

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		