saphety**doc**

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

MATRIZ ANS

Gravedad	Descripción	Plazo estimado de resolución
N/A	<ul style="list-style-type: none">✓ Nuevos desarrollos✓ Peticiones especiales	TBD
Baja	<ul style="list-style-type: none">✓ solicitudes de información✓ Sugerencias✓ Anomalía con impacto reducido sobre el funcionamiento / uso del servicio	7 días/days
Media	<ul style="list-style-type: none">✓ Solicitudes de operación✓ Quejas✓ Anomalía / fallo que afecta a algunos usuarios con algún impacto en el uso del servicio	3 - 5 días/days
Alta	<ul style="list-style-type: none">✓ Servicio disponible, pero presenta una anomalía o ineficiencia en algunas funciones clave✓ Fallos de comunicación de la DIAN	2 días/days
Crítica	<ul style="list-style-type: none">✓ Servicio no disponible✓ Servicio disponible con alto impacto anomalía en los procesos críticos	1 día/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.

The screenshot shows an email client interface. At the top, there is a navigation bar with icons for back, forward, search, delete, reply, and more options. The main content area displays an email titled "Solicitud Usuario Plataforma HelpDesk". The sender is identified as "para soporte.colombia" with a dropdown arrow. The email body starts with "Buenas Tardes," followed by the request: "Solicito la creación de mi usuario para el acceso a la plataforma de creación de tickets". Below this, there are three fields for required information: "Mail: (Correo de la empresa)", "Nombre de la compañía: (Nombre de la Empresa)", and "NIT: (NIT de la Empresa)". The email ends with "Cordialmente," and "(Nombre de la Empresa)". At the bottom, there are two buttons: "Responder" (Reply) and "Reenviar" (Forward).

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.

The screenshot shows the Saphety Support Portal Online interface. At the top, the Saphety logo is displayed in blue, followed by the text "Saphety Support - Portal Online". Below this is a navigation bar with four buttons: "Home", "Log a Case", "View Cases", and "Logout". The "Home" button is currently selected. In the top right corner, it says "Logged in: Saphety". Below the navigation bar, there is a section titled "My Open Cases" with a sub-section "None Found". At the bottom of the page, there is a "POWERED BY SALESFORCE.COM" logo and a footer containing contact information and copyright details.

If you do not know your access credentials or need further clarification please contact our Customer Service (helpdesk@saphety.com). Saphety web site <http://www3.saphety.com>
Copyright © 2011 Saphety Level - Trusted Services, S.A. Todos os direitos reservados

PROCESO DE SOPORTE

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

saphety

Saphety Support - Portal Online

Home	Log a Case	View Cases	Logout
PT Passos para submissão de caso: 1. Selecionar "Type" 2. Selecionar "Business Unit" (Plataforma) 3. Selecionar "Customer priority" 4. Selecionar "Environment" 5. Definir o "Subject" 6. Descrever a situação 7. Premir "Submit" Passos para colocar comentario ou anexo num caso: 1. Aceder ao separador "Home" 2. Selecionar assunto do caso 3. Premir "Add Comment" or "AddAttachment" (each attach is limited to 25MB)	EN Steps to submit a case: 1. Select "Type" 2. Select "Business Unit" (Platform) 3. Select "Customer priority" 4. Select "Environment" 5. Define the "Subject" 6. Describe the situation 7. Press "Submit" Steps to insert a comment or a file in the case: 1. Go to "Home" tab 2. Click on case subject 3. Press "Add Comment" or "AddAttachment" (each attach is limited to 25MB)	ES Pasos para enviar un caso: 1. Seleccione "Type" 2. Seleccione "Business Unit" (Plataforma) 3. Seleccione "Customer priority" (Prioridad) 4. Seleccione "Environment" (Ambiente) 5. Defina el "Subject" (asunto) 6. Describe la situación 7. Presione "Submit" Pasos para insertar un comentario o un archivo en el caso: 1. Vaya a la pestaña "Home" 2. Haga clic en el asunto del caso 3. Presione "Agregar comentario" o "Agregar adjunto" (cada archivo adjunto está limitado a 25 MB)	

Log a Case	
Type: *	Customer Priority:
Incident ▼	4 - Normal ▼ ⓘ
Business Unit: *	CC (Emails):
F.E. Colombia ▼ ⓘ	<input type="text"/>
Environment:	
Production ▼	
Subject: *	

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 tiempo 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