



Conta Pyme®

Mejor y más fácil sistema de gestión
empresarial (ERP) y contable para Pymes.

Guía de procedimientos rápidos de ContaPyme®

InSoft Ltda Ingeniería de software ©.
Calle 63 # 23C - 30 Sector Palogrande, Manizales - Colombia.
Pbx: (096) 88 50 800 / Fax: 88 50 800
E-mail: gestion@contapyme.com
Visite a InSoft en Internet: www.contapyme.com

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	04
1. ■ Instalación ContaPyme®	07
1.1. ■ Instalación ContaPyme® Servidor	07
1.2. ■ Instalación ContaPyme® Cliente	15
1.3. ■ Instalación ContaPyme® Mono-usuario	19
2. ■ Instalación de actualización	22
3. ■ Instalación de release	26
4. ■ Activación de la licencia	30
5. ■ Página de Servicio al cliente	33
5.1. ■ Ingreso a página de Servicio al cliente	33
5.2. ■ Acciones disponibles para clientes	37
5.2.1. ■ Visualizar información de su empresa	37
5.2.2. ■ Modificar información de su empresa	37
5.2.3. ■ Agregar información a su empresa	38
5.2.4. ■ Visualizar empleados de su empresa	38
5.2.5. ■ Agregar contactos a su empresa	39
5.2.6. ■ Visualizar información de contactos de su empresa	40
5.2.7. ■ Modificar información de contactos de su empresa	40

5.2.8. ■	Modificar email de contactos de su empresa	41
5.2.9. ■	Eliminar contacto de su empresa	42
5.2.10. ■	Visualizar estrellas de capacitación de un contacto	42
5.2.11. ■	Visualizar el nivel de capacitación de un contacto de su empresa en la plataforma de capacitación virtual interactiva	43
5.2.12. ■	Visualizar licencias de su empresa	44
5.2.13. ■	Obtener el password de activación de su licencia	45
5.2.14. ■	Consultar póliza de licencias	46
5.2.15. ■	Cotizar póliza de licencias	47
6. ■	Capacitación virtual interactiva	48
7. ■	Capacitación, montaje y seguimiento	52
8. ■	Ayudas desde ContaPyme®	54
9. ■	Solicitud de soporte técnico	61

INTRODUCCIÓN

Esta guía de procedimientos rápidos de ContaPyme® le ayudará a instalar de forma fácil el sistema y a relacionarse con los diferentes servicios que ponemos a disposición de todos nuestros usuarios.

Esta guía se encuentra diseñada para el sistema ContaPyme®, pero aplica de igual forma y bajo los mismos procedimientos para el sistema AgroWin®.

ACERCA DE INSOFT LTDA.

InSoft Ltda. es la firma de ingeniería creadora del sistema ContaPyme®, empresa que cuenta con personal altamente calificado con más de 20 años de experiencia en análisis, desarrollo, e implementación de software, y presenta año tras año un crecimiento considerable.

ACERCA DE CONTAPYME®.

ContaPyme® es el mejor y más fácil sistema de gestión empresarial y contable para Pymes, desarrollado y perfeccionado a través del tiempo según las necesidades de nuestros empresarios desde el año de 1996.

Nota: La explicación para llevar a cabo los procesos definidos en la presente guía, también se encuentra en videos explicativos en la plataforma de capacitación virtual interactiva.

Todos los procesos de descarga indicados, están diseñados para ser realizados a través de Internet Explorer 9. Si usted elige otro navegador para realizar las descargas, también lo puede llevar a cabo, pero el procedimiento puede cambiar.

TIPOS DE INSTALADORES DE CONTAPYME®

A continuación le presentamos los diferentes tipos de instaladores del sistema ContaPyme® y cuando es aconsejable que usted instale cada uno de estos:

1. CONTAPYME® SERVIDOR

La instalación del servidor de ContaPyme® adapta el equipo para que funcione como depósito central de datos. En el servidor se instala el manejador de la base de datos de ContaPyme® (Firebird), y allí se aloja toda la información para que sea accedida desde otros equipos clientes.

¿CUÁNDO INSTALAR CONTAPYME® SERVIDOR?

Realice este tipo de instalación si requiere que la información se encuentre centralizada en un solo equipo, y necesite que múltiples usuarios accedan a ella desde diferentes lugares bien sea por conexión de red de área local o por internet.

TENGA EN CUENTA QUE:

- Con este tipo de instalación usted debe definir, en el equipo servidor, las áreas de trabajo, las licencias y los usuarios que podrán acceder a la información.
- Para que los equipos clientes se conecten al servidor, lo pueden hacer por red de área local o por internet.
- Al realizar la instalación del servidor debe instalar en el mismo equipo un ContaPyme® cliente para poder realizar labores de configuración y mantenimiento.
- Al conectarse al servidor desde el cliente que tiene instalado en el mismo equipo, el sistema le ofrece una licencia con la cual puede realizar las configuraciones y mantenimiento del servidor, esto con el fin de que no consuma una de las licencias adquiridas.
- Para realizar este tipo de instalación usted debe tener un número de licencia asignado por InSoft Ltda.

2. CONTAPYME® CLIENTE

La instalación del Cliente de ContaPyme® aloja en el equipo solo los archivos de funcionamiento del sistema (no instala la base de datos). El equipo cliente es el encargado de capturar los datos ingresados por el usuario, y mediante peticiones al servidor (con el cual establece conexión), envía información que es almacenada en la base de datos.

¿CUÁNDO INSTALAR CONTAPYME® CLIENTE?

Realice este tipo de instalación si requiere conectarse a un servidor de datos externo, pues en él se encuentra almacenada toda la información.

TENGA EN CUENTA QUE:

- Con este tipo de instalación usted debe obligatoriamente conectarse a un Servidor de datos ContaPyme® para poder acceder a la información.
- En el servidor al cual se va a conectar, debe tener definido el usuario, la contraseña y la licencia de ingreso al sistema, de lo contrario no podrá establecer conexión.
- Puede tener instalado ContaPyme® cliente en diferentes equipos y conectarse al servidor desde cualquier lugar, claro esta que deberá cerrar sesión en un equipo antes de establecer conexión desde otro equipo (esto si tiene asignada solo una (1) licencia en el servidor).
- Para realizar este tipo de instalación no requiere un número de licencia asignado por InSoft Ltda., pues consume la licencia del servidor al cual se conecta.

3. CONTAPYME® MONO-USUARIO

ContaPyme® Mono-Usuario es una versión especial del instalador de ContaPyme®, funciona igual que el cliente y no requiere instalación separada del servidor para trabajar con datos locales. Esto debido a que durante la instalación se instala un pequeño servidor de datos locales.

¿CUÁNDO INSTALAR CONTAPYME® MONO-USUARIO?

Realice este tipo de instalación si maneja solo una estación de trabajo y requiere que la información esté almacenada en el mismo equipo en el que trabaja en el sistema ContaPyme®.

TENGA EN CUENTA QUE:

- Con este tipo de instalación solo puede acceder a los datos desde el computador en el que tiene la información, es decir, el trabajo que realice siempre debe ser desde el mismo computador a nivel local (no puede acceder a la información desde otro computador).
- La base de datos (archivo.fdb) puede ser usada cuando se requiera en un sistema cliente/servidor ya que son completamente compatibles.
- Dependiendo del tipo de licenciamiento que usted posea, podrá conectarse a otros servidores de datos externos, además del servidor local al cual se conecta por defecto.
- Para realizar este tipo de instalación usted debe tener un número de licencia asignado por InSoft Ltda.

CAPÍTULO 1

INSTALACIÓN CONTAPYME®

1.1 INSTALACIÓN CONTAPYME® SERVIDOR

La instalación del servidor de ContaPyme® adapta el equipo para que funcione como depósito central de datos. En el servidor se instala el manejador de la base de datos de ContaPyme® (Firebird), y allí se aloja toda la información para que sea accedida desde otros equipos clientes. En el equipo servidor se debe instalar un ContaPyme® Cliente para poder definir las licencias, crear los usuarios y asignar para cada uno de ellos la licencia que utilizará al conectarse al servidor. Tenga en cuenta que al instalar el servidor, éste solicita un número de licencia.

Nota: La avanzada tecnología de memoria caché de ContaPyme®, permite que el desempeño del sistema mejore sustancialmente. La primera vez que usted ingresa al sistema, éste se torna un poco lento, ya que se empiezan a descargar archivos y datos desde el sistema central para formar las memorias caches, pero usted no se debe impresionar, pues esto llevará a un excelente desempeño del sistema. Debe tener en cuenta que cada vez que limpie caché, el sistema se volverá a tornar lento, ya que iniciará de nuevo la creación de la caché.

DESDE LA WEB

1

Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en "Inicie sesión" (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo 5.1 "Ingreso a la página de Servicio al cliente".



The screenshot shows a login form titled "Login de Usuario". It contains the following elements: a label "Correo electrónico:" followed by a text input field containing "ejemplo.fido@server.host"; a label "Contraseña:" followed by a text input field containing "password"; a checkbox labeled "Recordar usuario en este equipo?"; a button labeled "Iniciar sesión"; a link "¿Ha olvidado su contraseña?" with a right-pointing arrow; and a link "Regístrate como nuevo usuario" with a right-pointing arrow.

DESDE EL CD

1

Inserte el CD de instalación en su computador.



2

Visualice la ventana que le presenta el asistente. En ella encontrará una breve explicación sobre el tipo de instalación a realizar.

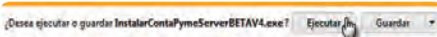
- 2 Del menú que se presenta al lado derecho, seleccione la opción "Instaladores ContaPyme@ versión 4.0".



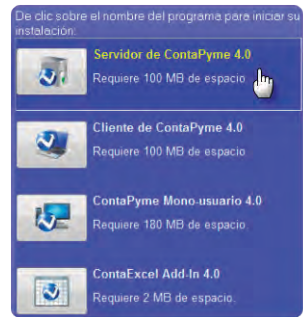
- 3 Dé clic al botón "Descargar Server versión 4".



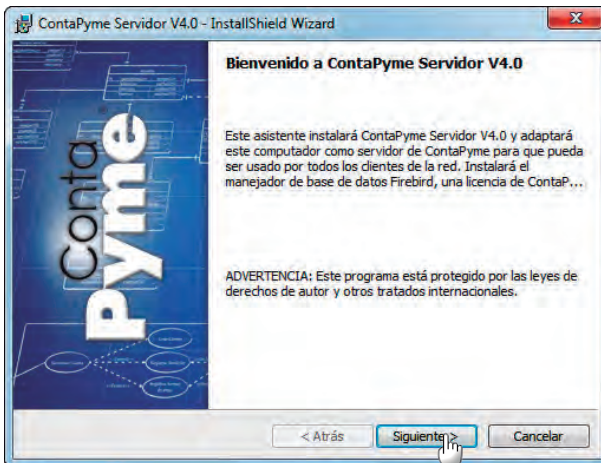
Aparecerá una ventana del navegador en la cual debe seleccionar la opción "Ejecutar".



- 3 De la lista que se presenta al lado izquierdo, seleccione la opción "Servidor de ContaPyme® V4.0"



- 4 Inicialmente se presenta la ventana de bienvenida, la cual confirma el tipo de instalación a realizar. Para este caso, la instalación del Servidor de ContaPyme®. Pulse el botón "Siguiente>".

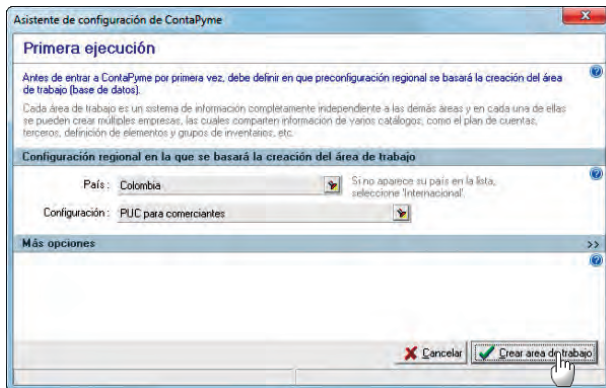


5 Siga los pasos que el asistente de instalación le va indicando. Más adelante deberá ingresar el número de licencia otorgado por InSoft Ltda. Este número lo puede consultar en la página de servicio al cliente (ver Capítulo 5.2 “Acciones disponibles para clientes”), o también lo puede encontrar en la factura de compra del sistema o en el certificado de licenciamiento que le fue enviado con la factura.

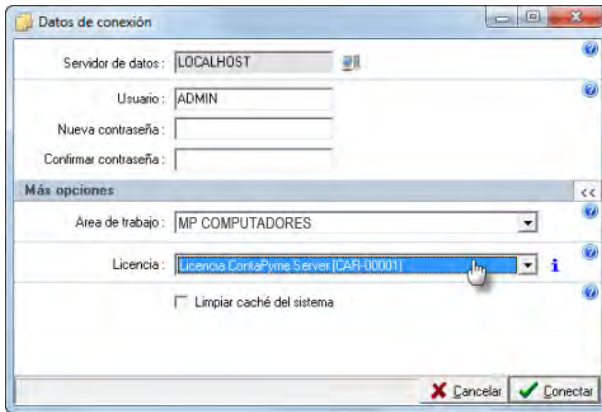
6 Al terminar el proceso de instalación del servidor de ContaPyme®, en el mismo equipo debe instalar un Cliente ContaPyme® (ver Capítulo “ 1.2 Instalación ContaPyme® Cliente”). De igual forma, debe instalar ContaPyme® cliente en los diferentes equipos que se van a conectar al servidor.

7 Al finalizar la instalación del cliente de ContaPyme® (en el mismo equipo en que instaló el servidor), el sistema le solicitará crear el primer área de trabajo. Para ello debe:

- Seleccionar el país sobre el cual se basará la configuración del área de trabajo.
- Seleccionar la configuración del plan de cuentas que se adapte a sus necesidades.
- Pulsar el botón “Crear área de trabajo”



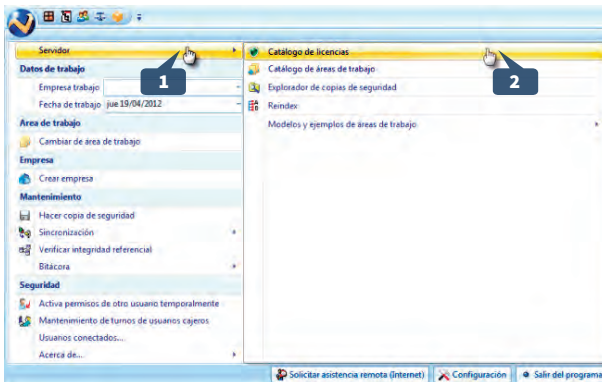
8 Una vez ha creado el primer área de trabajo, el sistema le mostrará la ventana de conexión. Ingrese la contraseña que usted desee (con esta contraseña el sistema validará su ingreso en próximas ocasiones), y en el campo “Licencia” elija “Licencia ContaPyme Server”. Pulse el botón “Conectar”.



Nota: La “Licencia ContaPyme Server” le permite ingresar al sistema y visualizar solo los módulos básicos, con el fin de que realice labores de configuración y mantenimiento del servidor. Al ingresar con esta licencia, no está consumiendo ninguna de las licencias adquiridas, ésta es totalmente independiente.

