



INSTRUCTIVO SOLICITUD DE SERVICIO SAC WEB





Introducción

A continuación, explicaremos paso a paso como utilizar la herramienta del sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) vía WEB, con la cual el Cliente podrá en todo momento llevar un control de los Incidentes que se encuentran pendientes en su compañía, retroalimentar la comunicación que se esté generando como solución, devolver el incidente a mesa de ayuda, cerrar aquellos que ya fueron solucionados y así mismo poder registrar nuevas solicitudes.



TABLA DE CONTENIDO

1 INGRESO A LA APLICACIÓN
<u>2</u> <u>HERRAWIENTAS DEL SAC-WEB</u>
2.1 SOLICITUD
2.4 2.4 UNIDADES
2.7 Base de Conocimiento
2.8 QUEJAS Y SUGERENCIAS
2.9 CAMBIAR CLAVE
2.10 SALIR
2.11 NUESTRUS PRODUCTOS
3 DETALLE CASOS SAC-WEB
4 INGRESO DE UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO
5 APROBACIÓN DE CASOS
6 DEVOLUCION DE CASOS

1

Ingreso a la Aplicación

Para acceder al SAC digite la siguiente dirección en el navegador. <u>http://sac.digitalware.co/</u>, a continuación le solicitará un usuario y contraseña; si no cuenta con un código de usuario, por favor comuníquese con el consultor asignado a su proyecto quien tramitara la creación de usuario correspondiente, ó Cualquier inquietud referente al reporte de casos , solicitud de usuarios o en caso que la plataforma SAC no esté disponible podrán comunicarse también telefónicamente a la línea 3122601 en Bogotá y seguir las instrucciones para comunicarse con el área respectiva o enviar un correo a: soporteseven@digitalware.com.co, soportecopheliasuite@digitalware.com.co.

Nota: Una vez finaliza fase de implementación del sistema el gerente de proyecto o consultor asignado de Digital Ware capacita al cliente en el reporte de incidencias por medio de la herramienta SAC, donde se le entrega a su vez el usuario de acceso. Para la entrega de este usuario el gerente de proyecto o consultor gestiona a nivel interno la creación del usuario de acceso entregando el correo electrónico que le facilita el cliente para las respectivas notificaciones que va a estar llegando durante la gestión de los casos.

Es importante tener en cuenta que cuando se requiera cambiar el correo electrónico de notificación que está asociado al usuario del SAC, el cliente deberá informar el nuevo correo vía e-mail al kam, gerencia de soporte o comunicarse a la línea telefónica mencionada anteriormente.

three de Usuario :		Service Agreement Canter - Acceso
EPP de talla prundial única de San (a t	Usuario : 1000 Descarger Hanual de Usuario Aqui Pacalitata - Granc Parante la Ganac Parante la Ganac	EDB de talla mundial únice: e e e e e e
Kactus Seven		Kactus con Seven car Hosvital os Ophelia.wa

(Grafico1 – Usuario y Contraseña de Ingreso al SAC)



- Si el Usuario y la contraseña dados no son válidos, se genera el siguiente mensaje "Clave de usuario no valido. Consulte con el administrador del sistema", si olvida su clave de acceso al aplicativo, debe comunicarse con Digital Ware, con el Call center correspondiente y solicitar la asignación de una nueva contraseña para que pueda ingresar al aplicativo:
- 1.1

Clave de usuario no válida. Consulte con el administrador del Sistema. (Grafico2 – Error de Clave de Acceso)

Deberá escoger la opción Aceptar e internar nuevamente la conexión verificando el usuario y la contraseña digitados.

Una vez ingresa al sistema, el programa le mostrará los casos Pendientes, que actualmente están asociados al proyecto que tiene relacionado el usuario con el que se ingresó al sistema SAC-WEB. Las solicitudes de servicio son mostradas de la más reciente a la más antigua.

	Service Agreement C	enter													
U: F	suario:	Ultimo Kactus 104 - Ser	Service F rvice Pack	Pack Libe k 20.5.1.5	<u>rado</u> oy Ophelia	Self Service 9 - Service Pack Self	Service	К. 6 -	actus RL - Service Pack Reclutar	Ultimo Service Pack Descargado Kactus niento Web 104 - Service Pack 20.5.1.5 by Ophelia	Self Service 9 - Service Pack	Self Service	Kact 5 - S	tus RL ervice Pack Reclutamiento Web	ь
		Mis	s Casos	s por /	\proba	r									
	Menú	* No Re	equerin	niento				P	rograma 🛁		* Fecha Des	de dd/mm/aaa	a *Fe	echa Hasta dd <u>/mm</u> /aaaa	
	Solicitud					Consultar				iombre dei Programa					- 75
	Mis Casos	0	Actuali	zar	× 1	Exportar Excel									
<	Casos	Acep.	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto		Consultor	Código Programa	Nombre Programa	Fecha Cierre
	Unidades	~	×		619041	Incidente - Consulta	10/06/2020	7	En Confirmación	Ajuste auxilio de conectividad por gradualidad		ANDRESFM	KNMLINOM	LIQUIDACIÓN DE NÓMINA	
	Actualizaciones	v	×		618831	Incidente - Consulta	10/06/2020	7	En Confirmación	Instalación SS Contratistas		FLORN	KSS-NM	SELF SERVICE - NOMINA	
	ži Anadamia	~	×		608193	Requerimiento - Mejora	30/03/2020	79	En Aprobación	Caso relacionado 602339 Creación de campos actos ac (ESC)	dministrativos	DIANAA	KNMRECIN	MAESTRO RECOBRO DE INCAPACIDADES	
	2 Academia	~	×		606826	Requerimiento - Mejora	18/03/2020	91	En Aprobación	Solicitud dias de descanso - compensatorios (ESC)		PAOLAA	KSS-NM	SELF SERVICE - NOMINA	
-	🖗 Base de Conocimiento	~	×		602521	Requerimiento - Mejora	21/02/2020	117	En Aprobación	Ocualtar en la presentacion de campos para incapacida	ades	DIANAA	KSS-NM	SELF SERVICE - NOMINA	
	🖉 Quejas y Sugerencias		×		602339	Requerimiento - Mejora	20/02/2020	118	En Aprobación	Creación de campos actos administrativos (ESC)		DIANAA	KNMINCAP	INCAPACIDADES	
	Cambiar Clave														
	Sain														
	Nuestros Productos														
	HIS K.Client.cm														

(Grafico – Casos Pendientes)





2 Herramientas del SAC-WEB

A continuación explicaremos como puede utilizar cada una de las opciones que encontrará en la herramienta, que le permitirán realizar consultas, crear casos, cerrar casos, entre otras opciones.



Muestra el usuario con el cual se ingresó al Sac Web.

2.1 Solicitud



Al dar Clic en la opción del Menú denominada "**Solicitud**", se habilitará la opción denominada: Crear Solicitudes, con esta opción el usuario que ingresa al Sac Web puede crear nuevas solicitudes de Servicio.

Nota: Es importante que al realizar una solicitud ingrese los siguientes datos como 1. Versión del programa: Versión del programa sobre el cual se presenta la incidencia, 2. Asunto: descripción resumida y concreta del error presentado.3. Descripción: en esta solicitud se debe hacer una descripción completa del error, nombrando el proceso que se está realizando, y el momento en que se presenta la incidencia. 4. Adjunto: pantallazo del proceso o paso a paso realizado y momento en el que se presenta el error

Crear Solicitud de Servicio	маск	20 0011001-008-10.04.00	Pack Descargados	Pack Descargados
Programa	Impacto Media ✔		Urgencia Media ❤	
Asunto				
Descripción				
				//



2.2 Mis Casos

Al dar Clic en la opción del Menú denominada "**Mis Casos**", se habilitarán las opciones de consulta de los casos pendientes.

d	Mis Casos
Mis	Casos
Mis	Casos por Aprobar

Mis casos: Le permite refrescar el listado de todos los casos reportados y que se encuentra en la parte derecha del programa, los casos se ordenan de mayor a menor. Los casos que ya se han cerrado no se mostraran en este listado.

