

Saphiro en vivo

Implementación nuevo ERP SAP

Grupo **epm**

¿Cómo solicito soporte para el nuevo ERP?



En esta guía te explicamos cómo registrar correctamente:

Incidentes y Solicitudes de soporte funcional en relación con el nuevo ERP SAP



¿Qué es un Incidente?

Evento inesperado que interrumpe o degrada la calidad del servicio en el ERP SAP.

Características de un incidente:

- ✓ **Interrupción del Servicio:** detiene o afecta negativamente el uso normal de una función de SAP.
- ✓ **Comportamiento Inesperado:** se manifiesta como mensajes de error, datos faltantes o erróneos, lentitud del sistema, etc.

Ejemplo: un mensaje de error aparece al acceder a un módulo específico, la aplicación se bloquea al intentar guardar una orden de compra, un reporte financiero muestra cifras incorrectas, el usuario no puede imprimir un documento desde SAP, entre otros.

¿Qué es una solicitud de soporte funcional?

Es una solicitud de un usuario que requiere resolver dudas, corregir errores que no bloquean la operación o pedir mejoras o ajustes para garantizar la operación del negocio.

Características de una solicitud de soporte funcional:

- ✓ **Se enfoca en el “Qué” o en el “Cómo”:** se centra en la lógica de negocio y cómo se ejecutan los procesos.
- ✓ No es un error de código o problema de infraestructura (esto sería un incidente).

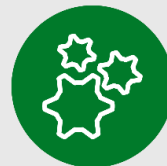
Ejemplo: ayuda para usar un módulo, configurar una regla de negocio, generar o consultar un reporte, optimizar un flujo de trabajo (workflow) o entender una transacción.



Importante antes de registrar tu caso



Si se registra un **incidente** cuando en realidad corresponde a una **solicitud de soporte**, el caso será **cerrado sin solución**.



En la respuesta, el equipo de soporte orientará al usuario para que lo registre nuevamente por la opción correcta: **Soporte Funcional SAP ERP**.

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

¿Tienes algún inconveniente? | Identifica tu caso y actúa



Autogestión

Si tienes algún inconveniente autogestiona la inquietud y recuerda que puedes acudir a tu Key User. [Haz clic y visita el sitio Saphiro y consulta quien es tu apoyo.](#)

¡Tu Key User, tu aliado clave!

Problemas de conexión

(VPN, red, acceso, herramientas ofimáticas)



Línea de soporte:

604 380 5556

Opción 1 → TI →

Opción 9 SAP ERP

Problemas en el sistema

(Puedes ingresar, pero presentas un bloqueo)



