

# Capacitación BMC

## Helix - Remedy

*Implementación ERP*

*Proyecto Saphiro*



*Diciembre 2025*

# Objetivo

Capacitar en el uso y manejo de la herramienta **BMC Helix – Remedy** al equipo de EPM, DELSUR e IBM que apoyarán la atención de casos de soporte en ambiente productivo que realice el usuario final y estén relacionados con el ERP SAP y sus aplicativos complementarios.

# Contexto

El pasado 8 de julio la DIRECCION CORPORATIVA TECNOLOGIAS Y PROCESOS que hace parte del Núcleo Corporativo dió concepto favorable al Proyecto SAPHiro para dejar como herramienta de Grupo para el soporte relacionado con el ERP SAP, la herramienta **BMC Helix – Remedy.**

Bajo esta definición, el Lote COE en coordinación con el Lote Técnico del Proyecto Saphiro, realizaron las definiciones de configuración de la herramienta.

# Definiciones para la configuración

## Aplicaciones

### S

- SAP S/4 HANA
- SAP BW PaPm
- SAC PLANING
- SAP AFC
- SAP ANALYTICS CLOUD (DTS)
- SAP BTP COCKPIT
- SAP BUILD WORKZONE
- SAP CLOUD ALM
- SAP DATASPHERE
- SAP ENABLE NOW
- SAP GRC ACCESS CONTROL
- SAP MOBILE START
- COMMERCE AUTOMATION

## Ítems de configuración (40)

- En el caso de SAP S/4 HANA se creo uno por módulo (Ej. SAP S/4 HANA – GL), el resto por aplicación.
- Lo relacionado con BW PaPm (Costos e Impuestos) quedo vinculado a SAP S/4 Hana

## Grupos de Soporte EPM – Matriz (58)

- **G-Funcional (30)** - (Ej. G-FUNCIONAL SAP S/4 HANA TR / G-FUNCIONAL SAC PLANING)
- **G-Técnico (25)** - (Ej. G-TECNICO SAP S/4 HANA TR / G-TECNICO SAC PLANING)
- **G-Seguridad (1)**- General para permisos en todas las aplicaciones (G-SEGURIDAD SAP S/4 HANA)
- **G-Integraciones (1)**- General para todas las integraciones SAP S/4 HANA.
- **G-Basis (1)** - General (G-BASIS SAP S/4 HANA)

## Grupos de Soporte Filiales (DELSUR, Aguas Nal. Aguas Regionales)

- **DELSUR:** tendrá Grupo Seguridad, funcional y Técnico que serán canalizadores del soporte Nivel 1.5.
- **Aguas Nal:** y Aguas Regionales: le aplican los mismos grupos de EPM

## Grupos de Soporte IBM (43)

- Manejará grupos independientes con las mismas definiciones de EPM.

## Otras definiciones

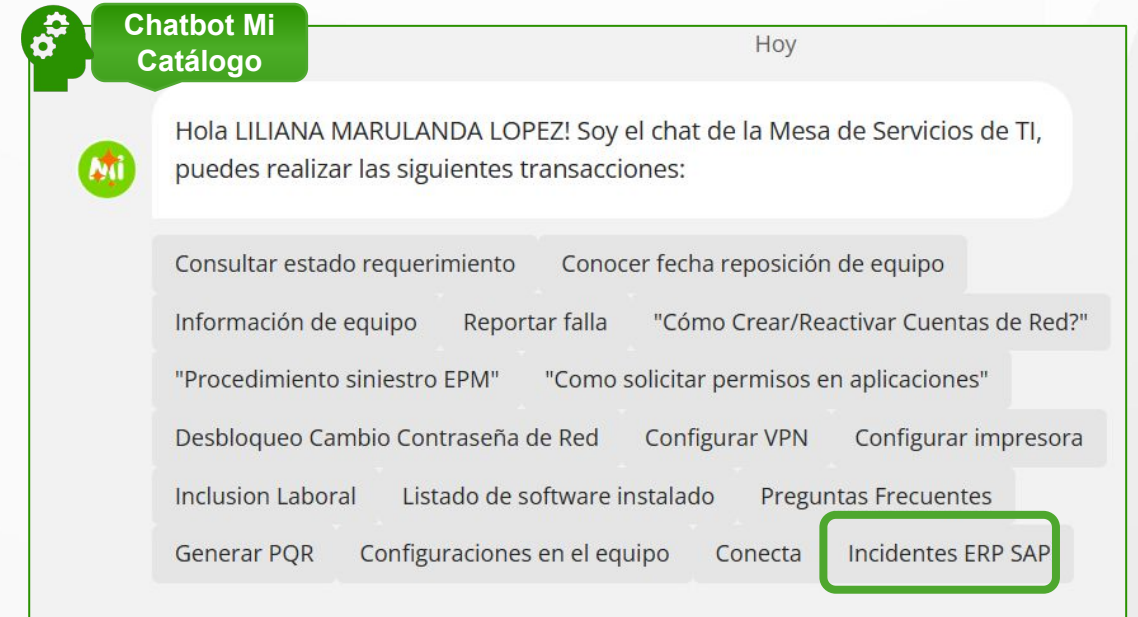
El soporte está desagregado por módulo para ERP SAP S/4 HANA, lo demás por aplicación.

