

# **INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE INCIDENTES SOLMAN 7.2**

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	30-May-2019	<b>Versión</b>	1.4	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes - SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**CONTROL DE DOCUMENTACIÓN HEXAGON**

<b>INFORMACIÓN FIRMA</b>		
<b>Firma</b>	<b>Fecha</b>	<b>Aprobador de Firma</b>
Cristián Villar	30-05-2019	
Cristián Villar	22-03-2019	
Jorge Cosso	12-12-2018	
Julia Sánchez	13-12-2018	

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes - SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

### 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.

#### INICIO INSTRUCTIVO:

##### **Paso 1:**

Ingresa a la página de **Hexagon** [http://www.hexagonconsulting.net/es/service\\_desk.html](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.



<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

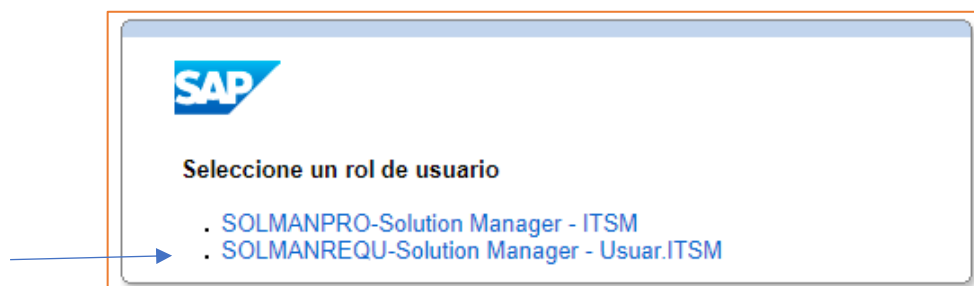
**Paso 3:**

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



**Paso 4:**

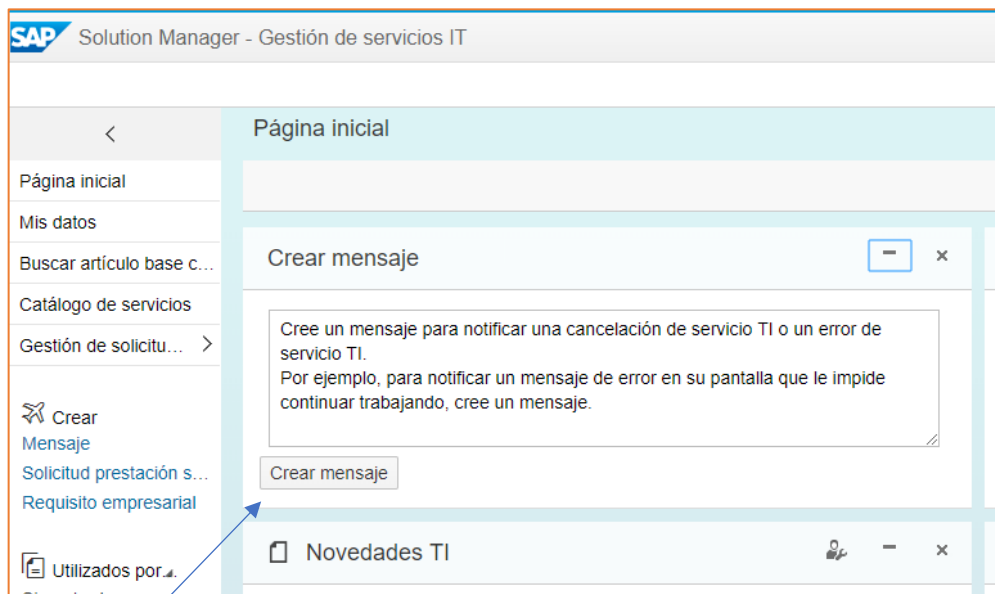
Seleccionar la opción SOLMANREQU.



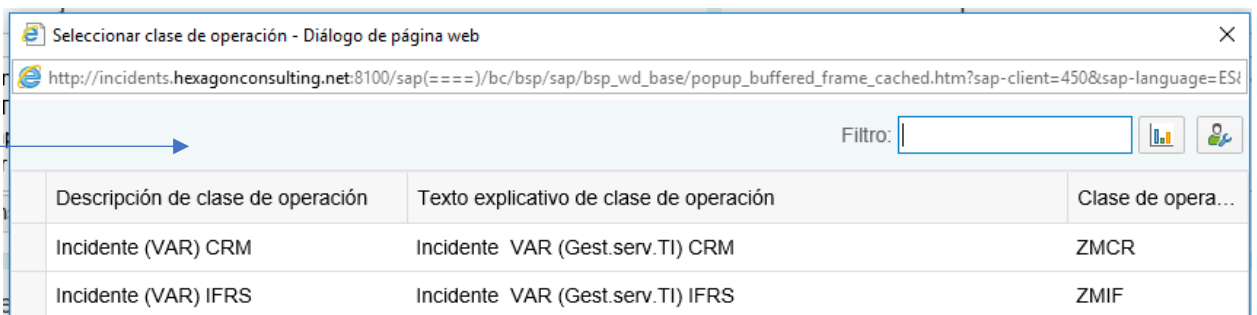
<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 5:**

Seleccionar la opción Crear Mensaje.


**Paso 6:**

En la siguiente pantalla seleccionar la opción Incidente (VAR) cuya clase de operación se corresponde con la aplicación que genera el incidente (CRM ó IFRS):



Descripción de clase de operación	Texto explicativo de clase de operación	Clase de opera...
Incidente (VAR) CRM	Incidente VAR (Gest.serv.TI) CRM	ZMCR
Incidente (VAR) IFRS	Incidente VAR (Gest.serv.TI) IFRS	ZMIF

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 7:**

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

**Datos generales**


\* Título:


\* Repercusión:

\* Urgencia:       Prioridad recomendada:

Descripción detallada:

---

\* Autor del aviso:  

Persona de contacto:  

**7.2.** Seleccionar la opción Continuar.

↳

**1**

**Introducir descripción**

**2**

Seleccionar objeto de selección

**3**

Seleccionar categorizaci...

**4**

Añadir anexo

**5**

Confirmación

←

◀ Atrás

Continuar ▶

Confirmar y enviar

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 8:**

Seleccionar Elemento de Configuración (campo obligatorio), haciendo click en el matchcode. Si no se conoce dicho elemento, seleccionar cualquiera. Es obligatorio para determinar el cliente.

Crear mensaje Back

Cancel

1 2 3 4 5

Introducir descripción    **Seleccionar objeto de selección**    Seleccionar categorización    Añadir anexo    Confirmación

Atrás Continuar Confirmar y enviar

Indique el objeto en el que se ha producido el incidente. Puede ser un sistema, una aplicación o un objeto TI. En el campo "Elemento de configuración" puede buscar el número de equipo, la descripción u otros valores.

Objetos de referencia

\* Elemento de configuración:

Atrás Continuar Confirmar y enviar

Indique el objeto en el que se ha producido el incidente. Puede ser un sistema, una aplicación o un objeto TI. En el campo "Elemento de configuración" puede buscar el número de equipo, la descripción u otros valores.

Objetos de referencia

\* Elemento de configuración:  X

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivel mal fuo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 9:**

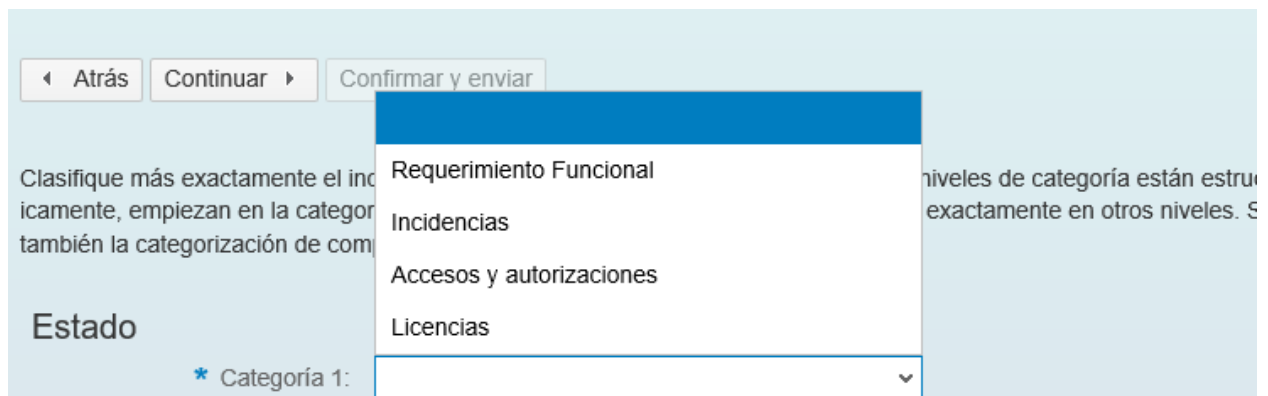
Seleccionar la categoría del incidente (campo obligatorio), de acuerdo a esto es, a qué módulo o la siguiente categorización:

**Requerimiento Funcional:** incidente relacionado con un cambio en la funcionalidad de la aplicación, o con un nuevo desarrollo.

**Incidencias:** incidente relacionado con el mal funcionamiento de la aplicación.

**Accesos y autorizaciones:** incidente relacionado con accesos ó autorizaciones faltantes ó mal otorgadas.

**Licencias:** incidente relacionado con alta de licencias.



Clasifique más exactamente el incidente, empiezan en la categoría... niveles de categoría están estructurados exactamente en otros niveles. Si... también la categorización de com... exactamente en otros niveles. S...