Genera un incidente por:
Chatbot →
Incidentes SAP ERP



Mi Catálogo →
Sección Soporte SAP
→ Registro de
Incidentes SAP ERP

Saphiro en vivo

Implementación nuevo ERP SAP

Grupo **epm**



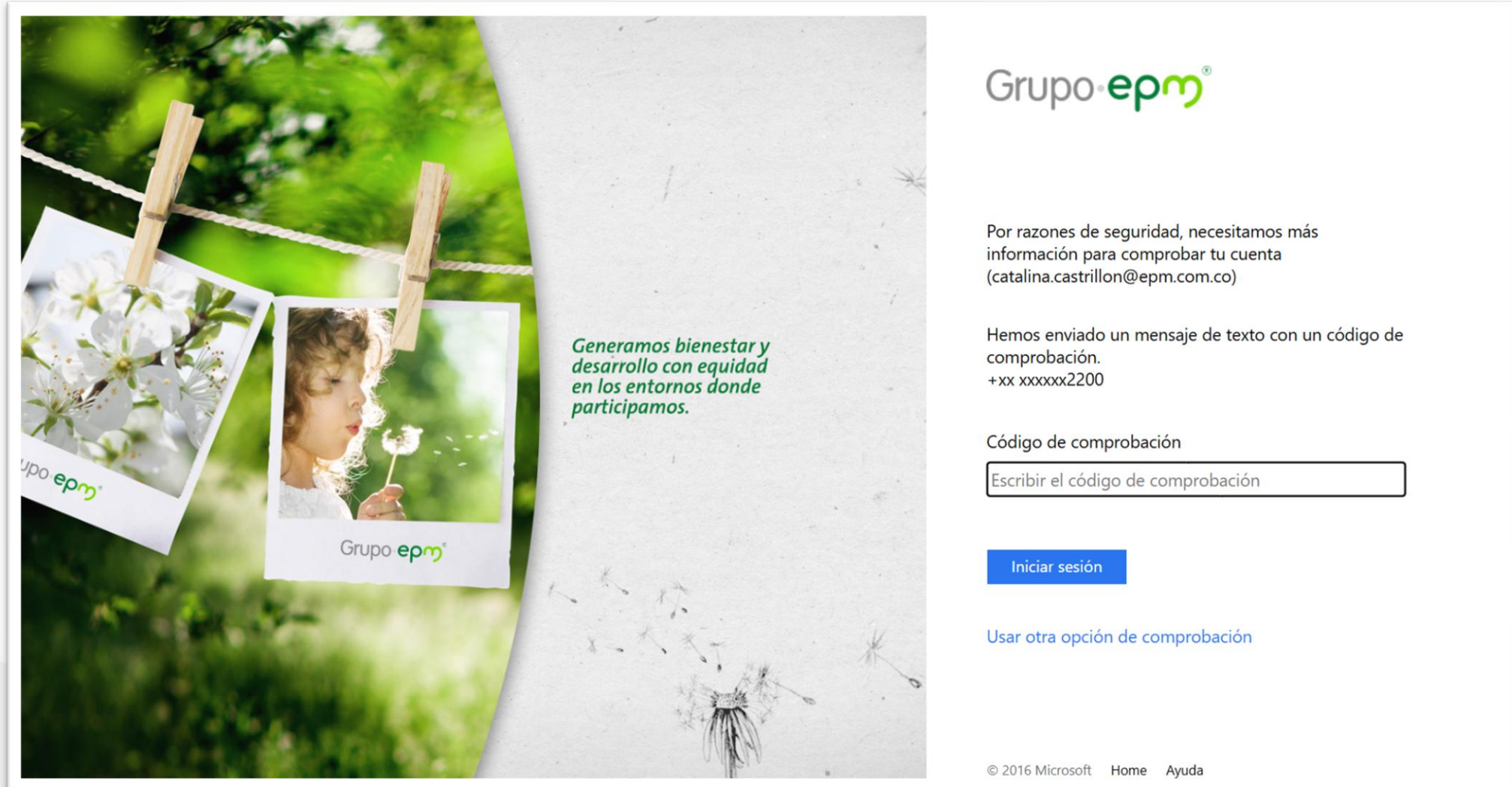
Mi Catálogo
¿Cómo genero una solicitud por este canal?

1. Ingresa a **Bitácora** y selecciona **“Mi Catálogo”**



Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

2. Debes autenticarte con tus credenciales corporativas antes de continuar



Grupo epm®

Por razones de seguridad, necesitamos más información para comprobar tu cuenta (catalina.castrillon@epm.com.co)

Hemos enviado un mensaje de texto con un código de comprobación.
+xx xxxxxx2200

Código de comprobación

[Iniciar sesión](#)

[Usar otra opción de comprobación](#)

© 2016 Microsoft Home Ayuda

Generamos bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos.

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

3. Has ingresado a “Mi Catálogo”

Mi Catálogo | Catálogo | Mi actividad | Chatbot EPM

Examinar categorías ▾

🔍 Hola, ¿en qué puedo ayudarle?

Buscar

¡Ya estamos en vivo!

Una nueva forma de trabajar comienza hoy.
Tu adaptación es clave para hacerlo posible.

¡Saphiro somos todos!

Grupo.epm

Saphiro
Implementación ERP Grupo EPM

Escanea el código QR
e ingresa al
Micrositio de Saphiro

QR Code

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

4. Ubícate en la sección “Soporte SAP”.

**Esta sección es la única para registrar incidentes y solicitudes de soporte funcional relacionados a nuestro nuevo ERP. Recuerda NO usar otras opciones de Mi Catálogo.*

En esta guía te vamos a explicar cómo realizar un “Registro de incidentes o una solicitud de soporte SAP ERP”, de acuerdo con las definiciones previamente indicadas, selecciona la opción que más se adapte a tu necesidad.

