



NOVIS

SAP SOLUTION MANAGER 7.1 – Service Desk

MANUAL DE USUARIO ADMINISTRADOR

Fecha entrega 12 de junio de 2014

Revisión 1.0

CONFIDENCIALIDAD

El material contenido en este documento y sus anexos representa información propietaria y confidencial de NOVIS S.A. Al aceptar la entrega de este documento, el cliente acepta estar de acuerdo en que la información aquí contenida no será divulgada más allá de las personas del cliente que requieran acceso a ella, y no será duplicada, usada o divulgada para ningún otro propósito.

Identificación del Documento

Nombre	Manual de usuario Administrador
Proyecto	Solution Manager 7.1 – Service Desk

Versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	12/06/2014	Inicial
2.0		

Autores

Nombre	Compañía	Rol
Yordanka Duarte	Novis	Consultor Solución Manager

Estado del Documento

Estado	Fecha de Aprobación	Comentarios

Tabla de Contenidos

1	INTRODUCCIÓN	1
2	DEFINICIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE TÉRMINOS	2
2.1	Introducción	2
2.2	Definición	2
3	ROL USUARIO ADMINISTRADOR	3
4	ACCESO A SOLUTION MANAGER 7.1	4
4.1	Acceso	4
4.2	Página Inicial	4
4.3	Barra de navegación	5
4.4	Vistas de acciones.....	5
4.5	Listas de Resultados	6
4.6	Cabecera	6
4.7	Personalización de Vistas y Listados	7
4.8	Personalización de Vistas de Página Inicial	7
4.9	Personalización de los listados	8
5	CREACIÓN DE MENSAJE (INCIDENCIA)	10
5.1	Introducción	10
5.2	Modalidades de Apertura de Mensaje	10
5.3	Crear Mensaje (incidente).....	10
5.4	Paso 1 – Introducir descripción.....	10
5.5	Paso 2 – Elemento de Configuración	11
5.6	Paso 3 – Seleccionar categorización.....	12
5.7	Paso 4 – Añadir Anexo	14
5.8	Confirmación.....	16
6	CREACIÓN DE SOLITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO	18
6.1	Introducción	18
6.2	Modalidad de apertura de Solicitud de prestación de servicios	18
6.3	Crear Solicitud de prestación de servicio.....	18
6.4	Paso 1 – Seleccionar Categoría	19
6.5	Paso 2 – Indicar datos de solicitud de servicios	20
6.6	Paso 3- Confirmación	23
7	TRATAMIENTO DE MENSAJE Y SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	24
7.1	Introducción	24
7.2	Estatus Acción Cliente	24
7.3	Tratamiento de Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios en Acción Cliente.....	24
7.4	Estatus Solución Propuesta.....	26
7.5	Tratamiento de Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios en Solución Propuesta.....	27

7.6 Confirmación de Mensaje o Solicitud de prestación de servicio	28
7.7 No conformidad de Solución Propuesta	29

1 INTRODUCCIÓN

El objetivo de este documento es proveer material de apoyo a los usuarios del cliente que ejecutan las actividades de creación, tratamientos de Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios en la herramienta Solución Manager 7.1 – Service Desk.

2 DEFINICIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE TÉRMINOS

2.1 Introducción

Para alinear el entendimiento de conceptos y términos entre los usuarios del cliente y NOVIS se indican las definiciones ITIL de Mensaje (incidencia) y Requerimiento y se hace la homologación de términos alineados con la herramienta Solution Manager 7.1.

2.2 Definición

Incidencia: se define como la interrupción no planificada de un proceso de negocio o servicio, o la reducción en la calidad de los mismos.

Requerimiento: es toda solicitud distinta de incidencia, donde se solicita una actividad, servicio o ejecución de cambio.

2.3 Homologación

Mensaje: corresponde a incidente.

Solicitud de Prestación de Servicio: corresponde a un requerimiento.

3 ROL USUARIO ADMINISTRADOR

Un usuario Creador dispone de las siguientes autorizaciones en el sistema:

- ✓ Creación de Mensaje (incidente).
- ✓ Creación de Solicitud de prestación de servicios.
- ✓ Tratamiento de sus Mensajes (creados por el).
- ✓ Tratamiento de Mensajes de toda su compañía.
- ✓ Tratamiento de sus Solicitudes de prestación de servicios (creados por el).
- ✓ Tratamiento de Solicitudes de prestación de servicios de toda su compañía.
- ✓ Confirmación de sus Mensajes (creados por el).
- ✓ Confirmación de Mensajes de toda su compañía.
- ✓ Confirmación de sus Solicitudes de prestación de servicios (creados por el).
- ✓ Confirmación de Solicitudes de prestación de servicios de toda su compañía.

NOTA: Un usuario Administrador dispone de autorización para tratar, confirmar Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios de otros usuarios de la compañía.

4 ACCESO A SOLUTION MANAGER 7.1

4.1 Acceso

El acceso a Solution Manager 7.1 se realizará vía Web mediante el siguiente enlace:

<http://soporte.noviscorp.com>

Los usuarios deben tener habilitados los accesos correspondientes mediante los navegadores compatibles con la aplicación.

Ingresar cuenta de usuario y contraseña.

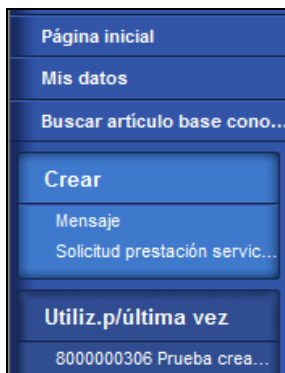
El sistema muestra la página inicial denominada "Solution Manager – Gestión de servicios IT".

