



Proceso de Escalamiento



SAP PARTNER CENTER OF EXPERTISE DE HEXAGON CONSULTING

Escenario de Soporte

Proceso de Escalamiento

Definición de nivel de Soporte

- 1. Nivel 1:** Es el nivel inicial al que arriba un incidente. Atendido por Hexagon Consulting
- 2. Nivel 2:** Es el nivel al que pasa el incidente si no es solucionado en el Nivel 1. Atendido por Hexagon Consulting.
- 3. Nivel 3:** Es el nivel al que pasa el incidente si no es solucionado en el Nivel 2. Atendido por SAP.

Escenario de Soporte

Proceso de Escalamiento

Tareas a realizar por Hexagon Consulting en el nivel 1

1. Se completa la descripción del incidente si es necesario.
2. Se chequea la prioridad, cambiándola si es errónea.
3. Se verifica el componente y se cambia si es erróneo.
4. Se verifica la conexión remota.
5. Se busca notas y mensajes que pudiera ayudar a la solución del incidente.
6. Se agrega algún archivo que pueda ayudar a la solución del incidente.
7. Se traduce al inglés si es necesario.

Escenario de Soporte

Proceso de Escalamiento

Tareas a realizar por Hexagon Consulting en el nivel 2

1. Se busca el error.
2. Se chequean las customizaciones.
3. Se analizan debugs, dumps, etc.
4. Se reproduce el incidente.
5. De ser necesario se accede al sistema del cliente.
6. Se testea la solución.
7. Se provee la solución para que el cliente pueda aplicarla.
8. Se consulta foros y otros recursos.
9. Se realiza un reporte sumario antes de elevar el incidente a SAP en el caso de no encontrar la solución.

Escenario de Soporte

Proceso de Escalamiento

Tareas a realizar por Hexagon Consulting en el nivel 3

1. Se analizan en detalle mensajes de error.
2. Se determina el tiempo para tener la solución.
3. Se chequea si el incidente es producido por un producto licenciado.
4. Se provee la solución y se crea/modifica la nota.
5. Se proporciona soluciones de código de programa.
6. Se accede al sistema del cliente de ser necesario.
7. Se provee la solución para que el cliente pueda aplicarla.

© 2011-2016 HEXAGON Consulting - Todos los derechos reservados

Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o para ningún propósito sin la autorización expresa de HEXAGON Consulting. La información contenida en este documento pueden ser modificados sin previo aviso. Los nombres de productos y servicios mencionados y los logotipos asociados que se muestran son marcas registradas de sus respectivas compañías. Los datos contenidos en este documento sólo tienen fines informativos solamente.

Este documento es una versión preliminar y no está sujeto a ningún contrato de licencia o cualquier otro acuerdo con HEXAGON Consulting. Este documento sólo contiene estrategias, descripciones y funcionalidades del producto y no pretende ser vinculante. HEXAGON Consulting no garantiza la exactitud o la exhaustividad de la información, texto, gráficos, enlaces u otros elementos contenidos en este material. Este documento se proporciona sin garantía de ningún tipo, ni expresa ni implícita.

HEXAGON Consulting no tendrá ninguna responsabilidad por daños de cualquier tipo, incluyendo los daños directos, especiales, indirectos o consecuentes que puedan resultar del uso de estos materiales.

HEXAGON Consulting no tiene ningún control sobre la información que usted puede acceder a través de la utilización de enlaces incluidos en este material y no aprueba el uso de las páginas web de terceros ni asume ninguna garantía derivada de las páginas web de terceros.



www.hexagonconsulting.net

