



Procedimientos Internos: Expert One



Fecha: 15/09/2021
Publicado por: Expert One
Versión 11.0

Contenido

	Control de cambios en el documento.....	4
1.	Gestión oportunidades, diagrama de flujo	5
2.	Gestión de oportunidades/ofertas/proyectos:.....	6
2.1.	Clasificación oportunidades	6
2.2.	Aprobación propuesta /oferta.....	7
2.3.	Pedido de cliente	7
2.4.	Planificación y asignación de recursos	7
2.5.	Control de proyectos.....	8
3.	Control de proyectos.....	9
3.1.	Creación de un nuevo proyecto en el sistema	9
3.2.	Proyectos dentro del sistema	9
3.3.	Datos de conexión	10
4.	Nuevo proyecto de implantación.....	10
4.1.	Gestión del tiempo dentro de un proyecto para su planificación.....	14
4.2.	Toma de requerimientos.....	14
4.3.	Documento de alcance.....	16
4.4.	Configuración de la empresa	17
4.5.	Formación a usuario final.....	17
4.6.	Arranque y soporte.....	18
4.7.	Documento de cierre	18
5.	Gestión Documental: Sharepoint :.....	18
6.	Bolsas de horas.....	19
7.	Gestión de soporte	21
7.1.	La incidencia se recibe a través de soporte@expertone.es o el portal de Maringo.....	21
7.2.	La incidencia se recibe a través del portal	21
8.	Imputación de tiempos	24
8.1.	Imputaciones en el portal de Maringo	24
9.	Gastos de viajes y reservas.....	27
9.1.	Imputación gastos de viaje.....	28

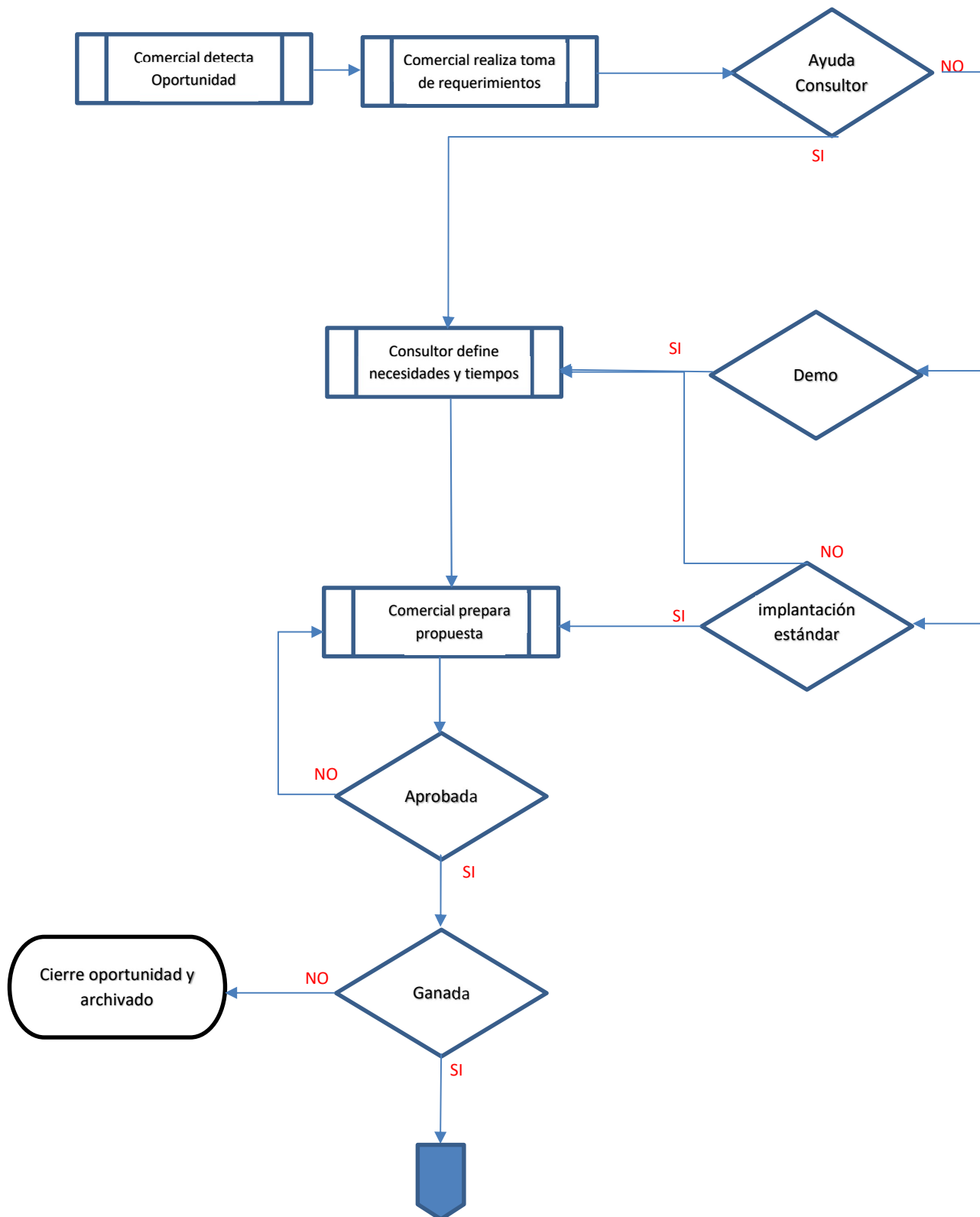
9.2.	Modificar/borrar viajes/gastos.....	31
9.3.	Liquidación gastos de viaje.....	32
9.4.	Validación gastos de viaje	33
10.	Gestión de vacaciones.....	34
10.1.	Solicitud de vacaciones	35
10.2.	Aprobación/Denegación de vacaciones	37
10.3.	Cancelación de vacaciones	38
10.4.	Resumen de vacaciones	40

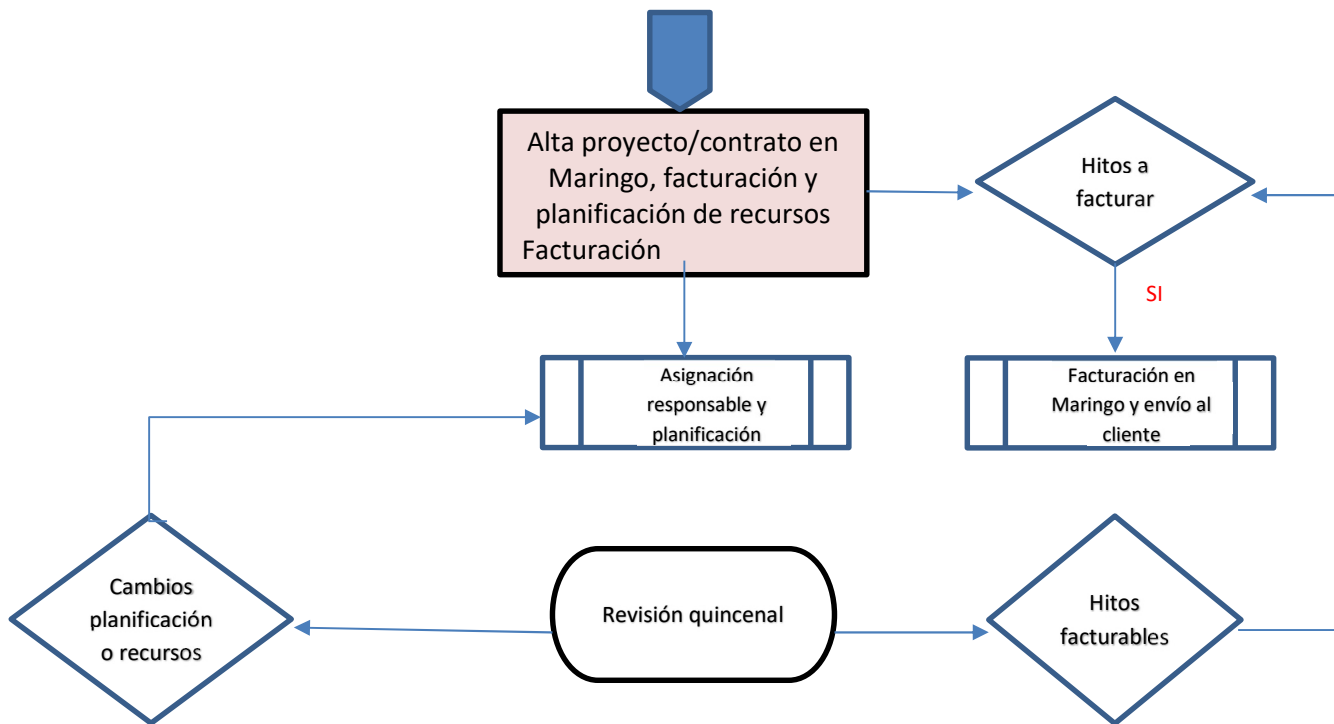
Control de cambios en el documento

Documento actual: Edición v11 Septiembre de 2.021

Punto	Cambios respecto a la versión anterior	Fecha	Autor

1. Gestión oportunidades, diagrama de flujo





2. Gestión de oportunidades/ofertas/proyectos:

Expert One, usa las siguientes herramientas para la gestión de oportunidades, ofertas, proyectos y contratos con el cliente:

Sap Business One con el addon Maringo de gestión de proyectos.

2.1. Clasificación oportunidades

Oportunidad en cliente existente < 3.000 €.

Oportunidad en cliente existente de >= 3.000 € y clientes nuevos.

Expert One gestiona las oportunidades de negocio, tanto de clientes que existen, como de posibles clientes usando las herramientas de gestión de CRM de Sap Business One y Maringo.

Todas las oportunidades son dadas de alta en el CRM por el comercial correspondiente, especificando el nivel de esta, generando las distintas etapas, realizando la estimación del importe de la oportunidad, fecha de cierre, competencia, etc.

Una vez detectada la oportunidad el comercial es el encargado de analizar la misma en cuanto a los requerimientos básicos del cliente, procesos de la empresa, necesidades a cubrir, etc.

Dependiendo de la complejidad de la oportunidad, el comercial puede estimar que necesita la ayuda de un consultor para su evaluación.

En caso de ser necesaria deben de solicitar la intervención del consultor a **Jose Agrelo o Tiara Garrido**, quien planificará al consultor para que realice las tareas necesarias.

Se completará el documento tomas de datos inicial reflejado en el apartado de plantillas de documentos.
En caso de ser necesario realizar una demo, el comercial debe solicitar a **Jose Agrelo o Tiara Garrido**, quien planificará al consultor para que realice la demo.

Una vez realizada la demo, el comercial debe de preparar la propuesta junto con el consultor asignado.
Para la realización de la propuesta, el comercial dispone de plantillas tanto para la propuesta de licencias como la de servicios en el sharepoint.

