



Universidad de Concepción



NEORIS

SAP Solution Manager 7.2 IT Service Management

Manual de Operación: USUARIO

Identificación del Documento

Nombre	Manual de Operación SOLMAN ITSM: USUARIO
Proyecto	Implementación SAP Solution Manager 7.2

Versiones

Versión	Fecha	Descripción
1.0	08-11-2019	Versión inicial
1.1	15-11-2019	Actualización
2.0	26-11-2019	Versión para Productivo

Status del Documento

Estado	Fecha Aprobación	Comentarios
Finalizado	26-11-2019	

Estructura del Documento

- 1 Introducción
- 2 Definiciones y Conceptos
- 3 Roles de Usuario
- 4 Acceso y Operación del entorno
- 5 Creación y Tratamiento de Incidentes
- 6 Creación y Tratamiento de Requerimientos

Introducción

El objetivo de este documento es proveer material de apoyo a los usuarios que operen el Sistema SAP Solution Manager 7.2 ejecutando las actividades de creación de Incidentes y Requerimientos dentro del módulo ITSM.

Está destinado a los usuarios finales SAP.

Definiciones y Conceptos

Dentro del entorno SAP Solution Manager ITSM se utilizan 4 tipos de documento, los cuales se definen de la siguiente manera:

- **Incidente:** un evento que interrumpe las operaciones comerciales normales y / o perjudica la calidad del servicio.
- **Solicitud de Servicio:** una solicitud que requiere un servicio específico, como restablecer la contraseña, desbloquear un usuario bloqueado, etc.
- **Consulta:** Relativo a alguna pregunta o información que se requiera a los equipos de soporte sobre procesos funcionales.

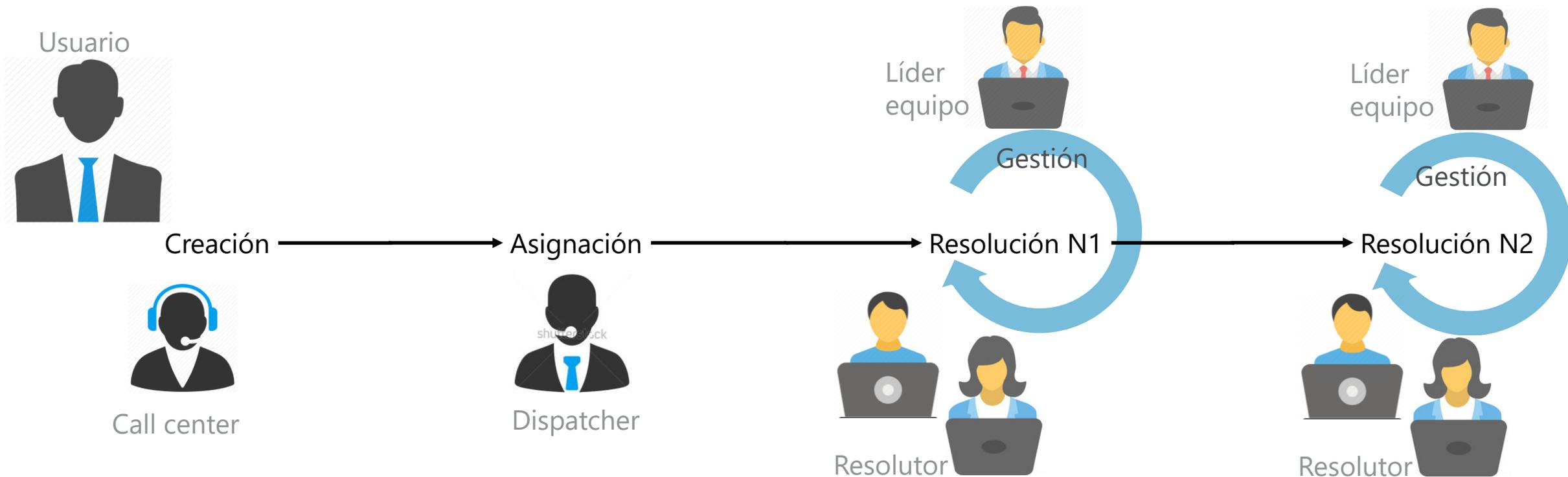
- **Problema:** Normalmente, relacionado con uno o varios incidentes, un problema es una causa desconocida de estos incidentes. (uso interno)

