**Asunto: Manejo de Requerimientos a Ofima**

Es muy típico que los usuarios reporten “un problema”, cuando en realidad lo que están reportando es “su consecuencia”. Es por ello, que toda solicitud debe ser reportada por medio del formato de incidentes y solicitudes Ofima.

Nuestro comité de evaluación de incidentes es el responsable de definir que “Incidentes” o requerimientos se hacen, en qué condiciones, para cuándo y cuales se rechazan. Este comité involucra personas y requerimientos de las oficinas de USA, México y Colombia y sus decisiones se basan en los siguientes criterios:

Existen tres tipos de requerimientos (o de respuestas): Incidentes, Solicitudes y Requerimientos Especiales, los cuales relacionamos a continuación:

* **Incidentes:** Son aquellos requerimientos que afectan la funcionalidad del software, por ejemplo, un cálculo de retención en la fuente.

**Tiempo de Entrega:** Típicamente oscilan entre 0 y 15 días

* **Solicitudes:** Son aquellas Solicitudes al software que son aplicables “al menos” al 10% de nuestros clientes (Esto es, que sea aplicable o útil a más de 70 empresas).

**Tiempo de Entrega:** El tiempo de espera típico oscila entre tres a seis meses (Recuerde que no es que un Ingeniero se tome 6 meses programando, sino que hay que esperar que le “toque” el turno al módulo para el cual se requiere el pendiente). Estas Solicitudes se publican periódicamente en el Robot Instalador, se debe estar revisando.

* **Específicos:** Son Solicitudes o requerimientos que aplican a pocas empresas (menos del 10%), por lo tanto, nuestra área de Ingeniería no las desarrolla, deben ser desarrolladas por el cliente directamente como un Desarrollo Especifico. Bajo esta modalidad nuestra área puede ayudar al cliente, con alguna documentación técnica y brindando copia de algunos programas fuentes si lo requiere

Procedimiento para Manejo de Incidentes:

* **Reportar el Problema:** El usuario reporta el problema o duda a su Jefe de Sistemas, estos tratarán de dar una solución inicial.
* **Diligenciar Formato de Incidentes:** El Jefe de Sistemas, en conjunto con el usuario, deberán diligenciar el formato de incidentes y grabar el video de forma “completa”, haciendo especial énfasis en detallar los ejemplos o casos de uso donde se presenta el problema. Si tanto el video como la información están incompletos, se devuelve para su posterior ampliación.

**Causas de la devolución de un incidente:**

* Que no estén creados en el formato requerido para el envío de incidentes.
* Sin video.
* Video que no tenga audio
* Sin ejercicios escritos o en Ms Excel cuando se requiera, ejemplo: cálculo manual del procedimiento de Rte.Fuente.
* En un solo formato de incidentes se realicen varios requerimientos (cada inconveniente es un formato de incidentes diferente).

**Resolver el Incidente:** Una vez el área de Ingeniería recibe los incidentes, procede a ver los videos y analizar los ejemplos escritos enviados, con el fin de reproducir los errores o problemas planteados. En caso de no ser posible reproducirlos, se solicitará que se entreguen casos de uso más detallados.

**Ampliar Información:** Es importante recordar, que, si no se documenta correctamente el incidente, dará como resultado que el área de ingeniería no podrá ayudarlos, y solicitará información más específica. Por lo tanto, es mejor enviarlo bien documentado desde la primera vez.

**Saltarse Canales:** Aparentemente, el “saltarse canales” genera una sensación de “agilidad”, que a veces se justifica con la idea, de que es un “Incidente Urgente”.

Nuestra experiencia nos ha demostrado que esto solo hace que se demore más tiempo. Así que los invitamos a seguir el canal definido.

**Formatos**

Es un formulario que permite registrar el resultado de una serie de pruebas sobre “síntomas” para así llegar a la raíz del problema, y con esto proceder a dar la respectiva solución.

Es muy importante entender que mientras no se tenga claro el problema, no se podrá dar soluciones definitivas, solo. Igualmente importante es que entre más completo se realicen estas pruebas más rápido se encontrará la solución. Aun así, (similar como con el área de la medicina) en algunas ocasiones se necesitaran correr más y variadas pruebas.

Entendemos que esto puede ser molesto y frustrante, pero es la única forma de encontrar el problema. Estos Reportes de Problemas deben de ser reportados en el formato “Reporte de Problemas de Software.doc” Anexo Formulario.

|  |
| --- |
| **Formato Requerimiento de Software**  **Ofima S.A.S** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de requerimiento** | |
|  | **Reporte de Incidente** |
|  | **Nuevo requerimiento** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos Básicos** | |
| **Fecha** |  |
| **Empresa** |  |
| **Actividad** |  |
| **Ciudad** |  |
| **Teléfono** |  |
| **Asesor** |  |
| **Diligenciado por** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contactos para aclarar dudas** | | |
| **Nombre** | **Cargo** | **E-mail** |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Información Video** | |
| **Video 1** |  |
| **Video 2** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parte 1 – Descripción Básica del Problema** | | | |
| **Módulo** |  | **Versión actual SW** |  |
| **Versión S.O.** |  | **Versión motor BD** |  |
| **Descripción** |  | | |
| **Detalles específicos en este módulo** |  | | |

* 1. ***1.1) Describa en detalle el problema(Si es mejora describa como lo hace en la actualidad):***

|  |
| --- |
|  |

***1.2) Describa cuando SI sucede (Si es mejora describa el Tiempo/Costo de realizar tarea en forma Manual o en Excel):***

|  |
| --- |
|  |

***1.3) Describa cuando NO sucede sucede (Si es mejora describa cuantas veces al mes repite esta tarea):***

|  |
| --- |
|  |

* 1. ***Si es Mejora (Cree que es aplicable a muchas otras empresas? (100 o más?) Cuantas y porque?***

|  |
| --- |
|  |

**1.5) Si es una inconsistencia** **¿A partir de cuándo empezó** ***(Cree que es aplicable a muchas otras empresas? (100 o más?) Cuantas y porque?***

Ej. Alguna nueva versión de software, sistema operativo, antivirus, un nuevo equipo, un nuevo usuario, una caída de energía, bloqueo del servidor?

|  |
| --- |
|  |