saphetydoc

Facturación Electrónica

MANUAL HELPDESK

Manual de soporte y uso de la plataforma HelpDesk. (2.0)

INDICE

1. Ciclo
2. Matriz ANS
3. Proceso de soporte
4. Alcance

CICLO

Registro

Todas las peticiones para soporte deben ser registradas en la plataforma de Tickets Helpdesk.

Triage

Las peticiones registradas son validadas inicialmente para definir su nueva prioridad y esta será notificada al cliente.

Análisis

Después de re priorizado el caso, el equipo de soporte comienza a trabajar en el caso siendo posible escalar en distintos ámbitos de este para su solución.

Resolución

Se realiza la comunicación de resolución del caso mediante la plataforma Helpdesk.

MATRIZ ANS

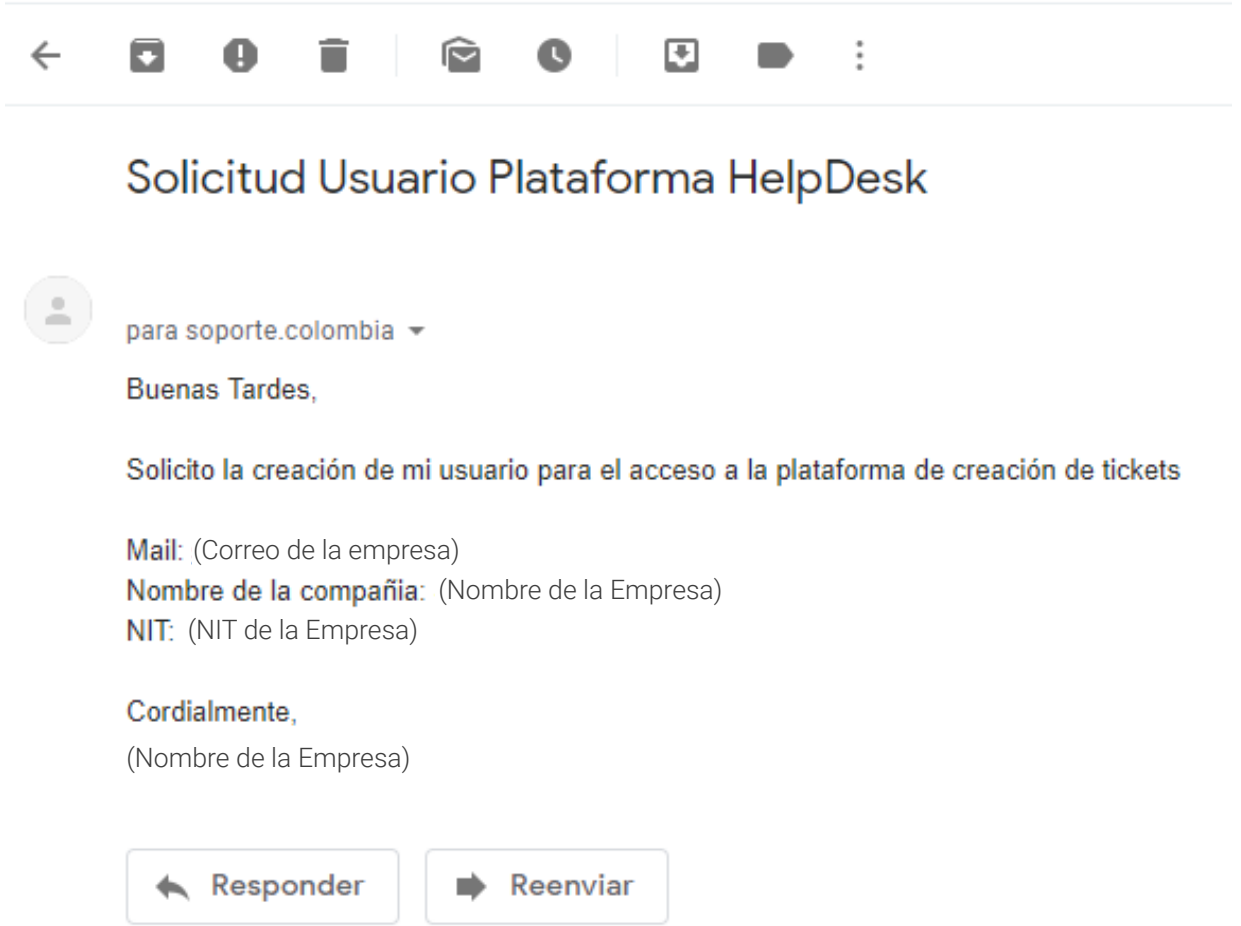
Gravedad	Descripción	Plazo estimado de resolución
N/A	✔ Nuevos desarrollos ✔ Peticiones especiales	TBD
Baja	✔ solicitudes de información ✔ Sugerencias ✔ Anomalía con impacto reducido sobre el funcionamiento / uso del servicio	7 dias/days
Media	✔ Solicitudes de operación ✔ Quejas ✔ Anomalía / fallo que afecta a algunos usuarios con algún impacto en el uso del servicio	3 - 5 dias/days
Alta	✔ Servicio disponible, pero presenta una anomalía o ineficiencia en algunas funciones clave ✔ Fallos de comunicación de la DIAN	2 dias/days
Crítica	✔ Servicio no disponible ✔ Servicio disponible con alto impacto anomalía en los procesos críticos	1 dia/day

