

| Estrategia Soporte Proyecto Alicanto S/4HANA - SuccessFactors

Julio 2024



Universidad de
los Andes

Estrategia de Soporte proyecto Alicanto

CONTACTO



Nivel 1.A

Mesa de ayuda



Error de acceso



Desbloqueo/ reinicio



1404



Acceso directo
escritorio PC

Estrategia de Soporte proyecto Alicanto



Nivel 1.B

Key User
Universidad de los
Andes



Dudas de proceso

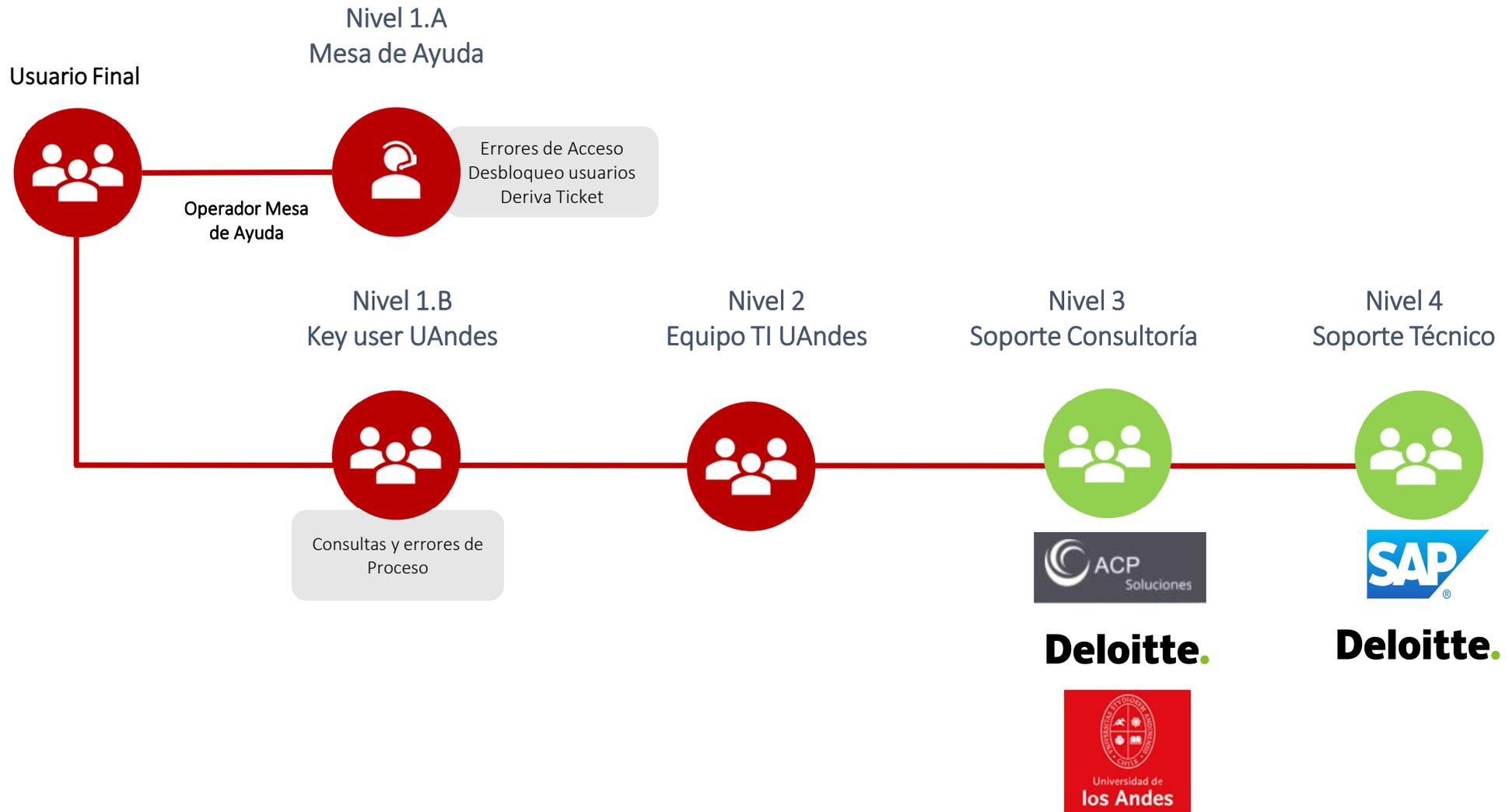


Datos Maestros

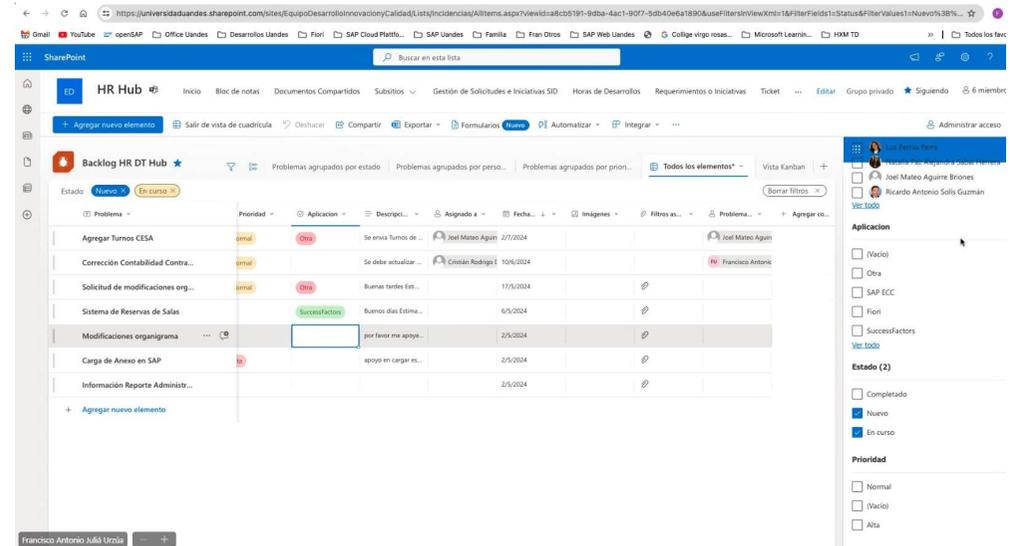
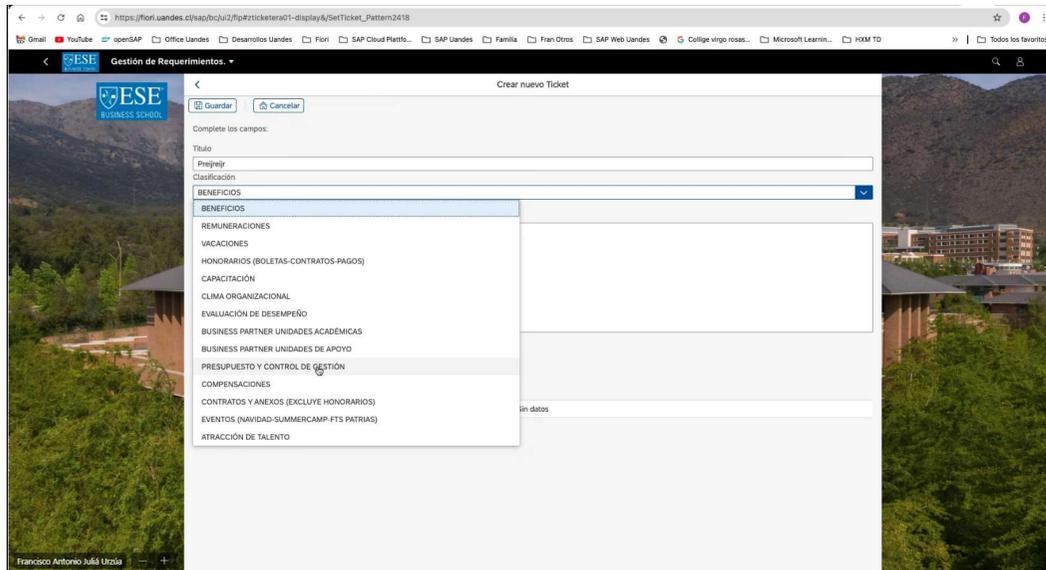
Frente	KU Universidad	KU Clínica
CONTROLLING / INVERSIONES	Maite Pessis	Fabio Aguilar Cecilia Rosales
CONTABILIDAD	Juan Manosalva	Carlos Zamora
CUENTAS POR COBRAR	Javiera Pantoja	N/A
CUENTAS POR PAGAR	Mariela Garces	Carlos Zamora
FICA	Marcela Lizana	N/A
COMPRAS	Hernando Erazo	Héctor Rubina
VENTAS	Javiera Pantoja	N/A
NÓMINA	Natalia Sabal	N/A
HONORARIOS	Diego Ortega	N/A
EMPLEADO CENTRAL	Cristian Durán	N/A
AUTOSERVICIO	Cristian Durán	N/A
RECLUTAMIENTO	Pablo Hormazabal	N/A
DESEMPEÑO	Joel Aguirre	N/A

