

2 	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	1 de 9

1. OBJETIVO

Atender y/o brindar acompañamiento a las peticiones, dudas o novedades técnicas reportadas por los aliados comerciales SysCafé.

2. ALCANCE

Revisar, analizar y brindar información sobre el software SysCafé en atención a las peticiones recepcionadas a través del canal de Microsoft teams y realizar el registro en el CRM licencias.

3. RESPONSABLES

- Gerente Técnico y Desarrollo
- Directora de Investigación y Desarrollo de Software
- Sección de Tester
- Aliado comercial

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Verificación de requisitos: Proceso mediante el cual se revisa y valida que la estructura cumpla con los requisitos definidos en el presente procedimiento, garantizando que contenga la información exigida para su aceptación.

Revisión de la solicitud: Proceso de análisis y validación preliminar de la información presentada en la solicitud, para garantizar su claridad y coherencia.

Aliado comercial: Son entidades externas representadas por personas naturales que distribuyen comercialmente la licencia del software en distintas zonas del país y que, además, prestan el servicio de soporte técnico a sus usuarios.

CRM Licencias: Herramienta informática que permite registrar todas las actividades realizadas con el aliado comercial, generando resultados y proporcionando evidencia de las gestiones efectuadas por los analistas de tester o quienes hagan sus veces.

Analista tester: Personal idóneo y experimentado en el manejo del software SysCafé, encargado de brindar apoyo en las peticiones realizadas por parte de los aliados comerciales.

Escalar requerimiento: Proceso mediante el cual el Analista tester transfiere a la sección de desarrollo del área de investigación y desarrollo, un caso atendido desde el canal de aliados (Microsoft Teams); una vez sea revisado y no se cuente con alguna alternativa de solución.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	2 de 9

Canal de atención de aliados comerciales: Es el canal de comunicación establecido con el aliado comercial, respaldado por el usuario Soporte a través del correo soporte@syscafe.com.

5. POLÍTICAS

- Únicamente se tramitarán solicitudes que cuenten con la revisión por parte de nuestros aliados comerciales y que sean reportados por medio del canal autorizado Microsoft Teams.
- Es deber del aliado comercial estar atento de las publicaciones realizadas por casa matriz en los canales autorizados de Microsoft Teams, para que la trazabilidad de la información emitida, sea oportuna y precisa al momento de hacer entrega al usuario.
- Es deber del aliado comercial mantenerse informado y cumplir con la estructura definida en el procedimiento, con el fin de garantizar una comprensión clara y precisa de los casos reportados y así, facilitar la entrega de alternativas.
- Todo aliado comercial debe estar capacitado en el uso del software SysCafé. En caso de identificar falencias en temas o procesos, debe solicitar las capacitaciones por medio del canal autorizado Microsoft Teams y de esta forma poder remitir la información vía Microsoft Teams al Gestor Operativo del área de soporte técnico, con el fin de que se agende.
- Todo servicio o información brindada al aliado comercial debe registrarse en la herramienta CRM Licencias.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Las solicitudes realizadas por parte del usuario externo al aliado comercial, deber ser previamente estudiado por parte de este, quien será el primer filtro.

A continuación, se describe la estructura que el aliado comercial deben tener en cuenta al momento de registrar los casos recibidos a través del canal autorizado Microsoft Teams:

1. **Encabezado:** Cuando se escale una petición al canal de atención, siempre debe incluir la siguiente información:

Datos Usuario	Descripción
---------------	-------------

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	3 de 9

NIT:	Número de identificación de la empresa licenciada.
Licencia:	Nombre de la licencia.
Solución:	Módulo que tiene instalado el usuario.

2. Tipo: Corresponde a la clasificación o tipificación de la necesidad; según el caso.

Tipo	Descripción
Error	Se presenta, cuando se detecta una validación de error emitida en la ejecución del software.
Incidencia	Novedades que afectan el funcionamiento del software; sin embargo, permite continuar trabajando sin mayores interrupciones.
Solicitud	Requiere acciones específicas, como el envío de seriales, la activación o desactivación de dispositivos móviles, la gestión de contraseñas, o la atención de nuevos requerimientos básicos que no demande una elaboración completa de la herramienta existente. Nota: Todo requerimiento nuevo o solicitud compleja que requiera un tiempo prolongado de atención deberá ser remido al correo de soporte técnico: soporte@syscafe.com.co.
Consulta	Corresponde a inquietudes puntuales sobre el funcionamiento del software SysCafé. Cuando sus coequiperos eleven la consulta, es necesario que antes de escalarla a casa matriz, haya sido validado previamente con el aliado comercial. También, es importante que hayan realizado lectura de los manuales disponibles en el sitio de documentación SysCafé, así como las publicaciones realizadas por la casa matriz a través del canal de “Novedades SysCafé” Teams.

