

## Gestión de la Calidad: Satisfacer las expectativas del cliente.

Mediante Oficina de proyectos (PMO) de AdaptaPro, contamos con las plantillas que nos permite formalizar desde: Las expectativas del cliente, Implementación progresiva, hasta lograr la Mejora continua de la sistematización de sus procesos.

Aplicamos metodología de proyectos PMI-AGIL y Kanban que nos permite implementar desde un **mínimo entregable en producción** y de manera progresiva los demás componentes hasta lograr la mejora continua.

Nos iniciamos desde la plantilla caso de negocio, contentiva de: Caracterización de la empresa, Estado Actual y Estado deseado que nos permite precisar el alcance de la implementación en tres áreas:

1. **Tecnológica:** Desde la instalación técnica del sistema, listo para iniciar la implementación funcional.
2. **Procesos de Negocios u Operativo:** Sus definiciones **requiere su respectivo mapa de proceso** de punta a punta por cada línea de producción de entregables, desde que un cliente interno o externo solicita un recurso hasta lograr recibirlo para luego generar el recurso para el proceso administrativo o formal.
3. **Procesos Administrativos, Contables, Laborales y tributarios:** Están definidos por las regulaciones oficiales, cuyos alcances y generación de entregables están indicados en los siguientes módulos:
  - 3.1 Productos del Inventario.
  - 3.2 Documentos de Compras nacionales.
  - 3.3 Facturación y Clientes.
  - 3.4 Tesorería.
  - 3.5 Contabilidad.
  - 3.6 Activos.
  - 3.7 Nómina.
  - 3.8 Tributación y deberes formales.

## Portafolio de Servicios:

1. **Servicios de Implementación:** Luego de la definición de los alcances funcionales y operativos, asignamos uno o varios asesores funcionales para realizar la implementación del sistema con el objetivo de lograr que los usuarios generen entregables validados según las formalidades establecidas en las plantillas. Los servicios de implementación lo gestionamos mediante AdaptaPro



proyecto para la asignación de: Actividades o entregables, fechas y personas logrando su control hasta lograr que el usuario la inicie en modo de producción.

**2. Servicios Postventa:** Cuentas con tres niveles de póliza de contratación periódica

2.1 Soporte técnico online.

2.2 Soporte técnico más cambios regulatorios.

2.3 Soporte técnico más actualizaciones mensuales contentivo de mejora continua y cambios regulatorios.

**3. Pólizas Adicionales:**

3.1 Asegura la operatividad de tu empresa:

- a. Plan B. mediante la replicación en caliente de un servidor alternativo de la Base de datos.
- b. Servicio de respaldos automáticos con resguardo local y en la nube y asistencia de restauración.
- c. Alojamiento de personalizaciones en AdaptaPro Server.

3.2 **Capacitación en tecnologías asociadas con AdaptaPro:** Capacitamos a tu personal de soporte interno o externo en: Bases de datos, integración con Excel, replicaciones, Inteligencia de negocios, Crystal Report, Programación, generador de reportes, entre otros.

**4. Servicio de capacitación continua:** Cuentas con el centro de formación AdaptaPro para la capacitación constante de los usuarios, logrando optimizar sus tareas aprovechando al máximo las funcionales de AdaptaPro.

**5. Constante captación y formación de:**

5.1 **Asesores funcionales** con las habilidades actitudes y competencias que aportan valor al entregable, preferiblemente contadores públicos, administradores o similares.

5.2 **Consultores de procesos de negocios.**

5.3 Contamos con el acompañamiento y mentoría por parte de **expertos en las áreas:** Contable, Tributaria, Laboral, Costos, Operacional para la formación de: Asesores Funcionales, Usuarios finales y Desarrolladores.

5.4 Soporte técnico y tecnologías asociadas con AdaptaPro.

5.5 Programación AdaptaPro DpXbase.

**Aplicamos estándares de la industria del software**

1. Desarrollo mediante las practicas del ITIL Information Technology Infrastructure Library. <https://www.it-institute.org/itil-4-foundation/>
2. Gestores de Base de datos relacionales: MySQL-Server, Maria BD o SQLSERVER de Microsoft.
3. Compilador C++ Borland para la versión de 32 bits y CC++ de Microsoft para 64 bits.
4. Crystal Report para la emisión de reportes.
5. Power BI para la inteligencia de negocios.

## Formalidades:

Para asegurar el control de los entregables de sus requerimientos de soporte y servicios de implementación lo gestionamos de manera formal y sistematiza a través de la oficina **virtual de AdaptaPro:**

1. Servicio de implementación gestionado mediante tareas
2. Soporte controlado mediante Tickets
3. Gestión de las comunicaciones.

## Preguntas frecuentes:

1. ¿Podemos definir cumplir la calidad según la “**expectativa todo funcione bien**”?

