

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

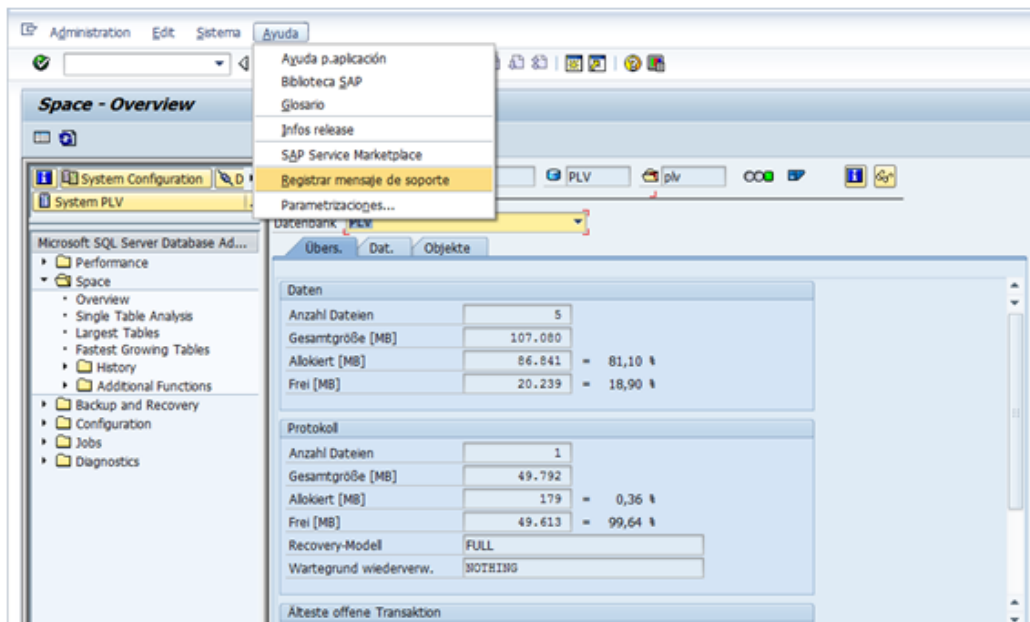
## Resumen

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 transacción que presenta el error o falla:

<b>Vía menú</b>	Ayuda > Registrar Mensaje de Soporte
-----------------	--------------------------------------

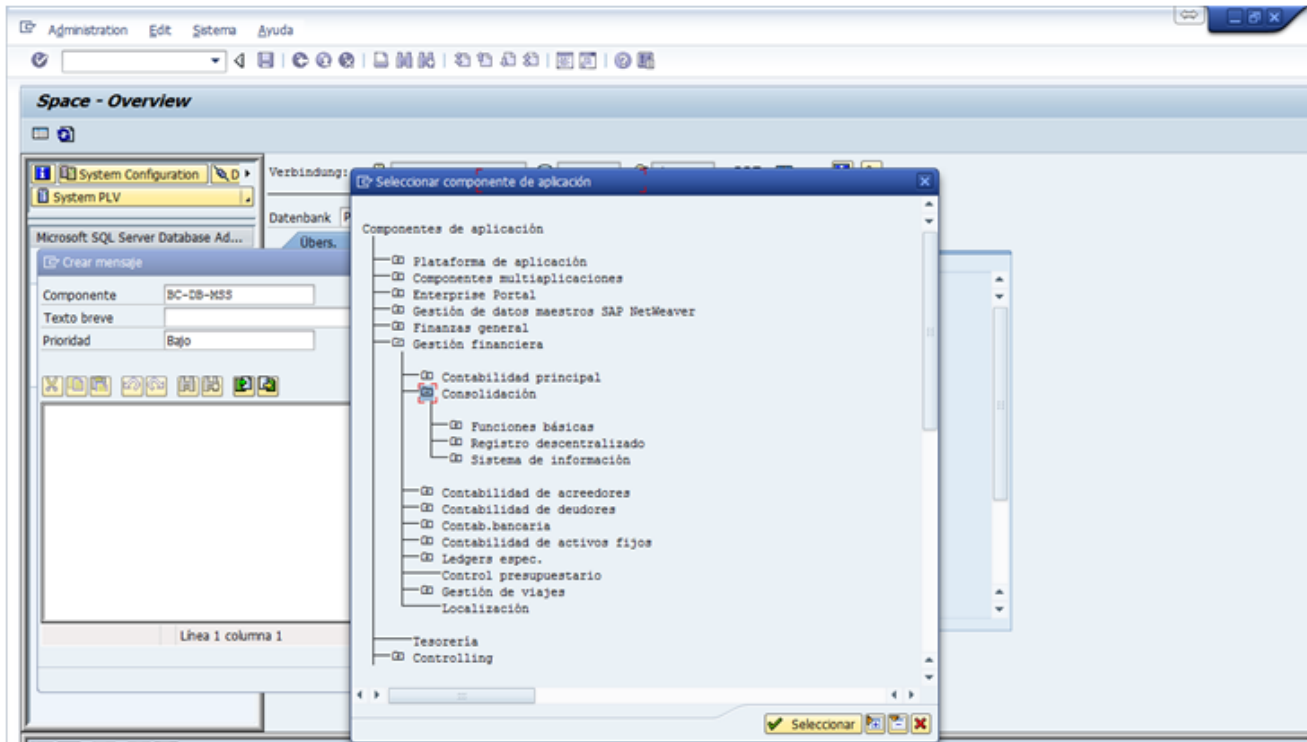


2. **Indicar el componente (modulo) de la aplicación:** Por ejemplo: **Gestión Financiera, Gestión de Materiales, etc.:**