Roles de Usuario

Los roles de usuario utilizados en este documento corresponde a:

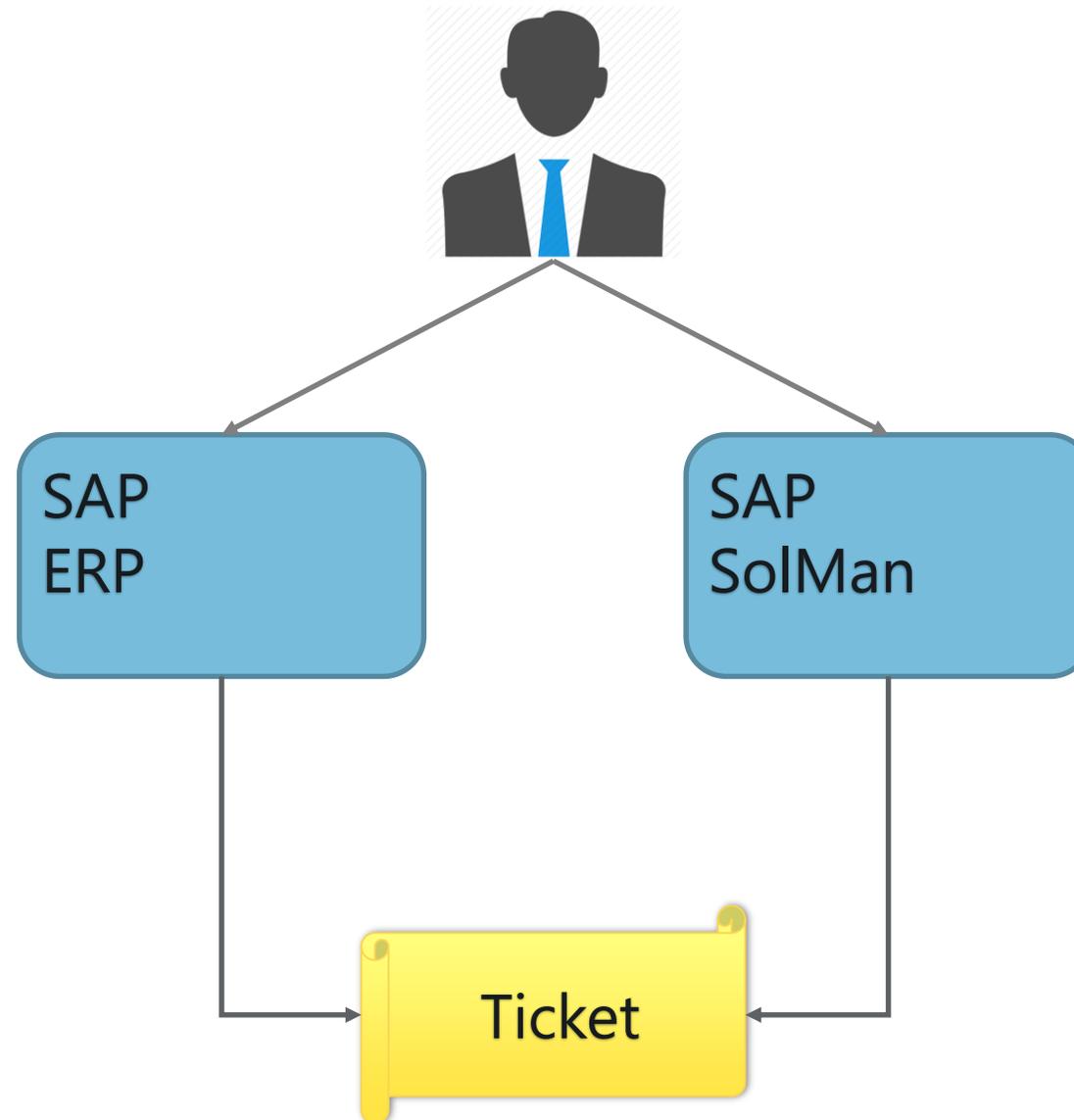
- **Usuario Final:** Creación de mensajes e interacción con equipo de soporte.
- **Agente Call Center:** Responsable del ingreso de incidentes mediante vías alternativas como llamada o mail.
- **Dispatcher:** Responsable de la recepción y asignación primaria de tickets
- **Líder Equipo Resolutor:** Responsable de la gestión de tickets y recursos de su grupo resolutor
- **Consultor (Resolutor):** Responsable de la resolución del ticket

