

Manual para la puesta en marcha de Siigo Nube

Este documento le indicará cuales son las características del programa, la manera de crear usuarios de Siigo Nube para los estudiantes, instructores o funcionarios SENA.

Características de Uso:

Siigo Nube divulgación académica es un programa de tecnología SaaS. En este aparte queremos explicar el concepto de **Software como un servicio (SaaS) (del inglés: Software as a Service, SaaS)**. Es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los datos que manejan, se alojan en servidores de una compañía de tecnologías de información y comunicación (TIC), a los que se accede vía Internet desde un cliente (Computadora, laptop o tablet). La empresa proveedora TIC se ocupa del servicio de mantenimiento, de la operación diaria y del soporte del software usado por el cliente.

Regularmente el software puede ser consultado en cualquier computador, se encuentre presente en la empresa o no.

Se deduce que la información, el procesamiento, los insumos, y los resultados de la lógica de negocio del software, están hospedados en la compañía de TIC.

Siigo S.A. será la compañía TIC, proveedora del servicio, donde se alojará la información, realizará las actualizaciones correspondientes al software y la institución se conectará desde un cliente (estudiantes o aprendices que se conectaran por medio de computadoras, laptops o tablets)

La institución no tiene que preocuparse por actualización ni instalación, ya que el estudiante o aprendiz se conectará desde cualquier dispositivo que tenga internet y Siigo el proveedor de servicio siempre lo mantendrá actualizado.

Requerimiento de Máquina

Para poder usar Siigo Nube solamente se necesita un equipo de cómputo que se conecte a la dirección que se asignará a la institución por medio de un navegador de internet. **Se recomienda usar Chrome versión actual.**

Es decir, no es necesario instalar el sistema en la computadora o portátil, solamente se utilizará por medio del navegador de internet. Se obtendrá un

notable ahorro en tecnología ya que no se tendrá que invertir en hardware, software, licencias, respaldos, reduce gastos de electricidad y de no contratar a un administrador de red que se encargue del funcionamiento del sistema.

Consideraciones Generales

Para que Siigo Nube funcione adecuadamente se considera necesario tener una buena conectividad de internet, máquinas con Windows 7 en adelante o cualquier sistema operativo que soporte la tecnología web.

Se recomienda el uso del navegador **Chrome** en su última versión.

Compatibilidad con impresoras

Si desea imprimir desde Siigo Nube, puede utilizar impresoras de matriz de punto, inyección de tinta o láser. Por otra parte, Siigo S.A. recomienda predeterminar una impresora virtual como PDF Creator o Enviar a OneNote 2010 para el envío de información de las actividades a los instructores.

Material de Apoyo docente y capacitación

Siigo S.A. ha puesto a su disposición una serie de materiales que le ayudarán a ingresar al maravilloso mundo de la tecnología web de Siigo nube. Puede ingresar al siguiente link <https://portaldeclientes.siigo.com/contabilidadnube/> o bien puede realizar los cursos on-line que tiene dispuestos para su aprendizaje en el siguiente link: <http://cursosenlinea.siigo.com/login/>. El curso se llama: **Conviértete en consultor del Nuevo Siigo Nube**

Por otra parte, puede usar los materiales pedagógicos que tenemos a disposición de todas las instituciones educativas en nuestro portal de divulgación Académica <http://divulgacionacademica.siigo.com/index.php/inicio/siigo-nube-divulgacion-academica/>

