



# Mantenimiento y soporte

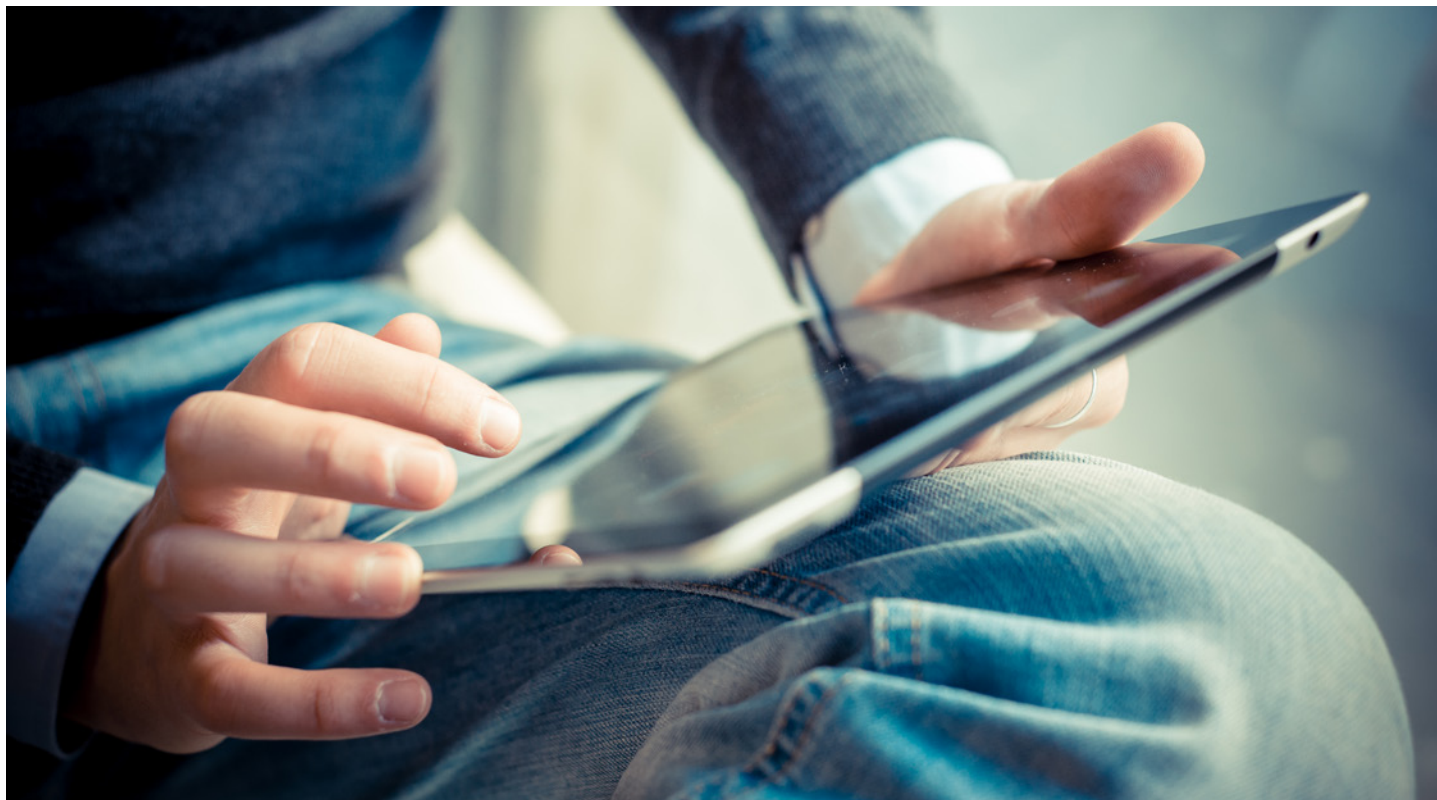
# ¿Qué es y por qué necesito Mantenimiento?

El Mantenimiento es una “suscripción” que le da derecho a obtener las nuevas versiones de la/s aplicación/es adquiridas a un precio sensiblemente inferior. El mantenimiento es necesario con la finalidad de que su adquisición permanezca actualizada en el tiempo incrementando su vida operativa, sin que el paso del tiempo le pase factura.

