



**Metodología Soporte Remoto
Software Ofimática**

**Área Servicio al Cliente
OFIMÁTICA S.A.**

Versión 2016.01

CAPITULO I

1. METODOLOGÍA SOPORTE REMOTO

1.1 Condiciones de Soporte Remoto: El objetivo es brindar un Soporte Remoto con audio y compartir pantalla, que permita mejorar la calidad y oportunidad en el servicio a dudas puntuales o problemas, que tengan los usuarios con el Software Ofimática y su plataforma de ejecución. Este servicio es recomendable en los siguientes casos:

- ✓ Cuando la empresa no ubique a su Asesor principal o de respaldo
- ✓ Cuando la empresa tenga una urgencia y no pueda esperar el Asesor, Ejemplo: no puede facturar, no puede pagar Nómina, no puede ingresar al sistema, entre otros.



Este soporte es prestado en la modalidad remota, utilizando dos mecanismos:

- Llamada: Vía Skype (la empresa debe tener usuario para realizar el soporte)
- Compartir pantalla (Ver la pantalla del usuario utilizando Internet)

Para solicitar soporte contáctenos:

- Línea nacional gratuita Colombia: 018000-115 165
- Línea México: + 52 (55) 8421 6319
- Chat en Vivo: [Ayuda en línea software ofimática](#)
- Email: soporteofimatica@ofima.com

1.2 Temas que se soportan:

a) Software Ofimática:

- Aclaración de dudas de funcionamiento del Software
- Capacitación a temas concretos del Software
- Soporte en procesos de Instalación de Mejoras y Ajustes, Actualización
- Preguntas rápidas
- Interpretación de la Legislación Laboral, Contable y Tributaria Colombiana y su Aplicabilidad al Software de Ofimática
- Soporte a Problemas y Errores del Software de Ofimática
- Soporte a problemas eventuales y definición de pruebas
- Ejecución de las pruebas a realizar en cuanto a:
 - Funcionalidad del Software de Ofimática
 - Revisión directa a la base de datos
- Apoyo en la redacción de nuevos requerimientos del software, ejemplo reportar un error o solicitar una mejora, utilizando el procedimiento requerido para este fin, reportando todas las pruebas requeridas y material anexo.

b) Soporte Técnico a la Base de Datos de Ofimática:

- Soporte puntual de Migración de Datos entre Versiones
- Soporte puntual de las Estructuras de Datos de Ofimática
- Soporte puntual de Consultas SQL a la Base de Datos de Ofimática
- Soporte en la creación y ejecución de vistas (Reportes)
- Soporte de manipulación a la Base de Datos, se debe solicitar carta de autorización de la empresa
- Consultas SQL Avanzadas

1.3 Temas que no cubre el Servicio:

- Consultoría y Asesoría en Mejoramiento Empresarial
- Asesoría en Procedimientos Internos
- Asesoría y solución a errores de Programas Específicos
- Errores de Software: El servicio de Soporte Remoto, no soluciona los errores que presenta el Software, esta labor es exclusiva del área de Ingeniería. Para ello se debe de seguir el procedimiento normal de un pendiente a Ingeniería
- Otros servicios no descritos en el numeral anterior

1.4 Versiones que se soportan: Última versión de Ofimática, corriendo bajo Microsoft SQL Server. Versiones anteriores no se garantiza el servicio.

1.5 Obligaciones:

a) Por parte de Ofimática:

- Apoyar al usuario en la solución de dudas, problemas que tenga con el Software de Ofimática y su Plataforma de Ejecución.
- Para este soporte se usará el mejor criterio del asesor así como el conocimiento y experiencia que tenga.

b) Por parte del Cliente:

- El Cliente debe tener herramientas que garanticen la seguridad del sistema de información incluyendo:
 - Copias de seguridad diarias (Backups)
 - Antivirus
 - Firewall
 - Políticas de acceso a la información y recursos
 - Pagar por el tiempo de soporte utilizado

1.6 Garantía: Prestamos el mayor soporte al Software de Ofimática para que el usuario pueda resolver el problema en un alto porcentaje, pero no se garantiza la solución debido a factores mismos del Software, Sistemas Operativos, Redes, Hardware, entre otros que nos impiden dar un soporte efectivo.

La responsabilidad por daños y perjuicios derivados del servicio, se limitara al valor máximo de una hora de soporte vigente a la fecha de presentación.