PROCESO DE SOPORTE

SOLICITAR CREDENCIALES DE ACCESO

Si no tiene ó desconce las credenciales de acceso, por favor envíe un correo electrónico a nuestro equipo de soporte **soporte.colombia@saphety.com** con la siguiente información:

- Correo ó Mail con el que quiere quede registrado su usuario.
- Nombre de la compañía.
- NIT de la compañía.

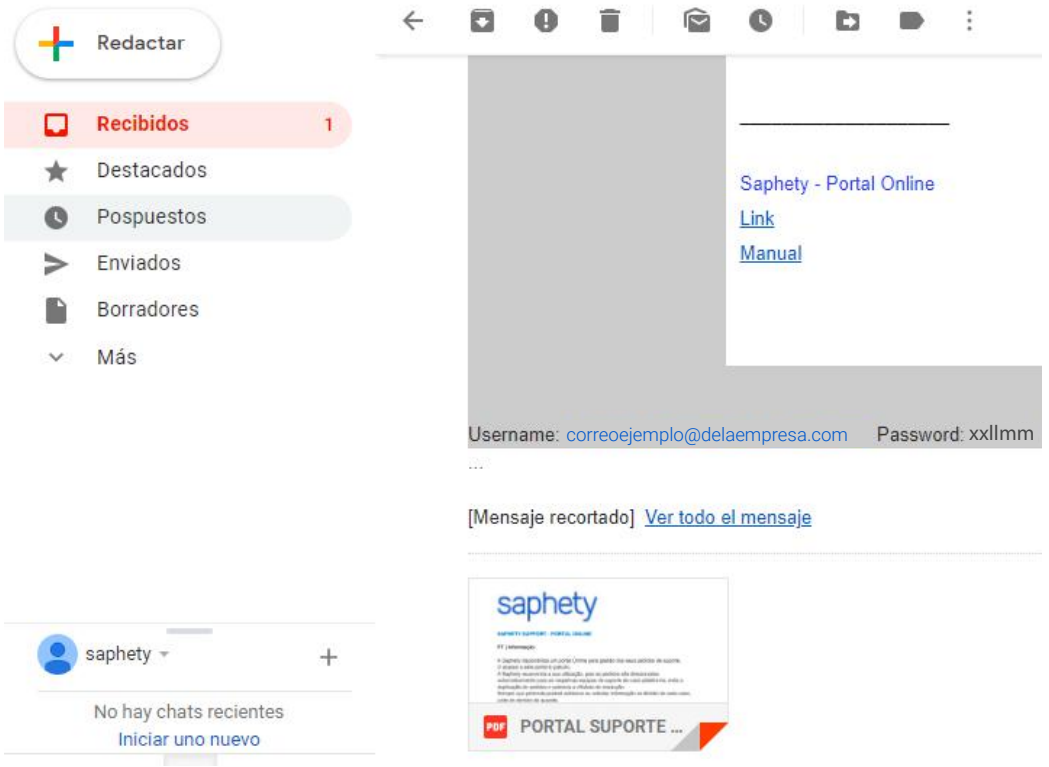


PROCESO DE SOPORTE

INGRESO A HELPDESK

A vuelta de correo recibirá una notificación y en la **parte inferior** del mensaje podrá ver:

- **Manual** de uso de la plataforma helpdesk en **idiomas: ES/EN/PT**
- Link de ingreso
- User Name
- Password



Link de Ingreso a HelpDesk:

