

Samsonite



SAXOLINE



SECRET.
BY SAXOLINE

MANUAL CASA MATRIZ HELPDESK - SAP

HELPDESK REGIONAL - SAMSONITE

V2.5_SAP / 16-06-2016 – CASA MATRIZ

Ingreso al Sistema

Ingresa a través un navegador (Browser) a la siguiente URL:

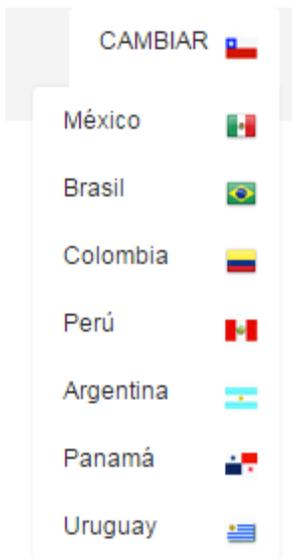
Desde la tienda (Red Interna): <http://10.30.66.19/helpdesk/>

Desde Internet: <http://190.14.57.93:81/helpdesk/>

El sistema identificará el país indicando su ubicación en la parte superior derecha:



En caso de requerir cambiar el país, colóquese sobre la opción cambiar y seleccione luego el país que corresponda:



Para ingresar al sistema requerirá lo siguiente:

CHILE:

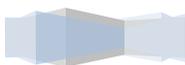
-Ingresar RUT sin puntos, ni guión, ni dígito verificador.

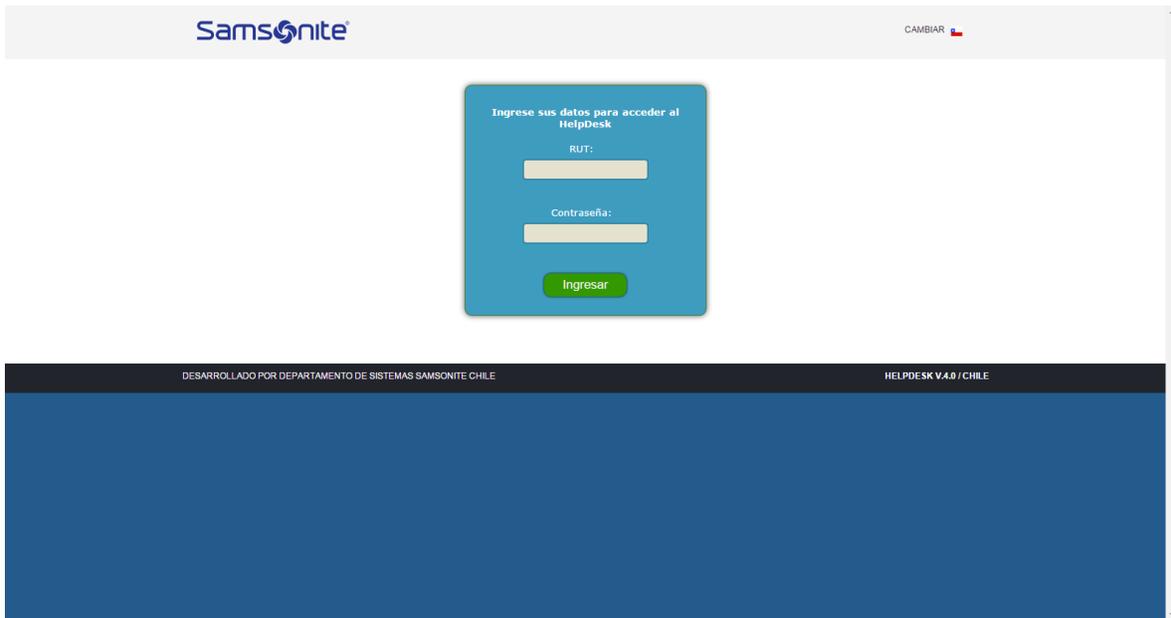
Ejemplo: 12.345.678-9 → 12345678

-La contraseña a utilizar corresponde a la que se utiliza en el sistema de autoayuda de Recursos Humanos (DBNet).