1.7 Condiciones de Pago:

- El valor del servicio es por minutos o por hora, según el tipo de facturación que elija el cliente.
 - Valor Minuto: \$3.000 Más IVA
 - Valor Hora: \$100.000 Más IVA
- Facturación de Contado.
- El pago se hará dentro de los 5 días posteriores a la presentación de la factura.
- Todo tipo de soporte se factura, independiente de la naturaleza del error o de quien lo haya generado.
- Todos los pagos deberán consignarse directamente a nombre de OFIMATICA S.A. a la cuenta de ahorros No. 304-567207-53 de Bancolombia.

- Ofimática podrá suspender el servicio de Soporte, si el cliente incumpliera con el pago de las facturas vencidas, sin perjuicio a los intereses de mora causados.

1.8 Condiciones Complementarias:

- No se garantiza el horario.
- Este servicio puede ser cancelado unilateralmente por cualquiera de las partes.
- No se reconoce ningún compromiso o promesa hecha en forma verbal por ninguna de las partes.
- Las únicas condiciones validas son las presentadas en este documento.
- Ofimática podrá suspender el servicio de soporte de forma temporal o definitiva, previa comunicación con treinta días de anticipación.
- Si la cita no se cancela con 4 horas de anticipación, se factura el número de horas separadas para la cita.

Se entiende que el cliente al utilizar el servicio de Soporte Remoto, acepta en forma total las condiciones aquí planteadas.

CAPÍTULO II – SOFTWARE OFIMÁTICA

2. Software Ofimática

2.1 Manejo de Requerimientos a Ofimática

Es muy típico que los usuarios reporten “un problema”, cuando en realidad lo que están reportando es “su consecuencia”. Es por ello, que toda solicitud debe ser reportada por medio del formato de “Reporte de Problemas de Software.doc”.

Nuestro comité de evaluación de pendientes es el responsable de definir que “Pendientes” o requerimientos se hacen, bajo que condiciones, para cuando y cuales se rechazan. Este comité involucra personas y requerimientos de las oficinas de USA, México y Colombia y sus decisiones se basan en los siguientes criterios:

Existen tres tipos de Pendientes (o de respuestas): Errores, Mejoras y Requerimientos Especiales, los cuales relacionamos a continuación:

2.1.1 Errores: Son aquellos problemas que afectan la funcionalidad del software, por ejemplo, un cálculo de retención en la fuente.

Tiempo de Entrega: Típicamente oscilan entre 0 y 15 días

2.1.2 Mejoras: Son aquellas mejoras al software que son aplicables “al menos” al 10% de nuestros clientes (Esto es, que sea aplicable o útil a más de 70 empresas).

Tiempo de Entrega: El tiempo de espera típico oscila entre tres a seis meses (Recuerde que no es que un Ingeniero se tome 6 meses programando, sino que hay que esperar que le “toque” el turno al modulo para el cual se requiere el pendiente). Estas mejoras se publican periódicamente en el Robot Instalador, se debe estar revisando.

También se puede dar que dicha mejora se entrega como parte de la siguiente versión.

2.1.3 Específicos: Son mejoras o requerimientos que aplican a pocas empresas (menos del 10%), por lo tanto, nuestra área de Ingeniería no las desarrolla, deben ser desarrolladas por el cliente directamente como un Desarrollo Especifico. Bajo esta modalidad nuestra área puede ayudar al cliente, con alguna documentación técnica y brindando copia de algunos programas fuentes si lo requiere.

2.1.4 Procedimiento para Manejo de Pendientes:



Reportar el Problema: El usuario reporta el problema o duda a su Jefe de Sistemas o asesor. Estos tratarán de dar una solución inicial.

Diligenciar Pendiente: El Jefe de Sistemas, o el asesor en conjunto con el usuario, deberán diligenciar el pendiente y grabar el video de forma “completa”, haciendo especial énfasis en detallar los ejemplos o casos de uso donde se presenta el problema. Si tanto el video como la información están incompletos, se devuelve para su posterior ampliación.



Aprobar Pendiente: En esta etapa, el asesor revisa y publica el pendiente en la página web [Portal Administrativo](#).

Esto tiene el objetivo de ver si él puede con su experiencia dar una solución al problema o duda que se reporta, esto incluye consultarlo con otros asesores, hacer pruebas, etc. Si lo anterior no da resultado, el Asesor revisa que el pendiente este correctamente diligenciado y lo envía a Ingeniería Ofimática, para su trámite.

Nota: Ingeniería solo recibirá pendientes que sean enviados por los asesores.

