

# 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”

## Mis aplicaciones favoritas

Agregar favoritos



SAP ENABLE NOW



SAP ERP



SAP ANALYTICS CLOUD (SAC)



Conecta



Gestión del talento humano



Mi Catálogo



Enter

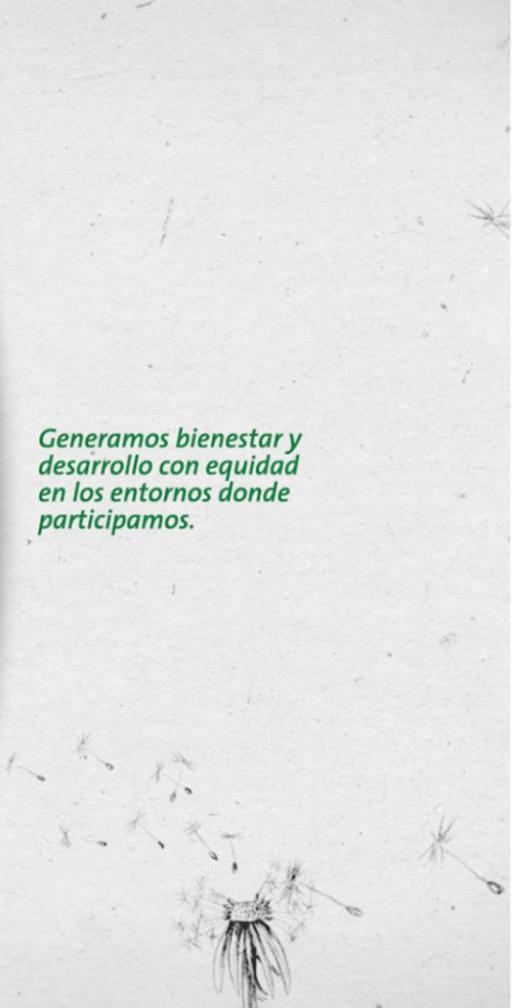


Ariba

## 2. Debes autenticarte con tus credenciales corporativas antes de continuar



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



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 xxxxx2200

Código de comprobación

Iniciar sesión

Usar otra opción de comprobación

© 2016 Microsoft Home Ayuda

Grupo epm®

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

### 3. Has ingresado a “Mi Catálogo”

The screenshot shows the user interface of the "Mi Catálogo" application. At the top, there is a navigation bar with the title "Mi Catálogo" and links for "Catálogo", "Mi actividad", and "Chatbot EPM". On the right side of the header are icons for notifications (with 8 notifications) and a user profile.

Below the header, there is a search bar with the placeholder text "Hola, ¿en qué puedo ayudarle?". To the left of the search bar is a button labeled "Examinar categorías".

The main content area features a large banner with the following text:

- "¡Ya estamos en vivo!"
- "Una nueva forma de trabajar comienza hoy."
- "Tu adaptación es clave para hacerlo posible."
- "¡Saphiro somos todos!"

At the bottom left of the banner is the "Grupo.epm" logo. On the right side of the banner is a call-to-action box for Saphiro:

- Saphiro**  
Implementación ERP Grupo EPM
- Escanea el código QR e ingresa al Micrositio de Saphiro
- A QR code is displayed next to the text.

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”**

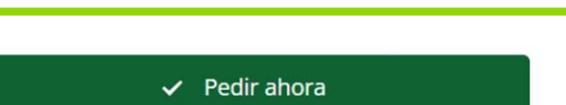
< Catálogo Detalles ⭐ Favorito ➔ Compartir

## 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.

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

Iramitar

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**

**Empresa**: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P. *No diligencies este campo, la herramienta lo completa automáticamente.*

**Aplicación (obligatorio)**: SAP S/4 HANA *En este campo debes colocar "SAP S/4 HANA"*

**Módulo (obligatorio)**: Registro desde el 1 hasta el 1 de 1

Módulo	Descripción
SAP S/4 HANA GL	Módulo contable / financiero

*En este campo debes especificar el módulo que requiere atención*

**Tipo de falla (obligatorio)**: Seleccionar *Para incidentes, selecciona el tipo de falla que estás presentando*

**Id. Transacción**: Identifique el ID de la transacción en la pantalla y regístrela en este campo. Ej. FBL5N  
FBL5N *Identifica el ID de la transacción y escríbelo en el campo. Revisa el ejemplo*

**Descripción (obligatorio)**: Descripción detallada del problema presentado *Describe tu problema de forma clara y detallada.*

**Adjuntar formato (obligatorio)**: Por favor adjunta el siguiente formato diligenciado [GTI\\_MSE\\_FR\\_Reporte de caso de soporte SAP](#) *Importante: descarga el formato, diligéncialo y adjúntalo detallando la situación.*

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

Ir al formulario

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

Módulo	Descripción
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

**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