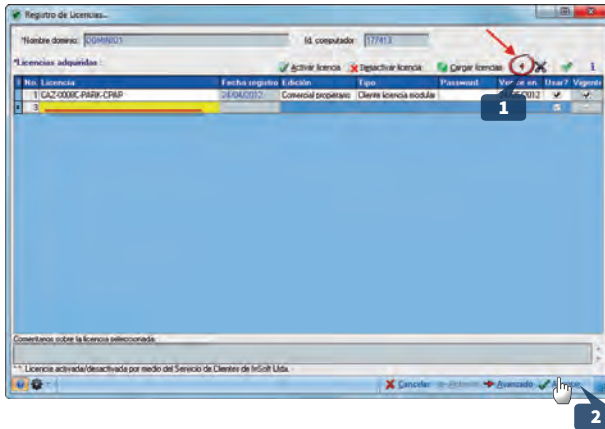
9 Ingrese las licencias que ha adquirido del sistema, para ello debe:

- Dirigirse al botón de aplicación que se encuentra en la parte superior izquierda, seleccionar la opción “Servidor” y luego “Catálogo de licencias”.

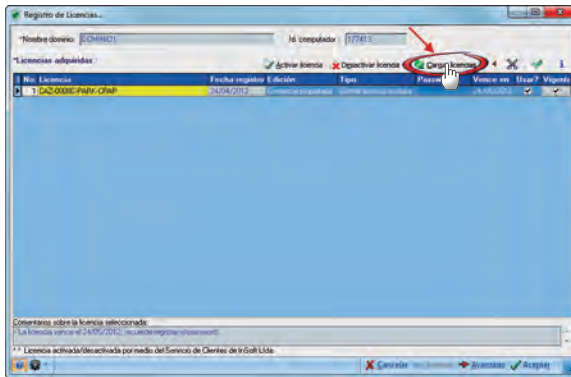


- En la ventana “Registro de Licencias”, ingrese las licencias adquiridas del sistema, usted tiene las siguientes opciones para agregar las licencias:

- A Dé clic al botón “+” que se encuentra en la parte superior, digite el número de la licencia y pulse el botón “Aceptar”.



- B Dé clic al botón “Cargar Licencias”; esta opción obtendrá del sistema de clientes de InSoft, el listado de licencias que haya adquirido su empresa y las ubicará una por una en la lista de “Licencias adquiridas”. Pulse el botón “Aceptar”.

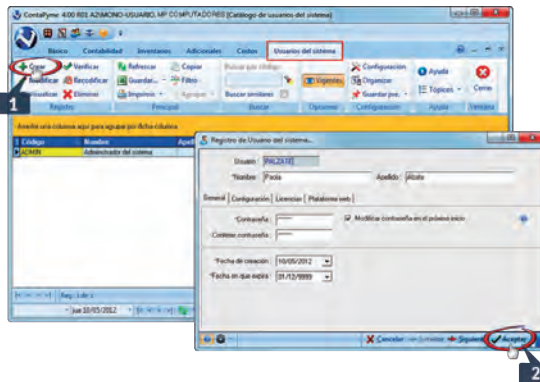


- 10 Cree los usuarios que van a acceder al sistema, para ello debe:

- Ubicarse en la pestaña “Básico” de la cinta de opciones del sistema y seleccionar la opción “Usuarios”.

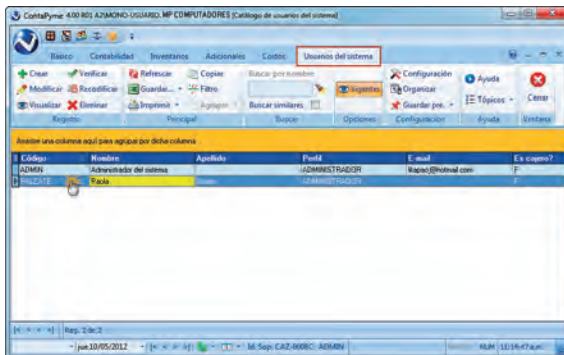


- En la nueva pestaña que se presenta (Usuarios del sistema) seleccione la opción “Crear” e ingrese los datos del nuevo usuario. Para finalizar pulse el botón “Aceptar”.

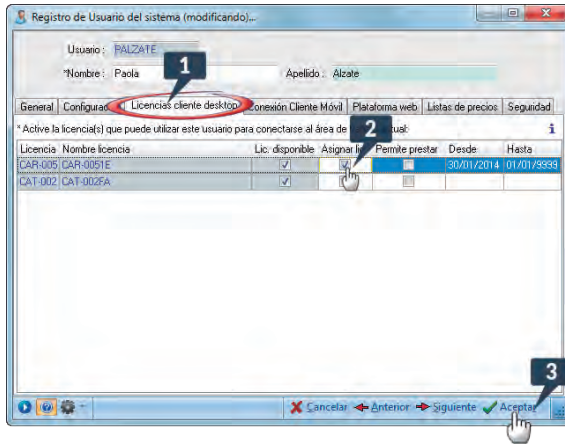


- 11** Asigne a cada uno de los usuarios la licencia que utilizará para conectarse al servidor. Para ello debe:

- Dirigirse al catálogo de usuarios del sistema, ubicarse sobre el contacto al cual desea asignarle una licencia y dar doble clic.



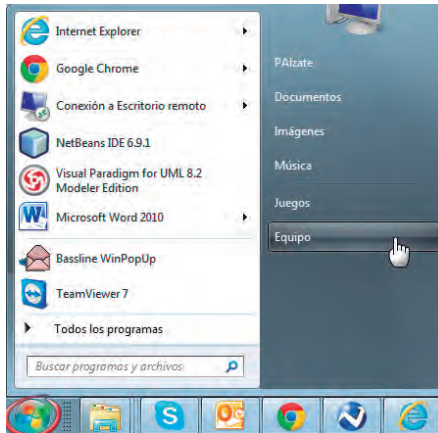
- En la ventana que se presenta (Registro de usuarios del sistema), seleccione la pestaña "Licencias cliente desktop". Ubíquese sobre la licencia que asignará al usuario y marque la casilla "Asignar Lic.". Para finalizar pulse el botón "Aceptar".



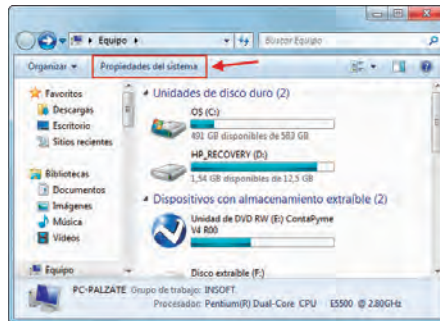
Nota: Para que los equipos clientes se puedan conectar al servidor, debe conocer el nombre del equipo servidor (si la conexión es por red de área local) o la URL o dirección IP (si la conexión es por Internet).

Para conocer el nombre de su equipo servidor usted debe:

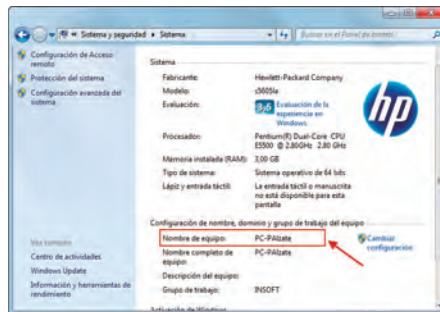
- Ⓐ Dirigirse a "Inicio -> Equipo"



- B Seleccionar la opción "Propiedades del sistema", que se encuentra en la parte superior.



- C En la ventana que se presenta podrá visualizar el nombre del equipo servidor, el cual debe proporcionar a los equipos clientes para que puedan realizar el proceso de conexión.



Para conocer la dirección IP o URL de su equipo Servidor, debe comunicarse con el proveedor de internet. Le recomendamos que el equipo servidor tenga una IP estática (no cambie constantemente), para así garantizar la conexión exitosa con el servidor.

1.2 INSTALACIÓN CONTAPYME® CLIENTE

El cliente ContaPyme® es el equipo en el que se aloja el sistema y desde el cual se establece conexión con el servidor. Es el encargado de capturar los datos ingresados por el usuario, y mediante peticiones al servidor, envía información que es almacenada en la base de datos. Un equipo cliente necesita obligatoriamente contarse a un servidor de datos. La instalación del cliente de ContaPyme® no solicita licencia, toda vez que consume la licencia del servidor de datos al que se conecta.

Nota: La avanzada tecnología de memoria caché de ContaPyme®, permite que el desempeño del sistema mejore sustancialmente. La primera vez que usted ingresa al sistema, éste se torna un poco lento, ya que se empiezan a descargar archivos y datos desde el sistema central para formar las memorias caches, pero usted no se debe impresionar, pues esto llevará a un excelente desempeño del sistema. Debe tener en cuenta que cada vez que limpie caché, el sistema se volverá a tornar lento, ya que iniciará de nuevo la creación de la caché.

DESDE LA WEB

- 1 Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en “Inicie sesión” (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo “5.1 Ingreso a la página de Servicio al cliente”.



The screenshot shows a login form titled "Login de Usuario". It contains the following elements:

- Correo electrónico:** A text input field with the placeholder text "ejemplo.1234@server.holst".
- Contraseña:** A text input field with the placeholder text "contraseña".
- Recordar usuario en este equipo?** A checkbox that is currently checked.
- Iniciar sesión** A button.
- ¿Ha olvidado su contraseña?** A link with a circular icon.
- Regístrate como nuevo usuario** A link with a circular icon.

DESDE EL CD

- 1 Inserte el CD de instalación en su computador.



- 2 Visualice la ventana que le presenta el asistente. En ella encontrará una breve explicación sobre el tipo de instalación a realizar.

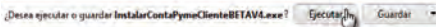
- 2 Del menú que se presenta al lado derecho, seleccione la opción “Instaladores ContaPyme® versión 4.0”.



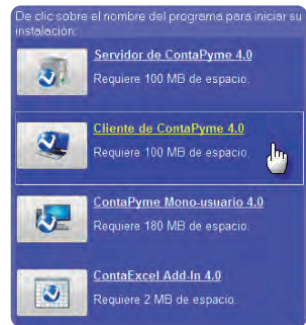
- 3 Dé clic al botón “Descargar Cliente versión 4”.



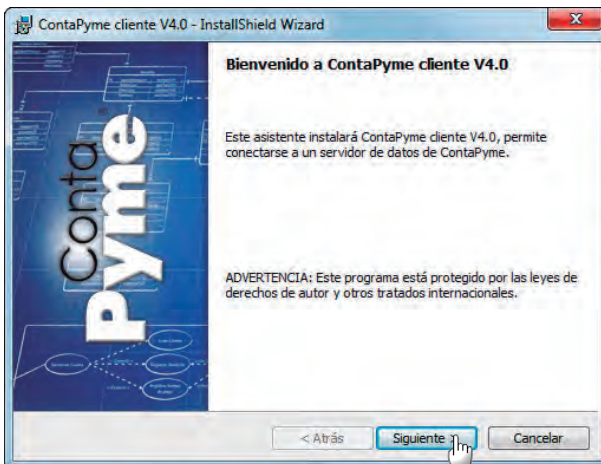
Aparecerá una ventana del navegador en la cual debe seleccionar la opción “Ejecutar”.



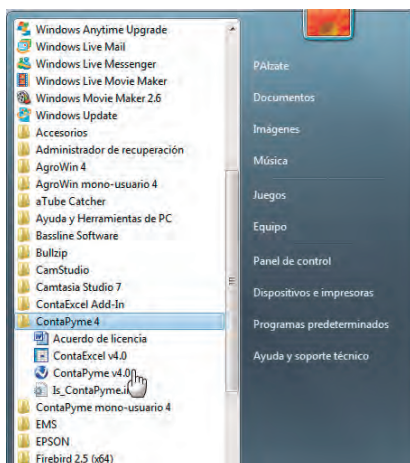
- 3 De la lista que se presenta al lado izquierdo, seleccione la opción “Cliente de ContaPyme® V4.0”



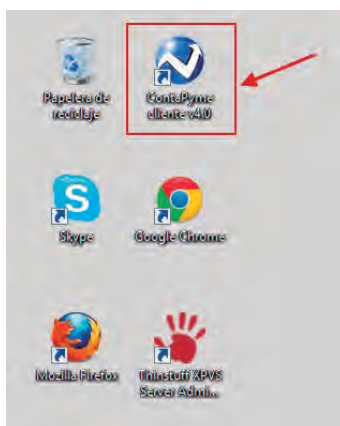
- 4 Inicialmente se presenta la ventana de bienvenida, la cual confirma el tipo de instalación a realizar. Para este caso, la instalación a realizar es Cliente de ContaPyme®. Pulse el botón “Siguiente>”.



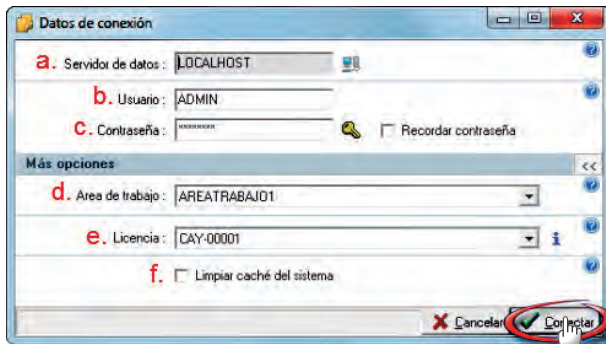
- 5 Siga los pasos que el asistente de instalación le va indicando hasta finalizar el proceso.
- 6 Una vez ha instalado el cliente de ContaPyme®, diríjase en su computador a “Inicio -> Todos los programas” y allí encontrará una carpeta llamada “ContaPyme 4”, dé clic sobre la opción “ContaPyme v4.0” para ejecutar el sistema.



De igual forma, en el escritorio se crea el ícono de ContaPyme® cliente, y dando doble clic sobre él se ejecutará el sistema.



- 7 Al ejecutar el cliente de ContaPyme®, se presenta la ventana de Conexión. Allí debe definir los siguientes datos y pulsar el botón “Conectar”.



- A Servidor de datos: Nombre, dirección IP o URL del servidor de datos al cual se va a conectar, esta información la debe solicitar al administrador del servidor.
- B Usuario: Nombre del usuario, según se definió en el servidor.
- C Contraseña: Contraseña de ingreso, según se definió en el servidor para el usuario.
- D Área de trabajo: Nombre del área del trabajo a cual se va a conectar, en el servidor el usuario debe estar asociado a dicha área trabajo, de lo contrario no se podrá conectar.
- E Licencia: Licencia con la cual se conectará al servidor, allí debe estar definida la licencia y asociada a su usuario.
- F Limpiar caché del sistema: La caché del sistema es una copia local de los datos mas utilizados por el usuario. Su finalidad es evitar accesos innecesarios a la base de datos y hacer el sistema más rápido. La opción de limpiar caché borra los datos locales y obliga al sistema a crearlos nuevamente en la medida que el usuario los va utilizando. Utilice esta opción cuando considere que algunos de los datos locales se encuentran desactualizados sin razón alguna. Igualmente, se recomienda utilizar esta opción al ingresar por primera vez al sistema después de haber instalado una actualización.