Mis casos por Aprobar: Le permite refrescar el listado de todos los casos reportados y que se encuentra en la parte derecha del programa, los casos se ordenan de mayor a menor, y solo mostrara los casos que se encuentran pendientes por ser verificados por parte del Cliente, y que se encuentran en estado Devuelto al Cliente, en Confirmación y en Aprobación, si las pruebas son correctas el Cliente aprueba ó devuelve el caso.

DigitalWare													
ervice Agreement (Center												
	Ultimo Serv Kactus 104 - Service	Pack 20.5.1	berado 5 by Ophelia	Self Service 9 - Service Pack Sel	Service	K G	ectus RL - Service Pack Reclutar	Ultimo Service Pack Descargado Kastus 5ek niento Web 104 - Service Pack 20.5.1.5 by Ophelia 9 - 1	If Service Service Pack S	elf Service	Kao 5 - 5	tus RL iervice Pack Reclutamiento We	
	Mis Ce	1505											
Menú	" No Requ	erimiento		Consultar		Programa * Fecha Desi					-sde dd/mm/aaaa * Fecha Hasta dd/mm/aaaa		
ar Solicitudes	ualizar	E	xportar Excel						Canada		Cump		
Mis Casos	Acep. D	ev. Ve	- No Caso	Tipo	Fecha	Dias	Estado	Asunto	¢	onsultor	Código Programa	Nombre Programa	Fecha
Casos	× :	×	619702	Incidente - Consulta	16/06/2020	1	Devuelto al cliente	Error al ejecutar programa		YESIDT	KNMGENMG	GENERACIÓN DE	
	1	K	619041	Incidente - Consulta	10/06/2020	7	En Confirmación	Ajuste auxilio de conectividad por gradualidad		NDRESEM	KNMLINOM	LIQUIDACIÓN DE	
8505	~ :	K 🗔	618831	Incidente - Consulta	10/06/2020	7	En Confirmación	Instalación 55 Contratistas		PLORN	KSS-NM	SELF SERVICE -	
dades	× 1	×	615604	Incidente - Consulta	21/05/2020	27	Diagnostico	No están saliendo las resoluciones de vacaciones		NATALYP	KGNEJPLA	EJECUCIÓN DE PLANTILLAS DINAMICAS	
Actualizaciones	1	K 🗔	608193	Requerimiento - Mejor	30/03/2020	79	En Aprobación	Caso relacionado 602339 Creación de campos actos admin (FSC)	nistrativos	DIANAA	KNMRECIN	MAESTRO RECOBRO DE	
femia	1	K	606826	Requerimiento - Mejor	a 19/02/2020	91	En Aprobación	Solicitud dias de descanso - compensatorios (ESC)		PAOLAA	KSS-NM	SELF SERVICE -	
ie de	-	×	602521	Requerimiento - Mejor	21/02/2020	117	En Aprobación	Ocualtar en la presentacion de campos para incapacidades		DIANAA	KSS-NM	SELF SERVICE -	
niento	1	K	602339	Requerimiento - Mejor	a 20/02/2020	115	En Aprobación	Creación de campos actos administrativos (ESC)		DIANAA	KNMINCAP	INCAPACIDADES	
Cambiar Clave Salir estros Productos													

Mi	s Casos	por A	probar									
No Requerimiento						Prog	rama 🤣 Non	* Fecha Desde	dd/mm/aaaa	* Fecha	Hasta dd/mm/aaaa	
0	Actualiz	ar	Exp	oortar Excel							_	
Асер	Dev.	Ver	No Caso	Tipo	Fecha Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Código Programa	Nombre Programa	Fecha Cierre
~	×	-	293134	Incidente - Defecto	06/09/2013	54	En Aprobación	Registro de UPC	CarmenR	KNMPLINA	GENERACION PLANILLA UNIFICADA	
~	×		292645	Incidente - Defecto	03/09/2013	57	En Aprobación	Se tiene dos registros en programación no inserta correctamente en diasn	CarmenR	knmlivac	Liquidación de Vacaciones	
1	×		301335	Requerimiento - Mejora	10/10/2013	20	En Aprobación	Reporte Comité de Cartera	CarmenR	KCMFACCC	REPORTE FACTURA POR CENTRO DE COSTOS	

4 En el listado de los casos pendientes encontrará las siguientes Opciones:

✤ Aceptar Requerimiento: Esta opción es utilizada cuando existe un requerimiento en Aprobación ó un caso en Confirmación, es decir, cuando la solicitud se encuentra en pruebas por parte del cliente, y si las pruebas

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Fecha de Generació:07/2015	Illtima Modificación:09/2022	Versión 13
Servicio SAC WEB			



fueron exitosas, con este icono el cliente podrá cerrar la solicitud correspondiente.

- Devolver Caso: Esta opción se utilizada cuando existe un requerimiento en Aprobación ó un caso en Confirmación, es decir, cuando la solicitud se encuentra en pruebas por parte del cliente, y si las pruebas no fueron exitosas, y se encontró algún problema, con este icono el cliente podrá devolver el caso al consultor para que sea revisado nuevamente.
- Ver detalle: Esta opción a es utilizada cuando quiere ver la información detalla del requerimiento ó caso que esta visualizando en pantalla.
- Número de Caso: Este número es dado cuando la solicitud generada es enviada a Desarrollo, lo que indica, que el caso reportado es un error de programa, una mejora, un desarrollo a la medida ó un cambio de Ley.
- Tipo: Especifica el tipo de Requisición.
- Fecha Solicitud: Fecha en la cual se ingreso al sistema la solicitud de Servicio.
- Días: Los días que han transcurrido desde que fue registrada la solicitud de Servicio a la fecha.
- Estado: Indica el estado del proceso, como se encuentra la Solicitud de Servicio generado.

ESTADO	A CARGO DE	Detalle:				
J - En Confirmación		En Confirmación: El consultor entrega solución al Cliente para pruebas.				
B - En Aprobación	CLIENTE	B - En Aprobación: El caso fue entregado al Cliente para las pruebas respectivas.				
Q-Devuelto al cliente		Q – Devuelto al cliente: se solicita aclarar o complementar la información del caso				
H-Cotizado	H-Cotizado Se emitió cotización para V - Consulta: Es el primer estado de l reportados en el SAC, un vez guarda aciana ol número de requerimiente a	H-Cotizado Se emitió cotización para aprobación del cliente				
V-Consulta		V - Consulta: Es el primer estado de los requerimientos reportados en el SAC, un vez guarda la solicitud el sistema asigna el número de requerimiento automáticamente.				
Y - Diagnostico	CONSULTORIA	Y - Diagnostico: El consultor tiene asignado el caso para dal una solución.				
K - Verificado		K - Verificado: Indica que se generaron pruebas de verificación, una vez el caso fue entregado a calidad.				
R - Devuelto		R - Devuelto: El caso no está completo ó es ambiguo y se devuelve al Consultor.				
P - Pendiente		P - Pendiente: Este Estado se da cuando se envía a desarrollo una mejora, una medida o un caso de Ley.				

I-SP-003 Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13



S - Asignado		S - Asignado: Este estado es dado cuando el tipo de requerimiento es Defecto y se envía a desarrollo.				
N - En Construcción		N - En Construcción: Se encuentra en desarrollo.				
C - Aseguramiento de la Calidad:	DESARROLLO	C - Aseguramiento de la Calidad: Indica que el desarrollador terminó de generar el caso, y lo entrega para pruebas.				
1-Testeado		1-Testeado identifica que casos pasaron las pruebas de calidad atados a un programa en la cual se prueba cada caso				
A-Aprobado		A-Aprobado				
M - Documentación:		M - Documentación: El caso fue entregado para modificar la documentación respectiva.				
O-En Cotización		O-En cotización , la solicitud realizada se escaló al área de posventa para generar la respectiva cotización				
F- En Facturación	POSVENTA	F – Facturación: Indica que fue un desarrollo cotizado y aceptado por el cliente y que dicho desarrollo ya fue entregado y aprobado, y fue facturado para su cancelación por parte del cliente.				
T - Traslado		T - Traslado: Cuando las pruebas realizadas por el cliente fueron Exitosas y aprueba ócierra el caso.				
E - Cerrado-Resuelto		E - Cerrado-Resuelto: Es el ultimo estado, e indica que todo el proceso fue exitoso.				
X - Cerrado-Rechazo	05554500	X - Cerrado-Rechazo: El caso se cierra debido a que fue devuelto y no se recibió respuesta delcliente.				
L - Aplazado	CERRADOS	L - Aplazado: Se Aplaza el desarrollo para la siguiente versión.				
2. Cerrado por Tiempo		2. Cerrado por Tiempo: El caso fue cerrado debido a que fue superado el tiempo de retroalimentación de parte del cliente.				
I ELIMINADO:		I - Eliminado: Caso reportado por error, el cual es eliminado para que no quede pendiente.				

