



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

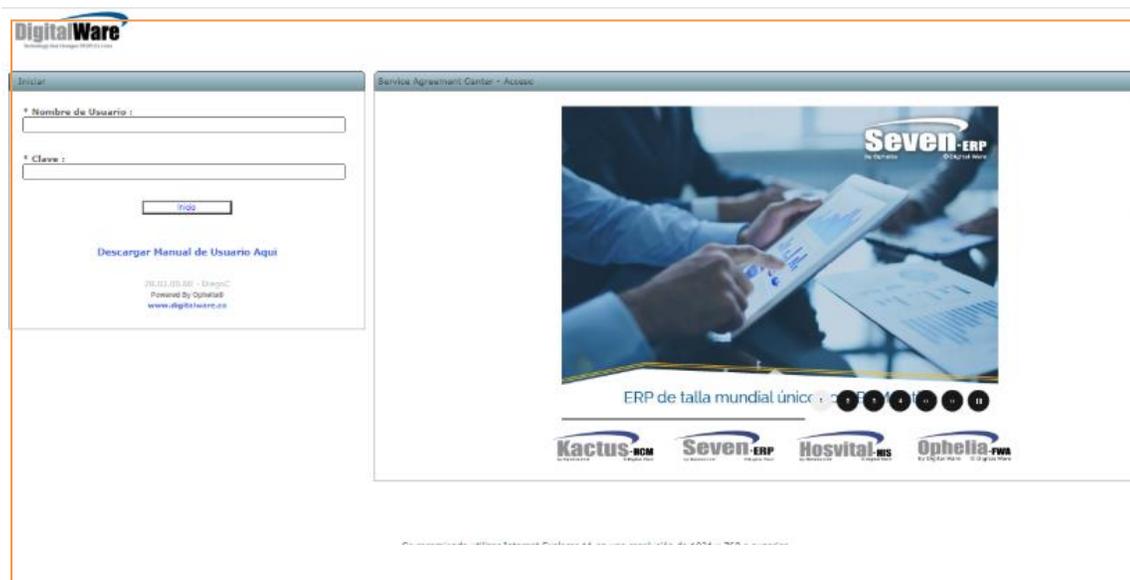
| | | |
|----------|--|--------------------------------------|
| <u>1</u> | <u>INGRESO A LA APLICACIÓN</u> | <u>4</u> |
| <u>2</u> | <u>HERRAMIENTAS DEL SAC-WEB</u> | <u>6</u> |
| 2.1 | SOLICITUD..... | 6 |
| 2.2 | MIS CASOS | 7 |
| 2.3 | CASOS..... | 10 |
| 2.4 | 2.4 UNIDADES | 11 |
| 2.5 | ACTUALIZACIONES | 11 |
| 2.6 | ACADEMIA | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| 2.7 | BASE DE CONOCIMIENTO..... | 13 |
| 2.8 | QUEJAS Y SUGERENCIAS..... | 13 |
| 2.9 | CAMBIAR CLAVE | 14 |
| 2.10 | SALIR..... | 14 |
| 2.11 | NUESTROS PRODUCTOS..... | 15 |
| 2.12 | OPCIONES PARA REALIZAR BÚSQUEDAS | 15 |
| <u>3</u> | <u>DETALLE CASOS SAC-WEB.....</u> | <u>16</u> |
| <u>4</u> | <u>INGRESO DE UNA NUEVA SOLICITUD DE SERVICIO.....</u> | <u>20</u> |
| <u>5</u> | <u>APROBACIÓN DE CASOS.....</u> | <u>26</u> |
| <u>6</u> | <u>DEVOLUCIÓN DE CASOS.....</u> | <u>28</u> |

1 Ingreso a la Aplicación

- ✚ Para acceder al SAC digite la siguiente dirección en el navegador. <http://sac.digitalware.co/>, 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, soportekactus@digitalware.com.co, soportehosvital@digitalware.com.co , soporteopheliasuite@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.



(Gráfico1 – 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.



