

Manual de usuario

Manejo Sistema de Incidencias SAP

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Dirección Informática

Octubre, 2018

Contenido

Ingreso al sistema	. 1
Creación de casos	3
Guardar caso	.8
Visualización de caso	.9
Mail de confirmación del caso	10
Reporte de incidencias	11

Ingreso al sistema

1. Para ingresar al sistema de manejo de incidencias SAP, puede dirigirse:

Intranet: https://www.puce.edu.ec/intranet,

• Entrar a Servicios Tecnológicos



• Dentro de SOPORTE SAP, click en INGRESAR

Pontificia Universidad Católica del Ecuador	SERVICIOS TECNOLÓGICOS ¿QUIÉNES SOMOS? Direccion de informática	Servicios	➡) Intranet
SOPORTE SAP		۲	> INGRESAR

2. Una vez dentro de la página de Soporte SAP tienen que dirigirse y seleccionar **Registro** *de Soporte <u>Aquí</u>*



Enlace directo: <u>https://www.puce.edu.ec/sitios/di/soporte-sap.php</u>

3. Dentro del sistema de manejo de incidencias SAP, se solicitará ingresar nuestro usuario y contraseña de inicio de sesión.

Login sistema de	Soporte V2.0
Usuario:	kfjaramillo
Contraseña:	•••••
	Validar Cancelar

Damos click en Validar para ingresar al sistema.

4. Se desplegará la página con los casos creados disponibles por cada perfil de usuario.

ADD	s 🔹 Bookmarks	G dibuios de papas	a c									64	¥ 2	0
legistr	o de Soporte / Tare	as												
Reg/Pa	agina 500 🗘	Area: SAP		- D	Refrescar	Nuevo 🚯 Exportar	C Repor	te 🗇 🖾 Cronogram						
aso	Responsable	Solicitante	Delegado	Origen	Unidad	Sistema	Tipo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Descripción	Estado	Evidencia	Priori	Vencid
7	LVENEGAS584	LVENEGAS584		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Ventas	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-19 00	FALTA LA VAL	0	٢	۲	
6	YGARCIA	AVASQUEZ		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	EL USUARIO	0	۲	•	0
5	YGARCIA	IIINCA		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-19 00	ESTIMADOS	0		۲	
1	DAZURITAA	NRIVERA822		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	BUENOS DÍA	0		٠	0
1	SGMOLINA	SGMOLINA		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Nómina	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	LOS USUARI	0		٠	0
в	YGARCIA	LXTAPIAB		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	PRUEBA	0	۲	۲	
7	DAZURITAA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	FECHA NOM	0		۲	0
5	YGARCIA	RJESPANA		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-01 00	EXISTE ERR.	*		۲	
\$	YGARCIA	AVASQUEZ		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	POR FAVOR	0	2		0
3	YCUBAS842	NBUCHELI		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Activos F	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	NECESITO A	0		٠	
2	YCUBAS842	MIPILATUNA		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Activos F	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	TRATE DE VI	0		•	0
	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	BELEN DE LA	0		۲	0
)	DAZURITAA	DAZURITAA		Llamada de U	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	FATIMA TASI	*		۲	
	ASOSA715	ASOSA715		Novedades de	PUCEMAS	SAP-TRM	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	AL MOMENT	0		•	
3	LVENEGAS584	ASOSA715		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Ventas	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	LUCHITO, LE	0		٠	0
3	DAZURITAA	DEESPINA		Correo de Usu	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	POR FAVOR	0		•	0
5	DEESPINA	MLPUENTE		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Contabili	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	EN EL ATS S	0		۲	0
3	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CREACIÓN D	0		۲	0
	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	SE SOLICITA	0		۲	0
	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CREACION D	0		۲	0
	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CAHUENAS R	0		۲	0
	DAZURITAA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	ACAHUENAS	0		۲	0
a	DA7URITAA	DA7HRITAA		Correo de Usu	PLICEMAS	Otros problem	Sonorte	2018-10-16 00	2018.10.16.00	PRUERA DE	1	a	a	

Creación de incidencias

1. Para crear un nuevo caso vamos a dar un click en el botón superior "Nuevo".

Registro de Soporte / Tareas														
Reg/P	ágina: 500 🗘	Area:: SAP		- O	Refrescar 🗋 Nue	evo 🕅 Exportar	C Report	te 🛗 Cronogram:	1					
Caso	Responsable	Solicitante	Delegado	Origen	Unidad	Sistema	Tipo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Descripción	Estado	Evidencia	Priori	Vencida

2. Se desplegará una ventana en donde podremos llenar el registro del nuevo caso.

$\leftarrow \rightarrow$	C	//apps.puce.ed	lu.ec/xop/										07	☆ ≁	Θ
App	s 🛨 Bookmarks	G dibujos de p	papas a co												
Registro	de Soporte / Tarea	as													(
Reg/Pá	gina: 500 🗘	Area: SAP		*	C Refresca	nr 🗋 Nuevo	Expo	rtar 🕼 Report	Cronogram	1					
Caso	Responsable	Solicitante	Registro de actividades (Soporte técnic	o Rol = 1)							8	Evidencia	Priori	Vencida
7	LVENEGAS584	LVENEGA	🗅 Nuevo 🖉 Cancela	r 🖺 Salvar	🕆 Borrar	1 Evidencia							٢	۲	
6	YGARCIA	AVASQUE.											۲	•	Q
5	YGARCIA	IIINCA	Creado por :					Caso N*	pgmt.mode	el.ModelTareas-1				۲	
4	DAZURITAA	NRIVERAS	Tipo	Soporte	~			Origen	Correo de Usuar	io	-	a		٠	Q
1	SGMOLINA	SGMOLIN		coporto				e ngen						•	Q
З	YGARCIA	LXTAPIAB	Fecha Inicio :	2018-10-18 11:	53 🏢			Fecha Fin					۲	۲	
7	DAZURITAA	DAZURITA	Sistema/Servicio								-			۲	Q
6	YGARCIA	RJESPAN/												۲	
4	YGARCIA	AVASQUE.	Responsable :				Ŧ	Prioridad	NORMAL		-		۲	+	Q
3	YCUBAS842	NBUCHEL	Solicitante:	KFJARAMILLO		Estad	E PEND	ENTE	Ŧ					•	
2	YCUBAS842	MIPILATU												•	Q
1	YGARCIA	DAZURITA	Unidad :								*			۲	Q
0	DAZURITAA	DAZURITA	Descripción:											۲	
Э	ASOSA715	ASOSA715												•	
8	LVENEGAS584	ASOSA715												•	O
6	DAZURITAA	DEESPINA	Observación											•	Q
5	DEESPINA	MLPUENT	Solución:											۲	Q
3	YGARCIA	DAZURITA												۲	O
2	YGARCIA	DAZURITA												۲	Q
1	YGARCIA	DAZURITA												۲	Q
0	YGARCIA	DAZURITA												۲	Q
9	DAZURITAA	DAZURITA		Coneo de Os	PUGLI	00	us problen	Soporte	2010-10-10 00	2010-10-17 00	AGAITUENAS .			۲	Q
8	DA7LIRITAA	DA7URITAA		Correo de Usi	PUCE	MAS Off	ns nrohlen	n Sonorte	2018-10-16 00	2018-10-16 00	PRI IEBA DE	1	ഞ	4	

3. En la ventana Registro de actividades, tenemos 5 opciones principales que deben ser ingresadas.

Soporte técnico)					
🖺 Salvar 🔒 Borrar					
		Caso Nº :	pgmt.model.ModelTareas-1		
Soporte v		Origen :	Correo de Usuario	~	
2018-10-17 12:34	F	echa Fin :	111		
				Ŧ	
	Ŧ	Prioridad :	NORMAL	Ŧ	
DAZURITAA	Estado: PENDIENTE		~		
				v	
	Soporte técnico)	Soporte técnico)	ioporte técnico)	ioporte técnico)	ioporte técnico)

4. En la opción de origen se debe escoger de donde se establece el caso.

Registro de actividades	(Soporte técnic	o Rol = 1)						⊗
Nuevo O Cancela	ar 🖹 Salvar	🗎 Borrar	1 Evidencia					
Creado por :					Caso N° :	pgmt.model.ModelTareas-2		
Tipo :	Soporte	Ŧ			Origen :	Correo de Usuario	-	
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:	03 🏢			Fecha Fin :	Iniciativa propia		
Sistema/Servicio:						Llamada de Usuario Memorando		
Responsable :				Ŧ	Prioridad :	Novedades del sistema		
Solicitante:	KFJARAMILLO		Estado:	PENDIENTE		Pedido del Jefe Proyecto		
Unidad :						Tarea/Requerimiento asignado Transferencia Base de Datos		
Descripción:						Transferencia Centro de Cómputo Transferencia Operaciones		
						Transferencia Redes		
Observación Solución:						Visita de Usuario		

5. En el campo "Sistema/Servicio", seleccionar el sistema y servicio relacionado con el incidente que se desea reportar.

Registro de actividades	(Soporte técnico Rol = 1)			8
🗅 Nuevo 🖉 Cancel	ar 🖹 Salvar 🗎 Borrar 🏦 E	videncia		
Creado por :		Caso N° :	pgmt.model.ModelTareas-2	
Tipo :	Soporte 👻	Origen :	Correo de Usuario	Ŧ
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03	Fecha Fin :		
Sistema/Servicio:	Creación usuarios SAP			-
	Creación usuarios SAP			-
Responsable :	Otros problemas SAP			
Nuevo Cancelar Creado por : Tipo : Sc Fecha Inicio : 20 Sistema/Servicio: 21 Sistema/Servicio: 21 Solicitante: Sv Unidad : Sv Unidad : Sv Observación Solución: Su Solución: Su	Roles y perfiles SAP			
Constanto.	SAP-Activos Fijos			
Unidad :	SAP-Capital Humano			
	SAP-Compras			
Descripción:	SAP-Contabilidad			
	SAP-Costos			
	SAP-Nómina			
Observación	SAP-Presupuesto			
Solución:	SAP-Proyectos			
	SAP-Tesorería			
	SAP-TRM			•

6. Una vez seleccionado el sistema y servicio, se asignará automáticamente el usuario responsable que deberá revisar la descripción del incidente reportado.

Registro de actividades	(Soporte técnico	Rol = 1)						⊗
🗅 Nuevo 🛛 O Cancela	ar 🖹 Salvar	🖹 Borrar	1 Evidencia					
Creado por :					Caso N° :	pgmt.model.ModelTareas-2		
Tipo :	Soporte	Ŧ			Origen :	Correo de Usuario	~	
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03			I	Fecha Fin :			
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles S	AP					*	
Responsable :	GARCIA PARED	S YOLAND	A CECILIA	Ŧ	Prioridad :	NORMAL	Ŧ	
Solicitante:	KFJARAMILLO		Estado:	PENDIENTE		v		
Unidad :							~	
Descripción:								
Observación								
Solucion.								

 En el campo prioridad se podrá elegir de tres opciones: media, normal y urgente. (Nota: solo se tiene que seleccionar la prioridad urgente si el incidente no permite operar en el sistema).

Registro de actividades	(Soporte técnico Rol = 1)				8
🗋 Nuevo 🖉 Cancel	ar 🖺 Salvar 🗎 Borrar	1 Evidencia			
Creado por :			Caso N° :	pgmt.model.ModelTareas-2	
Tipo :	Soporte v		Origen :	Correo de Usuario	Ŧ
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03		Fecha Fin :		
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles SAP				~
Responsable :	GARCIA PAREDES YOLAND	A CECILIA	▼ Prioridad :	NORMAL	·
Solicitante:	KFJARAMILLO	Estado:	PENDIENTE	MEDIA NORMAL	
Unidad :				URGENTE	
Descripción:					
Observación Solución:					

8. Se deberá ingresar en el campo "Descripción" la incidencia presentada en el sistema SAP. (Nota: es importante que la descripción sea lo más detallada y precisa posible)

Registro de actividades	s (Soporte técnico Rol = 1)	8
🗅 Nuevo 🖉 Cancel	lar 🖹 Salvar 🔒 Borrar 🏦 Evidencia	
Creado por	: Caso N° : pgmt.model.ModelTareas-2	
Tipo :	Soporte	
Fecha Inicio :	: 2018-10-18 12:03 IIII Fecha Fin : IIII	
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles SAP v	
Responsable :	GARCIA PAREDES YOLANDA CECILIA * Prioridad : NORMAL *	
Solicitante:	KFJARAMILLO Estado: PENDIENTE *	
Unidad :		
Descripción:	Describir a detalle la incidencia a reportar	
Observación Solución:		

10. Si la incidencia reportada requiere una captura de pantalla o un archivo, se podrá adjuntar seleccionando el botón "Evidencia".