- Asunto: Muestra la descripción abreviada de la solicitud generada en el sistema.
- **Consultor:** Muestra el consultor al cual fue asignada la solicitud de Servicio.
- Código Programa: Muestra el código de programa al cual fue asignada la Solicitud de Servicio.
- Nombre del Programa: Muestra el Nombre asociado al código de programa al que se le asigno la solicitud de servicio.
- Fecha de Cierre: El día en que se da solución a la solicitud del servicio.

superior e

DigitalWare Technology that Changes PEOPLE's Lives

inferior de la lista, aparecen unos

números 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ..., los cuales hacen referencia a cada una de las páginas de información asociadas, se puede desplazar por cada una de ellas haciendo Clic sobre el número de página deseado.

2.3 Casos

📥 En

la

parte

Al dar Clic en la opción del Menú denominada "**Casos**", se habilitaran las opciones de consulta de los casos cerrados y cotizados - Facturado.



Cerrados: Le permite refrescar el listado de todos los casos reportados y que se encuentra en la parte derecha del programa, los casos se ordenan de mayor a menor, y solo muestra los casos que se encuentran cerrados, permitiéndole consultar la historia de los casos reportados en el proyecto.

Cotizados - Facturado: Le permite refrescar el listado de todos los casos reportados y que se encuentra en la parte derecha del programa, los casos se ordenan de mayor a menor, y solo muestra los casos que se encuentran Facturados ó Cotizados.

No Requerimiento Percha Diagonality Percha Diag		sos Cerrados -	Actualizad	o a las 10:10	0						
Attualizati Experience Attualizati Experience Ver Experience Experience Ver Experience Experience Experience Subscription	^s No F	equerimiento	Qu	onsultar		Prog	rama 🤹 Nombre del Programa	* Fecha D	esde dd/mm/aaa	aa * Fecha Hasta dd/mm/aaaa	
View Rescale (1) Disso Estade (2) State 5 & 7 & 9 & 100 State 5 & 7 & 9 & 100 Number Programs Consults (2) Number Programs	0	Actualizar	Exporta	ir Excel							
Vir Vir <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>1 <u>2 3 4 5 6 7 8 9 10</u></th> <th></th> <th>- ()</th> <th></th> <th></th>							1 <u>2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>		- ()		
Image: Source	Ver	No Caso	Тіро	Solicitud	Dias	Estado	Asunto	Consultor	Codigo Programa	Nombre Programa	Cierre
Image: Solution in the solution is solution in the solution in the solution is solution in the solution is solution in the solution in the solution is solution in the solution in the solution in the solution is solution in the solutin the solution in the solutin	-	302739 Incider	ite - Consulta	25/10/2013	5	Cerrado - Resuelto	Permisos Usuario	JUANEG	KMENU	MENU KACTUS	
Image:		302101 Incider	ite - Consulta	21/10/2013	9	Cerrado - Resuelto	Error al ingresar al menu	JUANEG	KBpBeven	Eventos Bellsouth	
Image: Properties of the state of		301747 Incider	ite - Consulta	16/10/2013	14	Cerrado - Resuelto	Error al momento de cargar la foto en el modulo	JUANEG	KBiEmple	Maestro de Empleados	
Image: Indexte - Consulta is/10/2011 15 Carado- Racedito polarization UAIRF KSLREQR Requisiones de Personal Notationes Image: Indexte - Consulta is/10/2011 15 Carado- Racedito Integras a contatos desde masito de empleados arol Integras a contatos desde masintegras a longemas arol Integras a contatos	-	301746 Inciden	ite - Consulta	16/10/2013	9	Cerrado - Resuelto	Crear Requisiciones	JUANEG	KSLREQPE	Requisiones de Personal	25/10/2013
Image: Second		301548 Incider	ite - Consulta	15/10/2013	15	Cerrado - Resuelto	Problema al ingresar al modulo	JUANEG	KSLREQPE	Requisiones de Personal	
Image: Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2013 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 7 Carage - Race May Space Incidente - Consulta Sp/10/2012 8 RROR AL INGRESAR A PROGRAMAS EMILLAP KACTUS FP KACTUS FRESONAL KACTU		301547 Inciden	ite - Consulta	15/10/2013	15	Cerrado - Resuelto	al ingresar a contratos desde maestro de empleados arroja errores	JUANEG	KBiEmple	Maestro de Empleados	
1 29372 Incidente - Consulta 12/09/2013 0 Carado - Rechaso asso 10/09/2013 EDNAA KBO KACTUS L/09 12/09 2 23252 Incidente - Consulta 32/09/2013 15 Carado - Rechaso Manu Ventas Carado - Rechaso KBO Ventas Ventas Carado - Rechaso Sortio Factoria Ventas Carado - Rechaso Sortio Factoria Consulta Ventas		300820 Inciden	te - Consulta	08/10/2013	7	Cerrado - Resuelto	Error en el programa	CLAUDIAC	KSOPANEV	PANORAMA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y VALORACIÓN DE PELIGROS	15/10/2013
indente - Consulta Oz/09/2013 15 Carado- Rasulto Manu Ventas Carado- Rasulto Sente Pack DW GelWYG Kom Venta Ventas Ventas KacTUS PERSONAL Manu Ventas Manu		293726 Incider	ite - Consulta	12/09/2013	0	Cerrado - Rechazo	casos 10/09/2013	EDNAA	КВО	KACTUS	12/09/2013
290310 Incidente - Consulta 12/08/2013 36 Cerrado - Raceebo For Information en el Modulo Carman K Venta Venta Venta Venta 1/09 2017 Incidente - Consulta 12/08/2013 9 Cerrado - Raceebo Service Pack DW GN KCONVenta Ventas MCDVEnta 1/090 2017 Incidente - Consulta 12/01/2012 26 Cerrado - Raceebo Service Pack DW GN KCONVEnta Ventas MCDVEnta 1/020 2017 Incidente - Consulta 13/11/2012 26 Cerrado - Raceebo REROR AL INGRESAR A PROGRAMAS EMILIAF KACTUSE ACCTUS PERSONAL 1/1/12 26386 Incidente - Consulta 17/10/2012 51 Cerrado - Raceebo Inconsistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUSEF ACCTUS PERSONAL 1/1/12 26386 Incidente - Consulta 1/10/2012 51 Cerrado - Raceebo Incidenticia campo de observaciones EMILIAF KACTUSEF ACCTUS PERSONAL 1/1/12 26386 Incidente - Consulta 1/10/2012 51 Cerado - Raceebo Incidenticia campo de especiaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 1/1/12 I/1/12 I/1/12 I		292582 Inciden	ite - Consulta	02/09/2013	15	Cerrado - Resuelto	Menu Ventas	CarmenR	KCmVenta	Ventas	17/09/2013
Image: Second	-	290316 Inciden	ite - Consulta	12/08/2013	36	Cerrado - Resuelto	Error Informacion en el Modulo	CarmenR	KCmVenta	Ventas	17/09/2013
1/12 25585 Incidente - Consulta 13/11/2012 28 Carado- Resulto EROR AL INGRESAR A PROGRAMAS PMILLE KBO KACTUS CATUS PMILLE 11/12 25365 Incidente - Consulta 17/10/2012 55 Garado- Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILLE KACTUSF KACTUSF KACTUS PERSONAL 11/12 26365 Indente - Consulta 17/10/2012 55 Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILLE KACTUSF KACTUS PERSONAL 11/12 263365 Indente - Consulta 1/10/2012 51 Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILLE KACTUSF KACTUS PERSONAL 11/12 263365 Indente - Consulta 1/10/2012 51 Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILLE KACTUSF KACTUS PERSONAL 11/12 263365 Indente - Consulta 8/10/2012 54 Se genera erroral ingressar al programs KBiednéro EMILLE KACTUSF KACTUSF KACTUS PERSONAL 11/12 272.4556782.00 KBED <td< th=""><th></th><th>290177 Incider</th><th>ite - Consulta</th><th>09/08/2013</th><th>9</th><th>Cerrado - Resuelto</th><th>Service Pack DW</th><th>GENNYG</th><th>KCONSULT</th><th>KACTUS CONSULTORIA</th><th>18/08/2013</th></td<>		290177 Incider	ite - Consulta	09/08/2013	9	Cerrado - Resuelto	Service Pack DW	GENNYG	KCONSULT	KACTUS CONSULTORIA	18/08/2013
1 26365 Incidente - Consulta 17/10/2012 55 Cerrado- Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 11/12 2 26365 Incidente - Consulta 17/10/2012 55 Cerrado- Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 11/12 2 263365 Incidente - Consulta 11/10/2012 61 Cerrado- Resulto Inconsistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 11/12 2 263365 Incidente - Consulta 11/10/2012 61 Cerrado- Resulto Incluir numero de requisición en e-mail EMILIAF KACTUS PERSONAL 11/12 2 263365 Incidente - Consulta 10/10/2012 61 Cerrado- Resulto Incidente - al programa Kibiednfoir EMILIAF KACTUS PERSONAL 11/12 2 263955 Incidente - Consulta 10/10/2012 61 Resulto Resulto 12/12 2 263956 Incidente - Consulta 10/10/2012 61 Resulto Engenera error al ingresar al programa Kibiednfoir EMILIAF KACTUS PERSONAL 12/12 2 25 25 25 25 25 25	-	265819 Inciden	ite - Consulta	13/11/2012	28	Cerrado - Resuelto	ERROR AL INGRESAR A PROGRAMAS	EMILIAF	кво	KACTUS	11/12/2012
2 2 2 2 3 3 0 Consistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 1/1/2 1/1/2 2 2 2 3 3 0 Consistencia campo de observaciones EMILIAF KACTUS PERSONAL 1/1/2 1/1/2 2 2 3 1 0 <th< th=""><th></th><th>263687 Incider</th><th>ite - Consulta</th><th>17/10/2012</th><th>55</th><th>Cerrado - Resuelto</th><th>Inconsistencia campo de observaciones</th><th>EMILIAF</th><th>KACTUSPE</th><th>KACTUS PERSONAL</th><th>11/12/2012</th></th<>		263687 Incider	ite - Consulta	17/10/2012	55	Cerrado - Resuelto	Inconsistencia campo de observaciones	EMILIAF	KACTUSPE	KACTUS PERSONAL	11/12/2012
Indicate - Consulta 1/10/2012 61 Certado - Resuelto Certado - Resuelto Induir numero de requisición en e-mail EMILIA KACTUS PERSONAL 1/1/12 262361 Incidente - Consulta 08/10/2012 4 Induir numero de requisición en e-mail EMILIAF KACTUS PERSONAL 1/1/12 262361 Incidente - Consulta 08/10/2012 4 Se genera error al ingresar al programa KBiednfoi EMILIAF KBIEdnfoi Educacion No Formal 12/10 12345678910 m 12345678910 m 1 12/10		263686 Incider	ite - Consulta	17/10/2012	55	Cerrado - Resuelto	Inconsistencia campo de observaciones	EMILIAF	KACTUSPE	KACTUS PERSONAL	11/12/2012
J 262361 Incidente - Consulta (08/10/2012) 4 Cerrado - Resuelto Se genera error al ingresar al programa KBiednfo: EMILLAF KBIEdnfo Educacion No Formal 12/10 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 m	-	263369 Inciden	te - Consulta	11/10/2012	61	Cerrado - Resuelto	Incluir numero de requisición en e-mail	EMILIAE	KACTUSPE	KACTUS PERSONAL	11/12/2012
123 <u>15678910 m</u>		262961 Incider	ite - Consulta	08/10/2012	4	Cerrado - Resuelto	Se genera error al ingresar al programa KBiednfo:	EMILIAF	KBiEdnfo	Educacion No Formal	12/10/2012
							1 <u>2 3 4 5 6 7 8 9 10</u>				
		Casos Cotiza	ados - Ead	turados							
Casos Cotizados - Earturados		- COU2								APT N THE APT THE	
Casos Cotizados - Facturados	* N	io kequerimien	το		ltar		Programa 🤣 Nombre del Programa			Fecha Desde dd/mm/aaaa Fecha Hasta dd/mm	····
Casos Cotizados - Facturados * No Requerimiento Q. Consultar Programa Mombre del Programa * Fecha Desde dd/mm/assa * Fecha Hasta dd/mm/assa * Fech	E	Actualizar	2	Exportar Ex	cel						

