Sistemas Enlínea S.A.
Consultores en Sistemas

Editorial

Novedades Linix

Preguntas frecuentes

Tips de ayuda

Notas de interés

Entretenimiento

Editorial

Gracias a nuestra visión de desarrollo a futuro ...

Serivicio de soporte

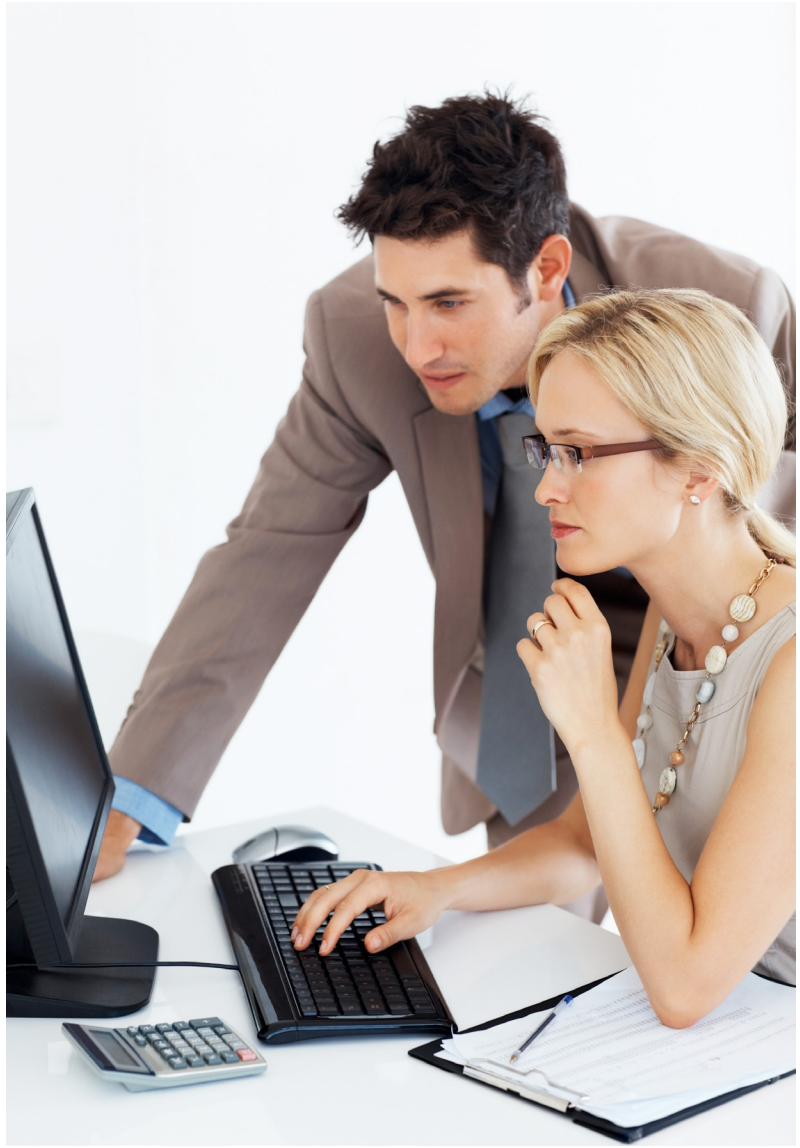
Fieles a nuestra política de calidad, trabajamos en pro de la excelencia en nuestros servicios de soporte, mantenimiento y actualización, orientados a crear experiencias diferenciadoras y generadoras de valor para nuestros clientes; por tal motivo la solucion oportuna y con calidad a sus requerimientos constituyen una oportunidad para reforzar la promesa de respaldo, confianza y seguridad en nuestra relación de servicio.

Usuarios

El Sistema Integrado de Información LINIX cuenta en la actualidad con más de 120 organizaciones entre financieras, comerciales y del sector solidario, siendo este último el de mayor acogida conviertiendolo en el software líder de los Fondos y Cooperativas del país.

Durante más de 20 años de experiencias exitosas, LINIX se ha mantenido en la entidades con un alto grado de aceptación, gracias a su estabilidad y su funcionalidad adaptada a los retos de negocio a los servicios de mantenimiento, actualización y soporte que brinda el Sistema.

Novedades Linix



Preguntas frecuentes

El crecimiento de las organizaciones y los permanentes cambios tecnológicos han requerido que cada vez las entidades cuenten con servicios de soporte a las aplicaciones con el objetivo principal de apoyar a su equipo interno de sistemas en la implementación, desarrollo y optimización de soluciones que permitan que todos los procesos de la entidad se realicen de una manera más eficiente y optima.