Apertura de usuarios de Siigo nube divulgación Académica

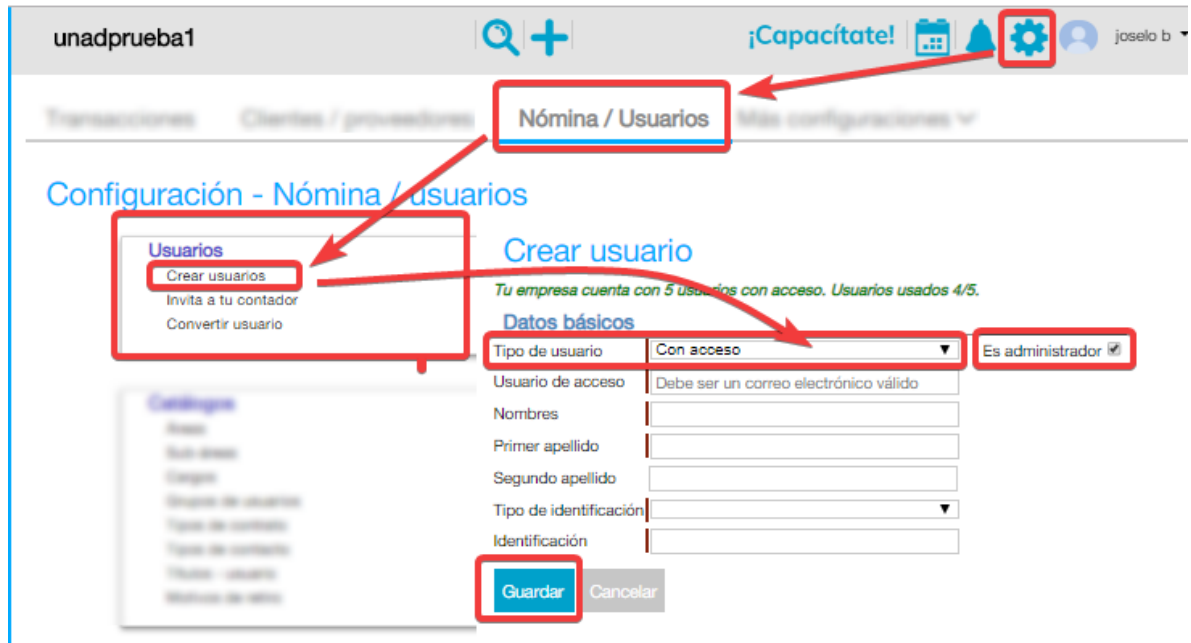
El procedimiento que se va a realizar para solicitar los usuarios de Siigo nube es el siguiente:

1. La institución educativa delegara a uno o varios funcionarios para realizar los trámites correspondientes de solicitud de usuarios.
2. El funcionario se contactará con el coordinador de divulgación académica de Siigo S.A. al correo jose.huerfano@siigo.com o al teléfono o WhatsApp 3154002359, para realizar la respectiva solicitud.
3. Los usuarios se crearán exclusivamente con el correo institucional o el que la institución autorice.
4. Enviará vía correo electrónico la plantilla diligenciada que puede descargar de la siguiente URL <https://bit.ly/2QHJpUM>, indicando en el campo **TIPO**, si es **Estudiante**, **Docente**, u **Otros Funcionarios**.

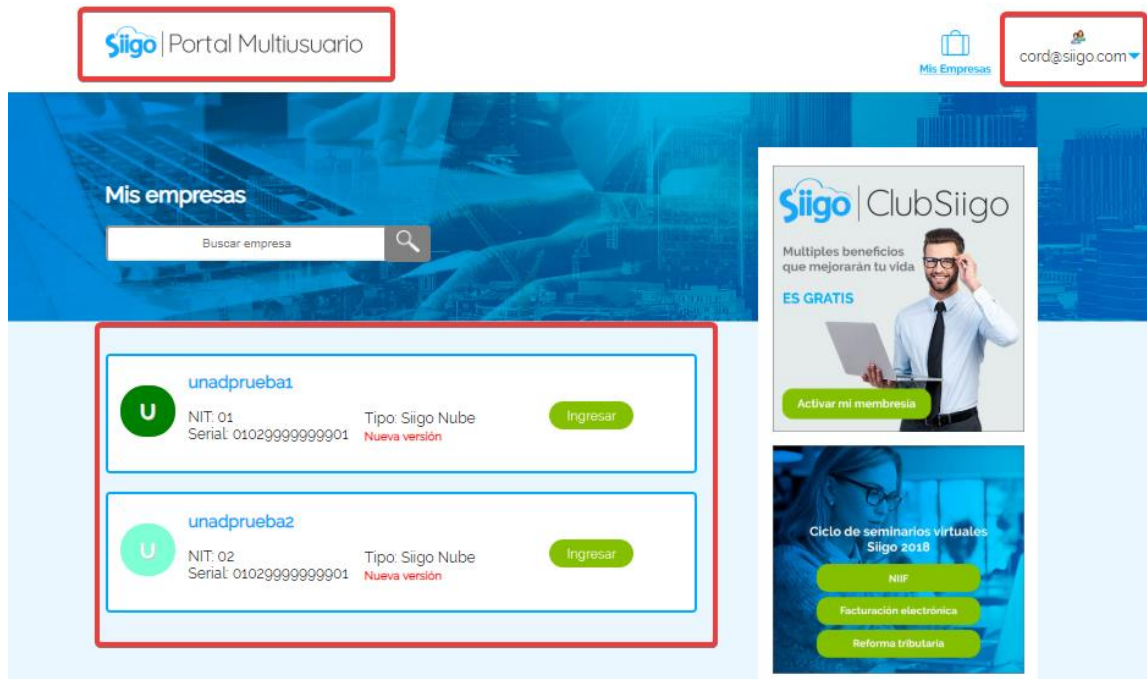
No	Nombre empresa URL	Celular	Correo_personal	Nombre del Centro de formación	Ciudad	Docente	Asignatura	Nombre Grupo	Tipo
1									
2	0 ServESivaPerez	3000000	siigares@gmail.com	Centro de servicios Financieros	Bogota	Pedro Calderon	Contabilidad Basica	4diurno	E - para estudiantes D - para Docentes O - Otros Usuarios
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									

