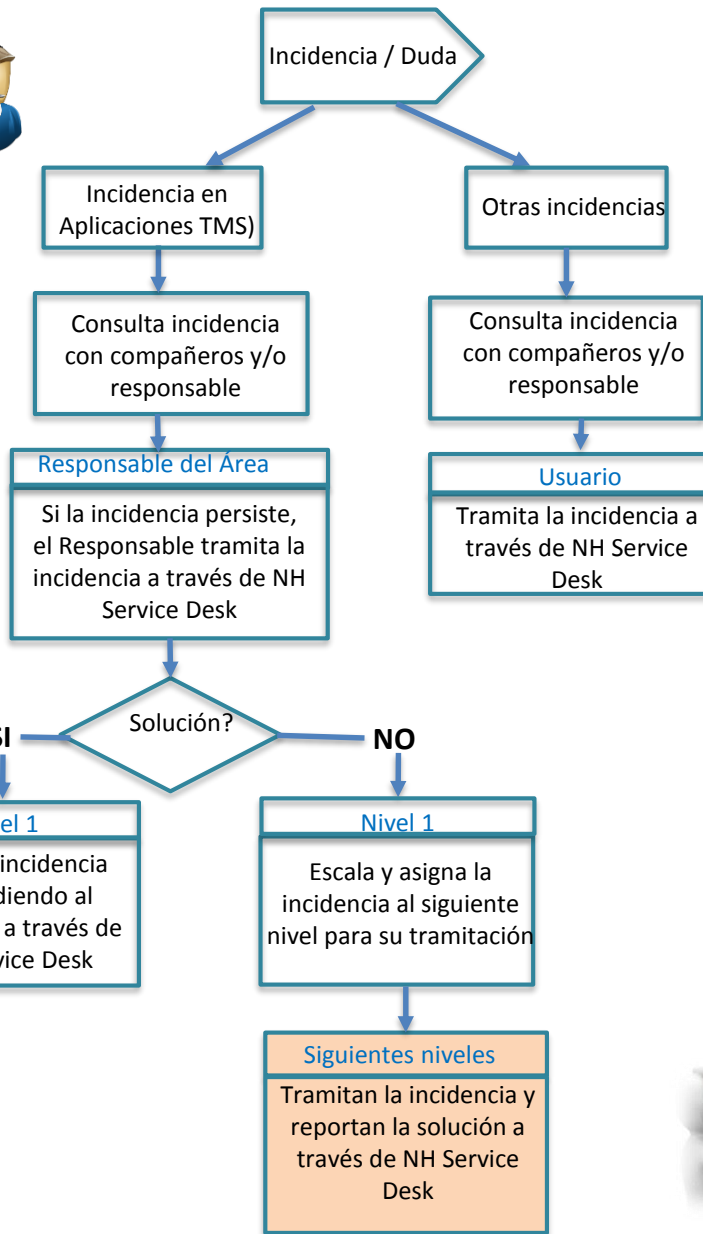
Junio 2016



- 1 **Usuario Hotel** detecta incidencia o tiene una duda, la consulta con sus compañeros o su Jefe de Recepción.
- 2 Si el Jefe de Recepción no puede dar respuesta, tramita incidencia a través de NH Service Desk (<http://nh servicedesk.nh-hotels.com:443/servicedesk/customer/user/login?destination=portals>)

