**INSTRUCTIVO PARA**

**REGISTRO DE INCIDENTES**

**SOLMAN 7.2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para  Registro de Incidentes - SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

|  |
| --- |
| **CONTROL DE DOCUMENTACIÓN HEXAGON** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INFORMACIÓN FIRMA** | | |
| **Firma** | **Fecha** | **Aprobador de Firma** |
| Jorge Cosso | 12-12-2018 |  |
| Julia Sánchez | 13-12-2018 |  |

**Instructivo para el Registro de Incidencias en Solution Manager 7.2 - HEXAGON**

# DESCRIPCION:

Instructivo de uso de la herramienta Solution Manager – Gestión de Servicios IT (SOLMAN versión 7.2), plataforma de Gestión Incidentes mediante la cual Hexagon presta soporte a soluciones SAP de sus Clientes.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para  Registro de Incidentes - SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

**INICIO INSTRUCTIVO:**

**Paso 1:**

Ingresar a la página de ***Hexagon*** <http://www.hexagonconsulting.net/es/service_desk.html>

**Paso 2:**

Seleccionar: Contacto/Service Desk, luego ir a la opción Incident Management. Hacer clic en Acceso.



**Paso 3:**

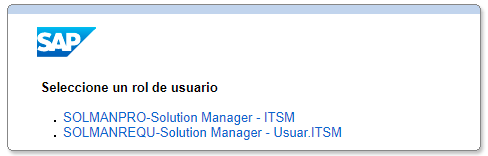
Ingresar sus datos de acceso. Hacer clic en Acceder al sistema.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

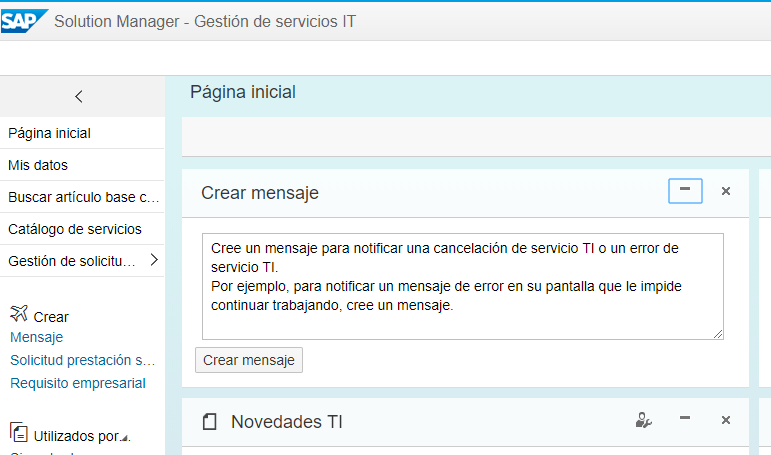
**Paso 4:**

Seleccionar la opción SOLMANREQU.



**Paso 5:**

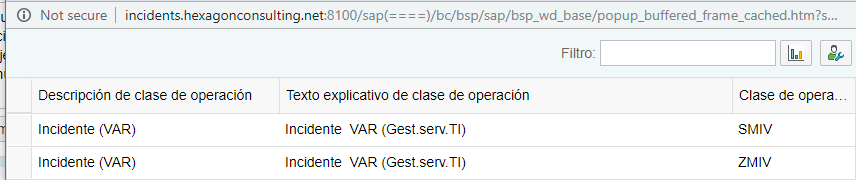
Seleccionar la opción Crear Mensaje.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

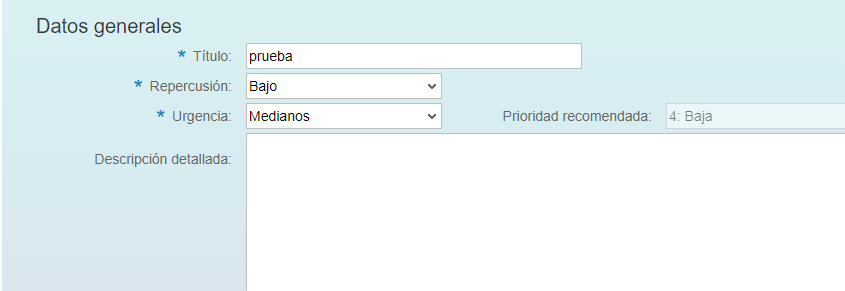
**Paso 6:**

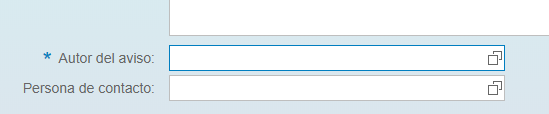
En la siguiente pantalla seleccionar la opción Incidente (VAR) cuya clase de operación es ZMIV.