Si consideramos que en la inversión para la adquisición de un sistema informático, una parte fundamental se dedica a que los empleados sepan manejar convenientemente la aplicación, resulta de extrema utilidad que la misma siga los avances tecnológicos, de gestión y regulatorios, garantizando su inversión inicial por el máximo tiempo posible.

Lo único permanente es el cambio y la necesidad que tienen las empresas de dar respuesta a esos “cambios” en tiempo y forma. Constantemente las autoridades publican cambios en las regulaciones que afectan a las empresas. Adicionalmente el entorno tecnológico no para de evolucionar, por ello y para poder sobrevivir en el mundo de los negocios es necesario disponer de una aplicación que adopte los cambios y, junto a ella, un contrato de mantenimiento que les ofrezca el derecho a instalar esas nuevas versiones de las aplicaciones según vayan apareciendo, evitando tener que volver a adquirir las licencias.





---

## ¿Qué es y por qué necesito Soporte?

El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones) y el conocimiento limitado que de ellas tienen los usuarios, hace muy útil poder disponer de un servicio de asistencia ante cualquier duda o incidencia que pueda surgir durante el uso del sistema.

Nuestro objetivo es que las empresas usuarias de nuestros productos y servicios se puedan beneficiar, sin interrupciones y sin costes ocultos, de todas las ventajas de las TIC.

Este servicio está desarrollado por un equipo numeroso de profesionales de primer nivel, quienes junto con la organización adecuada ayudan al cliente a maximizar el beneficio obtenido de la aplicación de gestión desarrollada e implementada por ekon

Un aspecto diferencial sobre otros proveedores es la capacidad de atender a los usuarios que directamente acceden a nuestro servicio, ofreciendo una visión completa de todas las consultas realizadas a su administrador interno. Este hecho nos convierte en una extensión de su Centro de Atención a Usuarios (CAU) y una ampliación de su propio departamento de informática. Un CAU acostumbra a ser la infraestructura de la que disponen las grandes corporaciones para dar soporte a sus instalaciones, pero a las que habitualmente no pueden acceder las compañías de menor tamaño.

### **El soporte, una garantía de valor para el cliente**

Una de las claves de un servicio de calidad está en el equipo humano que presta directamente los servicios y en la organización que gestiona estos recursos para obtener el máximo valor para el cliente. En ekon contamos con un amplio equipo de profesionales y de un modelo de gestión del servicio que ha evolucionado con la experiencia de decenas de años de contacto con nuestros clientes.

Entre otras características del servicio de soporte, cabe destacar las siguientes:

#### **El equipo humano**

Está formado por profesionales con formación universitaria y de gestión empresarial. Conocen perfectamente los productos que atienden y cómo se usan en entornos empresariales de negocio. Con esta cualificación se consigue un servicio profesional que da respuestas rápidas y eficientes a las consultas de nuestros clientes.

#### **La cadena de valor: de la génesis hasta el usuario final**

El equipo de Soporte es la conexión directa con el I+D+i de ekon, hecho que permite una eficacia muy elevada en la solución de problemas complejos.

#### **Horarios de servicio**

A menos que se indique lo contrario de forma expresa, todos los Servicios y Servicios de Soporte se prestarán de lunes a viernes, a excepción de los días festivos oficiales, entre las [08.00 y las 18.00]; y, un 24 x 7 para registrar y revisar peticiones de soporte mediante el autoservicio web.

#### **Formación permanente**

Todas las personas que forman parte del equipo de soporte están certificadas en los conocimientos para los que prestan servicio, garantizando de esta manera que el servicio que se presta al cliente sea de la máxima calidad. Dichas certificaciones son tanto de los productos y tecnología que desarrolla ekon como en entornos tecnológicos de los principales fabricantes, así como en técnicas de gestión como ITIL y PMP.

#### **Interlocutor único y grupos de especialidad**

Para facilitar la comunicación con los clientes y la calidad del servicio, el equipo de soporte se organiza por grupos de especialidad (Nómina y RRHH, Finanzas, Logística, Producción, Bases de datos, etc.) bajo el control de un supervisor.

