



SERVICE MANAGER

CENTRO DE SERVICIOS, GESTIÓN DE INCIDENTES
Y REQUERIMIENTOS

MANUAL USUARIO FINAL

CARVAJAL TECNOLOGÍA Y SERVICIOS

Tabla de contenido

Introducción

- 1.** Conexión al sistema.
- 2.** Desconexión al sistema.
- 3.** Información de compatibilidad.
- 4.** Familiarización con Service Manager "portal".
- 5.** Catálogo de solicitudes.
 - 5.1. Creación de incidente o requerimiento.
 - 5.2. Ver solicitudes abiertas o cerradas.
 - 5.3. Encontrar solicitudes "casos registrados".
- 6.** Encuestas.
 - 6.1. Encuestas diligenciadas.
 - 6.2. Encuestas no diligenciadas.
- 7.** Cambio de contraseña.
- 8.** Búsqueda en la base de conocimiento.

Introducción

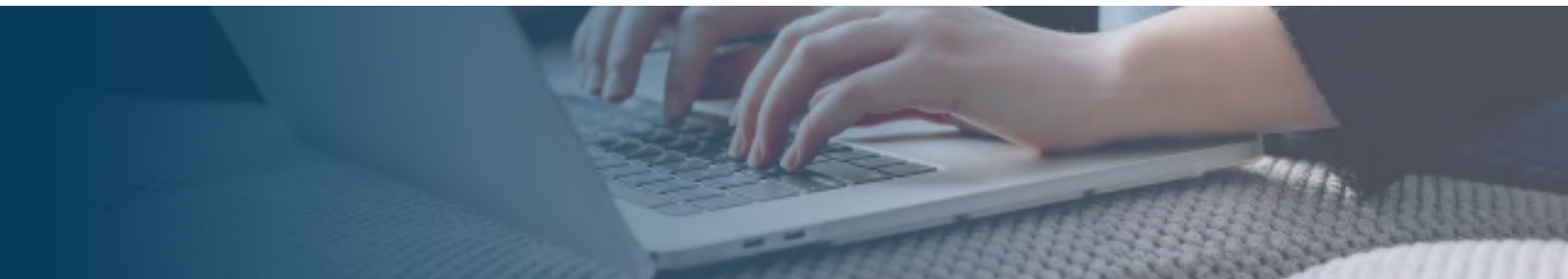
La compañía Carvajal Tecnología y Servicios está orientada a recibir solicitudes del cliente de tecnología informática y dentro de sus procesos, incorporan el módulo de centro de servicios y gestión de incidentes y requerimientos para atender las solicitudes.

El módulo de interacciones e incidentes de Service Manager incorpora los conceptos esenciales de ITIL, permitiendo atender y resolver lo más pronto posible el inconveniente del usuario.

El portal es una herramienta que ofrece de manera ágil y amigable la posibilidad de registrar y hacer seguimiento a las solicitudes de servicio. Estas solicitudes son atendidas por analistas que cuentan con las habilidades necesarias para brindar una solución al usuario, dando cumplimiento a los acuerdos de niveles de servicios establecidos previamente.

Mediante el portal, los usuarios pueden realizar fácilmente las siguientes actividades sin ponerse en contacto con la Mesa de Servicios:

- Registrar nuevas solicitudes de incidentes.
- Solicitar elementos del Catálogo de Servicios (requerimientos).
- Seguimiento al estado de solicitudes previamente informadas.



1

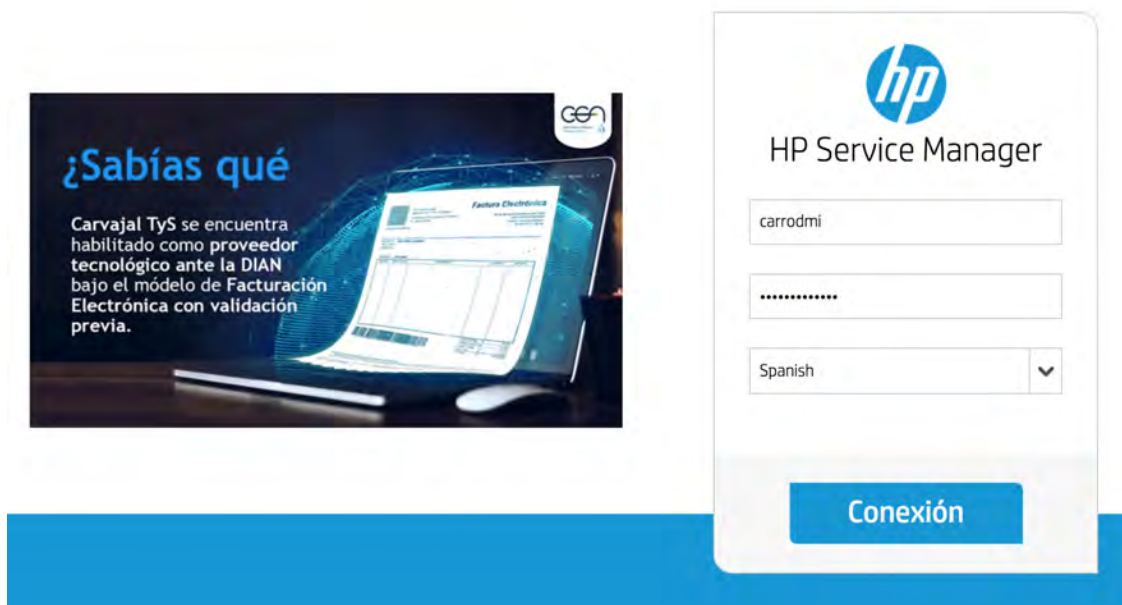
Conexión al sistema

Para acceder al portal, realice los siguientes pasos:

Inicio, Programas, Internet Explorer. Una vez despliegue la ventana del explorador, debe diligenciar la URL principal <https://mdsebusiness.carvajal.com/ess.do> en la barra de direcciones del explorador y luego presionar la tecla **"Enter"**.

La URL de contingencia es <https://sm.carvajal.com/ess.do>

Cuando cargue el sitio web **"Portal"**, el sistema le solicitará la siguiente información:



- **Nombre de usuario:** Es el login correspondiente a (NIT, RUC, RIF, RFC, CUIT).
- **Contraseña:** La contraseña de primer ingreso es suministrada por Carvajal Tecnología y Servicios.
- **Idioma:** Es el lenguaje que se utilizará en las formas de aplicación, aunque Service Manager maneja el idioma inglés, las formas fueron configuradas en **español**, por eso es necesario seleccionar el idioma **"Spanish"**.