2.2. Aprobación propuesta /oferta

Una vez realizada la propuesta, el comercial la crea en el CRM y solicita su aprobación. Esto se llevará a cabo mediante la generación de una oferta de ventas en el sistema, donde se deberá adjuntar la propuesta realizada y el propio SBO iniciará el proceso de aprobación correspondiente.

Las autorizaciones son realizadas por Alvaro Escudero, Jose Agrelo o Tiara Garrido en SBO.

Las propuestas a clientes existentes de menos de 3.000 € no necesitan autorización.

Una vez aprobada la propuesta, el comercial la presenta al cliente y es posible que sea necesario realizar ajustes en la misma, bien por cambios en el alcance de esta o bien provocados por la competencia en el mercado, en este se deberán actualizar los datos en la oferta y el sistema volverá a lanzar el proceso de aprobaciones. Será necesario adjuntar la nueva versión de la propuesta.

En el caso de que en la propuesta sea necesaria la participación de un colaborador, (sistemas, Nomina, etc), es necesario adjuntar la oferta del colaborador para el proyecto, así como las condiciones de esta.

2.3. Pedido de cliente

Si la propuesta es ganadora el comercial actualiza el estado de la oportunidad en el CRM y genera el pedido de cliente desde la oferta aprobada, adjuntando el documento firmado con el cliente, comunicándolo por correo a **Jose Agrelo**.

A continúan el área de administracion procede a dar de alta el proyecto/contrato en Maringo contemplando las distintas tareas a realizar, planificando las facturaciones futuras de los distintos hitos, reflejados en la propuesta.

2.4. Planificación y asignación de recursos

A continuación, **Jose Agrelo o Tiara Garrido** realizan la planificación del proyecto y asignación de los recursos necesarios.

Ejemplo planificación:

Nombre de tarea	Duración de línea base	Comienzo de línea base	Fin de línea base
		vie 21/12/12	lun 01/04/13
Toma de requerimientos	4 días	vie 21/12/12	jue 17/01/13
Finanzas- configuración básica 4 empresas	1 día	vie 21/12/12	vie 21/12/12
Integración ficheros	1 día	mar 15/01/13	mar 15/01/13
Circuito de compras/ventas	1 día	mié 16/01/13	mié 16/01/13
Almacén y Banking	1 día	jue 17/01/13	jue 17/01/13
Documento de alcance	16 días	lun 24/12/12	vie 01/02/13
Creación documento alcance Finanzas básico	2 días	lun 24/12/12	mié 26/12/12
Envío documento de alcance Finanzas básico	0 días	jue 27/12/12	jue 27/12/12
Aceptación documento alcance Finanzas básico	4 días	jue 27/12/12	mié 02/01/13
Creación documento alcance final	5 días	vie 18/01/13	vie 25/01/13
Envío documento alcance final	0 días	vie 25/01/13	vie 25/01/13
Aceptación documento alcance final	5 días	vie 25/01/13	vie 01/02/13
Instalación SBO	1 día	vie 28/12/12	vie 28/12/12
Instalación SBO en servidor y clientes	1 día	vie 28/12/12	vie 28/12/12
Parametrizaciones iniciales	37 días	jue 03/01/13	vie 01/03/13
Creación sociedades, configuración finanzas	7 días	jue 03/01/13	lun 14/01/13
Configuración empresas resto módulos	15 días	vie 08/02/13	vie 01/03/13
Integración ficheros y testeo de los mismos	15 días	vie 08/02/13	vie 01/03/13
Carga de datos	31 días	lun 31/12/12	jue 07/02/13
Envío plantillas clientes, proveedores, comentarios	1 día	lun 31/12/12	lun 31/12/12
Recepción de plantillas	8 días	lun 31/12/12	lun 14/01/13
Revisión plantillas y modificaciones oportunas	1 día	mar 15/01/13	mar 15/01/13
Carga de datos en entorno test	9 días	mar 15/01/13	vie 25/01/13
Revisión datos cargados en entorno test	6 días	vie 25/01/13	vie 01/02/13
Carga de datos en productivo	1 día	vie 01/02/13	vie 01/02/13
Revisión de datos cargados en productivo	5 días	vie 01/02/13	jue 20/02/13
Formatos de impresión	9 días	lun 04/03/13	mié 20/03/13
Factura de ventas	3 días	lun 04/03/13	mié 06/03/13
Albarán de ventas	3 días	lun 11/03/13	mié 13/03/13
Pedido de compras	3 días	lun 18/03/13	mié 20/03/13
Formación	4 días	jue 31/01/13	vie 29/03/13
Formación Finanzas básico	1 día	jue 31/01/13	jue 31/01/13
Formación usuarios clave	1 día	mié 27/03/13	mié 27/03/13
Formación usuarios clave	1 día	jue 28/03/13	jue 28/03/13
Formación usuarios clave	1 día	vie 29/03/13	vie 29/03/13

Los trabajos realizados por consultores y desarrolladores son reportados contra la tarea correspondiente permitiendo un seguimiento del estatus y grado de avance del proyecto.

2.5. Control de proyectos

En el caso de un proyecto de nueva implantación, es necesario realizar el control de los hitos importantes del proyecto:

- Gestión de proyecto
- Documento de alcance
- Instalación del sistema
- Configuración personalizada
- Layouts
- carga de datos
- Formación
- Arranque

Estos hitos son genéricos y deben ser adaptados al proyecto y las especificaciones pactadas con el cliente, como por ejemplo facturación según trabajos realizados, etc.

La gestión del proyecto es asignada a un consultor que es el encargado de la interlocución con el cliente, de gestionar los documentos necesarios de “documento de alcance”, entrega de hitos, arranque de proyecto y cierre o en su defecto los necesarios acorde a las especificaciones del proyecto.

De forma quincenal se realiza un seguimiento de todos los proyectos en curso, revisando su estado de avance, compromisos con el cliente, etc.

En el caso de ser necesario, se realizan ajustes de los recursos asignados, estos pueden ser debidos a retrasos en las tareas a realizar o bien por cambios en la planificación con el cliente.

Asimismo, se revisan los hitos de facturación, en el caso de cumplimiento de alguno de ellos se comunica a administración para la facturación de este.

3. Control de proyectos

3.1. Creación de un nuevo proyecto en el sistema

Para poder dar de alta un nuevo proyecto, es necesario tener una información mínima para poder rellenar la ficha:

- Nombre
- CIF
- Teléfono de contacto
- Persona de contacto (nombre, puesto y un correo electrónico)
- Dirección de facturación
- Condiciones de facturación

En caso de no tener alguno de estos datos, se deberá contactar con el comercial asignado de la cuenta.

La responsabilidad de dar de alta un proyecto o contrato recae sobre el departamento de administración y lo realiza como consecuencia de una propuesta aprobada por la organización y validada por el cliente.

3.2. Proyectos dentro del sistema

En base a tener el máximo de información dentro de los proyectos y que todos tengamos acceso para poder realizar consultas de diversos tipos (para realizar valoraciones, incidencias u otras consultas), se requiere por parte de cada persona que lleve un proyecto incorporar la siguiente información:

- Si lleva desarrollos.
- Documento de alcance firmado/ desarrollos.
- Versión del software (SBO, SQL, Beas, Maringo).
- Datos de conexión.

Es importante que si se realiza un cambio de versión sea comunicado y registrado en el sistema.

3.3. Datos de conexión

Es muy importante tener conocimiento de cómo nos podemos conectar a los diversos clientes de forma remota. En algunos casos nuestros clientes no nos permiten conectarnos a menos que ellos nos den acceso, igualmente se deberá indicar.

Se realizará de la misma forma que en el apartado anterior, salvo que en el título se deberá indicar Datos de conexión.

4. Nuevo proyecto de implantación



En este punto es importante saber por qué tenemos nuevos proyectos:

- Peticiones de los clientes
- Requerimientos de negocio
- Necesidades sociales
- Avances tecnológicos
- Demanda del mercado

Cuando en Expert One se firma un nuevo proyecto de implantación de SBO, el comercial deberá facilitar a la persona responsable de gestionar los proyectos la propuesta comercial para ver qué es lo que se ha vendido y así poder planificar los recursos.

Se creará una carpeta específica del cliente que todos podrán ver, donde se incluirá toda la información de dicho proyecto, empezando por la propuesta comercial y terminando con el documento de cierre. Toda esta información se va a gestionar a través de la herramienta Sharepoint a la cual tienen acceso todos los consultores/desarrolladores.

A nivel de proyecto se creará el contrato correspondiente con la estructura de las diferentes fases que puede llevar ese proyecto, como por ejemplo:

- Gestión de proyecto
- Toma de requerimientos
- Documento de alcance
- Instalación
- Configuración
- Layouts y carga de datos
- Formación
- Arranque

Y las que sean necesarias acordes a la definición del proyecto, hay que tener en cuenta que para poder realizar un seguimiento adecuado es necesario reflejar los puntos del proyecto.

Una vez se planifican los recursos que van a participar en dicho proyecto, se les comunicará para que puedan contactar con el cliente.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo se podría plantear este calendario. Dependerá del cliente y de las tareas a realizar en él.

Una vez el consultor realice una estimación del calendario, se deberá comunicar al responsable del proyecto y Tiara Garrido/ Jose Agrelo para que den su aprobación en base al resto de planificaciones que tenga la empresa. Tras analizar la posibilidad de llevar a cabo las tareas previstas en las fechas propuestas, se comunicará al cliente para su aceptación.

Este calendario debe mantenerse actualizado en la carpeta del cliente en el sharepoint, incluyendo el estado de las tareas.

