

GUIA DE IMPLEMENTACION y PUESTA EN MARCHA

A continuación explicamos las características de los servicios relacionados directamente con la puesta en marcha del sistema.

- Instalación
- Adaptación de formularios legales
- Adaptaciones especiales al software
- Capacitación y consultorias funcionales de puesta en marcha

INSTALACION

A cargo de: un Consultor técnico, integrante del equipo de consultores técnicos de la Unidad de Servicios a Clientes.

¿En que consiste la instalación?

- a) Instalar la solución provista en la cantidad de puestos de trabajo adquiridos y hasta un 50% más de puestos que utilizaran el Sistema en forma no concurrente.
- b) Asistir en la configuración de las computadoras y del software de la red (optimización de memoria, caches, etc.) para adecuarlas a los requerimientos del ALFA NET PLUS
- c) Verificar la instalación.
- d) Imprimir formularios estándar de Factura, Remito, Recibo, Orden de Pago.
- e) Retirar los formularios legales a adaptar.

¿Cuándo y con quien se pacta la fecha de instalación?

Al momento del cierre de la operación se pacta la fecha de instalación con el Ejecutivo de Cuentas. En caso de no disponer del hardware requerido o ante cualquier otro motivo que postergue la instalación UD. podrá contactarse con nuestro Asistente de Proyectos (AP), integrante de la Unidad de Servicios a Clientes.

¿Que es necesario verificar antes de la fecha de instalación?

Antes de que asista el consultor técnico verifique que su hardware cumpla con todos los requerimientos indicados en el documento "Requerimientos de hardware". Si tuviera dificultades para realizar esta verificación solicite nuestro asesoramiento.

Antes de asistir a su empresa

Dos días antes de la instalación nuestro AP llamara a la empresa para confirmar la fecha de instalación y verificar que estén dadas todas las condiciones necesarias para realizar la misma.

¿Quien deberá estar presente durante la instalación?

En el momento de la instalación deberá estar presente una persona con conocimientos técnicos, capacidad para decidir donde instalar el software y que disponga de las claves de acceso al servidor. Al finalizar la instalación firmara el formulario con el detalle de las tareas y comprobaciones realizadas.

¿Como canalizar un reclamo por este servicio?

Enviar un mail a asistencia@alfagestion.com.ar. El tema será tomado por el responsable del sector y derivado a quien corresponda para resolver el inconveniente.

ADAPTACION DE FORMULARIOS LEGALES

A cargo del: Departamento de modificaciones a medida, integrante de la Unidad de Investigación y Desarrollo.

¿Cuándo solicitar la adaptación de formularios?

Dado que Alfa Net Plus prevé numerosos formatos de impresión de comprobantes, el día de la instalación el Consultor técnico se los mostrara. De esta manera Ud. podrá analizarlos para determinar Si son apropiados para la empresa.

En caso que no se adaptaran a sus necesidades, se realizara la adaptación de los formularios.

¿Tiene ventajas utilizar los formatos estándares?

Si, porque disminuye el tiempo de entrega de actualizaciones originadas por requerimientos legales.

¿La adaptación tiene costo?

La primer adaptación de formularios legales es sin cargo.

- Factura, o Remito.
- Nota de Debito.
- Nota de Crédito
- Formularios múltiples

Para ordenar la tarea es importante que se envíen todos los formularios al mismo tiempo y antes de concluir el proceso de implementación y puesta en marcha.

Para el resto de los formularios y cambios posteriores se presupuestara la tarea.

¿Como es el procedimiento para solicitar la adaptación?

Deberán entregarse al Consultor técnico los formularios a adaptar el día de la instalación o al Consultor funcional durante la capacitación y puesta en marcha o enviarlos por mail, dirigido al Departamento de modificaciones a medida.

Tan pronto como recibamos los formularios le enviaremos un mail indicando la recepción de los mismos.

¿Cual es el plazo de entrega previsto?

Las adaptaciones de formularios se entregan a los 15 días corridos a partir de la fecha de recepción de los mismos.

¿Como se transmiten las necesidades particulares?

Cuando el departamento de modificaciones a medida reciba los formularios se contactara con el Líder de la puesta en marcha para relevar las necesidades particulares de la empresa.

Aprobación de la adaptación

Al finalizar la adaptación se envía una muestra por fax, con todas las aclaraciones correspondientes para que el usuario confirme su aprobación.

Una vez recibida la confirmación se enviara la adaptación por medio magnético o por correo electrónico.

¿Como canalizar un reclamo por este servicio?