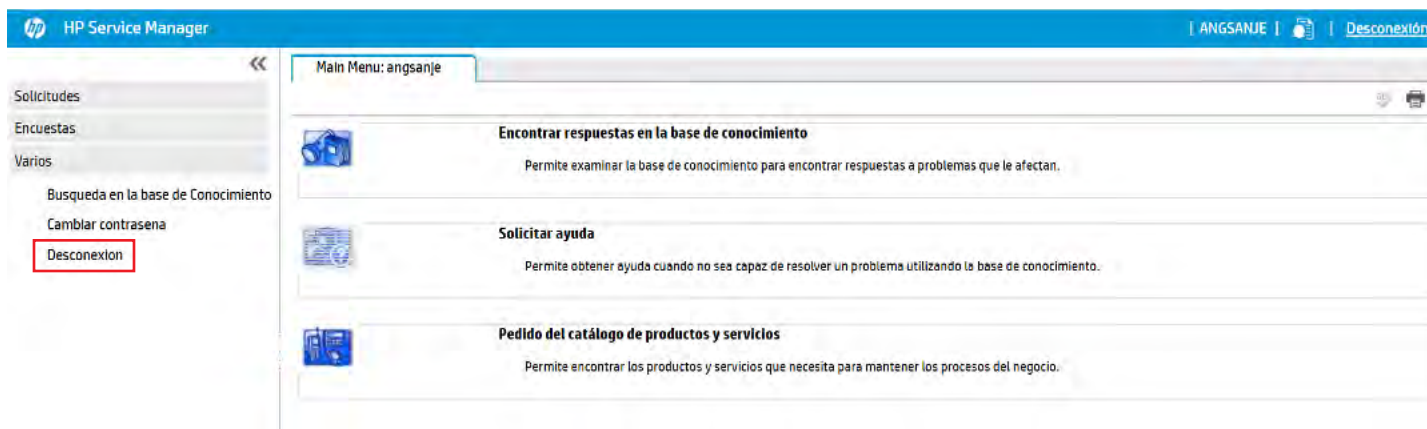
Diligenciados estos campos, dar clic en el botón **"Conexión"**.

Puntos a tener en cuenta:

- El portal no puede tener dos inicios de sesión independientes, por lo que debe asegurarse de que solo se inicie una vez en el explorador, ya que múltiples inicios de sesión generan respuestas del sistema impredecibles.
- La información de las credenciales "Usuario y clave" es confidencial y solo de conocimiento hacia el cliente.
- Por temas de seguridad en la información, es necesario que una vez acceda al portal, proceda a cambiar la contraseña asignada (Cómo Hacerlo).

2 Desconexión al sistema

Es importante que primero se desconecte de Service Manager antes de salir del portal "Opción X del Navegador". Para desconectarse de Service Manager en el portal, se debe pulsar en el botón "Desconexión" ubicado en la parte superior derecha del portal o en el panel de navegación:



Luego de presionar el botón de **"Desconexión"** se desplegará la siguiente ventana:

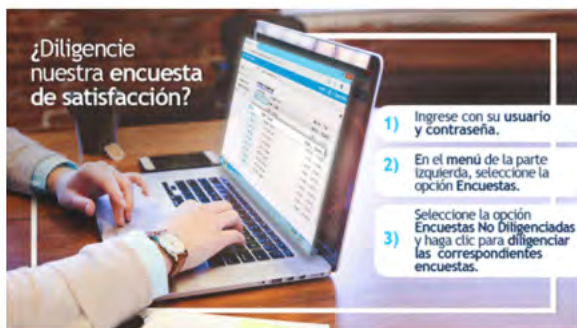


Para confirmar que se desea desconectar del portal se pulsa en el botón **"Aceptar"** de la ventana emergente, **luego de que el sistema confirme la desconexión**, se generará el siguiente mensaje, notificando el resultado del proceso e informando y dando la opción para conectarse de nuevo, de lo contrario, proceda con el cierre del explorador



Puntos a tener en cuenta:

- Después de un tiempo de inactividad, el sistema automáticamente desconecta la sesión y en este proceso se pierden los datos o registros que no se alcanzaron a guardar:

Un formulario web con el logo de Carvajal Tecnología y Servicios en la parte superior. El título principal es "Soporte Especializado". Debajo, un mensaje en rojo indica: "Ha sido desconectado porque ha superado el tiempo de espera de sesión". El formulario contiene tres campos de entrada: "Nombre de usuario", "Contraseña" y un menú desplegable con "Spanish" seleccionado.

3

Información de compatibilidad

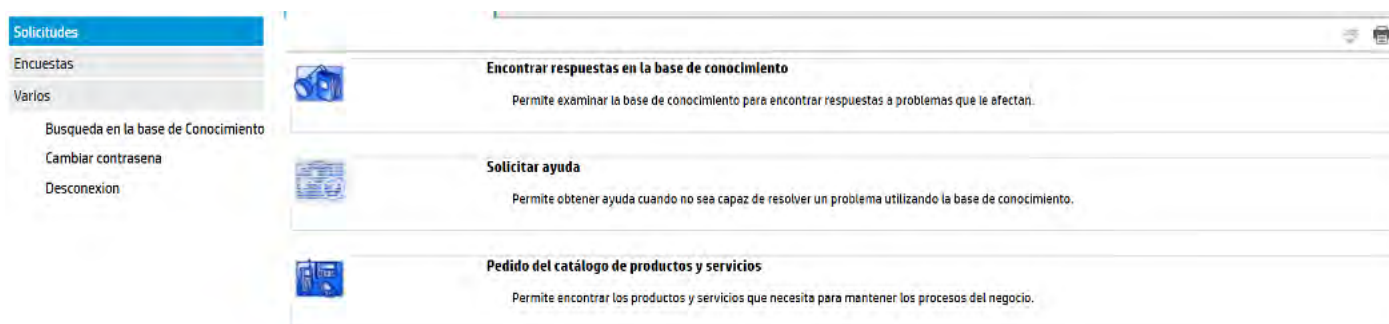
El portal trabaja con los siguientes exploradores y versiones:

Exploradores soportados	Versiones
Microsoft Edge	42.17
Firefox	3.6 a 10.x
Google Chrome	70.0

4

Familiarización con Service Manager “portal”

Al ingresar a Service Manager **“Portal”** se encontrará con la pantalla dividida en dos partes. La parte izquierda es conocida como **“Navegador del Sistema”** y la parte derecha es conocida como **“Área de Trabajo”**. Al lado izquierdo se encontrará las opciones de menú a las cuales el usuario tiene acceso.



En **“Menú de navegación”** encontrará todas las vistas rápidas (**bandejas**) y las opciones a los que el usuario tiene acceso.

