

Key User: Usuarios Clave

Arquitectos del futuro digital

Implementación ERP SAP

Diciembre 2025



Pioneros
del cambio

Saphiro



**Saphiro en vivo: Una transformación
que construimos juntos**

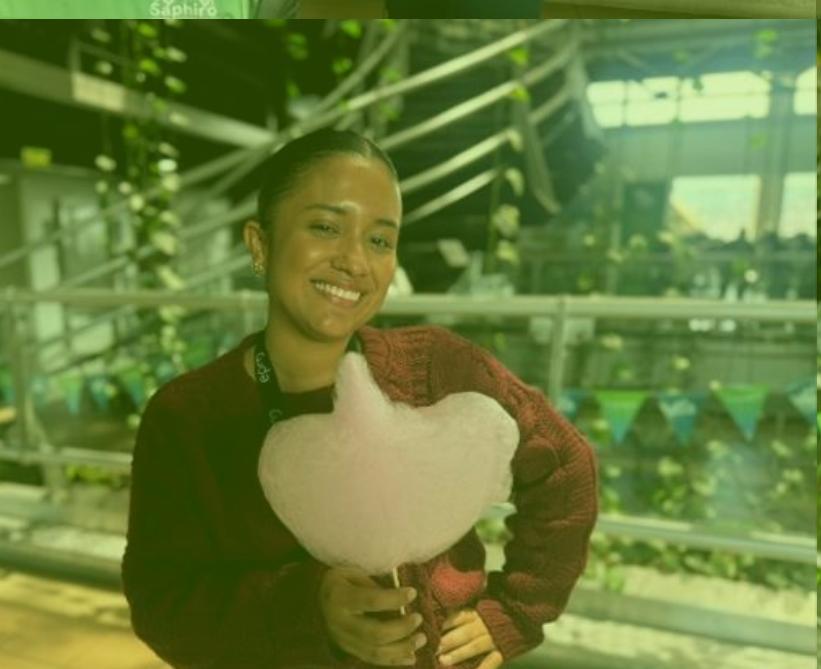
Pioneros
del cambio

Saphiro

Saphiro nació de una visión pionera: transformar la manera en que el Grupo EPM gestiona su operación, su información y su futuro



Grupo·epm



Pioneros
del cambio

Saphiro

Un arranque acompañado y controlado

Soporte y Operación

Grupo·epm



01

Autoayuda



- Sitio Proyecto
- Memorias capacitación
- Ejercicios Enable Now
- Ayudas SAP

02

Red EPM y Red Filial



- Key Users por filial
- (Red Colaborativa)

03

Línea de soporte 6043805556 - Opción 1 - 9



- Mesa de Servicios Nivel 1

04

Catálogo y Chatbot



- Mesa de Servicios Nivel 2
y Nivel 3



5. OCC / 6. Comité de Seguimiento

* Soporte Centralizado en EPM y escalado a filiales para procesos no comunes o casos puntuales con sistemas legados

* Se compartirán informes y comunicados de cómo vamos con la entrada en vivo con los diferentes públicos impactados de forma permanente.

Nuestro soporte

The screenshot shows the Mi Catálogo ERP SAP interface. At the top, there's a banner with a woman holding a flag and text about connecting processes and working together. Below the banner are several support links:

- Soporte ERP SAP S/4 HANA (SAPIRO)
- Registro de Incidentes SAP
- Soporte Funcional SAP
- Permisos Aplicación SAP
- Parametrizaciones SAP
- Acompañamiento Horario Extendido SAP
- Encargos - Reemplazos SAP

Chatbot Mi Catálogo

The chatbot interface shows a message from the bot: "Hola LILIANA MARULANDA LOPEZ! Soy el chat de la Mesa de Servicios de TI, puedes realizar las siguientes transacciones:". Below the message are several transaction options:

- 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



Horario de atención 07:30 – 05:30 pm, horario Colombia. Para incidentes relacionados con temas de infraestructura será 7*24*365.

**** Línea Soporte 6043805556 - 1 – 9 sólo aplica para EPM y filiales nacionales.** DEL SUR e INNOVA manejarán su Nivel 1 con los canales que hoy tienen desde la filial.