						En curso	19	Pendiente o en curso
						Finalizado	4,625	Consultoría
						Pte	108	Desarrollo
Fecha de fin	Fecha finaliza	Etapas	Tarea	Descripción	Titular	Estado de la tare	Horas	Jornada
07/06/2021	07/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0000 - Traspaso desde Comercial	Reunión de traspaso	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	1	0,125
07/06/2021	07/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0001 - Klick - Off	Reunión de organización del proyecto	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	4	0,5
31/12/2021		0 - Dirección de proyecto	0003 - Plan de proyecto	Planificación	Zea Pérez, Carlos	En curso	16	2
30/06/2021		0 - Dirección de proyecto	0002 - Blue Print	Toma requisitos básicos (5 Sociedades)	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
23/06/2021	23/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0008 - Toma requisitos	Finanzas	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	8	1
28/06/2021	28/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0008 - Toma requisitos	Compras	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	8	1
30/06/2021	30/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0008 - Toma requisitos	Almacén	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	8	1
30/06/2021	30/06/2021	0 - Dirección de proyecto	0008 - Toma requisitos	Ventas	Zea Pérez, Carlos	Finalizado	8	1
07/07/2021		0 - Dirección de proyecto	0008 - Toma requisitos	Comercial - CRM	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
09/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Integración con la plataforma Web (B2B).	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
13/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Pantalla específica de gestión "Parrilla" y Picking.	Zea Pérez, Carlos	En curso	16	2
14/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Gestión de Rappel de clientes	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
15/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Consolidación fiscal del grupo	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
19/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Gestión Paquetería	Zea Pérez, Carlos	En curso	16	2
20/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Importar tarifas de Proveedores	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
21/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Recepción de mercancías	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
23/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Planificador de compras	Zea Pérez, Carlos	En curso	16	2
26/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Descuento por líneas, Eurocodes y clasificación	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
27/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Intercompany Artículos	Zea Pérez, Carlos	En curso	8	1
28/07/2021		6 - Desarrollos	0600 - Definir	Gestor documental	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
30/07/2021		0 - Dirección de proyecto	0004 - Alcance	Alcance Proyecto	Zea Pérez, Carlos	En curso	24	3
17/08/2021		0 - Dirección de proyecto	0004 - Alcance	Entrega	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	1	0,125
17/08/2021		0 - Dirección de proyecto	0004 - Alcance	Revisión	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	4	0,5
18/08/2021		0 - Dirección de proyecto	0004 - Alcance	Aceptación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	1	0,125
13/08/2021		1 - Instalación de sistema	0100 - Instalación de server HANA	Server	Sistemas	Pendiente	8	1
13/08/2021		1 - Instalación de sistema	0101 - Instalación server Windows	Aplicativos	Sistemas	Pendiente	8	1
19/08/2021		2 - Configuración de sistema	0200 - Crear Sociedad	Base + Otras	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
24/08/2021		2 - Configuración de sistema	0201 - Parametrizaciones generales	Base	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
25/08/2021		2 - Configuración de sistema	0201 - Parametrizaciones generales	Otras	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
27/08/2021		2 - Configuración de sistema	0202 - Configuraciones Básicas y financieras	Base	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
30/08/2021		2 - Configuración de sistema	0202 - Configuraciones Básicas y financieras	Otras	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
03/09/2021		3 - Migración de Datos	0300 - Ics	Pruebas	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
06/09/2021		3 - Migración de Datos	0302 - Plan de cuentas	Pruebas	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
06/09/2021		3 - Migración de Datos	0304 - Saldos Iniciales Ctas mayor	Pruebas	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	4	0,5
08/09/2021		3 - Migración de Datos	0305 - Items	Pruebas	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
10/09/2021		3 - Migración de Datos	0305 - Saldos Iniciales Items	Pruebas	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		3 - Migración de Datos	0300 - Ics	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		3 - Migración de Datos	0302 - Plan de cuentas	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	4	0,5
		3 - Migración de Datos	0304 - Saldos Iniciales Ctas mayor	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	2	0,25
		3 - Migración de Datos	0305 - Saldos Iniciales Items	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	4	0,5
		3 - Migración de Datos	0305 - Items	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
14/09/2021		2 - Configuración de sistema	0207 - Búsquedas Formateadas	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
16/09/2021		2 - Configuración de sistema	0209 - Alertas	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
20/09/2021		2 - Configuración de sistema	0204 - CRM	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
30/09/2021		2 - Configuración de sistema	0206 - Layouts	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	56	7
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Integración WEB	Desarrollo	Pendiente	56	7
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Pantalla Global	Desarrollo	Pendiente	88	11
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Gestión Rappels	Desarrollo	Pendiente	32	4
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Consolidación fiscal	Desarrollo	Pendiente	24	3
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Gestión Paquetería (SGA)	Desarrollo	Pendiente	32	4
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Importar tarifas de Proveedores	Desarrollo	Pendiente	24	3
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Recepción de mercancías(SGA)	Desarrollo	Pendiente	24	3
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Planificador de compras	Desarrollo	Pendiente	48	6
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Descuento por líneas, Eurocodes y clasificación	Desarrollo	Pendiente	24	3
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Intercompany Artículos	Desarrollo	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	Gestor documental	Desarrollo	Pendiente	16	2
		6 - Desarrollos	0603 - Desarrollo	SGA	Desarrollo	Pendiente	24	3
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Integración WEB	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Pantalla Global	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Gestión Rappels	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Consolidación fiscal	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Gestión Paquetería	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Importar tarifas de Proveedores	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Recepción de mercancías	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Planificador de compras	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Descuento por líneas, Eurocodes y clasificación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Intercompany Artículos	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	0	0
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	Gestor documental	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
		6 - Desarrollos	0602 - Validación	SGA	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
15/12/2021		2 - Configuración de sistema	0210 - SI	Productivo	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
15/11/2021		7 - Formación	0700 - Usabilidad	Formación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
15/11/2021		7 - Formación	0701 - Finanzas	Formación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	4	0,5
16/11/2021		7 - Formación	0702 - Proceso de negocio	Formación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
16/11/2021		7 - Formación	0713 - FI - Picking + Ubicaciones	Formación	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
15/01/2022		7 - Formación	0705 - Usuario avanzado	usuarios de SAPMobile	Zea Pérez, Carlos	Pendiente	16	2
29/11/2021		8 - Arranque	0800 - Pruebas con cliente		Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
01/01/2022		8 - Arranque	0801 - Arranque		Zea Pérez, Carlos	Pendiente	8	1
01/01/2022		8 - Arranque	0802 - Acompañamiento		Zea Pérez, Carlos	Pendiente	24	3

- Documento de alcance
 - Toma de requerimientos.
 - Realización del documento de alcance.
 - Envío del documento de alcance.
 - Revisión por parte del cliente.
 - Posibles modificaciones.
 - Aceptación y firma del documento de alcance.

Una vez aceptado el documento de alcance, se podrá empezar a trabajar en el proyecto. **Es importante comunicar al cliente que hasta que no se firme dicho documento, no se empezará a trabajar sobre el proyecto.**

- Configuración de la empresa
 - Instalación SQL/HANA, SBO, verticales correspondientes.
 - Parametrizaciones de la empresa.
 - Realización de impresos.
 - Cargas de datos (si procede):
 - Envío y explicación de plantillas.
 - Rellenar datos por parte del cliente.
 - Recepción de plantillas y revisión.
 - Carga de datos en entorno de test.
 - Revisión por parte del cliente de los datos cargados.
 - Carga de datos en productivo.
- Formación a usuario final
 - Indicar cuánto tiempo se dedicarán a formación y si serán medias jornadas o jornadas completas.
- Arranque y soporte:
 - Indicar cuando se realiza el arranque y como se da soporte, cuando presencial y cuando remoto.
- Cierre del proyecto

El cierre de proyecto debe ser medible por nosotros y no se debe dejar abierto a la interpretación del cliente (primer cierre o primera presentación de impuestos o alguna tarea similar).

Deberemos ser proactivos y preguntar al cliente por qué no nos da por cerrado el proyecto.

4.1. Gestión del tiempo dentro de un proyecto para su planificación

De forma interna y para que el consultor sea capaz de realizar una planificación del proyecto que tiene asignado y en base a lo que se ha acordado con el responsable de gestión de proyectos, para poder dar fechas y plazos se deberán seguir ciertas pautas.

- Determinar tipos de tareas: tenemos 3 tipos de tareas.
 - Aquellas que deben finalizar para poder continuar con la siguiente.
 - Aquellas que se pueden solapar.
 - Aquellas que deben comenzar al mismo tiempo porque están interrelacionadas.

Debemos ser conscientes de los tiempos, y de que no sólo trabajamos con un único proyecto. Ante cualquier duda que nos pueda surgir en la ejecución de un proyecto se deberá recordar que somos un equipo y nos podemos apoyar en los compañeros ya que cada uno de nosotros tiene unas habilidades más desarrolladas que otras, o el conocimiento sobre un área es mayor.

Si en alguna tarea no vamos a llegar en la fecha, se deberá comunicar a Tiara Garrido y Jose Agrelo para que revisen las prioridades y la carga de trabajo de otros consultores para poder distribuir el trabajo.

Un poco de humor



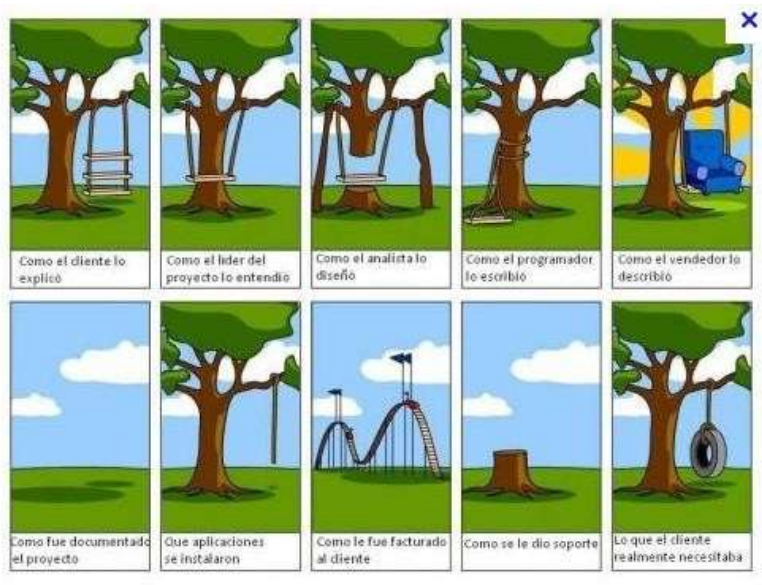
Los lunes me preparo para planificar mi semana, los martes planifico mi semana, los miércoles reviso el plan de la semana, los jueves paso el plan de la semana al ordenador y los viernes pienso en cómo comenzar mi plan para la siguiente semana

4.2. Toma de requerimientos

Para tener éxito en el proyecto, deberemos considerar a la hora de tomar requerimientos los siguientes elementos clave:

- No centrarnos en lo que hace actualmente el cliente, sino que debemos aportar nuestro conocimiento sobre la herramienta y el sector. En muchas ocasiones el cliente nos cuenta lo que hace en base a lo que tiene su sistema actual y no en base a sus necesidades. Deberemos profundizar en por qué lo hace y cómo le gustaría mejorar en sus procesos ayudándole y aportándole nuevas formas de gestión.
- Selección adecuada de los procesos para conseguir el objetivo.

- Cumplir con los requisitos
- Satisfacer necesidades y expectativas



Es necesario que antes de ir a las reuniones con nuestros clientes, los consultores involucrados en el proyecto deben conocer en profundidad la oferta presentada y aceptada por el cliente para evitar que luego hagamos de más. En caso de no tener la propuesta deberán solicitarla a las personas que le han asignado dicho proyecto (Tiara Garrido o Jose Agrelo). Además, se le deberá de enviar al cliente previo a las reuniones un documento de toma de requerimientos con los puntos que se van a tratar, para que así el cliente los prepare y las reuniones sean más efectivas. Si no se envía este documento, nos podemos encontrar en la situación de que el cliente no tiene la información en ese momento y debe preguntar, por lo que perdemos tiempo en la sesión, o que entre ellos no tengan claros sus procesos y empiecen a compartir opiniones de cómo se debería hacer o no hacer, por lo que también nos podríamos desviar de nuestro objetivo de la sesión.