1.3 INSTALACIÓN CONTAPYME® MONO-USUARIO

ContaPyme® Mono-Usuario es una versión especial del instalador de ContaPyme® que funciona igual que el cliente y no requiere instalación separada del servidor para trabajar con datos locales, esto debido a que durante la instalación se instala un pequeño servidor de datos locales. Este tipo de instalación es útil cuando se requiere sólo de una estación de trabajo y el almacenamiento de la información se realiza en el mismo equipo. La base de datos (archivo.fdb) puede ser usada cuando se requiera en un sistema cliente/servidor ya que son completamente compatibles.

Nota: La avanzada tecnología de memoria caché de ContaPyme®, permite que el desempeño del sistema mejore sustancialmente. La primera vez que usted ingresa al sistema, éste se torna un poco lento, ya que se empiezan a descargar archivos y datos desde el sistema central para formar las memorias caches, pero usted no se debe impresionar, pues esto llevará a un excelente desempeño del sistema. Debe tener en cuenta que cada vez que limpie caché, el sistema se volverá a tornar lento, ya que iniciará de nuevo la creación de la caché.

DESDE LA WEB

- 1 Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en “Inicie sesión” (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo 5.1 “Ingreso a la página de Servicio al cliente”.



The screenshot shows a web-based login form titled "Login de Usuario". It contains the following elements:

- A label "Correo electrónico:" followed by a text input field containing the example email "ejemplo1234@server.host".
- A label "Contraseña:" followed by a password input field with a masked "XXXXXX" value.
- A checkbox labeled "Recordar usuario en este equipo?" which is currently unchecked.
- A button labeled "Iniciar sesión" with a checkmark icon.
- A link "¿Ha olvidado su contraseña?" with a right-pointing arrow.
- A link "Regístrate como nuevo usuario" with a right-pointing arrow.

DESDE EL CD

- 1 Inserte el CD de instalación en su computador.



- 2 Visualice la ventana que le presenta el asistente. En ella encontrará una breve explicación sobre el tipo de instalación a realizar.

- 2 Del menú que se presenta al lado derecho, seleccione la opción "Instaladores ContaPyme® versión 4.0".



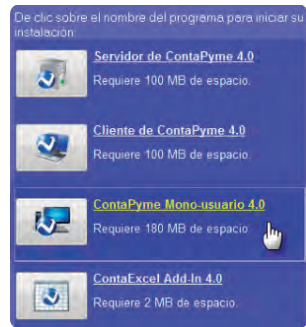
- 3 Dé clic al botón "Descargar Mono-usuario versión 4".



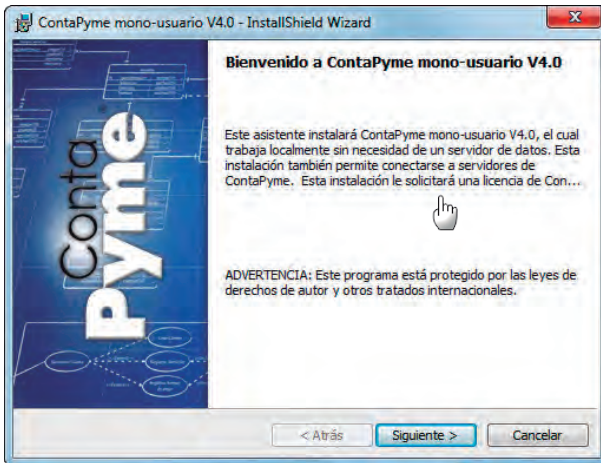
Aparecerá una ventana del navegador en la cual debe seleccionar la opción "Ejecutar".



- 3 De la lista que se presenta al lado izquierdo, seleccione la opción "ContaPyme® Mono-Usuario V4.0"



- 4 Inicialmente se presenta la ventana de bienvenida, la cual confirma el tipo de instalación a realizar. Para este caso, la instalación de ContaPyme® mono-usuario. Pulse el botón "Siguiente>"



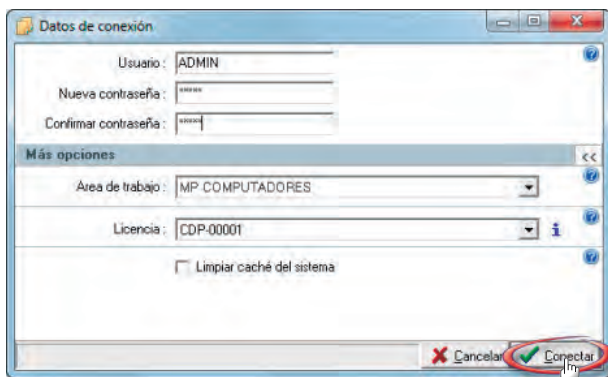
- 5 Siga los pasos que el asistente de instalación le va indicando. Más adelante deberá ingresar el número de licencia otorgado por InSoft Ltda. Este número lo puede consultar en la página de servicio al cliente (ver Capítulo 5.2 "Acciones disponibles para clientes"), o también lo puede encontrar en la factura de compra del sistema o en el certificado de licenciamiento que le fue enviado con la factura.

6 Al finalizar el proceso de instalación de ContaPyme® Mono-Usuario, el sistema le solicitará crear la primer área de trabajo, para ello debe:

- Seleccionar el país sobre el cual se basará la configuración del área de trabajo.
- Seleccionar la configuración del plan de cuentas que se adapte a sus necesidades.
- Pulsar el botón “Crear área de trabajo”



7 Una vez creada la primer área de trabajo, el sistema le mostrará la ventana de conexión. Ingrese la contraseña que usted desee (esta contraseña es la que validará su ingreso al sistema en próximas ocasiones), elija el área de trabajo y la licencia a utilizar. Pulse el botón “Conectar”.



8 Ahora usted debe crear las licencias, crear los usuarios del sistema, y asignar las licencias a los usuarios. Para conocer como llevar a cabo este proceso, consulte el punto 9, 10 y 11 Capítulo “1.1 Instalación ContaPyme® Servidor”.

CAPÍTULO 2

INSTALACIÓN ACTUALIZACIÓN CONTAPYME®

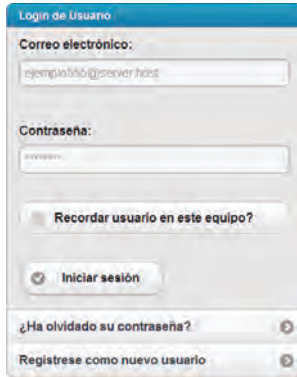
¿QUÉ ES UNA ACTUALIZACIÓN?

Una actualización es una aplicación que consta de cambios que se aplican al sistema para realizar acciones como corregir errores, agregarle funcionalidades al sistema, actualizarlo, etc. Se debe tener en cuenta que en un ambiente de múltiples usuarios, la actualización se debe instalar primero en el equipo servidor y luego proceder a instalarla en cada equipo cliente.

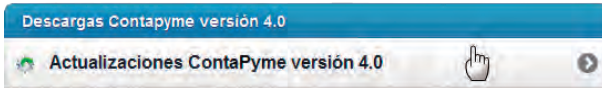
¿CÓMO INSTALAR UNA ACTUALIZACIÓN?

- 1 Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en "Inicie sesión" (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo 5 "Página de servicio al cliente".





- 2 Una vez usted inicie sesión, seleccione la opción de “Actualizaciones ContaPyme® versión 4.0” que se encuentra en el contenedor “Descargas ContaPyme® Versión 4.0”.



- 3 Seleccione la última actualización para el release que tiene instalado. Dé clic en la opción “Descargar actualización” y luego dé clic en la opción de “Ejecutar”.

Software contable - ContaPyme Mejor y más fácil sistema de gestión empresarial y contable para Pymes.

Actualizaciones disponibles para Versión 4.0:

- Actualizaciones para versión 4.0.01

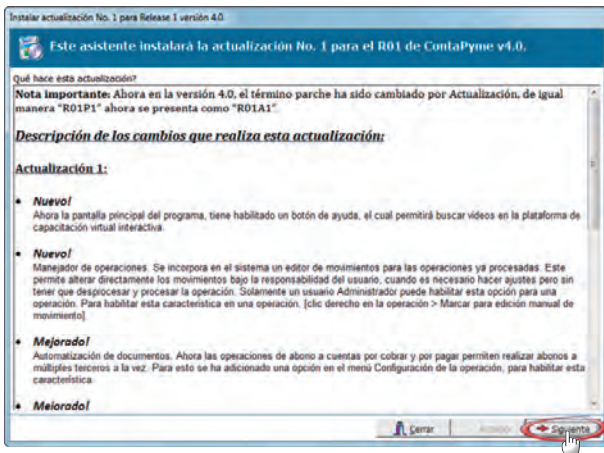
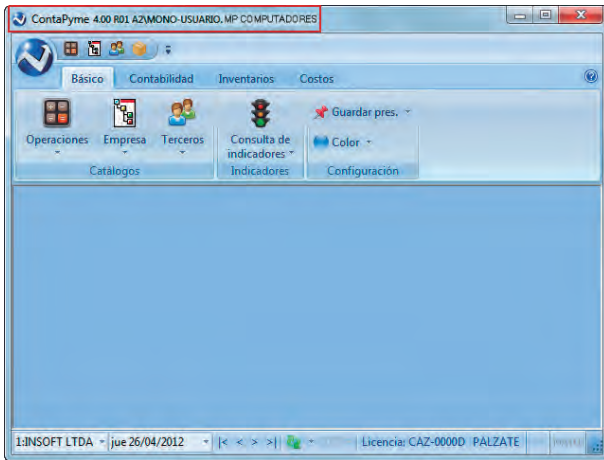
Actualización No. 1 para el R01 de ContaPyme Versión 4.0

Descargar: ActualizacionNo1_ParaR01.exe

Tamaño: 37.4 MB (39.247.872 bytes)
Actualizado el: 21 - Abr - 2012

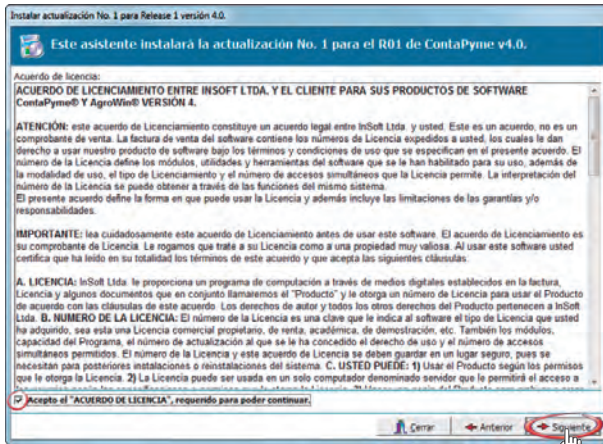
- Nuevo!** Administrador principal del programa. Tiene habilitado un botón de ayuda, el cual permitirá buscar videos en la plataforma de capacitación virtual interactiva.
- Nuevo!** Administrador de operaciones. Se incorpora en el sistema un editor de movimientos para las operaciones ya procesadas. Este permite alterar directamente los movimientos bajo la responsabilidad del usuario, cuando es necesario hacer ajustes para sin tener que desprocesar y procesar la operación. Solamente un usuario Administrador puede habilitar esta opción para una operación. Para habilitar esta característica en una operación, [clic derecho en la operación > Marcar para edición manual de movimiento].
- Mejorado!** Automatización de documentos. Ahora las operaciones de abono a cuentas por cobrar y por pagar permiten realizar abonos a múltiples terceros a la vez. Para esto se ha adicionado una opción en el menú Configuración de la operación, para habilitar esta característica.
- Disponible!** Administrador de operaciones. Ya se encuentra disponible la herramienta de exportación de movimientos a partir de un archivo plano. Se encuentra en [Botón aplicación > Sincronización > Importar movimiento externo].
- Disponible!** Herramientas. Ya se encuentra disponible la herramienta de mantenimiento Reindex. Se encuentra en [Botón aplicación > Servidor > Reindex].
- Corregido!** Inventarios. Cuando se calcula el costo de los productos utilizando el promedio ponderado y el saldo en inventario del producto es cero, el costo se calcula como cero. Para prevenir este inconveniente, ahora para el cálculo del costo, solo se tienen en cuenta los egresos a inventario.

Antes de descargar la actualización, verifique el número del release y actualización que tiene instalado. Estos datos se pueden visualizar en la parte superior del sistema. También debe verificar que la actualización a ejecutar sea igual o superior a la actualización que tiene instalada en el sistema.

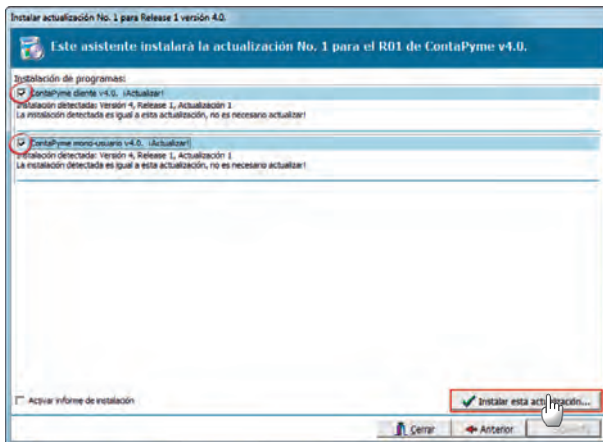


5

En el segundo paso, encontrará el Acuerdo de Licencia. Si lo acepta podrá continuar con la instalación. Para ello, debe activar la opción "Acepto el ACUERDO DE LICENCIA" y se habilita el botón de "Siguiente", en el cual se debe dar clic para continuar.



- 6 En el tercer y último paso, encontrará la lista de los programas de versión 4 que se tienen instalados en el equipo. Usted debe habilitar los programas a los cuales desea aplicar la actualización y después dar clic en el botón "Instalar esta actualización".



Recomendación: Ingresar a la página constantemente para verificar las Actualizaciones que están disponibles.

CAPÍTULO 3

INSTALACIÓN DE RELEASE

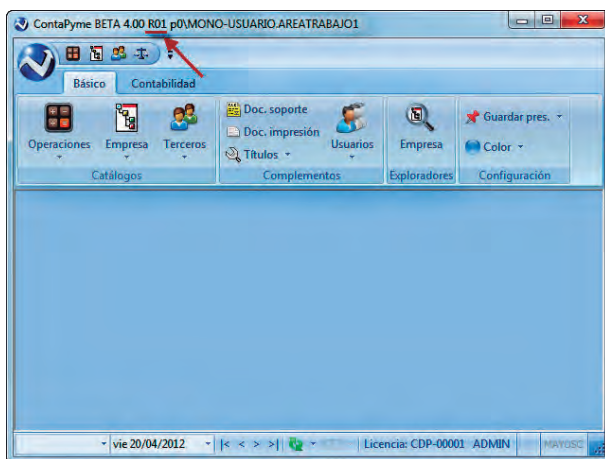
Un release es una actualización al sistema que generalmente incluye nuevos módulos, informes, catálogos y herramientas que adicionan funcionalidad, también puede incluir mejoras en el funcionamiento, velocidad y estabilidad del programa.

Tenga en cuenta que en un ambiente de múltiples usuarios, el release se debe instalar primero en el equipo servidor y luego proceder a instalarlo en cada equipo cliente.