**Paso 7:**

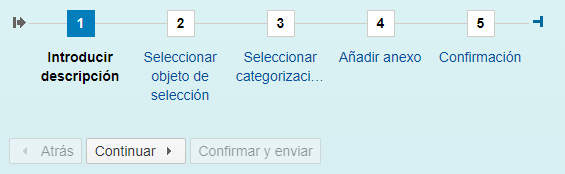
**7.1**. Completar los datos generales solicitados y la descripción del problema, luego seleccionar el autor del aviso. (\* campos obligatorios).





|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

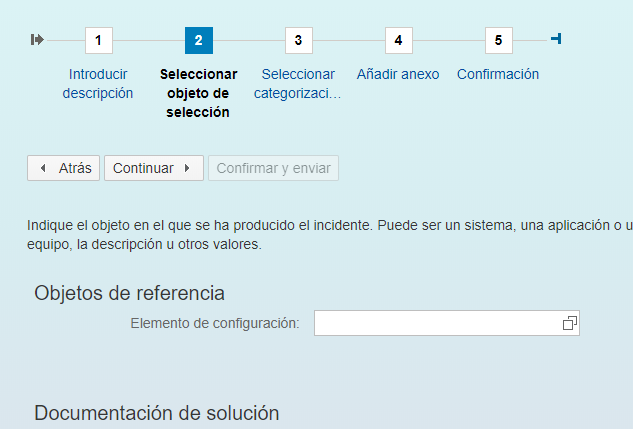
**7.2**. Seleccionar la opción Continuar.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

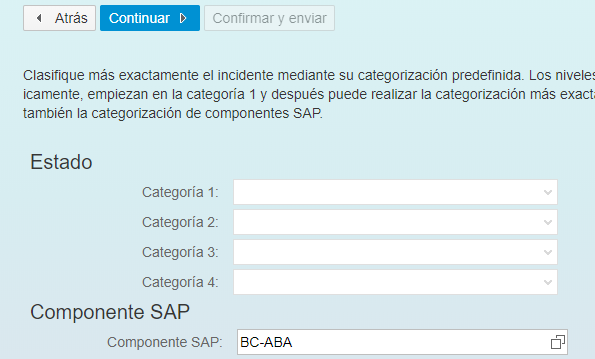
**Paso 8:**

Seleccionar Continuar.



**Paso 9:**

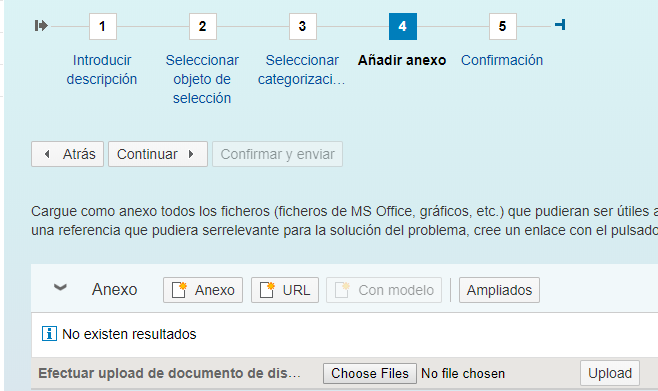
Seleccionar el componente SAP según el problema reportado y luego Continuar.



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estado** | Efectivo | **Fecha Efectiva** | 13-Dic-2018 | **Versión** | 1.0 |  | **Nombre Documento** | TR-001 |  |
| **Título** | Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2 | | | **Área** | Transformación | | | | |

**Paso 10:**

En caso de contar con documentación adicional, se puede anexar la misma al incidente, luego seleccionar Continuar.



**Paso 10:**

Seleccionar Confirmar y Enviar para dar curso al incidente.