Es muy importante diferenciar las labores comerciales de las de consultoría. No es labor del consultor el discutir con el cliente el alcance o no, eso lo debe hacer el comercial. El consultor apuntará las mejoras no incluidas en la oferta y el comercial le ofrecerá la estimación de dichas mejoras no incluidas.

El consultor no debe ejecutar nada que no esté en la propuesta, si el cliente reclama cosas que dice que deberían estar se le trasladan al comercial correspondiente.

El realizar concesiones al cliente que no están en la propuesta, lo habitual es que generan más problemas, el cliente no va a entender que algo que según el significa un rato le digas que no, es mucho más práctico, solo puedo ejecutar lo que está en la propuesta.

4.3. Documento de alcance

Se deberá realizar un documento de alcance en todos nuestros proyectos a excepción de que se indique lo contrario al consultor que va a gestionar el proyecto.

En este documento, se deben considerar al menos los siguientes puntos:

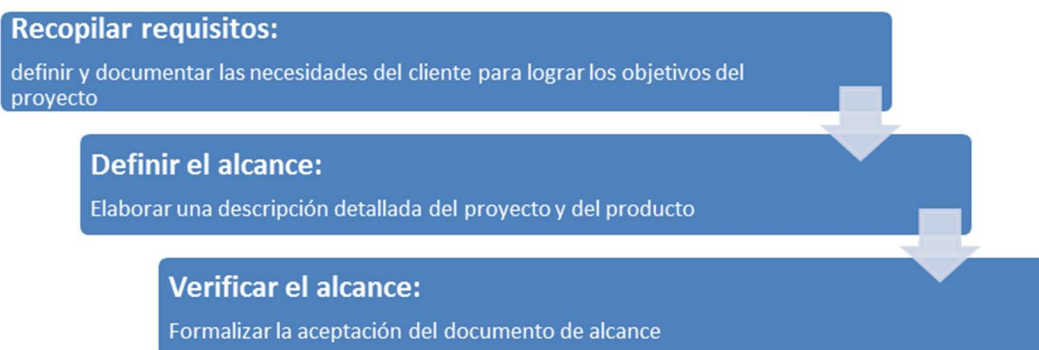
- A qué se dedica la empresa.
- Procesos que se realizan dentro de la empresa y en caso de que alguno se vaya a realizar.
- Especificaciones del cliente y circuitos que se haya decidido hacer.
- En caso de que en la propuesta comercial esté contemplado formatos de impresión distintos del estándar, se deberán incluir aquí.
- Restricciones del proyecto: indicar todos aquellos puntos o formatos que no están incluidos dentro del proyecto y que son necesarios valorar si el cliente así lo pide. Además de indicarse a lo largo del documento, al final se deberá realizar un resumen de todos los puntos no incluidos para su posterior valoración en caso de que el cliente así lo solicite.
- El documento de alcance no deberá ser un Sap To Go.
- Si un proyecto lleva desarrollos y están incluidos dentro de la propuesta, en el documento de alcance se deberá trabajar de forma conjunta con un desarrollador para documentar:
 - o Qué se necesita que haga el desarrollo.
 - o Cómo se plantea el desarrollo (un breve boceto).
 - o Qué no incluye el desarrollo o indicar que todo lo que no está puesto como incluido en el punto anterior no entra dentro de la funcionalidad del desarrollo.

De esta forma, podemos evitar muchos problemas de lo que el cliente cree que hace el desarrollo y realmente hace y estar modificándolos constantemente.

Se deberá trabajar con el mismo formato que estará disponible en la carpeta compartida.

Al ser los cambios inevitables, es preciso que se generen diversas versiones del documento incluyendo en cada nueva versión las modificaciones con respecto al anterior. Todas las dudas o aclaraciones mantenidas con el cliente se deberán incluir en el documento para que su aceptación sea lo más realista posible.

Hasta este punto, y a modo de resumen se deberá:



4.4. Configuración de la empresa

Dentro de la configuración de la empresa se deberá contemplar lo indicado en el contrato: formatos de impresión, cargas...

Las cargas de datos en caso de estar incluidas se llevarán a cabo de la siguiente manera:

- Se le facilitará el Excel al cliente de las plantillas que SBO facilita con unos comentarios explicativos.
- Se programará una sesión de máximo 2 horas con el cliente para explicarle dichas plantillas y que quede claro cómo las deben rellenar. En ningún caso salvo por autorización de Gerencia será Expert One quien extraiga la información del sistema del cliente o rellene la información en las templates acorde a dicha información.
- El cliente será el responsable de rellenar las plantillas con la información que ellos tengan y según las explicaciones, si hacemos nosotros los cambios asumimos la responsabilidad de los datos y si hay errores serán nuestros.
- Se cargarán en test y hasta que el cliente no las valide no se cargarán en productivo.
- Se establece como norma de la empresa que cargas adicionales por mala información se cobrarán al cliente de forma independiente, por lo que es muy importante que se les explique bien las plantillas y que en caso de encontrarnos con problemas se le comunique al comercial responsable de la cuenta.

4.5. Formación a usuario final

Antes de las formaciones, se deberá acordar con el cliente una planificación con el temario que se va a dar en cada sesión para poder organizar a los asistentes y los días establecidos para la formación.

Como el contenido de las sesiones puede variar, después de cada formación se deberá entregar al cliente un acta con una lista de los asistentes, todos los puntos vistos en la formación y deberá ser aceptada (firmada) por parte del cliente. De esta forma, evitaremos que el cliente nos pueda decir que no se ha visto algún punto. Esta labor es responsabilidad de la persona que imparte la formación de gestionarlo y perseguirlo para poder facilitárselo al responsable del proyecto.

Por otro lado, es recomendable que siempre esté presente un usuario clave que vea todos los módulos.

4.6. Arranque y soporte

El arranque se puede establecer in situ o en remoto. Se deberá contemplar una opción u otra según el cliente, la complejidad y lo contratado.

Una vez el cliente ha arrancado y aceptado la finalización del proyecto, se deberá traspasar a un cliente de soporte. Esta metodología se verá en el punto de soporte de clientes.

En el caso de que una vez arrancado se alarga el cierre del proyecto, por ejemplo porque el cliente retrasa una fase, etc. es necesario realizar un cierre parcial, comunicarlo al comercial y traspasarlo a soporte.

Para poder traspasar a un cliente a soporte debe disponer de una bolsa de horas que debe de gestionar el comercial con el cliente.

4.7. Documento de cierre

Se deberá preparar un documento de cierre donde se indiquen todas las tareas realizadas y que así el cliente nos de su conformidad para poder dar por finalizado el proyecto.

Comercial deberá notificar al cliente la posibilidad de contratar una bolsa de horas para las incidencias que tengan, posibles formaciones que necesiten y actualizaciones.

No se dará soporte a los clientes a menos que tengan una bolsa de horas o esté autorizado por Gerencia.

5. Gestión Documental: Sharepoint :

Cada empleado con su cuenta de correo puede acceder a la página de gestión documental Sharepoint.

Esta página está estructurada de la siguiente forma:

- **Sap Business One**
 - **Cientes:** en esta carpeta encontraremos toda la información de nuestros clientes activos. Dentro de esta carpeta tenemos la siguiente clasificación:
 - **Actas de cierre:** formato: aaaammdd_cliente descripción breve.
 - **Actas de reuniones** formato: aaaammdd_cliente descripción breve.
 - **Desarrollos.**

- **Documentación:** se incorporarán el documento de alcance firmado y cualquier otra documentación que explique el funcionamiento del cliente.
 - **Documentación comercial:** encontraremos las propuestas comerciales aceptadas por el cliente.
 - **Otra documentación relevante:** documentación que consideremos relevante para el proyecto.
- **Plantillas:** donde se encuentran las plantillas a utilizar para las actas, documentación, presentaciones...Plantilla información básica de cada cliente (esta plantilla se deberá rellenar e ir actualizando en cada uno de los clientes).

CLIENTE							
Fecha revisión	Versión SBO	Versión Maringo	Versión Beas	Sistax	Desarrollos	Descripción desarrollo	Comercial

6. Bolsas de horas

Las bolsas de horas se pueden contratar por varios motivos:

- Soporte
- Mejoras y ampliaciones
- Formaciones específicas
- Migraciones
- Otros motivos

En caso de existir una bolsa de horas previa consumida, el procedimiento será el siguiente:

- Soporte deberá tener controladas las bolsas de horas y antes de que se consuman (cuando lleven más del 75% y queden menos de 2 horas) deberá comunicar al comercial responsable de la cuenta la situación de dicho cliente.

Para poder conocer esta situación, se utilizará el siguiente informe: Menú principal/Análisis/Gestor de consultas/Bolsa de horas/"C – Estado bolsa de horas sin filtro de proyecto". Es necesario rellenar todos los filtros del informe.

Nombre Proyecto	Número Contrato	Nombre contrato	Fecha Contrato	Posición	Horas Contratadas	Horas imputadas	Horas facturables	Horas pendientes
Textiles Montecid	C100594	Soporte Textiles Montecid	10/01/2013	Bolsa de Horas 2013 Julio	10,00	7,25	7,25	2,75
Gerico Radio	C100599	Soporte Gerico Radio	10/01/2013	Bolsa de Horas 2013 Noviembre	20,00	16,25	16,25	3,75
Grupo Alimentario NATURIBER	C100598	Soporte Grupo Alimentario NATURIBER	10/01/2013	Bolsa de Horas	60,00	59,60	59,60	0,40
Anastasia Textil	C100595	Soporte Anastasia Textil	10/01/2013	Bolsa de Horas 2013 Enero	0,00	19,00	19,00	-19,00
Janfer Suministros para la Industria	C100602	Soporte Janfer Suministros para la Industria	10/01/2013	Bolsa de Horas	81,00	101,50	99,50	-18,50
POWERDATA Y LANTARES MIGRACION	C100642	Powerdata Bolsa de Horas 2013 marzo	01/03/2013	Bolsa de Horas 2013 marzo	20,00	10,80	9,80	10,20
TRASEMISA - CISCOM	C100648	TRASEMISA Bolsa de Horas 2013 Marzo	27/03/2013	Bolsa de horas 2013 Marzo PENDIENTE DE FIRMAR	32,00	5,50	5,50	26,50
SCHILLER ABOGADOS	C100652	Bolsa de horas 2013 Junio	02/04/2013	Bolsa de Horas 2013 Junio	35,00	14,00	14,00	21,00
AMETIS - CISCOM	C100677	AMETIS Bolsa de Horas 2013 Abril	22/04/2013	Bolsa de Horas 2013 Abril	40,00	19,25	19,25	20,75
Energinoba Baterías y Mantenimientos	C100685	Energinoba Bolsa de horas 2013	25/04/2013	Bolsa de Horas 2013	15,00	15,00	15,00	0,00
Energinoba Baterías y Mantenimientos	C100686	Energinoba Bolsa de horas 2014	25/04/2014	Bolsa de Horas 2014	15,00	14,45	14,45	0,55
Expandi Systems Spain S.L	C100704	Soporte-Bolsa de Horas Expandi Systems Spain S.L	10/06/2013	Bolsa de Horas	20,00	9,75	9,75	10,25
HEINSOHN	C100729	Bolsa de horas 2013 Septiembre	01/09/2013	Bolsa de Horas 2013 Septiembre	42,25	24,35	15,05	27,20
Alpargatas	C100616	Soporte Fee Mensual Alpargatas	31/01/2013	Soporte Fee Mensual	0,00	179,05	177,05	-177,05

Si algún consultor es consciente de esta situación, deberá comunicarlo al comercial correspondiente. Es muy importante que todos los trabajos que se imputen contra una bolsa de horas, se indique el tiempo también en horas a facturar.

