

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

Aplicacione 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 DATASPHHERE
- 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 estar 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

Mi Catálogo Catalogo Mi actividad EPM Chatbot DEV

Estamos listos para evolucionar: con el nuevo ERP SAP S/4HANA conectamos procesos, trabajamos con información confiable y construimos juntos un futuro más ágil, integrado e innovador.

¡Prepárate para la salida en vivo este 5 de enero de 2026!
Juntos lo hacemos posible.

Soporte ERP SAP S/4 HANA (SAPHIRO)

- Registro de Incidentes SAP
- Soporte Funcional SAP
- Permisos Aplicación SAP
- Parametrizaciones SAP
- Acompañamiento Horario Extendido SAP
- Encargos - Reemplazos SAP

Chatbot Mi Catálogo Hoy

Hola LILIANA MARULANDA LOPEZ! Soy el chat de la Mesa de Servicios de TI, puedes realizar las siguientes transacciones:

Consultar estado requerimiento Conocer fecha reposición de equipo
Información de equipo Reportar falla "Cómo Crear/Reactivar Cuentas de Red?"
"Procedimiento siniestro EPM" "Como solicitar permisos en aplicaciones"
Desbloqueo Cambio Contraseña de Red Configurar VPN Configurar impresora
Inclusión Laboral Listado de software instalado Preguntas Frecuentes
Generar PQR Configuraciones en el equipo Conecta **Incidentes ERP SAP**



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

Manejo de estados - Solicitudes

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

Consideraciones

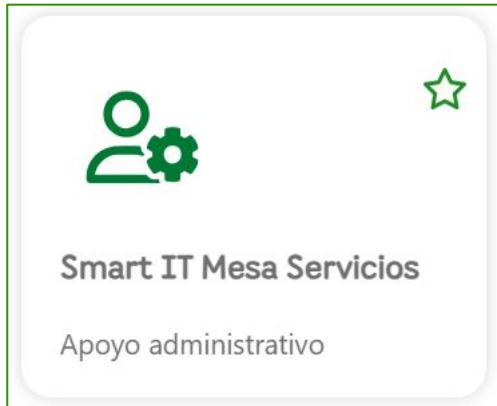
Categoría Operacional / Nivel 3 – Tipo de escalamiento: Determina el equipo que dio solución al caso. Muy importante al cerrar el incidente validar este campo y actualizar el valor según corresponda.

- **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/#/

Guías de apoyo:

- GESTION DE INCIDENTES SMART IT
- GESTION DE SOLICITUDES SMARTIT

¡Gracias!

Inquietudes | Comentarios

