

# MANUAL DE ACCESO FIORI SOLMAN 7.2



Hacemos **simple** la complejidad de los negocios.

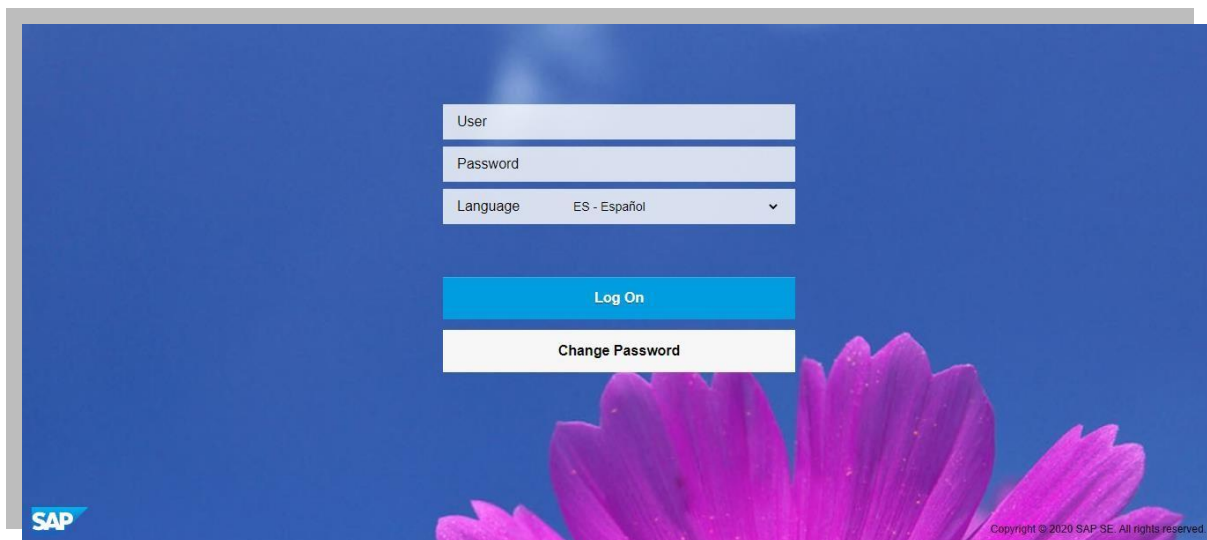
---

## Contenido

<b>Acceso con Usuario y Contraseña .....</b>	<b>3</b>
<b>Crear mensaje .....</b>	<b>3</b>
<b>Consultar Mis Mensajes .....</b>	<b>6</b>
<b>Consultar Mis Mensajes (todos los clientes) .....</b>	<b>7</b>
<b>Canales opcionales de emergencia para contacto y registro de incidentes .....</b>	<b>8</b>

## Acceso con Usuario y Contraseña

Acceso Fiori: <http://fiori.protech.com.ar:8000/sap/bc/ui2/flp>



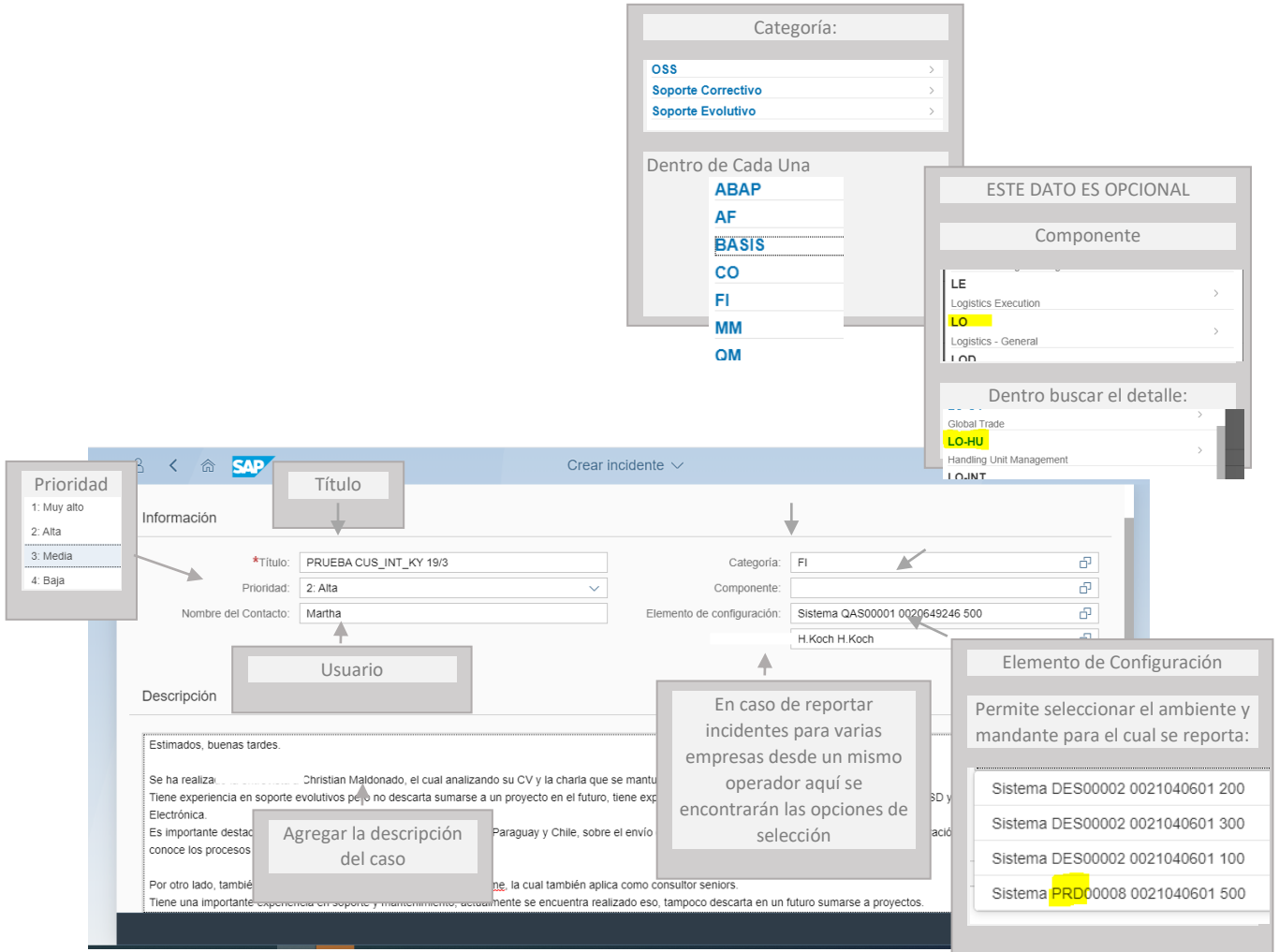
Se visualizarán las siguientes Cajas:

