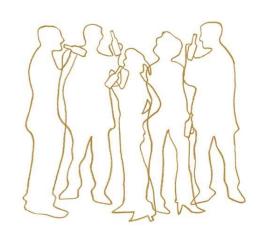


Mesa de ayuda





IT ECUADOR



Mesa de Ayuda

Revisaremos en esta sesión:

Mesa de ayuda

- ¿Cómo funciona Mesa de Ayuda?
- Tipos de solicitudes
- · Menú de mesa de ayuda
- Nivel de severidades
- Ticket electrónico
- Regla de 3 strikes

¿Cómo funciona Mesa de Ayuda?





TIPOS DE SOLICITUDES



Incidentes y Requerimientos



INCIDENTE (mediante llamada telefónica) Reporte de fallas en SAP u otros servicios.

1234 Dentro de Planta

1800 123412 Desde cualquier teléfono fijo



REQUERIMIENTO(a través de email) Solicitudes de accesos, mejoras en el hardware y software.

helpdesk@la.sabmiller.com

MENÚ DE MESA DE AYUDA



ODCIONICO DEL MENT	I DE MACCA DE AVIIDA
OPCIONES DEL MIENT	J DE MESA DE AYUDA

OPCIÓN 1	Soporte funcional a las aplicaciones SAP
	Opción 1: Para ventas, Distribución y FSCM
	Opción 2: Logística gestión de inventario, manufactura
	Opción 3: Financiera y recursos humanos
	Opción 4: Business Inteligent, Bo, BOO y Mailroom.
	Opción *: Repetir menu
	Opción # : Volver al menú anterior
OPCIÓN 2	Soporte Técnico y soporte aplicaciones no SAP
OPCIÓN 3	Ayuda para identificar opción que desea elegir
OPCIÓN *	Repetir este menú

NIVEL DE SEVERIDADES



¿Qué significa cada nivel?

Es el nivel de importancia que tiene cada solicitud dependiendo del impacto que tenga sobre las operaciones críticas del negocio.



Crítica: Se paralizaron operaciones críticas del negocio que

producen pérdidas financieras.

Ej.: Módulo de toma de pedidos no está disponible.

Tempo de solución: 1 día



Alta: Si no se resuelve es posible que se paralicen

operaciones críticas.

Ej.: Falla en el proceso de cierre financiero.

Tempo de solución: 2 días



Media: Se paralizaron operaciones no críticas

Ej.: No se pueden crear órdenes de compra.

Tempo de solución: 3 días



Baja: Solicitud de información o de servicio.

Ej.: Creación de una nueva cuenta de SAP.

Tempo de solución: 5 días

TICKET ELECTRÓNICO



¿Qué significa cada estado?



Encolado: Ya creamos tu ticket y lo estamos atendiendo.



En espera: Requerimos información adicional o aprobación.



Resuelto: Ya te hemos proporcionado una solución. Tienes 5 días para reportar inconformidad.



Calidad: Usted presentó una inconformidad. Estamos evaluando si podemos reabrir tu ticket.



Cerrado: El ticket se ha cerrado porque ya resolvimos tu solicitud o por falta de respuesta.



Cancelado: Su solicitud no fue aprobada en alguna de las instancias.

Puedes consultar el estado de tu ticket llamando a Mesa de Ayuda

REGLA 3 STRIKES



3 oportunidades para seguir en juego

Cuando un ticket no puede ser resuelto debido a que necesitamos más información o alguna acción adicional, intentaremos contactarte en 3 ocasiones.

Cada intento sin respuesta es considerado un STRIKE





Bienvenidos

7





Muchas Gracias!