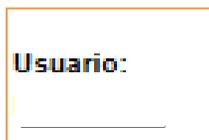
The screenshot shows the 'Service Agreement Center' interface. At the top, there are navigation tabs for 'Ultimo Service Pack Liberado', 'Self Service', 'Kactus RL', 'Ultimo Service Pack Descargado', 'Self Service', and 'Kactus RL'. Below this, there are search filters for 'No Requerimiento', 'Programa', and 'Nombre del Programa', along with date range selectors. The main content is a table of pending cases.

| Acep. | Dev. | Ver | No Caso | Tipo | Fecha Solicitud | Dias | Estado | Asunto | Consultor | Código programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-------|------|-----|---------|------------------------|-----------------|------|-----------------|--|-----------|-----------------|----------------------------------|--------------|
| ✓ | ✗ | 🔄 | 619041 | Incidente - Consulta | 10/06/2020 | 7 | En Confirmación | Ajuste auxilio de conectividad por gradualidad | ANDRESFM | KNMLNOM | LIQUIDACION DE NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 🔄 | 618831 | Incidente - Consulta | 10/06/2020 | 7 | En Confirmación | Instalación SS Contratistas | FLORN | KSS-NM | SELF SERVICE - NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 🔄 | 608193 | Requerimiento - Mejora | 30/03/2020 | 79 | En Aprobación | Caso relacionado 602339 Creación de campos actos administrativos (ESC) | DIANAA | KNMRECI | MAESTRO RECOBRO DE INCAPACIDADES | |
| ✓ | ✗ | 🔄 | 606826 | Requerimiento - Mejora | 18/03/2020 | 91 | En Aprobación | Solicitud dias de descanso - compensatorios (ESC) | PAOLAA | KSS-NM | SELF SERVICE - NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 🔄 | 602521 | Requerimiento - Mejora | 21/02/2020 | 117 | En Aprobación | Ocultar en la presentacion de campos para incapacidades | DIANAA | KSS-NM | SELF SERVICE - NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 🔄 | 602339 | Requerimiento - Mejora | 20/02/2020 | 118 | En Aprobación | Creación de campos actos administrativos (ESC) | DIANAA | KNMINCAP | INCAPACIDADES | |

(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

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.



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.

| Accp. | Dev. | Ver. | No. Caso | Tipo | Fecha Solicitad | Dias | Estado | Asunto | Consultor | Código Programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-------|------|------|----------|------------------------|-----------------|------|---------------------|--|-----------|-----------------|--|--------------|
| ✓ | ✗ | 📄 | 619702 | Incidente - Consulta | 16/06/2020 | 1 | Devuelto al cliente | Error al ejecutar programa | YESIDT | KMG6HNG | GENERACION DE REQUERIMIENTOS DE INCAPACIDADES | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 619041 | Incidente - Consulta | 10/06/2020 | 7 | En Confirmación | Ajuste auxilio de conectividad por gradualidad | ANDRESFM | KMHLINDM | LIQUIDACION DE INCAPACIDADES - BELP SERVICE | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 618831 | Incidente - Consulta | 10/06/2020 | 7 | En Confirmación | Instalación de Contratares | FLOREN | KSS-NM | COMUNICACION DE REQUERIMIENTOS DE BELP SERVICE | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 618604 | Incidente - Consulta | 21/05/2020 | 27 | Dispositivo | No están saliendo las respuestas de vacaciones | DIALYD | KOR6JLA | REQUERIMIENTOS DE BELP SERVICE | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 608193 | Requerimiento - Mejora | 30/03/2020 | 79 | En Aprobación | Caso relacionado 602339 Creación de campos actos administrativos (ESC) | DIANALP | KMRECHT | REQUERIMIENTOS DE BELP SERVICE | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 606926 | Requerimiento - Mejora | 18/03/2020 | 91 | En Aprobación | Solicitud días de descanso - compensatorios (ESC) | PAQLAA | KSS-NM | REQUERIMIENTOS DE BELP SERVICE - NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 602921 | Requerimiento - Mejora | 21/02/2020 | 117 | En Aprobación | Dualtar en la presentación de campos para incapacidades | DIANAA | KSS-NM | BELP SERVICE - NOMINA | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 602339 | Requerimiento - Mejora | 20/02/2020 | 116 | En Aprobación | Creación de campos actos administrativos (ESC) | DIANAA | KMNICAP | INCAPACIDADES | |

| Accp. | Dev. | Ver. | No Caso | Tipo | Fecha Solicitad | Dias | Estado | Asunto | Consultor | Código Programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-------|------|------|---------|------------------------|-----------------|------|---------------|--|-----------|-----------------|--------------------------------------|--------------|
| ✓ | ✗ | 📄 | 293134 | Incidente - Defecto | 06/09/2013 | 54 | En Aprobación | Registro de UPC | CarmenR | KMPLINA | 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 | |
| ✓ | ✗ | 📄 | 301335 | Requerimiento - Mejora | 10/10/2013 | 20 | En Aprobación | Reporte Comité de Cartera | CarmenR | KCMFACCC | REPORTE FACTURA POR CENTRO DE COSTOS | |