Al cliente se le asigna un interlocutor único por incidente, de forma que si para la resolución de incidencias se necesita la intervención de personal de otras áreas o agentes externos, es éste quien se encarga de coordinar todas las acciones hasta su resolución.

En ekon contamos con un amplio equipo de profesionales y de un modelo de gestión del servicio que ha evolucionado con la experiencia de decenas de años de contacto con nuestros clientes.



# Servicio de soporte Oro

## **Compromiso de tiempo de respuesta**

Las solicitudes de intervención serán atendidas en las dos (2) horas siguientes a su recepción.

El servicio incluye las consultas sobre utilización, ejecución e información sobre la documentación técnica del producto.

## **Asistencia personalizada**

ekon proporciona, de forma remota, asistencia para resolución de problemas, soporte técnico a la operación y/o funcionalidad de los sistemas contratados y apoyo en la recuperación de copias.

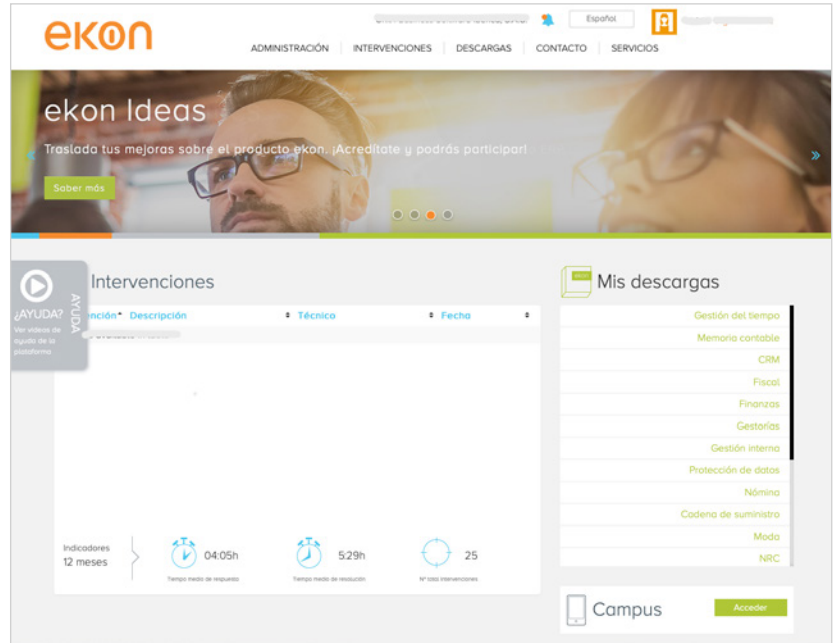
El cliente deberá designar hasta tres personas de su organización que tendrán acceso al servicio. Opcionalmente podrá establecer más personas de contacto a un coste adicional.



# Portal de clientes

Cada cliente tiene un acceso personalizado al portal de clientes, con toda la información relacionada con las peticiones de servicio enviadas, su estado actual, acciones realizadas, etc. También dispone de información adicional como productos contratados, descargas de versiones, Campus Virtual ekon, etc.

El portal de clientes (<https://www.ekon.es> 'Soy Cliente') constituye un elemento fundamental en la prestación del servicio, siendo la vía más rápida para que nuestros clientes contacten con las actividades de soporte. Además de la facilidad de acceso y utilización, es un medio que está disponible desde cualquier lugar y a cualquier hora.



## El proceso de soporte

El proceso de una intervención de soporte se compone de una serie de etapas adecuadamente coordinadas para que los técnicos asignados a la intervención realicen su actividad bajo los parámetros de calidad y buen servicio establecidos.



En general, las etapas individuales son las siguientes:


Registro de una intervención a través de la Web de Clientes

La intervención ha sido abierta con el código: 1341404

Puede cerrar la intervención en este enlace:

[Cerrar intervención](#)

**El equipo de Soporte**

 Innovación digital para tu negocio

E-mail enviado al cliente confirmando la recepción de la intervención e informando del plazo de respuesta

## Recepción de la intervención del cliente

Vía web o mediante llamada al teléfono de Soporte.