Registro de actividades	(Soporte técnico Rol = 1)	8					
🗅 Nuevo 🖉 Cancela	ar 🖺 Salvar 🔒 Borrar 🔽 Evidencia						
Creado por :	Cargar evidencia Caso Nº : pgmt.model.ModelTareas-2						
Tipo :	Soporte	Ŧ					
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03						
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles SAP	~					
Responsable :	GARCIA PAREDES YOLANDA CECILIA	Ŧ					
Solicitante:	KFJARAMILLO Estado: PENDIENTE *						
Unidad :		~					
Descripción:	Describir a detalle la incidencia a reportar						
Observación Solución							

11. Se mostrará una nueva ventana para seleccionar la captura de imagen.

Registro de actividades	: (Soporte técnico Rol = 1)	۲
🗅 Nuevo 🛛 O Cancel	ar 🖹 Salvar 🔒 Borrar 🚨 Evidencia	
Creado por :	Caso N* : pgmt.model.ModelTareas-2	
Tipo :	Soporte	
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03	
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles SAP v	
Responsable :	GARCIA PADEDES VOLANDA CECILIA E Drioridad NODMAL	
Solicitante:	KFJARA	
Unidad :	Seleccione un archivo JPG	
Descripción:	Describir Subir archivo JPG	
Observación Solución:		

12. Seleccionamos la evidencia de la incidencia reportada.

Abrie		~	Deles y porfiles	Conorto	2010 10 17 12:12	2010 10 10 00:00	DOD EAN
Abii		Ŷ	Roles y perilles	Suporte	2010-10-17 13.12	2010-10-18 00.00	FURTA
→ ✓ ↑ 🧧 > Este equipo > Imágenes > Errores SAP 🛛 🗸 Ö	Buscar en Errores SAP	<i>م</i>					8
rganizar 🔻 Nueva carpeta	· ·	?	idencia				
Acceso rápido Escritorio Social Descargas Construinte de la constru				Caso N° : Origen : Fecha Fin :	pgmt.model.ModelTareas-1 Correo de Usuario	¥	
GNAV Ceptural Octubre			s		Seleccione un archivo JPG	• •	
🚰 Dropbox 💁 OneDrive - Pontifi					Subir archivo	JPG	
Este equipo Cescargas Concurrentos Cescardorio Cescar							
Nombre: Captura1	Image Files Abrir Cancela	→ ar					
DAZURITAA DAZURITAA							
			AL 11	- ·	2040 40 45 00 00	2040 40 40 00 00	OAOTH

Nota: La imagen a subir es únicamente en formato JPG y con un tamaño máximo de 1 Mb.

13. Y la subimos al sistema.

🗅 Nuevo 🖉 Cancela	ar 🖪 Salvar 🗎 Borrar	🏝 Evidencia					
Creado por :			Caso N° :	pgm	t.model.ModelTareas-1		
Tipo :	Soporte 💌		Origen	Correo de	Usuario	v	
Fecha Inicio :	2018-10-17 14:29		Fecha Fin				
Sistema/Servicio:						Ŧ	
Responsable :			Carga de evidencias	8		T	
Solicitante:	DAZURITAA	Esta	Evidencia se cargó con exito				
Unidad :			ОК			~	
Descripción:							
Observación Solución:							
			-				

Guardar caso

1. Para finalizar con la creación de la incidencia, se deberá guardar el incidente ingresado en la ventana Registro de actividades mediante el botón "Salvar" que se encuentra en la parte superior.

Registro de actividades	(Soporte técnico Rol = 1)				⊗		
🗋 Nuevo 🖉 Cancela	ar 🖺 Salvar 🗎 Borrar	1 Evidencia					
Creado por :			Caso N° :	pgmt.model.ModelTareas-2			
Tipo :	Soporte ~		Origen :	Correo de Usuario	r		
Fecha Inicio :	2018-10-18 12:03	F	echa Fin :				
Sistema/Servicio:	Roles y perfiles SAP				r		
Responsable :	GARCIA PAREDES YOLANI	DA CECILIA -	Prioridad :	NORMAL	r		
Solicitante:	KFJARAMILLO Estado: PENDIENTE *						
Unidad :					r		
Descripción:	ión: <u>Describir</u> a <u>detalle</u> la <u>incidencia</u> a <u>reportar</u>						
Observación Solución:							

