

	<b>Título: Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>  Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	 MMD MANAGEMENT CONSULTING & SERVICES
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

## Resumen

Resumen del Proceso empresarial
<b>Mensaje/Incidente:</b> Se refiere al evento de soporte que indica un mal funcionamiento del Software SAP. Una vez informado al equipo de soporte de MCS, es tratado de acuerdo al nivel de soporte (1er, 2do y 3er nivel).

## Pasos

### 1. Crear Mensaje: Desde la Web

<b>Acceder a la siguiente dirección URL</b>	<a href="http://mmdmcs.no-ip.org:8000/sap/bc/webdynpro/sap/ags_work_incident_man?sap-client=001&amp;sap-language=EN">http://mmdmcs.no-ip.org:8000/sap/bc/webdynpro/sap/ags_work_incident_man?sap-client=001&amp;sap-language=EN</a>
---	---

Introducir usuario y contraseña:

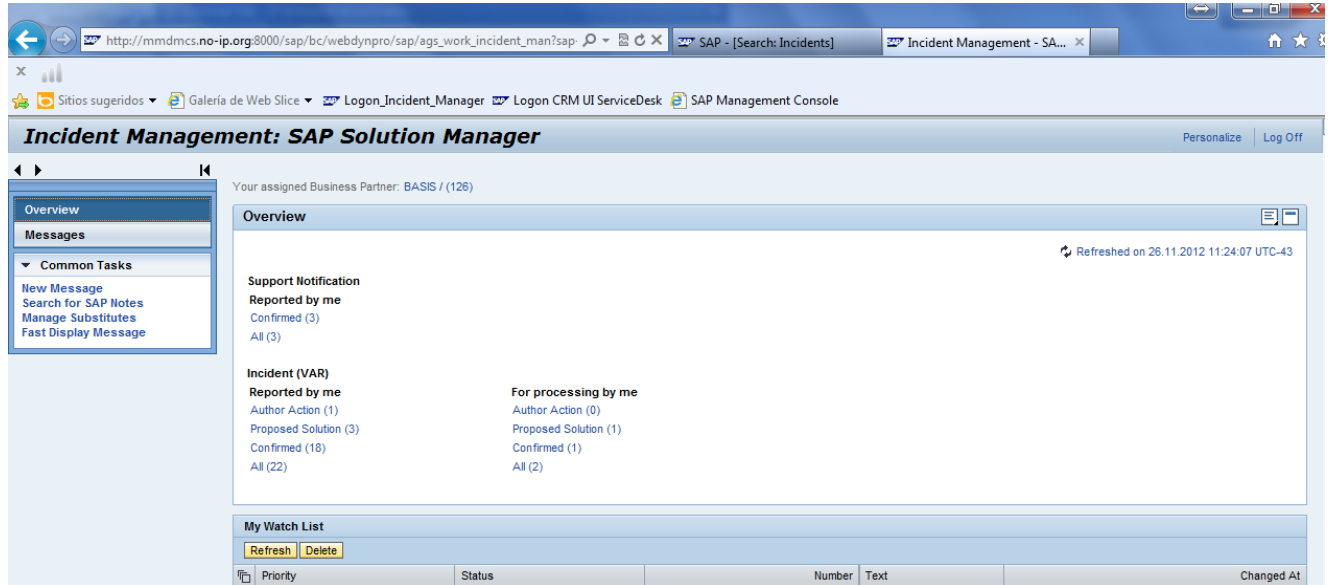


Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 1 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------