Flujo de operación de ticket

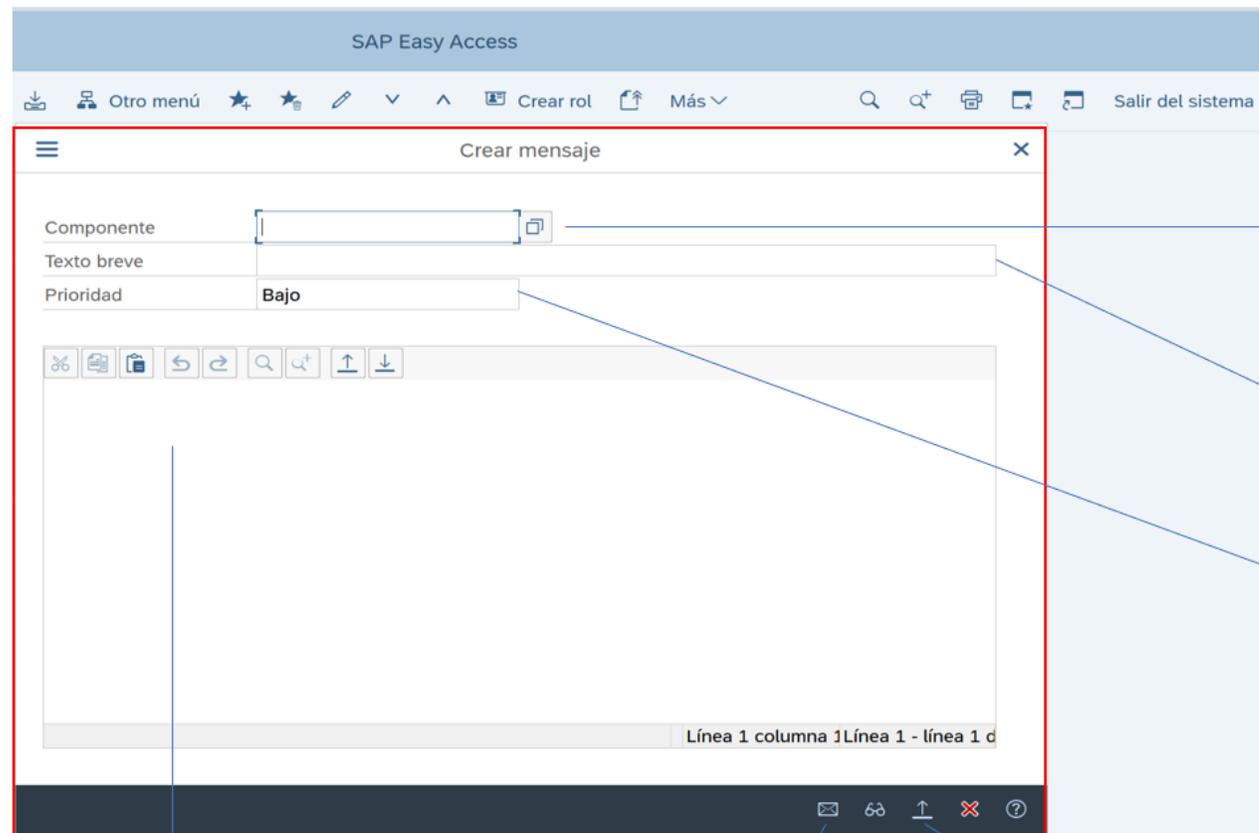
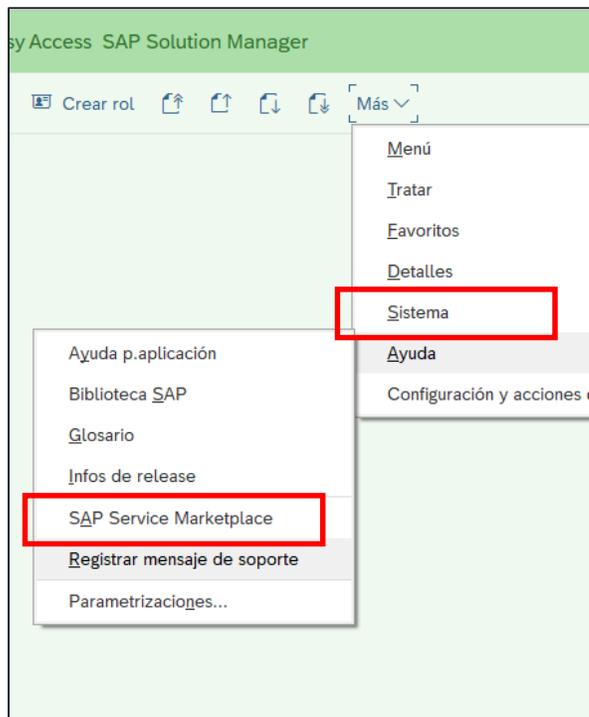


Creación de incidentes

- Desde SAP ERP
- En Solution Manager ITSM



Creación de incidentes desde SAP



Componente: Se completa automáticamente en la generación desde la pantalla de error

Texto breve descriptivo del incidente

Prioridad indicada por usuario

Texto ampliado para detalles del incidente

Enviar a ITSM SOLMAN

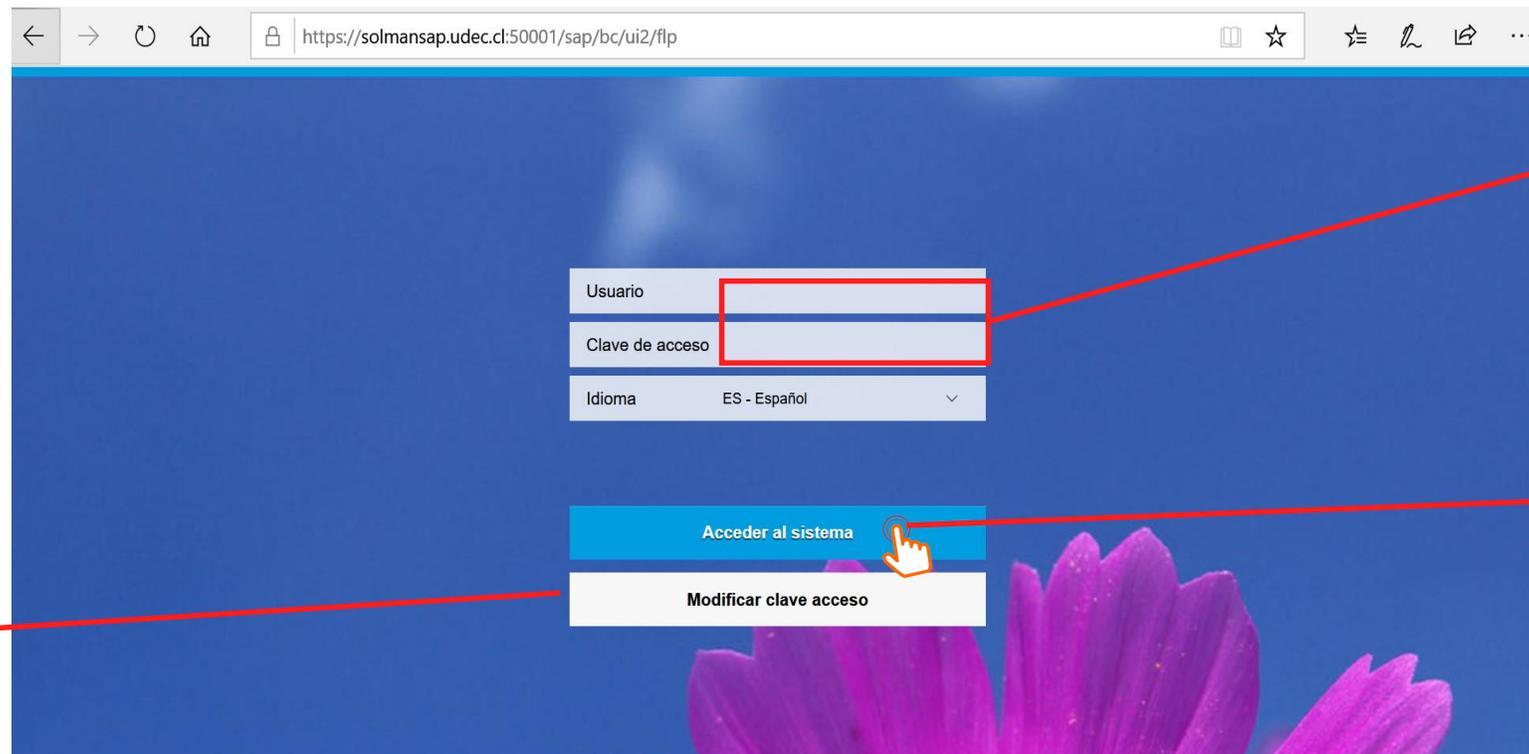
Upload de archivos para completar la información del incidente

Acceso al Sistema SolMan

El acceso al sistema SAP Solution Manager 7.2 se realiza a través del siguiente link:

<https://https://solmannwudc.udec.cl:50001/sap/bc/ui2/flp>

Allí se solicitará el usuario y clave de acceso:



Ingresar usuario y password de acceso

Ingresar al Sistema

Opción para cambio de contraseña si es requerido

Panel FIORI ITSM

Una vez validado el usuario y password, accederá al panel FIORI ITSM (*tiles* de acuerdo a roles autorizados)



Panel FIORI ITSM

Operaciones FIORI Launchpad

Menú de Opciones

Opciones de Usuario

Mensaje a Soporte

Búsqueda de aplicaciones disponibles

Configurar Tiles

Panel de Opciones de Usuario:

- Cuenta de usuario: CCASTELLANO
- Pantalla de publicación: SAP Inizio
- Página inicial
- Idioma y región: ES
- Actividades del usuario

Panel de Gestión de servicios TI:

- Solicitante: Gestión de servicios TI
- Despachador: Gestión de servicios TI
- Profesional: Gestión de servicios TI
- Agente del centro de atención de: Gestión de servicios TI
- Crear mensaje
- Dashboard de mensajes y problemas
- Dashboard de mensajes y modificaciones

Lista de Aplicaciones:

Nombre de la App	Último uso
Mis incidentes	Hace 5 días
Crear incidente	Hace 5 días
Solucionar y enviar incidentes	Hace 5 días
Cockpit de administración: Modificar gestión de control	Hace 7 días

Creación de tickets

Panel FIORI:



SAP UdeC - ITSM - Usuario Personalizar Mensajes de sistema Selección de roles Salir del sistema

Búsquedas grabadas [dropdown] Iniciar Ampliado [dropdown]

< Página inicial

Mis datos

Crear Incidente Solicitud o Consulta

z/última... Sin [dropdown]

Mis mensajes: Creados por mí

Lista de resultados: Se han encontrado 1 Mensaje, Últ.actualización: 13.11.2019 07:30:16

Tipo de mensaje: Mensajes Status: Abierto

Actualizar Actualiz.automática: Off Filtro: [input]

ID	Descripción	Fe.contabiliz.	Prioridad	Clase ...	Clase operación	Status us ...	Responsable
7100000053	test	13.11.2019	3: Media	ZMIN	Incidente UdeC	Nuevo	Maritza Puentes Fernánde...

Su correspondiente proveedor comercial: UdeC Usuario / 4030000 Concer... Cantidad máxima de resultados: 100

Gestionar resultados

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 0 Mensajes, Últ.actualización: 13.11.2019 07:30:16

Tipo de mensaje: Mensajes

Actualizar Actualiz.automática: Off Filtro: [input]

ID	Descripción	Fe.contabiliz.	Prioridad	Clase ...	Clase operación	Status us ...	Responsable
No existen resultados							

Lista completa de ticket

Creación de ticket

Lista de ticket pendientes

SAP UdeC - ITSM - Usuario

Página inicial

Mis datos

Mis mensajes

Crear Incidente Solicitud o Consulta

Utiliz.p/última Sin entradas

Actualizar

ID
7100000053

Incidente UdeC: Nvs. **tipo de ticket**

Grabar Visualizar Cancelar Confirmar Tratar Nuevos Nuevo de modelo

Crear operación subsiguiente Acciones Conclusión autom. Sigue

Detalles Tratar

Datos generales

ID:

Datos básicos

* Descripción:

Sociedad:

* Prioridad: 3: Media

* Autor del aviso: Solman ADM

Categoría

Clasificación

Categoría 1:

Categoría 2:

Categoría 3 (Qué):

Categoría 4 (Donde):

Texto Añadir texto Insertar modelo de texto Actualizar modelos de texto

Información detallada

Descripción

Archivos adjuntos

Anexos Anexo URL Con modelo Download Ampliados

No existen resultados

Efectuar upload de documento de disco ... Ningún fichero selecc. Examinar Cargar

Prioridades

1. **Muy alta:** No se puede realizar una actividad y no existe solución alternativa
2. **Alta:** No se puede realizar una actividad pero hay una solución alternativa
3. **Media:** Una actividad de negocio se ve afectada pero no impide el flujo de ningún proceso
4. **Baja:** No se ve afectada ninguna funcionalidad (ej: un texto incorrecto)

Horario Atención

Lunes a Viernes, 08:30 a 13:00 – 14:30 a 18:30 hrs

Estados de un Ticket

- **Nuevo:** Primer status del ticket hasta su tratamiento.
- **Transferido:** Indica que el ticket está en un status de derivación.
- **En Tratamiento:** Status que indica que se están realizando tareas sobre el ticket.
- **Acción de Cliente:** Indica que se requiere información o acción por parte del usuario que ingresó el ticket.
- **Solución Propuesta:** Indica que los grupos resolutores proponen una solución al incidente. El usuario final debe responder.
- **Confirmado/Cerrado:** El ticket se encuentra cerrado. No pueden realizarse modificaciones al mismo.
- **Anulado/Retirado:** Status de un ticket que por alguna razón no debe ser procesado.

Categorías para Incidentes

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3 (Qué?)	Nivel 4 (Dónde?)	
SAP	FUNCIONAL	Cancelacion del proceso	PROCESO DE COMPRAS NACIONALES	
		Error de datos	PROCESO DE COMPRAS EXTRANJERO	
		Error de proceso	PROCESO DE RESERVAS	
		Error de reporte	LIBERACION PEDIDO DE COMPRA	
		Error de timeout	GESTION DE STOCK E INVENTARIO	
			PROCESO DE VENTAS	
			PROCESO DE CONTRATOS DE VENTAS	
			PROCESO VENTAS INTERAREA	
			CONTABILIZACIONES CUENTAS POR PAGAR	
			CONTABILIZACIONES CUENTAS POR COBRAR	
			RENDICIONES, FONDOS FIJO Y REINTEGRO	
			PROCESO DE PAGO	
			PROCESO DE RECAUDACION Y BANCOS	
		GESTION DE ORDEN CO		
		GESTION DE PRESUPUESTO		
		GESTION DE PROYECTOS		
		PROCESO DE CIERRE		
		SEGURIDAD	Desbloqueo de usuario	AMBIENTE ERP PRODUCTIVO
			Error de autorización en proceso	AMBIENTE ERP CAPACITACION
			Sin acceso a transacción	AMBIENTE ERP PRUEBAS INTEGRALES
				AMBIENTE SOLMAN PRODUCTIVO
		RENDIMIENTO	Lentitud del sistema	AMBIENTE ERP PRODUCTIVO
			Lentitud en ingreso	AMBIENTE ERP CAPACITACION
		IMPRESIÓN	No imprime	AMBIENTE ERP PRODUCTIVO
			Formato erróneo	AMBIENTE ERP CAPACITACION
	Impresora no disponible			
	SISTEMAS LEGADOS	Cancelacion del proceso	CAUX	
		Error de datos	SIMA	
		Error de proceso	SISPER	
		Error de conexión	DBNET	
			SECOEX	
			COBRA	
	BO (INTELIGENCIA DE NEGOCIO)	Error en datos	AMBIENTE BO PRODUCTIVO	
		Error de conexión	AMBIENTE BO PRUEBAS	
		Error de proceso		
		Error de autorización		

Categorías para Consultas

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
SAP	FUNCIONAL	PROCESO DE COMPRAS NACIONALES	
		PROCESO DE COMPRAS EXTRANJERO	
		PROCESO DE RESERVAS	
		LIBERACION PEDIDO DE COMPRA	
		GESTION DE STOCK E INVENTARIO	
		PROCESO DE VENTAS	
		PROCESO DE CONTRATOS DE VENTAS	
		PROCESO VENTAS INTERAREA	
		CONTABILIZACIONES CUENTAS POR PAGAR	
		CONTABILIZACIONES CUENTAS POR COBRAR	
		RENDICIONES, FONDOS FIJO Y REINTEGRO	
		PROCESO DE PAGO	
		PROCESO DE RECAUDACION Y BANCOS	
		GESTION DE ORDEN CO	
		GESTION DE PRESUPUESTO	
GESTION DE PROYECTOS			
PROCESO DE CIERRE			

Categorías para Solicitudes de Servicio

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	
SAP	FUNCIONAL	MEJORA CONTINUA PROCESO	PROCESO DE COMPRAS NACIONALES	
		MEJORA CONTINUA REPORTES	PROCESO DE COMPRAS EXTRANJERO	
		APOYO FUNCIONAL REMOTO	PROCESO DE RESERVAS	
		APOYO FUNCIONAL PRESENCIAL	LIBERACION PEDIDO DE COMPRA	
		CAPACITACION	GESTION DE STOCK E INVENTARIO	
			PROCESO DE VENTAS	
			PROCESO DE CONTRATOS DE VENTAS	
			PROCESO VENTAS INTERAREA	
			CONTABILIZACIONES CUENTAS POR PAGAR	
			CONTABILIZACIONES CUENTAS POR COBRAR	
			RENDICIONES, FONDOS FIJO Y REINTEGRO	
			PROCESO DE PAGO	
			PROCESO DE RECAUDACION Y BANCOS	
			GESTION DE ORDEN CD	
		GESTION DE PRESUPUESTO		
		GESTION DE PROYECTOS		
		PROCESO DE CIERRE		
		SEGURIDAD	CREACION USUARIO	AMBIENTE ERP PRODUCTIVO
			ACTIVACION SUPLENCIA DE USUARIO	AMBIENTE ERP CAPACITACION
			RESTABLECER CONTRASEÑA	AMBIENTE ERP PRUEBAS INTEGRALES
			TERMINO DE VIGENCIA DE USUARIO	AMBIENTE SOLMAN PRODUCTIVO
			AMPLIACION DE VIGENCIA DE USUARIO	
			BLOQUEO DE USUARIO	
			ASIGNACION DE TRANSACCION A USUARIO	CO
			ASIGNACION DE ROL DE AUTORIZACION A USU	FI-AA
				FI-AP
				FI-AR
				FI-GL
				FI-TR
			FM	
			MM	
			PS	
		SD		
	IMPRESIÓN	Crear nueva impresora en SAP	AMBIENTE ERP PRODUCTIVO	
		Permiso para impresora SAP	AMBIENTE ERP CAPACITACION	
			AMBIENTE ERP PRUEBAS INTEGRALES	
	BO (INTELIGENCIA DE NEGOCIO)	Crear reporte	AMBIENTE BO PRODUCTIVO	
		Modificar reporte	AMBIENTE BO PRUEBAS	
		Habilitar conexiones		
		Capacitación		
		Crear usuario		
		Solicitud de acceso a reporte		
		Bloqueo de usuario		