***Respuesta:** NO, El término TODO y FUNCIONE son perceptivas, los resultados emitidos por el sistema dependen del usuario y este debe utilizar el sistema mediante un servicio de implementación, el sistema depende de una plataforma tecnológica.*

## 2. ¿Qué no me de problemas?

***Respuesta:** Cuando un sistema no esta implementado formalmente y el usuario no recibe la capacitación ni validación para generar entregables, reportará resultados no deseados como incidencia o problemas y terminará implementando el sistema mediante reclamos de soporte.*

## 4. **Le hice una pregunta tributaria al técnico de soporte y no quiso responderme:**

***Respuesta:** El personal de soporte está formado académicamente para la tecnología y no tiene permitido emitir respuestas sobre áreas no autorizadas, esto le compete al asesor funcional en sus servicios de capacitación.*

**5. Deje una nota de voz al asesor funcional sobre pregunta sobre el uso del sistema y no me responde:**

**Respuesta:** El portafolio **no ofrece servicios** de capacitación mediante el uso de WS, la metodología de proyectos gestiona las comunicaciones referentes a las: actividades, fechas y requerimientos. Puede utilizar el buscador en [www.adaptaproerp.com](http://www.adaptaproerp.com) en el caso no encontrar respuesta podrás solicitarla mediante la oficina virtual para su incorporación en el manual digital.

**6. Deje preguntas en el chat de implementación y no tengo respuesta:**

**Respuesta:** El portafolio **no ofrece servicios** ni respuesta mediante el uso del chat, durante la implementación creamos un chat para la comunicación de las actividades de la implementación y comunicamos: Tareas, fechas, hitos, recursos, requisitos inherentes a los alcances del servicio.

**7. El sistema es lento o necesito mejor tiempo de respuesta:**

**Respuesta:** El tiempo de respuesta del sistema depende del gestor de la base de datos y este depende de los recursos del servidor (Memoria, Procesador, disco duro) y demás componentes de infraestructura. En algunas ocasiones el usuario solicita consultas de tablas contentivas de miles de registros y el servidor tarda en dar la respuesta y el usuario asume que el sistema este colgado.

**8. El sistema debería poseer x funcionalidad que posee otro sistema:**

**Respuesta:** La calidad la gestionamos según los requerimientos del usuario antes de la contratación, en el caso que requiera X funcionalidad deberá solicitarlo como parte de la mejora progresiva según sus requerimientos y dentro de los términos de la póliza eService para la mejora de sus procesos.

**9. El sistema debería enviar mensajería por correo y/o WS:**

**Respuesta:** Estas funcionalidades de índole tecnológica AdaptaPro las provee mediante plugin opcionales que puedes adquirir separadamente con su respectiva implementación.

**10. Necesito que me envíes el técnico a solucionarme la incidencia de manera presencial.**

**Respuesta:** *El servicio de soporte está limitado a la asistencia virtual, por esto los requerimientos tecnológicos exigen recursos: Acceso internet y software anydesk. Además, el usuario cuenta con documentación y videos para solucionar incidencias o en su defecto podemos guiarlo mediante video llamada.*

**11. Necesito servicios de soporte en horario: Nocturno, sábados y domingos:**

**Respuesta:** *El horario de servicio está limitado según portafolio desde las 8:00-12:00 – 1:30 hasta la 4:30 de lunes a viernes durante los días hábiles. Sin embargo, si tu empresa requiere servicios de soporte en horarios específicos podemos asignarte a un aliado prestador de servicios que si pueda cumplirle este requerimiento.*

**12. El antivirus no me permite actualizar el sistema, necesito que el técnico se conecte y lo desactive.**

**Respuesta:** *El personal de soporte no está autorizado a modificar ningún componente del sistema operativo u otra aplicación del usuario.*

**13. ¿Los calendarios fiscales podrá generar fecha de entregables por parte del asesor funcional?**

**Respuesta: NO.** *La generación del calendario fiscal depende de los recursos previamente implementados y validados para generar resultados fiscales por cada tipo de obligación y son exclusivamente responsabilidad del usuario. Sin embargo, es importante definir los alcances y fechas de implementación para cada uno y con su respectiva fecha de entrega por lo menos una semana antes de su fecha de declaración y pago, siempre y cuando este implementados los recursos necesarios para realizar sus cálculos.*

**14. Desistí del servicio de implementación y/o capacitación. ¿Cómo tramito las incidencias que me arroje el sistema?**

**Respuesta:** *Las incidencias de índole técnica debes reportarla mediante la oficina virtual de AdaptaPro. Las incidencias funcionales depende de la*



*implementación realizada, si el usuario desiste del servicio de implementación y/o capacitación deberá contratar el servicio de asistencia para la evaluación del resultado, corrección funcional y/o capacitación.*