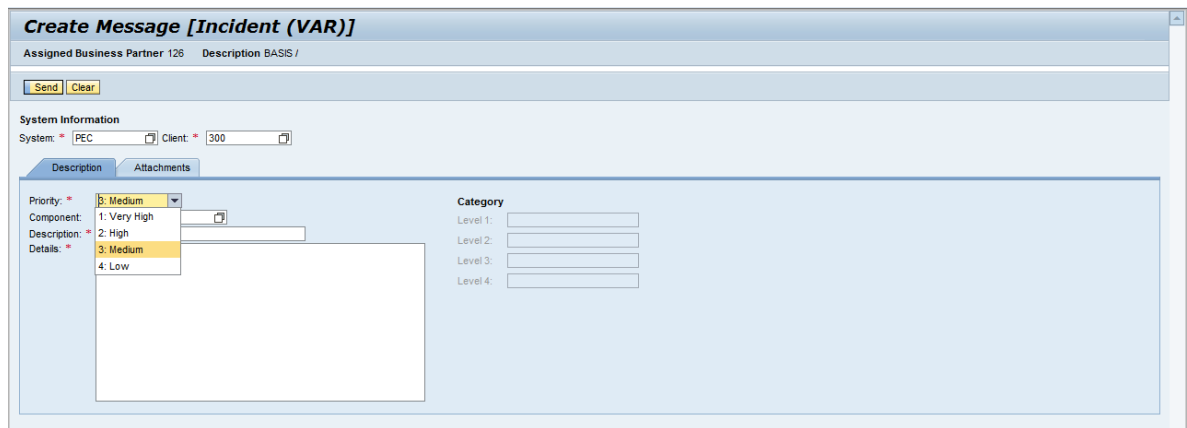


	<b>Título: Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>  Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	 MMD MANAGEMENT CONSULTING & SERVICES
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

## 2. Crear un nuevo mensaje:



The screenshot shows the SAP Incident Management interface. The browser address bar indicates the URL: `http://mmdmcs.no-ip.org:8000/sap/bc/webdynpro/sap/ags_work_incident_man?sap`. The page title is "Incident Management: SAP Solution Manager". The left sidebar contains a navigation menu with "Overview" selected, and sub-items for "Messages" and "Common Tasks" (New Message, Search for SAP Notes, Manage Substitutes, Fast Display Message). The main content area shows "Your assigned Business Partner: BASIS / (126)". Under "Overview", there are sections for "Support Notification Reported by me" (Confirmed (3), All (3)), "Incident (VAR) Reported by me" (Author Action (1), Proposed Solution (3), Confirmed (18), All (22)), and "For processing by me" (Author Action (0), Proposed Solution (1), Confirmed (1), All (2)). A "My Watch List" section at the bottom has "Refresh" and "Delete" buttons and a table with columns: Priority, Status, Number, Text, Changed At.



The screenshot shows the "Create Message [Incident (VAR)]" form. At the top, it displays "Assigned Business Partner 126" and "Description BASIS /". Below this are "Send" and "Clear" buttons. The "System Information" section shows "System: PEC" and "Client: 300". The "Description" tab is active, showing a list of priority levels: 1. Very High, 2. High, 3. Medium (selected), and 4. Low. To the right, there is a "Category" section with four input fields labeled "Level 1" through "Level 4".

## 3. Especificar la prioridad del mensaje y el componente:

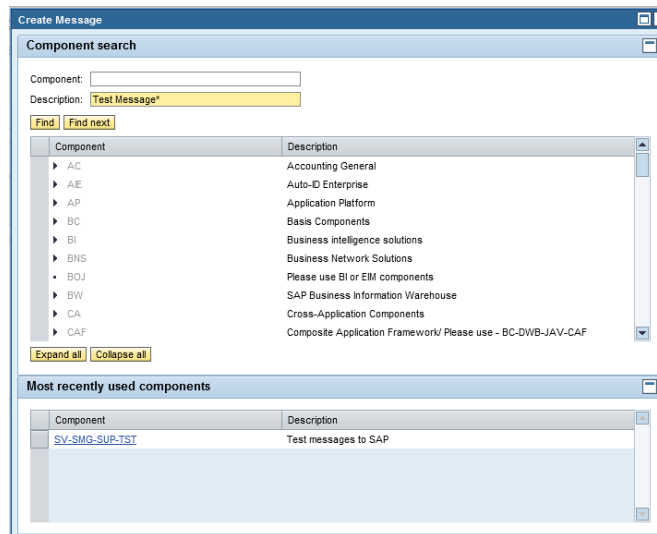
Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 2 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------



	<b>Título:</b> <b>Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>	
		Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

- a. Muy Alto (Very High)
- b. Alto (High)
- c. Medio (Medium)
- d. Bajo (Low)