3. Estructura:

- **Tipo “Error” o “Incidencia”:**

Estructura	Detalle
Contexto:	Descripción breve que conceptualiza el caso presentado por el usuario.
Formulario(s) afectado(s):	Indicar el nombre del formulario en el que se está presentando el caso.
Ruta del proceso en el software:	Indicar ruta del proceso en el cual se está presentando el error y/o incidencia.
Explicación:	Informar detalladamente el proceso en que se está presentando el error y/o incidencia,

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	4 de 9

	acompañada de imágenes de apoyo; este último cuando haya lugar.
--	---

- **Tipo “Solicitud”:**

Datos Usuario	Descripción
NIT:	Número de identificación de la empresa licenciada.
Licencia:	Nombre de la licencia.
Descripción:	Descripción detallada de lo solicitado en cuanto activación de móviles, envíos de serial, contraseñas o requerimientos.

- **Tipo “Consulta”:**

Datos Usuario	Descripción
NIT:	Número de identificación de la empresa licenciada.
Licencia:	Nombre de la licencia.
Descripción:	Descripción clara y precisa de temas o procesos que requieren informasen.

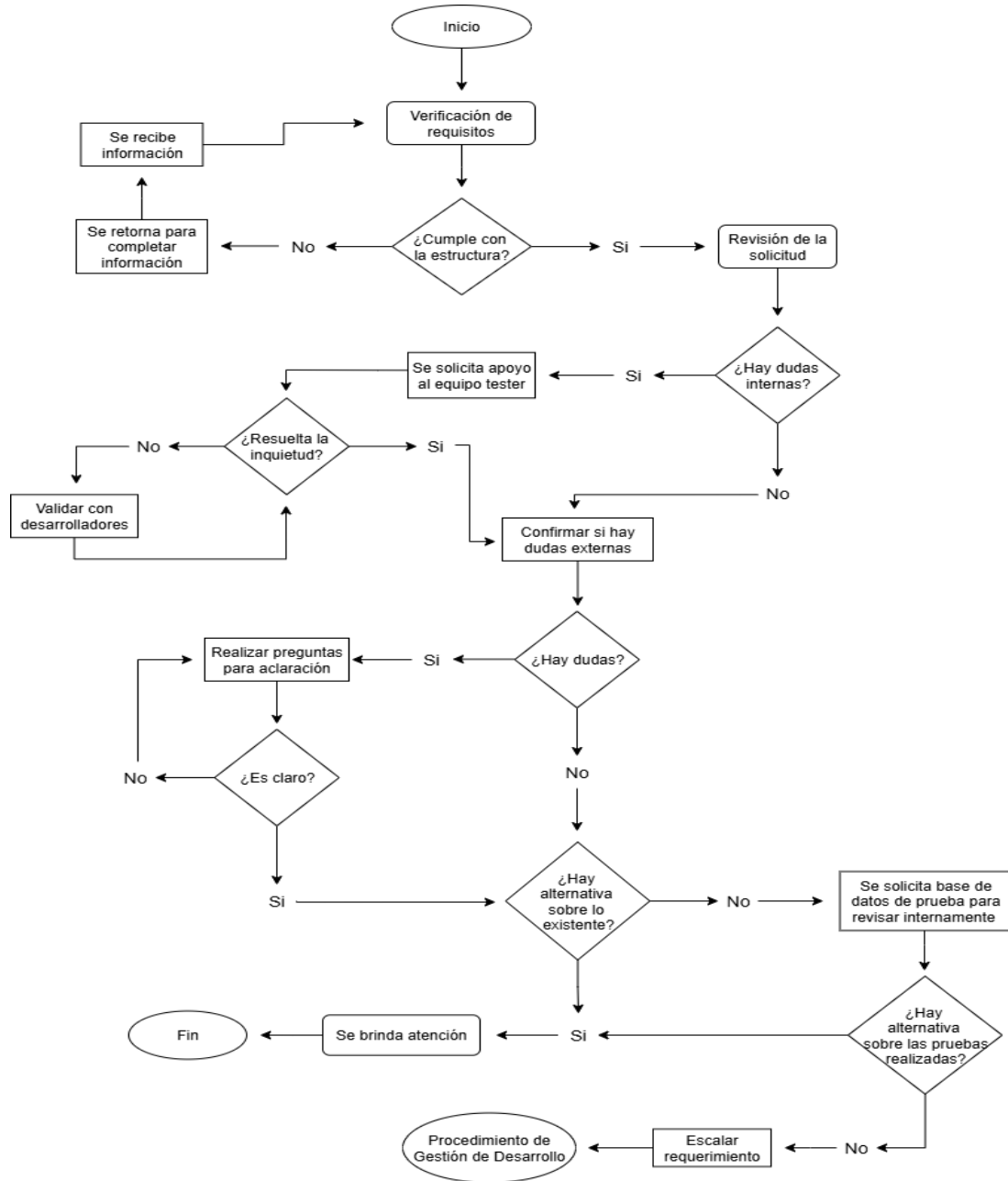
Nota: Si el analista tester requiere revisar el caso internamente, solicitará una base de datos de prueba al aliado comercial. En ese caso, el este deberá cargar dicha base en el módulo de copia de seguridad en la nube e informar, por el canal autorizado, el nombre de la licencia y el de la base de datos utilizada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	5 de 9