Enviar un mail a asistencia@alfagestion.com.ar indicando el motivo del reclamo.

ADAPTACIONES ESPECIALES AL SOFTWARE

A cargo del: Departamento de Modificaciones a medida, integrante de la Unidad de Investigación y Desarrollo.

Ante una determinada necesidad, nuestros consultores ofrecerán alternativas del marco del alcance del Sistema, las cuales deberán ser evaluadas por el usuario.

En caso que el usuario prefiera un desarrollo a medida se presentara un presupuesto y una vez aprobado se realizará la adaptación requerida.

Plazo de entrega

El plazo de entrega de las modificaciones a medida es de 90 días corridos, salvo indicación particular en contrario, a partir de la aprobación del presupuesto.

Recomendación

Sugerimos leer detenidamente el presupuesto dado que el incluye el detalle de la adaptación que se realizara.

Toda discrepancia entre el presupuesto y la adaptación entregada se corregirá a la brevedad.

Si en cambio surgieran necesidades no previstas en el presupuesto, se presentara un nuevo presupuesto.

¿Como canalizar un reclamo por este servicio?

Enviar un mail a asistencia@alfagestion.com.ar indicando el motivo del reclamo.

CAPACITACION y CONSULTORIAS FUNCIONALES DE PUESTA EN MARCHA

Asiste a la empresa en este proceso un Consultor funcional, integrante del Departamento de Capacitación y Asistencia Funcional - Unidad de Servicios a Clientes.

Los consultores funcionales son profesionales de Ciencias Económicas, Ing. Industriales o Lic. en Sistemas que cuentan con las herramientas necesarias para interpretar las necesidades del usuario y transformarlas en operaciones concretas en Alfa Net Plus.

ALFA NET Plus designara al consultor con el perfil mas adecuado en función de las necesidades especificas de la empresa relevadas por el Ejecutivo de Cuenta.

Dependiendo de la complejidad de la Puesta en Marcha, el Consultor podrá delegar tareas en otro Consultor funcional

El Consultor es el interlocutor privilegiado durante la etapa de implementación y puesta en marcha, conocerá sus necesidades y le propondrá soluciones a sus requerimientos.

En principio centralizara las necesidades que surjan y las derivara a los sectores correspondiente; asimismo, si lo considerara necesario podrá derivar la interlocución a los responsables específicos de las tareas.

Objetivos de este servicio

- Capacitar al personal de la empresa, transmitir experiencia y conocimiento.
- Interpretar las necesidades de la empresa.
- Establecer las condiciones para el correcto funcionamiento de cada uno de los puntos del Sistema de acuerdo con las prioridades de la empresa.
- Colaborar en la creación de un esquema general de carga de datos, inclusive iniciales.
- Asesorar sobre los procedimientos administrativos necesarios para asegurar confiabilidad de la información.
- Aprovechar al máximo el potencial del Sistema.

¿Cuándo y con quien se pacta el inicio de la capacitación y puesta en marcha?

Posteriormente a la entrega del Sistema, al confirmar la fecha de instalación, nuestro AP contactara para pactar el inicio de la capacitación y puesta en marcha. Se dejara, como mínimo un intervalo de 3 días entre la fecha de instalación y la de puesta en marcha para asegurar finalización de la primera.

Las reuniones posteriores se pactaran directamente con el Consultor Funcional asignado.

Duración de las reuniones de capacitación y Puesta en Marcha

La duración estándar de cada reunión es de 4 horas, extensión adecuada para un mejor aprovechamiento del tiempo.

Los horarios posibles a convenir son de 9 a 13 o de 14 a 18 hs.

Por cuestiones de distancia las reuniones de la tarde podrán comenzar a las 14.30 hs, y el tiempo faltante se compensara en reuniones adicionales.

Dentro de una misma reunión se podrá trabajar con distintos grupos de trabajo. Se recomienda que los asistentes a estas reuniones no sean interrumpidos y que puedan dedicar tiempo, fuera de las mismas, a practicar y asimilar lo aprendido.

Tener en cuenta que la cantidad establecida de reuniones presupone un desarrollo continuo del proyecto y un adecuado aprovechamiento de las mismas.

Documentación de las reuniones y de las soluciones propuestas

La parte final de las reuniones se destina a documentar las tareas realizadas y las soluciones particulares propuestas.

El consultor entregará copia de esta documentación.

Esta documentación es de suma utilidad para seguir y controlar el proyecto, como también para establecer la forma de trabajo y comunicarla a nuevos integrantes de la empresa.

