

Implementación y Soporte



Contenido

1. Metodología de implementación
2. Fases de implementación
3. Administración del proyecto
4. Soporte Pos-venta

1. Metodología de implementación



La solución OasisCom es implementada bajo el concepto de **“Metodologías Ágiles”**. En esta metodología se realiza una planificación y control a corto plazo de las fases de proyecto, enfocándonos la realización de pruebas continuas y entregas parciales del producto.

Nuestros clientes reciben periódicamente la entrega de módulos con su respectiva documentación, esto contribuye a que el proceso sea más simple, menos engorroso. Se conforman equipos de trabajo pequeños para la implementación de cada módulo, estos participan con mayor frecuencia de reuniones cortas (remotas o presenciales), y al surgir nuevas necesidades no se afecta todo el proyecto.

2. Fases de implementación



Fase 1 – Reunión de Inicio

En esta etapa se realiza la presentación general del proyecto indicando sus alcances y factores críticos de éxito. Se presenta el equipo responsable del proyecto.

Fase 2 – Preparación y Planificación del Proyecto (Tiempo estimado: 1 Día)

En esta etapa se define el alcance “Final” de cada fase del proyecto, se involucra a la organización (líderes de proceso), se asignan los recursos, se crea el cronograma de la implementación y se determina el entorno técnico.

Fase 3 – Ejecución (Tiempo estimado: 16 semanas)

El proceso ejecución se divide en sub etapas que son iterativas para cada uno de los módulos a ser implementados con la solución, según se indican a continuación:

- **Diseño de la solución:** El propósito de esta etapa es el de crear el diseño de solución, que constituye una documentación detallada de los requerimientos relevados de cada uno de los procesos de la empresa (módulos). Sobre esta base, se logra comprender de forma individual y global el modo en el que la empresa pretende llevar a cabo sus procesos de negocio dentro del sistema.
- **Modelado y Parametrización:** El propósito de esta etapa es el de implantar en nuestro sistema los requerimientos empresariales y procedimientos tomando como base las definiciones realizadas en la etapa de diseño de solución.
- **Pruebas de Verificación y Aceptación de Módulos:** El objetivo es modelar parcialmente cada proceso y avanzar en la entrega de cada módulo parametrizado con el fin de validarlo con cada uno de los usuarios clave, de esta forma se cubren dos objetivos: la realización de las pruebas

base y aseguramiento del diseño de la solución frente a las necesidades de la empresa. En la presente etapa se entregarán los reportes con las pruebas de aceptación de cada módulo.

- **Capacitación y preparación final:** el propósito de esta fase es el de culminar la preparación final, que incluye las actividades de preparación y ajustes finales al módulo, pruebas, formación de los usuarios finales, migración/carga de datos, gestión del sistema y transición previas a la entrada en producción. Al finalizar la fase, estaremos en condiciones de utilizar el módulo de forma productiva.
- **Puesta en Marcha:** El propósito de esta fase es el de pasar de un entorno previo a la producción a un funcionamiento productivo real.

Fase 4 – Cierre (Tiempo estimado: 1 semana)

En esta etapa se realiza la verificación de toda la documentación generada en el proyecto y se formaliza el cierre de la etapa de ejecución para dar inicio a la facturación del servicio mensual por concepto de SaaS.

3. Administración del proyecto

La administración del proyecto incluye todas las actividades relacionadas a informes de avance, registro de actas, reuniones de coordinación y seguimiento, distribución de la información del proyecto, etc.

Sobre este aspecto las principales consideraciones a tener en cuenta son las siguientes:

- Mantener reuniones periódicas para mejorar la comunicación, controlar el avance y apoyar al equipo de proyecto. Se sugiere como mínimo una reunión semanal de seguimiento del proyecto entre los equipos del cliente y OasisCom.
- Preparar cada reunión distribuyendo información a discutir en forma previa.
- Determinar la documentación estándar del proyecto e hitos de control.
- Mantener a la organización informada de los avances del proyecto de implementación.
- Organizar la asignación de salas para reuniones, creando un calendario de reuniones.
- Obtener retroalimentación de los usuarios del sistema a medida que se producen las entregas parciales para hacer los ajustes que se consideren necesarios en forma oportuna.