Service Manager, es una plataforma web que le permite al cliente autogestionar, documentar y controlar las solicitudes emitidas a la mesa de atención de servicio y soporte. La información de una solicitud puede utilizarse para abrir un ticket de un incidente si un problema necesita más intervención.

La plataforma le proporciona al cliente un punto único de contacto para todas las preguntas, solicitudes y cuestiones relacionadas con los servicios contratados, y a la vez, le proporciona una resolución a los incidentes dentro de los objetivos de nivel de servicios acordados.

En los diferentes formularios, los campos obligatorios se distinguen por tener en la parte superior izquierda un punto rojo como se muestra en la imagen:

Indique el motivo de esta petición y cuándo la necesita

Título: *

Descripción: *

Importante:

Si los datos de la empresa y del contacto que se visualizan en los diferentes campos no son los correctos, o si falta algún dato (Correo o Teléfono etc....), es porque estos no se encuentran registrados en la base de datos de Carvajal Tecnología y Servicios. En el caso de necesitar que se visualice o se cambie, se deberá generar un requerimiento a la mesa de soporte para actualizar la información de la empresa.

5 Catálogo de solicitudes

5.1. Crear un (incidente o requerimiento) por "Catálogo de Solicitudes".

Los **incidentes** son eventos que no permiten seguir operando como eventualmente lo ha hecho, por ejemplo, errores extraños al tratar de ingresar al sitio web o inicializando el módulo, caídas de un servicio, funcionalidad incorrecta de alguna opción en su aplicativo, etc.

Un **requerimiento** se define como una solicitud formal por parte de un usuario para que algo sea provisto, como por ejemplo Instalaciones, movimientos, adiciones o cambios en los elementos o servicios.

En la opción del menú "**Catálogo de Solicitudes**", el usuario tendrá la opción de registrar un "**Incidente**" o "**Requerimiento**" en cualquiera de las dos opciones. Una vez se acceda, el sistema listará los servicios que tiene contratado el cliente con Carvajal Tecnología y Servicios.

Solicitudes

- Catalogo de Solicitudes
- Ver solicitudes Abiertas
- Ver solicitudes Cerradas
- Encontrar una solicitud

Encuestas

Varios

- Busqueda en la base de Conocimiento
- Cambiar contraseña
- Desconexion

Entradas de Catálogo de servicios

Catálogo de servicios

Inicio

Seleccionar el tamaño de la pa

INCIDENTES

INCIDENTES EBUSINESS

Un incidente es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de

REQUERIMIENTOS

Este proceso se refiere a todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio

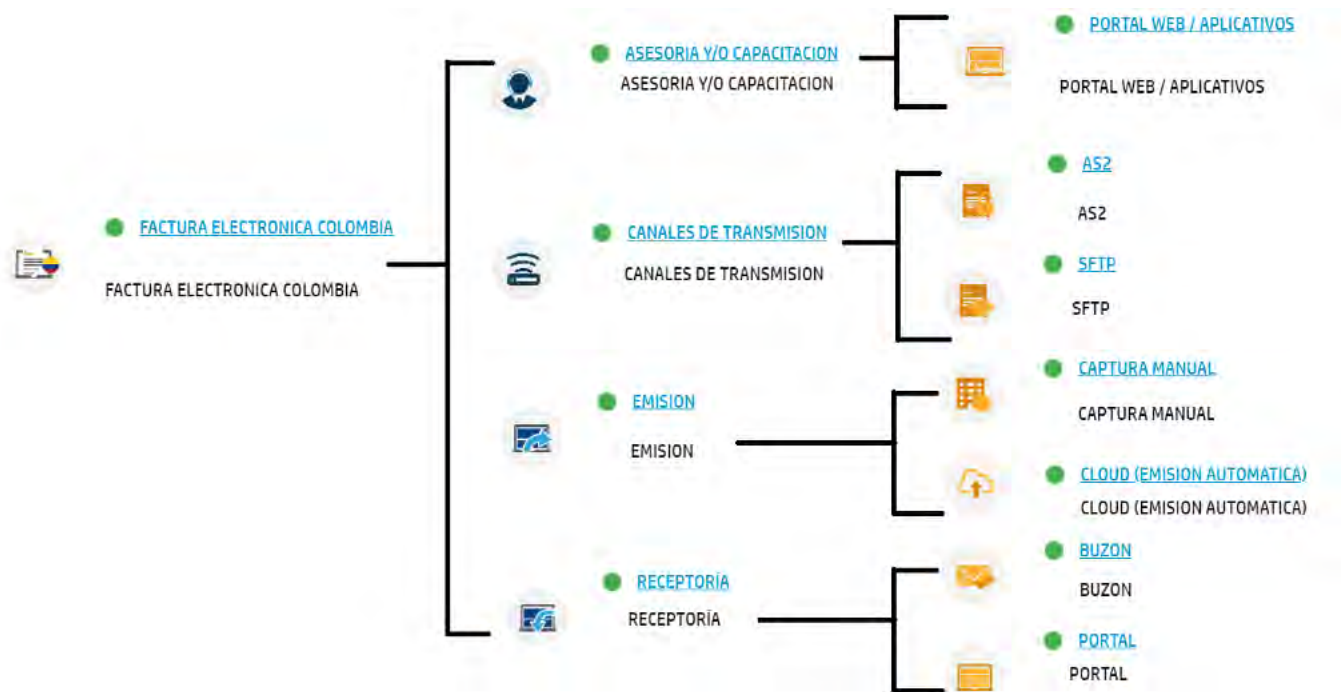
A continuación, un ejemplo **registrando un Incidente:**