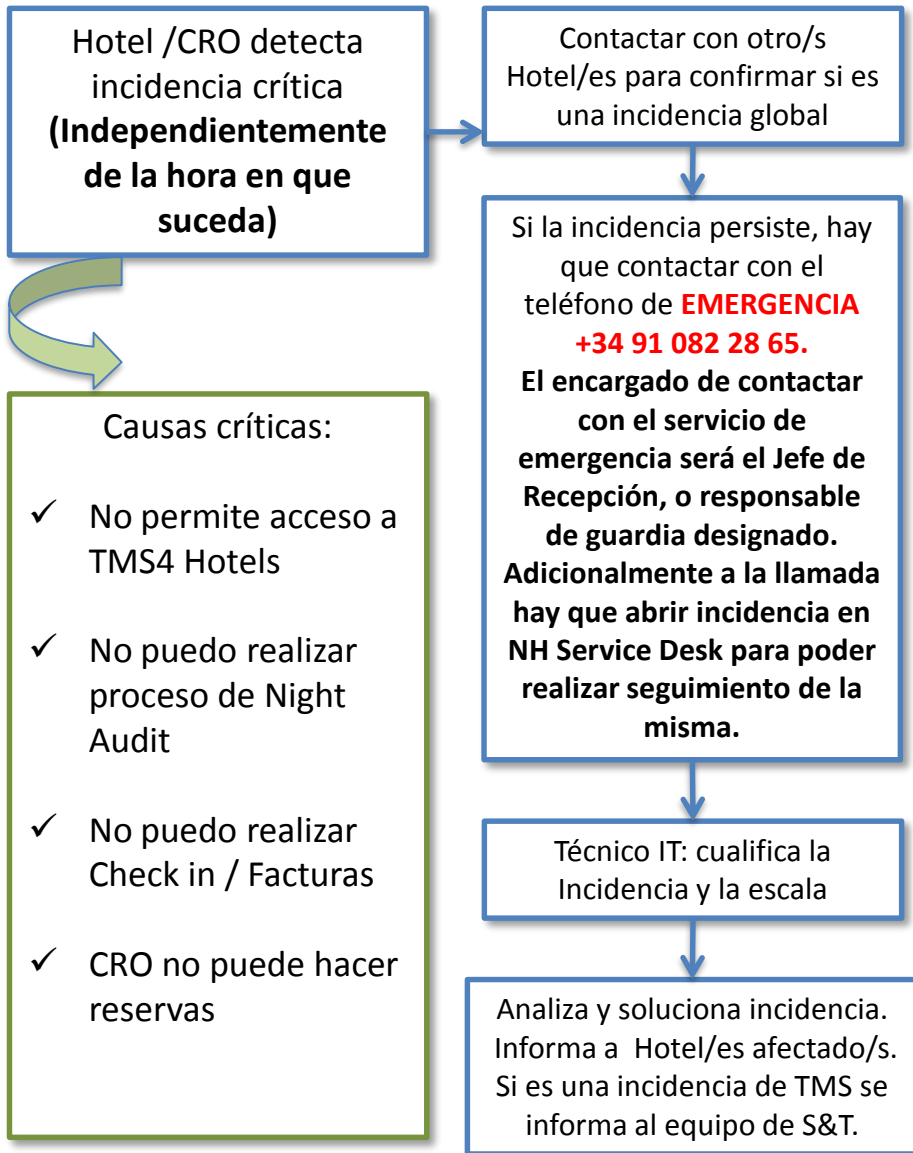
[Manual de usuario](#)
- 3 Si el primer nivel de gestión de incidencias puede resolver la duda/incidencia, tramita la solución a través de NH Service Desk.
En caso contrario, escala y asigna la incidencia al siguiente nivel para su gestión.
- 4 Cuando la incidencia queda solucionada, se tramita la solución a través de NH Service Desk.





- 1 **Empleado SSCC** detecta incidencia. En función del tipo de incidencia (si es de aplicaciones (TMS) o de otro tipo), tendrá que ser gestionada por el propio usuario o por el responsable del Área.
- 2 El empleado consulta la incidencia con compañeros o con su responsable.
- 3 Si no se soluciona, el empleado/responsable tramita la incidencia a través de NH Service Desk.
- 4 Si el primer nivel de gestión de incidencias puede resolver la duda/incidencia, tramita la solución a través de NH Service Desk. En caso contrario, escala y asigna la incidencia al siguiente nivel para su gestión.
- 5 Cuando la incidencia queda solucionada, se tramita la solución a través de NH Service Desk.





- 1 Hotel detecta una incidencia crítica en el sistema que conlleva la parada del negocio. Comprueba que el acceso al sistema está inaccesible desde los diferentes puestos de recepción o de Central de reservas.
- 2 El hotel afectado contactará con otro hotel para comprobar si la incidencia afecta de manera generalizada o únicamente a su hotel. En caso que la incidencia afecte a un único hotel, se pueden realizar las transacciones más urgentes / críticas a distancia desde otro hotel.
- 3 Se comunicará vía telefónica la incidencia al teléfono de emergencia (independientemente de la hora en que se produzca la incidencia) indicando si la incidencia es general o sólo afecta a su propio hotel, y las aplicaciones afectadas. **El encargado de gestionar la incidencia será el Jefe de Recepción o la persona de guardia designada en su ausencia.** Adicionalmente a la llamada, se debe abrir incidencia en NH Service Desk.
- 4 El técnico que recibe la incidencia la cualificará y la escalará al nivel que corresponda.
- 5 Una vez solucionada la incidencia se informa a los Hoteles afectados. Si la incidencia era de aplicaciones (TMS) se comunicara también al equipo de Support & Training para que estén informados.

THANKS!

nh | HOTEL GROUP

nh
HOTELS


NH COLLECTION

nh*ow*

Hesperia
RESORTS

www.nh-hotels.com