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



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



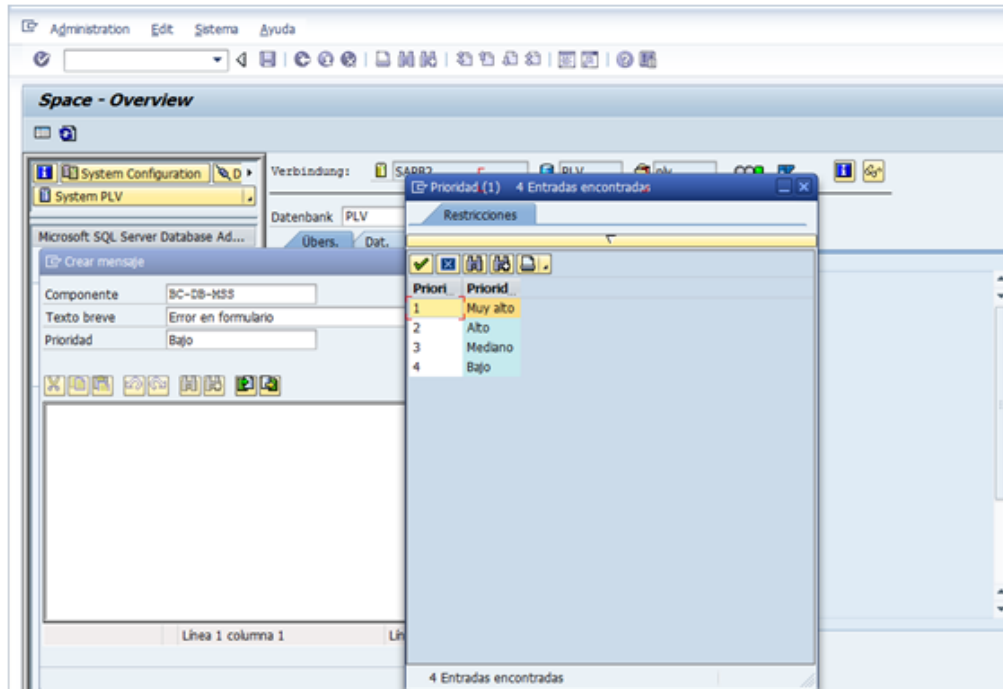
### 3. Especificar la prioridad del mensaje:

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

Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes Para Soporte Service Desk	Página: 2 de 6
---	-------------------------------	---------------	---	-------------------



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



4. Describir el error presentado, pasos para reproducirlo, anexar pantallas de error si es posible:










Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes Para Soporte Service Desk	Página: 3 de 6
---	-------------------------------	---------------	---	-------------------



	<b>Título:</b> <b>Organización/Área:</b>	<b>PROCESO EMPRESARIAL</b>	 <small>MIND MANAGEMENT CONSULTING &amp; SERVICES</small>
		Creación de Mensajes Para Soporte Service Desk	
<b>Archivo:</b>		<b>Solución / Release:</b>	
<b>Rol:</b>		<b>Estado:</b>	

Crear mensaje
✕

Componente	BC-DB-MSS
Texto breve	Error en formulario
Prioridad	Mediano
















Descripcion detallade del Error, inclusive pasos para reproducirlo.

```

trgwehgsa
hg
sth
set
hwr
thswrh
|
          
```