Informe Casos SAC

DicitalWa

Casos	Al dar clic en la opción "Informe Casos SAC" le permite					
Cerrados	generar información de sus casos registrados filtrando por					
Cotizados - Facturado	Formato de fecha dd/mm/aaaa					
Informe CASOS SAC]					
Digita Ware Name and the Automation Service Agreement Center						
Fecha Desde 01/10/2019 Sistema CSelect a Value	Fecha Hasta 31/10/2019 View Report					
Solicitud Crear Solicitudes						

2.4 2.4 Unidades

Mis Casos

📔 Unidad	des	p cl
Unidades	de Consultoria	
		-
Mis Unidades de C	onsultoria	
" Buscar Nro. Unidad	Consultar por Fechas	dd/mm

Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Unidades"** permite consultar las Unidades de Consultoría realizadas al cliente.

	Mis Unidades de C	onsultoria				
,	Buscar Nro. Unidad	Consultar por Fechas				
		* De	dd/mm/aaaa	* Hasta	dd/mm/aaaa	@
1	Consultar	01/10/2013		30/10/2013	WF.	Consultar
	-0					
	Actualizar	Exportar Excel				

2.5 Actualizaciones



Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Actualizaciones"** Desplegara el submenú Descargar Actualizaciones, el cual permitirá visualizar al lado derecho un listado con los Service Pack disponibles y posteriormente descargarlos.

Ultimo Se Kactus 16 - Servio	ervice Pac	<u>ck Liberado</u> Actualización Ejecutables	Self Service 2 - Service Pack 2 - Self Service	Kactus RL 3 - Service Pack Reclutamiento WEB	<u>Ultimo Service Pack Descargado</u> Kactus 36 - ServicePackC/S-Actualización Ejecutables	Self Service 2 - Service Pack 2 - Self Service	Kaotus RL 3 - Service Pack Reclutamiento WEB
Mis I	Descar	gas de Service Pack					
•	ctualiza	<u>ar</u>					
Ver	Nº		Service Pack	Versión	Fecha Publicación		Descripción
	2	Service Pack 2 - Self S	ervice	12.5	02/03/2012	Service Pack Self Service	
	1	Service Pack Self Serv	ice	12.5	01/02/2011	Service Pack Self Service	
					↓		

I-SP-003 Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13

Ver	Nº	Service Pack	Versión
	2	Service Pack 2 - Self Service	12.5
	1	Service Pack Self Service	12.5

En este Campo podrá descargar los Service Pack Cliente/Servidor. Al hacer Click en la columna *Ver* desplegará una ventana con los archivos que contiene el Service Pack.

↓ 1	Doccarga	NO	Archiva
		1	Ejecutable Instalador
		2	Manual Usuario
		3	Manual Técnico

En el Campo Descarga se libere el Service Pack Cliente/Servidor:



2.6 Digital Ware University



DicitalWa

Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Digital Ware University"** despliega un submenú. Con la opción de plataforma educativa en el cual lo redireccionará a la página de la plataforma donde podrá acceder a contenido como video cápsulas de temas de interés con respecto al producto que le puede servir de apoyo. (En la opción de video cápsulas encontrara un video tutorial que le explicará como acceder).

I

DigitalWare

2.7 Base de Conocimiento



Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Base de** Conocimiento" Lo remitirá a la pagina donde comprende una serie de Tips aportados por la comunidad de usuarios que ayudan a tener un mejor manejo y control de los sistemas de información así como solucionar problemas, su consulta es importante ya que también existen aportes de primera mano tanto del departamento de Ingeniería como de Consultoría de Digital Ware, a posibles soluciones identificadas y que se pueden gestionar en el autoservicio.

