



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

# Manual de responsables

Manejo Sistema de incidentes SAP

Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
Dirección Informática

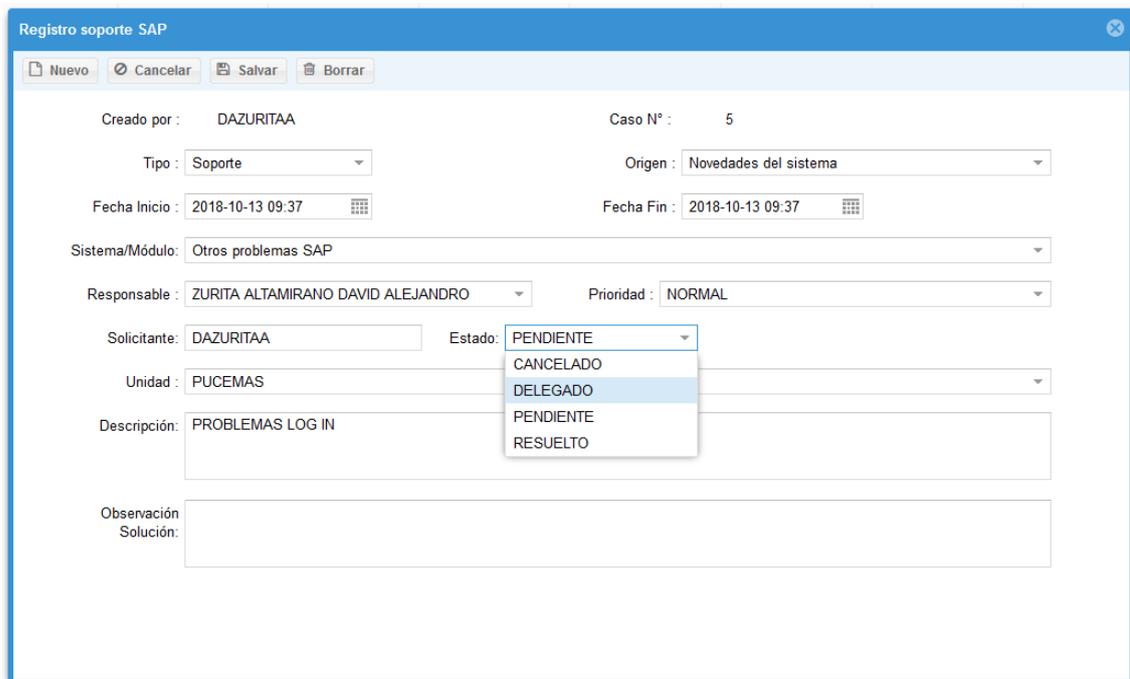
Octubre, 2018

**Contenido**

Delegación de incidentes ..... 1  
Correo confirmación de delegación de incidente ..... 3  
Resolución de incidentes ..... 4  
Reporte de incidencias.....5

## Delegación de incidentes

1. Si el usuario responsable no puede solucionar el incidente, lo delegará (escalar) al consultor SAP de Neoris o a los líderes técnicos de aplicación PUCE. Para realizar esta acción, el usuario responsable tendrá que seleccionar en el campo Estado la opción “DELEGADO”.



The screenshot shows the 'Registro soporte SAP' form. The 'Estado' dropdown menu is open, displaying the following options: PENDIENTE, CANCELADO, DELEGADO, PENDIENTE, and RESUELTO. The 'DELEGADO' option is highlighted. The form fields are as follows:

Creado por :	DAZURITAA	Caso N° :	5
Tipo :	Soporte	Origen :	Novedades del sistema
Fecha Inicio :	2018-10-13 09:37	Fecha Fin :	2018-10-13 09:37
Sistema/Módulo :	Otros problemas SAP		
Responsable :	ZURITA ALTAMIRANO DAVID ALEJANDRO	Prioridad :	NORMAL
Solicitante :	DAZURITAA	Estado :	DELEGADO
Unidad :	PUCEMAS		
Descripción :	PROBLEMAS LOG IN		
Observación Solución :			

- Al momento de seleccionar en el campo “Estado” la opción DELEGADO, se activa otro campo denominado “Delegado”. En este campo el usuario responsable seleccionará a los líderes técnicos de aplicación PUCE o al consultor SAP de Neoris al que escalará el incidente.