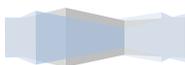
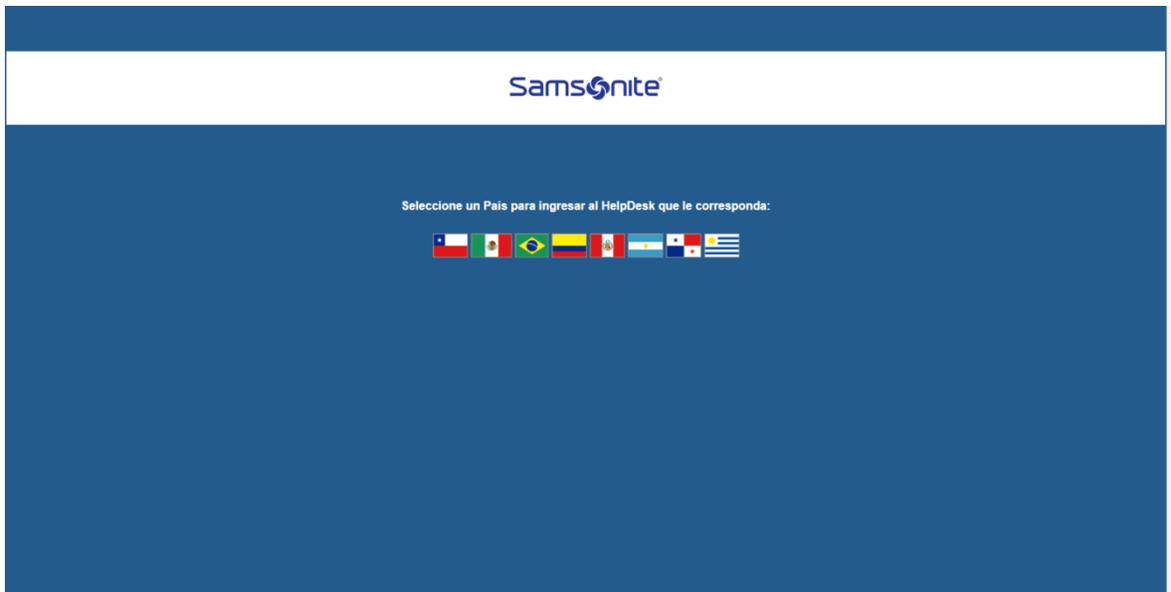
OTROS PAISES

-Ingrese usuario y/o número de documento de identidad, de acuerdo a lo informado por el área de Sistemas.





En caso que no sea posible reconocer el país, debe seleccionarlo a través de la selección de Países del HelpDesk:



Acceso Casa Matriz:

El sistema listará inmediatamente las consultas realizadas:

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM

HELPDESK V.4.0 / MULTIPAIS

En la parte superior indicará y tendrá las siguientes opciones:

- Información de Tienda:
 - o Tienda: Código – Área
 - o Nombre del Colaborador



Tienda: 2050-INFORMATICA

NOMBRE USUARIO

- Menú

CONSULTAS

- Opciones Generales

Salir del Sistema

MENU: Consultas > Ingresos

Samsonte CAMBIAR

Tienda: 2050-INFORMATICA
NOMBRE USUARIO

CONSULTAS Salir del Sistema

Consultas

Ingreso de Consultas

Dirección IP: 192.168.9.132 Fecha: 27-03-2015
Usuario: NOMBRE USUARIO
Local de Origen: 2050 - INFORMATICA
Urgencia: BAJA
Area: AREAS
Tema: - Seleccionar Tema
Titulo:
Detalle:
Archivo(s):
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado
Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Enviar Cancelar

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM HELPDESK V.4.0 / MULTIPAIS

Para realizar el Ingreso de un Ticket, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- 1- Indicar la Urgencia de la Consulta
- 2- Seleccionar el Área, en este caso SAP:

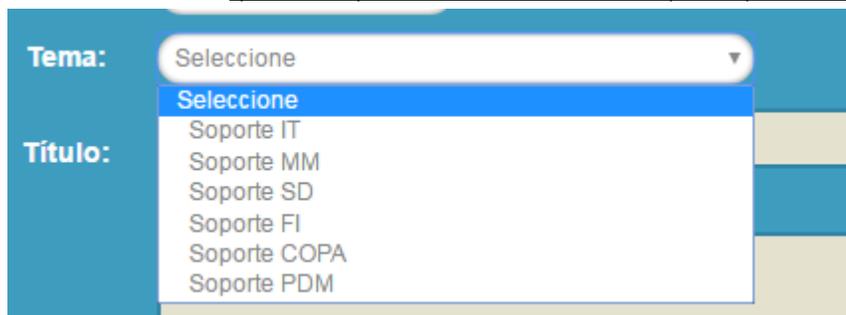
Área: AREAS

Tema: AREAS
- CENTRO DE DISTRIBUCI
- RECURSOS HUMANOS
- SAP
- SISTEMAS

Título:



- 3- Seleccionar Tema, que corresponde al módulo SAP del que requiere el soporte:



The image shows a screenshot of a web form for creating a support ticket. On the left, there are two labels: 'Tema:' and 'Título:'. To the right of 'Tema:', there is a dropdown menu currently displaying 'Seleccione'. A list of options is shown below the dropdown: 'Seleccione', 'Soporte IT', 'Soporte MM', 'Soporte SD', 'Soporte FI', 'Soporte COPA', and 'Soporte PDM'. The 'Soporte IT' option is highlighted in blue. The 'Título:' label is positioned to the left of the dropdown menu.

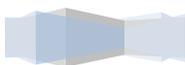
- 4- Indicar un título para la Consulta
- 5- Escribir en detalle su consulta
- 6- En caso de existir, seleccione hasta 5 archivos a adjuntar.



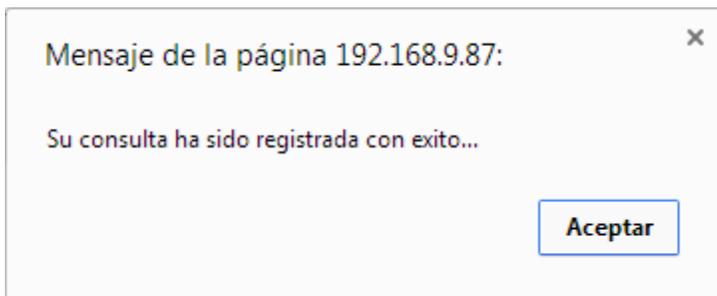
Consultas

Ingreso de Consultas

Dirección IP:	192.168.9.132	Fecha	27-03-2015										
Usuario:	NOMBRE USUARIO												
Local de Origen:	2050 - INFORMATICA												
Urgencia:	<input type="text" value="BAJA"/>												
Area:	<input type="text" value="AREAS"/>												
Tema:	<input type="text" value="- Seleccionar Tema"/>												
Título:	<input type="text"/>												
Detalle:	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>												
Archivo(s):	<table><tr><td><input type="text" value="Seleccionar archivo"/></td><td>Ningún archivo seleccionado</td></tr><tr><td><input type="text" value="Seleccionar archivo"/></td><td>Ningún archivo seleccionado</td></tr></table>			<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												

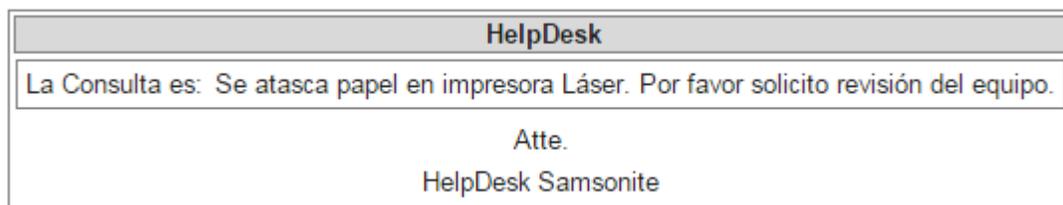


Al registrar la Consulta, el sistema enviará el siguiente mensaje de confirmación del ingreso de la consulta:



En caso de haber adjuntado archivos, también enviará un mensaje con el estado del envío.

El sistema dirigirá a la página de Seguimiento de Consultas y los participantes en la solución y autor de la Consulta recibirán un correo con la notificación de Ingreso.



Seguimiento de Consultas

Seguimiento de Consultas

Tienda: 2000-INFORMATICA
NOMBRE USUARIO

CONSULTAS Salir del Sistema

F.Inicio F.Termino Folio Area Tema Estado Urgencia **Filtrar**

TODOS TODOS No Finalizada TODOS

Listado consultas personales

Item Folio Fecha Hora Area Tema Titulo Local Responsable FecFin Estado Opc

Listado consultas grupales

Item	Folio	Fecha	Hora	Area	Tema	Titulo	Local	Responsable	FecFin	Estado	Opc
1	89	27-03-15	11:20:06	SISTEMAS	PUNTO DE VENTA IRS POS	prueba	INFORMATICA	USUARIO		TERMINADO	V
2	91	27-03-15	17:04:33	SISTEMAS	IMPRESORA LASER	Fallo impresora	INFORMATICA	USUARIO	30-03-15	NUEVO	V