DigitalWare State of the Art on Technologies		- And		R	tgiamento)	Cerrar			
Ganador Premio Portafolio a la Innova	ación	A							
COMUNIDAD DE USUARI	OS - BASE DE CONOCIMIENTO - Busqu	aedas							
CONOCIMIENTO PATRIM	IONIO DE LA HUMANIDAD!								
Sistema	Palabra Clave	Usuario							
KACTUS-HR									
Sector									
	Ŧ								
Programa	Tipo	Consecutivo							
	*								
Buscar	Acreas								
Course Course									
Ultimos 20 Aportes.									
Aporte			Programa	Tipo	Usuario	Consecutivo	Sector	Archivo Adjunto	Vit
Nuevol se modifica contal	bilización para empresas con actividad agr	opecuaria. ?	SARPDIFE	Operacion	paolav	50463	No Aplica		
Nuevol adecuacion progra	ama parametros subsidios ?		ssuparam	Operacion	RixonA	50461	No Aplica		
INuevol cual es la funciona	alidad del digiflag ssu000002 ?		sgndigfl	Operacion	RixonA	50460	No Aplica		
iNuevo! dcomtrigger sinmi	ivetrigger.dll, el programa de sinmive no e	sta consumiendo el dcom cuando se aplica ?	STRIGGER	Operacion	oscara	50459	Privado		
iNuevol se crean campos i	para envío correos modulo aportes. ?		sarparam	Operacion	paolav	50458	No Aplica		
(Nuevo) en el momento de dar clic y procesar la transaccion se presenta el siguiente error: no se puede continuar la solicitud de analisis no contiene detalles ?			SGCLOTRE	Operacion	oscara	50456	Comercial		
iNuevol mejora al navegar caso 555640 ?	dor de wf.para que almacene documentos	adjuntos en base de datos- cliente sae-sas ver	SWFSVRCN	Operacion	luzj	50455	No Aplica		
iNuevo! SE CREAN CUENT	AS PARA CONTABILIZAR ACTIVIDADES AG	ROPECUARIAS. ?	sartiapo	Operacion	paolav	50454	No Aplica		
iNuevol se crea digiflag se electronico y telefono del s	n000002, poner valores por defecto en los programa srnradic, puede tener los valores	campos: asesor, observaciones, direccion, correc de [s/n] por defecto se debe crear en n. modulo	SGNDIGFL	Operacion	Diegopg	50452	No Aplica		

Imagen página de Base de conocimiento

2.8 Quejas y Sugerencias



Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Quejas y Sugerencias"** Desplegara el submenú Quejas y Sugerencias, el cual permitirá registrar la Información de los Datos de Quien Reporta y los Datos de la Queja y/o Sugerencia.



intro que DODSDE o trovée do		uo opeontrará o continueción y la	brindaramo	#LaVidaEnDigitalWare 🗸 N	luestros aliados 💉
natos de quien renorta			DITITUAL CITION	s responsato popularia na meno	i dempo posi
Empresa "		Nombre de quien reporta		Cargo "	
Empresa		Nombre de quien reporta		Cargo	
Email *		Teléfono			
Email		Teléfono			
Datos de su requerimiento,	sugerencia d	felicitación			
Fecha de los hechos 📩		Tipo de requerimiento *		Área *	
dd/mm/aaaa	F	Atención telefónica	-	Ventas	-
		Sistema "		Tipo	
Empleado *					

2.9 Cambiar Clave



Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Cambiar Clave"** Desplegara el submenú Cambiar Clave, el cual permitirá insertar una nueva información para ingresar al Sistema Sac Web.

Cambiar Clave
Clave Actual:
Clave Nueva: Confirmación Clave Nueva:
Aceptar Cancelar

2.10 Salir



Le permite Salir de la aplicación, y lo lleva nuevamente a la página inicial, en la que se solicita el Usuario y la Contraseña para el ingreso al sistema.

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Facha da Ganaració:07/2015	Illtima Modificación:00/2022	Versión 13
Servicio SAC WEB	Fecha de Generacio.07/2013		



2.11 Nuestros Productos



Vinculo que le permite ir a la página Web de Digital Ware S.A., en la que encontrara información de cada producto, SEVEN-ERP, HOSVITAL-HIS y KACTUS-HCM, OPHELIA SUITE. Seleccione la gráfica del producto del cual quiere conocer más Información.

2.12 Opciones para realizar búsquedas

No Requerimiento	Programa	* Fecha Desde dd/mm/aaaa	* Fecha Hasta dd/mm/aaaa	
Actualizar Exportar Excel				



Las siguientes opciones que encuentra en el sistema, le permitirán realizar búsquedas de un caso en particular; la búsqueda se genera dentro del listado de los casos que se encuentre en pantalla, para lo cual debe digitar el Número de requerimiento y luego utilizar la opción consultar, si por ejemplo digita "25", el sistema le mostrara todos los casos que tengan el numero 25, sin importar que este número este al comienzo, al final, ó en la mitad del número del requerimiento; de esta forma puede buscar solo el caso ó los casos que requiera consultar.





Le permite realizar búsqueda de casos por el nombre del programa, La búsqueda le generará el listado de casos creados a ese programa.

Le permite realizar búsqueda de casos por un rango de fechas donde deberá seleccionar fecha desde (inicio) y fecha hasta (final)



Le permite actualizar la lista de casos que se encuentra en pantalla, según la selección ó búsqueda que se haya generado: Mis casos, Mis casos por Aprobar, Cerrados ó Cotizados - Facturados.

I-SP-003 Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13
CONTINUE OF TO THEB			





El Campo Exportar Excel permite enviar la información de consulta a una tabla en Excel:

Ca	isos Cotizado	os - Facturado	5																
No R	equerimiento	0.0	onsultar																
-				1															
	Actualizar	Export	ar Excel	J															
Ver	No Caso	Тіро		Fecha Solicitud	Dias E	stado		Asunt	0		Consul	ltor	Código Programa		Nombre	e Programa		Fecha	Cierre
	284950	Requerimie Mejora	nto - 19	/06/2013	133 En Fa	cturación Requeri	miento Nuevo C	ampo de l	Procesos Disci	plinarios	LEIDY	(R	KBIREGDI	RÉGIMEN	DISCIPLIN	ARIO			
									/										
9.	1	<u>(1)</u>				Support and the	A	tividades_30	-10-2013.xls - M	licrosoft Excel	And Designation				_				
	Inicio Inse	ertar Diseño de	página	Fórmulas	Datos Revisar	Vista									i desta de la			(C	9 - ° X
	🔏 Cortar	Calibri	* 11 *	A A	= = >~	Ajustar texto	General	*	1		Normal	Buena	<u></u>	-	× 🔝	Σ Autosuma	27	A	
Pegar	Copiar form	ato NKS	<u>H</u> - 👌	• <u>A</u> -	E 🔳 🗑 🖗	Combinar y centra	ar * %	100 85 00	Formato I condicional * d	Dar formato como tabla *	Incorrecto	Neutral	-	Insertar Elim	inar Formato	∠ Borrar ▼	Ordenar y filtrar *	Buscar y seleccionar *	
Portapapeles 🕫 Fuente 🕫 Alineación 🕫 Número 🕫 Estillos Celdas Modificar																			
A1 • (
	A B	С	D	E		F		G	н		1		J	К	L	M	N	0	P
1 Re	284950	aso Fecha Soliciti 19/06/20	id Dias	Estado Facturación	Requerimiento n Disciplinarios	Asunto Nuevo Campo de P	rocesos	Consulto	r Código Prog KBIREGDI	rama N RÉGII	ombre Program	a Fecha RIO	a Cierre						

3 Detalle casos SAC-WEB

Cuando el Cliente quiere ver el detalle de alguno de los requerimientos ó casos en pantalla, debe utilizar la opción de ver detalle, tenga presente que solo podrá ver el detalle de un caso a la vez, y que la información mostrada es de solo lectura, y no podrá ser modificada.