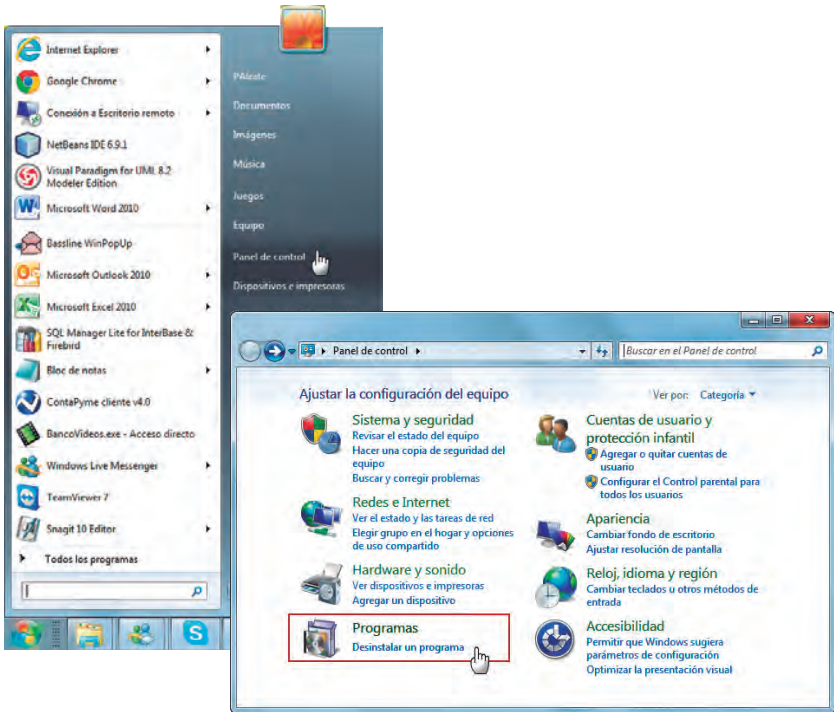
Recuerde que para descargar un nuevo Release debe tener vigente la póliza de soporte, actualización y mantenimiento de su sistema.

¿CÓMO INSTALAR UN NUEVO RELEASE?

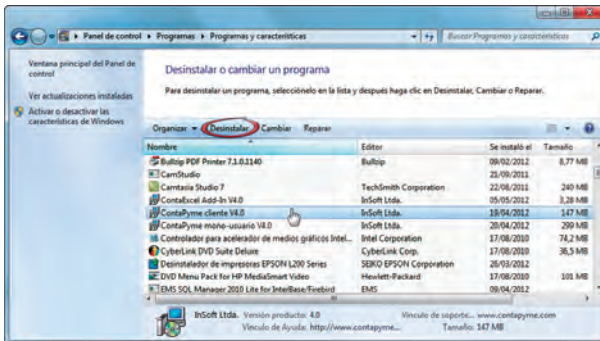
- 1 Verifique el número de Release que tiene instalado. Estos datos se pueden visualizar en la parte superior del sistema, en donde podrá encontrar el nombre del programa, seguido del número del release y el número de la actualización. El número del release está representado por la letra "R" seguido de un número. Ej. R01.



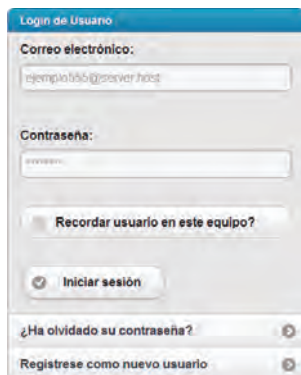
- 2 Desinstale el release anterior, para ello debe ingresar por inicio del equipo, seleccionar "Panel de control" y luego "Programas -> Desinstalar un programa".



- 3 Seleccione el programa de ContaPyme® 4.0 a desinstalar (ContaPyme® cliente V4.0, ContaPyme® monousuario 4.0 o ContaPyme® servidor V4.0) y dar clic en la opción “Desinstalar”.



- 4 Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en “Inicie sesión” (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo “5.1 Ingreso a la página de Servicio al cliente”.

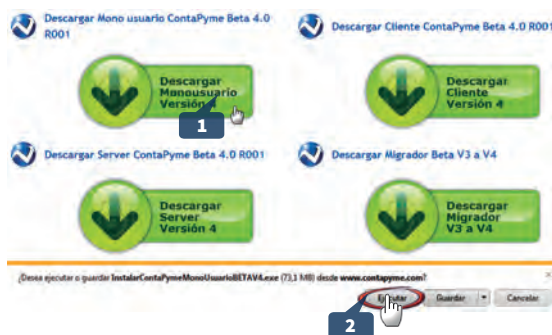


- 5 Del menú que se presenta al lado derecho, seleccione la opción “Instaladores ContaPyme versión 4.0”, que se encuentra en el contenedor Descargas ContaPyme® versión 4.0

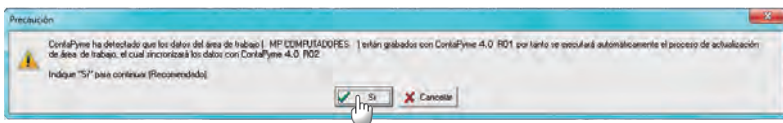
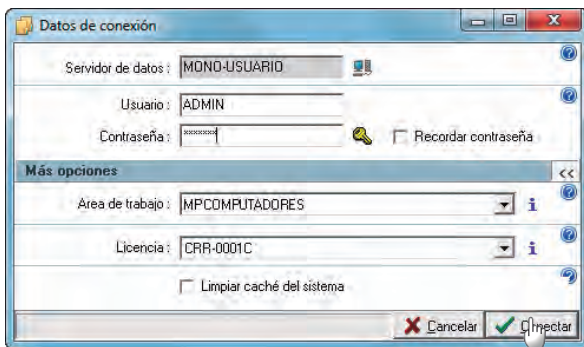


Antes de descargar el release, verifique que el instalador a ejecutar sea igual o superior al que tenía instalado en el equipo.

- 6 Descargue el release del tipo de instalador que tenía instalado en su equipo (Servidor, Cliente o Monousuario). Luego dé clic en la opción de “Ejecutar” y siga los pasos que el asistente de instalación le va indicando. Para mas información consulte el Capítulo 1 “Instalación de ContaPyme®”.



- 7 Al finalizar el proceso de instalación del release, ejecute el sistema ContaPyme® e ingrese los datos que le solicita la ventana de conexión. El sistema le preguntará si desea actualizar el área de trabajo a la cual está accediendo, pues ésta se encontrará en Release inferior al que instaló, dé clic en el botón “SI” y el sistema iniciará el proceso de actualización del área de trabajo.



Nota: En un ambiente de múltiples usuarios, la actualización del área de trabajo, se debe realizar en el equipo servidor.

- 8 Para verificar que quedó instalado el nuevo release en su sistema, visualice en la parte superior de la ventana principal del sistema que efectivamente quedó instalado el nuevo release, tal y como se indica en el paso 1 de este capítulo.
- 9 Realice nuevamente la activación de su licencia (solicitud de password), para ello visualice el Capítulo 4 "Activación de la licencia".

CAPÍTULO 4

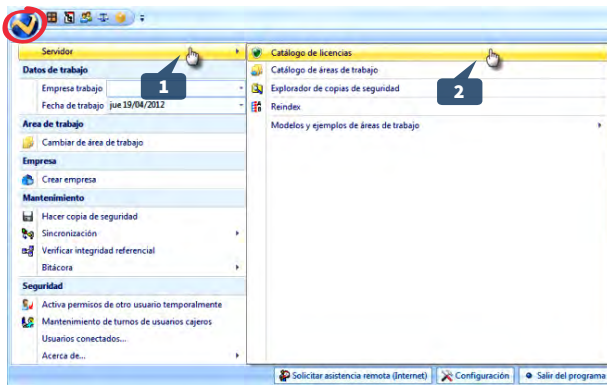
ACTIVACIÓN DE LA LICENCIA

La activación de la licencia del sistema ContaPyme®, consiste en la solicitud de un password (número) para el registro del sistema ante InSoft Ltda. Usted debe activar su licencia cada vez que reinstale el sistema, bien sea porque formateo su equipo o porque por algún motivo tuvo que desinstalar ContaPyme® de su computador.

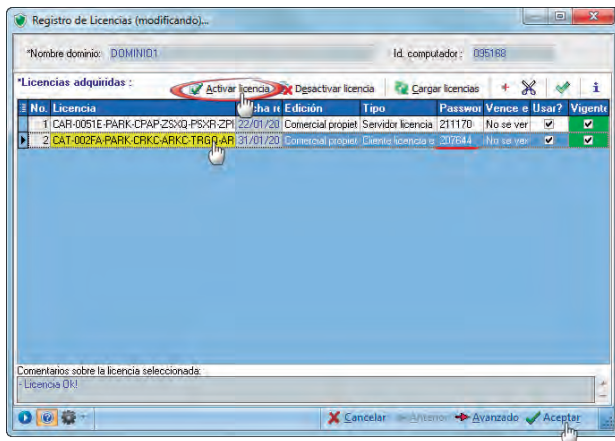
Para activar su licencia usted dispone de las siguientes opciones:

PRIMERA OPCIÓN: DIRECTAMENTE DESDE EL SISTEMA CONTAPYME

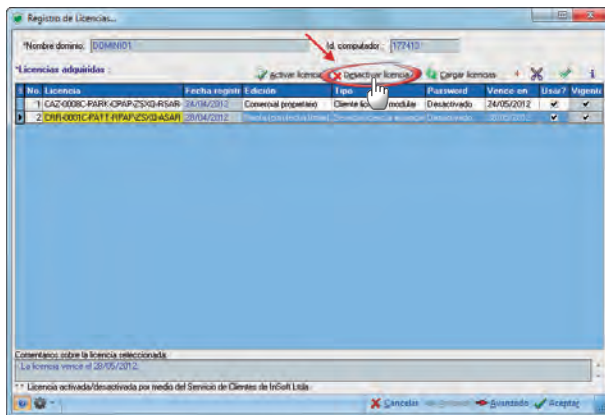
- 1 Ingrese a su sistema ContaPyme®, diríjase al botón de aplicación ubicado en la parte superior izquierda, seleccione la opción "Servidor" y luego "Catálogo de licencias".



- 2 En la ventana de "Registro de licencias...", ubíquese en el renglón de la licencia que desea activar y pulse el botón "Activar Licencia". Inmediatamente el sistema se comunicará con el Servicio de clientes de InSoft Ltda. y realizará la activación de la licencia seleccionada. Si la activación es exitosa, se ubicará en el campo "Password" del renglón de la licencia, el respectivo password generado por el sistema. Para finalizar pulse el botón "Aceptar".



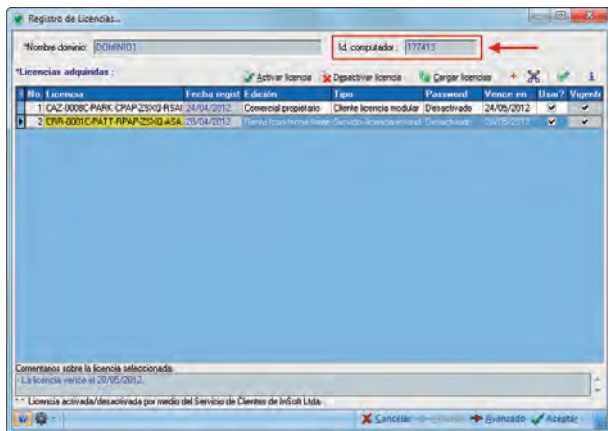
- 3 Si usted por algún motivo requiere desactivar una licencia del servidor para instalarla en otro equipo, utilice la opción “Desactivar licencia”, con esto se anulará la licencia del servidor actual y podrá instalarla en otro equipo. Tenga en cuenta que al desactivar una licencia se desactivarán la(s) licencia(s) virtuales generadas a partir de ésta. Si la desactivación es exitosa, se ubicará en el campo password la palabra “Desactivado”.



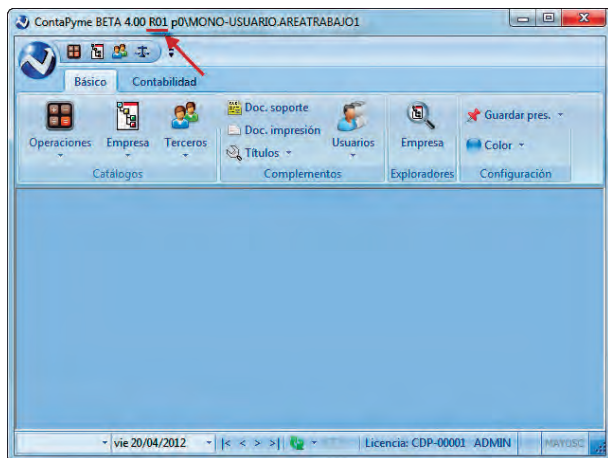
SEGUNDA OPCIÓN: COMUNICÁNDOSE CON INSOFT LTDA.

Usted puede realizar el registro de su licencia comunicándose directamente con InSoft Ltda. Escriba a gestion@contapyme.com. En el cuerpo del mensaje debe especificar:

- 1 Identificador del computador, el cual puede consultar en la parte superior de la ventana de “Registro de licencia”.



- 2 Release en el que se encuentra el sistema, lo puede consultar en la parte superior de la ventana principal del sistema.



- 3 Razón de la solicitud de activación del sistema (password).

- 4 Número de licencia que desea activar.

Usted también puede comunicarse telefónicamente al número nacional: (096) 8850800 o internacional: (57) 6 8850800. Manizales (Caldas) Colombia
Celular: 300 779 2610.

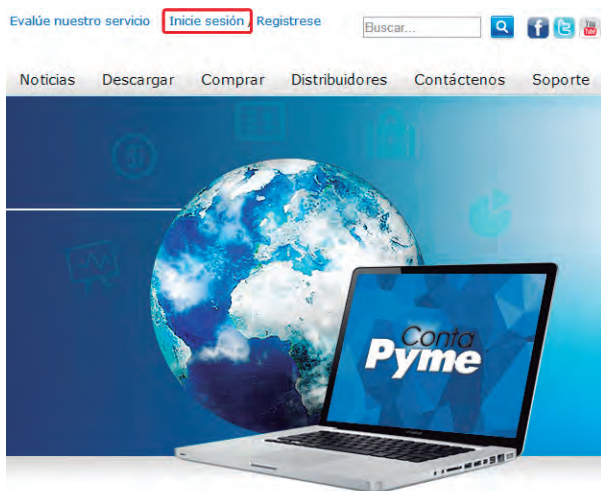
CAPÍTULO 5

PÁGINA DE SERVICIO AL CLIENTE

5.1 INGRESO A LA PÁGINA

InSoft Ltda. ha diseñado un espacio especialmente para que usted como cliente pueda gestionar toda la información de su empresa de forma fácil, ágil y efectiva. A continuación encontrará todas las acciones que puede realizar sobre su empresa en la plataforma de Servicio al cliente.

- 1 Ingrese a nuestro sitio web www.contapyme.com.
- 2 Si usted ya se encuentra registrado en nuestro sistema de clientes, pulse la opción "Inicie sesión" (parte superior derecha), de lo contrario, solicite al administrador de la cuenta de su empresa que lo cree como contacto asociado. Para crear un contacto asociado a la empresa, visualice en este mismo capítulo 5.2.5. "Agregar contactos a su empresa"



- 3 Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Dé clic sobre el botón "Inicie Sesión".

