

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

1. OBJETIVO

El formato de Reporte de Servicio cumple con las siguientes funciones:

- Registrar las actividades desarrolladas por los asesores de la División de Implantación y Soporte en cada una de las sesiones de trabajo realizadas en proyectos internos o con los clientes ya sea en etapa de capacitación, implementación o post-venta.
- Tener un control de las actividades desarrolladas diariamente por cada uno de los Asesores de Soporte.
- Identificar el esfuerzo empleado en cada sesión y/o actividad desarrollada.
- La información consignada en este reporte es registrará en una base de datos para conocer el estado del proyecto, comparar el cronograma con lo ejecutado y determinar las horas disponibles para los proyectos.
- El anterior registro también permite contar con estadísticos de horas ejecutadas en proyectos, garantía de producto, garantías de servicio, facturación, soporte telefónico y preventa.
- Contar con un soporte para la facturación a clientes cuando el reporte está clasificado como facturable.
- Tener un control del tiempo asignado a los proyectos que pueda ser verificado con el cliente.
- Conocer las actividades pendientes del cliente y/o Novasoft al final de cada sesión.
- Hacer seguimiento a las actividades pendientes.
- Servir de soporte para la liquidación de incentivos de asesores.

2. INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

Cliente	Indique el nombre del cliente al cual se prestó el servicio, si se trata de un proyecto interno coloque Novasoft Ltda. y a continuación el nombre dado al proyecto.
Fecha	Indique la fecha en que se prestó el servicio al cliente, en el formato día, mes y año (dd/mm/aaaa).
Nit	Indique el nit del cliente completo con el dígito de verificación
Hora de Iniciación	Hora en la cual inicia la sesión.
Hora de Terminación	Hora en la cual termina la sesión.
Tipos de Horas Proyecto	Número de horas invertidas en el desarrollo de las actividades y que se consideran parte del proyecto contratado por el cliente.
Facturación	Número de horas invertidas en el desarrollo de las actividades de postventa y que serán facturadas por Novasoft.
Garantía	Número de horas invertidas en el desarrollo de las actividades de garantía. P=producto, S= servicio (es la que otorga Novasoft), A=asesor (incluir el nombre del asesor de soporte que debe dar la garantía).
Preventa	Número de horas invertidas en acompañamiento a los asesores comerciales para apoyar la venta o para hacer levantamiento de requerimientos del cliente y en el análisis de la información para determinar el tiempo que se llevará a hacer esta personalización
Otros	Horas dadas al cliente por cortesía o cualquier otra diferente a las anteriores
Línea de Producto	Indique la versión de Producto (QB, Foxpro, Visual Foxpro, Empresarial, etc)
Bonos Nro.	Indique los números de los bonos que está recibiendo
Aplicación	Indique el nombre de la aplicación en la que se trabajó. Por Ejemplo: Activos fijos, contabilidad, etc.
Horas	Corresponde al tiempo utilizado por aplicación y por cada actividad, relacione el tiempo utilizado en horas y minutos ej. Si la cita fue de 10 a 11:15 usted debe colocar en la casilla 1 hora y 15 minutos
Descripción del Servicio	Describa en forma general las actividades desarrolladas durante la sesión,

	incluyendo el nombre del módulo en el que se trabajó. Cuando se trata de capacitación de nuevos módulos, se debe colocar el ítem que corresponde en los modelos de implantación ej.: si se trata de la primera sesión en nómina se debe colocar en esta casilla: temas vistos ítem 1.1, 2.1 y 2.2 completos de acuerdo al modelo de implantación.
ACTIVIDADES PENDIENTES	
Responsable	Consigne aquí el nombre del responsable de cumplir con la actividad pendiente ya sea por parte del cliente o de parte de Novasoft.
Actividad y Fecha estimada	Describa la actividad que queda pendiente y la fecha estimada para su entrega, cuando se esta en el proceso de capacitación escriba las tareas que se dejan al usuario, de acuerdo al ítem correspondiente en los modelos de implantación.
FIRMAS	
Usuario	Consigne el nombre y cargo del usuario. El usuario deberá firmar el reporte con lo cual acepta el contenido del mismo.
Representante de Novasoft	Consigne el nombre y cargo del representante de Novasoft. El representante deberá firmar el reporte con lo cual acepta el contenido del mismo y se compromete a cumplir con las actividades pendientes que están bajo su responsabilidad.
Responsable cliente	Consigne el nombre y cargo del funcionario responsable por parte del cliente, quien deberá firmar el reporte con lo cual acepta el contenido del mismo.

CALIFICACION: Es un espacio que debe llenar el cliente, el asesor de soporte debe solicitarle al cliente que lo diligencie

La siguiente información es solo para uso de los coordinadores de soporte:

No. Consecutivo: Colocar el numero que asigna el sistema cuando se va a registrar este reporte
Código del cliente: código interno asignado al cliente
Clasificación: si se debe cambiar la clasificación asignada por el asesor en la parte superior
Comentario: aclarar porque se cambia la clasificación
Factura: relacione los numeros de facturas que se emitieron para enviar al cliente

NOTA: Sí se comete un error al diligenciar este formato, **no se debe usar corrector liquido para arreglarlo**, ni borrar; se debe trazar una línea sobre la palabra incorrecta y escribir al lado derecho o encima la palabra correcta. Tampoco se debe usar lápiz para diligenciarlo, solamente esfero.