Detalle Solicitud de Servicio
Caso No. 202886 KNmDiasn / Dias no Trabajados Digital Ware Caso No. Incidente consulta Lola (24 horas) 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 2 4 Methods (24 horas) 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
Asunto Error en programa
Descripción AL ingresar una incapicacidad con misma fecha de inicio de igual a otro ausentismo(vacaciones), krimidiasn setea la fecha de inicio de las vacaciones a una fecha 30/12/1989. generando pagos Incorrectos de la nomina de los colaboradores. En convesarcon con consultores de DW el mes pasado se evidencio que es error del programa. Quedo atento Muchas gracias. Chat Cliente Adjunto
* Registrar Chat
Usuario Comunicación Fecha Duen da Por Tavor activar el parametro Interrumpir Vacaciones que se encuentra en el programa Otros Parametros de Conceptos KimEparc pluanFG en la pestáña Parametros Generales, despues de esto en la base de datos de pruebas por favor realice el proceso y valide que este29/10/2013 9:39:56 funcione correctamente. Agradecemos su valiosa atención y la oportunidad que nos brinda de mejorar nuestros procesos. COMPEND1 se adiunta informacion requerida. Quedamos atentos muchas gracias 28/10/2013 16:04:51

4 A continuación se explicaran los campos en pantalla:

I-SP-003 Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13
---	----------------------------	-----------------------------	------------



Caso No. 302886 **Caso No.:** Número de caso asignado, para trabajar por la mesa de avuda.

^{Programa} KNmDiasn / Días no Trabajados **Programa:** Muestra el código de programa al cual fue asignada la Solicitud de Servicio y su respectivo nombre.



Estado: Se visualiza el estado actual de la solicitud. Es clave monitorear este estado y verificar cuando se encuentre en manos del cliente en estados como: Devuelto al cliente, En confirmación y En aprobación.



Tipo: Muestra si la solicitud de servicio corresponde a una consulta, un defecto de programa, una mejora, un desarrollo a la medida, ó un cambio de Ley.

Impacto	Urgencia	
Alta	1 Día (24 horas)	

Impacto / Urgencia: Muestra la prioridad que se le dio después del diagnóstico a la solicitud de servicio ingresado. Esta puede ser Alta, Media ó Baja.

Asunto Error en programa **Asunto:** Muestra la descripción abreviada de la solicitud realizada, que indica claramente el problema presentado ó el cambio requerido.

Descripción AL ingresar una incapcacidad con misma fecha de inicio de igual a otro ausentismo(vacaciones), knmdiasn setea la fecha de inicio de las vacaciones a una fecha 30/12/1989. generando pagos incorrectos de la nomina de los colaboradores. En convesarcon con consultores de DW el mes pasado se evidencio que es error del programa. Quedo atento Muchas gracias.

Descripción: Muestra la explicación detalla de la solicitud de servicio que fue registrada en el sistema.



		Usuario	Comunicación	Fecha
	2	JuanFG	Buen día Por favor activar el parametro Interrumpir Vacaciones que se encuentra en el programa Otros Parametros de Conceptos KNmEparc en la pestaña Parametros Generales, despues de esto en la base de datos de pruebas por favor realice el proceso y valide que este funcione correctamente. Agradecemos su valiosa atención y la oportunidad que nos brinda de mejorar nuestros procesos.	29/10/2013 9:39:56
	2	COMPEN01	se adjunta informacion requerida. Quedamos atentos muchas gracias	28/10/2013 16:04:51
	2	JuanFG	Buen día, Con el fin de realizar el diagnostico de la situación presentada por favor remitr la siguiente información: 1. Registros en Dias No Trabajados KNmDiasn para vacaciones de una cedula de ejemplo 2. Parametrización del Progama Otros Parametros de Parametros Generales 3. Registro de la incapacidad KNmIncap y como queda en el maestro de Dias No Trabajados KNmDiasn 4. Version del programa Incapacidades KNmIncap y Dias No Trabajados KNmDiasn Una vez adjuntada la información favor devolver el caso en la herramienta SACWEB, en la opción Ver Detalle, en el botón Devolver Caso que tiene una X roja.	28/10/2013 8:52:03
	2	COMPEN01	Estimado Usuario, Su requerimiento fue registrado bajo el Número 302886 y ya se encuentra en proceso. Este ya fue asignado a la Mesa de Servicio quien lo contactará por este medio del Sistema SACWEB Atentamente le queremos informar su estatus de actualización con relacion a nuestros Service Pack Liberados: Ultimo Service Pack Liberado Kactus : 56 - ServicePackC/S-Actualización Ejecutables Self Service : 2 - Service Pack 2 - Self Service Kactus RL : 3 - Service Pack Reclutamiento WEB Ultimo Service Pack Descargado (Cliente) Kactus : 56 - ServicePackC/S-Actualización Ejecutables Self Service : 2 - Service Pack 2 - Self Service Ractus RL : 3 - Service Pack Reclutamiento WEB Kactus SU estatus es Actualizado Self Service Su estatus es Desactualizado Kactus RL Su estatus es Desactualizado	28/10/2013 7:45:56
1	🕵 cli	ente	🔒 Digital Ware	

Comunicación: Este espacio está destinado para las diferentes comunicaciones que se remitan entre el cliente y mesa de ayuda para llegar al diagnostico y solución del incidente.

El cliente puede informar a través de este los resultados de sus pruebas, aclarar información solicitada, etc. Una vez diligenciado el texto en el espacio de comunicación se remite el comunicado dando clic en el botón "Enviar Comunicación".

En la parte inferior se van archivando y mostrando la relación de comunicaciones que se han remitido de parte y parte, con el usuario, hora y fecha de la comunicación.

Chat Cliente Adjuntos			
Listado de Archivos Adjuntos			
			Adjuntar Archivo
VerNumero	Nombre Archivo	Usuario	Fecha
🗔 1 Error dias no trabajados.docx	COMPEN01	28/10/2013 16:04:20	

Adjuntos: Permite adjuntar archivos a la solicitud, documentos que permitirán dar una solución más rápida al error.



Cambiar de Estado: Una vez se remita la respuesta del caso a mesa de ayuda se realiza el movimiento del estado del caso Aprobado o Rechazado. Este cambio de estado nos asegura el seguimiento del mismo. La mesa de ayuda retomara estos casos devueltos para continuar en su diagnostico hasta llegar a la solución.

Aceptar Caso: Una vez validada la solución remitida por la mesa de servicio, si los resultados fueron los esperados, el cliente debe proceder a Aprobar el caso para su cierre definitivo. De Click en el botón "<u>Aceptar Caso</u>".

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Eacha da Canaragiá:07/2015	Liltima Madifiagaián:00/2022	Varaián 12
Servicio SAC WEB			

Aprobar						
Service A	greem	ent Cen	iter Enci	iesta At	ención al	
Cliente						
Para la ca Sela con	i nosotros alidad de eccione la nosotros.	e es muy in nuestros se opción que	nportante o ervicios e refleje co	conocer co omo fué su	mo ha sido experiencia	
	\bigcirc	\bigcirc	0	\bigcirc	\bigcirc	
Observaciones	;					
		Mud	chas Graci	as!		
Envia	ar				Cerrar	

Aprobar (Encuesta): Al aprobar el caso el sistema emergerá una venta para calificar el servicio brindado, seleccione la opción que refleje su experiencia e ingrese sus observaciones adicionales. Para terminar el proceso de Click en "Enviar".

Al finalizar el proceso de aprobación la pantalla refrescara el estado del caso y mostrara el estado definitivo de este, el cual puede ser "Cerrado Resuelto ó En Traslado".

Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB



Devolver Caso: Si la respuesta y solución brindada por la mesa de servicio no cumple lo requerido por ustedes, o se tiene alguna duda sobre cómo proceder, recuerde siempre dar Click en "<u>Devolver el Caso</u>", para cambiar el estado de este y devolverlo a manos de la mesa de servicio para continuar su gestión.

	Motivo de Devolución
S	SELECCIONE
	a still a
ľ	001/00
	Es pecesario que escriba el motivo de la devolució
	Enviar
	↓
٢I	Devolver
	Motivo de Devolución
	Motivo de Devolución
	Motivo de Devolución
	Motivo de Devolución seleccione
	Motivo de Devolución seleccione seleccione
	Motivo de Devolución seleccione seleccione respuesta aclaración solicitud inicial (N) e lofecto continua- no cumple con lo solicitado (s)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) EL DEFECTO CONTINÚA- NO CUMPLE CON LO SOLICITADO (S) A RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD (S) A RESPUESTA DEL CONSULTOR NO ES CLARA (S)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) ACESPIERTA ACLARACIÓN SOLICITUD ENICIAL (N) CHESPIERTA DEL CONSULTOR DE SCALRA (S) GENERA UN NUEVO ERROR (N) COMPLEMENTAS SOLUCION (N)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) EL DEFECTO CONTINIÁN NO CUMPLE CON LO SOLICITADO (S) LA RESPUESTA DEL CONSULTOR NO ES CLARA (S) GENERA UN NUEVO ERROR (N) COMPLEMENTAR SOLUCION (N) NO SE ENCUENTRA EL ARCHIVO ADJUNTO O EN LA BITACORA
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) RE DEFECTO CONTINUAA NO CUMPLE CON LO SOLICITADO (S) LA RESPUESTA ACLARACIÓN O SOLICITADO (S) GENERA LANCA DEL CONSULTOR NO ES CLARA (S) GENERA ERRO DE CAMPOS O TABLAS FALITANTES(S) SUBVISIÓN DE CAMPOS O TABLAS FALITANTES(S)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE CONTRUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) CONFLEMENTA SOLUCION (N) NO SE ENCUENTA EL ARCHIVO ADJUNTO O EN LA BITACORA GENERA ERROR DE CAMPOS O TABLAS FALTANTES(S) PERDIDA DE FUNCIONALIDAP (S) SUBSTA DE ACUERDO CON LA RESPUESTA DADA(N)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE REPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) EL DEFLECIO CONTINUÁN NO COURRE CON LO SOLICITADO (S) LA RESPUESTA ACLARACIÓN NO ES CLARACIÓN CONFLEMENTAS SOLICION (N) NO SE ENCUENTA EL ARCHIVO ADJUNTO O EN LA BITACORA GENERA ERROR DE CAMPOS O TABLAS FALTANTES(S) PERDIDA DE FUNCIONALIDA (S) NO ESTA DE ACUERDO CON LA RESPUESTA DADA(N) NO ESTA DE ACUERDO CON LA RESPUESTA DADA(N) SASE DE DATOS DISPONIBLE PARA VALIDAR EL REQUERIMIENTO(N)
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE REPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) EL DEFECTO CONTINUAA NO CUMPLE CON LO SOLICITADO (S) LA RESPUESTA ACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) EL DEFECTO CONTINUAA NO CUMPLE CON LO SOLICITADO (S) COMPLEMENTAS DEL CONSULTOR NO ES CLARA (S) GENERA ERROL RECON LOS DEL CONSULTOR O EN LA BITACORA GENERA ERROL DE CAMPOS O TABLAS FALTANTES(S) REGNERA REGULARITES(S) REGNERA REGULARITES(S) REGNERA REGULARITES(S) REGNERA REGNERA TABLAS TA
	Motivo de Devolución SELECCIONE SELECCIONE SELECCIONE AESPLETACLARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) AESPLETACALARACIÓN SOLICITUD INICIAL (N) AESPLETA DE CONSULTA NO ESE CLARA (S) GENERA LIN NUEVO ERROR (N) ON SE ENCUENTRA EL ARCHIVO ADJUNTO O EN LA BITACORA GENERA ERROR DE CAMPOS O TABLAS FALTATES(S) PERDIDA DE FUNCIONALIDAD (S) NO SETA DE ACUERDO CON LA RESPLESTA DADA(N) BASE DE DATOS DISPONIBLE PARA VALIDAR EL REQUENIMENTO(N) Es necesario que escriba el motivo de la devolució

I-SF

Serv

Motivo de devolución: El sistema emergerá una ventana para seleccionar de un combo el motivo de la devolución e ingresar sus observaciones y retroalimentación al respecto.

De Click en "Enviar" para terminar el proceso.

 Recuerde validar que al finalizar el proceso de devolución en pantalla el estado del caso se haya actualizado a alguno de los siguientes estados: "En consulta", "En confirmación" o en "Verificado"; garantizando que está de nuevo en manos de nuestros consultores para su gestión.

 Sus observaciones ingresadas en el espacio :07/2015 motivenadobenicación:da:2022gistradas ingresadas una comunicación más en el ebat



Observaciones: Aunque el SAC-WEB permite adjuntar la imagen del error, esta imagen debe ser utilizada como complemento de la solicitud que se está reportando, se debe seguir definiendo claramente el error en la descripción de la solicitud, y determinar en qué momento se presenta el problema.

Para reportar los casos de HOSVITAL-HIS es muy importante que estos tengan adjuntos de imágenes, datos ó video. Si un caso no tiene los soportes necesarios para su diagnóstico será rechazado.

4 Ingreso De Una Nueva Solicitud De Servicio

Para comenzar el Ingreso de una nueva solicitud utilice el icono denominado Solicitud que se encuentra en la parte izquierda del SAC-WEB, vera que se despliega la opción "Crear Solicitudes".



(Grafico – Crear Solicitud)

I-SP-003 Servicio Una vez se utiliza la opción de Crear solicitud, se despliega la pantalla que le permitirá crear la solicitud de Servicio.

Crear Solicitud de Servicio			
Programa	Impacto Urgencia Media - 15 Diás (Alta	360 horas) 💌	
Asinto	Baja		
Descripción			
			1.
Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archi	vo		
			Enviar Limpiar
(Grafico – Nueva Solicitud de Se	ervicio)		
structivo Solicitud de	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13



- A continuación se explican los pasos que deberá seguir para el ingreso de una nueva solicitud:
 - Programa: Digite el código abreviado del programa que está presentando problemas.

Para el caso de **SEVEN-ERP** el código abreviado lo encuentra en la parte superior derecha de los programas del sistema.

SCNREPOR	Svr: 12.1.0.2	Cte: 12.1.0.2

(Grafico – Código del Programa SEVEN-ERP)

También puede encontrarlo en la parte inferior Izquierda de los programas en Información Adicional.



(Grafico – Información Adicional SEVEN-ERP)

Para el caso de **HOSVITAL-HIS**, el código abreviado de los programas del sistema puede ubicarlo en la parte inferior derecha del programa que está ejecutando.



(Grafico – Código Programas HOSVITAL-HIS)

Y en el caso de los reportes de **HOSVITAL-HIS**, el código se visualiza en la parte superior derecha del reporte ejecutado.



(Grafico - Código del Reporte HOSVITAL-HIS)

Para el caso de los programas del sistema **KACTUS-HCM** el código puede ubicarlo en la parte inferior izquierda del programa que está ejecutando.



(Grafico Código Programa KACTUS-HCM)

También puede utilizar la opción de búsqueda que se encuentra en la parte inferior izquierda del menú de KACTUS-HCM, genere la búsqueda del

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Eacha da Canaració:07/2015	Liltima Madificación:00/2022	Vorción 12
Servicio SAC WEB	recha de Generacio.07/2015		

programa por el Nombre, y verifique en los resultados el código del programa.

	Buscar:	contratos		<u> </u>
		📃 Código	Mombre	
Grafico – Opción Búsqueda)			

Favorito Busqueda Códido Nombre BiRcont Reporte de Contratos KNmActpa Actualización Planta desde Contratos KNmCcofv Cambio de Contratos de Fijo a Variable KNmContp Contratos Pensionados KNmContr Contratos Personal KNmPectr Permisos de Conceptos Fijos en Contratos KNmPlaUM Plano Contratos Uni Medellin KNmPnoco Plano Novedades Contratos KNmPro2n Proceso de Retefuente sin contratos KNmProrc Proceso de Reingresos a Contratos UM KNmProrr Prórrogas de Contratos Reporte de Contratos KNmrcont KNmRdaco Reportes de Datos de Contratos UMedellin KSoPlace Mapa de Riesgos de Contratos

(Grafico - Resultado de la Búsqueda)

ITTTAIWA

Digite el código del programa en el campo respectivo del SAC-WEB.

Programa	
spofactr	

(Grafico – Digite Código del Programa)

 Utilice el icono denominado "Traer Nombre de Programa" aque se encuentra después del campo Nombre del programa que verificara que el código de programa digitado sea correcto.

Si el programa no Existe se genera el mensaje "No existe programa con ese código"



(Grafico – Mensaje Programa No Existe)

Si el programa Existe se muestra el nombre correspondiente.