¿Quiénes deben asistir a las reuniones?

El líder del proyecto, designado por la empresa, deberá asistir a todas las reuniones junto al personal vinculado con los temas a tratar.

Cronograma

En las primeras reuniones se definirá un cronograma tentativo, en el cual se establecerán los temas a tratar, quienes deben participar de cada reunión y las fechas estimadas de reunión. Es conveniente definir las fechas de las reuniones con anticipación, para posibilitarnos una mejor administración de nuestra agenda y asegurar la continuidad del proyecto.

Para proyectos de hasta 7 reuniones se sugiere una frecuencia semanal.

Para proyectos más extensos, es conveniente realizar, al principio, 2 reuniones semanales y, una vez avanzado el proyecto, reducir la frecuencia a una reunión semanal.

La frecuencia debe ser la adecuada para permitir a los usuarios realizar todos los trabajos relacionados con el proyecto y al mismo tiempo darle continuidad.

Control del proyecto

El consultor funcional informará al líder del proyecto de cualquier situación que pudiera afectar el desarrollo del proyecto a fin de acordar las acciones correctivas.

Consultas fuera de las reuniones de Puesta en Marcha

Durante el proceso de implementación y puesta en marcha la empresa podrá contactarse telefónicamente o vía e-mail con el consultor, pero en lo posible deberá formular sus preguntas durante las reuniones previstas. Si así lo deseara, también podrá comunicarse con la Mesa de Ayuda.

Recomendaciones

- Tomar la capacitación y consultorías de Puesta en Marcha cuando se va a utilizar el Sistema, no antes.
- Es conveniente que los usuarios sepan manejar adecuadamente el teclado, mouse y las funciones básicas de Microsoft Windows, en caso contrario se sugiere que tomen previamente algún curso básico de operación de PC.
- El líder de proyecto deberá asistir a todas las reuniones de puesta en marcha, a fin de tener una idea global de la funcionalidad del Sistema.
- Mantener un nivel de trabajo sostenido cumpliendo con las tareas acordadas.
- Dedicación exclusiva del personal a las reuniones.

Suspensión de visitas agendadas por parte de la empresa

En caso de desear suspender una visita ya agendada, se deberá avisar al Consultor asignado o al AP con anticipación, indicando la fecha de la reunión a suspender.

La anticipación requerida para cancelar una reunión es de al menos 72 horas, se admitirá solo una suspensión con un plazo menor.

Salvo causa mayor, si no se avisa o se avisa sin la anticipación indicada, las horas se restaran del tiempo contratado.

Interrupción de reuniones por decisión de la empresa

En caso que la empresa decida interrumpir, por motivos ajenos a ALFA NET Plus, una reunión antes del tiempo estipulado, se restaran del proyecto el total de horas previstas para la misma.

Interrupción de reuniones por cuestiones técnicas imputables a ALFA NET Plus

No se computará el tiempo que el Consultor funcional destinara a resolver cuestiones técnicas, imputables al Software y ajenas al servicio de capacitación y puesta en marcha.

Tampoco se restaran del proyecto las horas faltantes si se decidiera interrumpir una visita por los mismos motivos.

Continuación del Proyecto luego de una eventual suspensión

En este caso, deberá comunicarse con el AP para pactar una nueva reunión, teniendo en cuenta que al suspender el proyecto se pierde la prioridad para agendar reuniones, por tanto se agendara según nuestra disponibilidad.

¿Como canalizar un reclamo por este servicio?

Enviar un mail a asistencia@alfagestion.com.ar. El responsable del sector se comunicara para resolver el inconveniente.

ETAPAS DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACION y PUESTA EN MARCHA

La visión de dar a cada empresa "su solución" se combina con la necesidad de aplicar un método de trabajo ordenado para alcanzar la meta proyectada: implementar el nuevo sistema de la forma más eficaz.

Destacamos que la Puesta en Marcha es una tarea del cliente con el apoyo de ALFA NET Plus.

A continuación detallamos las Etapas del Proyecto:

1) Designación del Líder de Proyecto (a cargo del Cliente)

Como primer paso para iniciar el proceso de implementación y puesta en marcha es fundamental la designación de un líder de proyecto de la empresa o responsable del cumplimiento del plan de tareas convenido para la puesta en marcha del Sistema.