El Docente o instructor, sea tutor o director, podrá ser creado en diferentes grupos o empresas, y se le habilitara un portal multiusuario para poder acceder a cada una de las empresas donde esté relacionado.

El estudiante o aprendiz puede crear en su empresa los usuarios del docente o instructor y del director si es necesario. Para este fin, estando dentro de la empresa en Siigo Nube, el estudiante ingresara a **configuración** – seleccionara la pestaña **nómina y usuarios** – en la etiqueta **Usuario** seleccione la opción **crear usuarios** y diligéncielo como lo indica la siguiente imagen.



El portal que se le presentara al tutor o director es el siguiente.



5. Para que el proceso de creación se realice a tiempo, es importante que antes de enviar el correo con el archivo, confirmar que los datos diligenciados estén correctos.

6. Enviar este archivo por correo electrónico al coordinador de divulgación académica al mail jose.huerfano@siigo.com
7. Por último, al correo de cada estudiante o aprendiz, docente o funcionario le llegara, el usuario, contraseña y la URL de ingreso a Siigo Nube divulgación académica.

Inactivación de usuarios

Los usuarios y la información contable diligenciada en cada empresa se mantendrán en los servidores por un periodo máximo de 6 meses calendario, salvo que la institución solicite que mantengamos los datos por un periodo diferente. Esta solicitud se tendrá que realizar mediante un mail al correo jose.huerfano@siigo.com

Servicios de mantenimiento y soporte:

Para estos efectos se realizarán servicios virtuales y telefónicos, a solicitud del USUARIO, de acuerdo con la disponibilidad de Siigo s.a. Los servicios se programarán en las horas y días hábiles de trabajo (lunes a viernes hábiles de 8:00 a.m. a 5.30 p.m.), y consistirán en una orientación sobre las dudas de operación de El Software, solución de inconvenientes, así como las indicaciones generales sobre el manejo y los cambios de las mismas.

Esta solicitud solo la podrá realizar la mesa de ayuda o el funcionario o funcionarios que delegue la institución, los centros de formación centralizarán los requerimientos por esta área. La mesa de ayuda realizará el respectivo soporte y de no poder dar solución, canalizará el requerimiento con el área de Divulgación Académica - Siigo s.a. con el fin de dar solución al requerimiento.

Procedimiento para solicitud de soporte técnico

La Mesa de Ayuda designada por el cliente debe comunicarse TELEFÓNICAMENTE con Siigo s.a. al (571) 633 7150 o al celular 315 400 23 59 con el área de Divulgación Académica o enviar la solicitud al correo jose.huerfano@siigo.com

Esta comunicación se debe hacer dentro del horario de servicio establecido por Siigo s.a. Teniendo en cuenta los requisitos adicionales para Abrir un Caso de Soporte Técnico.

Al momento de reportar el requerimiento, la Mesa de Ayuda o asimilados debe tener a la mano la siguiente información básica:

Nombre del Centro de Formación que reporte

Usuario y clave de ingreso

Sistema operativo y versión del mismo

Breve descripción del problema, incluyendo cualquier código o mensaje de error (capturar pantallas), o cualquier otra información que pueda ser relevante

El asesor de servicios que atiende la llamada se encarga de registrar el requerimiento en la plataforma de Siigo s.a.; este requerimiento se convierte entonces en un CASO DE SOPORTE TÉCNICO,

Tenga en cuenta que el asesor de servicios que registra el caso no es, necesariamente, quien continuará realizando el seguimiento del mismo; es posible que para el llevar a cabo el seguimiento del caso se asigne a un Asesor de Servicios diferente.

El área de servicios le asigna una PRIORIDAD al caso, lo que determina su TIEMPO DE ATENCIÓN,