Ilustración 1. Flujo de Atención del Aliado



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	6 de 9

A continuación, se describe el significado de cada etapa del flujo:

Etapas	Descripción	Responsable	Registro
Verificación de requisitos	Conforme a la estructura definida, se debe verificar que cumpla, de lo contrario se retorna.	Analista Tester	Microsoft Teams
Revisión de la solicitud	Comprender la verificación de la información recibida, el análisis del caso reportado y la determinación de la explicación o acompañamiento técnico que será brindado al aliado comercial.		
Dudas internas	Cuando se necesita mayor claridad sobre el caso o el proceso, la consulta se remite inicialmente al equipo tester para obtener la explicación técnica correspondiente. En caso de que persistan dudas o no se logre la comprensión necesaria, la validación se realiza con el equipo de desarrolladores.		
Dudas externas	Corresponde a los casos en los que, pese a la información enviada por el aliado comercial, surgen dudas que requiere ser aclaradas mediante preguntas directas.	Aliado Comercial	Microsoft Teams
Conexión Remota	Se establece una sesión remota a través de la herramienta dispuesta por la empresa, con el fin de visualizar datos, ejecutar procesos y verificar el caso reportado, para así definir alternativas técnicas de respuesta.	Aliado Comercial / Analista Tester	
Revisión base de datos de prueba	Cuando ya se ha validado e indagado el proceso reportado por el aliado comercial, en algunas ocasiones se solicitará una base de prueba para realizar verificaciones internas y determinar si es necesario escalar el requerimiento.	Analista Tester	CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	7 de 9

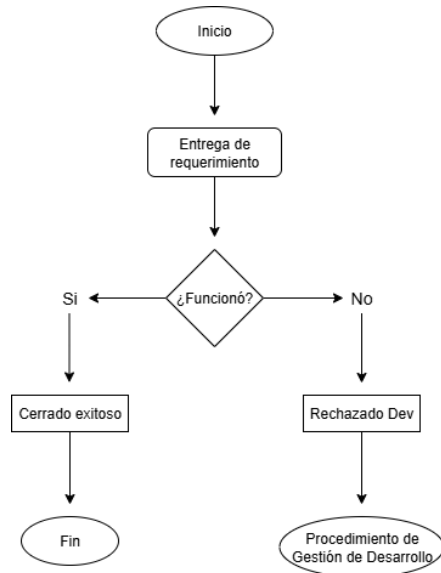
Copia de seguridad en la nube	Si el analista requiere una base de datos de prueba para revisión, el aliado deberá escalarla a través del módulo de copia de seguridad en la nube e informar la licencia y el nombre de la base de datos de prueba cargada. En caso de presentar inconvenientes al cargar la base en la nube, y únicamente si el analista lo autoriza, se podrá enviar como última instancia al correo de soporte técnico: soporte@syscafe.com.co.	Aliado Comercial	Microsoft Teams
Registro de actividad	Una vez finalizado el apoyo a los aliados, se registra una actividad con el tipo “Lab.Técnica” indicando el motivo de la comunicación y la alternativa brindada. En caso de que el aliado requiera activación de móvil, serial, o contraseñas se deberá utilizar el tipo “Serial/Contraseña/Act.disp.mó”.	Analista Tester	CRM Licencias
Integraciones y reuniones	Cuando el aliado solicita integraciones entre programas o reuniones, se le debe de indicar que remita la solicitud al correo de soporte técnico: soporte@syscafe.com.co, especificando y detallando claramente el requerimiento.	Aliado Comercial	CRM Licencias
Escalar requerimiento	Cuando los aliados solicitan apoyo y, durante la atención, no es posible brindarles una alternativa, se debe elevar un requerimiento a la sección de desarrollo con el fin de indagar a fondo la posible causa y, de esta forma, poder ofrecer una solución adecuada.	Analista Tester	CRM Licencias

Ilustración 2. Flujo entrega de requerimiento

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	8 de 9



Etapa	Descripción	Responsable	Registro
Entrega de requerimiento	Cuando un requerimiento cuenta con alternativa, viabilidad o no viabilidad, la respuesta es comunicada al aliado comercial. Se le informa la solución brindada y el requerimiento queda en seguimiento hasta confirmar con el aliado la recepción de la respuesta brindada. Una vez validada, se cierra exitosamente; de lo contrario, se rechaza y retorna a desarrollo para su ajuste o validación.	Aliado Comercial / Analista Tester	Microsoft Teams / CRM Licencias

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

2 SysCafé	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE ALIADOS EN APOYO TÉCNICO		Fecha de aprobación:	02-11-2025
			Versión:	02
	Nivel: 2	Código: DDS-PRC-003	Página:	9 de 9

7. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIÓN

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Páginas o numerales	Responsable
	MES	DIA	AÑO			
1	02	05	2025	Versión inicial del procedimiento	No aplica	Andres Felipe Hurtado Líder de Desarrollo
2	11	14	2025	Ajuste al procedimiento	Ajuste de actividad	Yineth Karina Martínez Directora de Investigación y Desarrollo de Software

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Yineth Karina Martínez Director(a) de Investigación y Desarrollo de Software	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA