



Hacemos **simple** la complejidad de los negocios

Escalamiento de Incidentes de Enterprise Support



Escalamiento de Nivel de Soporte

Los incidentes escalan de nivel hasta ser solucionados:



Nivel 1: Es el nivel inicial al que arriba un incidente. Atendido por Process Technologies.



Nivel 2: Es el nivel al que pasa el incidente si no es solucionado en el Nivel 1. Atendido por Process Technologies.



Nivel 3: Es el nivel al que pasa el incidente si no es solucionado en el Nivel 2. Atendido por SAP.



Nivel 1:

Tareas a realizar por Process Technologies:

- Se completa la descripción del incidente si es necesario
- Se chequea la prioridad, cambiándola si es errónea
- Se verifica el componente y se cambia si es erróneo
- Se verifica la conexión remota
- Se busca notas y mensajes que pudieran ayudar a la solución del incidente
- Se agrega algún archivo que pueda ayudar a la solución del incidente
- Se traduce al inglés si es necesario.

Nivel 2:

Tareas a realizar por Process Technologies:

- Se busca el error
- Se chequean las customizaciones
- Se analizan debugs, dumps, etc
- Se reproduce el incidente
- De ser necesario se accede al sistema del cliente
- Se prueba la solución
- Se provee la solución para que el Cliente pueda aplicarla
- Se consulta foros y otros recursos
- Se realiza un reporte sumario antes de elevar el incidente a SAP en el caso de no encontrar la solución

Nivel 3:

Tareas a realizar por Process Technologies:

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



Hacemos **simple** la complejidad de los negocios

Sergio Cassina

Director Servicios

sergioc@protech.com.ar

(54 11) 4788-0071

Ricardo Lang

Director Soporte

ricardol@protech.com.ar

(54 11) 4788-0071

 (5411) 4788-4313

 www.protech.com.ar

 info@protech.com.ar

Gracias!