Si se superan las horas y no deja imputar todo el tiempo invertido, se deberá avisar inmediatamente.

Nuevo: P100223
 Contrato : C101321
 Servicio: Bolsa de Horas
 Actividad: LARGA INDUSTRIAL
 Bolsa de Horas 2016 Mayo
 Real:

27/07/2016

Horas (hrs)	Días	Nota
Horas a facturar:		

Guardar Restablecer

- Una vez consumida la bolsa de horas, el sistema no dejará imputar nuevos tiempos
- No se habilitará la bolsa de horas, sino que se creará una nueva bolsa de horas dentro de un nuevo contrato (Bolsa horas 20xx pendiente firmar) con las siguientes características siempre y cuando esté consensuado con el comercial de la cuenta:
 - o En la descripción se indicará: Bolsa de horas 20xx pendiente de firmar.
 - o Cantidad: la cantidad de horas será máximo 10 pero dependerá de la magnitud del cliente y de la importancia que tenga y de lo hablado con el comercial de la cuenta.
- Una vez el comercial consiga negociar una nueva bolsa de horas, tendrá que:
 - o Generar la propuesta y seguir el proceso de la misma.

7. Gestión de soporte

Para poder llevar una gestión más centralizada del soporte de nuestros clientes y poder dar un servicio de buena calidad, en este apartado se detallarán los procedimientos a seguir.

7.1. La incidencia se recibe a través de soporte@expertone.es o el portal de Maringo

Si la incidencia se recibe a través de soporte@expertone.es, soporte procederá a dar de alta la incidencia en el portal. Así mismo, se le deberá indicar al cliente que tiene que gestionar la incidencia a través del portal para poder hacer un mejor seguimiento. En caso de que no tenga usuario y contraseña o no sepa cómo acceder a nuestro portal, se deberá comunicar al comercial para que gestione el alta y lo comunique al cliente. Una vez esté dado de alta, el comercial o soporte enviara el documento de acceso al soporte.

7.2. La incidencia se recibe a través del portal

En el caso que el cliente haya dado de alta la incidencia o lo hayamos hecho nosotros, deberemos gestionarla a través del módulo de soporte-mis consultas de soporte o unidad de soporte.



Las incidencias están clasificadas por estado:

Soporte: Mis consultas de soporte												
Búsqueda rápida		<div>Todos Abierto En proceso Resulto Reabierto Cerrado Pte. Aprobación Cliente Espera a feedback Espera a fabricante Espera de Cierre</div>										
Info filtro		ID	Tipo	Producto	Descripción breve	Ref.	Tarea	Responsable	Prioridad	Dirección	Fecha	Modificado el
Estado Igual a Abierto		102270	Incidencia	Soporte Producción	test		Departamento de Producción (Base)		Trivial	Himoinsa China CO.,LTD	02/01/2013 17:54	02/01/2013 17:54
Clasificación: ID Consulta		102271	Incidencia	Soporte SAP	He dado de alta un activo fijo y tengo error	ACTIVOS FIJOS	Departamento de SAP (SBO)		Importante	SCHILLER ABOGADOS y RECHTSANWALTE S.L.	02/01/2013 14:19	02/01/2013 14:19
6 Resultados		102273	Incidencia	Soporte SAP	2013		Gerido. Tiara		Menos importante	SCHILLER ABOGADOS y RECHTSANWALTE S.L.	02/01/2013 13:40	02/01/2013 13:40
Actividades		102283	Consulta	Soporte SAP	listado de consumos	histórico consumo	Departamento de SAP (SBO)		Importante	SISTEMAS KERN S.A.	10/12/2012 10:15	10/12/2012 10:15
Editar filtro		102290	Incidencia	Soporte SAP	Diario de documentos con información en todas las líneas		Departamento de SAP (SBO)		Importante	Aluminio La Estrella S.L.	12/11/2012 10:25	23/11/2012 12:33
Crear nueva consulta soporte		102243	Incidencia	Soporte SAP	De nuevo desbloqueo de factura "fantasma" para su pago		Proveedores	Departamento de SAP (SBO)	Importante	IS2 Ingeniería de Sistemas y Servicios S.A.	27/04/2012 10:48	27/04/2012 10:47

En la columna de responsable se verá la persona asignada a dicha incidencia.

Para asignar la incidencia a una persona nueva, dentro de la incidencia se dará a la opción de “Asignar tramitador”:

**** Antes de asignar una incidencia, se deberá revisar que dicho cliente está activo y tiene suficiente tiempo para ser atendido.**

102303 Soporte: Consultas

Detalles consulta
 ID Consulta: 102303
 Tipo soporte: Incidencia
 Estado: Abierto
 Prioridad: Menos importante
 Responsable: Departamento de SAP (SBO)
 Autor: CBRE
 Dirección: CB Richard Ellis S.A.
 Canal de comunicación: E-Mail
 Responsable producto: Ucerio, Alex
 Ref.:

Soporte SAP
 Revisión de la instalación o reinstalación del entorno de test de SAP BO para poder hacer pruebas
 Módulo: Add-on's SAP, Add-on's Cliente
 Afecta a versiones:
 Autor: CBRE
 Responsable: Departamento de SAP (SBO)
 Traspaso a versiones:
 Persona contacto: Juan Alvarez
 Fecha consulta: 21/01/2013 11:27

Textos consulta
 Tenemos un entorno creado específicamente para poder hacer pruebas, bien sean de nuevos desarrollos, de modificaciones, de incidencias, de errores. De cualquier cosa que pueda suceder en el entorno de producción poder replicarla en el entorno de pruebas. Pero este no está completo, faltan por instalar unos cuantos plugins y hay otros que la instalación no es correcta. Deberíamos tener este entorno operativo para cualquier cosa que pueda surgir.

Actividades
 ➔ Crear nueva consulta soporte
 ➔ **Asignar tramitador**
 ➔ Borrar consulta
 ➔ Editar consulta
 ➔ Cambiar estado
 ➔ Editar proyectos asignados
 ➔ Registro de horas

Comentarios Log de modificaciones
 Comentarios ➔ Añadir comentario ➔ Añadir documento ➔ Enviar email ➔ Grupo de control
 No existen comentarios

Podremos buscarlas a través de la búsqueda rápida o simplemente pinchar sobre la incidencia para empezar con su gestión:

102276 Soporte: Consultas

Detalles consulta
 ID Consulta: 102276
 Tipo soporte: Incidencia
 Estado: Abierto
 Prioridad: Trivial
 Responsable: Departamento de Producción (Beas)
 Autor: Garrido, Tiara
 Dirección: Hymolinsa China CO.
 Responsable producto: LTO
 Ref.: Herrero, Carlos

Soporte Producción
 test
 Módulo: Módulo Producción
 Afecta a versiones: 2008
 Autor: Garrido, Tiara
 Responsable: Departamento de Producción (Beas)
 Traspaso a versiones:
 Persona contacto: Miguel Angel Muñoz
 Fecha consulta: 02/01/2013 17:54

Textos consulta
 test

Actividades
 ➔ Crear nueva consulta soporte
 ➔ **Asignar tramitador**
 ➔ Borrar consulta
 ➔ Editar consulta
 ➔ Cambiar estado
 ➔ Editar proyectos asignados
 ➔ Registro de horas
 ➔ Imprimir consulta
 ➔ Todas consultas soporte
 ➔ Mis consultas de soporte

Comentarios Log de modificaciones
 Comentarios ➔ Añadir comentario ➔ Añadir documento ➔ Enviar email ➔ Grupo de control
 No existen comentarios

Cuando un consultor comience a trabajar sobre una incidencia o va a trabajar sobre ella, la forma de indicar al resto del equipo que hay un recurso asignado es que el propio consultor cambie el estado de la incidencia de “abierto” a “En proceso” a través de la opción “Cambiar estado” situado en el menú de la izquierda.

Cambiar estado: ID Consulta 102288

Estado: En proceso Método de solución: Abierto

Afecta a versiones:
 Traspaso a versiones:
 Versiones cliente:
 Versiones:
 8.8
 2007A
 2005A

Cuando se responde a la incidencia o se requiere de algún dato adicional:

- añadir comentarios. Si se marca la casilla de interno, en principio no le llega al cliente.

- adjuntar documentos explicativos: en caso de que tengamos un documento ya creado o se pueda crear uno nuevo, lo pondremos como adjunto.

- cambiar el estado de la incidencia:
 - ✓ en proceso: si estamos trabajando sobre ella.
 - ✓ resuelto (no se utilizará el estado de cerrado).
 - ✓ pendiente de aprobación por parte del cliente.
 - ✓ Espera de feedback. Si esperamos más información por parte del cliente.

El cliente se podrá conectar y ver las soluciones a sus incidencias, además de recibir un correo siempre y cuando la **casilla de validación** interna no esté marcada.

Por otro lado, en los informes de imputación de tiempos, el concepto que aparecerá será el que se indique en el campo de actividad o descripción breve visto con anterioridad.

Si una incidencia es asignada a un consultor y por carga de trabajo no puede realizarla, éste debe comunicarlo a soporte para intentar cambiar la persona asignada o gestionarlo.

8. Imputación de tiempos

8.1. Imputaciones en el portal de Maringo

Tendremos tres motivos básicos por lo que imputar tiempos en el portal de Maringo:

Caso 1: la incidencia no se va a crear en el portal por algún motivo excepcional.

