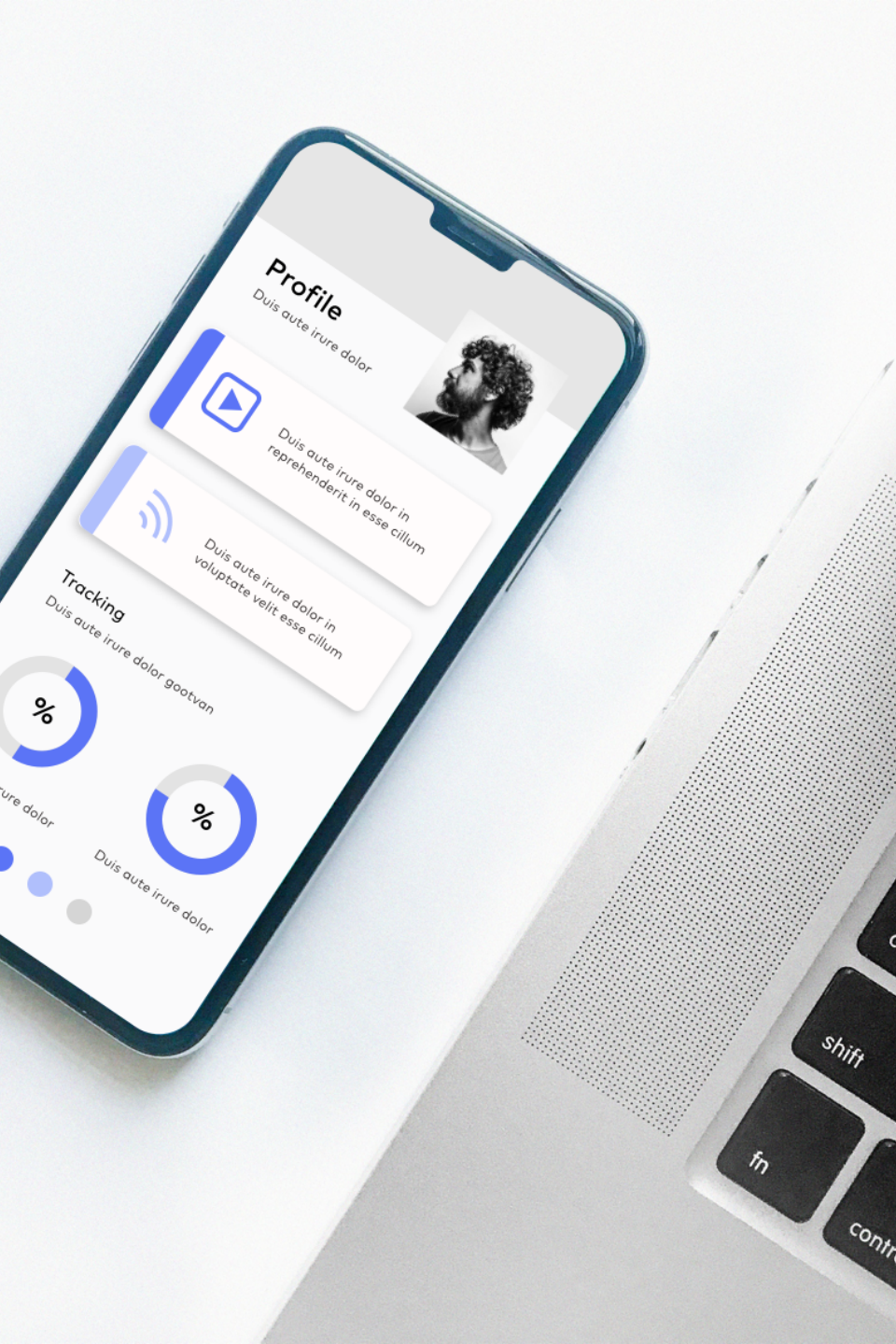




OPS Talentos SAS

SAP Leonardo Final

Juan Sebastian Jordan - Juan Jose Peña - Daniel Valbuena - Pablo Garzón



Sector TI

Compañía con más de 20 años de experiencia en el mercado colombiano, se especializa en el diseño, desarrollo, comercialización, soporte y mantenimiento de software para el área de nómina.



Software para el área de nómina.

Aplicativo que permite optimizar los procesos asociados con todo el área de nómina de una empresa.



Reconocida

Actualmente cuentan con más de ochenta (80) clientes y aproximadamente 120 licencias funcionando.

Misión

Brindar un servicio de nómina **eficiente** y útil que se destaque por un servicio al cliente de **alto nivel**, para **impulsar** las operaciones de las empresas.