The screenshot shows a web form titled "Registro soporte SAP". At the top, there are buttons for "Nuevo", "Cancelar", "Salvar", and "Borrar". The form contains the following fields and values:

- Creado por: DAZURITAA
- Caso N°: 5
- Tipo: Soporte (dropdown)
- Origen: Novedades del sistema (dropdown)
- Fecha Inicio: 2018-10-13 09:38 (calendar icon)
- Fecha Fin: 2018-10-13 09:37 (calendar icon)
- Sistema/Módulo: Otros problemas SAP (dropdown)
- Responsable: ZURITA ALTAMIRANO DAVID ALEJANDRO (dropdown)
- Prioridad: NORMAL (dropdown)
- Solicitante: DAZURITAA
- Estado: DELEGADO (dropdown)
- Delegado: USUARIO DELEGADO (dropdown, highlighted with a red box)
- Unidad: PUCEMAS (dropdown)
- Descripción: PROBLEMAS LOG IN (text area)
- Observación Solución: (text area)

- Confirmamos la descripción y se guarda el incidente.

## Correo confirmación de delegación de incidente

1. Al momento de realizar la delegación del incidente, nos llegará un mail de confirmación de asignación, tanto al consultor de Neoris o a los líderes técnicos de aplicación PUCE así como al usuario responsable que delegó la incidencia.