4.2 Página Inicial

En la página inicial se encuentra información distribuida en 4 secciones principales:

4.3 Barra de navegación

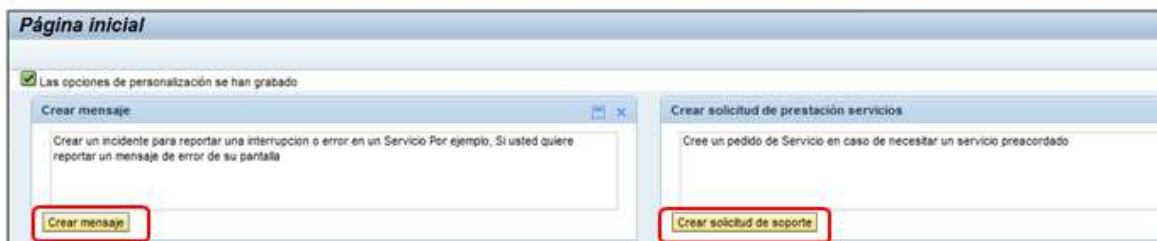
Es una configuración personalizada para las necesidades del usuario en la gestión de mensajes y solicitudes de servicio.



Página inicial	Acceso a la vista principal de listados de Mensajes y Solicitudes de Prestación de Servicios
Mis datos	Datos generales del usuario (BP)
Buscar artículo base conocimiento	Se tratara en segunda fase del proyecto
Crear Mensaje	Opción para iniciar la creación de un Mensaje (incidencia).
Crear Solicitud de prestación de servicio	Opción para iniciar la creación de una Solicitud de prestación de servicio.
Utilizados por última vez	Acceso rápido a los mensajes o solicitudes recientemente tratadas

4.4 Vistas de acciones

Son las vistas que incluyen botones para ejecutar acciones que se pueden personalizar para que sean parte de la página inicial.



Crear mensaje	Permite iniciar la creación de un Mensaje (incidencia).
Crear solicitud de soporte	Permite iniciar la creación de una Solicitud de prestación servicio.

4.5 Listas de Resultados

Son las vistas configurables por usuario para listar Mensajes (incidencia) y Solicitudes de prestación de servicio.

Mis mensajes: Evaluados por mí:

Permite listar los Mensajes (incidencias) y Solicitudes de prestación de servicio creadas por el usuario.

Mis mensajes: Evaluados por mí						
Lista de resultados: Se han encontrado 152 Mensajes						
Tipo de mensaje: Tod.		Status: Abierto y cerrado				
ID	Descripción	Fe. contabiliz.	Prioridad	Status usuario	Responsable	Autor del mensaje
8000000311	Prueba	01.04.2014	4: Baja	Enviado a Soporte		Usuario Modelo US...
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28 Mar	28.03.2014	3: Media	Acción de cliente	María Alejandra Henriquez /	Usuario Modelo US...
8000000306	Prueba creación Solic Cliente	28.03.2014	3: Media	En tratamiento MPT...		Usuario Modelo US...

Mis mensajes: Mi acción requerida.

Permite listar los Mensajes (incidencias) y Solicitudes de prestación de servicio creadas por el usuario y que se encuentran en estatus Acción Cliente o Solución Propuesta.

Mis mensajes: Mi acción requerida				
Lista de resultados: Se han encontrado 26 Mensajes				
Tipo de mensaje: Tod.				
ID	Descripción	Fe. contabiliz.	Prioridad	Status usuario
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28 Mar	28.03.2014	3: Media	Acción de cliente
8000000292	Incidente Juver	27.03.2014	1: Muy alta	Solución Propuesta MPT Advertencia
8000000290	Incidente Víctor	27.03.2014	1: Muy alta	Solución Propuesta IRT Excedido
8000000289	Incidente Jorge	27.03.2014	1: Muy alta	Solución Propuesta IRT Excedido MPT Exce

4.6 Cabecera

Muestra las opciones de sistema y de búsquedas

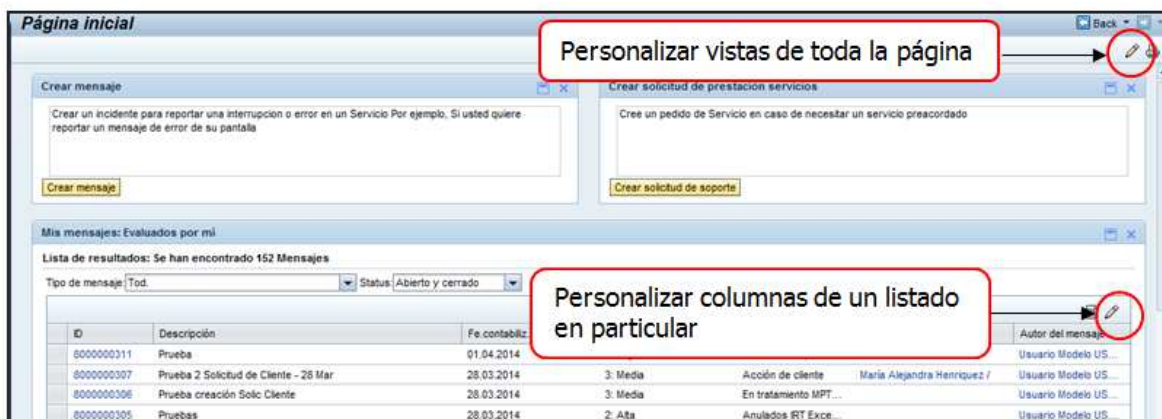
Personalizar	Mensajes de sistema	Salir del sistema
Búsquedas grabadas		Iniciar Ampliado
		Back

Personalizar	Permite definir la personalización de datos, opciones, integración, disposición, atajos y preferencias.
Mensajes de sistema	Permite ver los avisos del sistema
Salir del sistema	Para cerrar y abandonar la sesión.
Búsquedas grabadas	Actualmente no se encuentra disponible.
Iniciar	Actualmente no se encuentra disponible.
Ampliado	Actualmente no se encuentra disponible.

Icono de basurero	Actualmente no se encuentra disponible
Botón back	Para volver a la página anterior.

4.7 Personalización de Vistas y Listados

Se pueden personalizar variantes de visualización en las páginas.



4.8 Personalización de Vistas de Página Inicial

Permite mostrar cuadros de información seleccionados previamente al momento de abrir la página inicial.

Para iniciar la personalización de vistas dar 1 clic en el icono del lápiz.



El sistema indica con línea punteada las áreas que se encuentran en modo de edición.