El soporte relacionado con los **productos analíticos diseñados con SAC, las integraciones y los temas de migración de datos** serán atendidos por el rol funcional / técnico del módulo impactado. Si no se resuelve, será escalado al Técnico SAC, Técnico Integraciones o al frente de migraciones, según corresponda.

Los soportes relacionados con **Commerce Automation**, sin están relacionados con Ariba Network deberán llegar al grupo G-FUNCIONAL ARIBA, si por el contrario están relacionados con el pedido o condiciones del mismo se escalarán al grupo G-FUNCIONAL SAP S/4 HANA MM

**TX - ACR - PaPM Impuestos.** Lo atiende G-Funcional ERP SAP **TX** o G-Técnico ERP SAP **TX**  
**TR - BCM** Lo atiende el funcional / técnico G-Funcional ERP SAP **TR** o G-Técnico ERP SAP **TR**  
**TRM - CLM** Lo atiende el funcional / técnico G-Funcional ERP SAP **TRM** o G-Técnico ERP SAP **TRM**  
**CO - CATS - PaPM Costos:** Lo atiende el funcional / técnico G-Funcional ERP SAP **CO** o G-Técnico ERP SAP **CO**  
**VIN - DRC - IHC:** No quedan habilitados por ahora

# Canales para generar una solicitud



**\*\*Línea Soporte  
6043805556 –  
Opción 1 - 9**

Los casos que ingresen por el **Chatbot y Mi Catálogo** quedarán **asignados automáticamente al Grupo de Soporte de EPM** que corresponda según la aplicación / módulo. Los casos que ingresen por la **línea serán creados directamente en Remedy** y serán asignados por el personal de **TIVIT**, siguiendo las reglas definidas en el Instructivo de Interacción.

# ¡Caso práctico!

Inquietudes al final



# Manejo de estados - Incidentes

Estados	Descripción
<b>Nuevo</b>	Estado inicial de registro de un nuevo incidente.
<b>Asignado</b>	Estado automático luego del registro del incidente. Estado en el que debe estar el incidente cuando tiene un nuevo analista asignado.
<b>En curso</b>	Se asigna manualmente cuando se está trabajando en el diagnóstico y solución de incidente.
<b>Pendiente</b>	Se asigna manualmente bajo los siguientes motivos de estado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acción de la cliente requerida:</b> Usuario ausente y se requiere validar el incidente o la solución de este.</li> <li>• <b>Acción presencial necesaria:</b> Desplazamiento a sedes externas o remotas del usuario.</li> <li>• <b>Acc. Neces. de proveedor ext.:</b> Escalamiento de incidentes a fabricantes.</li> </ul> Debe ir acompañado de una Nota de Trabajo con la justificación por la cual se asigna este estado.
<b>Resuelto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado que debe ser asignado manualmente para la resolución de los incidentes. Al utilizar el botón Resolver, este estado se asigna automáticamente.</li> <li>• Se resuelve temporalmente al usuario y se requiere continuar la solución bajo una orden de trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Acción correctora temporal</li> </ul> </li> <li>• La causa raíz del incidente se abordará mediante mejoras futuras en el entorno <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Futura Mejora</li> </ul> </li> <li>• No se puede determinar la causa raíz del incidente, pero la mesa de servicios está monitoreando la situación para ver si se repite. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Incidencia de monitorización</li> </ul> </li> <li>• La mesa de servicio resolvió la solicitud de incidente, pero el cliente debe confirmar la resolución. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Seg. de cliente necesario</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cerrado</b>	Se asigna automáticamente 24 horas después de que el incidente pasa a estado Resuelto. Se asigna manualmente cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Al validar con el usuario o la aplicación éste indica que ya no presenta la falla o que autorice cerrar el incidente sin solución <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Cerrado sin solución</li> </ul> </li> <li>• En caso de no contactar al usuario (3 intentos durante 30 minutos con intervalos de 10 minutos) <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Cerrado sin solución</li> </ul> </li> <li>• El caso no corresponde a un incidente <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Cerrado sin solución</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cancelado</b>	La cancelación sólo será permitida para el cliente (usuario final) a través del botón cancelar en Mi Catalogo. Se asigna manualmente cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El usuario decide cancelar el incidente por la herramienta. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Motivo estado: Por Usuario</li> </ul> </li> </ul>

