

## Gestión de las Comunicaciones.

Para asegurar la comunicación formal entre los involucrados por parte del cliente en este caso usuarios con los involucrados por parte de AdaptaPro creamos Chat de comunicación exclusivamente para tratar temas vinculados con los tres escenarios durante la relación comercial:

- 1. Caso de negocio.**
- 2. Servicio de Implementación.**
- 3. Póliza eService para la mejora continua.**

### **Beneficios:**

1. Los involucrados estamos en comunicados de manera formal.
2. Fluides en la gestión del proyecto o caso de negocio.
3. Comunicación de manera sincronizada, no necesitas

La formalidad depende de las previas definiciones de las áreas de conocimiento del proyecto

1. Metodología Aplicada: Agiles Kanban para asegurar el éxito de la sistematización de sus procesos, según nuestro portafolio y el alcance de los productos y servicios contratados.
2. Roll de los Involucrados:

El gestor de proyectos AdaptaPro es quien administrador del proyecto o caso de negocio, creará un grupo de WhatsApp asignado para gestionar las actividades contentivas de: Tareas, Fechas y Personas involucradas según las siguientes: Definiciones, Objetivos y Limitaciones:

### **1. Definiciones**

#### **1.1 Fases desde el Prospecto hasta la mejora progresiva:**

- 1.1.1** Prospecto y caso de negocio. Por parte de AdaptaPro incorporará el personal necesario hasta lograr la aprobación por parte del cliente.
- 1.1.2** Implementación.
- 1.1.3** Servicio postventa.

#### **1.2 Definición de los Involucrados:**

##### **1.2.1 Personal Interno del Cliente o Prospecto.**

- 1.2.1.1** Usuarios de procesos administrativos.
- 1.2.1.2** Usuarios de Procesos Operativos.
- 1.2.1.3** Personal del área de Tecnología.

##### **1.2.2 Personal Externo del Cliente o Prospecto.**

- 1.2.2.1** Contadores en procesos administrativos.
- 1.2.2.2** Consultores en procesos operativos.
- 1.2.2.3** Tecnología y plataforma.

##### **1.2.3 Personal Interno de AdaptaPro.**

**1.2.3.1 Ejecutivo de Cuenta o Gestor de Proyectos.** Es quien gestion o administra el proyecto, además gestiona la comunicación inherente al caso de negocio o servicios contratados entre los involucrados por parte de adaptaPro con los involucrados del prospecto o cliente para los siguientes objetivos:

- 1.2.3.1.1 Comunicar el Presupuestos.
- 1.2.3.1.2 Solicitar los datos según las plantillas contentivas de los PC de conexión.
- 1.2.3.1.3 Suministrar digitalmente las formalidades.
- 1.2.3.1.4 Acordar fechas y horas para realizar tareas según el caso de negocio y/o las tareas según los alcances del proyecto o servicios contratados mediante el uso del número del ticket
- 1.2.3.1.5 Informar los avances del sistema AdaptaPro según la poliza eService orientada hacia la mejora continua
- 1.2.3.1.6 Publicar el Avance del proyecto en formato PDF o HTML contentivo de las tareas pendientes por ejecutar.
- 1.2.3.1.7 Publicar la lista de tareas referentes a las actividades de soporte.

**1.2.3.2 Soporte e implementación Técnico,** solo ejecuta tareas asignadas por el gestor de proyectos y no están autorizados a emitir comunicación sobre el proyecto.

**1.2.3.3 Asesores Funcionales.** Quienes participan desde el caso de negocio hasta lograr el sistema en modo producción, sus números serán removidos cuando se inicia el sistema en modo de producción.

**1.2.3.4 Consultores de Procesos Operativos.** Quienes participan desde el caso de negocio hasta lograr el sistema en modo producción, sus números serán removidos cuando se inicia el sistema en modo de producción.

**1.2.3.5 Programadores** en el caso de requerir personalizaciones. Su número serán removidos cuando concluyen la implementacion técnica

## 2 Objetivos

Gestionar la comunicación inherente al caso de negocio o servicios contratados entre los involucrados por parte de adaptaPro con los involucrados del prospecto o cliente para los siguientes objetivos:

- 2.1 Emisión de Presupuestos.
- 2.2 Solicitar los datos según las plantillas contentivas de los PC de conexión.
- 2.3 Suministrar digitalmente las formalidades.
- 2.4 Acordar fechas y horas para realizar tareas según el caso de negocio y/o las tareas según los alcances del proyecto o servicios contratados mediante el uso del número del ticket
- 2.5 Informar los avances del sistema AdaptaPro según la poliza eService orientada hacia la mejora continua
- 2.6 Publicar el Avance del proyecto en formato PDF o HTML contentivo de las tareas pendientes por ejecutar.
- 2.7 Publicar la lista de tareas referentes a las actividades de soporte.