- Igualmente se deberán registrar los tiempos contra el proyecto, por lo que se deberá ir a Registro de horas-horas.
- Los pasos a seguir son los mismos que en la planificación de consultores salvo que en este caso se seleccionará el cliente correspondiente. Además, se deberá seleccionar el contrato correspondiente, por lo general bolsa de horas.

- Se indicará una descripción y se imputarán los tiempos, pudiendo utilizar el campo notas para detallar lo realizado.

Caso 2: Hay una incidencia en el portal.

Desde la propia incidencia, además de gestionar las soluciones o peticiones que tengamos que hacer al cliente para resolver la incidencia, se pueden imputar tiempos.

Todos los tiempos que estén vinculados a una incidencia de soporte, se deberán registrar como se indica en la pantalla anterior, es decir, no se podrá imputar contra el proyecto, buscar la bolsa de horas e imputar, se deberá buscar la incidencia y desde la propia incidencia imputar los tiempos.

Independientemente de si estamos en el primer o segundo caso, **se deberá siempre registrar el tiempo invertido, el tiempo a facturar (no se deberá dejar a 0), y en el campo actividad se deberá dar la explicación de por qué se ha imputado dicho tiempo. Si no tenemos suficiente espacio utilizaremos el campo Notas.** A través de este campo podremos justificar al cliente el consumo de sus tiempos sin necesidad de invertir mucho tiempo. Además, de cara a validar las horas imputadas será más sencillo hacer un seguimiento de lo ocurrido. Se requiere que estos campos estén bien escritos pues son las aclaraciones que aparecen en las bolsas de horas que se envían al cliente.

Todas las imputaciones de bolsas de horas se deberán realizar el mismo día que se atiende la incidencia.

No se enviará ninguna bolsa de horas a cliente o comercial sin que se haya realizado una revisión de la misma.

Caso 3: Otros proyectos a imputar.

Además de los proyectos de bolsas de horas y Planificación de consultores, hay otras imputaciones que se deben tener claras en los siguientes proyectos:

- Proyecto Varios / BPO
 - Gestión de soporte: se imputará en este contrato sólo para la gestión de soporte.
 - Trabajos internos sistemas: se imputará siempre y cuando se hagan trabajos de sistemas para Expert One.

- Trabajos internos varios /BPO: no se imputará en este contrato en ningún caso la introducción de tiempos, llamadas o correos de forma genérica... Se imputarán sólo aquellas tareas que están relacionadas con la gestión de la empresa.
- Varios /BPO: se imputarán todos los genéricos o tareas que no se pueden asignar a ningún proyecto.
- Viajes / BPO: se imputarán todos los tiempos de desplazamiento. Es fundamental que en actividad se indique Nombre del cliente, motivo, si está fuera o no de la ciudad. En horas a facturar se dejará siempre a 0.

Nº Empleado: E007 Matchcode: Garrido, Tiara Periodo: Agosto 2014			
Se han asignado varios contratos válidos al proyecto P100209 Varios. Seleccione un contrato sobre el quiera registrar.			
Número contrato	Contrato	Inicio	Fin
C100826	Gestión de soporte	Marzo 2014	
C100951	Trabajos internos sistemas	Mayo 2014	
C100751	Trabajos internos varios	Diciembre 2013	
C100750	Varios	Diciembre 2013	
C100901	Viajes	Abril 2014	

- Sap Consultoría /Beas/ Maringo Consultoría

- Administración SAP/ Beas /Maringo/ Sage: se podrán imputar tiempos que tenga que ver con los temas administrativos: facturas, abonos, petición de licencias...
- Desarrollo herramientas internas: en este momento sólo David Pérez está trabajando sobre una herramienta de desarrollo interno para unificar criterios a la hora de trabajar en SAP.
- Errores de producto SAP/ Beas /Maringo/ Sage: en muchas ocasiones tenemos problemas dentro del cliente que se deben a un error de versión o que requerimos del partner para solucionarlos. En estos casos no podemos facturárselos al cliente pues nos pagan un mantenimiento anual en el que contemplamos dichos tiempos. Cuando realicemos imputaciones sobre este contrato deberemos siempre indicar Cliente- tipo de error- si hemos contactado con el partner y número de nota o ticket que hemos puesto, status (si estamos pendientes de que nos contesten, o estamos realizando pruebas de validación...) y solución final.
- Formación desarrollo SAP/ Beas /Maringo/ Sage: imputarán todas aquellas personas técnicas que estén aprendiendo a desarrollar en uno de los módulos o sobre alguna funcionalidad nueva que se le haya indicado.
- Formación HANA: para imputar todos los tiempos referidos a temas de Hana. En este punto si son temas funcionales, se deberá documentar y facilitar la documentación a Tiara Garrido y Jose Agrelo para que la analicen y la puedan compartir con el resto de compañeros.
- Formación Sap/Beas/Maringo/ Sage: Se indicará aquí el tiempo que se dedique a formación. Se deberá documentar lo que se ha realizado y enviar dicha documentación a Tiara Garrido o Jose Agrelo para que la analicen y la puedan compartir con el resto de compañeros.

- Ausencias Expert One/ BPO: se deberán imputar los tiempos que no estamos en la oficina por temas personales y sin justificación médica.
- Ausencias por enfermedad (Expert One/BPO): **se deberán imputar los tiempos que no estamos en la oficina y tienen un justificante médico. El justificante médico se deberá enviar a rrhh@expertone.es para su debida comunicación en un plazo máximo de 3 días.**

Para la gestión **comercial, se deberán imputar las horas a cada cliente** y en caso de que no sean de cliente se debe seleccionar el proyecto Comercial P100206 con los siguientes contratos:

Configuración básica				
Responsable proyecto				
Grupos				
Versiones de planificación				
Contratos				
Procesos de compras				
Doc.ventas				
Doc. compras				
Número contrato	Tipo contr...	Descripción	Fecha	Cliente F
C101144	Contrato	Apoyo comercial interno	17/07/2015	
C101097	Contrato	Comercialización curso online	01/01/2015	
C100742	Contrato	Demo	10/12/2013	
C100743	Contrato	Gestión comercial	10/12/2013	

- Apoyo comercial interno: en principio sólo imputa el apoyo a comercial para bolsas de horas y otras peticiones realizadas.
- Demo: para las horas que se dediquen a hacer demos. Se deberá indicar el cliente para el cuál se ha realizado la demo y la ciudad donde está.
- Gestión comercial: para los tiempos dedicados a valoraciones, gestiones de ofertas, aclaraciones con el comercial o con el cliente sobre una valoración... otros relacionados con comercial. Se deberá indicar la tarea realizada además del comercial para el cuál se realizó dicha tarea.

9. Gastos de viajes y reservas

Cuando sea necesario reservar billetes, coches u hoteles se deberá comunicar a administracion@expertone.es mediante correo electrónico y con la mayor información posible, con la mayor antelación posible una vez cerrado el viaje. **Cada empleado es responsable de gestionar sus viajes.**

La imputación de gastos de viaje se realiza a través del cliente Web.

Los gastos sólo se presentarán (con tickets incluidos) durante la primera semana de cada mes. En caso de tener algún inconveniente se deberá comunicar a al responsable.

Una vez registrados en Maringo se deberá enviar por correo electrónico la liquidación a administracion@expertone.es , (administración).

No se pagarán los gastos con una **antigüedad de más de 60 días a menos que estén autorizados por Dirección.**

Los gastos serán validados con las imputaciones realizadas, validando que realmente el empleado ha estado fuera de la oficina. En caso de no estar dicha imputación no se podrán dar por buenos los gastos.

9.1. Imputación gastos de viaje

Accedemos a la página de Maringo con nuestro usuario y contraseña de siempre. En el menú principal pinchamos en Gastos de viaje/Entrada gastos de viaje. En la siguiente pantalla aparece por defecto nuestro usuario y el mes actual. Tenemos que indicar el mes en el que queremos introducir gastos de viaje.

En esta primera pantalla hay que rellenar el motivo, la fecha inicio y fecha fin de viaje. Cabe destacar que en este primer paso identificamos el viaje, no el gasto en sí. En un viaje tendremos la posibilidad de introducir varios gastos.

Registro de viajes: Nuevo

Empleado: E021 Herczeg, Csilla

Periodo: Agosto 2014 **Actualizar**

Fecha inicio Fecha final Razón/Destino Proyectos Costes EUR Ingresos EUR Liquidación **[Nuevo viaje]**
[Liquidación gastos viaje]

Periodo: Agosto 2014

Motivo: Viaje a Pamplona (toma de requerimientos)

Destino:

Fecha inicio: 21/08/2014 9:00 AM

Fecha final: 22/08/2014 9:00 AM

País destino: España ☐ Varios países

Nota:

Guardar

Al guardar llegamos a la pantalla en la que tenemos que indicar el proyecto y contrato al que pertenece el viaje.

Importante: seleccionar siempre el proyecto/contrato correcto al que pertenece el gasto por motivos de análisis de rentabilidad de proyectos. Para seleccionar el proyecto/contrato correcto tener en cuenta las siguientes pautas.

- Si un gasto incurre por la implantación de un proyecto, se busca su correspondiente Contrato de servicios/implantación y se imputa allí el gasto.
- Si es necesario desplazarse por un trabajo hecho para una bolsa de horas, se imputa en este contrato de bolsa de horas.
- Si el gasto incurre por una gestión comercial o demo, utilizamos el proyecto P100206 Comercial, en el contrato Demo o Gestión comercial.
- Si es un gasto que no pertenece a ningún proyecto de clientes ni a comercial, sino viene derivado de por ejemplo participar en una convención o desplazamiento entre oficinas de Expert One (para reuniones o para trabajar en Madrid un temporada etc.), se considera como gastos estructurales y se imputa en el proyecto P100225 Expert One Gastos Estructurales, en el contrato C100944 Gastos de viaje.

Si el viaje pertenece a varios proyectos/contratos, podemos indicar cada uno de ellos. El sistema da la opción de distribuir los costes de forma equitativa o introducir los porcentajes de forma manual.

Registro de viajes: Seleccionar proyecto

Empleado: E021 Herczeg, Csilla
 Período: Agosto 2014 [Actualizar](#)

Fecha inicio Fecha final Razón/Destino Proyectos Costes EUR Ingresos EUR Liquidación [\[Nuevo viaje\]](#)
[\[Liquidación gastos viaje\]](#)

Razón/Destino: Viaje a Pamplona (toma de requerimientos) [\[Editar\]](#)
 Período: Agosto 2014
 Tiempo viaje /Itinerario: 21/08/2014 9:00 AM - 22/08/2014 9:00 AM
 Países :

Proyecto	Matchcode	Fase	Contrato	Porcentaje
P100208	Timac Agro		Servicios - Timac Agro C100749/Abierto	100,00

[Distribuir porcentajes iguales](#)

[Continuar>>](#)

En la siguiente pantalla introducimos el primer gasto para el viaje definido. Seleccionamos el tipo de

gasto. Si no encontramos el tipo de gasto que necesitamos o no sabemos exactamente a que categoría pertenece un gasto consultar con vuestro responsable.