# Manejo de estados - Solicitudes

Estados	Descripción
<b>Asignado</b>	Estado inicial de la orden de trabajo cuando esta es creada.
<b>En curso</b>	Se asigna manualmente cuando se está trabajando en la solución de la orden de trabajo.
<b>Pendiente</b>	<p>Se asigna manualmente bajo los siguientes motivos de estado</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Requiere acción del cliente:</b> Usuario ausente y se requiere validar la solicitud o la solución de ésta.</li><li>• Requiere acción de localidad local: Desplazamiento a sedes externas o remotas del usuario.</li><li>• <b>Requiere acción de otro proveedor:</b> Escalamiento de la solicitud al fabricante.</li></ul> <p>Debe ir acompañado de una Nota de Trabajo con la justificación por la cual se asigna este estado.</p>
<b>Terminado</b>	Estado que debe ser asignado manualmente cuando se soluciona la orden de trabajo.
<b>Cerrado</b>	Se asigna automáticamente 24 horas después de que la orden de trabajo pasa a estado Resuelto..
<b>Cerrado sin solución</b>	Se utiliza en la casilla de “motivo de estado”, se usa cuando el usuario registro la solicitud con la opción incorrecta en Mi Catálogo.
<b>Cancelado</b>	Se asigna por solicitud del usuario la cancelación de la solicitud.



# Consideraciones

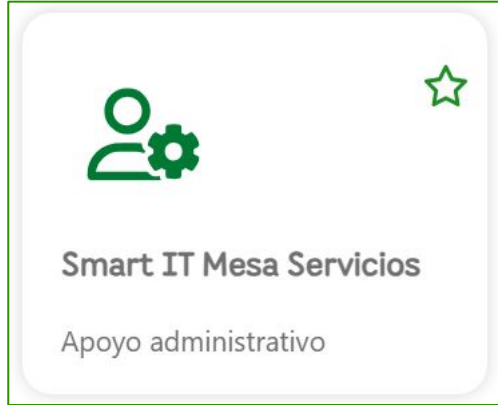
**Categoría Operacional / Nivel 3 – Tipo de escalamiento:** Determina el equipo que dio solución al caso. Muy importante al cerrar el incidente validar este campo y actualizar el valor según corresponda.

- **Servicio escalado a equipo interno:** por defecto la solicitud / incidente llega con este valor. Sólo se debe cambiar si es escalado a IBM o Fábrica de Software
- **Servicio escalado a equipo contratista:** Se cambia manualmente por el analista de EPM cuando lo debe escalar a IBM o en su defecto, cuando IBM atienda el caso, debe actualizarlo.
- **Servicio escalado a SAP:** aplica para todos los casos que se escalaron a SAP para su solución. Estos no serán tenidos en cuenta en la medición de ANS.
- **Servicio escalado a Fábrica de SW:** aplica para todos los casos que se escalaron a fábrica en busca de una solución a un problema de una integración para su solución. Estos no serán tenidos en cuenta en la medición de ANS.

# Consideraciones

- Documentar bien el caso y los eventos que se presentan durante la solución.
- Cada analista antes de realizar escalamiento a otro grupo de soporte u otra persona del mismo grupo, debe documentar bien el motivo por el cual escala la solicitud, complementar con anexos y en los casos que aplique, completar el formato **GTI\_MSE\_FR\_Reporte de caso de soporte SAP** que diligencia usuario.
- Colocar en estado “**pendiente**” los casos que por alguna razón, estén a la espera de respuesta de otra persona para la solución (casos escalados a SAP, otro proveedor de Fabrica, o en espera de respuesta del usuario). Lo anterior con el objetivo que no cuente el tiempo del tercero involucrado en la solución.
- Cuando se de solución parcial o alterna a un caso, pero el problema reportado permanezca y se deba dar una solución definitiva, se debe finalizar e informar al usuario final la solución y crear una WO nueva para gestionar el caso con la solución definitiva.

# Link de acceso y ayudas



Bitácora / Aplicaciones / **Smart IT Mesa Servicios**

Enlace: [epm-smartit.onbmc.com/smartit/app/#/](https://epm-smartit.onbmc.com/smartit/app/#/)

## Guías de apoyo:

- GESTION DE INCIDENTES SMART IT
- GESTION DE SOLICITUDES SMARTIT

# ¡Gracias!

Inquietudes | Comentarios