Login de Usuario

Correo electrónico:
gerencia@mpcomputadores.com

Contraseña:

Recordar usuario en este equipo?

Iniciar sesión

¿Ha olvidado su contraseña? ⓘ

Regístrate como nuevo usuario ⓘ

- 4 Si desea que el sistema recuerde en su computador el correo electrónico y la contraseña de ingreso a la página, marque la opción “Recordar usuario en este equipo?” y pulse el botón “Iniciar sesión”.

Login de Usuario

Correo electrónico:
ejemplo555@server.host

Contraseña:

Recordar usuario en este equipo?

Iniciar sesión

Nota: Si usted no conoce el correo electrónico con el cual está registrado, por favor comuníquese con gestion@contapyme.com.
Si usted no conoce la contraseña de ingreso a la página, por favor visualice los puntos 5, 6 y 7 de este capítulo.

- 5 Si usted no conoce la contraseña de ingreso a la página de Servicio al cliente, por favor dé clic a la opción “¿Ha olvidado su contraseña?”.

Login de Usuario

Correo electrónico:
ejemplo555@server.host

Contraseña:

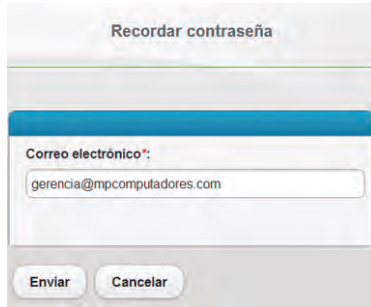
Recordar usuario en este equipo?

Iniciar sesión

¿Ha olvidado su contraseña? ⓘ

Registro nuevo usuario ⓘ

- 6 En el formulario que se carga al lado derecho, ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. Pulse el botón "Enviar". Inmediatamente se generará un email de confirmación de contraseña a la dirección de correo electrónico que usted ingresó.



Recordar contraseña

Correo electrónico*:
gerencia@mpcomputadores.com

Enviar Cancelar

- 7 Verifique en su correo electrónico que haya llegado el email de confirmación de contraseña. Le recomendamos revisar la bandeja de entrada y la bandeja de correo no deseado o SPAM. Para que los correos enviados desde ContaPyme® lleguen efectivamente a su bandeja de entrada, le sugerimos agregar a www.contapyme.com como remitente seguro. Para mayor información, visualice la siguiente página web: <http://www.contapyme.com/remitente-seguro>

- 8 Una vez usted se ha logueado exitosamente, encontrará al lado izquierdo el listado de empresas a las que está asociado. Cada una de ellas posee unas acciones disponibles, las cuales podrá visualizar en el menú derecho.



- 9 Si desea modificar la información de su cuenta, seleccione la opción "Modificar cuenta" del contenedor Cuenta.



- 10 En el formulario que se carga al lado derecho, modifique los datos que desee y pulse el botón "Enviar".

Modificar cuenta

Datos personales

Nombres*:
Paola

Apellidos:
Alzate López

Tratamiento:
Señorita

Cargo:

Profesión:
ANALISTA

Sexo
Masculino Femenino

Día de nacimiento:
25

- 11 Si desea modificar la contraseña de ingreso a su sesión de usuario, seleccione la opción “Cambiar contraseña”. Le recomendamos modificar su contraseña una vez ha realizado el primer ingreso a la página.

Cuenta

Cambiar contraseña

- 12 Ingrese la contraseña que posee actualmente y la nueva contraseña. Realice la confirmación y pulse en botón “Enviar”.

Contraseña actual*:

Contraseña nueva*:

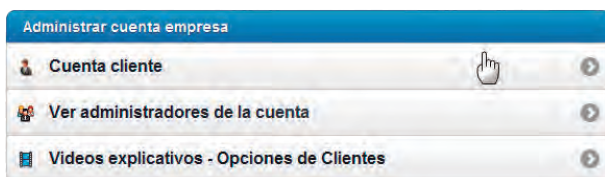
Confirmar contraseña nueva*:

✓ Los campos coinciden

Enviar

5.2 ACCIONES DISPONIBLES PARA CLIENTES

A continuación se presentan las acciones disponibles para clientes en su sesión de usuario. Usted primero debe seleccionar la opción "Cuenta cliente" del menú que se le presenta al lado derecho de la pantalla (Contenedor "Administrar cuenta empresa").



5.2.1. VISUALIZAR LA INFORMACIÓN DE SU EMPRESA

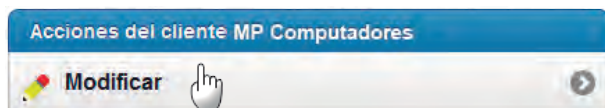
- 1 Seleccione la opción "Visualizar" del contenedor Acciones del cliente.



- 2 Observe en la parte derecha de la página, el formulario con toda la información de su empresa en modo lectura.

5.2.2. MODIFICAR LA INFORMACIÓN DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Modificar" del contenedor Acciones del cliente.



- 2 Actualice los campos necesarios en el formulario que se presenta al lado derecho.
- 3 Dé clic sobre el botón "Enviar".

5.2.3. AGREGAR LA DESCRIPCIÓN DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción “Descripción” del contenedor Acciones del cliente.



- 2 Agregue la descripción de la empresa en el cuadro de texto que se presenta el lado derecho. La descripción puede contener información de creación de la empresa, actividad económica, reconocimientos, entre otros.
- 3 Dé clic sobre el botón “Enviar”.

5.2.4. VISUALIZAR LOS EMPLEADOS Y CONTACTOS DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción “Ver lista” del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.

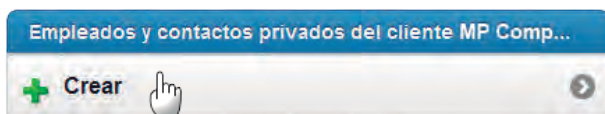


- 2 Visualice el listado de contactos de su empresa. La lista está ordenada alfabéticamente.

Cliente MP Computadores, contactos listados 15	
<input type="text" value="Buscar en esta lista"/>	
A	
ALZATE LÓPEZ PAOLA	CA >
ARANGO ISAZA HERNÁN	>
ARROYAVE SALGADO YONY ALEJANDRO	>
C	
CARDONA GÓMEZ KATHERINE	>
CIFUENTES BERNAL MÓNICA ALEJANDRA	>
G	
GALVIS RAMIREZ JOHN ALEXANDER	>
GIRALDO GÓMEZ XIMENA	CA >
GÓMEZ IDARRAGA LADY YULIANA	>
GUZMAN ISAZA ANDRÉS CAMILO	CA >
H	
HENAO CEBALLOS KAREN JOHANA	>

5.2.5. AGREGAR CONTACTOS A SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción “Crear” del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.



- 2 Ingrese los datos del contacto en el formulario. Los campos marcados con *, son obligatorios y no podrá completar el registro hasta que ingrese estos datos.

Nota: Para InSoft Ltda. es muy importante que asigne los roles que posee el contacto en la empresa. Ubíquese en el contenedor Roles del contacto que se encuentra en la parte inferior del formulario y elija el o los roles que posee el contacto.

Registrar contacto

Registro

Correo electrónico*:
ventas@mpcomputadores.com

Confirmar correo electrónico*:
ventas@mpcomputadores.com

Identificación:
60245102

Nombres*:
Juan Carlos

Apellidos:
Gomez Rios

Sexo
 Masculino Femenino

Tratamiento:
Señor

Profesión:
Administrador de empresas

- 3 Dé clic sobre el botón “Enviar” que se encuentra al final del formulario. Inmediatamente se almacenará la información del nuevo contacto en la base de datos.

5.2.6. VISUALIZAR LA INFORMACIÓN DE UN CONTACTO DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Ver Lista" del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.
- 2 Dé clic sobre el contacto que desea visualizar.



- 3 En la nueva página que se carga, seleccione la opción "Visualizar".



- 4 Observe que en la parte derecha se muestran los datos del contacto en modo lectura.

Una pantalla con el título 'Datos contacto Karen Johana Henao Ceballos'. Debajo, una barra azul con el texto 'Datos personales'. El formulario muestra los siguientes campos: 'Código contacto:' con el valor '43'; 'Identificación:' con el valor '10538151'; 'Nombres:' con el valor 'Karen Johana'; 'Apellidos:' con el valor 'Henao Ceballos'; 'Tratamiento:' con un menú desplegable que muestra 'Señorita'; y 'Profesión:' con el valor 'ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORM'.

5.2.7. MODIFICAR LA INFORMACIÓN DE UN CONTACTO DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Ver Lista" del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.
- 2 Dé clic sobre el contacto que desea modificar.



- 3 En la nueva página que se carga seleccione la opción “Modificar”.



- 4 Modifique los datos del contacto en el formulario que se presenta al lado derecho.

- 5 Dé clic sobre el “Enviar”.

5.2.8. MODIFICAR EL EMAIL DE UN CONTACTO DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción “Ver Lista” del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.

- 2 Dé clic sobre el contacto al cual desea modificar el email.



- 3 En la nueva página que se carga seleccione la opción “Modificar email”.



- 4 Ingrese el nuevo email del contacto y realice la confirmación.

A screenshot of a form titled "Modificar correo del contacto Karen Johana". The form has a light gray background and a blue header. It contains three input fields: "Correo electrónico actual:" with the value "gestion@mpcomputadores.com", "Correo electrónico*:" with the value "gestioncomercial@mpcomputadores.com", and "Confirmar correo electrónico*:" with the value "gestioncomercial@mpcomputadores.com". At the bottom of the form are two buttons: "Enviar" and "Cancelar". A mouse cursor is pointing at the "Enviar" button.

- 5 Dé clic sobre el botón “Enviar”.

5.2.9. ELIMINAR UN CONTACTO DE SU EMPRESA

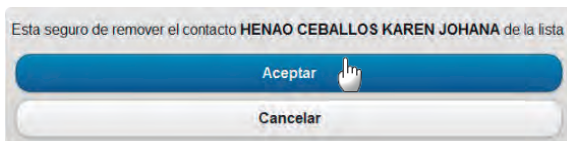
- 1 Seleccione la opción "Ver Lista" del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.
- 2 Del listado de contactos que se presentan al lado derecho, dé clic sobre el contacto que desea eliminar.



- 3 En la nueva página que se carga, seleccione la opción "Remove".



- 4 Pulse el botón "Aceptar" para remover el contacto de su empresa.

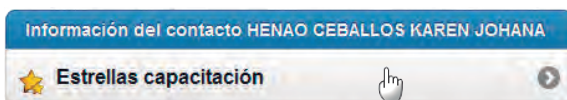


5.2.10. VISUALIZAR LAS ESTRELLAS DE CAPACITACIÓN DE UN CONTACTO DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Ver Lista" del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.
- 2 Del listado de contactos que se presentan al lado derecho, dé clic sobre el contacto del cual desea ver sus estrellas de capacitación.



- 3 En la nueva página que se carga seleccione la opción "Estrellas capacitación".



- 4 Visualice el listado de estrellas (módulos) en las que el contacto se encuentra certificado por InSoft Ltda.

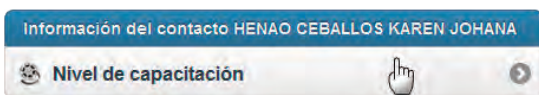
Nota: si usted ha recibido capacitación por parte de uno de los Ingenieros de InSoft Ltda. o por uno de sus distribuidores autorizados y desea que se le registren estas "estrellas"; para que posteriormente pueda solicitar un certificado de capacitación, puede escribir al correo jefe.soporte@contapyme.com y realizar la solicitud.

5.2.11. VISUALIZAR EL NIVEL DE CAPACITACIÓN DE UN CONTACTO DE SU EMPRESA EN LA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL INTERACTIVA.

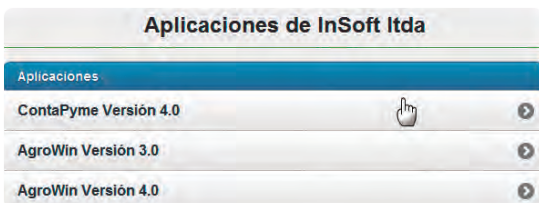
- 1 Seleccione la opción “Ver Lista” del contenedor Empleados y contactos privados del cliente.
- 2 Del listado de contactos que se presentan al lado derecho, de clic sobre el contacto del cual desea ver el nivel de capacitación en la plataforma de capacitación virtual interactiva.



- 3 En la nueva página que se carga seleccione la opción “Nivel de capacitación”.



- 4 De la lista que se presenta al lado derecho, seleccione la aplicación de la cual desea ver el nivel de capacitación que ha realizado el usuario.



- 5 Se presentará el listado de módulos que tenga en su licencia y de cada uno de ellos encontrará el porcentaje de los videos vistos en los niveles de básico, medio y avanzado por parte del usuario. Para visualizar cada módulo dé clic sobre él y se desplegará la información de cada nivel.

Módulos del sistema	
Regresar	
Aplicaciones	>
Configuración e instalación	
Basico	91,76%
Medio	12,60%
Avanzado	3,65%
Sistema básico	>
Contabilidad básico	>
Automatización de documentos	>
Actividades y labores	>

5.2.12. VISUALIZAR LA LICENCIA QUE POSEE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Licencias" del contenedor Consultas del cliente.



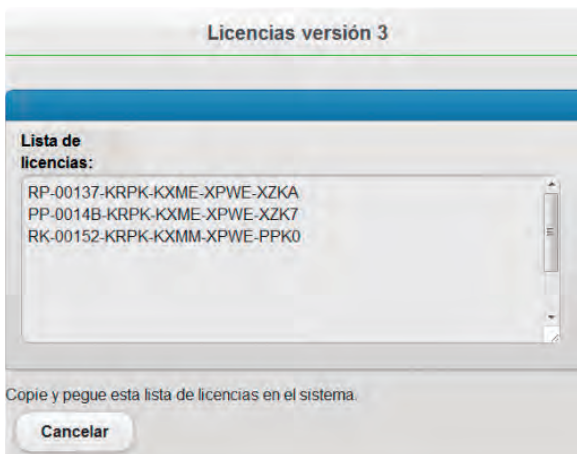
- 2 Dé clic sobre la licencia que desea consultar. Las licencias de ContaPyme® se muestran en color azul y las de AgroWin® se muestran en color verde.

Estado póliza y licencias del cliente: MP Computadores	
Licencias versión 3	
RP-00137-KRPK-KXME-XPWE-XZKA	Comercial propietario
PP-0014B-KRPK-KXME-XPWE-XZK7	Comercial propietario
RK-00152-KRPK-KXMM-XPWE-PPK0	Académica
PK-00039-KRPK-KXMM-XPWE-XZK6	Académica
RP-0015C-KRPK-KXME-XPWE-PPKE	Comercial propietario

- 3 Visualice la información de la licencia seleccionada.
- 4 Para obtener el listado de números de la licencias de su empresa, utilice la opción "Listar licencias V3" ó "Listar licencias V4"



- 5 Del formulario que se muestra en pantalla, seleccione los números de licencia, cópielos (Ctrl + c ó clic derecho Copiar) y péguelos donde sea necesario.