Causas de la devolución de un pendiente:

- Que no estén creados en el formato requerido para el envío de pendientes.
- Sin video.
- Video que no tenga audio
- Sin ejercicios escritos o en Ms Excel cuando se requiera, ejemplo: cálculo manual del procedimiento de Rte. Fte.
- Que no sean enviados por el Asesor

- En un solo pendiente, varios inconvenientes (cada inconveniente es un pendiente diferente).

Resolver el Pendiente: Una vez el área de Ingeniería recibe los pendientes, procede a ver los videos y analizar los ejemplos escritos enviados, con el fin de reproducir los errores o problemas planteados. En caso de no ser posible reproducirlos, se solicitará que se entreguen casos de uso más detallados.

Notas Importantes:

- **Ampliar Información:** Es importante recordar, que si no se documenta correctamente el problema, dará como resultado que el área de ingeniería no podrá ayudarlos, y solicitará información más específica. Por lo tanto, es mejor enviarlo bien documentado desde la primera vez.
- **Saltarse Canales:** Aparentemente, el “saltarse canales” genera una sensación de “agilidad”, que a veces se justifica con la idea, de que es un “Pendiente Urgente”.

Nuestra experiencia nos ha demostrado que esto solo hace que se demore más tiempo. Así que los invitamos a seguir el canal definido.

2.1.5 Formatos: Es un formulario que permite registrar el resultado de una serie de pruebas sobre “síntomas” para así llegar a la raíz del problema, y con esto proceder a dar la respectiva solución.

Es muy importante entender que mientras no se tenga claro el problema, no se podrá dar soluciones definitivas, solo temporales (una aspirina?). Igualmente importante es que entre más completo se realicen estas pruebas más rápido se encontrará la solución. Aún así, (similar como con el área de la medicina) en algunas ocasiones se necesitaran correr más y variadas pruebas.

Entendemos que esto puede ser molesto y frustrante, pero es la única forma de encontrar el problema. Estos Reportes de Problemas deben de ser reportados en el formato “Reporte de Problemas de Software.doc” Anexo Formulario.

Formato Requerimiento de Software

Ofimática S.A.

Tipo de requerimiento

<input checked="" type="checkbox"/>	Reporte de problemas
<input type="checkbox"/>	Nuevo requerimiento
<input type="checkbox"/>	Preguntas sobre el software

Datos Básicos

Fecha	Octubre 30 de 2012
Empresa	Stelar Internacional
Actividad	Manufacturera
Ciudad	Bogotá
Teléfono	094 333 44 55
Asesor	Margarita Acevedo Duarte
Diligenciado por	Clara Maria Muñoz y Margarita Acevedo

Contactos para aclarar dudas

Nombre	Cargo	E-mail
Clara Maria Muñoz	Director de Sistemas	cmuñoz@stelar.com
Jorge Alejandro Ocampo	Jefe de Sistemas	jocampo@stelar.com
Manuela Ríos Kendall	Asistente de Sistemas	mrios@stelar.com
Margarita Acevedo	Asesora	macevedor@hotmail.com

Información Video

Video 1	http://www.screencast.com/t/Video1
Video 2	http://www.screencast.com/t/Video2
Video 3	http://www.screencast.com/t/Video3

Parte 1 – Descripción Básica del Problema

Módulo	Todos los Módulos	Versión actual SW	CS 2009
Versión S.O.	Windows 2008	Versión motor BD	SQL 2008
Descripción	A los usuarios que trabajan con Terminal Server se les están presentando errores.		
Detalles específicos en este módulo	Se tienen específicos en todos los módulos a nivel de Formatos		

2.1.6 Robot Instalador (Actualizaciones periódicas): Actualización automática del software en cuanto: Mejoras, Ajustes y Cambios de Legislación.



Es típico encontrar una serie de inconsistencias del software debido a inconvenientes en la instalación, bien sea porque no se realizó completa, porque faltaron programas, porque los archivos actualizados no son los correctos o simplemente porque nos saltamos un paso en el proceso de instalación.

El proceso de Robot permite que todos los clientes tengan la misma versión de programas.

El software de Robot Instalador se encarga de:

- **Comparar firmas.** En este paso comparan los programas instalados a nivel del cliente contra los programas instalados en el servidor de Ofimática y se indican las diferencias.
- **Realizar copias de seguridad.** El Robot realiza copias de seguridad a nivel de programas, bases de datos y vistas, con el fin de poder garantizar la seguridad de la información.