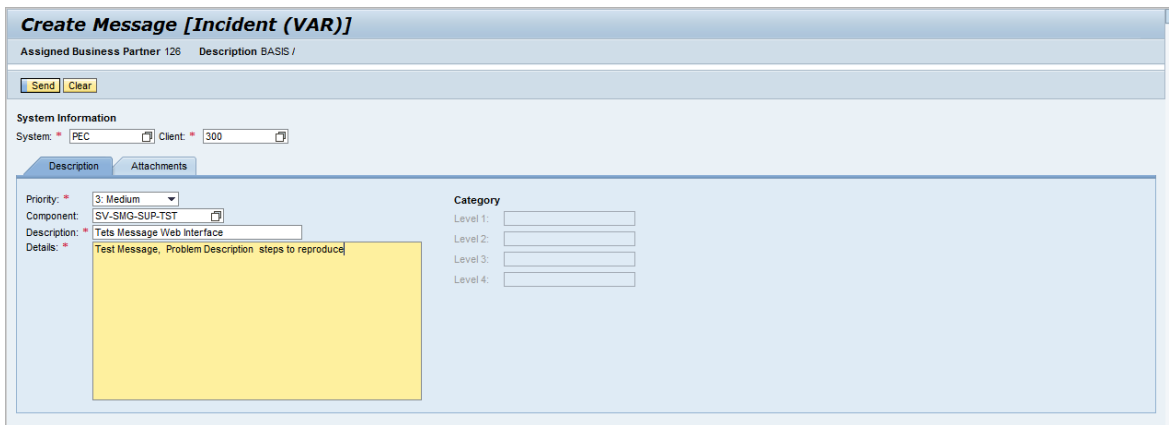
El componente se puede buscar colocando parte de la descripción:



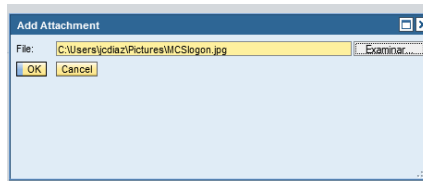
Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 3 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------

	<b>Título: Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>  Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	 MMD MANAGEMENT CONSULTING & SERVICES
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

Presionando el botón derecho del mouse se puede visualizar el contenido:



#### 4. Agregar la descripción del mensaje:



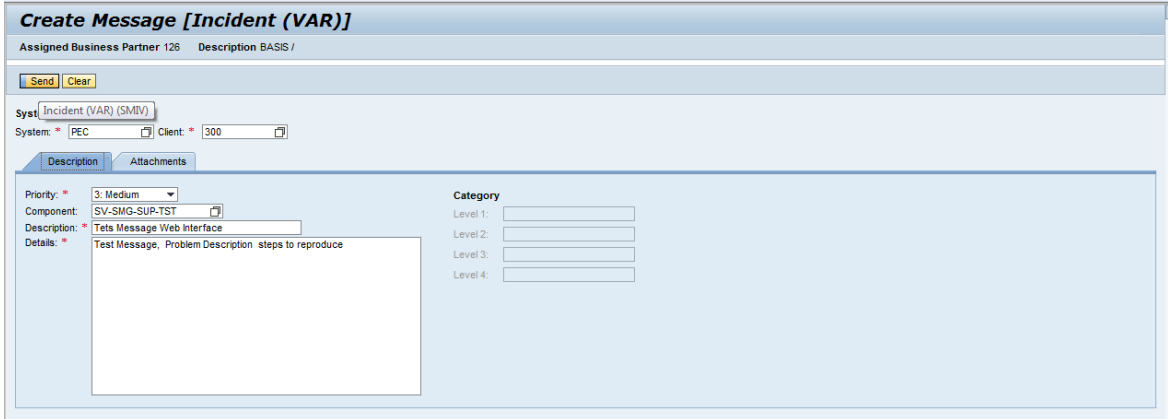
4.1 Buscar el archivo con la descripción del problema presentado (mensaje) y cargarlo, debe aparecer en la lista:

Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 4 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------