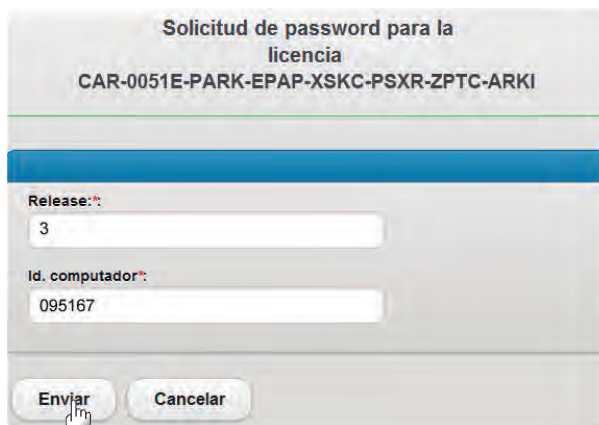


5.2.13. OBTENER EL PASSWORD DE ACTIVACIÓN DE SU LICENCIA.

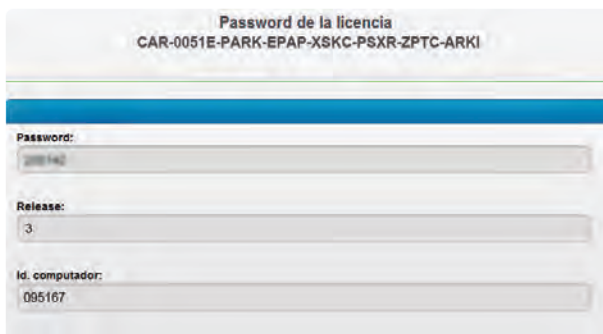
- 1 Dé clic sobre la licencia de la cual desea obtener el password.
- 2 Seleccione la opción "Solicitar password" del contenedor Consultas del cliente.



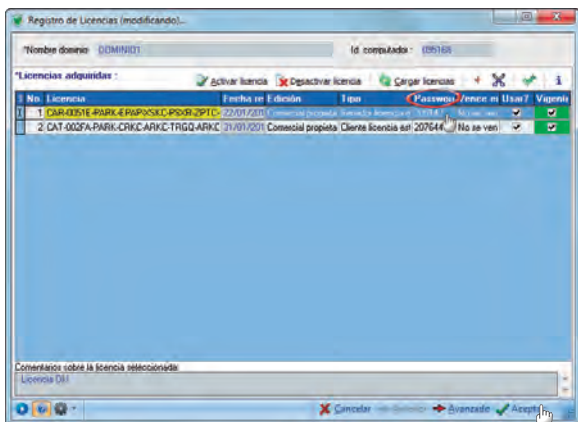
- 3 Ingrese el número de Release y el identificador del computador. Pulse el botón "Enviar".

Una captura de pantalla de un formulario web. El título del formulario es "Solicitud de password para la licencia" con el identificador "CAR-0051E-PARK-EPAP-XSKC-PSXR-ZPTC-ARKI" debajo. El formulario tiene dos campos de entrada de texto: "Release: *" con el valor "3" y "Id. computador: *" con el valor "095167". En la parte inferior del formulario, hay dos botones: "Enviar" y "Cancelar". Un cursor de mouse está apuntando al botón "Enviar".

- 4 Se le presentará un formulario con el password para la licencia.

Una captura de pantalla de un formulario web. El título del formulario es "Password de la licencia" con el identificador "CAR-0051E-PARK-EPAP-XSKC-PSXR-ZPTC-ARKI" debajo. El formulario tiene tres campos de entrada de texto: "Password:" con el valor "2005142", "Release:" con el valor "3" y "Id. computador:" con el valor "095167".

- 5 Copie el password (Ctrl+C ó clic derecho copiar) y péguelo en el campo "Password" del renglón de la licencia en la ventana "Registro de licencias" y pulse el botón "Aceptar".



5.2.14. CONSULTAR LA PÓLIZA DE LAS LICENCIA DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción "Licencias" del contenedor Consultas del cliente.

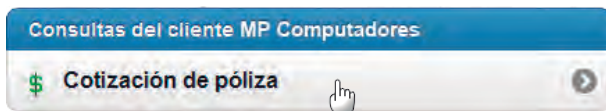


- 2 Observe que en el lado derecho se presenta el listado de las licencias que posee su empresa y en la parte superior de este listado se encuentra la información de la póliza que está cubriendo las licencias, esto en caso de que la póliza esté vigente. Si la póliza no está vigente, no aparecerá ninguna información.



5.2.15. COTIZAR LA PÓLIZA PARA LAS LICENCIAS DE SU EMPRESA

- 1 Seleccione la opción “Cotización de póliza” del contenedor Consultas del cliente.



- 2 En la parte derecha de la página visualice la cotización de la póliza para las licencias de su empresa.

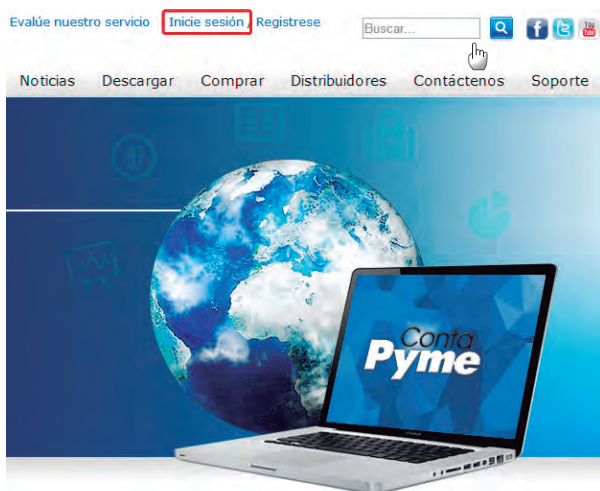
Cotización de la póliza para el cliente MP Computadores			
Nro.	# Licencia	Avalúo hoy	Vencimiento
395	RP-0018B-KRPK-KKMP-RPKK-RPKA	\$ 1.224.000	2012-04-17
Solicitud de nueva licencia: Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial propietario (modular). Número de licencia: 395 Contabilidad básica Múltiples áreas de trabajo. Múltiples empresas. Cartera y proveedores. Automatización de documentos. Usuarios y perfiles de seguridad			
395	RP-0018B-KRPK-KKMZ-RPKK-RPK4	\$ 305.000	2012-04-17
Solicitud de módulo(s) adicional: Cambio de capacidad de Un área de trabajo a . Activos fijos			
862	RP-0035E-KRPK-KKMP-RPKR-RPKF	\$ 582.000	2012-04-17
Solicitud licencia adicional: Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial propietario (modular). Número de licencia: 862 Contabilidad básica Múltiples áreas de trabajo. Múltiples empresas. Cartera y proveedores. Ejecuciones del programa a la vez 1 (2 mismo usuario de Windows). Automatización de documentos			
395	RP-0018B-KRPK-KKMZ-PPKK-RPK0	\$ 770.000	2012-04-17
Solicitud de módulo(s) adicional: Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial propietario (modular). Número de licencia: 395. Cambio de capacidad de Un área de trabajo a . Inventarios, facturación y POS			
1782	RQ-006F6-KRPK-PKXP-PPKR-RPK0	\$ 156.000	2012-04-17
Solicitud licencia adicional: Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial cliente consulta (modular). Número de licencia: 1782 Contabilidad básica Un área de trabajo, 1 empresa. Cartera y proveedores, Inventarios, facturación y POS. Ejecuciones del programa a la vez 1 (2 mismo usuario de Windows). Automatización de documentos			
395	RP-0018B-KRPK-KKMP-PPKK-RPK6	(\$ 305.000)	2012-04-17
Solicitud de remoción de módulo(s): Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial propietario (modular). Número de licencia: 395. Cambio de capacidad de Múltiples dominios y áreas de trabajo a . Activos fijos			
862	RP-0035E-KRPK-KKMZ-RPKR-RPK9	\$ 305.000	2012-04-17
Solicitud de módulo(s) adicional: Licencia: ContaPyme versión 3. Tipo: Comercial			

CAPÍTULO 6

CAPACITACIÓN VIRTUAL INTERACTIVA

La plataforma de capacitación virtual interactiva, única en sistemas ERP diseñada por InSoft Ltda. para el software ContaPyme® versión 4, es el sistema de capacitación virtual en el cual los usuarios pueden aprender a manejar de forma fácil, ágil e interactiva todos y cada uno de los conceptos y características de funcionamiento del sistema ContaPyme®. A través de la plataforma, los usuarios pueden realizar preguntas que serán contestadas por nuestros ingenieros asesores a la mayor brevedad. A continuación encontrará los pasos para el ingreso a la plataforma.

- 1 Ingrese a nuestro sitio web www.contapyme.com
Si usted ya se encuentra registrado en nuestro sistema de clientes, pulse la opción “Inicie sesión” (parte superior derecha), de lo contrario solicite al administrador de la cuenta de su empresa que lo cree como contacto asociado. Para crear un contacto asociado a la empresa, visualice el Capítulo 5.2.5. “Agregar contactos a su empresa”



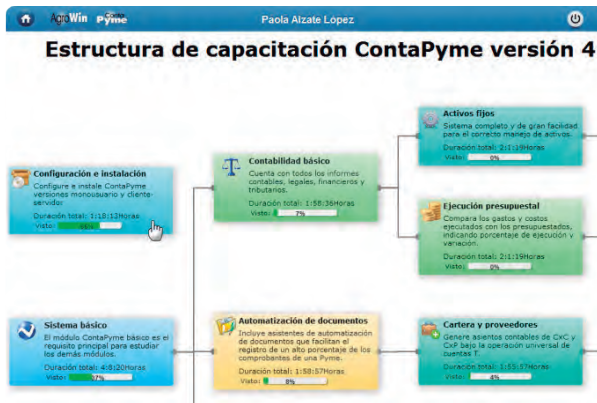
- 2 Inicie sesión de usuario con el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda y la respectiva contraseña, pulse el botón “Iniciar sesión”. Para más información ver Capítulo 5.1 “Ingreso a la página de Servicio al cliente”.



- 3 Una vez ha iniciado sesión exitosamente, seleccione la opción “Curso Virtual ContaPyme versión 4.0”, del menú que se presenta en la parte derecha.



- 4 Seleccione el módulo sobre el cual desea realizar la capacitación. En cada módulo se indica el porcentaje de videos que usted ha visualizado. En la estructura sólo aparecerán activos los módulos que usted posea en sus licencias. Recuerde que debe seguir el orden que presenta la estructura para que así la capacitación sea exitosa.



- 5 Cada módulo presenta una serie de videos agrupados en niveles: básico, medio y avanzado. Puede visualizar el video, marcarlo como visto, calificarlo y realizar preguntas y comentarios. Usted puede realizar la capacitación básica de cada módulo visualizando sólo los videos del nivel “Básico”, los videos de nivel “Medio” y “Avanzado” son opcionales y contienen temática que complementa los videos básicos.

Sistema básico

- INTRODUCCIÓN AL SISTEMA BÁSICO
- EXPLORADOR GRÁFICO DE LA EMPRESA
- CATÁLOGO DE TERCEROS
- CATÁLOGO DE CUENTAS
- DOCUMENTOS REPORTE
- MANEJADOR DE OPERACIONES
- NAVEGACIÓN EN LA PLATAFORMA
- TAREAS PERIÓDICAS

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA BASICO

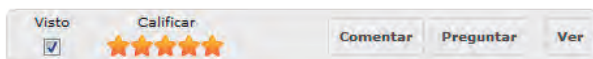
Básico	Medio	Avanzado
<p>Presentación general de ContaPyme</p> <p>Este video presenta qué es ContaPyme, basándose en un Tour por la página web www.insoftpyme.com</p> <p>Profesor: Alejandro Toro Duración: 00:03:58 ★★★★★</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> </div> <p>Visto <input type="checkbox"/> Calificar ★★★★★ Comentar Preguntar Ver</p>	<p>Presentación ventajas de ContaPyme</p> <p>Presentación de InSoft Ltda como casa desarrolladora de ContaPyme</p> <p>Presentación Informes contables y empresariales</p> <p>Presentación Documentos de progreso</p> <p>Presentación Paquetes de financiamiento</p> <p>Presentación Equipamiento</p>	

6 Para visualizar un video de nivel "básico", haga clic sobre el recuadro del video e inmediatamente se iniciará la reproducción del mismo. Para visualizar un video de nivel "medio" o de nivel "avanzado" haga clic sobre la tarjeta que representa el video, se abrirá una ventana emergente y se iniciará la reproducción del video.

7 Puede marcar el video como visto dando clic sobre el recuadro "Visto" de la barra de estado del video. Es muy importante que cuando visualice un video lo marque como visto para que así pueda tener un control de los videos que ha estudiado y pueda sustentar ante InSoft Ltda. la capacitación virtual que ha realizado.

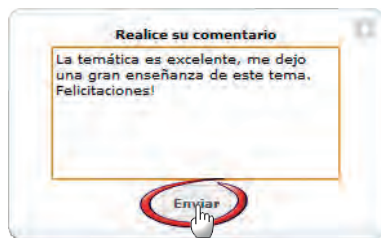


8 De forma opcional, puede calificar el video, seleccionando el número de estrellas que usted desee, siendo 1 estrella la calificación más baja y 5 la calificación más alta.



9 De forma opcional puede realizar comentarios sobre el video, pulsando el botón "Comentar" de la barra de estado del video. En el cuadro de texto que aparece ingrese el comentario y dé clic sobre el botón "Enviar".

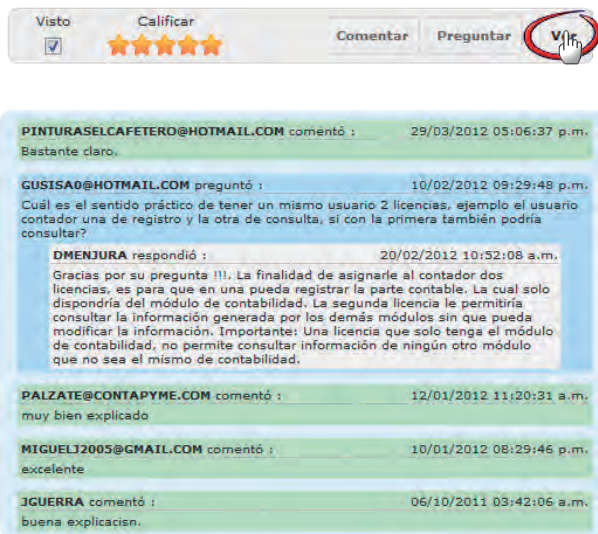




- 10 Opcionalmente puede realizar preguntas sobre el video, pulsando el botón “Preguntar” de la barra de estado del video. En el cuadro de texto que aparece ingrese la pregunta y dé clic sobre el botón “Enviar”.



- 11 Visualice los comentarios y preguntas que otros usuarios han realizado. Dé clic sobre el botón “Ver” de la barra de estado del video y observe como se despliega el listado de comentarios y preguntas asociadas a un video.