---

 Responder  Responder a todos  Reenviar

 **SOPORTE/TAREAS** <dau@puce.edu.ec>  
**SOPORTE**

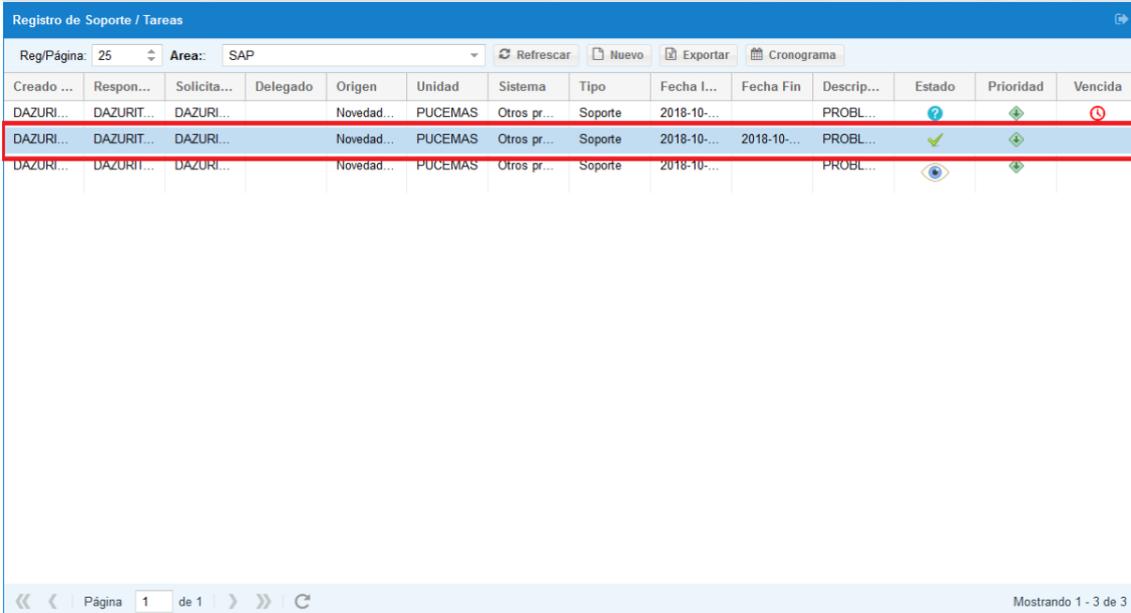
Para ZURITA ALTAMIRANO DAVID ALEJANDRO; PAZOS CASTILLO FERNANDO DAVID

---

**Caso N° :** 95081  
**Prioridad :** MEDIA  
**Origen :** NOVEDADES DEL SISTEMA  
**Unidad :** PUCEMAS  
**Area :** SAP  
**Sistema/Módulo:** Otros problemas SAP  
**Tipo requerimiento:** SOPORTE  
**Solicita :** PALMEIDA  
**Responsable :** DAZURITAA  
**Estado :** DELEGADO  
**Delegado :** FPAZOS390  
**Fecha Inicio :** 2018-10-12 15:00  
**Fecha Fin :** 2018-10-12 00:00  
**Descripción :** PRUEBAS SISTEMA SOPORTE DELEGADO FPAZOS390

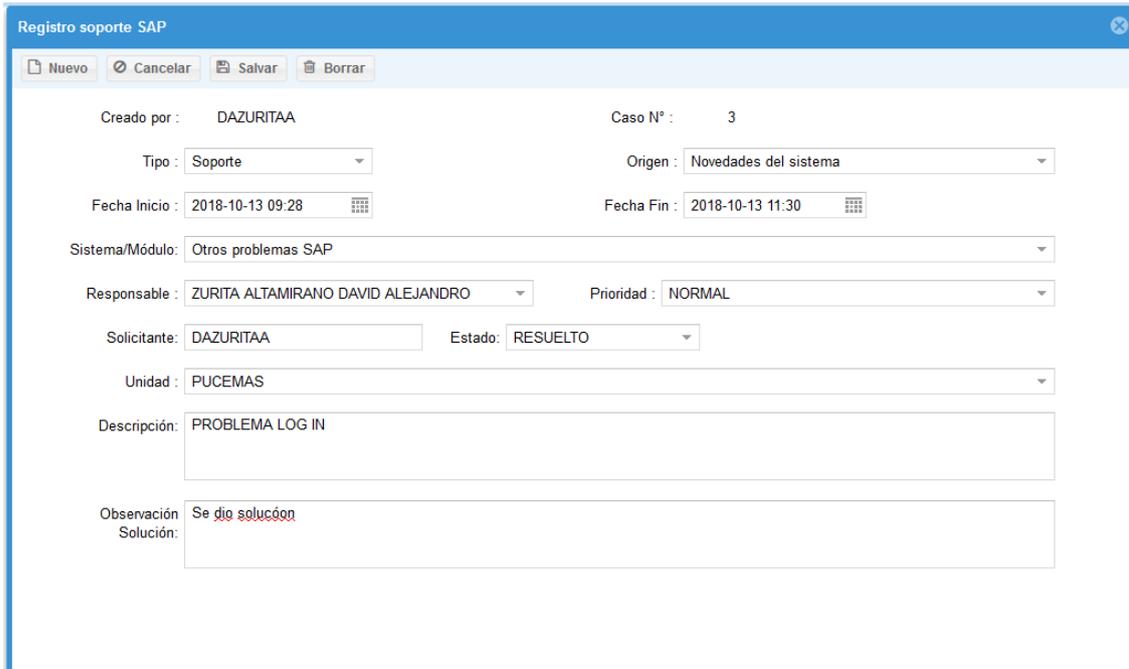
## Resolución de incidentes

1. Una vez que se ha resuelto el incidente creado, el usuario responsable deberá ingresar al caso reportado con doble click.



Reg/Página: 25	Area: SAP	Refrescar	Nuevo	Exportar	Cronograma	Creado ...	Respon...	Solicita...	Delegado	Origen	Unidad	Sistema	Tipo	Fecha I...	Fecha Fin	Descrip...	Estado	Prioridad	Vencida
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...								Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10...		PROBL...	?	↓	⌚
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...								Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10...	2018-10...	PROBL...	✓	↓	
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...								Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10...		PROBL...	👁	↓	

2. Una vez abierto el incidente, deberá cambiar el estado a RESUELTO.



Registro soporte SAP

Nuevo Cancelar Salvar Borrar

Creado por : DAZURITAA Caso N° : 3

Tipo : Soporte Origen : Novedades del sistema

Fecha Inicio : 2018-10-13 09:28 Fecha Fin : 2018-10-13 11:30

Sistema/Módulo : Otros problemas SAP

Responsable : ZURITA ALTAMIRANO DAVID ALEJANDRO Prioridad : NORMAL

Solicitante : DAZURITAA Estado : RESUELTO

Unidad : PUCEMAS

Descripción : PROBLEMA LOG IN

Observación Solución : Se dio solución

Cambiado el estado ha resuelto y salvado, el sistema generará un correo que será enviado al usuario que creo el incidente notificándolo de que su problema ya fue resuelto.