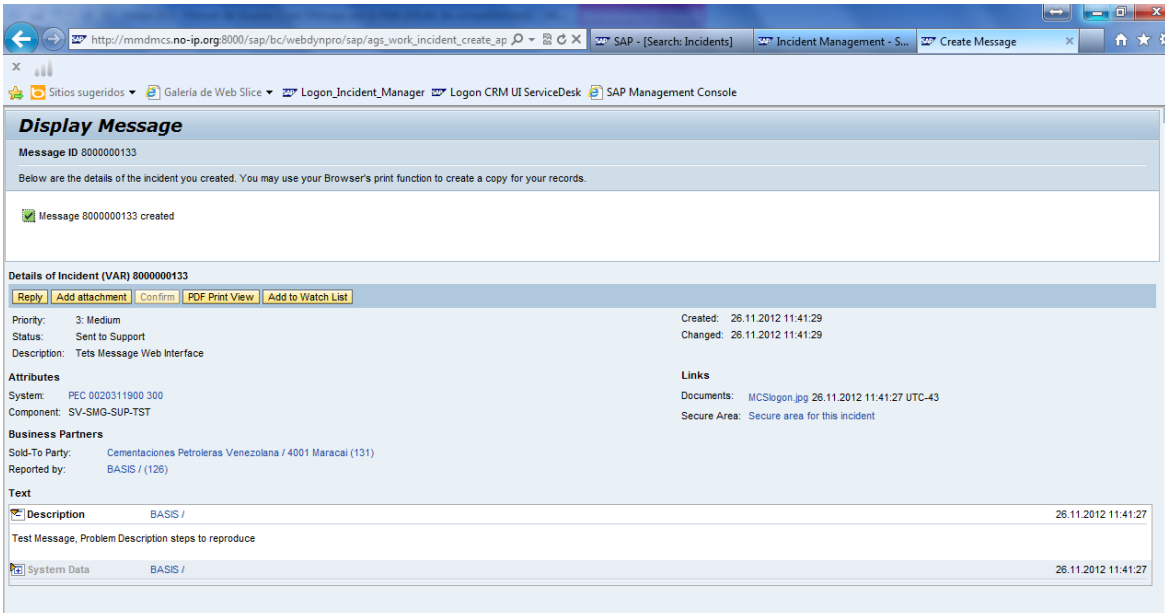


		<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>	
	<b>Título: Organización/Área:</b>	Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

**5. Agregar una descripción el detalle del mensaje y enviar al equipo de soporte:**



**6. Se genera la confirmación del envío del Mensaje:**

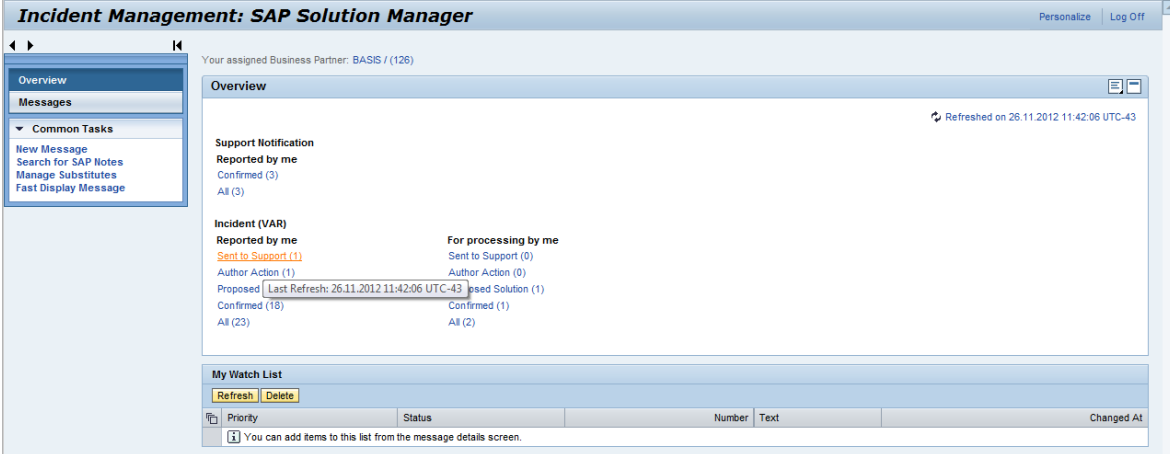


Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 5 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------