1. Seleccionar la información que se desea mostrar en la vista seleccionada.
2. Marcar pincho "inicial oculto" el sistema no mostrará la vista al abrir la página inicial.

3. Grabar después de hacer modificaciones.
4. Opción para restablecer las vistas al estándar inicial.
5. Para salir sin hacer modificaciones.



4.9 Personalización de los listados

Permite personalizar los listados que se mostrarán en la página inicial con las columnas de información requeridas por el usuario.

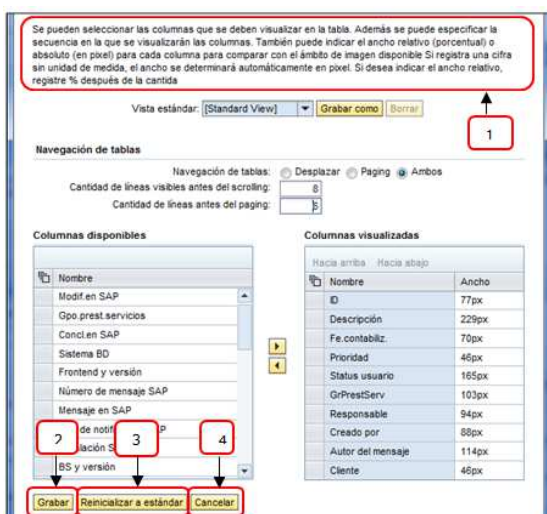
Para iniciar la personalización dar 1 clic en el icono del lápiz.

Lista de resultados: Se han encontrado 170 Mensajes

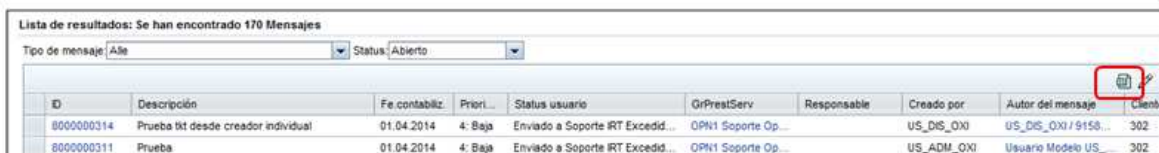
Tipo de mensaje: Status:

ID	Descripción	Fe. contabiliz.	Priori...	Status usuario	GrPrestServ	Responsable	Creado por	Autor del mensaje	Ciente
8000000314	Prueba txt desde creador individual	01.04.2014	4: Baja	Enviado a Soporte RT Excedid...	OPW1 Soporte Op...		US_DIS_OXI	US_DIS_OXI / 9156...	302
8000000311	Prueba	01.04.2014	4: Baja	Enviado a Soporte RT Excedid...	OPW1 Soporte Op...		US_ADM_OXI	Usuario Modelo US_...	302

1. Leer detenidamente las instrucciones para personalizar el listado.
2. Grabar después de modificar.
3. Restablecer los datos al estandar inicial.
4. Para salir sin hacer modificaciones.



Para descargar a un fichero Excel, hacer clic en el siguiente icoco:



Seleccionar la opción requerida abrir o guardar.



Se muestra el listado en Excel.

ID	Descripción	Fe.contabiliz.	Prioridad	Status usuario
8000000314	Prueba tkt desde creador individual	01.04.2014	4: Baja	Enviado a Soporte
8000000311	Prueba	01.04.2014	4: Baja	Enviado a Soporte
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28 Ma	28.03.2014	3: Media	Acción de cliente
8000000306	Prueba creación Solic Cliente	28.03.2014	3: Media	En tratamiento MP

5 CREACIÓN DE MENSAJE (INCIDENCIA)

5.1 Introducción

La creación de un Mensaje (incidente) puede realizarse con diferentes modalidades y pueden estar relacionados con incidentes de SAP Funcional, SAP Técnico o Infraestructura.

5.2 Modalidades de Apertura de Mensaje

Las modalidades de apertura de Mensajes son:

Sistemas SAP: desde un sistema SAP.

Web ITSM: Web ITSM Solution Manager 7.1.

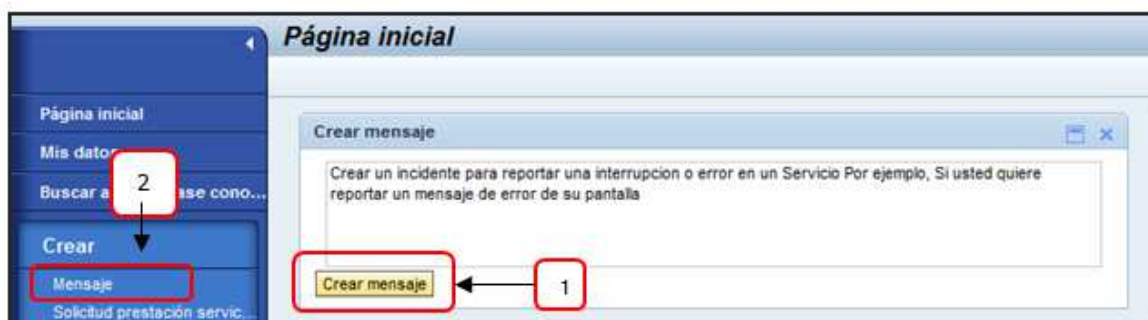
Correo Electrónico: envío de correo a la mesa de ayuda de Novis

Teléfono: en caso de contingencia, falla en sistemas SAP, Fallo en acceso a internet, falla en servidor de correos.

5.3 Crear Mensaje (incidente)

Desde la Página Inicial del usuario existen dos vías para crear Mensaje:

1. Hacer clic en el botón "Crear mensaje" en las opciones de pantalla.
2. Hacer clic en la opción "mensaje" de la barra de navegación.



El proceso de apertura de Mensaje (incidente) consta de 5 pasos. En cada uno de ellos el sistema le informará cuales son los campos que se ha de completar la información obligatoria.