✚ 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

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

- ❖ **Devolver Caso:** 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 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  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 | CLIENTE | En Confirmación: El consultor entrega solución al Cliente para pruebas. |
| B - En Aprobación | | 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 aprobación del cliente |
| V-Consulta | CONSULTORIA | 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 | | Y - Diagnostico: El consultor tiene asignado el caso para dar 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. |

| | | |
|----------------------------------|------------|---|
| S - Asignado | DESARROLLO | 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: | | 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 | POSVENTA | O-En cotización , la solicitud realizada se escaló al área de posventa para generar la respectiva cotización |
| F- En Facturación | | 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 | CERRADOS | 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 | | X - Cerrado-Rechazo: El caso se cierra debido a que fue devuelto y no se recibió respuesta delcliente. |
| L - Aplazado | | 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.

✚ En la parte superior e 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

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.

Casos Cerrados - Actualizado a las 10:10

No Requerimiento Consultar Programa Nombre del Programa * Fecha Desde dd/mm/aaaa * Fecha Hasta dd/mm/aaaa

Actualizar Exportar Excel

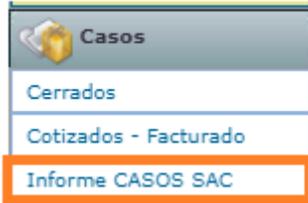
| Ver | No Caso | Tipo | Fecha Solicitud | Días | Estado | Asunto | Consultor | Código Programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-----|---------|----------------------|-----------------|------|--------------------|---|-----------|-----------------|--|--------------|
| | 302739 | Incidente - Consulta | 25/10/2013 | 5 | Cerrado - Resuelto | Permisos Usuario | JUANFG | KMENU | MENU KACTUS | |
| | 302101 | Incidente - Consulta | 21/10/2013 | 9 | Cerrado - Resuelto | Error al ingresar al menu | JUANFG | KBpBeven | Eventos Bellsouth | |
| | 301747 | Incidente - Consulta | 16/10/2013 | 14 | Cerrado - Resuelto | Error al momento de cargar la foto en el modulo | JUANFG | KBIEmple | Maestro de Empleados | |
| | 301746 | Incidente - Consulta | 16/10/2013 | 9 | Cerrado - Resuelto | Crear Requisiciones | JUANFG | KSLREQPE | Requisiciones de Personal | 25/10/2013 |
| | 301548 | Incidente - Consulta | 15/10/2013 | 15 | Cerrado - Resuelto | Problema al ingresar al modulo | JUANFG | KSLREQPE | Requisiciones de Personal | |
| | 301547 | Incidente - Consulta | 15/10/2013 | 15 | Cerrado - Resuelto | al ingresar a contratos desde maestro de empleados arroja errores | JUANFG | KBIEmple | Maestro de Empleados | |
| | 300820 | Incidente - 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 |
| | 293726 | Incidente - Consulta | 12/09/2013 | 0 | Cerrado - Rechazo | casos 10/09/2013 | EDNAA | KBO | KACTUS | 12/09/2013 |
| | 292582 | Incidente - Consulta | 02/09/2013 | 15 | Cerrado - Resuelto | Menu Ventas | CarmenR | KCmVenta | Ventas | 17/09/2013 |
| | 290316 | Incidente - Consulta | 12/08/2013 | 36 | Cerrado - Resuelto | Error Informacion en el Modulo | CarmenR | KCmVenta | Ventas | 17/09/2013 |
| | 290177 | Incidente - Consulta | 09/08/2013 | 9 | Cerrado - Resuelto | Service Pack DW | GENIYG | KCONSULT | KACTUS CONSULTORIA | 18/08/2013 |
| | 265819 | Incidente - Consulta | 13/11/2012 | 28 | Cerrado - Resuelto | ERROR AL INGRESAR A PROGRAMAS | EMILIAF | KBO | KACTUS | 11/12/2012 |
| | 263687 | Incidente - Consulta | 17/10/2012 | 55 | Cerrado - Resuelto | Inconsistencia campo de observaciones | EMILIAF | KACTUSPE | KACTUS PERSONAL | 11/12/2012 |
| | 263686 | Incidente - Consulta | 17/10/2012 | 55 | Cerrado - Resuelto | Inconsistencia campo de observaciones | EMILIAF | KACTUSPE | KACTUS PERSONAL | 11/12/2012 |
| | 263369 | Incidente - Consulta | 11/10/2012 | 61 | Cerrado - Resuelto | Incluir numero de requisición en e-mail | EMILIAF | KACTUSPE | KACTUS PERSONAL | 11/12/2012 |
| | 262961 | Incidente - Consulta | 08/10/2012 | 4 | Cerrado - Resuelto | Se genera error al ingresar al programa KBiedInfo | EMILIAF | KBIEInfo | Education No Formal | 12/10/2012 |