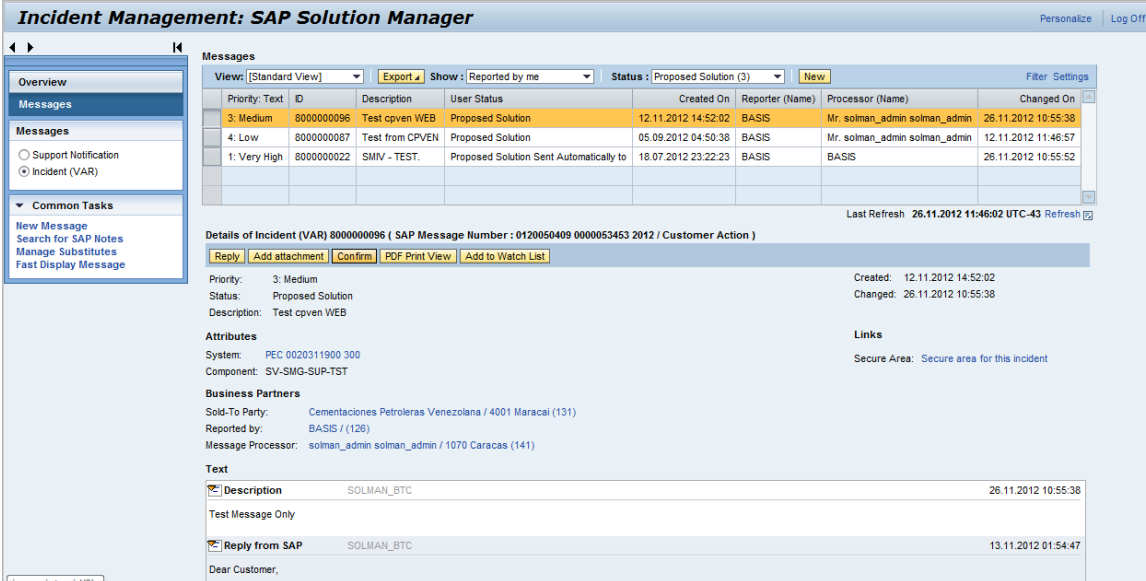
		<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>	
	<b>Título: Organización/Área:</b>	Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

7. El mensaje es enviado al equipo de soporte de MCS. Se puede visualizar el estatus:



The screenshot shows the 'Incident Management: SAP Solution Manager' interface. The 'Overview' section displays a 'Support Notification' reported by the user. It lists various actions and counts: 'Confirmed (3)', 'Incident (VAR) Reported by me' with 'Sent to Support (1)', 'Author Action (1)', 'Proposed' (with a refresh timestamp), and 'Confirmed (18)'. There is also a section for 'For processing by me' with 'Sent to Support (0)', 'Author Action (0)', and 'Proposed Solution (1)'. A 'My Watch List' section is visible at the bottom with 'Refresh' and 'Delete' buttons.

Cuando el mensaje tenga estado Proposed Solution, o autor Aution y es la solución definitiva al mensaje se debe confirmar.



The screenshot shows the 'Messages' list in SAP Solution Manager. The table below represents the data shown in the interface:

Priority	Text	ID	Description	User Status	Created On	Reporter (Name)	Processor (Name)	Changed On
3: Medium		8000000096	Test cpven WEB	Proposed Solution	12.11.2012 14:52:02	BASIS	Mr. solman_admin solman_admin	26.11.2012 10:55:38
4: Low		8000000087	Test from CPVEN	Proposed Solution	05.09.2012 04:50:38	BASIS	Mr. solman_admin solman_admin	12.11.2012 11:46:57
1: Very High		8000000022	SMIV - TEST.	Proposed Solution Sent Automatically to	18.07.2012 23:22:23	BASIS	BASIS	26.11.2012 10:55:52

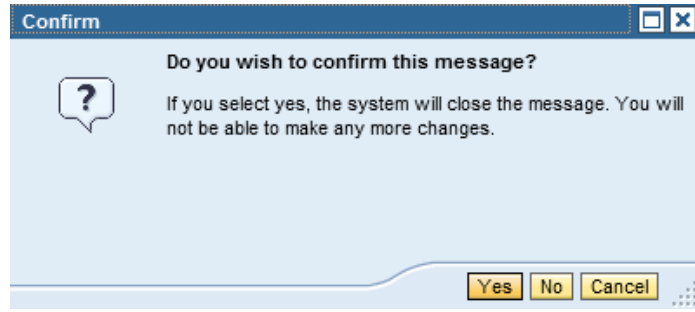
Below the table, the 'Details of Incident (VAR) 8000000096' are shown, including fields for Priority (3: Medium), Status (Proposed Solution), Description (Test cpven WEB), System (PEC 0020311900 300), Component (SV-SMG-SUP-TST), Business Partners (Cementaciones Petroleras Venezolana / 4001 Maracai (131)), and Reported by (BASIS / (126)). The 'Text' section shows a description and a reply from SAP.

Aparecerà una pantalla indicando que no se podrà hacer mas cambios al mensaje

Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 6 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------



	<b>Título:</b> <b>Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>	
		Creación de Mensajes por la Web Para Soporte Service Desk	
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	



Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes por la web Para Soporte Service Desk	Página: 7 de 7
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------