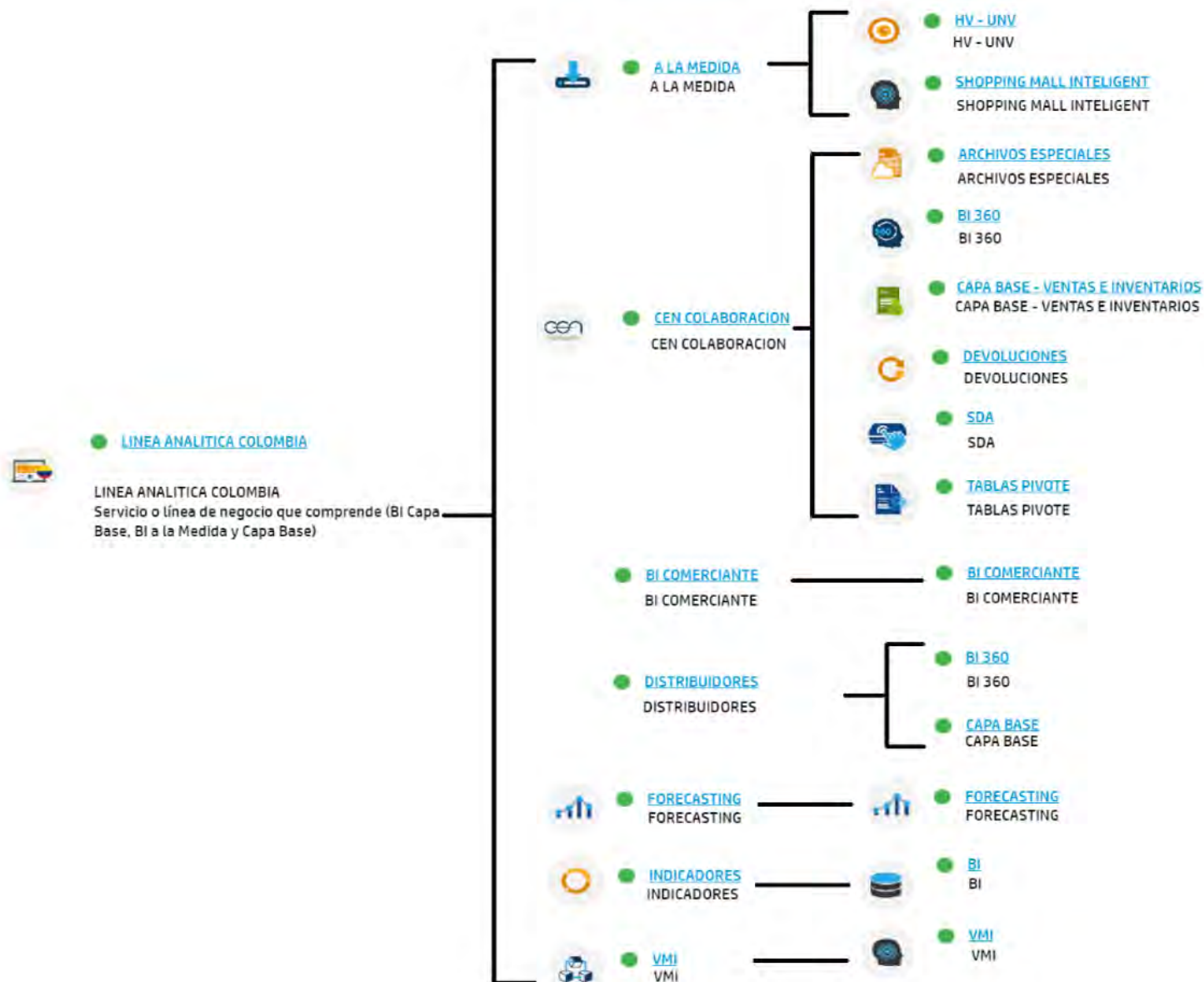
A continuación, encontraremos las opciones por **INCIDENTE** del servicio **Facturación Electrónica Colombia:**



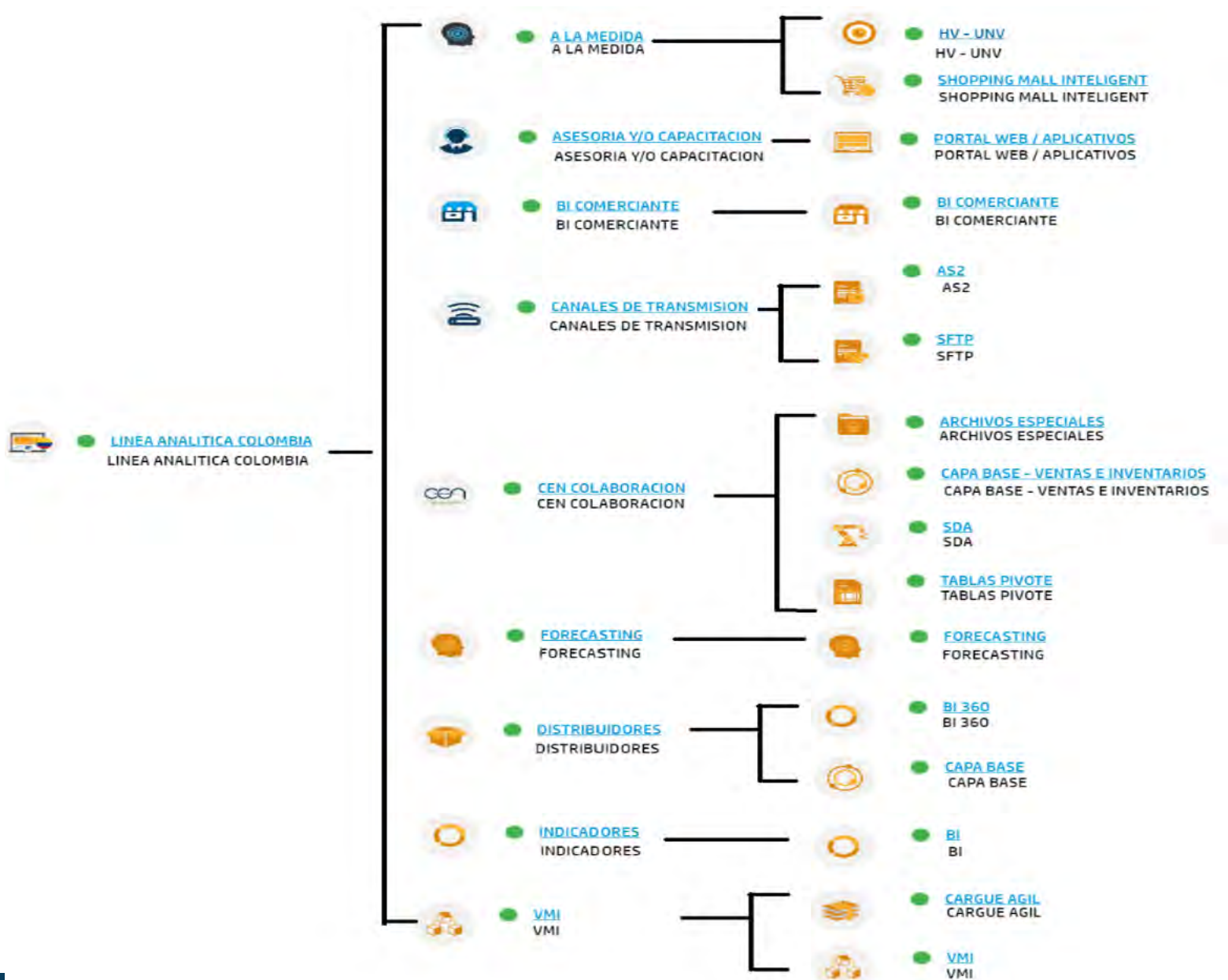
A continuación, encontraremos las opciones por **REQUERIMIENTO** del servicio **Facturación Electrónica Colombia:**



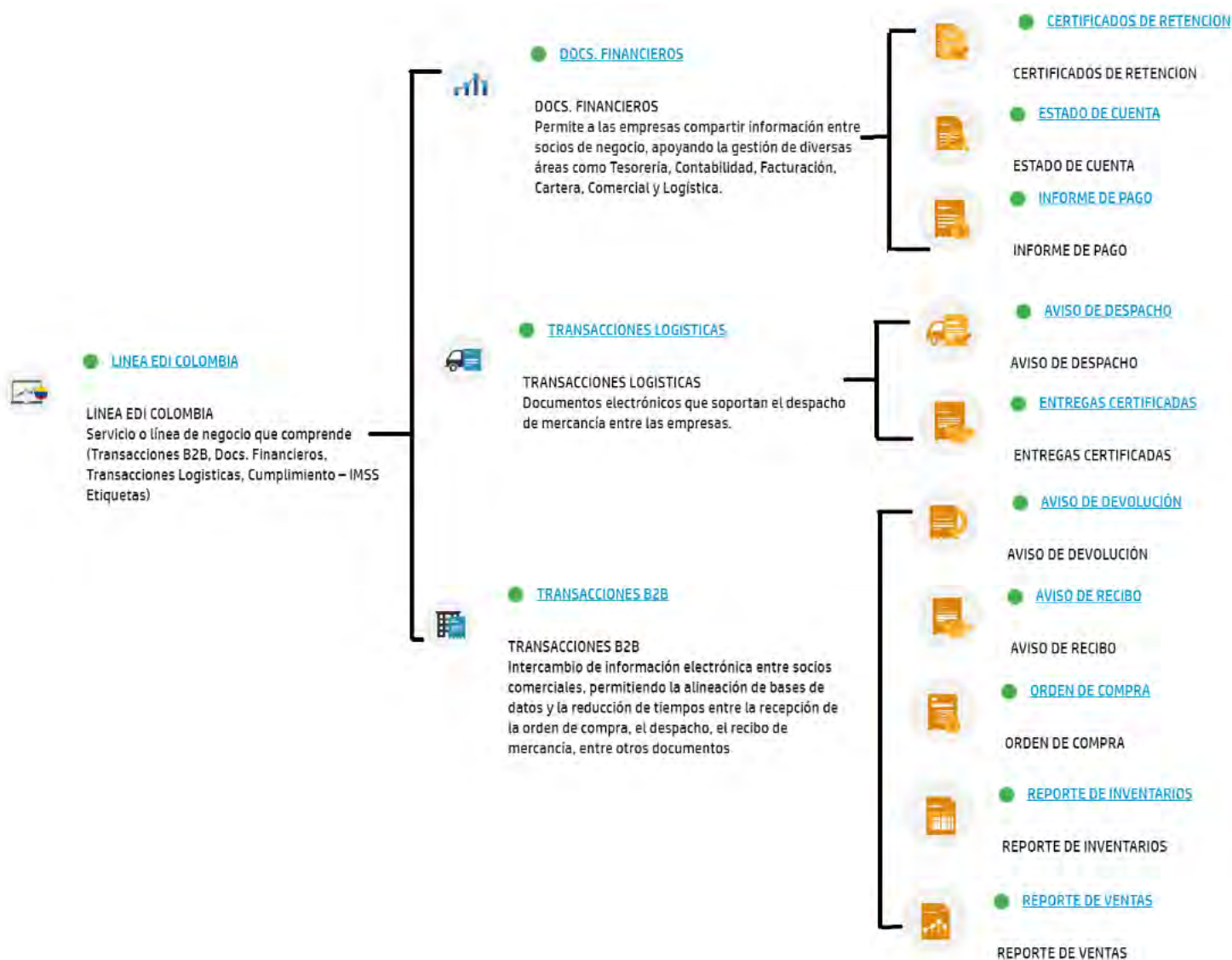
A continuación, encontraremos las opciones por **INCIDENTE** del servicio **línea Analítica Colombia:**



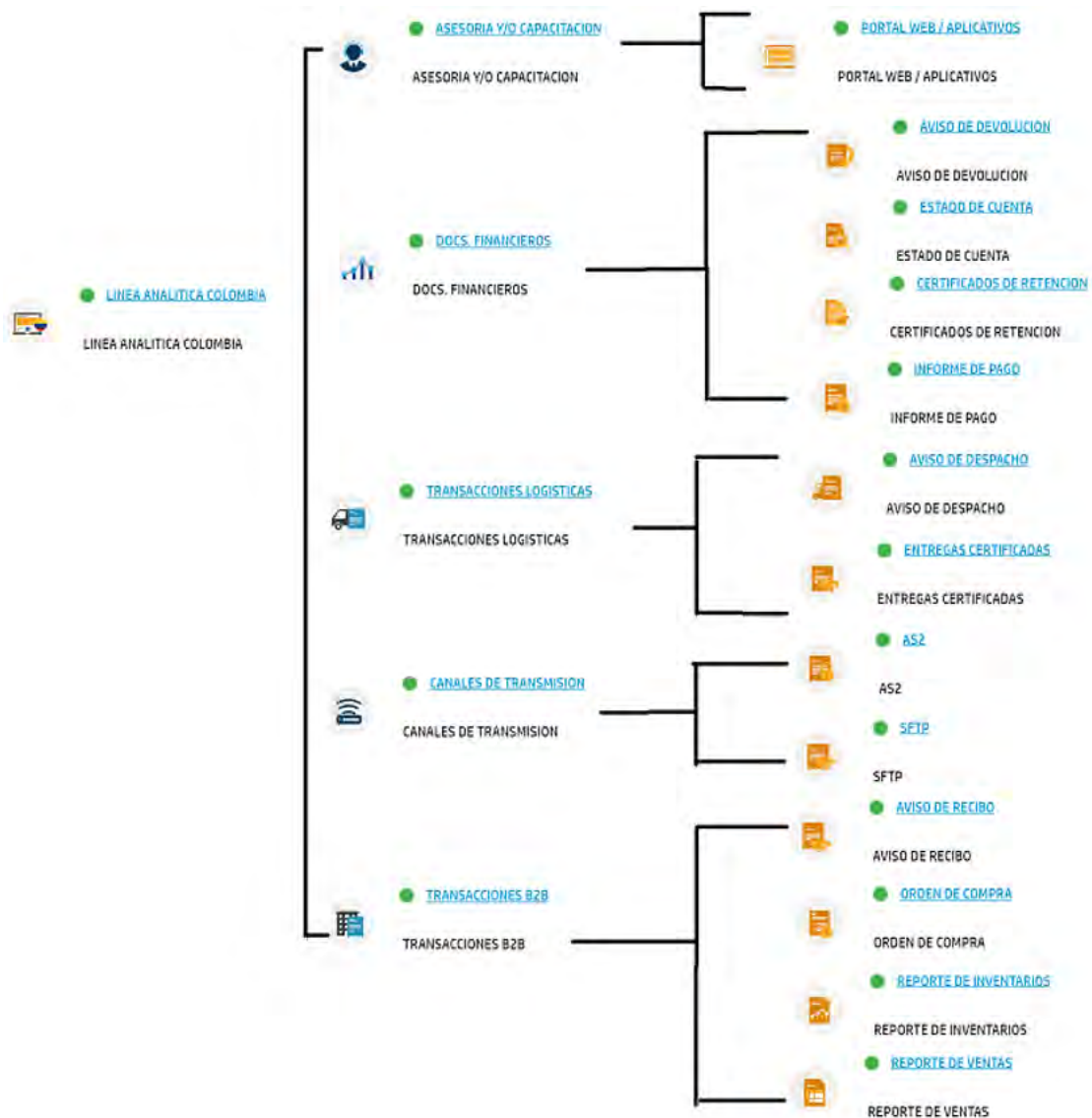
A continuación, encontraremos las opciones por **REQUERIMIENTO** del servicio **línea**
Analítica Colombia:



A continuación, encontraremos las opciones por **INCIDENTE** de la línea servicio **Línea EDI Colombia:**



A continuación, encontraremos las opciones por **REQUERIMIENTO** de la línea servicio **Línea EDI Colombia:**



Si el elemento seleccionado no tiene más niveles, se desplegará un formulario donde podrá ver la información del solicitante **"Empresa"** y la opción para que cargue los archivos con el detalle del incidente o del requerimiento. Luego de ello, dar clic en la opción **"Continuar"**, ubicada en la parte inferior:

Info. de pedidos

Destinatario de petición:

Al presionar la opción continuar, el sistema solicita el título y una descripción del incidente o requerimiento presentado.

Un asterisco rojo (*) indica información obligatoria.

Introduzca o seleccione toda la información necesaria.

Indique el motivo de esta petición y cuándo la necesita

Título: *

Descripción: *

Importante:

En el **título** debe ir una descripción corta del problema.

En la **Descripción** debe ir la Información detallada de la solicitud. Debe adicionar datos que considere de ayuda para el analista asignado y así pueda brindar una solución adecuada de la solicitud.

Para Facturación electrónica se deben adjuntar los siguientes documentos:

- El rechazo presentado, en caso de que aplique.
- El PDF, en caso de que aplique.
- En caso de presentar inconvenientes con ingreso a la plataforma, se debe adjuntar las evidencias correspondientes.

Para servicios transaccionales se debe:

- Especificar el motivo del incidente, validar si los documentos no fueron publicados, se debe adjuntar el archivo plano, se debe indicar la fecha de emisión del documento y el número de identificación del documento.
- En caso de presentar inconvenientes con ingreso a la plataforma, se debe adjuntar las evidencias correspondientes.

Adjuntos: Puede adicionar uno o más archivos que se consideren útiles para la solución del caso, por ejemplo, imágenes del error presentado, opciones de la pantalla, etc. El tamaño total de archivos adjuntos no debe sobrepasar los 50 MB. El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 9766 KB es decir "9 MB".

Para añadir archivos adjuntos pulse el botón, **"Añadir archivos"**, el cual desplegará la siguiente ventana:



Luego se debe pulsar el botón **"Examinar"**. Para localizar el dato adjunto, seleccione el archivo que va a añadir y pulse el botón **"Abrir"**.

El usuario podrá eliminar el archivo que cargó o podrá descargarlo en su defecto para validar la calidad o el detalle de la información que está suministrando:



El sistema le permite cargar más archivos a través de la opción de **"Añadir Dato Adjunto"**, si así lo requiere el incidente o requerimiento.

Una vez diligenciada la información obligatoria (los cuales se identifican con el símbolo *) se debe pulsar la opción **"Enviar"**, ubicada en la parte inferior de la pantalla.

The screenshot shows a web form titled 'Información adicional'. Below the title is a section 'Datos adjuntos'. At the top of this section is a blue button 'Añadir archivos...'. To the right, it says 'El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 5768 KB' and '51200 KB libre / 51200 KB total'. Below this is a table with columns: 'Nombre del archivo', 'Tamaño (KB)', 'Adjuntado por', 'Fecha del adjunto', 'Descarg...', and 'Suprimir'. There is a checkbox next to the 'Nombre del archivo' column. Below the table is a text input field with a placeholder 'Con el clic en el botón...'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Enviar' (highlighted with a red box), 'Volver al catálogo', and 'Cancelar petición'.

El sistema le generará un mensaje indicando que se ha creado el caso, el cual se compone del prefijo **SD** para los **"Incidentes"** y, **Q** para los **"Requerimientos"** y de un número consecutivo:

I Se ha enviado su petición. Puede referirse a su petición como SD248497. Pulse el botón "Continuar" para salir.

El portal desplegará la información de la solicitud de servicio, mostrando los datos del **"Detalle de la Petición"** e **"Información del Contacto"**. Pulse la opción de **"Continuar"** o **"Aceptar"** para finalizar con el proceso.

Importante:

Es necesario que el cliente registre la información del contacto que está reportando el incidente o requerimiento para que las notificaciones del registro, los avances y cierre del caso, le lleguen al contacto principal que está asociado a la empresa y también a la persona que está registrando la solicitud:

The screenshot shows three input fields for contact information. The first field is labeled 'Nombre completo', the second 'Teléfono - Extensión', and the third 'Correo electrónico'. Each field has a corresponding label to its left.

En el caso de que no ingrese esta información y le dé clic en la opción de **"Enviar"**, el sistema generará un mensaje de alerta:

X Diligencie el campo nombre segundo contacto **X**

Nota: Una vez se crea la solicitud, ya sea **"Incidente"** o **"Requerimiento"**, el sistema generará una notificación informando el proceso:



5.2. Ver Solicitudes Abiertas o Cerradas

En el portal se pueden ver las solicitudes de servicio para conocer el estado de las interacciones pendientes o para ver una lista de todas las solicitudes antiguas. El objetivo de la función es proveer al cliente un medio digital por el cual pueda monitorear la evolución de sus casos, además de generar actualizaciones sobre el mismo para informar al analista de soporte sobre nuevos eventos que puedan presentarse respecto a la solicitud de servicio.