Casos Cotizados - Facturados

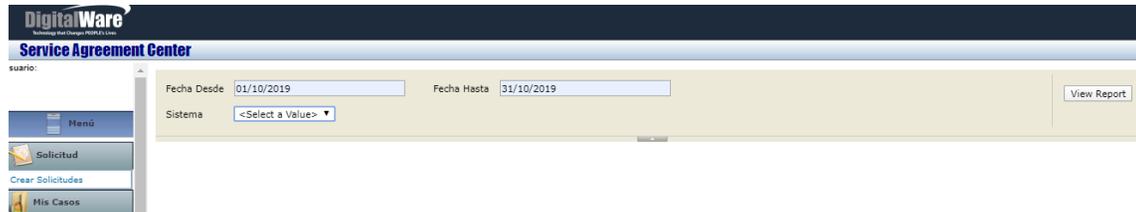
* No Requerimiento Consultar Programa Nombre del Programa * Fecha Desde dd/mm/aaaa * Fecha Hasta dd/mm/aaaa

Actualizar Exportar Excel

Informe Casos SAC



Al dar clic en la opción "Informe Casos SAC" le permite generar información de sus casos registrados filtrando por un rango de fechas y seleccionando el producto .
Formato de fecha dd/mm/aaaa



2.4 2.4 Unidades



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



2.5 Actualizaciones

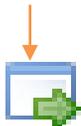


Al dar clic en la opción del Menú denominada "Actualizaciones" Desplegara el submenú Descargar Actualizaciones, el cual permitirá visualizar al lado derecho un listado con los Service Pack disponibles y posteriormente descargarlos.



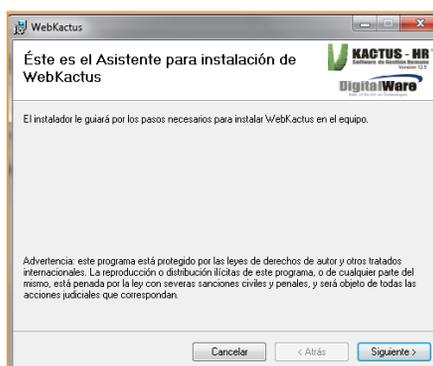
| Ver | Nº | Service Pack | Versión |
|-----|----|-------------------------------|---------|
| | 2 | Service Pack 2 - Self Service | 12.5 |
| | 1 | Service Pack Self Service | 12.5 |

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.



| Descarga | Nº | Archivo |
|----------|----|-----------------------|
| | 1 | Ejecutable Instalador |
| | 2 | Manual Usuario |
| | 3 | Manual Técnico |

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



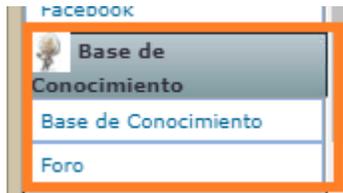
2.6 Digital Ware University



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).

|

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.

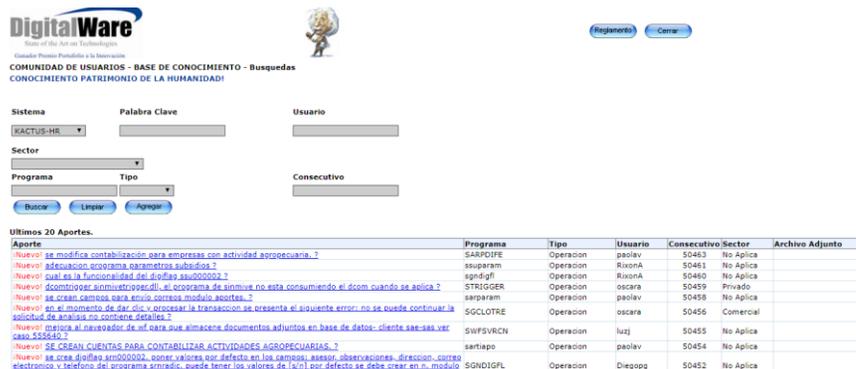
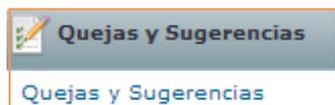