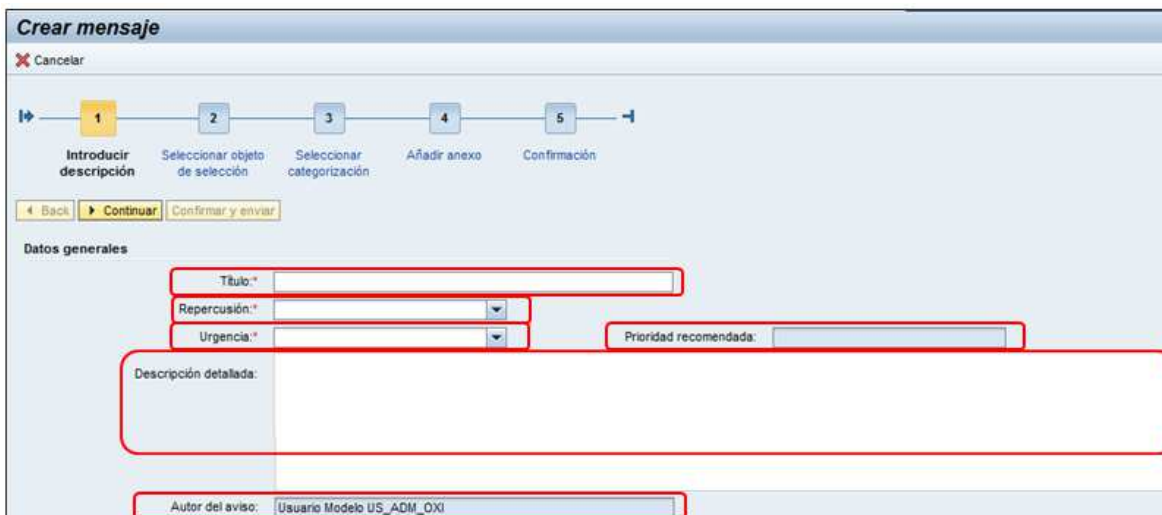
A continuación se detalla el proceso de creación en cada uno de sus pasos

5.4 Paso 1 – Introducir descripción

En la pantalla se han de completar la información del mensaje (incidente):

- ✓ ***Título:** texto breve del incidente.
- ✓ ***Impacto:** impacto en el proceso de negocio del incidente.
- ✓ ***Urgencia:** urgencia que tiene el incidente.

- ✓ **Prioridad recomendada:** el sistema indica la Prioridad recomendada de acuerdo a los valores de Impacto y Urgencia ingresados.
- ✓ **Descripción detallada:** detalle del mensaje, desde la identificación del usuario final hasta la descripción completa del incidente.
- ✓ **Autor del aviso:** usuario creador del mensaje que será el interlocutor ante el soporte durante la resolución del incidente.



- ✓ **Botón Continuar:** una vez completada la información en el paso 1 se selecciona para pasar al siguiente paso.

5.5 Paso 2 – Elemento de Configuración

En este paso se ha de informar el sistema SAP del cual está reportando el incidente.

Seleccionar el match code del campo "Elemento de configuración":



Hacer clic en el botón "Búsqueda":



Suprimir campos de búsqueda

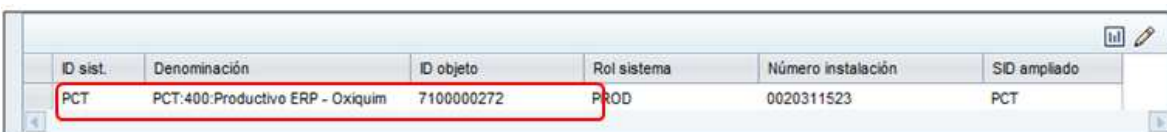
Concepto búsqueda:

Búsqueda Reinicial.

Lista resultados

ID sist.	Denominación	ID objeto	Rol sistema	Número instalación	SID ampliado

En la siguiente pantalla se muestran los sistemas SAP conectados:



ID sist.	Denominación	ID objeto	Rol sistema	Número instalación	SID ampliado
PCT	PCT:400:Productivo ERP - Oxiquim	710000272	PROD	0020311523	PCT

Seleccionar sistema requerido.



1 2 3 4 5

Introducir descripción **Seleccionar objeto de selección** Seleccionar categorización Añadir anexo Confirmación

← Back **Continuar** Confirmar y enviar

Objetos de referencia

Componente de una instalación:

Elemento de configuración:

5.6 Paso 3 – Seleccionar categorización

Todo mensaje (incidente) ha de ser categorizado. Existen 4 categorías de las cuales la categoría 1 y 2 son obligatorias:

***Categoría 1:** se ha de seleccionar Incidente.

***Categoría 2:** se ha de especificar si corresponde a Infraestructura, SAP o SAP Técnico.

Categoría 3: se ha de seleccionar una de las opciones a la que corresponde el incidente. Está categoría va en dependencia de la informada en la categoría 2.

Categoría 4: se ha de seleccionar una de las opciones a la que corresponde el incidente. Está categoría va en dependencia de la informada en la categoría 3.



1 Introducir descripción

2 Seleccionar objeto de selección

3 Seleccionar categorización

4 Añadir anexo

5 Confirmación

◀ Back ▶ Continuar Confirmar y enviar

Estado

Categoría 1:*

Categoría 2:*

Categoría 3:

Categoría 4:

Componente SAP

Componente SAP:

Componente SAP: componente del cual esta reportando el incidente



1 Introducir descripción

2 Seleccionar objeto de selección

3 Seleccionar categorización

4 Añadir anexo

5 Confirmación

◀ Back ▶ Continuar Confirmar y enviar

Estado

Categoría 1:*

Categoría 2:*

Categoría 3:

Categoría 4:

Componente SAP

Componente SAP:

En este ejemplo se muestra como seleccionar un componente SAP de "Gestión recursos Humanos".

Hacer el match code del campo "Componente SAP":

Categoría 1:*

Categoría 2:*

Categoría 3:

Categoría 4:

Componente SAP

Componente SAP:

Desplegar el componente principal hasta mostrar el componente SAP requerido:

▶	MP	MySAP.com Marketplace - Please use component
▶	OPU	Occasional Platform User
▼	PA	Personnel Management
▶	PA-AS	HR Processes&Forms
▶	PA-BC	Basis
▶	PA-BN	Benefits

Seleccionar el componente:

1 2 3 4 5

Introducir descripción Seleccionar objeto de selección **Seleccionar categorización** Añadir anexo Confirmación

◀ Back ▶ Continuar Confirmar y enviar

Estado

Categoría 1:*

Categoría 2:*

Categoría 3:

Categoría 4:

Componente SAP

Componente SAP:

Una vez informadas las categorías, se selecciona el botón continuar para pasar al paso siguiente.