- **Descargar y actualizar programas.** El Robot actualiza los programas seleccionados en el proceso de Comparación de Firmas transfiriendo aquellos archivos que existan en el servidor de Ofimática y no existan en el servidor del cliente o sean diferentes entre ambos servidores.
- **Actualizar Control Ofimática.** En este punto se actualiza la información ingresada a nivel del Control Ofimática, es decir, menús, módulos, generador de reportes, entre otros.
- **Ejecutar análisis de estructuras por cada empresa.** Finalmente, el robot realiza el análisis de estructuras para las empresas que se tengan matriculada en la versión.

2.1.7 Actualizaciones Anuales: Ofimática libera versiones de Software por cada año. Con la actualización usted puede garantizar que siempre estará “estrenando software”.

Es importante entender que esto es un Software y no sólo un producto que usted compra una única vez. Esta actualización permite que durante todo el año, usted tenga:

- Nuevas tecnologías
- Cambios de legislación
- Nuevos productos
- Mejoras
- Correcciones que se liberen durante el año (Con un promedio de 300 a 500 ajustes por año).
- Todo esto vía Internet.
- Recibirán respuestas prioritarias a los pendientes relacionados con mejoras y errores

2.1.8 Actualización de claves: Cada año ofimática libera las claves por cada versión que se genere. El sistema presenta un mensaje avisando con 10 días de anticipación el vencimiento.

Procedimiento Solicitud de Claves:

1. El cliente debe solicitar las claves adjuntando el registro de identificación, y enviarlo a nuestra área comercial.
2. El proceso de generación de claves demora 3 días hábiles, con el fin de poder hacer auditoria a los procesos.
3. Una vez sean aprobadas y generadas las claves, Ofimática envía un correo al cliente (contacto registrado en nuestra base de datos) y en ese momento estarán disponibles también en nuestra página Web.

Procedimiento para descargar el archivo:

a) Por medio de la aplicación Ofimática:

- Ingrese con un usuario Administrador
- Ingrese al módulo técnico
- Menú de Sistema de Seguridad – Opción Descargar Claves
- Ingrese la cuenta de correo registrada en Ofimática y que sea sistemas o líder
- Digite la clave
- De clic en el botón Aceptar

b) Por medio de la Pagina Web:

- Ingrese a nuestro Portal Administrativo
- Digite el Usuario-Correo Electrónico y Clave
- De clic a la opción Claves
- De clic en el menú superior, opción Descargar Archivo
- Descargue el archivo con extensión 7zip

Preguntas Frecuentes:

1. ¿La corrección o mejora a estos inconvenientes tienen costo?

Esto no tiene costo, hace parte de la póliza que su compañía paga cada año. Pero si usted requiere apoyo para realizar el pendiente, instalar los programas o hacer pruebas en compañía de un asesor, este tiempo si es facturable.

2. ¿Por qué tan demorados los tiempos de entrega?

Nuestra área de Ingeniería se parece mucho a una fábrica con líneas de producción, donde hay ciclos y tiempos definidos y no es viable parar toda la planta para hacer algo pequeño. Pues adicional a los costos extras, lo que más se castiga en una empresa de software es la calidad y las revisiones que se dejan de ejecutar con el rigor requerido y es en este caso donde el cliente más se perjudicaría.

Para tener una idea, cuando se modifica algún modulo (mucho o poco) se debe efectuar una completa revisión del funcionamiento de este y su interacción con los otros módulos, todo bajo las diferentes plataformas y versiones. La revisión puede llegar a tomar “un mes”. Como se ve, el punto más importante no es si la modificación que pide el cliente es compleja o no, pues de todas maneras se debe seguir con el ciclo.

3. El requerimiento que tengo actualmente, ¿Por qué no lo soportan?

Nuestra solución “estándar”, tiene un cubrimiento de un 90% de las necesidades típicas de una compañía.

Para este caso que usted nos plantea, no lo soportamos. Para incluirlo en nuestro sistema se requiere que un 20% de las compañías tuvieran ese requerimiento.

Entendemos que sea legal, pero no lo soportamos por el simplemente de ser legal, nuestra legislación es extensa y compleja y solo soportamos lo más común, como se mencionó anteriormente.

Por ejemplo, en nómina no cumplimos con la reglamentación de vacaciones que trabajan en centros de radiología (los cuales son diferentes), nóminas del sector oficial, profesores...No las soportamos.

Todo lo anterior lo hacemos con el objetivo de mantener una solución los mas “genérica posible”, antes de convertirnos en un desarrollador de soluciones específicas para una empresa en particular.