En este sentido y siendo consecuentes con esta responsabilidad y conociendo la importancia que tiene nuestra solución en su Entidad, Sistemas Enlinea ha creado la División de Soporte Linhelp, diseñando un modelo que busca ofrecer ayuda especializada, mayor información, mejora en las comunicaciones y una búsqueda de soluciones oportunas a la resolución de las diversas situaciones, brindando la posibilidad de que las incidencias se puedan tratar de manera simultánea, modelo que viene operando desde hace tres meses con una mejora permanente.

1 ¿Linhelp es una nueva empresa creada por Sistemas Enlinea?

No. Es una División o área que cuenta con toda la suma de esfuerzos de la Organización para responder al reto que implica los cambios tecnológicos y mejorar los servicios de Soporte, brindando servicios de apoyo para la configuración y uso del sistema LINIX.

2 ¿Cambia el costo el convenio de servicio suscrito con mi Entidad?

No. Hemos querido reforzar nuestro compromiso con los clientes, integrado una promesa de valor por vía de un Acuerdo de Niveles de Servicio (ANS), el cual se ha venido promoviendo mediante visitas presenciales con nuestro equipo de Consultores al servicio del cliente en las cuales se explica el modelo.

3 ¿Se acabó el servicio de soporte complementario?

No. Simplemente se ha buscado una manera de optimizar el uso de las horas contratadas, dado que la visita presencial implicaba un tratamiento secuencial de algunos casos, el nuevo modelo implica poder atender varios casos de manera simultánea, optimizando los tiempos de respuesta y dejando las visitas presenciales para temas que estrictamente así lo requieran.

4 ¿Las horas se pierden?

No. Las horas no utilizadas se acumulan conforme a lo establecido en el convenio de soporte vigente y pueden ser utilizadas en cualquier momento para atender cualquier tema en donde se requiera. El número de horas acumuladas puede ser consultado en cualquier momento con su Consultor de Servicio al cliente que tenga asignado.

5 ¿Qué rol cumple el Consultor de Servicio al Cliente?

Es el responsable de velar por gestionar los casos donde el cliente requiera resolver casos de mayor complejidad que requieran análisis, resolver las inquietudes de los clientes, resolver cualquier tipo de inconformidad del cliente como resultado de la prestación del servicio o la solución de los casos, gestionar requerimientos de nuevas funcionalidades, apoyo para la formulación de requerimientos, especificaciones, coordinar procesos de capacitación, refuerzo o aclaración del alcance de módulos o servicios.

Tips de ayuda

Controles de acceso y actualización para usuarios
Amplia parametrización y funcionalidad
Interfaces en línea
Facilidades de manejo
Consultas integrales
Procesos controlados
Disponibilidad al 100%
Requerimientos de ley

Controles de acceso y actualización para usuarios
Amplia parametrización y funcionalidad
Interfaces en línea
Facilidades de manejo
Consultas integrales
Procesos controlados
Disponibilidad al 100%
Requerimientos de ley

NOTAS DE INTERES

1 Reforma tributaria

Se ha especulado mucho sobre la reforma tributaria estructural anunciada por el gobierno sobre dos temas de gran interés como lo son: Aumento de dos puntos a la tarifa general del IVA que llegaría al 18% lo cual tiene un impacto en toda la economía. Gravar algunas entidades sin ánimo de lucro con el impuesto de renta lo cual ha generado gran controversia de diferentes organizaciones. Pese a todo esto el gobierno manifestó prudentemente que este año 2015 no habrá reforma tributaria estructural y que trabajaran para que esta salga en 2016 lo mejor posible; esto es muy positivo y bien visto desde los departamentos financieros y de contabilidad de las organizaciones quien por estas reformas ven impactados sus procesos.