5.7 Paso 4 – Añadir Anexo

En este se puede añadir uno o varios anexos y URL al mensaje:

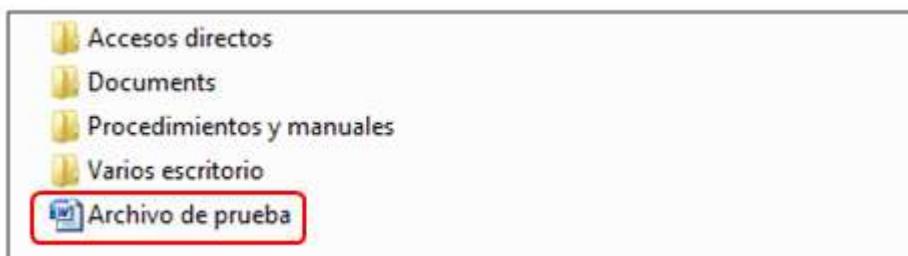
Seleccionar el botón Anexo:



Seleccionar el botón Examinar:



Seleccionar archivo:



Seleccionar botón Añadir:



Para añadir una URL seleccionar el botón URL:



1 Introducir descripción → 2 Seleccionar objeto de selección → 3 Seleccionar categorización → **4 Añadir anexo** → 5 Confirmación

Buttons: Back, Continuar, Confirmar y enviar

Anexo				
Anexo URL Con modelo Ampliados				
Acciones	Nombre	Tipo	Creado por	
Características	Archivo de prueba	application/octet-stream	US_ADM_OXI	

Ingresar los datos solicitados. URL y nombre son obligatorios y hacer clic en botón "Añadir":

Para añadir un enlace a un objeto, indique el URL correspondiente y un nombre para el URL

Crear URL

URL:*

Nombre:*

Descripción:

Buttons: Añadir, Cancelar



1 Introducir descripción → 2 Seleccionar objeto de selección → 3 Seleccionar categorización → **4 Añadir anexo** → 5 Confirmación

Buttons: Back, Continuar, Confirmar y enviar

Anexo				
Anexo URL Con modelo Ampliados				
Acciones	Nombre	Tipo	URL	Descripción
Características	Pagina de consulta	URL	http://www.123.cl	Prueba de URL incorporada a mens...
Características	Archivo de prueba	application/octet...		

Se selecciona el botón Continuar para ir al siguiente paso.

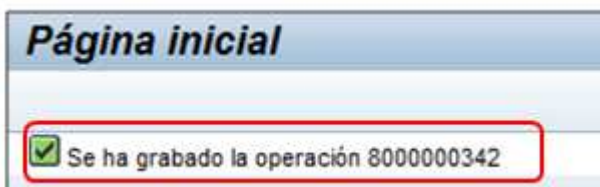
5.8 Confirmación

En esta pantalla se encuentra toda la información del mensaje.

Se ha de revisar la información relativa al incidente. Si se desea regresar a un paso anterior, se selecciona el botón Back o directamente se selecciona el paso haciendo clic en el número.

Si la información es correcta, seleccionar el botón Confirmar y enviar.

El sistema proporciona el número de Mensaje (incidente) creado.



Nota: El mensaje es enviado al Grupo de Soporte OPN1 – Operaciones Nivel 1 (mesa de ayuda) de Novis

6 CREACIÓN DE SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

6.1 Introducción

La creación de una Solicitud de prestación de servicio puede realizarse con diferentes modalidades y pueden estar relacionados con incidentes de SAP Funcional, SAP Técnico o Infraestructura.

6.2 Modalidad de apertura de Solicitud de prestación de servicios

Las modalidades de apertura de Solicitud de prestación de servicio son:

Web ITSM: Web ITSM Solution Manager 7.1.

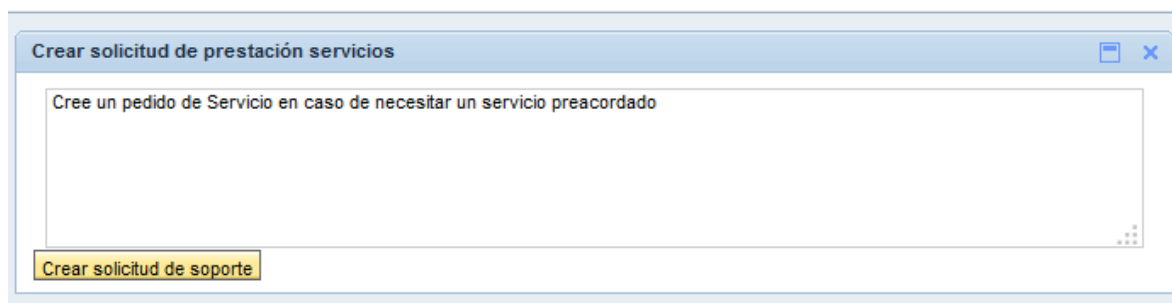
Correo Electrónico: envío de correo a la mesa de ayuda de Novis. Solo en casos puntuales.

NOTA: NO se realizan apertura de Solicitud de prestación de servicio mediante sistema SAP (satélites).

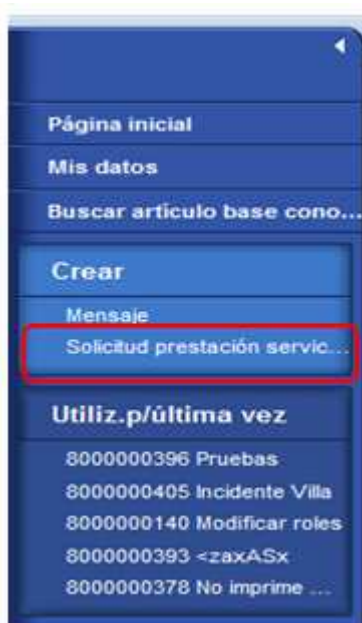
6.3 Crear Solicitud de prestación de servicio

Desde la Página Inicial del usuario existen dos vías para crear una Solicitud de prestación de servicio:

1. Hacer clic en el botón "Crear Solicitud de soporte" en las opciones de pantalla.



2. Hacer clic en la opción "Crear – Solicitud prestación servicio " de la barra de navegación



El proceso de apertura de una Solicitud de prestación de servicio consta de 3 pasos. En cada uno de ellos el sistema le informará cuales son los campos que se ha de completar la información obligatoria.