Pulse la opción **"Ver solicitudes abiertas"** o **"Ver solicitudes cerradas"** en el navegador del sistema. El portal mostrará el listado de las solicitudes abiertas o cerradas de acuerdo con la opción pulsada.

HP Service Manager				
Mis peticiones abiertas				
Solicitudes				
Solicitud de Servicio				
Ver solicitudes Abiertas				
Ver solicitudes Cerradas				
Encontrar una solicitud				
ID de la petición	Fecha de apertura	Título	Estado	
SD247733	10/12/18 10:36:37	INCIDENTE DE PRUEBA - ...	Open	
SD247984	10/12/18 10:53:34	INCIDENTE DE PRUEBA N...	Open	
SD248497	10/12/18 11:52:46	INCIDENTE DE PRUEBA N...	Open	

Seleccione el registro de interacción que desea consultar o actualizar. A continuación, se desplegará un formulario el cual contendrá la información inicial de la solicitud de servicio, el histórico de actualizaciones realizadas por el analista y el usuario, y la resolución de la solicitud si ya ha sido resuelta.

En la parte de inferior se encuentra el botón **"Actualizar"** y **"Cancelar"**. El botón **"Actualizar"** le desplegará un asistente para actualizar la solicitud y el botón **"Cancelar"** lo retornará al listado de solicitudes.

Una vez pulse el botón **"Actualizar"** se visualizará un nuevo formulario que contiene la información básica de la solicitud y un campo para la descripción de la actualización. Diligencie el campo **"Descripción de la actualización"** con los nuevos detalles de la solicitud, descripciones adicionales, o añada archivos adjuntos relevantes si es necesario.

Solicitar SD247733

Un asterisco rojo (*) indica información obligatoria.

Detalle de la petición

ID de la interacción:	SD247733
Notificado por:	Correo electrónico
Correo electrónico:	malena_rodriguez@
Servicio:	LINEA FE-MX
Urgencia:	

Descripción de la actualización *

Añadir archivos... El tamaño máximo de un dato adjunto individual es: 9766 KB
50374 KB libre / 51200 KB total

☐	Nombre del archivo	Tamaño (KB)	Adjuntado por	Fecha del adjunto	Descarg...	Suprimir
☐	Desert.jpg	827	SFA8706028...	10/12/18 10:36:37		

☐ Descargar ☐ Suprimir

Guardar y salir **Cancelar**

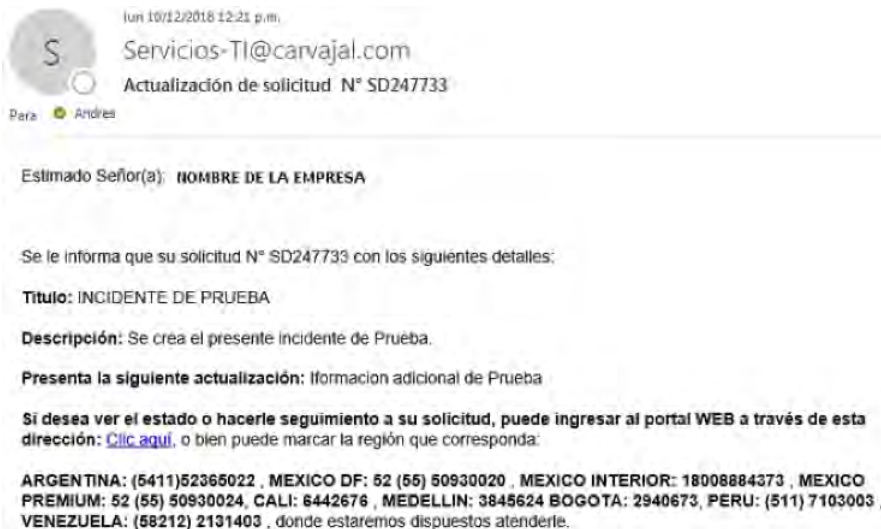
La información que se relaciona en **"Detalle de la Petición"** hace referencia a:

- **ID Interacción:** Hace referencia al **SD**; número de identificación del caso.
- **Notificado por:** Hace referencia al canal por el cual crea la solicitud.
- **Correo Electrónico:** Hace referencia al correo de contacto.
- **Servicio:** El servicio afectado.
- **Urgencia:** Hace referencia a la clasificación. Puede ser alta, media o baja y se define por el tipo del caso.

Una vez se diligencie la información obligatoria pulse el botón **"Guardar y salir"**. El sistema actualizará la solicitud con la información enviada y el analista podrá consultarla en el histórico de la solicitud. El sistema lo retornará a la pantalla inicial, donde deberá dar clic en el botón **"Cancelar"** para ubicarlo en la lista de los **"SD"** abiertos.

Se ha actualizado la interacción SD247733.

Nota: Una vez se actualiza el "SD", el sistema generará una notificación informando el proceso:



5.2. Encontrar Solicitudes "Casos Registrados"

El usuario puede buscar solicitudes de servicio para ver el estado de la solicitud o actualizar la solicitud con información adicional. Sólo puede buscar solicitudes de servicio en la que el usuario que se encuentra conectado es el contacto registrado en la solicitud. Para realizar la búsqueda, pulse la opción **"Encontrar una solicitud"** ubicado en el navegador. Esta opción desplegará el formulario de búsqueda.

HP Service Manager

Buscar

Introduzca criterios de búsqueda opcionales:

ID de la petición:

Estado:

Fecha de apertura entre: y

Fecha de cierre entre: y

Resolución prevista entre: y

Contacto:

Mesa de servicio:

Busqueda en la base de Conocimiento

Cambiar contraseña

Al diligenciar los parámetros presione el botón **"Buscar"** ubicado en la parte inferior de la pantalla de búsqueda. Si hay varios registros que coincidan con los parámetros de búsqueda, Service Manager desplegará una lista de registros.

Seleccione un registro de la lista para ver el detalle de la solicitud. Para modificar o finalizar la búsqueda, haga lo siguiente:

- Pulse el botón **"Borrar"** para borrar los criterios de búsqueda que ha seleccionado y regrese a un formulario de búsqueda en blanco.
- Pulse **"Restaurar"** para restaurar los criterios de búsqueda que ha borrado.
- Pulse **"Cancelar"** para finalizar la búsqueda y regrese a la pantalla anterior.