Equipo de Trabajo

OasisCom asignará un equipo de trabajo compuesto por dos (2) recursos que estarán a cargo de liderar la gestión e implementación del proyecto. Esta organización se refiere a la forma en que estarán relacionados los recursos participantes en el proyecto. Aunque ésta puede variar en cada sub-etapa del proceso de implementación.

Los roles principales que cumplirán estos recursos serán:

- (1) Gerente de Proyecto
- (1) Consultor de implementación

En la etapa de formación del equipo de trabajo se realiza el seguimiento de la formación de cada uno de sus integrantes. Se determina la formación necesaria para cada miembro del equipo en función de los perfiles y niveles de responsabilidad.

Atendiendo a las características de complejidad y magnitud de la solución que se esté implementando, los perfiles de los participantes que intervienen serán determinados en conjuntamente entre OasisCom y el cliente.

Sobre este aspecto, las principales consideraciones a tener en cuenta son las siguientes:

- Fomentar relaciones de confianza entre los miembros del equipo: comunicación efectiva, delegación de responsabilidades, información clara y precisa del proceso, apoyo, trato cordial, etc.
- Asegurar la participación activa de las gerencias (líderes de procesos), que deben sentirse “propietarias” del proyecto.
- Conformar una dirección de proyecto fuerte y efectiva
- Entregar atribuciones suficientes al gerente de proyecto
- Formar un equipo de proyecto sólido y bien calificado.
- Definir tareas y responsabilidades claramente
- Asignar usuarios full-time al proyecto
- Incluir usuarios con experiencia operativa

4. Soporte Pos-venta

OasisCom está destinada a ser una solución que acompañe a nuestros clientes a lo largo de los años. Por tal motivo nos empeñamos en ofrecer la mejor calidad en nuestros servicios de soporte posventa, asegurándonos de que nuestras soluciones operen adecuadamente.

En nuestro Soporte Posventa encontrará:

- Personal capacitado.
- Conocimiento multidisciplinario.
- Asesoría en las mejores prácticas y uso de la herramienta.
- Atención y respuestas oportunas.
- Documentación y análisis de mejoras.

Actividades de Soporte

- Responder a las preguntas frecuentes de los clientes de forma rápida (*Consultas técnicas*).
- Identificar los requerimientos y/o casos de soporte.
- Manejar errores presentados en las soluciones
- Responder efectivamente a cualquier solicitud de soporte realizada por el cliente a través de un procedimiento formal (*mail, teléfono, web*).
- Desarrollar soluciones prácticas que resuelvan problemas de prioridad crítica, alta, media o baja.
- Documentación y análisis de mejoras.

Niveles de Atención:

Nivel 1 - N1

Repuestas a Preguntas Básicas

Asesorías en Parametrización Básica

Nivel 2 - N2

Interactuar con la Mesa de Ayuda del Cliente

Mantenimiento Preventivo y Correctivo o Análisis de Información y Diagnósticos

Tiempos de respuesta

Damos prioridad a sus requerimientos de servicios de acuerdo a los siguientes niveles de incidencia:

- **Crítica** - Un proceso de negocio crítico no está funcionando correctamente y no existe una alternativa temporal apropiada. Tiempo de respuesta dentro de las cuatro (4) primeras horas de haberse reportado
- **Alta** - Un proceso de negocio crítico no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada. Tiempo de respuesta durante el primer día hábil de haber sido reportado
- **Media** - Un proceso de negocio importante no está funcionando correctamente, pero existe una alternativa temporal apropiada. Tiempo de respuesta entre el primer y tercer día hábil de haber sido reportado
- **Baja** - Problema que no impacta al negocio. Tiempo de respuesta dentro de la primera semana de haber sido reportado.



Atención de Solicitudes

Las solicitudes de soporte son atendidas en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. a través de los siguientes canales:

- Línea de atención telefónica
Reporte desde la plataforma OasisCom
(*Opción Soporte*)

www.oasiscom.com