Documento viaje: Nuevo

Razón/Destino:	Viaje a Pamplona (toma de requerimientos) [Editar]		
Período:	Agosto 2014	Estructura proyecto base =°	Fase Porcentaje
Tiempo viaje /Itinerario:	21/08/2014 9:00 AM - 22/08/2014 9:00 AM	P100208 Timac Agro	100,00%
Países :			

Fecha	Tipo coste	Documento	Cantidad	Precio unidad	Total	M	Estructura	CantFact	Editar	Adjunto
	Importe de reembolso=	0,00 EUR			0,00EUR					

Guardar

Tipo coste

- Alojamiento
- Avión
- Comidas
- Gasolina
- Kilometraje
- Manutención
- Otros
- Parking
- Peajes
- Taxis
- Transporte Público
- Tren

En la siguiente pantalla introducimos la cantidad, el precio y la nota (explicación adicional del gasto, por ejemplo en el caso de Comidas, poner Desayuno o Cena etc., en el caso de Taxis, poner el trayecto) y el medio de pago (es un desplegable con los valores privado y factura; por defecto sale privado y se cambiará a factura si se tiene una factura del gasto y no un ticket).

Si en un viaje tiene varios gastos (tickets) del mismo tipo (por ejemplo taxi), hay que meter cada uno como gasto individual. Cada ticket debe de ser un gasto individual e imputado al proyecto/contrato correcto.

En el caso de kilómetros, se tienen que dividir por proyecto/contrato, no se puede sumarlos y meter como gasto genérico.

Tipo coste	Distribución proyecto	Cantidad	UM	Tipo pago	Precio unidad	Total				
Taxis/Estándar	P100208Timac Agro	1,00		Privado	32,6	32,6				

Fecha docum.	Nº Documento	Descripción	M	Código impuesto	Impuesto	Tipo cambio	Total EUR	Nota:
21/08/2014		Taxis	E	1	5,66	1,00000	32,6	Oficina - Aeropuert

Continuar

Al darle a continuar el sistema ofrece introducir otro gasto para el mismo viaje. Si no tiene más viajes, le da a guardar.

Ahora volvemos a la pantalla inicial de Gastos de viaje dónde aparece el viaje que hemos imputado. Para

modificar/borrar el viaje y/o sus gastos, le damos al botón Editar. En esta ventana o en el menú principal Gastos de viaje/Resumen gastos de viaje podemos añadir más gastos al viaje.

9.2. Modificar/borrar viajes/gastos

Para consultar/modificar/borrar viajes y/o gastos, vamos en el menú principal a Gastos de viaje/Resumen de gastos de viaje. En esta pantalla aparecen todos los Viajes creados para el mes indicado. Si no encontramos un viaje, puede que haya sido imputado en otro mes: para visualizarlo tenemos que cambiar al mes correspondiente en el campo Periodo.

Solo podemos modificar/borrar los viajes no liquidados, de este modo antes de liquidar los viajes/gastos del mes corriente, se recomienda revisarlos.

Si un viaje ya esta liquidado, en el campo Liquidación mostrará el número de liquidación correspondiente.

Si un viaje es pendiente de liquidación, pinchando en el botón Editar, podemos modificar los detalles del viaje o borrarlo.

Gastos de viaje

Empleado: E021 Herczeg, Csilla
 Período: Agosto 2014 Actualizar

Fecha inicio	Fecha final	Razón/Destino	Proyectos	Costes EUR	Ingresos EUR	Liquidación	[Nuevo viaje]
22/08/2014 9:00 AM	22/08/2014 9:00 AM	pamplona agosto	P100208	20,00	0,00	100143	
22/08/2014 9:00 AM	22/08/2014 9:00 AM	Demo Lead X	P100206	29,00	0,00	[Imprimir]	[Editar] [Documento]

[Liquidación gastos viaje]

Registro de viajes: Editar

Empleado: E021 Herczeg, Csilla
 Período: Agosto 2014 Actualizar

Fecha inicio	Fecha final	Razón/Destino	Proyectos	Costes EUR	Ingresos EUR	Liquidación	[Nuevo viaje]
22/08/2014 9:00 AM	22/08/2014 9:00 AM	pamplona agosto	P100208	20,00	0,00	100143	
22/08/2014 9:00 AM	22/08/2014 9:00 AM	Demo Lead X	P100206	29,00	0,00	[Imprimir]	[Editar] [Documento]

[Liquidación gastos viaje]

Período: Agosto 2014
 Motivo: Demo Lead X
 Destino:
 Fecha inicio: 22/08/2014 9:00 AM
 Fecha final: 22/08/2014 9:00 AM
 País destino: España
☐ Varios países
 Nota:
Guardar Rechazar Borrar

Al darle al botón Guardar, el sistema nos lleva a la pantalla dónde podemos modificar el Contrato. Si nos hemos equivocado en el Proyecto, tenemos que borrar el viaje y meterlo desde cero.

Para modificar los gastos de un viaje, le damos en la pantalla inicial al botón Documento. El sistema mostrará todos los gastos asignados a este viaje. Con el botón Editar podemos modificar cada uno de los gastos. En la misma pantalla el sistema da la opción de borrar el gasto.

Documento viaje: Nuevo

Razón/Destino:	Demo Lead X [Editar]	Estructura proyecto base =°	Fase	Porcentaje
Período:	Agosto 2014	P100206 Comercial		100,00%
Tiempo viaje /Itinerario:	22/08/2014 9:00 AM - 22/08/2014 9:00 AM			
Países :				

Fecha	Tipo coste	Documento	Cantidad	Precio unidad	Total	M	Estructura	CantFact	Editar	Adjunto
22/08/2014	GV019 Comidas		1,00	29,00	29,00	EUR	P100206 *	0,00	[Editar]	[Nueva entrada]
Importe de reembolso=29,00 EUR					29,00	EUR				

Guardar

9.3. Liquidación gastos de viaje

Seguimos en la Web de Maringo. Al final de cada mes, tras imputar todos los gastos de viaje, se liquidan los gastos de viaje. Para iniciar este proceso, accedemos en el menú principal a Gastos de viaje/Liquidación gastos de viaje. En esta pantalla aparecen todos los gastos de viaje que todavía no hemos entregado a Administración para su liquidación. Marcamos todos los gastos y le damos al botón liquidar.

Liquidación viaje E021 Herczeg, Csilla

La liquidación de los viajes posibilita el proceso posterior en la contabilidad financiera. Imprima, por favor, la liquidación en la pagina siguiente y adjúntela al documento. Gracias.

OK	De	Hasta	Descripción	Proyectos	Pago	Total
<input type="checkbox"/>	21/08/2014 9:00 AM	22/08/2014 9:00 AM	Viaje a Pamplona (toma de requerimientos)	Timac Agro	32,60	32,60

Liquidar

Guardamos y/o imprimimos el informe (hoja de gastos) que entregaremos a Administración junto con los tickets correspondientes. Es necesario que cada uno envíe la hoja de gastos por mail a administracion@expertone.es, (administración), para su validación y que entregue a administración la hoja de gastos junto con los tickets físicamente (como siempre). Lo único que cambia es el formato de la hoja.

Liquidación errónea

Una vez hecha la liquidación ya no se puede modificar ni los viajes ni los gastos. En este caso tenemos que solicitar que Administración, cancele la liquidación. Una vez cancelada, podemos hacer las modificaciones y realizar de nuevo la liquidación.

9.4. Validación gastos de viaje

Sólo tendrán acceso a esta opción aquellas personas a las que se les de autorización.

La validación de gastos de viaje se realiza por Validación proyecto/Validación proyecto: viajes.

Podemos seleccionar la forma de mostrar los datos: por Empleado/Proyecto o por Proyecto/Empleado.

Tenemos la opción de mostrar los registros ya validados, los que están pendientes por validar (por defecto) o todos los registros.

En el campo Mis proyectos seleccionamos la opción “Por ajustes de autorizaciones” para que el sistema muestre todos los registros independientemente del responsable del proyecto.

Podemos aplicar filtros adicionales por Proyecto, Empleado y Periodo.



Al Continuar Seleccionamos el Empleado o Proyecto cuyos viajes queremos validar. En la siguiente pantalla tenemos la opción de validar los gastos de viaje.

Validación proyecto: Viajes Empleado E021

Proyecto	Matchcode	Número	Grupos:	Empleado/Proyecto
E021	Herczeg, Csilla	1	Modo validación:	Para validar
Filtrado a:				
Período:				Agosto 2014

[Atrás](#)

Empleado	Matchcode	Fecha inicio	Contrato	Fase	Servicio	Total	Validación
P100208 Viaje a Pamplona (toma de requerimientos)	Timac Agro	21/08/2014	<input type="checkbox"/> Servicios - Timac...			32,60	<input type="checkbox"/>

[Guardar](#)

10. Gestión de vacaciones

La gestión de vacaciones en Maringo consiste en los siguientes pasos:

1. Solicitud de vacaciones.
2. Aprobación o Denegación de vacaciones.
3. Cancelación de vacaciones (ocasionalmente puede ocurrir).

Las vacaciones aceptadas serán visibles en la planificación de los empleados, de este modo podrán ser consultados por cualquier persona (con autorización) y en cualquier momento.

Tanto los empleados como los superiores podrán consultar el total derecho de vacaciones, vacaciones aprobadas y vacaciones disfrutadas del año.

Las vacaciones solicitadas serán aprobadas con el criterio de solicitud del empleado y las necesidades de la empresa en cuanto a los compromisos en proyectos.

En el caso solicitudes donde por necesidades de servicio sea necesario uno o varios recursos específicos que lo garanticen y coincidan las solicitudes en el tiempo, será puesto en conocimiento de los empleados para tratar de encontrar una solución acordada, en el caso de no ser así, el responsable tendrá en cuenta, antigüedad, hijos en edad escolar, etc.

Las vacaciones correspondientes a un año natural deben de ser disfrutadas en el mismo año y como plazo máximo hasta el día 31 de enero del siguiente año, en caso contrario se perderá el derecho a disfrutar de las mismas.

10.1. Solicitud de vacaciones

Para solicitar vacaciones accedemos a la página de Maringo de Expert One:

En el menú principal vamos a Gestión de vacaciones/Solicitud de vacaciones. En la siguiente ventana puede observar el empleado el detalle de sus vacaciones y con el botón de Nueva solicitud de vacaciones puede crear una nueva solicitud.