(Grafico – Código de Programa Correcto)

- Todos los casos reportados por el cliente quedaran como consulta.
- Identifique la Prioridad de la Solicitud de Servicio que está ingresando (A: Alta, M: Media, B: Baja), por ejemplo, un caso es de prioridad alta cuando implica que las operaciones de la compañía ó de un área específica son detenidas debido al problema presentado.

Prioridad
Media 💌

(Grafico - Prioridad)

Asunto: Debe indicar de una forma clara y breve el problema que se está presentando con el programa, por ejemplo: "Error al momento de aplicar comprobante de Egreso" ó "al generar reporte genera mensaje de no conexión a la base de datos".

Asunto	
~	

(Grafico - Asunto)

Descripción: En esta pestaña debe colocar claramente el mensaje de error que presenta el programa, si es posible indicar con un caso el problema que se está presentando, para poder identificar una posible solución lo más pronto posible, entre más clara sea la solicitud, mas pronta será la solución.

(Grafico- Descripción)

Para el caso del sistema **SEVEN-ERP**, al terminar la descripción, debe colocar la versión del programa que actualmente tiene instalada en su servidor y la cual está generando el problema reportado, después de la descripción coloque la información de la versión, por ejemplo:

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Eacha da Canaració:07/2015	Liltima Madificación:00/2022	Varción 12
Servicio SAC WEB	recha de Generació.07/2015		VEISION IS



Versión OCX: 12.2.0.1 / Versión EXE: 12.2.0.1

La versión de los programas de **SEVEN-ERP** es mostrada por el programa en la parte superior derecha, donde: **Svr** es la versión del Servidor (.Exe) y **Cte** Es la versión del Cliente (.Ocx).

SCNREPOR Svr: 12.1.0.2 Cte: 12.1.0.2

(Grafico – Versión del Programa SEVEN-ERP)

Para el caso de **HOSVITAL-HIS** se debe colocar 5.0.0 para los clientes que trabajen en versión Fox y 61.0.0 para los clientes que trabajen en versión Java.

Para el caso de **KACTUS-HCM** debe colocar la versión de la siguiente forma, por ejemplo:

Versión: 10.0.1.1

Dicha versión la puede observar al hacer doble Click en el logo de **KACTUS-HCM** Imagination que se encuentra en la parte superior derecha del programa que está ejecutando, de esta forma se desplegara una pantalla que le mostrara la versión del programa que está trabajando.



(Grafico – Versión de Programa KACTUS-HCM)

 Utilice el Icono Enviar para guardar la solicitud de Servicio, en este momento el sistema le mostrara el número asignado a la solicitud que está registrando en el sistema, recuerde que con este número se generara el seguimiento respectivo a su solicitud. El número de solicitud lo muestra en letras rojas después de la descripción en la pantalla de ingreso de la solicitud.



Su Requerimiento fue registrado bajo el número: 115543

(Grafico – Numero de Solicitud)

 Utilice el Icono Limpiar para limpiar la información registrada en pantalla, de esta forma reportara una nueva solicitud.

OBSERVACIONES:

a. Si desea adjuntar un archivo al requerimiento que se acaba de crear, consúltelo y utilice el icono de ver detalle, a continuación vera que se activa una opción que le permite adjuntar archivos al caso.

Crear Solicitud de Servicio			
Programa	Impacto Media 💌	Urgencia 15 Diás (360 horas)	
Asunto			
Descripción			
			10
Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archivo			
			Enviar Limpiar
Grafico Seleccionar Archivos)			

A Continuación busque el archivo con el icono Seleccionar Archivo

Seleccionar archivo No se ha seleccionado ningún archivo

(Grafico - Adjuntar Archivos al Caso)

Si el documento es cargado, se debe generar un mensaje de confirmación, que indica que el archivo fue cargado con éxito.

El Archivo fue Adjuntado Con Exito. - Barra Herramientas.docx

(Grafico – Archivo Adjuntado con Éxito)

Recuerde que la utilización del archivo adjunto debe ser un **complemento** al caso reportado, pero se debe seguir diligenciando claramente la solicitud, el

I-SP-003 Instructivo Solicitud de	Eacha da Canaraciá:07/2015	Ultima Madificación:00/2022	Varcián 12
Servicio SAC WEB	recha de Generacio.07/2015		



caso no puede ser reportado haciendo referencia al documento adjunto, un caso podrá ser devuelto al cliente si la solicitud no es clara y detallada.

b. Cuando se crea un nuevo registro en el SAC-WEB se valida que el contrato de mantenimiento y soporte del cliente se encuentre activo, si el contrato no está activo no podrá reportar la solicitud y se generara un mensaje en que se indicara que el contrato se encuentra inactivo, y que deberá comunicarse con el área de contratación para la renovación del contrato, y poder generar nuevas solicitudes a través del SAC-WEB.

5 Aprobación De Casos

Cuando un caso se encuentra en Aprobación ó en confirmación, el cliente realiza las pruebas funcionales respectivas, para validar que el cambio realizado este según lo solicitado. Si las pruebas son correctas el cliente deberá aprobar el caso con el icono , le solicitara que identifique si el servicio prestado para la solución del problema fue Bueno ó Malo, y le solicitara una observación a la calificación dada, al aprobar el caso se genera mensaje que le indica que el requerimiento fue Aprobado.

Página 27 de 29

Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB

		I'I'F	I (H
Technolo	ov that Chan	Nes PEOPLEY	Lives

🧉 Sac - Aprobar/	Cerrar Requ	uerimiento	- Window		×
Attp://sac.dig	italware.co/	'Sac/SacEnd	uesta.aspx?	numeroCa	so=2
Service Ag	reemen	t Cente	Encues	ta	
Atención a	l Cliente				
Para nosotros calidad de nue	es muy imp stros servio	portante co cios	nocer como	ha sido la	
Seleccione la opción que refleje como fué su experiencia con nosotros					
3	•••	-	~	8	
0	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	
Observaciones					
					-
	Mu	ichas Gracia	as !		
				Env	viar

(Grafico – Encuesta)



(Grafico - Caso Aprobado)

I-SP-003 Instructivo Solicitud de Servicio SAC WEB	Fecha de Generació:07/2015	Ultima Modificación:09/2022	Versión 13
---	----------------------------	-----------------------------	------------



6 Devolución De Casos

Cuando un caso se encuentra en Aprobación ó en confirmación, el cliente realiza las pruebas funcionales respectivas, para validar que el cambio realizado este según lo solicitado. Si las pruebas son erradas ó presentan problemas, el cliente deberá devolver el caso con el icono , al devolver el caso se genera una pantalla en la que se solicita al cliente determinar el motivo de la devolución, se solicita que la descripción de la devolución sea lo más clara posible, para que el consultor pueda verificar nuevamente el problema presentado.

Dicho Motivo de Devolución es actualizado en la Pestaña Comunicación Cliente y la pestaña Aseguramiento de la Calidad del caso respectivo, colocando la firma del usuario que devolvió el caso, así:

Motivo devolución [CarlosP] - 09/08/2007 05:02:26 p.m.

Seleccione el motivo de la devolución de las opciones que se despliegan (Listado Motivos devolución) y a continuación especifique claramente cuál es el motivo de la devolución, al finalizar utilice la opción enviar.



(Grafico – Listado Motivos Devolución)



🖉 Sac - Motivo Devolver Caso - Windows I 🔳 🗖 🔀
🕗 http://190.144.137.58/dw_Sac/Sac/SacMotivo.aspx?numeroCa 💌
Motivo de Devolución
Genera un nuevo error (N)
Motivo Genera error al guardar en el que indica que falta indicar el codigo de sucursal, pero en el detalle aparece la informacion
Enviar
🌀 🚭 Internet 🔍 100% 🔻 🛒



Cuando el cliente genera una solicitud en el sistema de aseguramiento de la calidad se crea un caso en estado "Consulta", una vez es revisado por el consultor este caso puede ser devuelto al cliente ó entregado en confirmación, cuando el caso es devuelto al cliente para que la información sea completada, el cliente deberá complementar la información del caso (según solicitud del consultor) y devolverlo de tal forma que el caso quedara nuevamente en consulta.

Fin del instructivo

Elaborado: Alexander Sanabria Consultor SEVEN – ERP Actualizado: Área de Experiencia al Cliente