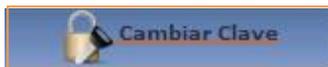
Imagen página de Base de conocimiento

2.8 Quejas y Sugerencias



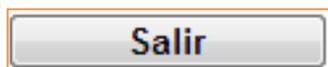
Al dar clic en la opción del Menú denominada **"Quejas y Sugerencias"** Desplegara el submenú Quejas y Sugerencias, el cual permitirá registrar la Información de los Datos de Quien Reporta y los Datos de la Queja y/o Sugerencia.

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.

2.10 Salir



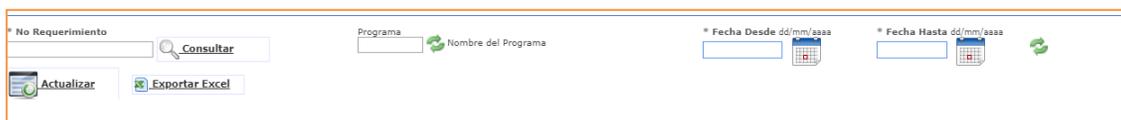
Le permite Salir de la aplicación, y lo lleva nuevamente a la página inicial, en la que se solicita el Usuario y la Contraseña para el ingreso al sistema.

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



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.



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

| Ver | No Caso | Tipo | Fecha Solicitud | Dias | Estado | Asunto | Consultor | Código Programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-----|---------|------------------------|-----------------|------|----------------|--|-----------|-----------------|-----------------------|--------------|
| | 284950 | Requerimiento - Mejora | 19/06/2013 | 133 | En Facturación | Requerimiento Nuevo Campo de Procesos Disciplinarios | LEIDYR | KBIREGDI | RÉGIMEN DISCIPLINARIO | |

| Requerim. | No Caso | Fecha Solicitud | Dias | Estado | Asunto | Consultor | Código Programa | Nombre Programa | Fecha Cierre |
|-----------|---------|-----------------|------|----------------|--|-----------|-----------------|-----------------------|--------------|
| | 284950 | 19/06/2013 | 133 | En Facturación | Requerimiento Nuevo Campo de Procesos Disciplinarios | LEIDYR | KBIREGDI | RÉGIMEN DISCIPLINARIO | |

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. **302886** Programa **KNmDiasn / Dias no Trabajados** Estado **En Confirmación**

Tipo **Incidente** Digital Ware Impacto **Alta** Urgencia **1 Día (24 horas)** Tiempo en Horas **24** (Actual: 2)

Asunto **Error en programa**

descripcion
 AL ingresar una incapacidad con misma fecha de inicio de igual a otro ausentismo(vacaciones), knm diasn 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

| Usuario | Comunicación | Fecha |
|----------|---|---------------------|
| 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 funciono correctamente. Agradecemos su valiosa atención y la oportunidad que nos brinda de mejorar nuestros procesos. | 29/10/2013 9:39:56 |
| COMPFNO1 | se adjunta informacion requerida. Quedamos atentos muchas gracias | 28/10/2013 16:04:51 |

(Grafico – Detalle Solicitud de Servicios)

✚ A continuación se explicaran los campos en pantalla:

Caso No.
302886

Caso No.: Número de caso asignado, para trabajar por la mesa de ayuda.

Programa
KNmDiasn / Días no Trabajados

Programa: Muestra el código de programa al cual fue asignada la Solicitud de Servicio y su respectivo nombre.

Estado
En Confirmación

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
Incidente
Consulta

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 incapacidad 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 |
|----------|---|---------------------|
| 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 |
| COMPEN01 | se adjunta informacion requerida. Quedamos atentos muchas gracias | 28/10/2013 16:04:51 |
| JuanFG | Buen día, Con el fin de realizar el diagnostico de la situación presentada por favor remitir la siguiente información: 1. Registros en Dias No Trabajados KNmDiasn para vacaciones de una cedula de ejemplo 2. Parametrización del Progama Otros Parametros de Conceptos pestaña 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 |
| 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 actualizacion 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 Kactus 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 |

Cliente

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.