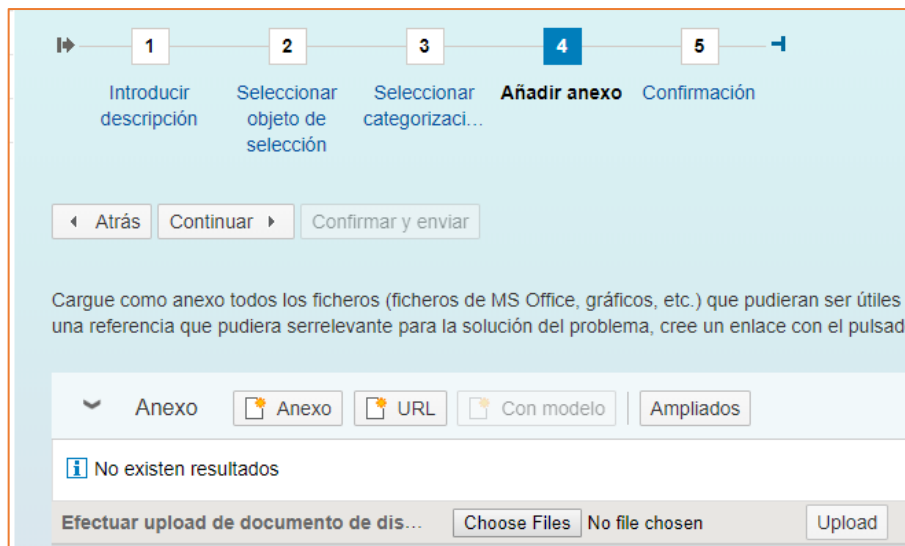
**Estado**  
 \* Categoría 1:



<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 10:**

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

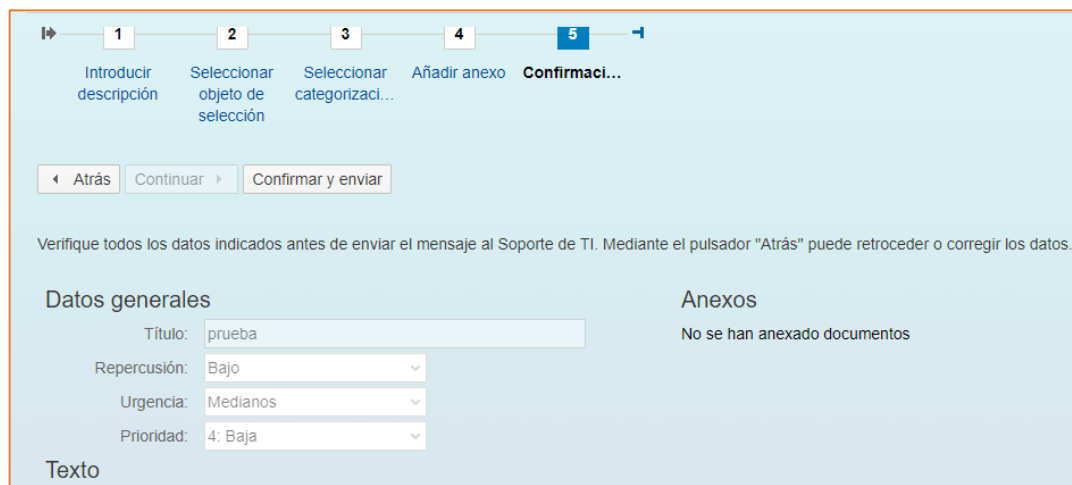


The screenshot shows a multi-step process for adding an attachment to an incident. The steps are: 1. Introducir descripción, 2. Seleccionar objeto de selección, 3. Seleccionar categorizaci..., 4. **Añadir anexo** (highlighted), and 5. Confirmación. Below the steps are navigation buttons: 'Atrás', 'Continuar', and 'Confirmar y enviar'. A text prompt asks to upload files (MS Office, graphics, etc.) as attachments for problem resolution. Below this, there are filter buttons for 'Anexo', 'URL', 'Con modelo', and 'Ampliados'. A message states 'No existen resultados'. At the bottom, there is an 'Upload' button and a status 'No file chosen'.

<b>Estado</b>	Efectivo	<b>Fecha Efectiva</b>	22-Mar-2019	<b>Versión</b>	1.3	<b>Nombre Documento</b>	TR-001
<b>Título</b>	Instructivo para Registro de Incidentes SOLMAN 7.2			<b>Área</b>	Transformación		

**Paso 11:**

Seleccionar Confirmar y Enviar para dar curso al incidente.



The screenshot shows a multi-step process interface. At the top, a progress bar indicates five steps: 1. Introducir descripción, 2. Seleccionar objeto de selección, 3. Seleccionar categorización, 4. Añadir anexo, and 5. Confirmación. Step 5 is currently active. Below the progress bar, there are navigation buttons: 'Atrás', 'Continuar', and 'Confirmar y enviar'. A warning message states: 'Verifique todos los datos indicados antes de enviar el mensaje al Soporte de TI. Mediante el pulsador "Atrás" puede retroceder o corregir los datos.' The form is divided into two sections: 'Datos generales' and 'Anexos'. Under 'Datos generales', there are input fields for 'Título' (containing 'prueba'), 'Repercusión' (set to 'Bajo'), 'Urgencia' (set to 'Medianos'), and 'Prioridad' (set to '4: Baja'). Under 'Anexos', it states 'No se han anexoado documentos'. A 'Texto' field is also visible at the bottom left.