El perfil recomendado de la persona responsable es el siguiente:

- Tener una visión global de la empresa.
- Tener el nivel jerárquico adecuado para tomar decisiones en el ámbito de la implementación del Sistema.
- Preferentemente con experiencia en organización o implementación de sistemas.
- No son imprescindibles conocimientos informáticos.
- Debe ser metódico.
- Debe estar comprometido con el proyecto para poder "empujarlo".
- Debe disponer de tiempo para dedicar una parte de su jornada al proyecto.
- Tener facultad de decidir posibles cambios en el hardware o software con que cuenta la empresa.

Sugerimos que el cliente anuncie en el ámbito de su empresa, la decisión tomada, las razones de la elección del software, sus ventajas, la importancia estratégica de la instalación del mismo y el apoyo al proceso de implementación y a la persona elegida para liderar la puesta en marcha.

Además del Líder del proyecto se deben definir:

Usuarios clave de cada sector involucrado: conocen las necesidades operativas y de información, deberán tener poder de decisión para definir los circuitos a seguir.

Usuarios finales: operarán el Sistema; recibirán la capacitación una vez definida la operatoria del Sistema.

2) Relevamiento global y plan de trabajo

Participan el líder del proyecto y los usuarios claves.

Consiste en:

- Identificar el personal de la empresa involucrado.
 - Explicitar las expectativas respecto de la solución.
 - Identificar los procesos críticos de la empresa y los procedimientos más importantes.
 - Identificar los principales informes e instrumentos gerenciales.
 - Priorizar los módulos a poner en marcha.
 - Establecer fecha estimada de puesta en vivo.
-
- Establecer distribución de reuniones por temas, asistentes a cada reunión y fechas estimadas de las reuniones.

3) capacitación e implementación del Sistema.

Esta instancia se realiza por módulo / circuito del Sistema:

3.1.) Definición de circuitos y configuración del Sistema Participan el líder del proyecto y los usuarios claves.

En esta etapa se realizan las siguientes actividades:

- Relevar la forma de trabajo para definir como registrar los datos
- Enseñar el funcionamiento del Sistema
- Configurar los parámetros previstos por el Sistema. Codificación, ordenamientos, datos adicionales, comprobantes, modalidades previstas para ciertos procesos, etc.
- Diseñar soluciones adecuadas a la empresa
- Probar las soluciones
- Simular las operaciones principales

3.2) capacitación a los usuarios finales

Participan el líder del proyecto y los usuarios finales.

Se capacita a los operadores sobre el manejo del Sistema y los circuitos definidos previamente.

4) Consultas y repaso antes de la carga de datos inicial.

Participan el líder del proyecto y los usuarios finales.

5) Planificación del Paralelo (*)

Participan el líder del proyecto y los usuarios claves.

Ellos establecen todo lo necesario para realizarlo, determinan cuanto tiempo llevara el paralelo y los controles que deberán realizarse.

6) Carga de datos inicial (a cargo del usuario)

Consiste en completar las tablas del Sistema y saldos iniciales.

No necesariamente debe finalizarse antes del comienzo del paralelo, los datos podrán completarse según se requiera, pero es conveniente que la carga sea ordenada para una mejor codificación de los datos.

7) Paralelo (*)

Durante esta etapa el consultor asistirá a la empresa para resolver todas las dudas e inconvenientes que pudieran surgir, y ayudar a controlar la información producida por el Sistema.

(*) **El trabajo en paralelo es un punto opcional y depende de las posibilidades de la empresa**, el paralelo consiste en trabajar un tiempo con el viejo sistema y el nuevo a la vez, verificando permanentemente los resultados del nuevo contra el viejo. En un contexto donde los usuarios suelen estar sobrecargados de tareas, plantear un paralelo suele implicar horas extras o la contratación de más personal. Por eso es que proponemos una alternativa al paralelo, es la práctica de los usuarios una simulación, ya que son mas manejables. Haciendo buen uso de ellos se logran excelentes resultados, evitando paralelos que en realidad no siempre se terminan o se hacen a medias, generando mala predisposición en los usuarios y sin resultados satisfactorios.

8) Puesta en vivo

En esta instancia Alfa Net Plus esta oficialmente implementado como el Sistema de Gestión de la empresa, discontinuándose el Sistema anterior (en caso de poseer uno).

9) capacitación a los niveles gerenciales

Esta etapa persigue el objetivo de facilitarles la obtención de los informes a los gerentes de la empresa.

10) Evaluación y control Participan el líder del proyecto y los usuarios clave.

Ellos evalúan los resultados, para ver si son satisfactorios. Definen, si corresponde, el armado un nuevo plan de trabajo.