

Estimados y Estimadas

La puesta en producción del ERP SAP, que apoyará la Modernización de la Gestión Financiera de nuestra institución, es una instancia compleja, no solo para nuestra Universidad, sino también para todas las instituciones que han implementado este u otro sistema nuevo de gestión. No solo cambia un sistema computacional, también cambian procesos, roles, tecnologías, entre otros aspectos.

En este contexto, el Proyecto de Modernización de la Gestión Financiera, MGF, ha dispuesto una serie de servicios para apoyar a los usuarios en las primeras semanas de la salida de SAP.

1. Portal De ayuda MGF ([ayudamgf.udec.cl](http://ayudamgf.udec.cl)): es una página web donde encontrará información relevante: preguntas frecuentes, manuales, infografías, videos tutoriales, y todos los links a sistemas relacionados con SAP que necesita conocer.  
Esta página web es multiplataforma, por lo tanto puede acceder a ella desde su celular, Tablet o cualquier dispositivo conectado a Internet.
2. Sistema de administración de tickets para reportar incidentes y consultas sobre SAP.
3. Apoyo telefónico: al anexo 3938, donde podrán obtener apoyo y guía de primera atención. En caso de ser requerido, su llamada será transferida a un experto.
4. Asistencia en terreno: Se dispone de un grupo de monitores que se desplegarán en terreno para apoyar a los usuarios en sus puestos de trabajo. Para la primera semana, estarán distribuidos según una agenda específica, la que irá siendo modificada a fin de cubrir todas las necesidades de atención. Además, puede coordinar la visita de un monitor al anexo 3938.
5. Apoyo presencial: Se ha dispuesto de espacios en las oficinas de MGF, donde puede asistir de manera personal para realizar consultas a los expertos. Para optimizar su experiencia, le recomendamos coordinar su visita al anexo 3938.

Se dispone también de herramientas como Team Viewer y Office 365 UdeC, para brindar un apoyo remoto cuando sea necesario.

El horario de todos los servicios mencionados, se adecúa al horario institucional. Por lo tanto, durante el mes de Enero es de Lunes a Viernes, de 9.00 horas a 18.30 horas. Además se dispondrá de un teléfono de emergencia que comunicaremos dentro de los próximos días, para operaciones en casos excepcionales.

Cada uno de estos servicios se ha diseñado pensando en las necesidades concretas del usuario UdeC, esperando brindar a cada uno una atención altamente personalizada. Esto, sumado a la



posible alta demanda de los primeros días, podría generar que, en alguna ocasión, deba esperar un poco por el servicio que requiere.

Sin otro particular y esperando una favorable acogida, se despide atentamente

Miguel Quiroga Suazo

Vicerrector

Asuntos Económicos y Administrativos.