2 NIIF en Linix

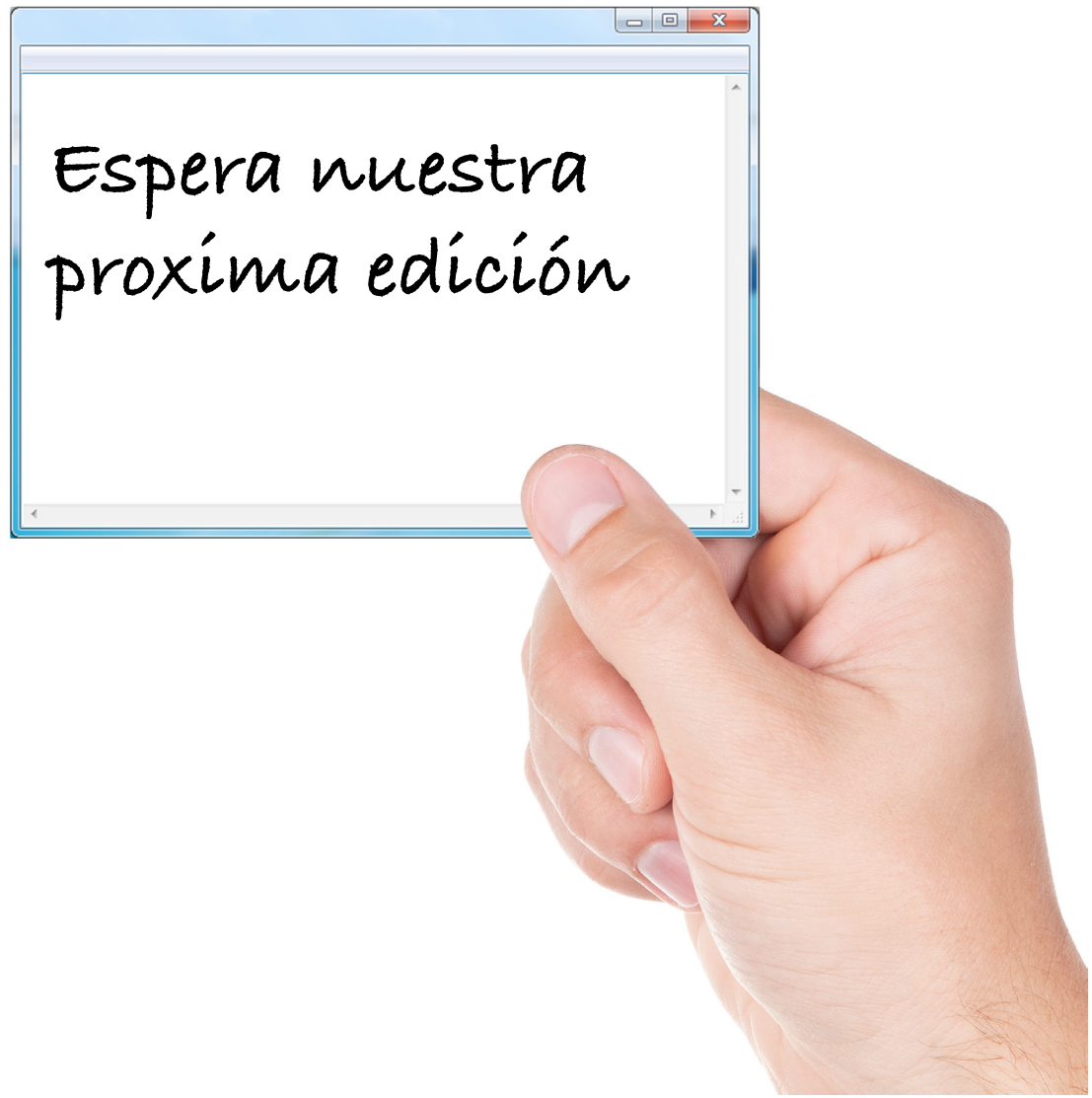
Por estos días se vencen las fechas para presentar el ESFA ante la Superintendencia y en su gran mayoría las entidades no han preparado el sistema para ello, por lo cual recomendamos a los clientes que no han iniciado el proceso contactar a su ejecutivo de cuenta o radicar un requerimiento a través de la plataforma de Linhelp http://soporte.linix.com.co/

3 Exención gravamen a los movimientos financieros (GMF)

En virtud del decreto No. 1489 del 13 de julio de 2015 emitido por el gobierno nacional donde los CDT y los CDAT adquieren la calidad de inversión, por esta razón son considerados exentos del 4x1000 (GMF). Si deseas modificar la parametrización en el sistema para esto debes hacer una solicitud a través del canal de soporte de LinHelp

Se acerca el cierre del año 2015, por lo cual debes prepararte para ejecutar los procesos propios de apertura del año 2016 en LINIX. Pronto recibirás información con las actividades a realizar pero debes estar pendiente de nuestro comunicado.

ENTRETENIMIENTO


Espera nuestra
proxima edición