Solicitudes de vacaciones E021 Herczeg, Csilla

Nueva solicitud de vacaciones

Año | Días año anterior | Derecho año actual | Compens. año actual | Permiso especial | Reclamado | Resto días vaca | Planificado

	Fecha inicio		Fecha final	Descripción	Texto validación	Duración	Días de vacaciones	Aprobación		Nota
Lu	29/09/2014	Lu	29/09/2014	vacas 1	hay un proyecto importante	1	1,00	Rechazado		
Ma	23/09/2014	Ma	23/09/2014	vacas 2	no se acepta	1	1,00	Rechazado		
Ma	16/09/2014	Ma	16/09/2014	vacaciones de verano	aprobado, pero trabaja	1	1,00	Cancelado		
Ma	09/09/2014	Ma	09/09/2014	vacaciones playa 13		1	1,00	Rechazado		
Lu	08/09/2014	Lu	08/09/2014	vacaciones playa 12		1	1,00	Rechazado		
Vi	05/09/2014	Vi	05/09/2014	vacaciones playa 11		1	1,00	Rechazado		
Ju	04/09/2014	Ju	04/09/2014	vacaciones playa 10		1	1,00	Rechazado		
Mi	03/09/2014	Mi	03/09/2014	vacaciones playa 9		1	1,00	Rechazado		
Ma	02/09/2014	Ma	02/09/2014	vacaciones playa 8		1	1,00	Rechazado		
Lu	01/09/2014	Lu	01/09/2014	vacaciones playa 7		1	1,00	Rechazado		
Vi	29/08/2014	Vi	29/08/2014	vacaciones playa 6		1	1,00	Rechazado		

En la ventana de la solicitud definimos las fechas desde – hasta y opcionalmente podemos rellenar los campos descripción y nota. El check Enviar solicitud automáticamente está marcada, por lo que al guardar se enviará la solicitud al responsable.

Cabe destacar que una vez enviada la solicitud, ya no puede modificarla. Si quiere poder modificarla, debe desmarcar el check Enviar solicitud y guardarlo de esta forma. En la ventana de Solicitud de vacaciones aparecerá el registro en el listado de vacaciones con la opción de Editar y Enviar.

Solicitud de vacaciones

Fecha inicio: 23/08/2014 ☐ Inicio medio día

Fecha final: 23/08/2014 ☐ Fin medio día

Descripción: Vacaciones de navidad

Nota:

Arial 13 N K S S x_b x²_b

h1 h2 h3 h4 h5 h6

Estaré en un pueblo perdido sin conexión.

☒ Enviar solicitud

Guardar Cancelar

Solicitudes de vacaciones E021 Herczeg, Csilla

Nueva solicitud de vacaciones

Año Días año anterior Derecho año actual Compens. año actual Permiso especial Reclamado Resto días vaca Planificado

	Fecha inicio		Fecha final	Descripción	Texto validación	Duración	Días de vacaciones	Aprobación	
u	29/09/2014	Lu	29/09/2014	vacas 1	hay un proyecto importante	1	1,00	Rechazado	
a	23/09/2014	Ma	23/09/2014	vacas 2	no se acepta	1	1,00	Rechazado	
li	17/09/2014	Mi	17/09/2014			1	1,00		
a	16/09/2014	Ma	16/09/2014	vacaciones de verano	aprobado, pero trabaja	1	1,00	Cancelado	
a	09/09/2014	Ma	09/09/2014	vacaciones playa 13		1	1,00	Rechazado	

Al enviar la solicitud, al superior del empleado automáticamente le llega un mensaje con los detalles de la solicitud (ver ejemplo del correo abajo). El superior se conectará al sistema para darle su visto bueno o para rechazar las vacaciones. Sobre estas acciones también le llegará una notificación al empleado.

Solicitud de vacaciones de Csilla Herczeg

notificaciones@expertone.es

Enviado: viernes 22/08/2014 13:24

Para: proyectos@expertone.es

Buenos días,

Con fecha 22/08/2014 solicito 1,0 de vacaciones desde 16/09/2014 hasta 16/09/2014.

Detalle: vacaciones de verano

notas

Quedo a la espera de tu confirmación.

Gracias y saludos,

Csilla Herczeg

10.2. Aprobación/Denegación de vacaciones

A esta opción sólo tendrán acceso las personas con autorización

El superior puede responder a la solicitud a través del cliente web o del cliente principal. Aquí se explica el proceso por la web. En el menú principal en Gestión de vacaciones/Aprobación de vacaciones podemos visualizar todas las vacaciones solicitadas por periodos. Podemos filtrar para ver solo las solicitudes abiertas y sólo las que pertenecen al superior/usuario conectado.

(La opción entera de aprobación de vacaciones, la podemos limitar si queréis.)

Solicitudes de vacaciones

☒ Solicitudes abiertas

☐ Por superior

De

◀ Enero 2008 ▶

Hasta

◀ Diciembre 2017 ▶


Empleado		Fecha inicio		Fecha final	Días de vacaciones	Descripción	Fecha de solicitud	Estado	Actividad	Planificación proyec
⇒ E021 Herczeg, Csilla	Mi	17/09/2014	Mi	17/09/2014	1,00		23/08/2014	Pendiente de aprobar	Editar	⇒ IP100001

Al darle al botón Editar podemos aprobar o rechazar la solicitud e indicar una explicación. Las solicitudes aprobadas aparecerán en la planificación del empleado.


Validación solicitud de vacaciones							
Empleado	E021 Herczeg, Csilla		17/09/2014 hasta 17/09/2014 (1 Día de vacaciones)				
Año	Días año anterior	Derecho año actual	Compens. año actual	Permiso especial	Reclamado	Resto días vaca	Planificado
Aprobación	<input checked="" type="radio"/> Aprobar <input type="radio"/> Rechazar		Como resultado de la aprobación de entrada de tiempos se creará y el texto planificado será modificado.				
Texto validación:	OK						
Nota	<div> Arial 13 N K S </div> <div> h1 h2 h3 h4 h5 h6 </div> Estaré en un pueblo perdido sin conexión.						
Guardar		Cancelar					

Sobre la respuesta del superior se le notifica al empleado por correo (ver ejemplos de aceptación y rechazo).

Aprobación de Vacaciones

 notificaciones@expertone.es

Enviado: domingo 24/08/2014 10:36

Para:  cherczeg@expertone.es


Buenos días,

Quedan aprobadas las vacaciones solicitadas por Csilla Herczeg desde 17/09/2014 hasta 17/09/2014 (en total 1,0 días).


Saludos,

Herczeg, Csilla

Solicitud de vacaciones denegada

 notificaciones@expertone.es

Enviado: viernes 22/08/2014 13:49

Para:  proyectos@expertone.es

Buenos días,

Lamentablemente no podemos aceptar su solicitud de vacaciones de 1,0 días entre las fechas 02/12/2008 y 02/12/2008.

Saludos,

Herczeg, Csilla

10.3. Cancelación de vacaciones

Esto sólo tendrán acceso ciertas personas con autorización:

Puede ocurrir que una vez aceptadas unas vacaciones es necesario cancelarlas. En tal caso accedemos igualmente a Gestión de vacaciones/Aprobación de vacaciones y mostramos todas las vacaciones quitando el check "Solicitudes abiertas". Buscamos la solicitud y le damos al botón Anular.

Solicitudes de vacaciones									
<input type="checkbox"/> Solicitudes abiertas		<input type="checkbox"/> Por superior		De	◀ Enero 2008 ▶	Hasta	◀ Diciembre 2017 ▶		
Empleado	Fecha inicio		Fecha final	Días de vacaciones	Descripción	Fecha de solicitud	Estado	Actividad	
→ E021 Herczeg, Csilla	Lu	01/09/2014	Lu	01/09/2014	1,00	vacaciones playa 7	11/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Ma	02/09/2014	Ma	02/09/2014	1,00	vacaciones playa 8	11/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Mi	03/09/2014	Mi	03/09/2014	1,00	vacaciones playa 9	11/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Ju	04/09/2014	Ju	04/09/2014	1,00	vacaciones playa 10	12/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Vi	05/09/2014	Vi	05/09/2014	1,00	vacaciones playa 11	12/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Lu	08/09/2014	Lu	08/09/2014	1,00	vacaciones playa 12	12/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Ma	09/09/2014	Ma	09/09/2014	1,00	vacaciones playa 13	12/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Ma	16/09/2014	Ma	16/09/2014	1,00	vacaciones de verano	22/08/2014	Cancelado	Herczeg, Csilla 22/08/2014
→ E021 Herczeg, Csilla	Mi	17/09/2014	Mi	17/09/2014	1,00		23/08/2014	Aprobado	Anular
→ E021 Herczeg, Csilla	Ma	23/09/2014	Ma	23/09/2014	1,00	vacas 2	22/08/2014	Rechazado	Herczeg, Csilla 22/08/2014

En la siguiente pantalla podemos indicar el motivo de la cancelación. dándole al botón Anular se anulan las vacaciones definitivamente borrándolas de la planificación del empleado.

Se envía un correo al empleado informando sobre la cancelación (ver ejemplo de correo abajo).

Cancelación de vacaciones de Csilla Herczeg

notificaciones@expertone.es

Enviado: viernes 22/08/2014 13:47

Para: cherczeg@expertone.es

Buenos días,

Se han cancelado las vacaciones de Csilla Herczeg de 1,0 días entre las fechas 16/09/2014 y 16/09/2014.

Saludos,

Herczeg, Csilla

10.4. Resumen de vacaciones

Cada empleado en cada momento podrá consultar el estado de sus vacaciones sin tener que preguntar a nadie. Puede hacerlo en el menú principal, en Gestión de vacaciones/Resumen de vacaciones.

Resumen vacaciones E021 Herczeg, Csilla							
Año ◀ 2014 ▶							
Año	Días año anterior	Derecho año actual	Compens. año actual	Permiso especial	Reclamado	Resto días vaca	Planificado
2014	0,00	22,00	0,00	0,00	5,00	17,00	0,00
Día de vacaciones	Horas registradas	Tiempo trabajo previsto		Días	Resto días vacaciones		
28/04/2014	0,00	8,50		0,00	22,00		
29/04/2014	0,00	8,50		0,00	22,00		
30/04/2014	0,00	8,50		0,00	22,00		
05/06/2014	8,50	8,50		1,00	21,00		
06/06/2014	6,00	6,00		1,00	20,00		
09/06/2014	8,50	8,50		1,00	19,00		
03/07/2014	8,50	8,50		1,00	18,00		
04/07/2014	6,00	6,00		1,00	17,00		
22/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
23/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
24/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
25/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
26/09/2014	0,00	6,00		0,00	17,00		
29/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
30/09/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
01/10/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
02/10/2014	0,00	8,50		0,00	17,00		
03/10/2014	0,00	6,00		0,00	17,00		

Igualmente se podrán consultar a través de varios informes las vacaciones de todos los empleados.