Lista de Incidentes

Panel Fiori:



Visualización de Incidentes

SAP UdeC - ITSM - Usuario

Personalizar Mensajes de sistema Selección de roles Salir del

Búsquedas grabadas Iniciar Ampliado

< Página inicial

Página inicial

Mis datos

Crear Incidente Solicitud o Consulta

Mis mensajes: Creados por mí

Lista de resultados: Se han encontrado 2 Mensajes, Últ.actualización: 13.11.2019 13:35:36

Tipo de mensaje: Mensajes Status: Abierto

Actualizar Actualiz.automática: Off Filtro:

ID	Descripción	Fe.contabiliz.	Prioridad	Clase ...	Clase operación	Status us...	Responsable
710000063	test	13.11.2019	3: Media	ZMIN	Incidente UdeC	Nuevo I...	Maritza Puentes Fernánde
710000053	test	13.11.2019	3: Media	ZMIN	Incidente UdeC	Nuevo I...	Maritza Puentes Fernánde

Su correspondiente interlocutor comercial: UdeC Usuario / 4030000 Concepción (146) Cantidad máxima de resultados:

Gestionar representante

Mis mensajes: Mi acción requerida

Lista de resultados: Se han encontrado 0 Mensajes, Últ.actualización: 13.11.2019 13:35:37

Tipo de mensaje: Mensajes

Actualizar Actualiz.automática: Off Filtro:

ID	Descripción	Fe.contabiliz.	Prioridad	Clase ...	Clase operación	Status us...	Responsable
----	-------------	----------------	-----------	-----------	-----------------	--------------	-------------

Tipo de ticket

Estado (abierto / cerrado)

Ver detalle

Requieren respuesta

Respuesta a Tickets

- Tratar
 - Habilita edición
- Grabar y responder
 - Envía datos adicionales
- Confirmar:
 - Cierra el ticket

Incidente UdeC: 7100000063, test

Grabar y responder Tratar Nuevos Cancelar Confirmar Eliminar Copiar URL al portapapeles

Acciones de respuesta

RESUMEN

Datos generales
ID: 7100000063
Descripción: test

Interlocutor correspondiente
Autor del aviso: UdeC Usuario
Persona de contacto:
Equipo de soporte técnico:
Responsable del mensaje: Señora Maritza Puentes Fernández

Datos de proceso
Repercusión:
Urgencia:
Prioridad: 3: Media
Status: Nuevo

LOG DE TEXTO CATEGORIZACIÓN ANEXOS

Log de texto Idioma: T... Núme... 30 Clase ...

Respuesta
13.11.2019 11:38:01 UdeC Usuario / 4030000 Concepción
respuesta de usuario en estado nuevo

Descripción
13.11.2019 11:36:52 UdeC Usuario / 4030000 Concepción
test

Cantidad de Incidentes

Panel FIORI:





NEORIS

www.neoris.com

HEADQUARTERS:
+1 (305) 728-6000
info@neoris.com