INFORME DE SEGUIMIENTO

Cliente	**INFIDER**								Fecha Inicial	18/11/2022	
Producto	**IAS Solution**								Fecha Final	09/02/2023	
No. acta	**SC-INFD-01.V2**								Fecha Informe	09/02/2023	
Motivo	Soporte	X	Instalación		Capacitación		Implantación		Horas	2	

Asunto:	Revisión Avances Obligaciones Contrato Soporte
Objetivo	Revisar los avances a los compromisos establecidos de acuerdo a la reunión realizada con los usuarios el pasado 17 de Noviembre respecto a las obligaciones del contrato de soporte entre el INFIDER y Solution Systems, correspondiente a las actividades que se encuentran pendientes, quejas de los usuarios y oportunidades de mejora para el año 2022 y los futuros contratos que se suscriban.

Temas Revisados y Estado Compromisos

Tema 1. Tiempos de solución a los requerimientos: Aproximadamente desde la segunda semana del mes de Septiembre 2022 Solution Systems no cuenta con una conexión remota por escritorio remoto para brindar el soporte oportuno a los casos reportados por los usuarios del Infider en mesa de ayuda, por tanto la atención al usuario final se ha venido realizado a través de conexión por Anydesk. Esto ha generado demoras en las respuestas y/o soluciones para los requerimientos por parte de Solution Systems, ya que no se cuenta con el ambiente apropiado para el soporte remoto.

Compromiso: Solution Systems suministrará una solución para la conexión remota a la base de datos del Infider, con el fin de que la conexión pueda ser inmediata y oportuna para el usuario final. Para lo anterior se programa revisión virtual con el personal de sistemas el Ing. Alirio Sánchez para revisión de la infraestructura técnica del Infider, el día jueves 24 de noviembre a las 2pm. Mientras se concluye este compromiso se continuará brindando el soporte a través de Anydesk como se ha realizado en los últimos tres meses.

Estado: Cumplido.
Solution Systems suministró una solución para la conexión remota a la base de datos del Instituto con el fin de brindar un soporte oportuno, esta solución fue implementada el día 8 de Febrero 2023 en reunión virtual entre el Ing. Alirio Sánchez y Wilmar Aspiazu.
Como evidencia se adjunta la grabación de la reunión realizada: https://sscliente-my.sharepoint.com/:v:/g/personal/serviciocliente_sscliente_onmicrosoft_com/Ef3NX7SNH2NNiYzZrZKjux4BqTj6TO4SZMXXYnCp5k9CjA?e=GcyFbW

Tema 2. Capacitaciones a los nuevos usuarios: El usuario manifiesta que no se le han brindado las capacitaciones a los funcionarios nuevos que han ingresado a la entidad, lo que ha retrasado sus procesos de aprendizaje del software IAS Solution.

Compromiso: El usuario final del INFIDER o el supervisor del contrato debe solicitar de forma oficial ya sea a través de mesa de ayuda o por correo electrónico servcliente@e-solutionsystems.net indicando cuales son las capacitaciones que requieren y los funcionarios que la recibirían, lo anterior para poder realizar la programación. Si no se alcanzan a programar para la vigencia actual del año 2022, se realizarían en la vigencia del año 2023.

Estado: **Cumplido** El usuario de INFIDER ha solicitado a través de mesa de ayuda las capacitaciones necesarias, estas han sido atendidas a través del requerimiento No.14393.
Se realizó reunión virtual el día 14-12-2022 para capacitación en navegación básica del software.
Se realizó reunión virtual el día 19-12-2022 para capacitación en el módulo Audit Solution.

Tema 3. Capacitación modulo jurídico: El usuario manifiesta que no se le ha brindado la capacitación para el manejo del módulo jurídico en el sistema IAS Solution, indicando que esta fue solicitada por el anterior supervisor del contrato.

Compromiso: El usuario final del INFIDER o el supervisor del contrato debe solicitar de forma oficial ya sea a través de mesa de ayuda o por correo electrónico servcliente@e-solutionsystems.net indicando que requiere la implementación y capacitación completa de este módulo de gestión jurídica, lo anterior para poder realizar la programación. Si no se alcanzan a programar para la vigencia actual del año 2022, se realizarían en la vigencia del año 2023.

Estado: **(Pendiente)**
Se programó reunión con el usuario para el día 31-01-2023; sin embargo esta fue cancelada por el mismo ya que no se podía llevar a cabo porque el funcionario encargado del proceso no estaba disponible. Esta reunión está pendiente de confirmación por parte del usuario de Infider para ser reprogramada.

Tema 4. Instructivos de las soluciones: El usuario solicita que se el envíe para cada una de las soluciones implementadas en mesa de ayuda, los instructivos para que la Entidad ya sea el usuario final o el personal de Sistemas pueda ejecutarla en casos futuros y no tener que depender del soporte en mesa de ayuda.

Compromiso: En mesa de ayuda para cada una de las respuestas que se brinden se enviará el instructivo o pasó a paso de la solución implementada, siempre y cuando esta pueda ser ejecutada por el usuario. Es decir no implique modificaciones directamente en la base de datos de la Entidad.

Estado: **Cumplido.**
Para los requerimientos que apliquen siempre se adjunta el instructivo de la solución implementada en mesa de ayuda, con el fin de que el usuario pueda verificar el paso a paso del procedimiento realizado para futuros casos iguales que se presenten.

Tema 5. Generación de nuevos reportes: El usuario manifiesta que requiere la implementación de nuevos reportes en el sistema IAS Solution para conciliar información, puesto que deben realizar muchos proceso manuales para generar información importante para la Entidad. Por otro lado, mucho de los reportes que actualmente funcionan se generan en formato pdf y los requieren en formato Excel para poderlos revisar fácilmente.

Compromisos: El usuario debe subir en mesa de ayuda como requerimientos independientes cada uno de los reportes que requieren mejora para generar en Excel y para los nuevos reportes que requieren desarrollo. Lo anterior para que puedan ser evaluados por el área de desarrollo de Solution Systems y poder definir tiempos de entrega.

Estado: (Pendiente) El usuario de INFIDER aún no ha solicitado a través de mesa los requerimientos de este tipo.

Tema 6. Horarios de Atención y Supervisión: El usuario manifiesta que la Entidad maneja un horario laboral continuo de 8 a 4:30pm y que en algunas ocasiones Solution Systems brinda el soporte por fuera de estos horarios.

Compromiso: Solution Systems se compromete a brindar el soporte a los usuarios dentro de la jornada laboral que maneja el Infider, teniendo en cuenta que los requerimientos se reciben y revisan de acuerdo a su prioridad (definida por el usuario) y la complejidad de la solución que se implemente (definida por Solution Systems). Lo anterior teniendo en cuenta que algunos requerimientos aunque su prioridad es alta para el usuario el tiempo de respuesta es largo de acuerdo a la solución que se debe implementar.

Estado: Cumplido.
Los requerimientos son atendidos de acuerdo a su prioridad y complejidad, cumpliendo los tiempos de respuesta al usuario final. A continuación se evidencia estadística de los casos resueltos con fecha de corte al 09-02-2023, correspondiente al 98,52%

CONSOLIDADO DE REQUERIMIENTOS

Cliente: INFIDER
Rango de fechas: 18-11-2022 Y 09-02-2023

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Resuelto	67	98.52%
En trámite	1	1.47%
Total:	68	
Rechazados:	0	
Bolsa de horas (pendiente autorización)	0	

SERVICIO AL CLIENTE
Solution Systems