[Mesa de ayuda SAP S/4 HANA \(sharepoint.com\)](#)

Estrategia de soporte proyecto Alicanto - Flujo



Gestión de Ticket SuccessFactors



Crítica

El sistema Productivo no es accesible o existen procesos críticos del negocio detenidos que impactan todos los usuarios del sistema, incluye también incidentes que afecten la integridad de los datos o las brechas de seguridad. Adicionalmente el equipo TI identifica procesos críticos derivados de su importancia al negocio (que no necesariamente afectan a todos los usuarios)

Alta

El sistema Productivo está operativo, pero experimenta una pérdida de funcionamiento importante. Una solución temporal puede estar disponible o las operaciones pueden continuar de manera restringida con alguna alternativa.

Media

El sistema Productivo está operativo pero experimenta problemas que no necesariamente impide que las tareas sean completadas. Por defecto las consultas serán consideradas como prioridad media.

Baja

El sistema Productivo está operativo pero presenta errores menores, que no impiden completar procesos o tareas en soporte.

Gestión de Ticket SAP S/4HANA

The screenshot displays the SAP S/4HANA Ticket Management interface. The top navigation bar includes 'UANDES', 'Inicio', 'Crear Ticket', and 'Mis Tickets'. The user is logged in as 'Carolina Del Rosario Letelier Parra'. The main content area shows a form for creating a ticket, with the following fields:

- Nombre completo: Carolina Del Rosario Letelier Parra
- Correo electrónico: cletelier@uandes.cl
- * Entidad: UNIVERSIDAD
- * Unidad: Personas (8 / 50)

A 'Siguiente' button is located at the bottom of the form. To the right, there is a section titled 'Historial de mis Tickets' with a table of ticket history:

N	Número de ticket	Título incidencia	Fecha creación	Nombre del usuario/solicitante	Información de contacto del usuario	Entidad
1	46002024	Problemas para subir archivo	17-07-2024, 13:28	Rossana Leticia Bravo Contreras	rbravoc@uandes.cl	UNIVERSIDAD

Crítica

El sistema Productivo no es accesible o existen procesos críticos del negocio detenidos que impactan todos los usuarios del sistema, incluye también incidentes que afecten la integridad de los datos o las brechas de seguridad. Adicionalmente el equipo TI identifica procesos críticos derivados de su importancia al negocio (que no necesariamente afectan a todos los usuarios)

Alta

El sistema Productivo está operativo, pero experimenta una pérdida de funcionamiento importante. Una solución temporal puede estar disponible o las operaciones pueden continuar de manera restringida con alguna alternativa.

Media

El sistema Productivo está operativo pero experimenta problemas que no necesariamente impide que las tareas sean completadas. Por defecto las consultas serán consideradas como prioridad media.

Baja

El sistema Productivo está operativo pero presenta errores menores, que no impiden completar procesos o tareas en soporte.



Universidad de
los Andes