Visualización de caso

1. Una vez guardado el incidente se podrán visualizar los incidentes registrados.

		G unujus de papas	80											
Registr	o de Soporte / Tarea	as												G
Reg/Pa	ágina: 500 🗘	Area: SAP		- D	Refrescar	Nuevo 🗄 Exportar	C Repor	te 🖾 Cronogram						
Caso	Responsable	Solicitante	Delegado	Origen	Unidad	Sistema	Tipo	Fecha Inicio	Fecha Fin	Descripción	Estado	Evidencia	Priori	Vencida
77	LVENEGAS584	LVENEGAS584		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Ventas	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-19 00	FALTA LA VAL	0	2	۲	
76	YGARCIA	AVASQUEZ		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	EL USUARIO	0	2	٠	O
75	YGARCIA	IIINCA		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-19 00	ESTIMADOS	0		۲	
74	DAZURITAA	NRIVERA822		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	BUENOS DÍA	0		٠	0
71	SGMOLINA	SGMOLINA		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Nómina	Soporte	2018-10-18 00	2018-10-18 00	LOS USUARI	0		•	O
58	YGARCIA	LXTAPIAB		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	PRUEBA	0	1	۲	
57	DAZURITAA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	FECHA NOM	0		۲	0
56	YGARCIA	RJESPANA		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-01 00	EXISTE ERR	*		۲	
54	YGARCIA	AVASQUEZ		Correo de Usu	PUCEMAS	Roles y perfile	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	POR FAVOR	0	2		0
53	YCUBAS842	NBUCHELI		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Activos F	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	NECESITO A	0		٠	
32	YCUBAS842	MIPILATUNA		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Activos F	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	TRATE DE VI	0		•	0
51	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-18 00	BELEN DE LA	0		۲	0
30	DAZURITAA	DAZURITAA		Llamada de U	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	FATIMA TASI	*		۲	
59	ASOSA715	ASOSA715		Novedades de	PUCEMAS	SAP-TRM	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-19 00	AL MOMENT	0		•	
58	LVENEGAS584	ASOSA715		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Ventas	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	LUCHITO, LE	0		•	0
56	DAZURITAA	DEESPINA		Correo de Usu	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	POR FAVOR	0		•	0
55	DEESPINA	MLPUENTE		Correo de Usu	PUCEMAS	SAP-Contabili	Soporte	2018-10-17 00	2018-10-17 00	EN EL ATS S	0		۲	0
53	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CREACIÓN D	0		۲	0
52	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	SE SOLICITA	0		۲	0
51	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CREACION D	0		۲	0
0	YGARCIA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Creación usua	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	CAHUENAS R	0		٠	0
19	DAZURITAA	DAZURITAA		Correo de Usu	PUCEMAS	Otros problem	Soporte	2018-10-16 00	2018-10-17 00	ACAHUENAS	0		۲	0
18	DA7LIRITAA	DA7URITAA		Correo de Usu	PLICEMAS	Otros problem	Sonorte	2018.10.16 00	2018.10.16.00	PRUERA DE	1	a	4	

Nota: Una vez guardado el incidente tanto el responsable como el usuario que generó la incidencia, podrán visualizarlo, lo que permitirá dar seguimiento al estado del caso reportado.

Mail de confirmación del incidente

 Una vez creado el incidente, se generará un correo de confirmación con la información del incidente tanto para el usuario que generó el incidente como para el usuario responsable. Nota: el campo Id_Tarea corresponde al número caso. 🛱 Responder 🛱 Responder a todos 🚔 Reenviar

Fri 10/12/2018 3:02 PM SOPORTE/TAREAS <dau@puce.edu.ec> SOPORTE Para ZURITA ALTAMIRANO DAVID ALEJANDRO Mensaje enviado con importancia Alta.

Caso Nº:	95081
Prioridad :	URGENTE
Origen :	NOVEDADES DEL SISTEMA
Unidad :	PUCEMAS
Area :	SAP
Sistema/Módulo:	Otros problemas SAP
Tipo requerimiento:	SOPORTE
Solicita :	PALMEIDA
Responsable :	DAZURITAA
Estado :	PENDIENTE
Fecha Inicio :	2018-10-12 15:00
Descripción :	PRUEBAS SISTEMA SOPORTE