

Proceso de Escalamiento



CENTRO DE OPERACIONES DE RED Y MONITOREO NOC

A continuación, le presentamos el Proceso de Escalación para reporte de incidencias relacionado a su servicio contratado con nosotros.



INMEDIATO
7x24x365

NOC DE OPERACIONES Y MONITOREO

noc@cmcnetwork.mx

55 8967 5040 Opción 2 / 800 341 4008

Apertura de TT, Requerimientos, Check List Inicial, Seguimiento y Cierre



1 Hrs.

SOPORTE TECNICO SITIO CLIENTE

lmartinez@cmcnetwork.mx

Supervisor en Turno Ext. 106

Seguimiento de casos, revisión / análisis de incidentes, validación de servicio



3 Hrs.

GCIA DE OPERACIONES NOC

misunza@cmcnetwork.mx

Marco Isunza Ext. 105

Seguimiento y Resolución de casos de alto impacto.



5 Hrs.

DIR. DE OPERACIONES

mmartinez@comunicalo.mx

Mauricio Martínez R Ext. 313

Casos críticos de alto impacto.