El sistema marcará con un visto los incidentes ya resueltos.

Registro de Soporte / Tareas													
Reg/Página: 25	Area: SAP			Refrescar	Nuevo	Exportar	Cronograma						
Creado ...	Respon...	Solicita...	Delegado	Origen	Unidad	Sistema	Tipo	Fecha I...	Fecha Fin	Descrip...	Estado	Prioridad	Vencida
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...		Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10-...		PROBL...	?	↓	⏰
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...		Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10-...	2018-10-...	PROBL...	✓	↓	
DAZURI...	DAZURIT...	DAZURI...		Novedad...	PUCEMAS	Otros pr...	Soporte	2018-10-...		PROBL...	👁	↓	

« < | Página 1 de 1 | > » |

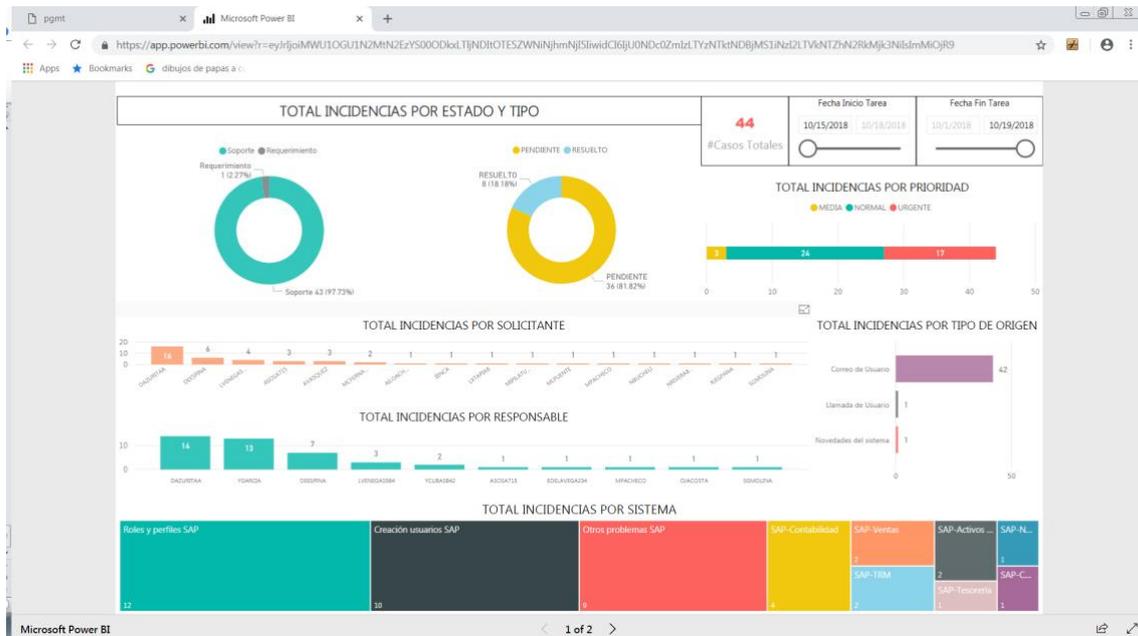
Mostrando 1 - 3 de 3

## Reporte de incidentes

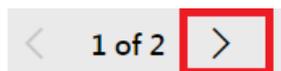
1. Para visualizar los reportes de incidencias, el usuario responsable deberá ingresar a “Reporte”.



Se abrirá una pantalla con el reporte generado.