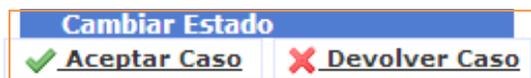
El cliente puede informar a través de este los resultados de sus pruebas, aclarar información solicitada, etc. Una vez diligenciado el texto en el espacio de comunicación se remite el comunicado dando clic en el botón “Enviar Comunicación”.

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.

| 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 “Aceptar Caso”.

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".

Devolver Caso

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 "Devolver el Caso", para cambiar el estado de este y devolverlo a manos de la mesa de servicio para continuar su gestión.

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 motivo deben quedar registradas como una comunicación más en el chat.

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.

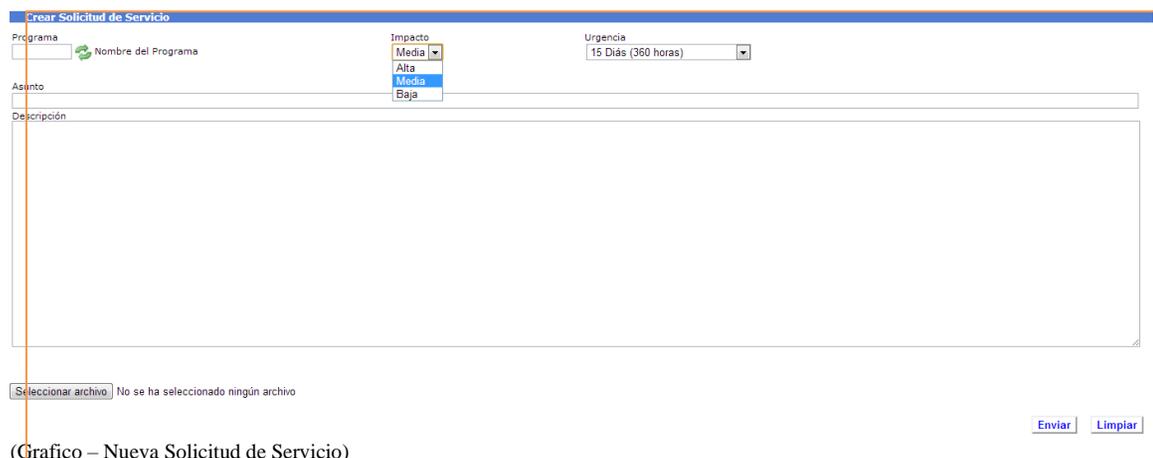
4 Ingreso De Una Nueva Solicitud De Servicio

- ✚ 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)

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



(Grafico – Nueva Solicitud de Servicio)

✚ 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.



SCNREPDR 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.



▼ Información Adicional
Programa: SCNREPDR

(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.



WTTipUsu

(Grafico – Código Programas HOSVITAL-HIS)

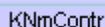
Y en el caso de los reportes de **HOSVITAL-HIS**, el código se visualiza en la parte superior derecha del reporte ejecutado.



[RM&ETIU]

(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.



KNmContr

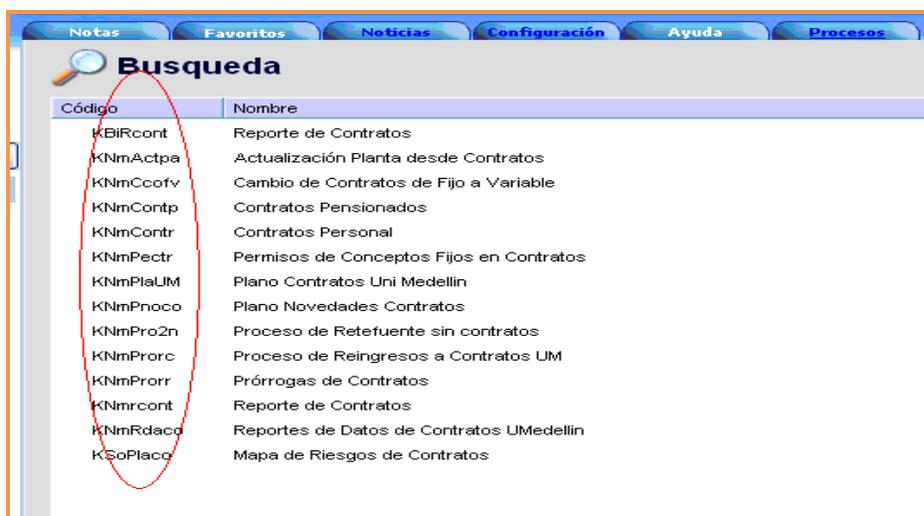
(Grafico Código Programa KACTUS-HCM)

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

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

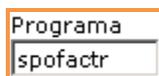


(Grafico – Opción Búsqueda)



(Grafico – Resultado de la Búsqueda)

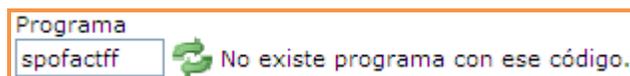
✚ Digite el código del programa en el campo respectivo del SAC-WEB.



(Grafico – Digite Código del Programa)

❖ Utilice el icono denominado “Traer Nombre de Programa”  que 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)

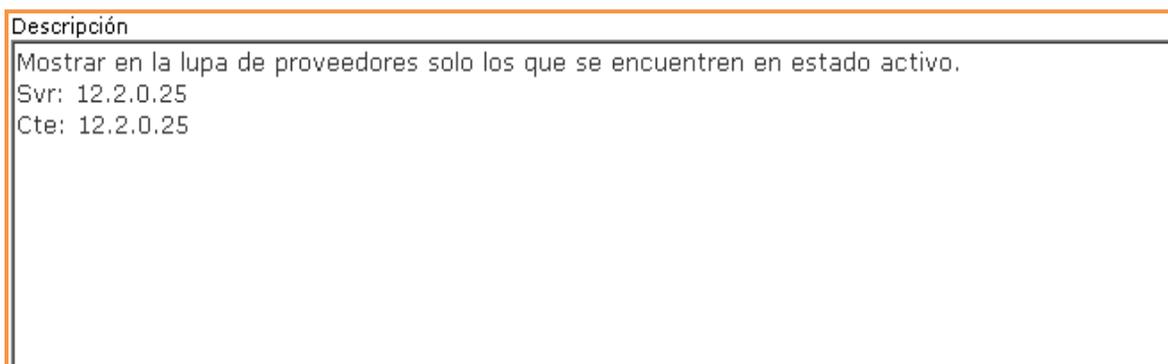
- ❖ **Asunto:** Debe indicar de una forma clara y breve el problema que se está presentando con el programa, por ejemplo: “Error al momento de aplicar comprobante de Egreso” ó “al generar reporte genera mensaje de no conexión a la base de datos”.



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.



Descripción

Mostrar en la lupa de proveedores solo los que se encuentren en estado activo.
Svr: 12.2.0.25
Cte: 12.2.0.25

(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:

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).



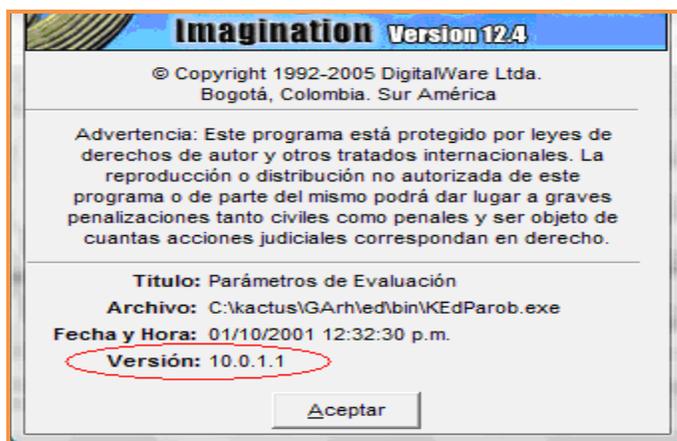
(Grafico – Versión del Programa SEVEN-ERP)

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  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.

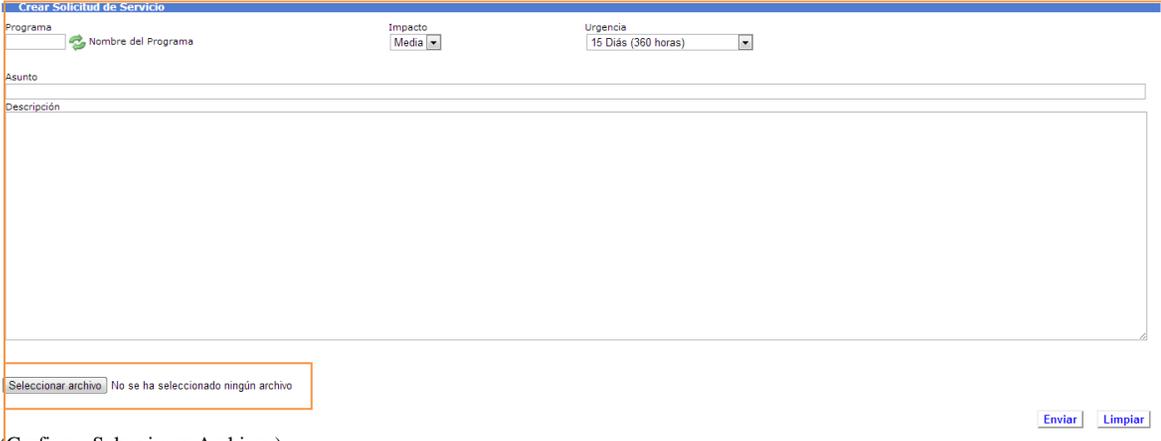
Su Requerimiento fue registrado bajo el número: 115543