## 3 Limitaciones

**3.1** Tecnológicamente los contenidos publicados en WhatsApp son temporales, por esto; su utilización es exclusivamente para la comunicación y en ningún momento de uso informativo o reemplazar la gestion de proyectos de adaptaPro. Sin embargo, por esta vía, ambas partes

podrá transferir archivos o imagen referentes a las tareas que están en gestión. En ningún momento podrá sustituir las formalidades de la gestión del proyecto contentivo de tareas gestionadas mediante tickets.

- 3.2** No está permitido para el uso de actividades de capacitación, consultoría y/o dudas referentes a la utilización del sistema. Si el usuario desea conocer las funcionalidades del sistema podrá acudir al sitio [www.adaptaproerp.com](http://www.adaptaproerp.com) y utilizar la opción "**buscador**" quien realiza exploración de su contenido contentivo de la documentación y animaciones sobre la utilización del sistema. En el caso que el usuario registre dudas sobre el uso del sistema, el ejecutivo de cuenta registrará un ticket de servicio para las actividades de capacitación por parte del asesor funcional y comunicará por esta misma vía, el número del ticket. Ninguno de los involucrados por parte de AdaptaPro está autorizado para realizar servicios de capacitación escrita o verbal o por audios por esta vía.
- 3.3** Para el reporte de Incidencias o solicitud de mejoras en AdaptaPro, debe utilizar la oficina virtual quien provee el mecanismo de ticket y nos permite a ambas partes controlar y gestionar sus solicitudes. En el caso que el usuario no pueda utilizar la oficina virtual por no lograr acceder al sistema o el sitio digital en la internet no esté disponible podrá comunicarlo por esta vía para que el ejecutivo de cuenta genera su respectivo ticket de soporte.
- 3.4** Las opiniones expresadas por cualquiera de los involucrados por parte de AdaptaPro no generan ningún compromiso o cambios en los alcances, condiciones, tarifas de los productos y/o servicios contratados y/o contrato de licenciamiento de uso, ni alcances del portafolio AdaptaPro.
- 3.5** El horario de comunicación está limitado a los días hábiles laborales y durante el horario de servicio de AdaptaPro (8:00-12:00) y (1:00 pm y 4:30:pm)
- 3.6** Los números de teléfonos utilizados por el personal de AdaptaPro son exclusivamente de uso profesional de AdaptaPro y no está permitido utilizar números telefónicos de uso personal.
- 3.7** Los servicios de comunicación no incluyen informes verbales o explicativos sobre las causas de cualquier tipo de incidencia que sea técnica y/o funcional bien sea interna o externa de AdaptaPro. De igual forma tampoco incluye ningún tipo de reunión presencial y/o virtual que no esté incluida en los servicios contratados o parte del proyecto.
- 3.8** No está permitido involucra a terceros que no forman parte del proyecto de AdaptaPro, ni terceros por parte del cliente.
- 3.9** AdaptaPro mantendrá a los usuarios comunicados por correos, WS u otros medios sobre las mejoras del sistema, nuevos productos, servicios y eventos con el propósito de mantener informados para incentivar las actualizaciones y renovaciones de servicios que contribuyen en mejorar la sistematización de sus procesos.

## Preguntas frecuentes:

1. Porque no me puedan dar respuesta por esta vía sobre mis dudas referentes al uso del sistema

**Respuestas:**

- 1.1 El propósito del chat es exclusivamente para comunicar el caso de negocio, gestión del proyecto y póliza eService.
  - 1.2 Todo el personal de AdaptaPro realiza sus tareas previas planificación según los Tickets de servicios.
  - 1.3 La documentación del Sistema está publicada en la página Web y este provee un botón de búsqueda que facilita su localización, además podrás utilizarlo las 24 horas.
  - 1.4 Cuentas con talleres de capacitación ONLINE.
- 
2. Si el contenido que estoy buscando no lo encuentro [www.adaptaproerp.com](http://www.adaptaproerp.com)  
**Respuesta:** El ejecutivo de cuenta genera un ticket para que el personal de soporte realice la publicación del contenido y le sea comunicado cuando esté disponible.
  3. ¿Porque remueven los números telefónicos de los asesores funcionales y/ consultores cuando el sistema se inicia en modo producción:  
**Respuesta:** Cuando el sistema se inicia en modo de producción ha concluido el proyecto y por esto sus actividades han concluido. Sin embargo, el ejecutivo de cuenta mantiene la comunicación activa con los usuarios para las actividades de soporte tecnico y/o ejecución de la póliza e Servicio.
  4. ¿Porque el personal de soporte no ejecuta las instrucciones que les he solicitado?  
**Respuesta:** El personal de soporte solo podrá realizar tareas asignadas por el ejecutivo de cuenta con su respectivo número de ticket. Toda la solicitud de servicios debe ser solicitada directamente al ejecutivo de cuenta y esta deberá estar dentro de los límites de la contratación del servicio.