Esto nos permite mantener un software a bajo costo (comparado con una solución a la medida), y especialmente, de calidad, pues al correr no en una empresa, sino en cientos de estas, lo prueban y ayudan a su mejoramiento.

Ahora bien, entendemos que su organización necesita de dicha funcionalidad. Es por esto que nuestro sistema se diseñó con la capacidad de recibir ajustes específicos, los cuales, su área de sistemas está en capacidad de desarrollar, normalmente en poco tiempo.

Si su área de sistemas, requiere de apoyo para dicha tarea, como programas fuentes de ejemplo, explicación de las estructuras de datos, cómo adicionar rutinas a nuestros menús o similares, por favor no dude en contactar a nuestra área de Soporte para tal fin, igualmente su asesor puede prestarle o coordinar ayuda para dicho fin.

4. ¿Cuándo una mejora se considera un error?

El requerimiento que ustedes nos presentan, no lo consideramos como un error (se considera error cuando el Software aborta o hay un cálculo erróneo), sino una optimización al proceso que se está realizando.

Dicha optimización será tenida en cuenta para futuras actualizaciones.

Ahora bien, entendemos que su organización necesita de dicha funcionalidad. Es por esto que nuestro sistema se diseñó con la capacidad de recibir ajustes específicos, los cuales, su área de sistemas está en capacidad de desarrollar, normalmente en poco tiempo.

5. Existen cambios de ley, ¿El sistema por qué no lo hace, si comercial me indico que SI lo hacían (así me lo vendieron)?

Hay un cálculo del sistema que el SW siempre ha hecho, pero usted tiene otra forma de hacerlo.

Le recordamos que no existe SW que cubra el 100% de las necesidades de la empresa, nosotros cubrimos en promedio un 90% de las necesidades de una empresa. Por lo tanto debe estimar un 10% para ajustes al sistema del SW que adquirió.

Para que tenga una referencia nuestro sistema tiene alrededor de 2000 rutinas/opciones, ¿debe su empresa ajustar más de 200 rutinas?

Lo invito a que revise la amplia documentación de comercial que incluye el libro, el CD multimedia, nuestra página web, y los videos cursos y no encontrara mención de lo que usted dice que le ofrecieron.

6. ¿Por qué se demoran en la solución de un problema?

En algunas situaciones la solución de un problema no es obvia ni directa y se debe pasar por un proceso largo, donde se deben de evaluar múltiples escenarios hasta encontrar la causa definitiva.

Es importante entender que, lo que ustedes nos reportaron, no es el error sino el efecto que se produce. La solución de dichos inconvenientes, puede tardar más tiempo del presupuestado.

Le seguiremos informando acerca de los avances.

7. ¿Cada cuánto debo actualizar el sistema?

Cada que se genere una actualización de Robot, se requiere estar revisando la página web para verificar en que versión está el Robot. Ofimática también circula un comunicado informando a los clientes cuando hay una nueva actualización.

8. ¿Este servicio tiene algún costo?

Si la empresa pago la actualización del año, tiene derecho a actualizar el Robot. No tiene costo adicional.

9. ¿Si la empresa actualiza Robot, que debo hacer y tiene algún costo?

Agendar una cita con Soporte, según disponibilidad y urgencia. Si la consulta tarda 10 minutos no tiene costo, pero si es mayor a 10 minutos se factura el tiempo que tarde la revisión.

10. Cuando se corre Robot se corrige un proceso y se desestabiliza otro

Ofimática realiza un control de calidad exhaustivo, pero sin embargo en algunas circunstancias puede ocurrir que se daña algún parámetro que venía funcionando, básicamente son errores humanos.

Por procedimiento recomendamos actualizar el Robot en un ambiente local, realizar pruebas y luego liberar en vivo los programas.

Ofimática entrega una lista de chequeo con cada actualización y un documento con todas las correcciones enviadas.

11. ¿Cada cuánto debo pedir las claves?

Si el cliente cancela la actualización, Ofimática genera las claves automáticamente, si hay algún pago pendiente debe comunicarse con el área de Tesorería para revisar algún acuerdo de pago.

12. ¿Por qué me cambia el código de identificación de las claves?

El sistema genera una nueva clave cuando hay algún cambio a nivel de Hardware o Software, por ejemplo, cuando se adiciona una o varias tarjetas de red o se formatea el servidor. La empresa debe de enviar la solicitud de claves a Ofimática mediante una carta firmada por el gerente o director administrativo de la empresa.