(Grafico – Numero de Solicitud)

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

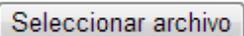
OBSERVACIONES:

- 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.



(Grafico – Seleccionar Archivos)

A Continuación busque el archivo con el icono 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

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.

The screenshot shows a web browser window with the title "Sac - Aprobar/Cerrar Requerimiento - Window...". The address bar contains the URL "http://sac.digitalware.co/Sac/SacEncuesta.aspx?numeroCaso=2". The main content area has a blue header with the text "Service Agreement Center Encuesta" and "Atención al Cliente". Below the header, there is a message: "Para nosotros es muy importante conocer como ha sido la calidad de nuestros servicios...". This is followed by the instruction: "Seleccione la opción que refleje como fué su experiencia con nosotros...". There are five smiley face icons representing different levels of satisfaction: a green happy face, a light green slightly happy face, a yellow neutral face, an orange slightly sad face, and a red angry face. Each icon has a radio button below it. Below the icons is a text area labeled "Observaciones". At the bottom of the form, it says "Muchas Gracias !" and there is a button labeled "Enviar".

(Grafico – Encuesta)

The screenshot shows a web browser window with the title "Sac - Microsoft Internet Explorer". The main content area has a blue header with the text "Sistema de Aseguramiento de Calidad". Below the header, there is a message: "El Requerimiento número 114069 fué aprobado por usted." and a button labeled "Aceptar".

(Grafico – Caso Aprobado)

6 Devolución De Casos

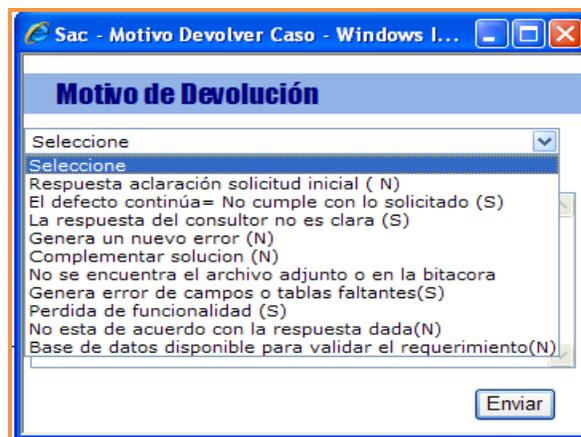
- ✚ Cuando un caso se encuentra en Aprobación ó en confirmación, el cliente realiza las pruebas funcionales respectivas, para validar que el cambio realizado este según lo solicitado. Si las pruebas son erradas ó presentan problemas, el cliente deberá devolver el caso con el icono , al devolver el caso 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:

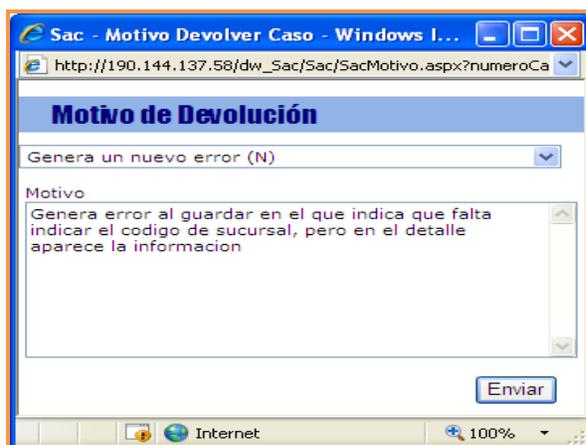
Motivo devolución

[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)



(Grafico – Devolución de Caso – Motivo Devolución)

- ✚ 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