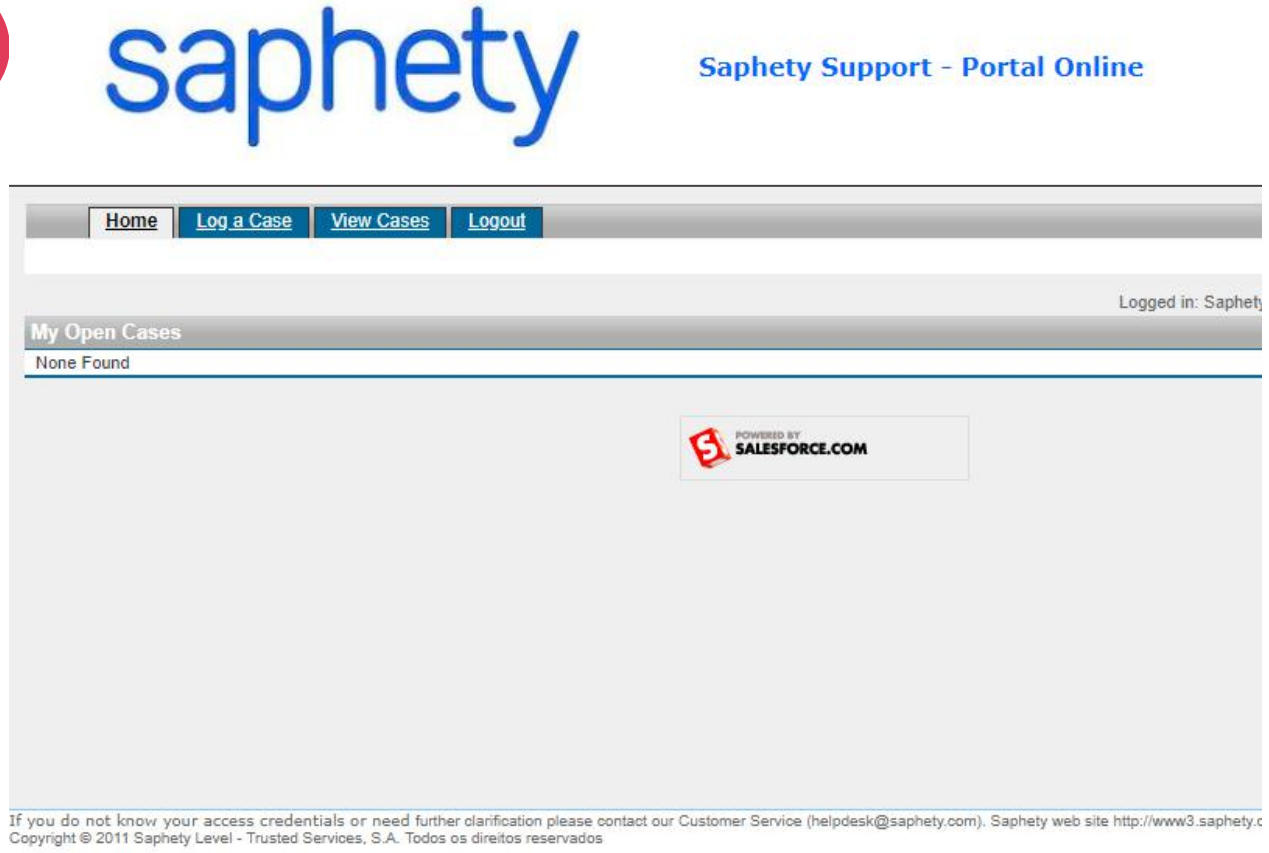
https://eu4.salesforce.com/sserv/login.jsp?orgId=00D200000005V5n

PROCESO DE SOPORTE

PRESENTACIÓN HELPDESK

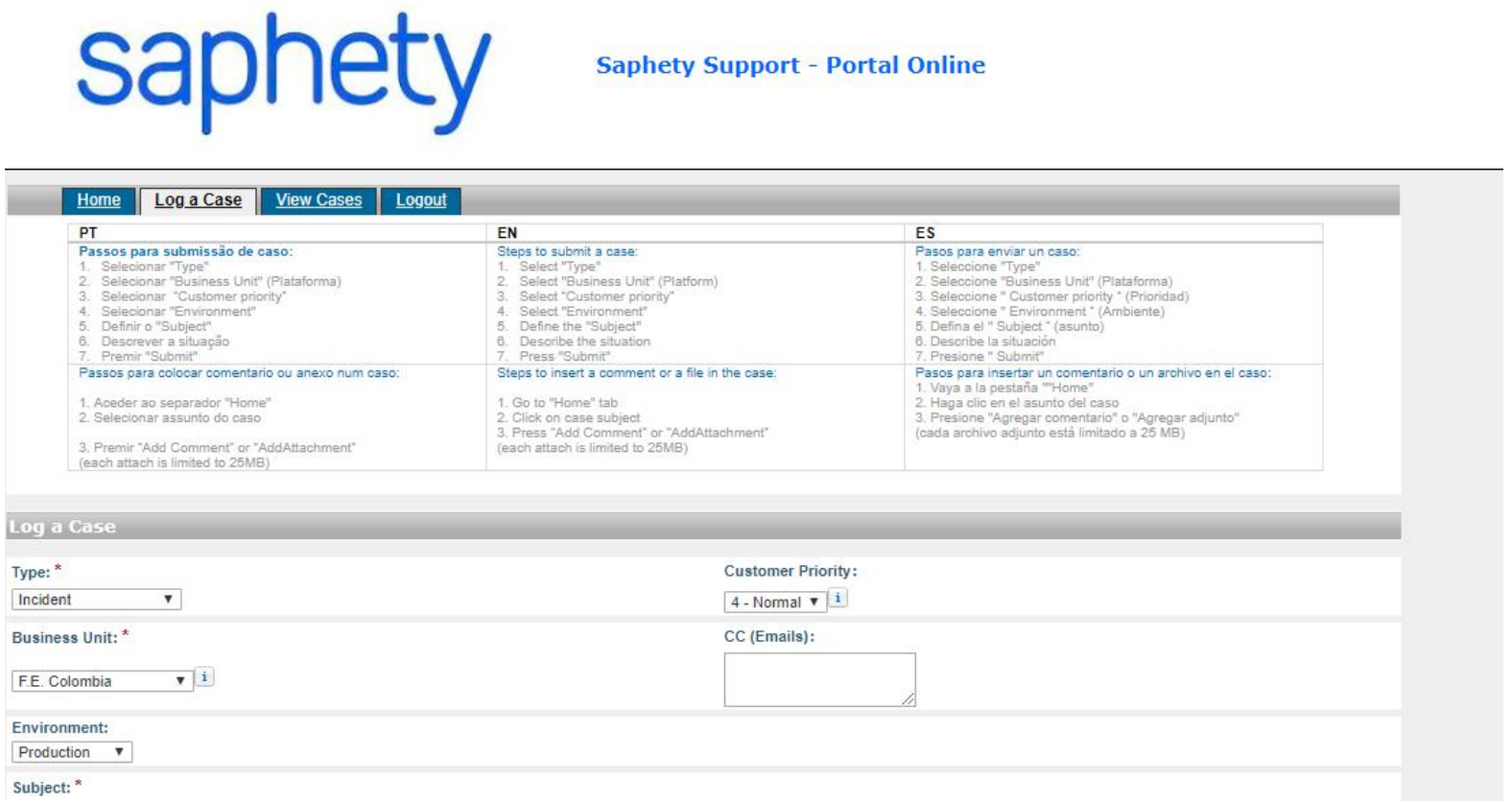
Después de realizar el login, tendrá a su disposición 4 menús:

- **Home:** Muestra la lista de casos activos.
- **Log a Case:** Permite la presentación de una solicitud.
- **View Cases:** Muestra la lista de casos (todos o sólo los activos), dependiendo del filtro seleccionado en los botones del lado derecho.
- **Logout:** Área para salir de la sesión.



PROCESO DE SOPORTE

Dentro de **Log a Case** encontrará los pasos para enviar su caso.



ALCANCE

Plataforma web HELPDESK :

Para solicitud de tickets

Horario:

Lunes - Viernes 8 a 5 P.M

Exclusiones:

Soporte Jurídico
Soporte técnico informático
Solicitudes que requieran una cotización en tempo o dinero de la plataforma

Equipo Dedicado:

Solución de dudas para el uso de la plataforma de Saphety Doc
Solución de anomalías y errores responsabilidad de la plataforma de Saphety
Realización de actividades especiales que fueron adquiridas mediante contrato de extensión.

saphety

Facturación Electrónica

SOPORTE TÉCNICO

soporte.colombia@saphety.com