## Priorización de la Intervención

A cada Intervención se le asignará una de las cuatro prioridades abajo descritas. ekon utilizará la prioridad especificada por el Cliente a menos que esté en clara discordancia con la naturaleza del problema, en cuyo caso la prioridad revisada se acordará entre las partes.

### Prioridad 1

Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el Cliente no puede utilizar una función que es esencial para su negocio y como resultado no puede continuar con el curso ordinario del mismo.

### Prioridad 2

Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el Cliente no puede utilizar una función importante y como resultado se le han causado graves molestias, pero no le impide continuar con el curso ordinario de su negocio.

### Prioridad 3

Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el Cliente no puede utilizar una función y como resultado se le han causado algunas molestias, pero no graves.

### Prioridad 4

Esta prioridad debe asignarse a una petición de soporte si el problema reportado tiene un impacto mínimo en el negocio.

## Calificación de la Intervención

Validando la petición y asignación de la hora de compromiso de respuesta al cliente. Esta hora de compromiso es comunicada al cliente para que pueda organizar su actividad, conociendo el momento en el cual el técnico llamará para iniciar el proceso de atención y resolución de la intervención.

## Asignación de la intervención al técnico especialista

En función de la característica del problema reportado y su nivel de incidencia, se procede a asignar técnicos con la cualificación necesaria para resolver la incidencia o consulta.

The screenshot shows the 'Intervención' (Intervention) form for ID 1383254. The form is divided into several sections:

- Intervención:** Includes fields for Cliente, Solicitante, Resumen (Export de una Consulta navegable), Incidencia (CO), Severidad, Núm. Serie, Artículo (C2rm), Módulo (Platform), and Tema.
- Datos de contacto:** Includes fields for Nombre (Alfonso), Teléfono, Móvil, Horario (LAMY 08:00:00-14:00:00, 15:30:00-19:00:00 / Y 08:00:00-), Persona, and Certificado.
- Fechas:** Includes fields for \*Recepción (16-01-2020 18:46:33), \*Compromiso (17-01-2020 09:00:00), Propuesta cierre (dd/MM/yyyy), and Cierre (dd/MM/yyyy HH:mm:ss).
- Texto del problema y solución:** A text area containing the message: "No encuentro la opción de export una consulta navegable desde eclipse. Creo recordar que esto se hacía desde aquí".

Asignación de la intervención a un técnico especialista

## Proceso de resolución

En esta etapa, el técnico analiza el problema o consulta reportada y efectúa el diagnóstico y acciones correspondientes para su correcta solución. Esta información es comunicada al cliente, quien certifica que la intervención está resuelta, o aporta más información y el proceso de solución sigue con la siguiente acción.

En esta etapa, el técnico asignado a la intervención se encarga de coordinar —con todos los grupos internos o externos que puedan estar relacionados con la intervención— su participación en la resolución del problema.

Todo el proceso de resolución queda reflejado en la web, de forma que el usuario o la persona responsable del cliente sabe en todo momento qué acciones se están realizando y por quién.

The screenshot shows the 'Detalle' (Details) and 'Acción' (Action) sections of the intervention form for ID 1383254.

**Detalle:** A table showing the intervention details:

Núm.	Técnico	Fecha Inicio	Fecha Fin	Descripción	Extrane	Efectu	Patr.
1	Pere	16-01-2020 19:59:34			✓	✓	

**Acción:** Includes fields for \*Número (1), Técnico (303), Fecha inicio (16-01-2020 19:59:34), Fecha fin (dd/MM/yyyy HH:mm:ss), Visibilidad extranet (checked), Efectiva (checked), and Tipo reclamación. A 'Finalizar' button is visible.

Comentarios sobre la resolución de una intervención



Cuando se establezca que hay un error en el Software de ekon o en los Productos del Terceros, se seguirán los siguientes procedimientos para proporcionar correcciones:

#### **Prioridad 1**

Se proporcionará una solución alternativa al Cliente tan pronto como sea razonablemente posible. En el supuesto que no sea posible una solución o solución alternativa adecuada, se entregará un parche de Software mediante una Actualización o Service Pack para el correspondiente Release que disponga de mantenimiento tan pronto como sea razonablemente posible.