2. Si se desea visualizar el reporte como tabla, se deberá continuar desde la flecha inferior de la pantalla.



**REPORTE INCIDENCIAS**

Fecha Inicio Tarea: 10/15/2018 | Fecha Fin Tarea: 10/18/2018 | Estado Tarea: All | Sistema: | Solicitante: | Área: All | Responsable: All

ID	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Responsable	Tipo Tarea	Estado Tarea	Prioridad	Origen Tarea	Sistema	Solicitante	Unidad	Descripción Tarea	Observación Tarea
22	10/15/2018 3:34:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	LVENEGAS384	Soporte	RESUELTO	URGENTE	Correo de Usuario	SAP-TRM	AGOSA715	PUCEMAS	NO SE PUEDE CONTABILIZAR NI LOS PRÉSTAMOS NI LOS TÍTULOS SALE UN ERROR QUE ENVÍE EN MAIL PORQUE NO PUEDO ADJUNTAR LA PANTALLA	SE SOLUCIONÓ CON AYUDA DE LUZ MERY
23	10/15/2018 4:19:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	DEESPNA	Soporte	PENDIENTE	MEDIA	Correo de Usuario	SAP-Contabilidad	DEESPNA	PUCEMAS	ATS PARA REEMBOLSOS: AL REVISAR EL ATS VERSUS EL FORM 103 HAY UNA DIFERENCIA EN EL CÓDIGO 332 ON RETENCIÓN (OTRAS COMPRAS SIN RETENCIÓN); NO ESTÁ ALIMENTANDO AL ATS PESE A QUE SI ESTÁ REGISTRADO CORRECTAMENTE Y CORRESPONDE AL CÓDIGO 41 DE REEMBOLSOS (TICKETS AÉREOS).	
24	10/15/2018 5:56:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	DAZURATA	Soporte	RESUELTO	NORMAL	Correo de Usuario	Otros problemas SAP	DAZURATA	PUCEMAS	USUARIO WALTER JIMÉNEZ Y SARA MORÁN DEL CENTRO DE PUBLICACIONES SOLICITAN LA INSTALACIÓN DEL PROGRAMA SAP	

ID	Fecha Solicitud Tarea	Fecha Inicio Tarea	Fecha Fin Tarea	Descripción Subtareas
22	15/10/2018	10/15/2018 3:34:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	NO SE PUEDE CONTABILIZAR NI LOS PRÉSTAMOS NI LOS TÍTULOS SALE UN ERROR QUE ENVÍE EN MAIL PORQUE NO PUEDO ADJUNTAR LA PANTALLA
23	15/10/2018	10/15/2018 4:19:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	ATS PARA REEMBOLSOS: AL REVISAR EL ATS VERSUS EL FORM 103 HAY UNA DIFERENCIA EN EL CÓDIGO 332 ON RETENCIÓN (OTRAS COMPRAS SIN RETENCIÓN); NO ESTÁ ALIMENTANDO AL ATS PESE A QUE SI ESTÁ REGISTRADO CORRECTAMENTE Y CORRESPONDE AL CÓDIGO 41 DE REEMBOLSOS (TICKETS AÉREOS).
24	15/10/2018	10/15/2018 5:56:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	USUARIO WALTER JIMÉNEZ Y SARA MORÁN DEL CENTRO DE PUBLICACIONES SOLICITAN LA INSTALACIÓN DEL PROGRAMA SAP
25	15/10/2018	10/15/2018 6:00:00 PM	10/15/2018 12:00:00 AM	MAGALY MANCHENO SOLICITA POR CORREO REVISAR EL SAP YA QUE NO ACCDEE.
26	15/10/2018	10/15/2018	10/16/2018	ANNABEL KATHERINE, SILVIA ANDINO, DIANA ARBOLEDA, MAJORIE CAISAPANTA SOLICITAN LA INSTALACIÓN DEL SAP EN SU EQUIPO.

Microsoft Power BI | 2 of 2

En esta pantalla se podrá filtrar por: fechas de inicio y fin, estado, sistema/ servicio, solicitante, área y responsable.

**REPORTE INCIDENCIAS**

Fecha Inicio Tarea: 10/15/2018 | Fecha Fin Tarea: 10/19/2018 | Estado Tarea: All | Sistema: | Solicitante: | Área: All | Responsable: All