CAPÍTULO 7

CAPACITACIÓN, MONTAJE Y SEGUIMIENTO

Todos los servicios mencionados en este instructivo, puede contratarlos con uno de nuestros distribuidores autorizados si contamos con presencia en su ciudad. Para mayor información acerca de los distribuidores disponibles visite la página www.contapyme.com/distribuidores o comuníquese directamente a InSoft Ltda, al PBX: (096) 8850800 Ext. 0 y solicite allí dicha información.

CAPACITACIÓN

Para capacitarse en el manejo del sistema usted tiene dos opciones:

CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL INTERACTIVA.

Esta opción gratuita para todos los usuarios con póliza de actualización, soporte y mantenimiento vigente, le permite ingresar a la plataforma de capacitación virtual interactiva desarrollada por InSoft Ltda, donde encontrará videos básicos, medios y avanzados de cada uno de los módulos del sistema. Estos videos podrá marcarlos como vistos, hacer comentarios y realizar preguntas, las cuales serán atendidas por nuestros ingenieros de soporte a la mayor brevedad posible.

Para mayor información acerca de la plataforma de capacitación interactiva diríjase al Capítulo 6 “Capacitación virtual interactiva”.

CAPACITACIÓN CON UNO DE LOS INGENIEROS ASESORES DE INSOFT LTDA.

Para acceder a capacitación presencial con uno de los ingenieros asesores de InSoft Ltda., deberá comunicarse con el departamento comercial de InSoft Ltda, en donde lo asesorarán en el número de horas más convenientes a adquirir según su licenciamiento y le harán envío de la respectiva cotización.

Una vez contratadas las horas de capacitación, el departamento de soporte de InSoft Ltda. se contactará con el cliente para programar fechas y horarios de la capacitación y para asignar al cliente un ingeniero asesor encargado del proceso de capacitación.

Las capacitaciones son dictadas en las instalaciones de InSoft Ltda., en la ciudad de Manizales, o de forma virtual en caso que el cliente se encuentre en una ciudad diferente.

En caso que se requiera que el asesor se desplace a la empresa contratante a realizar el proceso de capacitación, el cliente deberá asumir los gastos generados por el desplazamiento y viáticos del ingeniero asesor.

ASESORÍA EN MONTAJE

Una vez finalizada la capacitación virtual o presencial se dará inicio a la asesoría en montaje, siempre y cuando ésta haya sido contratada por el cliente.

Cuando la cantidad de usuarios participantes de la capacitación no es muy numerosa, se puede realizar un proceso simultáneo de capacitación y montaje.

En esta etapa el asesor orientará al cliente y a las personas encargadas del uso del sistema, acerca de las configuraciones y tareas que tienen que realizarse para la adecuación del sistema a los requerimientos de la empresa.

En cada sesión de asesoría en montaje, el asesor dejará designadas unas tareas a realizar por parte del cliente. Estas tareas deberán estar realizadas para la siguiente sesión de asesoría en montaje programada.

La asesoría en montaje se realiza generalmente en las instalaciones de la empresa contratante, en la ciudad de Manizales, o de forma virtual en caso que el cliente se encuentre en una ciudad diferente.

Cuando se haya terminado el proceso de asesoría en montaje y el ingeniero asesor garantice la puesta en marcha del sistema en la empresa contratante, el cliente podrá iniciar el registro de transacciones y uso del sistema.

Finalizado el proceso de capacitación y asesoría en montaje el cliente podrá solicitar servicio de soporte técnico en caso de presentar alguna inquietud o duda con respecto al sistema. Para mayor información acerca de cómo solicitar soporte técnico, consulte el Capítulo 9 "Solicitud de soporte técnico".

SEGUIMIENTO

Una vez implementado y puesto en marcha el sistema, se programarán visitas periódicas de común acuerdo con el cliente, en las cuales se verificará que el ingreso de la información al sistema se esté realizando correctamente y se dará solución a las dudas o inconvenientes presentados hasta el momento.

Las horas de seguimiento deben ser contratadas por el cliente y son las que le garantizan un acompañamiento por parte de InSoft Ltda en el proceso de adecuación del sistema a los requerimientos de la empresa.

Nota: los servicios de capacitación, asesoría en montaje y seguimiento, también pueden ser adquiridos con uno de nuestros distribuidores autorizados. Para visualizar los distribuidores autorizados de InSoft Ltda, ingrese a la página www.contapyme.com/distribuidores o comuníquese directamente con el departamento comercial de InSoft Ltda.

CAPÍTULO 8

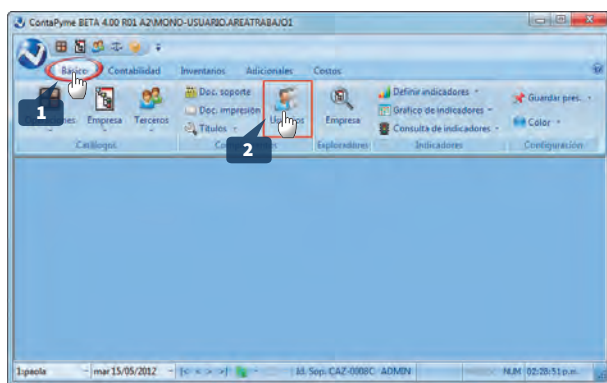
AYUDAS DESDE CONTAPYME®

El software ContaPyme® implementa un completo y novedoso sistema de ayudas a través de videos. Usted tiene la posibilidad de ver un conjunto de videos de un determinado tema o de buscar videos de acuerdo a parámetros de búsqueda que usted desee.

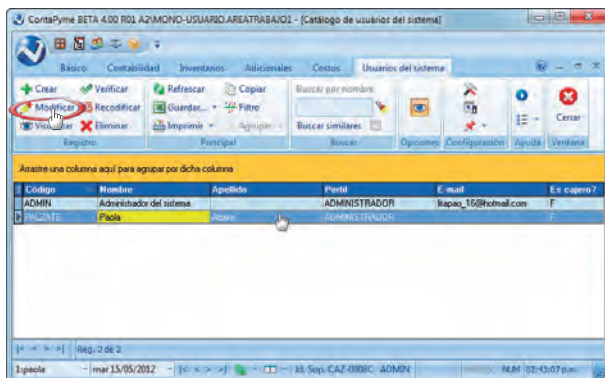
Para acceder a las ayudas del sistema, usted debe tener definido el correo electrónico en sus datos de usuario del sistema. Se recomienda que el correo electrónico sea el mismo que se encuentra registrado en el sistema de clientes de InSoft Ltda. El sistema de ayudas requiere conexión a internet pues los videos son presentados en la Plataforma de capacitación virtual interactiva.

Para configurar su correo electrónico siga las siguientes instrucciones:

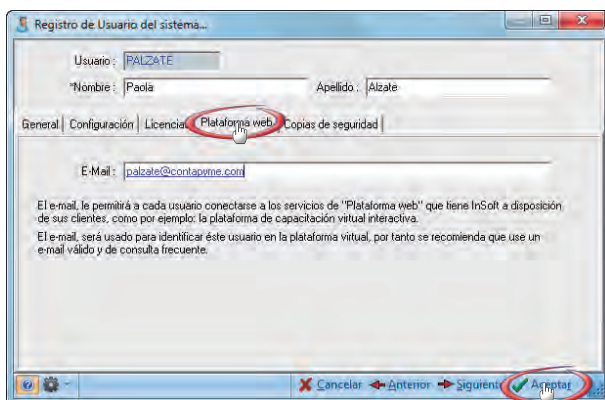
- 1 Ingrese al sistema y diríjase a la pestaña “Básico” de la cinta de opciones y luego dé clic al botón “Usuarios”.



- 2 Elija el usuario al que desea configurar el correo electrónico y pulse el botón “Modificar”.



- 3 En la ventana que se presenta (Registro de usuarios del sistema) dirijase a la pestaña “Plataforma web” y en el campo “Email” ingrese el correo electrónico del usuario, para finalizar pulse el botón “Aceptar”.

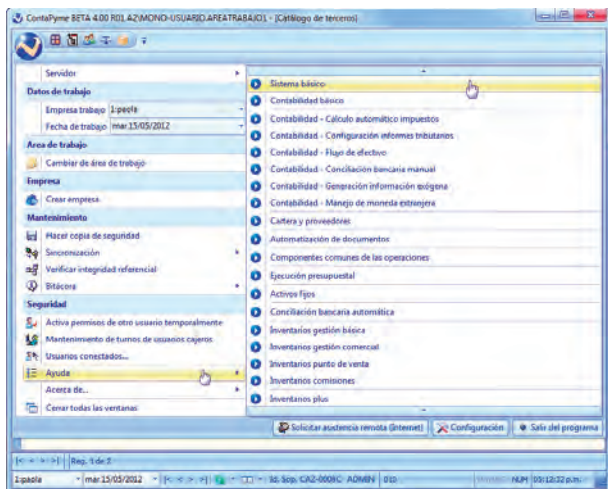


AYUDAS

Para acceder a las ayudas del sistema usted dispone de las siguientes opciones:

PRIMERA OPCIÓN:

- 1 Dirijase al botón de aplicación ubicado en la parte superior izquierda y seleccione la opción “Ayuda”, se desplegará el listado de ayudas disponibles por módulos. Las ayudas que presenta el sistema dependen de los módulos que usted posea en su licencia.



2 Seleccione el módulo del cual desea ver la ayuda a través de videos, al dar clic, el sistema lo remitirá a la plataforma de capacitación virtual interactiva y le presentará los videos pertenecientes al módulo que usted eligió.

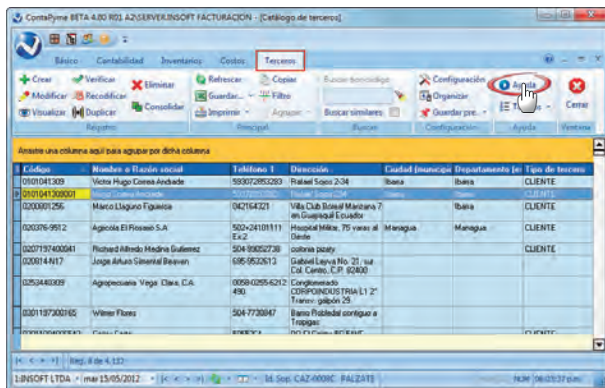
- ▶ Configuración e Instalación
- ▶ **Sistema básico**
- ▶ Contabilidad básico
- ▶ Contabilidad - Cálculo automático impuestos
- ▶ Contabilidad - Configuración informes tributarios
- ▶ Contabilidad - Flujo de efectivo



En la plataforma de capacitación virtual interactiva podrá visualizar los videos, marcarlos como vistos, calificarlos y realizar preguntas o comentarios. Para más información sobre la plataforma de capacitación, visualice el Capítulo 6 “Capacitación virtual interactiva”

SEGUNDA OPCIÓN.

- 1 En cada uno de los catálogos y ventanas del sistema encontrará un botón de “Ayuda”, de clic sobre él y el sistema lo remitirá a la plataforma de capacitación virtual interactiva o bien a la página de “Buscar videos”, allí encontrará los videos de acuerdo a la temática del catálogo o ventana desde la cual solicitó la ayuda.

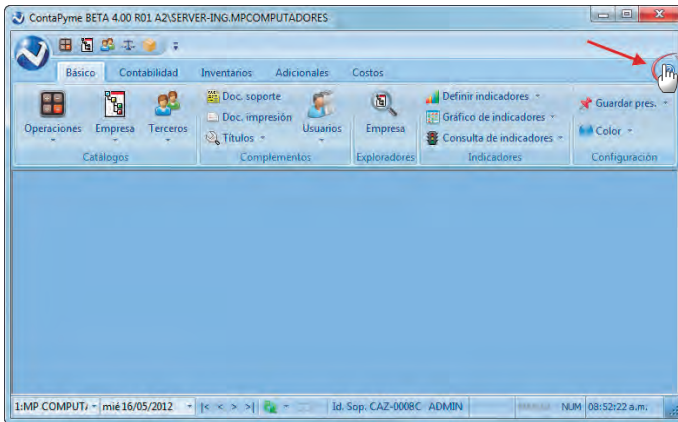


BÚSQUEDAS

Para acceder a la búsqueda de videos a través del sistema ContaPyme® usted posee las siguientes opciones:

PRIMERA OPCIÓN:

- 1 En la cinta de opciones de la ventana principal y de cada catálogo del sistema encontrará un icono de “Interrogación”, dando clic sobre él, el sistema lo remitirá a página de “Buscar videos”.



- 2 En la página de “Buscar videos” se presenta inicialmente un cuadro de texto en el cual usted debe ingresar la palabra o frase que desea buscar, al ir ingresando la palabra, el sistema le irá mostrando las coincidencias disponibles para dicha palabra, usted puede elegir alguna de las palabras que le presenta el sistema y dar clic sobre el botón “Buscar” para efectuar la búsqueda.



- 3 El sistema presentará la información de los videos que cumplen con el parámetro de búsqueda que usted ingresó.

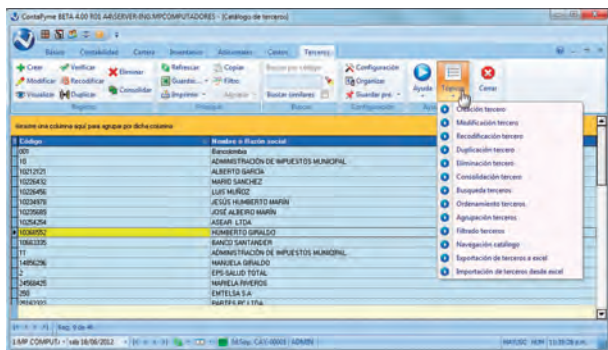


- 3 Al dar clic sobre la tarjeta del video que desea visualizar, el sistema le mostrará en una ventana emergente, la cual contiene el video con su respectiva información. Usted puede marcar el video como visto, calificarlo, realizar preguntas o comentarios y ver las preguntas o comentarios que han realizado otros usuarios. Para cerrar esta ventana dé clic sobre el botón “Cerrar ventana”.



SEGUNDA OPCIÓN:

- 1 En la cinta de opciones de cada catálogo del sistema, encontrará un botón llamado “Tópicos”; al dar clic sobre este botón el sistema le mostrará algunos parámetros de búsqueda relacionados con el catálogo que está consultando.

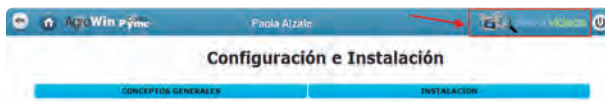


- 2 Seleccione el parámetro con el cual desea realizar la búsqueda e inmediatamente el sistema lo remitirá a la página de “Buscar videos”, allí sólo se mostrarán los videos que coinciden con el parámetro de búsqueda elegido desde ContaPyme®. De igual forma usted puede seguir realizando búsquedas de manera independiente en la página de “Buscar videos”.



- 3 Seleccione el video que desea visualizar y el sistema le presentará en una ventana emergente la respectiva información.

Nota: Usted podrá realizar búsquedas de videos de los temas que sean de su interés en la página de "Buscar videos", para acceder a ella lo puede hacer desde el sistema ContaPyme® (como se detalla en el punto anterior) o desde la plataforma de capacitación virtual interactiva, dando clic al botón "Buscar videos" que se encuentra la parte superior derecha de la página.