\* Línea 8 columna 1
Línea 1 - línea 8 de 8 líneas

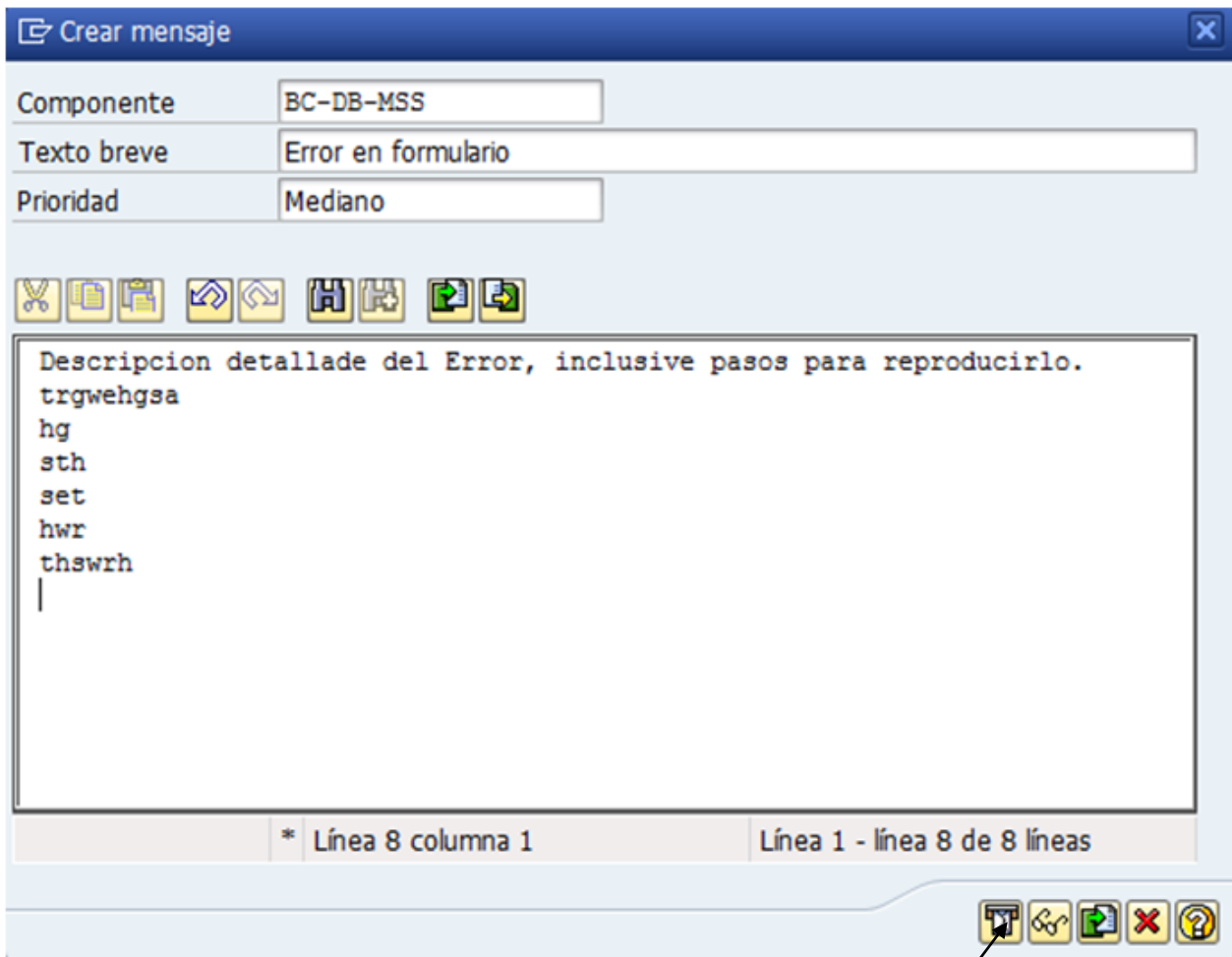






Anexar documentation

Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Formato: Creación de Mensajes Para Soporte Service Desk	Página: 4 de 6
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------

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

5. Enviar Mensaje:

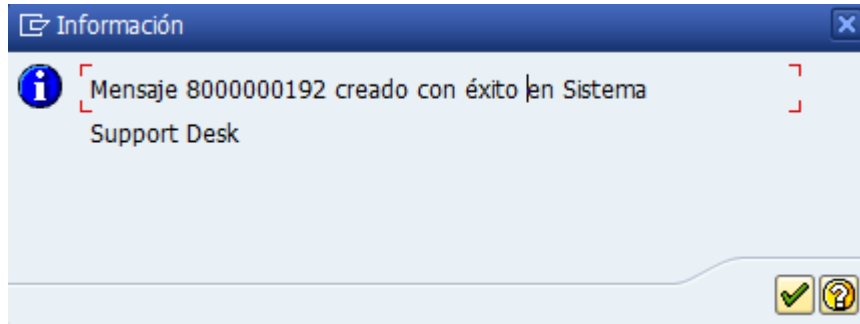


**Presionar para enviar mensaje**

Fecha último cambio: 07 de noviembre de 2013	Usuario último cambio: Y.M	Versión: 1	Mensajes Para Soporte Service Desk	Página: 5 de 6
---	-------------------------------	---------------	--	-------------------

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

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



- 7. Si el mensaje es de prioridad “Muy Alto (Very High)”, y se encuentra fuera de las horas laborales de MCS, el Mensaje se enviara Automáticamente a SAP, por lo que se deberá tener mucho cuidado al crear un mensaje con esta prioridad, sin olvidar que toda la información suministrada debe de ir obligatoriamente en Ingles. Ya que en este tipo de mensaje se deberá justificar hasta el Impacto Económico que pueda estar ocurriendo en el cliente.**

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