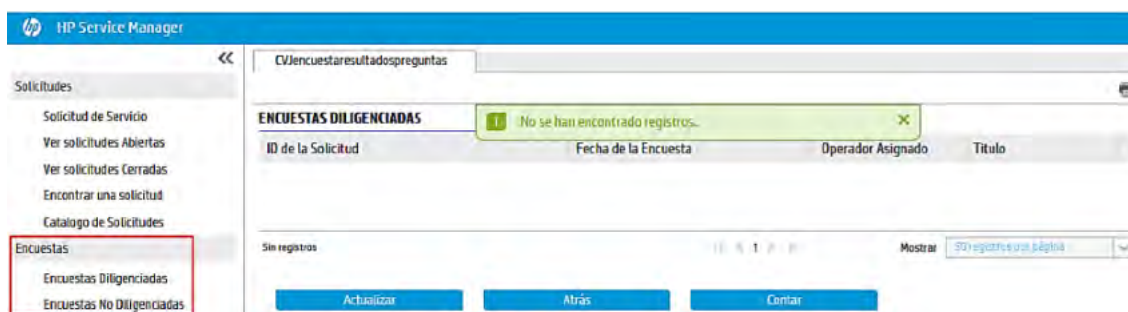


6 Encuestas

6.1. Encuestas diligenciadas

Para consultar las encuestas que ya han sido contestadas, pulse la opción **"Encuestas Diligenciadas"** ubicada en el navegador del sistema; el portal mostrará el listado de las solicitudes con encuestas diligenciadas.

Pulse en el listado la encuesta asociada a la solicitud que desea consultar y el portal mostrará el formulario de la encuesta con la información diligenciada.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Sabemos que tu tiempo es muy valioso, pero tu opinión es muy importante para nosotros.

Diligencia las siguientes preguntas, de acuerdo a la atención brindada por nuestra mesa de servicios.

Número de Solicitud: SD242092

Fecha Encuesta: 07/12/18 16:19:16

Contacto: CARVAJAL TECNOLOGIA Y SERVICIOS COLOMBIA S.A.S

Mesa de servicio: EBSCOLOMBIA

Pregunta No. 1: ¿Logramos solucionar su necesidad de acuerdo al alcance del servicio?

☒ Sí ☐ No

Pregunta No. 2: ¿Cómo evalúa la gestión del analista que lo atendió?

☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Pregunta No. 3: ¿En general, cómo califica el servicio recibido? (amabilidad, calidad y oportunidad basada en los tiempos acordados)

☒ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Comentarios u Observaciones adicionales:

PRUEBA ENCUESTAS DE SATISFACCION

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

Aceptar

Cancelar

Siguiente

Anterior

6.2. Encuestas no diligenciadas

En el portal se pueden diligenciar las encuestas a las solicitudes de servicio que se encuentran actualmente cerradas. Para diligenciar una encuesta, pulse la opción **“Encuestas NO Diligenciadas”** ubicada en el navegador del sistema e inmediatamente el portal mostrará el listado de las solicitudes con encuestas pendientes por diligenciar.

Seleccione en el listado la solicitud sobre la cual desea diligenciar la encuesta.

ENCUESTAS NO DILIGENCIADAS

ID de la Solicitud	Fecha de la Encuesta
SD146066	15/03/18 11:05:13
SD157450	18/04/18 10:56:12
SD192284	25/07/18 17:15:58
SD195428	31/07/18 15:58:40
SD219168	05/10/18 15:06:10

El portal le mostrará el formulario de la encuesta de la siguiente manera:

Solicitudes

Encuestas

Encuestas Diligenciadas

Encuestas No Diligenciadas

Varíos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Sabemos que tu tiempo es muy valioso, pero tu opinión es muy importante para nosotros.

Diligencia las siguientes preguntas, de acuerdo a la atención brindada por nuestra mesa de servicios.

Número de Solicitud: SD146066

Fecha Encuesta: 15/03/18 11:05:13

Contacto:

Mesa de servicio:

Pregunta No. 1: ¿Logramos solucionar su necesidad de acuerdo al alcance del servicio?

☐ Sí ☐ No

Pregunta No. 2: ¿Cómo evalúa la gestión del analista que lo atendió?

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Pregunta No. 3: ¿En general, cómo califica el servicio recibido? (amabilidad, calidad y oportunidad basada en los tiempos)

☐ Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo

Comentarios u Observaciones adicionales:

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

Aceptar

Cancelar

Guardar

Eliminar

Siguiente

Anterior

Responda las preguntas y pulse el botón **"Aceptar"** ubicado en la parte inferior de la encuesta. Una vez se diligencie la encuesta, se eliminará el registro en el listado de encuestas pendientes.

7

Cambio de contraseña

Al acceder por primera vez al portal, el usuario deberá realizar el cambio de contraseña para dar inicio a su sesión o dado el caso, lo puede efectuar a través de la opción **Cambiar Contraseña:**



The screenshot shows the HP Service Manager interface. On the left, a sidebar menu includes 'Solicitudes', 'Encuestas', 'Varios', 'Busqueda en la base de Conocimiento', 'Cambiar contraseña' (highlighted with a red box), and 'Desconexion'. The main content area is titled 'Cambiar contraseña' and contains a form with the instruction 'Introduzca la información de la contraseña siguiente.' (Enter the following password information). The form has three input fields: 'Contraseña anterior:' (Previous password), 'Nueva contraseña:' (New password), and 'Confirmar nueva contraseña:' (Confirm new password). To the right of the 'Nueva contraseña:' field is a green checkmark icon, and to the right of the 'Confirmar nueva contraseña:' field is a red X icon.

Nota: La contraseña no puede ser la misma que la inicial. Una vez coloque la contraseña, debe dar Click en 

8

Búsqueda en la Base del Conocimiento

A través de la presente opción el usuario puede hacer búsqueda de guías, manuales o instructivos, que le permitan dar solución a incidentes funcionales, los cuales, por desconocimiento del servicio o módulo, estén presentando una falla o bloqueo. El objetivo de la base del conocimiento es facilitar las herramientas necesarias para disminuir el tiempo de solución de un problema puntual que este presentando.

HP Service Manager

Buscar registros de Knowledge

Solicitudes

Encuestas

Varios

Busqueda en la base de Conocimiento

Cambiar contraseña

Desconexion

Búsqueda en bases de conocimiento

Buscar

Avanzado...

Buscar en

☒ Knowledge Library

Búsqueda avanzada

Buscar

Buscar

Idioma de consulta

es

▼

Buscar en

☒ Knowledge Library

Filtrar por...

Todas estas palabras

Esta frase exacta

Alguna de estas palabras

Ninguna de estas palabras

Seleccionar todos

Borrar todo

► Knowledge Library