CAPÍTULO 9

SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

Si usted presenta alguna inquietud o duda con respecto al sistema y requiere solicitar servicio de soporte técnico, tenga en cuenta que debe cumplir los siguientes requisitos:

- Tener póliza de actualización, soporte y mantenimiento vigente a la fecha de solicitud del servicio de soporte técnico.
- Haberse capacitado o haber visto y marcado como vistos los videos de la plataforma de capacitación virtual correspondientes al módulo del cual requiere solicitar soporte técnico. Para más información sobre la plataforma de capacitación virtual, visualice el Capítulo 6 “Capacitación virtual interactiva”.
- Tener conexión a internet para poder realizar la solicitud de soporte técnico por medio del sistema de soporte en línea de la aplicación o por medio de la página de Servicio al cliente.

9.1. TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

- 1 Toda solicitud de soporte que usted realice por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin, generará un ticket de soporte técnico que entrará en espera de ser atendido por un asesor (puede ser InSoft Ltda. o su distribuidor asignado).
- 2 Su empresa solo podrá tener abiertos 3 tickets de soporte técnico a la vez. En caso de requerir un nuevo ticket, deberá esperar a que uno de los anteriores sea atendido.
- 3 Existen casos especiales que tienen mayor prioridad en la atención y que deben ser informados como urgentes al momento de solicitar el servicio de soporte técnico. Son considerados casos especiales los siguientes:
 - Problemas para ingreso al sistema.
 - Problemas de facturación.

Tenga en cuenta que solo puede generar 3 tickets urgentes al año y que al reportar un caso de este tipo, éste será evaluado al momento de ser atendido por el asesor, esta evaluación puede arrojar tres posibles resultados.

- Si el servicio solicitado está catalogado dentro de los casos especiales descritos anteriormente, éste será atendido con prioridad máxima y será tenido en cuenta en la lista de tickets urgentes solicitados por su empresa.

- Si el servicio solicitado no se encuentra dentro de los casos especiales comentados anteriormente, pero es generado a causa de un error del sistema, éste será atendido con prioridad moderada y no será tenido en cuenta en la lista de tiquetes urgentes solicitados por su empresa.
- Si el servicio solicitado no se encuentra dentro de los casos especiales comentados anteriormente y no es generado por un error del sistema, este será atendido con prioridad normal y será tenido en cuenta en la lista de tiquetes urgentes solicitados por su empresa.

- 4 InSoft Ltda. dispone de un tiempo máximo de 7 días para atender una solicitud de soporte técnico, claro está que InSoft trabaja permanente en la reducción de los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas por los clientes.
- 5 El tiempo de respuesta de un tiquete de soporte depende de la complejidad del mismo, debido que puede requerir revisión de base de datos, conexión remota directa con el cliente, verificación por parte del departamento de ingeniería y en caso de errores del sistema es necesario esperar a que se genere la respectiva corrección. Adicionalmente debe tener en cuenta que el tiempo de respuesta varía de acuerdo a la complejidad de los tiquetes que se encuentran antes su solicitud.

9.2. MODALIDADES DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO

InSoft Ltda. dispone de las siguientes modalidades para que usted pueda realizar sus solicitudes de soporte técnico:

- Solicitud a través del sistema de soporte en línea integrado en los sistemas ContaPyme y AgroWin versión 4.0.
- Solicitud a través de la página web de servicio al cliente.
- Solicitud vía telefónica.

¿CUÁL MODALIDAD DEBE UTILIZAR PARA SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO?

- Si usted es cliente de ContaPyme o AgroWin versión 4.0 y posee conexión a internet, debe realizar sus solicitudes de soporte técnico a través del sistema de soporte en línea integrado en los sistemas ContaPyme y AgroWin versión 4.0.
- Si usted es cliente de ContaPyme o AgroWin versión 4.0, posee conexión a internet pero no puede acceder al sistema para realizar la solicitud desde allí, debe solicitar soporte técnico a través de la página de Servicio al cliente de InSoft Ltda.
- Si usted es cliente de ContaPyme o AgroWin versión 4.0 pero no posee conexión a internet, debe realizar sus solicitudes de soporte técnico por vía telefónica comunicándose directamente con InSoft Ltda.

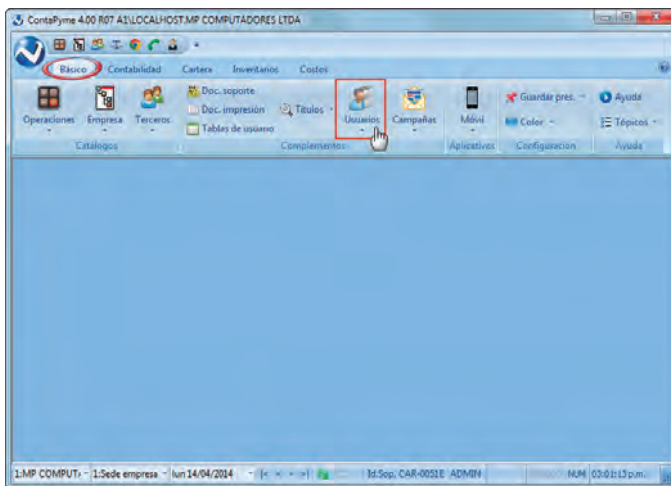
A continuación encontrará la descripción paso a paso de cómo solicitar soporte técnico a través de las modalidades descritas anteriormente.

9.2.1. ¿CÓMO SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE SOPORTE EN LÍNEA INTEGRADO EN LOS SISTEMAS CONTAPYME Y AGROWIN VERSIÓN 4.0?

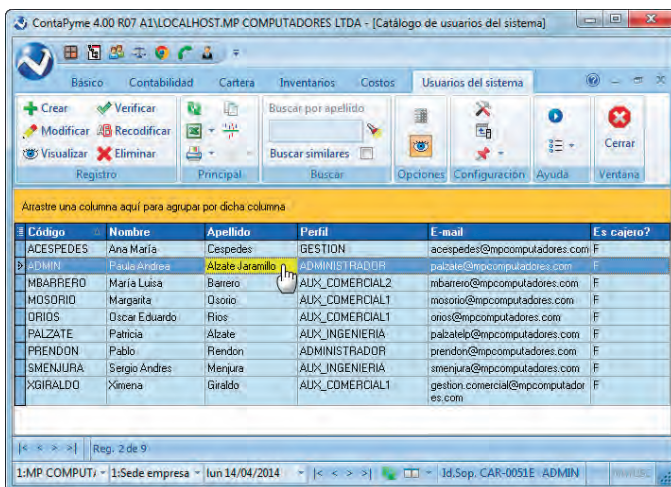
Para realizar una solicitud de soporte técnico desde el sistema de soporte en línea de ContaPyme y AgroWin, debe seguir los siguientes pasos:

- 1 Verificar que tenga configurado el correo electrónico en los datos del usuario del sistema, este correo debe ser el mismo que tiene registrado ante InSoft Ltda. Para realizar esta verificación o registrar el correo del usuario debe:

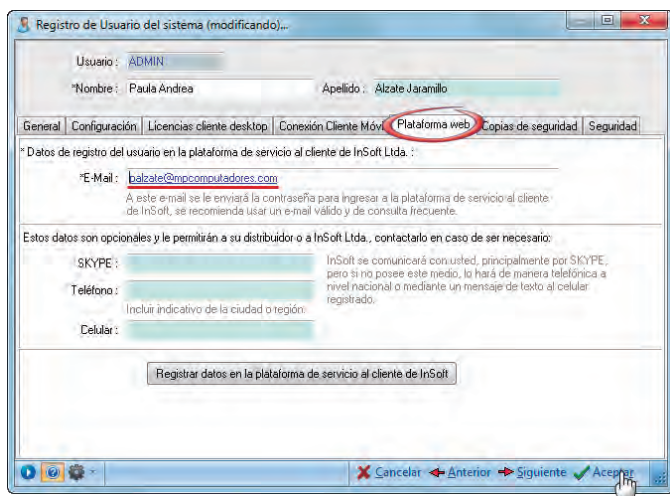
- 1.1 Dirigirse a la pestaña “Básico” y dar clic en la opción “Usuarios”



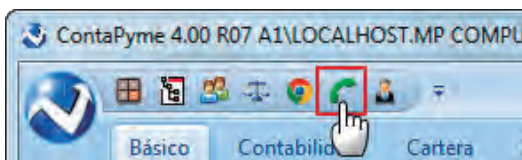
- 1.2 Elegir el usuario con el cual inició sesión en el programa ContaPyme / AgroWin y dar doble clic para modificar su información.



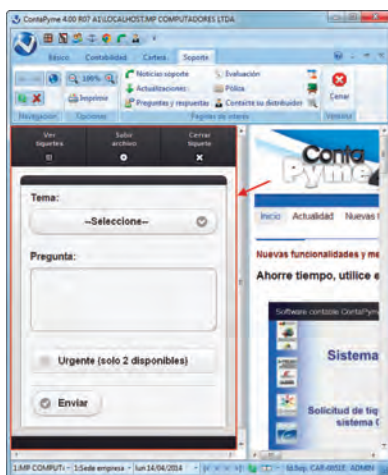
- 1.3 Dirigirse a la pestaña “Plataforma web” y en el campo “E-Mail” registrar el correo electrónico del usuario. Para guardar los datos debe dar clic en el botón Aceptar.



- 2 Dar clic al icono del teléfono verde que se encuentra en la barra de acceso rápido.



- 3 En la nueva pestaña que se carga, encontrará la zona de solicitud de soporte técnico (lado izquierdo).



- 4 Seleccione de la lista el tema de la solicitud de soporte técnico, ingrese su pregunta y de clic en el botón “Enviar”.

NOTA: Es muy importante que en el texto de la pregunta indique el número de teléfono o celular al cual lo pueden contactar, si es posible, indique también su nombre de usuario en Skype para que nuestros asesores puedan establecer comunicación con usted por ese medio



- 5 El sistema le informará el número de tickete generado, el nombre del asesor que atenderá la solicitud de soporte y el puesto en el que quedó su tickete.



- 6 Usted deberá estar pendiente del estado de su tickete, para ello diríjase a la pestaña “Ver tickets” donde podrá encontrar todos los ticketes que ha generado. Dé clic sobre el tickete para ver los mensajes que el asesor de soporte le ha enviado.




- 7 Una vez ha finalizado el soporte técnico usted debe cerrar y calificar el ticket, para ello, de clic en la opción "Cerrar ticket" y califique la utilidad y el tiempo de respuesta del asesor. La calificación se realiza por estrellas, siendo 1 estrella la calificación más baja 5 estrellas la calificación más alta. También puede enviar comentarios o sugerencias que llegaran directamente al área de auditoría de InSoft Ltda. Para enviar su calificación de clic en el botón "Enviar".



9.2.2. ¿CÓMO SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO A TRAVÉS DE LA PÁGINA DE SERVICIO AL CLIENTE DE INSOFT LTDA.?

- 1 Ingrese a www.contapyme.com y dé clic en "Inicie sesión" (parte superior derecha). Ingrese el correo electrónico registrado ante InSoft Ltda. y la respectiva contraseña. Para más información ver Capítulo 5 "Página de servicio al cliente".

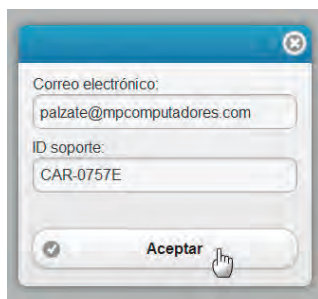


The screenshot shows a login form titled "Login de Usuario". It contains the following elements: a label "Correo electrónico:" followed by a text input field containing "ejemplo123@server host"; a label "Contraseña:" followed by a password input field; a checkbox labeled "Recordar usuario en este equipo?"; a button labeled "Iniciar sesión" with a checkmark icon; a link "¿Ha olvidado su contraseña?" with a right-pointing arrow; and a link "Regístrese como nuevo usuario" with a right-pointing arrow.

- 2 Del menú que se presenta al lado derecho, seleccione la opción "Sistema de soporte en línea", que se encuentra en el contenedor Administrar cuenta empresa.

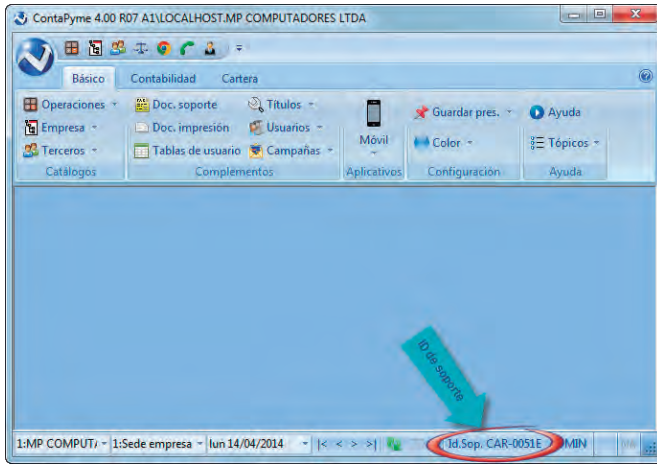


- 3 Ingrese el correo electrónico que tiene registrado ante InSoft Ltda. y el ID de soporte y de clic en el botón "Aceptar".



The screenshot shows a support request form. It contains the following elements: a label "Correo electrónico:" followed by a text input field containing "palzate@mpcomputadores.com"; a label "ID soporte:" followed by a text input field containing "CAR-0757E"; and a button labeled "Aceptar" with a checkmark icon and a mouse cursor pointing to it.

El ID de soporte lo encuentra en la barra inferior de su sistema ContaPyme o AgroWin, tal y como se muestra en la siguiente imagen.



- 4 Se presentará el formulario para realizar la solicitud de soporte técnico, este formulario es el mismo que se presenta en el sistema ContaPyme o AgroWin al realizar la solicitud de soporte desde el sistema.
Por favor consulte los pasos 4, 5, 6 y 7 del capítulo 9.2.1 para conocer el resto del proceso de solicitud de soporte técnico.

Ver tiquetes	Subir archivo	Cerrar tiquete
Tema:		
<input type="text" value="--Seleccione--"/>		
Pregunta:		
<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> Urgente (solo 2 disponibles)		
<input checked="" type="checkbox"/> Enviar		

9.2.3. ¿CÓMO SOLICITAR SOPORTE TÉCNICO POR VÍA TELEFÓNICA?

Este medio debe ser utilizado solo si usted no cuenta con conexión a internet, de lo contrario debe realizar su solicitud a través del sistema de soporte en línea integrado en el sistema ContaPyme y AgroWin o por la página de Servicio al cliente de InSoft Ltda.

Para solicitar soporte técnico por este medio debe comunicarse al teléfono (57-6) 8850810 o al celular 314 679 8500.

Usted debe identificarse ante el asesor de soporte con el correo electrónico que tiene registrado ante InSoft y el código de identificación de su empresa (NIT o Cedula).

El asesor que recibe su solicitud generará el respectivo ticket de soporte técnico, le indicará el nombre del asesor que lo atenderá y la posición en la que se encuentra su ticket con respecto a los tickets que tiene el asesor antes de su solicitud.

El horario para realizar las solicitudes de soporte técnico por este medio es de Lunes a Viernes de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02: p.m. a 06:00 p.m. y Sábados de 08:00 a.m. a 12:00 p.m. (GMT - 5 Hora Colombia).