A continuación se detalla el proceso de creación en cada uno de sus pasos:

6.4 Paso 1 – Seleccionar Categoría

Todas las Solicitudes de prestación de servicio han de ser categorizadas. Existen 4 categorías de las cuales la categoría 1 y 2 son obligatorias:

***Categoría 1:** se ha de seleccionar Solicitud de Servicio Cliente.

***Categoría 2:** se ha de especificar si corresponde a Infraestructura, SAP o SAP Técnico.

Categoría 3: se ha de seleccionar una de las opciones a la que corresponde la solicitud. Esta categoría va en dependencia de la informada en la categoría 2.

Categoría 4: se ha de seleccionar una de las opciones a la que corresponde la solicitud. Esta categoría va en dependencia de la informada en la categoría 3.



Ejemplo:



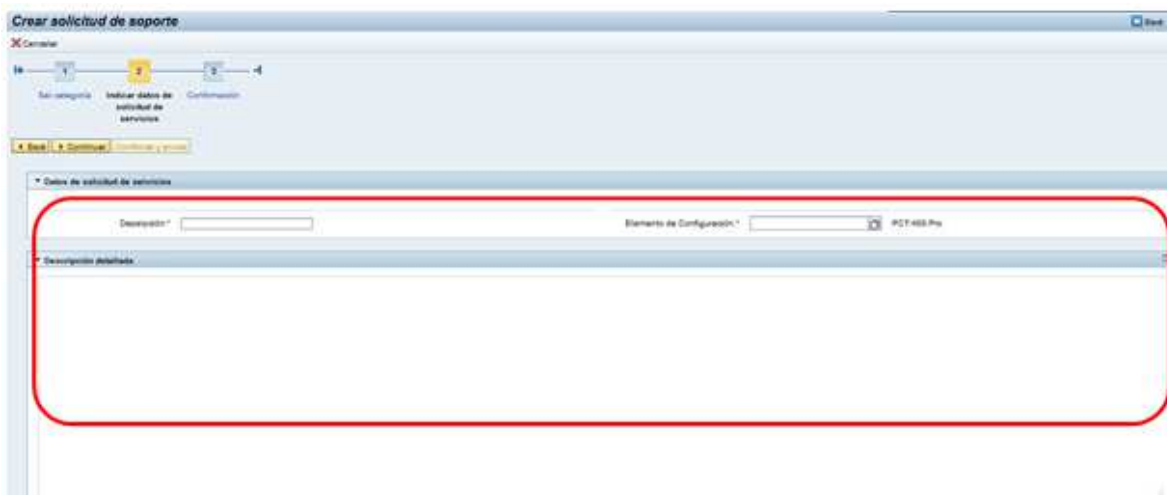
Una vez informadas las categorías se selecciona el botón Continuar:

6.5 Paso 2 – Indicar datos de solicitud de servicios

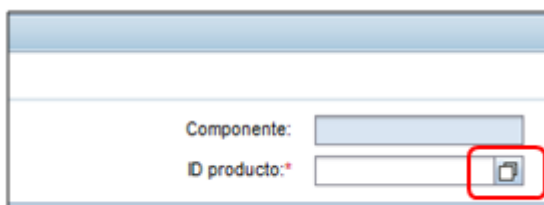
En la siguiente se ha de completar la siguiente información:

- ***Descripción:** descripción breve de la solicitud.
- ***Elemento de Configuración:** ID del sistema para el cual se requiere ejecutar la solicitud.

Descripción detallada: detalles de la solicitud.



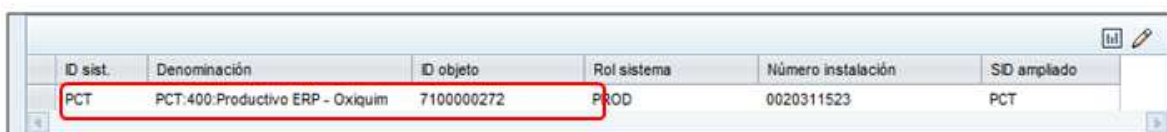
Para seleccionar el Elemento de Configuración abrir el matchcode:



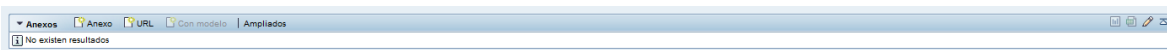
Hacer clic en el botón "Búsqueda":



Se mostrarán los sistemas conectados. Seleccionar sistema:

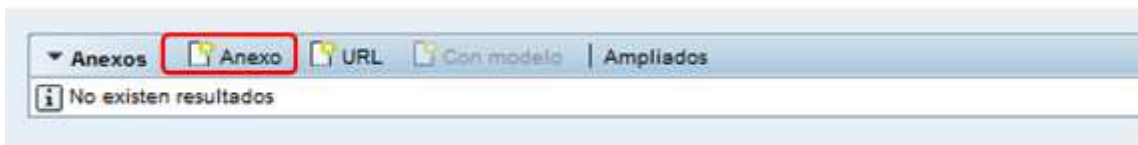


En la parte inferior disponemos de la opción de Anexar documento:



Para anexar documento

Seleccionar el botón Anexo:



Seleccionar el botón Examinar:

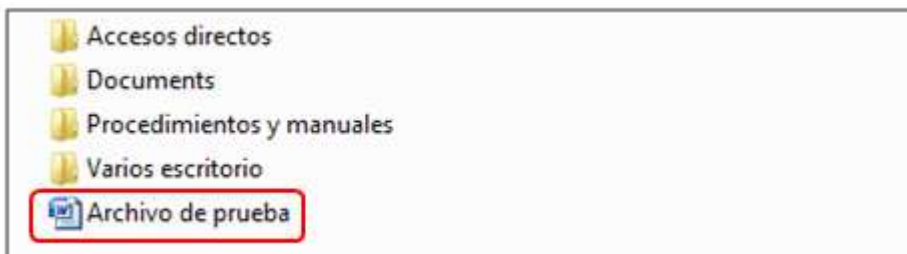
Efectuar upload de documento de disco duro

Nombre:

Descripción:

Efectuar upload de documento de disco duro:

Seleccionar archivo:



Seleccionar botón Añadir:

Descripción:

Efectuar upload de documento de disco duro: C:\Users\juan.castro\Desktop\Archivo de prueba.doc

Acciones	Nombre	Tipo	Creado por	Creado el
<input type="button" value="Características"/>	Pruebas	application/octet-stream	US_ADM_O0	28/04/2014 17:21

Para añadir una URL seleccionar el botón URL:



Ingresar los datos solicitados. URL y nombre son obligatorios y hacer clic en botón "Añadir":

Para añadir un enlace a un objeto, indique el URL correspondiente y un nombre para el URL.

Crear URL

URL:

Nombre:

Descripción:

Acciones	Nombre	Tipo	URL	Descripción
<input type="button" value="Características"/>	Pagina de consulta	URL	http://www.123.cl	Prueba de URL incorporada a mens...
<input type="button" value="Características"/>	Archivo de prueba	application/octet...		

Se selecciona el botón Continuar para ir al siguiente paso.

NOTA: Se debe utilizar el formulario de requerimiento de cambio (RdC) como documento formal con los detalles de la solicitud.

6.6 Paso 3- Confirmación

En esta pantalla se encuentra toda la información del mensaje.

Crear solicitud de soporte

1 → 2 → 3 →

Sei categoría Indicar datos de solicitud de servicios **Confirmación**

Resumen

Datos generales

Descripción: Prueba solicitud funcional de Cliente Esquema: ZNOVIS_SC

Esquema seleccionado (ID): SER01_02_0

Descripción

06.04.2014 01:20:10 Usuario Modelo US_ADM_OXI / 9158 Santiago:

Prueba de solicitud funcional de mejora evolutiva

Si la información es correcta, seleccionar el botón Confirmar y enviar. El sistema proporciona el número de Solicitud de prestación de servicios creada:

Página inicial

Se ha grabado la operación 8000000344

7 TRATAMIENTO DE MENSAJE Y SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7.1 Introducción

Los Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios pasan por diferentes estatus de su apertura. A continuación se detalla las actividades a realizar en los diferentes estatus de los Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios.

7.2 Estatus Acción Cliente

Durante el tratamiento Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios los consultores de Novis requieren información adicional, ejecución de pruebas u otros. En estos casos el consultor responsable del Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios, informará al usuario creador mediante un texto explicativo y modificará el estatus de Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios en **Acción Cliente**.

El autor del aviso recibe notificación por parte de Consultor responsable con el siguiente mensaje:

Incidente número 8000000421 Requiere su atención [Papelera](#)

soporte@noviscorp.com
para mí

Estimado/a Usuario Modelo Gondi US_DIS_GONDI

Le informamos que el consultor responsable del incidente Yordanka Duarte ha modificado el estatus del incidente 8000000421 Pruebas para gondi a IRT Excedido, pues necesita una acción de su parte.

Le solicitamos que revise los detalles en el siguiente link:

Quedamos atentos a sus noticias para continuar con el tratamiento del incidente.

Le saluda atentamente,
Equipo Soporte Novis

***** DO NOT DELETE *****
TRACKING_ID:005056A71E3B1ED3B1A78EB1028F98B7
***** DO NOT DELETE *****

7.3 Tratamiento de Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios en Acción Cliente

Se selecciona listado "mis mensajes: mi acción requerida".

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 7 Mensajes

Tipo de mensaje: Solicitudes de prestación de servicios

ID	Descripción	Status usuario	Prioridad	Autor del mensaje	Fe. contabiliz.	Responsable
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28...	Propuesta de solución	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	28.03.2014	María Alejandr...
8000000279	Mejora Ricardo	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Ricardo Busta...
8000000278	Mejora Claudio	Acción de cliente IR...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Claudio Riveros /
8000000277	Mejora America	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	América Armas /
8000000272	Mejora Paola	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Paola Sepulve...
8000000213	Solicitud de Servicio Orangel	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	21.03.2014	

Se selecciona mensaje con estatus Acción Cliente:

Página inicial

8000000321 Prueba solicitud cliente mejora JC-2 abr 3: Media Confirmado Usuario Modelo US_ADM

Primera página ◀ Back 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Continuar ▶ 27

Su correspondiente interlocutor comercial: Usuario Modelo US_ADM_OXI / 9158 Santiago (325)
[Gestionar representante](#)

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 23 Mensajes

Tipo de mensaje: Mensajes

ID	Descripción	Status usuario	Prioridad	Autor del mensaje
8000000343	Prueba creación incidencia Basis via SolM	Acción Cliente...	4: Baja	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...
8000000342	Prueba creación incidencia desde SolMan	Acción Cliente...	4: Baja	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...
8000000292	Incidente Juver	Solución Propu...	1: Muy alta	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...
8000000290	Incidente Victor	Solución Propu...	1: Muy alta	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...
8000000289	Incidente Jorge	Solución Propu...	1: Muy alta	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...
8000000287	Problemas servidor	Solución Propu...	2: Alta	Usuario Modelo US_ADM_OXI / ...

En la siguiente pantalla seleccionar Log de Texto:

Grabar y responder | Tratar | Nuevos | Cancelar | Confirmar | Eliminar

Resumen

Datos generales

ID: 8000000342
 Descripción: Prueba creación incidencia desde SolMan

Interlocutor correspondiente

Log de texto | Categorización | Anexos | Proceso empresarial

Datos sistema

Log de texto Número máximo l... 30

Respuesta
 06.04.2014 20:04:08 IM_PROC_MSD IM_PROC_MSD /
 Favor enviar la siguiente información.....

