

Pioneros
del cambio

Saphiro

Key User: Usuarios Clave

Arquitectos del futuro digital

Implementación ERP SAP

Diciembre 2025



Grupo.epm

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



La evolución llegó al 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

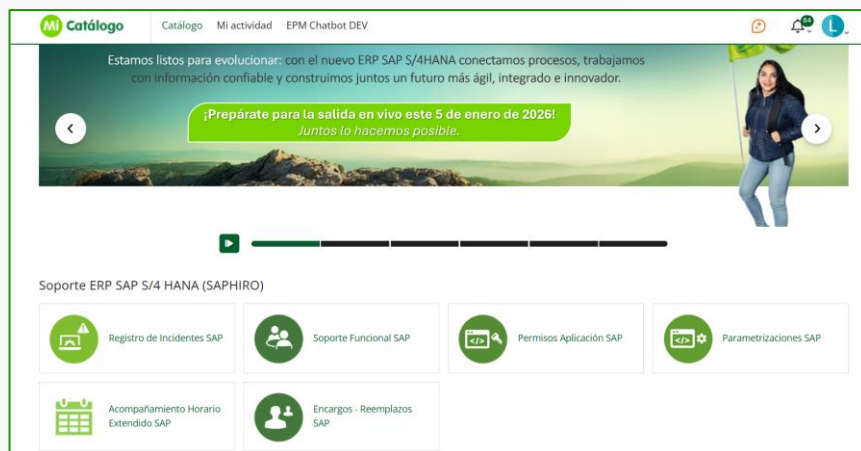


5. OCC / 6. Comité de Seguimiento

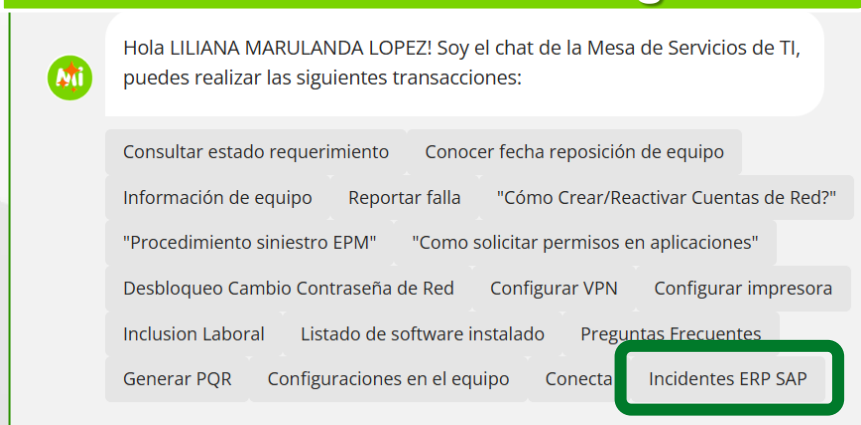
* Soporte Centralizado en EPM y escalado a filiales para procesos no comunes o casos puntuales con sistemas legados

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

Nuestro soporte



Chatbot Mi Catálogo



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.**

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 cuentas 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



¡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