

SDIN .NET - Manual de usuario para Escritorio de Soporte Técnico

July 2024
Value Center Non-ERP-MX

IT creates business value

Unrestricted

SIEMENS

Manual de usuario para funcionalidad de escritorio de soporte técnico

Este módulo permite a los usuarios que han iniciado sesión en SDIN o *Marketpiece*, levantar *tickets* de soporte técnico donde puedan reportar fallos en el funcionamiento e incidencias encontradas al utilizar cualquiera de estas herramientas.

Para cada una de las herramientas, está disponible un nuevo botón en la barra de navegación superior, denominado "Soporte Técnico". Al colocar el cursor sobre este botón, se mostrará una pequeña alerta informativa. En el siguiente ejemplo, se muestra la interfaz correspondiente a SDIN para externos:



Al dar clic en este nuevo botón, se mostrará el siguiente formulario:

A screenshot of a web form titled 'Soporte Técnico'. The form is used for reporting technical issues. It includes the following fields and elements:

- Usuario que reporta:** A text input field containing 'khoi.dao.ext@outlook.com'.
- Sistema:** A dropdown menu with 'SDIN External' selected.
- Descripción breve:** A text input field with a question mark icon and the placeholder text 'Título o descripción breve'.
- Descripción detallada:** A larger text area with a question mark icon and the placeholder text 'Descripción detallada de la incidencia (máximo 1000 caracteres)'.
- Capturas de pantalla:** A section with a question mark icon, a 'Choose File' button, and the text 'No file chosen'.
- Buttons:** Two buttons at the bottom: a blue 'Enviar reporte' button and a red 'Cancelar' button.

A continuación, se describen cada uno de los campos que componen este nuevo formulario:

- **Usuario que reporta:** correo del usuario que inició sesión y que está reportando el incidente. Este valor se obtiene en automático desde el sistema, no es necesario que el usuario agregue información manualmente. Este campo no es editable.
- **Sistema:** Sistema desde el cual se está reportando el incidente. Este valor se obtiene en automático desde el sistema, no es necesario que el usuario agregue información manualmente. Este campo no es editable.
- **Descripción breve:** título o descripción sucinta del problema que se está presentando dentro de la herramienta. Aquí el usuario puede dar una idea general de la falla o incidente que se desea reportar al equipo de soporte técnico. Máximo 100 caracteres. Este campo es obligatorio.
- **Descripción detallada:** descripción elaborada donde se incluyan todos los detalles posibles relacionados con el problema que se está presentando dentro de la herramienta. En este campo, el usuario tiene amplia libertad de incluir todas las características que considere necesarias para dar el mayor número de pistas posibles al equipo de soporte para resolver la incidencia. Máximo 1000 caracteres. Este campo es obligatorio.
- **Capturas de pantalla:** Sección donde el formulario permite adjuntar imágenes que sirvan de apoyo para ejemplificar el problema que se está presentando en la herramienta. Está ideado para que sean las capturas de pantalla donde se aprecie el error o errores que el sistema muestra. Se pueden adjuntar hasta 5 imágenes. El sistema no permite algún otro archivo que no sea una imagen. Este campo es opcional.

Una vez que el formulario haya sido completado y enviado, se mostrará una notificación al usuario informando que el envío del reporte fue exitoso. Se recomienda al usuario que levantó el *ticket* de soporte conservar el folio de seguimiento:



Después de recibir satisfactoriamente la solicitud, el sistema generará y enviará un mensaje de correo electrónico con los detalles de la incidencia reportada.

Un ejemplo de la información contenida dentro del correo correspondiente al inicio del seguimiento de la incidencia reportada se puede apreciar a continuación:

Nuevo Incidente SDIN External 2024-SE-001

IT APLICACIONES RH RG MAM

To: GONZALEZ LUNA, LEONARDO (ext) (IT ECP ERP-AM BSO);

Cc: GONZALEZ LUNA, LEONARDO (ext) (IT ECP ERP-AM BSO)

Wed 2024-05-29 8:52 PM

Reply Reply All Forward



Se ha recibido un nuevo reporte de incidente para SDIN External

2024-SE-001 – Título del incidente

Estimado colaborador,

Se ha recibido un nuevo reporte mediante la función de generación de tickets de soporte para SDIN External, con la siguiente descripción detallada:

Aquí se mostrará el texto que el usuario haya registrado en el campo "Descripción detallada" del nuevo formulario destinado a esta funcionalidad.

Agradecemos su atención.

El seguimiento posterior se realizará directamente vía correo electrónico entre el personal de soporte técnico de Siemens IT asignado a la herramienta y el usuario que levantó el reporte.

Una vez que el usuario haya confirmado al equipo de soporte técnico la resolución de su incidente, el sistema enviará un correo electrónico similar al que se muestra a continuación:

RESUELTO: Incidente SDIN External 2024-SE-001



IT APLICACIONES RH RG MAM

To ● GONZALEZ LUNA, LEONARDO (ext) (IT ECP ERP-AM BSO);
Cc ● GONZALEZ LUNA, LEONARDO (ext) (IT ECP ERP-AM BSO)



Wed 2024-05-29 9:36 PM

SIEMENS

Se ha marcado como resuelto un incidente de SDIN External

2024-SE-001 – Título del incidente

Estimado colaborador,

Se ha confirmado la resolución del incidente con la siguiente descripción detallada:

Aquí se mostrará el texto que el usuario haya registrado en el campo "Descripción detallada" del nuevo formulario destinado a esta funcionalidad.

Comentarios del personal de soporte asignado: Aquí se mostrarán los comentarios del personal de Siemens IT asignado a la resolución del reporte levantado por el usuario.

Para cualquier duda o aclaración, favor de contactar al personal de Siemens IT asignado a la resolución de su incidente.

Agradecemos su atención.

En caso de que el usuario tenga comentarios adicionales, podrá contactar directamente con el personal de Siemens IT asignado, o bien, podrá levantar un nuevo incidente a través de la herramienta correspondiente.

Esta funcionalidad se encuentra en su primera fase, por lo cual, contempla solamente la posibilidad de reportar fallos o incidentes una vez que el usuario ha iniciado sesión.

Si se desea reportar un usuario bloqueado, una contraseña olvidada, o alguna situación similar en la que no es posible iniciar sesión, se puede enviar un correo electrónico directamente al personal de soporte de Siemens IT, a la siguiente dirección:

Correo electrónico: leonardo.gonzalez_luna.ext@siemens.com