El Chatbot y Mi Catálogo ERP SAP son canales para todas las filiales.

Las solicitudes que ingresen por medio del Chatbot o Mi Catálogo llegarán directamente al equipo de soporte que dará solución a la solicitud. Las solicitudes que ingresen por la línea recibirán la orientación del caso que aplique y serán escaladas al equipo de soporte que dará solución a la solicitud.

Estos canales estarán habilitados a partir del 05/01/2026.

Toda atención requerida por un usuario deberá generar la respectiva solicitud por los canales definidos y de esta manera poder gestionar la demanda y su atención de una forma ordenada y controlada.

*** Capacidad total equipo dedicado para atender los diferentes canales: 215 personas, entre proveedores, personal EPM y filiales.**



Pioneros
del cambio

Saphiro

Ser Key User es dejar huella

“ Los Key Users (Usuarios Clave) son los **arquitectos del futuro digital** del ERP. Convierten la experiencia del día a día en soluciones que transforman nuestra manera de trabajar. ”



Acompaña a sus compañeros en la transición hacia una forma de trabajo más ágil, moderna y eficiente. Es el referente más cercano del cambio, protagonista en la estabilización, soporte y operación del nuevo ERP.

Nuestros usuarios clave

Tu rol en la salida en vivo

En este momento clave, tu rol es **facilitar el cambio en tu área**, orientando a tus compañeros en la resolución de casos cuando cuentes con el conocimiento necesario o, en su defecto, guiándolos para que generen la **solicitud de incidencia por los canales definidos**.

Serás el **enlace con el equipo del proyecto**, informando —a través del **ticket correspondiente**— aquellas situaciones que puedan **poner en riesgo la operación de tu área y de la empresa**.

Cuando el caso no cumpla con este criterio, deberás facilitar su atención por los **canales establecidos**.

Gerencia / Empresa	Total Key Users
AREA DE GESTION ADMINISTRATIVA AGUAS REGIONALES	1
AREA DE OPERACIONES URABA AGUAS REGIONALES	2
DIRECCIÓN CORPORATIVA CONSOLIDACIÓN FINANCIERA	1
DIRECCIÓN CORPORATIVA PROYECTO ERP	1
GERENCIA ABASTECIMIENTO Y LOGÍSTICA	30
GERENCIA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	6
GERENCIA EXPERIENCIA USUARIO-CLIENTE	4
GERENCIA FINANZAS Y RIESGOS	28
GERENCIA GAS	3
GERENCIA GENERACIÓN ENERGÍA	2
GERENCIA PROYECTO ITUANGO	3
GERENCIA SERVICIOS TÉCNICOS	2
GERENCIA TECNOLOGÍAS Y PROCESOS	1
GERENCIA TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN ENERGÍA	7
GESTION ADMINISTRATIVA AGUAS NACIONALES	1
OPERACION PLANTAS DE TRATAMIENTO AGUAS NACIONALES	3
DELSUR	32
Total general	127

* Se compartirá con los jefes el listado de las personas identificadas, para que sean facilitadores de su apoyo en esta etapa del proyecto.

Tu kit de apoyo para la salida en vivo

Recursos clave para avanzar con claridad y confianza

Micrositio proyecto

<https://www.grupo-epm.com/site/home/proyecto-saphiro/>

1

Memorias de capacitación

- Memorias Capacitación ciclos
- Memorias Capacitación por módulo
- Memorias Charla Key Users y canales de contacto
- Vocabulario SAPHiro y Otros

2

Base de datos

- Base de datos de Key Users, con roles y referentes definidos.
- Base de datos de usuarios capacitados, como insumo de apoyo a la operación.
- Base de datos de enlaces clave del proyecto, con los PO como contactos para la atención de temas críticos.

3

¡Contamos contigo!

Este kit es tu insumo de apoyo para ejercer tu rol, resolver dudas y acompañar al equipo en esta etapa clave de la salida en vivo.

¡Gracias!

Inquietudes/ comentarios

Grupo•epm



Pioneros
del cambio

Saphiro

¡Saphiro somos todos!

Una evolución que
comienza contigo

Gracias por ser pioneros del cambio



Grupo·epm