Visión

Ser el **principal** proveedor de servicios de nómina en el país, **expandirnos** a diferentes partes de latinoamérica y continuar **impulsando** a nuestros clientes.

Clusters

Migración a la nube

Información almacenada de forma local 

Vulnerabilidades a la información local 

Dependencia de los proveedores de tecnología 

Migrar la plataforma a la nube 

Mejorar procesos internos

Demoras en el registro de la contabilidad de la empresa 

Reglamentación por parte del estado 
Leyes o decretos nuevos que afecten el proceso de nómina

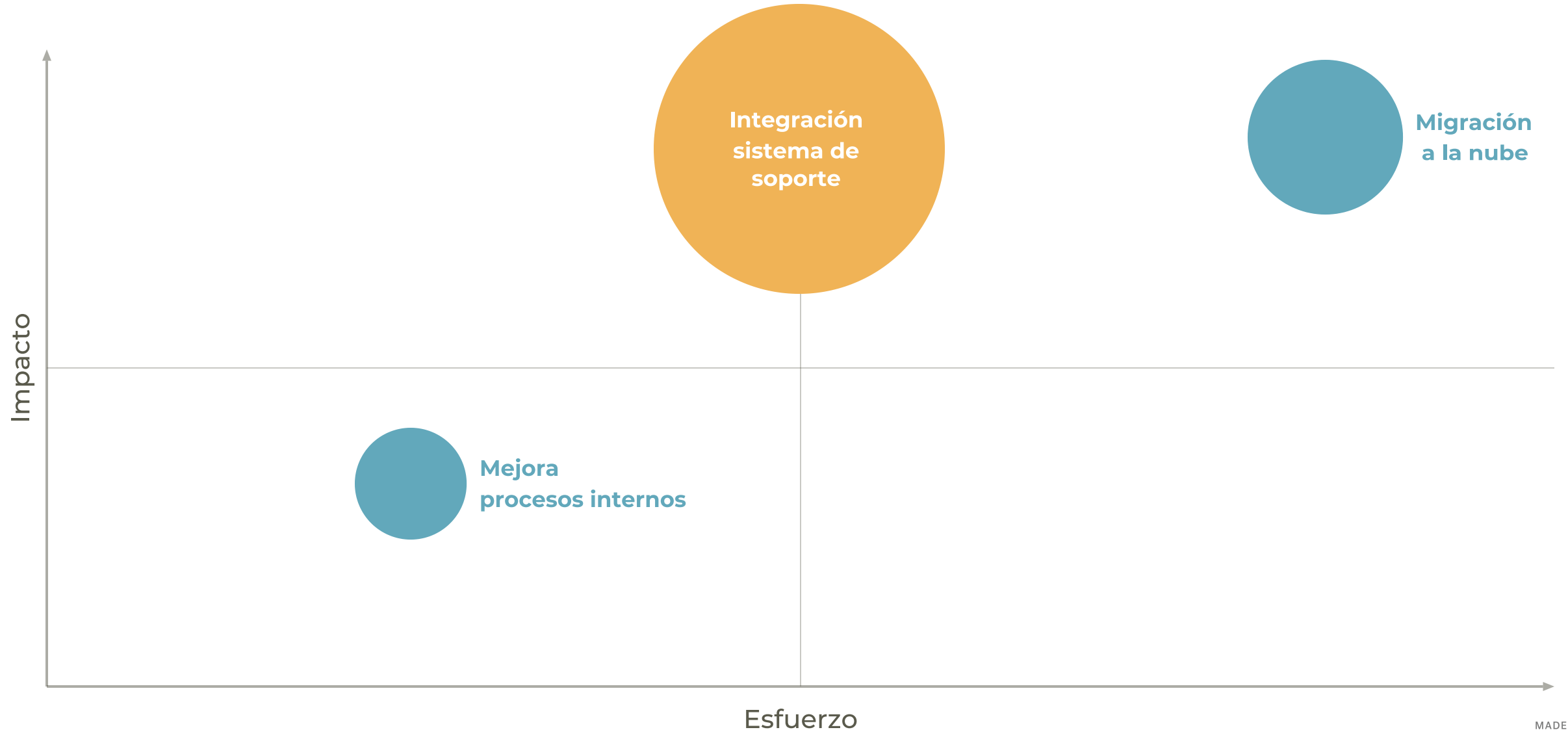
Integración sistema soporte

No existe un sistema de notificaciones dentro de soporte para avisar de nuevas solicitudes 