Soporte SAP



Registro de Incidentes SAP
ERP



Soporte Funcional SAP ERP




Encargos - Reemplazos
SAP ERP

5. Una vez hayas seleccionado la opción de soporte requerido, haz clic en el campo en “Pedir ahora”

[< Catálogo](#)

Detalles

[☆ Favorito](#) [➔ Compartir](#)

 Registro de Incidentes SAP ERP

Descripción

Utilice esta opción únicamente después de validar con la Mesa de Servicios Nivel 1 que la falla no está relacionada con problemas de conexión, VPN, red, Office 365 o servicios ofimáticos. Una vez descartadas estas posibles causas, proceda a registrar el incidente mediante este formulario.

✓ Pedir ahora

Petición para: CATALINA CASTRILLON ARIAS [✎ Editar](#)

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

6. Se abrirá la siguiente ventana para **documentar el incidente**

< Registro de Incidentes SAP ERP

Tramitar

Utilice esta opción únicamente después de validar con la Mesa de Servicios Nivel 1 que la falla no está relacionada con problemas de conexión, VPN, red, Office 365 o servicios ofimáticos. Una vez descartadas estas posibles causas, proceda a registrar el incidente mediante este formulario.

Enviar petición

No diligencies este campo, la herramienta lo completa automáticamente.

En este campo debes colocar "SAP S/4 HANA"

En este campo debes especificar el módulo que requiere atención

Para incidentes, selecciona el tipo de falla que estás presentando

Identifica el ID de la transacción y escríbelo en el campo. Revisa el ejemplo

Describe tu problema de forma clara y detallada.

Importante: descarga el formato, diligencíalo y adjúntalo detallando la situación.

Empresa

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

Aplicación (obligatorio)

SAP S/4 HANA

Módulo (obligatorio)

Registros desde el 1 hasta el 1 de 1

Q GL X

Módulo	Descripción
<input type="radio"/> SAP S/4 HANA GL	Módulo contable / financiero

Tipo de falla (obligatorio)

Seleccionar

Id. Transacción

Identifique el ID de la transacción en la pantalla y regístrelo en este campo. Ej. FBL5N

FBL5N

Descripción (obligatorio)

Descripción detallada del problema presentado

Adjuntar formato (obligatorio)

Por favor adjunta el siguiente formato diligenciado [GTI_MSE_FR_Reporte de caso de soporte SAP](#)

☐ Adjuntar archivos o arrastre y coloque los archivos aquí

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

7. Cuando hayas diligenciado todos los campos de forma correcta, clara y detallada, haz clic en **Enviar**.

< Registro de Incidentes SAP ERP

tramitar

Utilice esta opción únicamente después de validar con la Mesa de Servicios Nivel 1 que la falla no está relacionada con problemas de conexión, VPN, red, Office 365 o servicios ofimáticos. Una vez descartadas estas posibles causas, proceda a registrar el incidente mediante este formulario.

Empresa

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

Aplicación (obligatorio)

SAP S/4 HANA

Módulo (obligatorio)

Registros desde el 1 hasta el 1 de 1

GL

Módulo	Descripción
<input type="radio"/> SAP S/4 HANA GL	Módulo contable / financiero

Tipo de falla (obligatorio)

Seleccionar

Id. Transacción

Identifique el ID de la transacción en la pantalla y regístrelo en este campo. Ej. FBL5N

FBL5N

Descripción (obligatorio)

Descripción detallada del problema presentado

Adjuntar formato (obligatorio)

Por favor adjunta el siguiente formato diligenciado [GTI_MSE_FR_Reporte de caso de soporte SAP](#)

o arrastre y coloque los archivos aquí

Enviar petición

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

¡Solicitud registrada!



El incidente o la solicitud de soporte funcional quedará generado. El sistema te enviará una notificación con el ID correspondiente y realizará la asignación automática al equipo de soporte correspondiente, según las reglas definidas.

Recuerda: entre más claro el caso, más ágil será su atención

Gracias por tomarte el tiempo de registrar tu caso de forma clara.

¡Seguimos avanzando juntos!

Una transformación que construimos juntos