#### **Prioridad 2**

Proporcionar una solución alternativa aceptada y proporcionar una corrección en el siguiente Service Pack o Actualización si es factible.

#### **Prioridad 3**

Proporcionar una solución alternativa aceptada y evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en el siguiente Service Pack o Actualización y así hacerlo si es apropiado y factible.

#### **Prioridad 4**

Evaluar la conveniencia de proporcionar una corrección en el siguiente Service Pack o Actualización y así hacerlo si es apropiado y factible.

## **Frecuencia de los Releases del Software de ekon**

La guía de ekon sobre la frecuencia de los Releases del Software ekon es la que figura en la tabla siguiente. En cualquier caso, ekon notificará al Cliente de la publicación de un nuevo Release o Versión del Software de ekon con, por lo menos, 3 meses de antelación.

Terminología	Ejemplo	Frecuencia
Versión	1	[5-8 años]
	2	
Release	1.1	[18-24 meses]
	1.2	

Donde sea necesario para el funcionamiento continuado con un nuevo Release de Software, ekon proporcionará, corriendo los gastos a su cuenta, revisiones de las Localizaciones. Siempre y cuando el Cliente abone todas las cuotas de soporte correspondientes relacionadas con las Localizaciones.





## Diagnóstico de errores

Para que ekon y sus partners de software puedan diagnosticar un posible problema, la condición de error debe poder reproducirse. El Cliente debe presentar un vínculo electrónico siguiendo las especificaciones de ekon, corriendo los gastos a cuenta del Cliente, para que ekon y sus partners de software puedan acceder remotamente al sistema a fin de efectuar el diagnóstico, utilizando los estándares de acceso remoto definidos por ekon. El vínculo electrónico debe estar disponible con diligencia a petición de ekon. Si el vínculo no se presenta en el plazo acordado, ekon se reserva el derecho de volver a planificar el trabajo de diagnóstico a su conveniencia cuando se encuentren disponibles los recursos adecuados. El Cliente puede controlar el acceso por parte de ekon y de sus partners de software al vínculo electrónico mediante la desconexión del vínculo cuando su uso no esté autorizado.

## Escalado de Intervenciones

En primera instancia, el Cliente escalará las peticiones de soporte a los supervisores del servicio de asistencia mediante la opción de 'Reclamar Intervención' que se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows a web interface for 'Intervenciones > 1371687'. On the left, there are navigation buttons for 'REGISTRAR INTERVENCIONES' and 'REPORTES'. The main area contains two forms: 'Datos de intervención' and 'Datos de contacto'. The 'Reclamar' button is circled in red.

Datos de intervención	Datos de contacto
Estado *	Nombre *
Propuesta de cierre	Apellido
Prioridad *	Primer apellido *
Baja	Segundo apellido
Tipo de incidencia *	
Consulta	

En el supuesto que el Cliente no esté satisfecho con el nivel de Soporte proporcionado en relación con uno o más asuntos, el Cliente podrá entonces escalar la cuestión a niveles directivos más altos de la siguiente manera:

### 1er nivel de escalado

Director de Servicios de Atención al Cliente

### 2º nivel de escalado

Director General

El Cliente otorgará a cada una de las personas arriba detalladas una cantidad de tiempo razonable para resolver la cuestión antes de pedir el escalado al nivel superior.



**Cierre**

Una vez resuelta la intervención se inicia el proceso de cierre, que se puede realizar de forma inmediata o diferida si la complejidad del problema aconseja un periodo de pruebas adicional.

E-mail enviado al cliente como certificación de cierre



Cuestionario de control de calidad

En el proceso de cierre de cada intervención, el cliente tiene la oportunidad de contestar una sencilla encuesta en la que se valoran distintos parámetros del servicio y nos permite tener una visión de los niveles de calidad del servicio que perciben nuestros clientes.

# Otras utilidades del portal de clientes



El servicio de mantenimiento y soporte base se complementa con una serie de servicios especialmente diseñados para minimizar las interrupciones del servicio que puedan tener sus sistemas de información. Son servicios diseñados para mejorar la capacidad de todos los clientes en la utilización de nuestros productos y mantener el nivel de formación que su personal debe tener de nuestras aplicaciones, etc. Estos elementos están disponibles a través de este portal.