Leer la solicitud de información que registró el consultor.

Para dar respuesta al consultor hacer clic en el botón "tratar":

Grabar y responder | **Tratar** | Nuevos | Cancelar | Confirmar | Eliminar

Resumen

Datos generales

ID: 8000000342

A continuación seleccionar botón Grabar y responder:

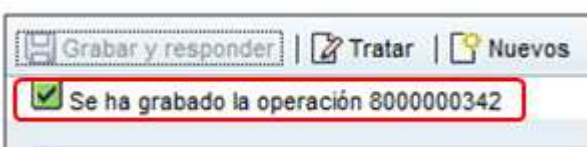


En la siguiente pantalla se escribe información de respuesta al consultor:



Una vez rellena la información, se selecciona el botón Enviar Respuesta.

El sistema indica que se ha grabado el mensaje o la solicitud de servicio.



Nota: NO se permite la modificación de status, por lo que si se envía respuesta, el Mensaje o Solicitud de prestación de servicios se envía automáticamente al Grupo de Soporte de Novis.

7.4 Estatus Solución Propuesta

Los Mensajes y Solicitudes de prestación de servicios tendrán estatus de Solución Propuesta cuando el consultor de Novis proponga solución. Esta solución puede ser confirmada si se está de acuerdo o enviado nuevamente al Grupo de Soporte de Novis si no es correcta la solución.

El autor del aviso recibe notificación por parte de Consultor responsable con el siguiente mensaje:

Incidente número 8000000421 Requiere su atención Papelera

soporte@noviscorp.com
para mí

Estimado/a Usuario Modelo Gondi US_DIS_GONDI

Le informamos que el consultor responsable del incidente Yordanka Duarte ha modificado el estatus del incidente 8000000421 Pruebas para gondi a IRT Excedido, pues necesita una acción de su parte.

Le solicitamos que revise los detalles en el siguiente link:

Quedamos atentos a sus noticias para continuar con el tratamiento del incidente.

Le saluda atentamente,
Equipo Soporte Novis

***** DO NOT DELETE *****
TRACKING_ID:005056A71E3B1ED3B1A78EB1029F98B7
***** DO NOT DELETE *****

7.5 Tratamiento de Mensajes o Solicitudes de prestación de servicios en Solución Propuesta

Se selecciona listado "mis mensajes: mi acción requerida".

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 7 Mensajes

Tipo de mensaje: Solicitudes de prestación de servicios

ID	Descripción	Status usuario	Prioridad	Autor del mensaje	Fe.contabiliz.	Responsable
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28...	Propuesta de solución	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	28.03.2014	María Alejandr...
8000000279	Mejora Ricardo	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Ricardo Busta...
8000000278	Mejora Claudio	Acción de cliente IR...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Claudio Riveros /
8000000277	Mejora America	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	América Armas /
8000000272	Mejora Paola	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	26.03.2014	Paola Sepulve...
8000000213	Solicitud de Servicio Orangel	Propuesta de soluci...	3: Media	Usuario Modelo US_ADM_O...	21.03.2014	

Se selecciona mensaje con estatus Solución Propuesta:

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 33 Mensajes

Tipo de mensaje: Tod.

ID	Descripción	Status usuario	Prioridad	Autor del men...	Fe.contabiliz.	Responsable
8000000307	Prueba 2 Solicitud de Cliente - 28...	Propuesta de solución	3: Media	Usuario Mode...	28.03.2014	María Alejandr...

Se verifica la solución propuesta por consultor de Novis:

Grabar y responder | Tratar | Nuevos | Cancelar | Confirmar | Eliminar

Resumen

Datos generales

ID: 8000000342

Descripción: Prueba creación incidencia desde SolMan

Interlocutor correspondiente

Log de texto

Datos sistema

Log de texto

Número máximo L... 30

Respuesta

06.04.2014 22:00:53 IM_PROC_MSD IM_PROC_MSD /

La solución es.....

El usuario interlocutor debe validar que la solución propuesta resuelve la incidencia o satisface la solicitud.

7.6 Confirmación de Mensaje o Solicitud de prestación de servicio

En caso que la respuesta sea afirmativa debe confirmar el mensaje.

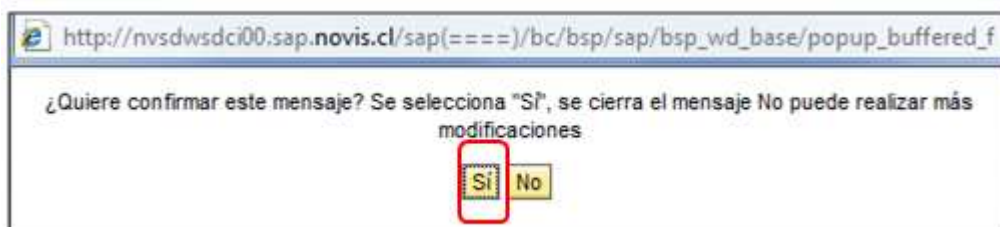
Hacer clic en botón "Tratar"



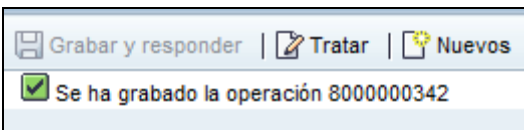
Para confirmar hacer clic en el botón "Confirmar":



El sistema le solicita confirmación mediante mensaje:



El sistema indica que se ha grabado el mensaje o la solicitud de servicio.



NOTA: Un Mensaje (incidente) o Solicitud de prestación de servicio que es Confirmado, no puede se reabierto.

7.7 No conformidad de Solución Propuesta

Si no se tiene conformidad de la solución propuesta el Mensaje o la Solicitud de prestación de servicio se ha retornar a Novis para su revisión. Para ello se deben realizar las siguientes acciones:

Seleccionar botón Tratar:



Seleccionar el botón Grabar y Responder:



Informar detalle de la no conformidad con la solución propuesta en el texto:



Una vez registrado el texto se selecciona el botón Enviar respuesta.

El sistema indica que se ha grabado el mensaje o la solicitud de servicio.

