



Servicio de Asistencia Avanzada

Visual K



Visual Knowledge se complace en presentar nuestro programa de asistencia avanzada. El objetivo de este programa es proporcionar a nuestros clientes otra opción para mantener y aumentar de una manera rentable la funcionalidad de los sistemas de su empresa provistos por Visual K: ERP, CloudSuite, EAM, HTis, POS, d/EPM, Birst, SCM: WMS, CRM. Nuestro programa está enfocado a brindar a nuestros clientes servicios de valor agregado a una tasa muy atractiva.

El siguiente diagrama resume el alcance del programa de Mantenimiento y Soporte de Infor y nuestro programa de Asistencia Avanzada:

Mantenimiento y soporte de Infor:

- Solucionar problemas cuando experimenta resultados inesperados
- Reproducir los defectos del producto y ayudar a proporcionar alternativas.
- Proporcionar actualizaciones de mantenimiento de software (parches) y versiones menores / mayores

Asistencia Avanzada de Visual K



Guía detallada sobre cómo usar y desplegar el producto



Mejora continua, Mantenimiento de aplicaciones



Asistencia en el diseño y planificación de código personalizado

Alcance de los Servicios



Guía detallada sobre cómo usar y desplegar el producto

Tiempo de respuesta: 4 horas

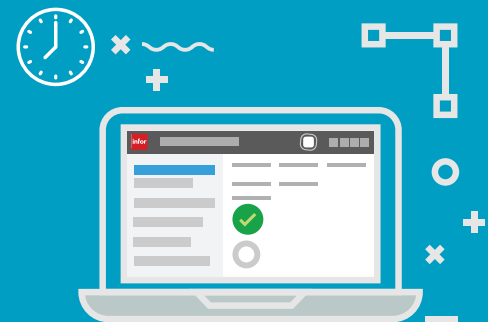
- Consultoría relacionada con los procesos de trabajo implementados originalmente. Asistencia individualizada de forma remota, a través del teléfono, Skype o una sesión sencilla
- Asistencia en sitio a usuarios finales o formación presencial



Mejora continua, Mantenimiento de aplicaciones

Tiempo de respuesta: 48 horas

- Desarrollar e implementar nuevas funcionalidades según lo requieran los usuarios. Esto se aplica a la funcionalidad estándar de EAM que no se incluyó en la implementación
- Evaluación, análisis y planificación para la implementación de las funciones estándar de Infor EAM o el desarrollo de nuevas funciones
- Revisión y documentación de procedimientos de procesos operativos estándar SOP (Standard Operating Procedure)



Asistencia en el diseño y planificación de código personalizado

Tiempo de respuesta: 72 horas

- Con la debida autorización del propietario de la aplicación, ofrecemos ayudar a analizar y definir alternativas para cumplir con nuevos requisitos. Como parte de este proceso, podemos diseñar la configuración requerida para usar nuevos módulos estándar o funcionalidad personalizada y generar un plan de proyecto que puede incluir estimaciones de tiempo y costo



Puede haber algunos casos en que nuestra respuesta inicial solicite más tiempo para evaluar la situación antes de proporcionar una respuesta definitiva, pero nuestro compromiso con usted es mantenerlo informado sobre el progreso. Siempre que exista un error de aplicación que requiera asistencia de Infor, podemos ayudarlo en el proceso de creación de un incidente. El tiempo de respuesta de Infor se define en el documento de alcance de operaciones de soporte de Infor.

Brindamos Solución a sus Necesidades de Información

Visual K es una empresa comprometida al éxito de sus clientes, optimizando la productividad y haciendo eficientes sus procesos, a través de sus soluciones que proveen información actualizada e integrada. Distribuidos entre su equipo de trabajo, Visual K posee 20 años de experiencia implementando exitosamente sistemas en más de 150 empresas nacionales e internacionales.

VISUALK



Gold Channel Partner



Power Gen



Packaging Paper & Plastics Film



Laminated Plastics



Plastic Bottles



Planificación de Recursos Empresariales
ERP



Administración para el mantenimiento de Activos
EAM



Recursos Humanos
HTIS



Punto de Venta
POS



Manejo de presupuestos y consolidación financiera
d/EPM



Inteligencia de Negocios
Birst



Administración de la Cadena de Suministro
SCM: WMS



Administración de los clientes
CRM

20

Años de experiencia

Clientes en

+10

Países

+50

Profesionales

+150

Clientes activos

US

555 North Point Center
East, Ste. 400,
Alpharetta, GA 30022,
United States
of America

+1 678 366 4330

México

Av Coyoacán 1878 -504,
Benito Juárez,
Del Valle, 03100
Ciudad de México, D.F.,
México

+52 55 5524 5820

Puerto Rico

Engine4 Building,
Complejo Onofre
Carballeira, PR 2 esq PR 5
Bayamon, PR 00959,
Puerto Rico

787.520.6098 x100

Guatemala

Calz. Roosevelt 22-43
Zona 11, Edif. Tikal
Futura, Torre Luna,
Oficinas 9B-9C,
Ciudad Guatemala

+502 2327 5858

El Salvador

Ave. Las Amapolas, C.
Los Castaños,
No. 121, Colonia San
Francisco,
San Salvador

+503 2223 8547

www.visualk.com