Volver

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM HELPDESK V.4.0 / MULTIPAIS

Podrá realizar filtros de los siguientes parámetros:

- Fecha Inicio: dd-mm-aa
- Fecha Fin: Fecha Propuesta por el Sistema. Esta puede variar de acuerdo al criterio del Resolutor quien puede dar mayor tiempo a la solución (dd-mm-aa)
- Folio o Número de Consulta
- Área
- Tema
- Estado
- Urgencia

Seguimiento de Consultas

F.Inicio F.Termino Folio Area Tema Estado Urgencia **Filtrar**

TODOS TODOS TODOS TODOS

Por defecto desplegará los folios siempre filtrado por los requerimientos No Finalizados, por lo cual, al cambiar algún filtro deberá presionar el botón Filtrar

Podrá visualizar 2 bloques de consultas que corresponden a Consultas Personales y Consultas Privadas. Las consultas serán desplegadas de acuerdo a la configuración que tenga cada tema en particular, generalmente las consultas que se realicen al área de Recursos Humanos serán Personales.

Los estados de acuerdo al flujo son los siguientes:

NUEVO

: No se ha leído por parte de un Resolutor, recién registrado en el sistema.

VISTO

: Ya fue visto por un Resolutor, aunque aún no se ha registrado Actividad

EN PROCESO

: Se ha registrado actividad por parte del Resolutor.

TERMINADO

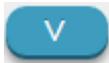
: Se realizó el Cierre de la Consulta. Aparecerá hasta 3 días después de haber sido realizado el Cierre, luego de eso no aparecen las Consultas en el listado, a no ser que se filtre por el Estado: TODOS o TERMINADO

Un folio que no fue cerrado y se encuentra atrasado presentará un color ROJO en toda su fila

Listado consultas grupales											
Item	Folio	Fecha	Hora	Area	Tema	Titulo	Local	Responsable	FecFin	Estado	Opc
1	21	12-01-15	12:31:49	SISTEMAS	Formatear PC y Cargar Windows	Formatear el PC de Maria Eugenia Rain		RODRIGO MONARES MONTENEGRO	26-01-15	EN PROCESO	
4	32	21-01-15	10:37:14	SISTEMAS	PUNTO DE VENTA IRS	No aparecen 2 Boletas en el IRS.GESTION VENTAS	SAXOLINE ESTADO	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	22-01-15	NUEVO	

[Volver](#)

Para poder revisar el detalle o registrar actividad en un Folio, deberá hacer clic en el botón:



en el folio que corresponda.



Samsonte

Tienda: 2055-INFORMATICA
NOMBRE USUARIO

CONSULTAS

Salir del Sistema

Seguimiento de Consultas

Consulta

Dirección IP: 192.168.9.132 Fecha: 27-03-15
Usuario: NOMBRE USUARIO
Local de Origen: INFORMATICA
Urgencia: BAJA
Tema: IMPRESORA LASER
Titulo: Fallo Impresora

Detalle:
Reemplazar Impresora

Archivo(s): No se han adjuntado archivos a la consulta

Actividades Realizadas

27-03-15 17:04:33
NOMBRE USUARIO
Se crea Ticket

Nueva Actividad

Detalle

Archivo(s):

Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado

Fecha Termino : 30-03-15

Enviar Mensaje Cerrar Consulta

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM HELPOESK V.4.0 / MULTIPAIS

Para poder registrar observaciones o mantener una interacción con el Resolutor, podrá agregar una nueva actividad.

Nueva Actividad Detalle

Detalle

Archivo(s):

Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado

Fecha Termino : 30-03-15

Enviar Mensaje Cerrar Consulta

Manual Casa Matriz HelpDesk - SAP

Haga clic en Enviar Mensaje en caso de registrar una nueva actividad o Cerrar Consulta en caso de haber solucionado el problema o consulta, indicando el detalle de lo realizado.

Al Cerrar Consulta siempre enviará un correo a todos participantes en la solución y autor de la Consulta con el detalle de la Actividad ingresada.

Podrá reabrir una Consulta hasta 3 días después del cierre, esto lo puede realizar ingresando un comentario.



The image shows a screenshot of a web interface for re-opening a consultation. It features a blue header with the text "Reabrir Actividad Detalle". Below the header is a large white text input field. At the bottom of the form is a green button with the text "Abrir Consulta".