## **Zona de descarga**

Permite al cliente acceder a las nuevas versiones que se publiquen para que pueda proceder a descargarlas.

## **Estado intervenciones**

Permite al cliente consultar en todo momento el estado de todas las intervenciones enviadas a soporte para su resolución.

## **ekon ideas**

Uno de nuestros valores más destacados es la transparencia, que hemos llevado incluso a nuestro proceso de I+D+i. Para ello hemos incorporado al conjunto de servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Un portal que permite recoger las sugerencias de mejora de nuestros productos. El acceso a este portal se realiza mediante un punto de menú existente en las aplicaciones ekon, o directamente desde la web <https://ekon.ideas.aha.io/ideas>.

Estas sugerencias pueden ser ampliadas, enriquecidas y votadas por todo el colectivo de usuarios del producto, procediendo a analizarlas de manera continuada. Aquellas que sean de especial interés, bien por los votos recibidos o bien porque estén alineadas con los planes de desarrollo existentes, serán tenidas en cuenta e incorporadas al producto en futuras versiones.

Para nosotros es un privilegio el poder contar con las aportaciones de nuestros clientes, y es el motivo por el que hemos creado este nuevo canal de comunicación, para conectar a los responsables del desarrollo de los distintos productos ekon con sus usuarios y necesidades.

Todos los usuarios acreditados disponen de un conjunto de votos con los que podrán influenciar la evolución de nuestras soluciones.



### **Campus Virtual ekon**

El Campus Virtual ekon es una herramienta de formación on-line para asegurar el máximo aprovechamiento de las soluciones de gestión de ekon. El Campus ofrece un conjunto de cursos impartidos on-line que permiten la formación del cliente en los aspectos concretos del uso de los productos. Ello permite a nuestros clientes mantener a sus empleados siempre perfectamente formados en el uso de la aplicación con unos costes mínimos, al no tener que desplazarse, ahorrando los costes asociados a ese concepto. Además, al ser de duración limitada, tampoco distorsiona en exceso el trabajo diario del empleado.

### **ekon Virtual Agent (eVA)**

El asistente virtual es una utilidad especialmente diseñada para apoyar a los usuarios en la utilización diaria de las soluciones de gestión de ekon, así como para la capacitación de todos los usuarios de nuestros clientes.

eVA se adapta a las necesidades del usuario, mostrando las guías de utilización relacionadas con la pantalla en la que se encuentra el usuario, facilitando de esta forma la utilización de las soluciones de gestión de ekon, así como ahorrando costes derivados del aprendizaje de la solución.

## Sobre ekon

ekon es el líder español en soluciones de gestión empresarial en Cloud para la Pyme. Gracias a su plataforma en la nube, las soluciones de ekon proporcionan a las empresas la flexibilidad, agilidad y adaptabilidad necesarias para alcanzar la excelencia operativa en un mercado cada vez más cambiante.

Diariamente, más de 4.000 empresas y organizaciones de todos los tamaños y de sectores como la industria, la distribución, la salud, la construcción, la ingeniería y la consultoría confían en ekon para adelantarse a sus competidores y avanzar en su agenda digital.

ekon cuenta con cerca de 200 profesionales que trabajan en sus cinco delegaciones situadas en Barcelona, Granada, Madrid, Valencia, y Zaragoza. Junto a ellos, una extensa red de partners que dan la capilaridad necesaria para que todas las pymes españolas puedan disfrutar de sus productos y servicios.

Desarrollado íntegramente en nuestro país, ekon también es un ERP global implantado en empresas de los cinco continentes y adaptado a diferentes idiomas y a legislaciones de los países más habituales, hecho que lo convierte en el aliado perfecto para su internacionalización.

**ekon, innovación digital para la Pyme.**

---

# ekon

**ekon.es**

**T** 902 227 000

**E** [marketing@ekon.es](mailto:marketing@ekon.es)

**Copyright ©**

ekon Cloud Computing Solutions, S.A.U.