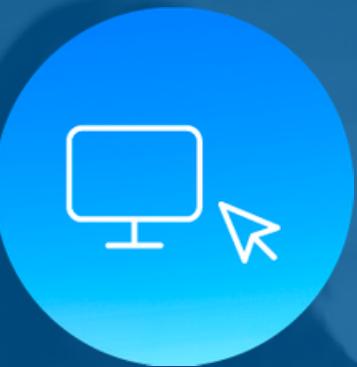




SOporte SAP



Servicio Soporte SAP



Asesoría y soporte en Gestión del Sistema (Autorizaciones, Licencias, nuevos usuarios, numeración de documentos, etc.)



Administración Plan Cuentas, determinación cuentas de mayor, manejo de lotes, series, etc.



Atención de Consultas ilimitada sea vía telefónica, por herramientas de acceso remoto y/o por el canal de atención de incidencias de SMARTCODE.



Asesoría flujo estándar SAP (buenas prácticas) Ayudamos a minimizar errores de usuario a través de validaciones.

Canal de Atención de Soporte

Con el fin de optimizar la atención del soporte, resolución de problemas, quejas o reclamos hemos establecido el siguiente procedimiento que esperamos sea de ayuda para ustedes:

Canalización de incidencias por:

- ✓ Correo electrónico con copia a: **smartcode@smartcode.pe**

Nuestro Gestor de Incidencias se encargará de asignar y realizar el seguimiento al personal de Operaciones que le atiende hasta el cierre del mismo.

- ✓ Para consultar su atención puede registrarse en nuestro portal.
- ✓ Brindaremos asistencia para el alta de su usuario:
www.smartcodehelp.freshdesk.com



HORARIO ATENCIÓN SOPORTE

L-V 09:00am - 05:00pm.



CONSULTORÍA Y/O CAPACITACIONES

Costo Visita: USD 150.00 (3horas) con Contrato Soporte Activo.

Nivel de Atención	Solución
Críterio	2 hr.
Alta	3 hr.
Media	5 hr.
Baja	8 hr.

Algunas casuísticas contables

Te ayudamos en este proceso !!!

01

Soporte a libros legales
electrónicos (consulte por
nuestra localización).

02

Validaciones de procesos y/o
casuísticas contables de
acuerdo a su empresa

03

Soporte en reportería STD SAP,
usos, filtros, etc, todos los
módulos

04

Soporte Funcional Procesos
y Dinámicas Contables

Tickets de Servicio

Si usted no puede hallar una solución a su problema puede enviar un ticket de soporte eligiendo el departamento adecuado.

Usted tendrá acceso a la mejor plataforma de soporte, además de ingresar a nuestras soluciones y preguntas frecuentes, podrás hacer preguntas y mucho más.

The screenshot shows a service ticket creation interface. On the left, there's a sidebar with various icons. The main area displays a ticket for a 'Field visit - washing machine'. The ticket details include:

- Created by: Aparna C. (Overdue, Customer responded)
- Last edited by: Jamie Lockhart (2 months ago)
- Description: A few minutes into the washing cycle, the washing machine makes a loud whirring noise and comes to a grinding halt. This has happened a few times.
- Possible drum issue.
- Product details:
 - Whirlpool 360 (WC11001121)
 - Model #23412
 - Warranty upto June 2020

To the right, a modal window titled 'Create a service task' is open, showing appointment info and a calendar for August 23, 2019. The modal includes fields for:

- Appointment Info:
 - Start Time: 23 Aug 2019, 08:00 AM
 - End Time: 23 Aug 2019, 09:00 AM
- Assign field technician: New York Area / Jamie Lockhart
- Properties:
 - Appliance: Washing machine
 - Checkboxes: Appliance is in warranty (checked), Status *

The calendar shows availability for technicians Vinod Custo... and Johnny Appleseed #41 on that day.

Algunos Clientes con Soporte SAP



Empresa dedicada a la exportación de productos hidrobiológicos (Princ. Pota y Perico).

- ✓ Soporte SAP + Addons.
- ✓ Inventarios, Ventas, Facturación (Inc. Facturación Electrónica), Bancos, Finanzas, Producción.
- ✓ Integración Lectura Cód. QR.



Empresa dedicada a la Fabricación de envases plásticos (Inyección) e impresión de etiquetas y envases de cartón.

- ✓ Soporte Producción (SAP + BeAs).
- ✓ Control Recursos Planta.
- ✓ Control de Hojas de Ruta de Fabricación de Productos
- ✓ Programación y Priorización de Ots.
- ✓ Control del Avance de Producción.
- ✓ Registro de Mermas.



Empresa dedicada a tests alimentarios (Laboratorio).

- ✓ Soporte SAP + Addons.
- ✓ Inventarios, Ventas, Facturación (Inc. Facturación Electrónica), Bancos, Finanzas, Producción.
- ✓ Integración Software Laboratorio (Lims).



SmartCode
Consulting & Services



www.smartcode.pe

Muchas Gracias