Dependencia del área tecnológica de los clientes 

Implementar funcionalidad de notificaciones al área de soporte para nuevas solicitudes 

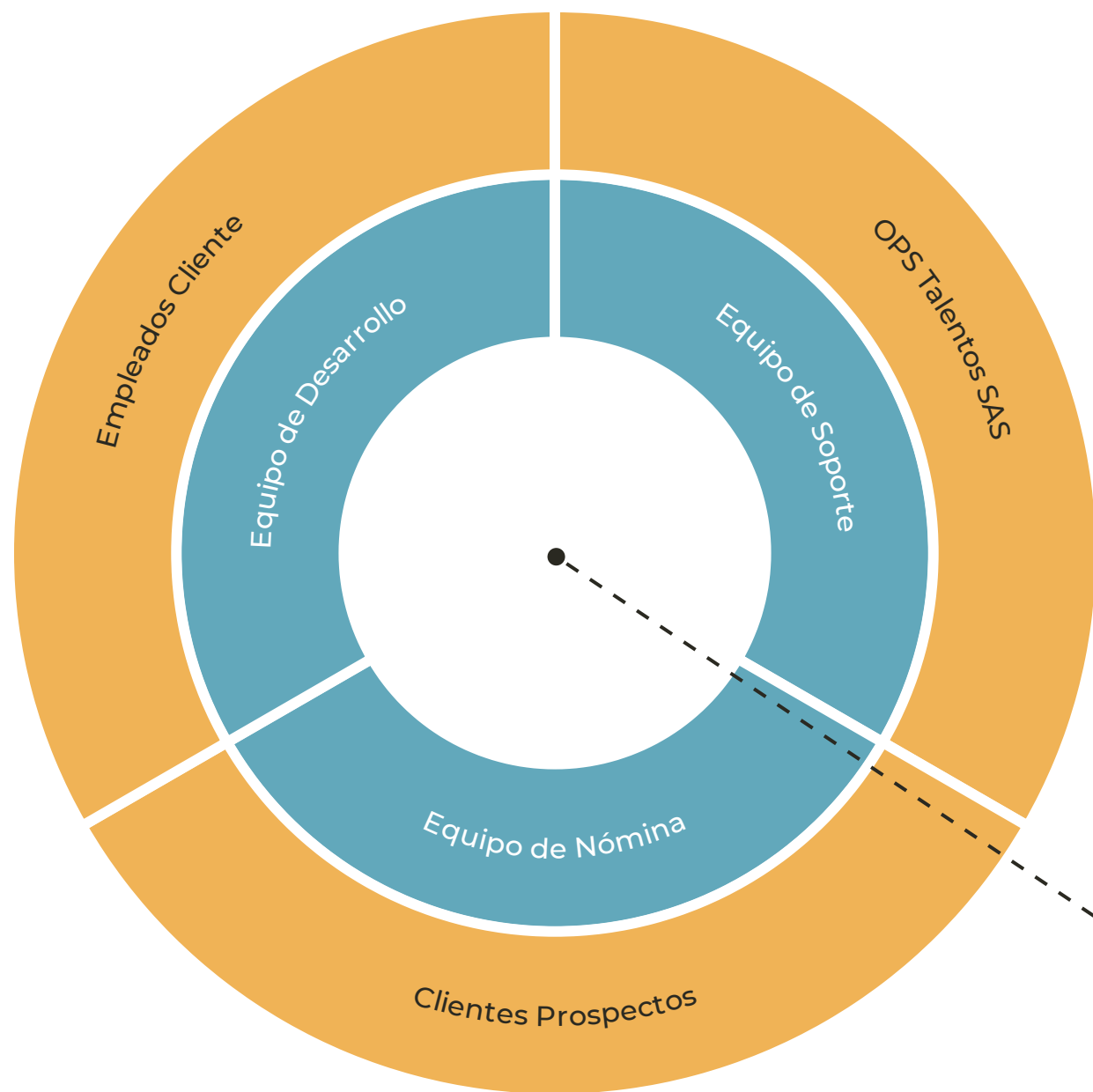
Value Heat Map



User Journey



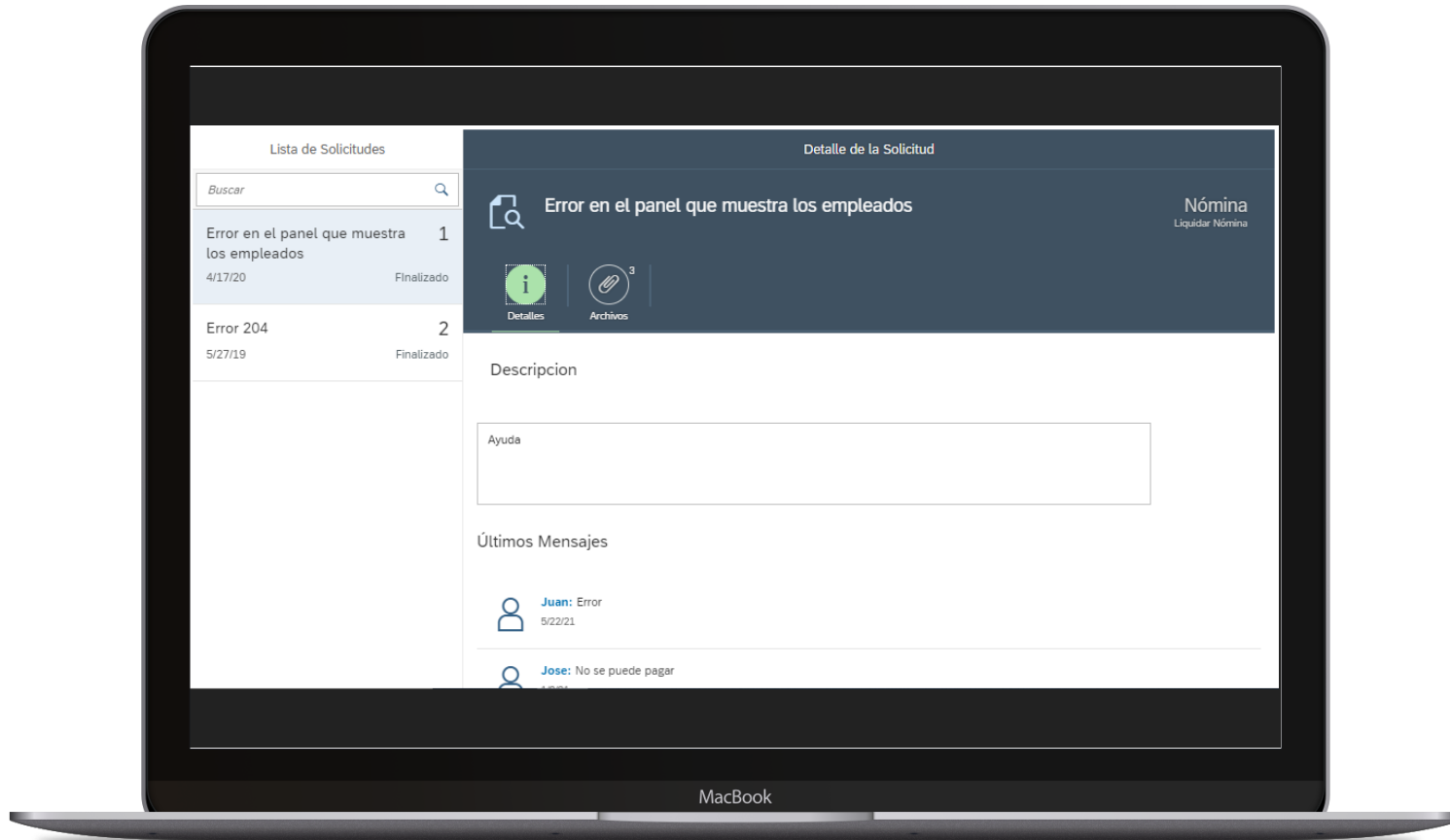
Stakeholder Map



Cliente

Cliente que realiza el proceso de nómina

Prototipo



Support Customer System - Client

Sistema para el manejo de solicitudes de soporte al cliente. Aplicación del lado del cliente



Support Customer System - OPS

Sistema para el manejo de la atención de solicitudes de soporte. Aplicación del lado de OPS.



Validaciones

Gerente de OPS y usuaria del aplicativo de la empresa Frontier.

[Código Fuente](#)



Validación Soporte OPS

Aspectos Positivos

1. Compartir archivos
2. Envío de respuesta fácil de hacer
3. Organización de las solicitudes
4. Que el asistente de soporte pueda cambiar el estado de solicitudes y la prioridad
5. Claro seguimiento de los casos.

Por mejorar

1. La interfaz se debe parecer a la del aplicativo actual de nómina
2. Poder observar los datos de contacto del cliente
3. Despliegue en la nube

Conclusiones

- 1 Varias recomendaciones al prototipo pasado ya cumplidas en el nuevo prototipo
- 2 Falta detalles de la interfaz para que sea más parecida al aplicativo original
- 3 Aún hay funcionalidades por mejorar