### Crear mensaje



En esta opción se podrán crear los mensajes/incidentes a reportar a la mesa de Ayuda.

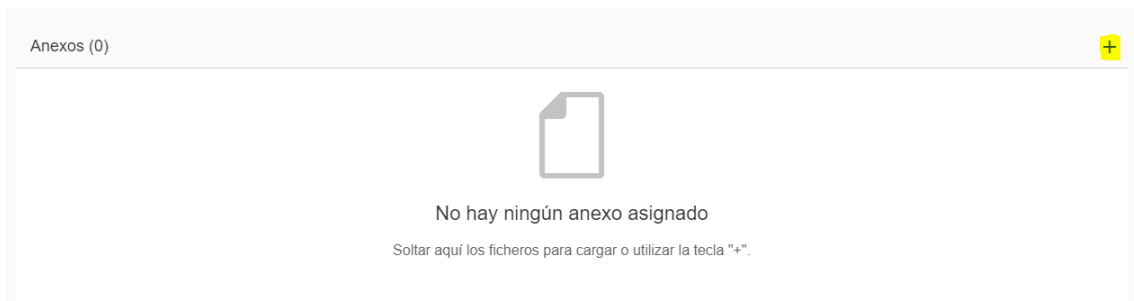
Se deberán completar los siguientes datos:



The screenshot shows the SAP 'Crear incidente' form with several callout boxes highlighting required data fields:

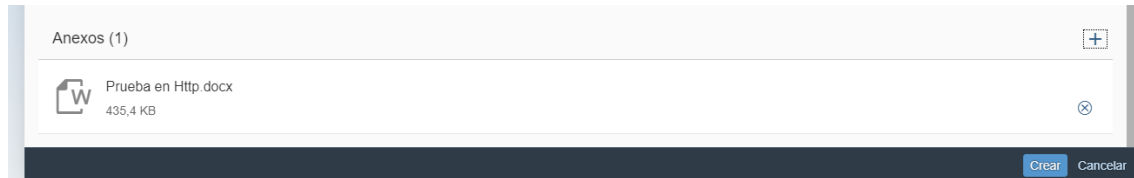
- Categoría:** A dropdown menu with options: OSS, Soporte Correctivo, Soporte Evolutivo.
- Dentro de Cada Una:** A list of system codes: ABAP, AF, BASIS, CO, FI, MM, OM.
- ESTE DATO ES OPCIONAL:** A section for optional data, including a 'Componente' dropdown with options like LE, LO, and LOP.
- Dentro buscar el detalle:** A search field for configuration elements, showing results like 'Global Trade', 'LO-HU', and 'Handling Unit Management'.
- Prioridad:** A dropdown menu with options: 1: Muy alto, 2: Alta, 3: Media, 4: Baja.
- Título:** A text field containing 'PRUEBA CUS\_INT\_KY 19/3'.
- Nombre del Contacto:** A text field containing 'Martha'.
- Usuario:** A text field for the user reporting the incident.
- Elemento de Configuración:** A dropdown menu showing 'Sistema QAS00001 0020649246 500' and 'H.Koch H.Koch'.
- Elemento de Configuración (Detalle):** A list of configuration elements with IDs like 'Sistema DES00002 0021040601 200' and 'Sistema PRD000008 0021040601 500'.
- Agregar la descripción del caso:** A text area for the incident description, containing text about Christian Maldonado.
- En caso de reportar incidentes para varias empresas desde un mismo operador aquí se encontrarán las opciones de selección:** A callout pointing to the configuration element dropdown.

Adjuntar un documento:

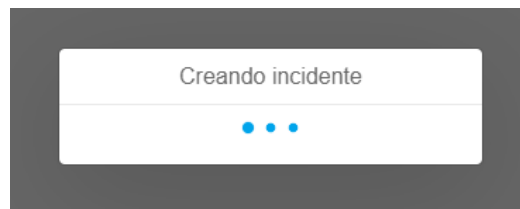


The screenshot shows the 'Anexos (0)' section of the SAP form. It features a plus sign icon in the top right corner and a large empty box with a document icon in the center. Below the box, the text reads: 'No hay ningún anexo asignado' and 'Soltar aquí los ficheros para cargar o utilizar la tecla "+"'.

En esta sección se podrán anexar los documentos explicativos. Presionando “+” se habilitará la ventana de Windows para seleccionar el/los documentos.



Una vez cargada toda la información necesaria presionar el botón



Pasará a verse el incidente en el listado de “Mis incidentes”

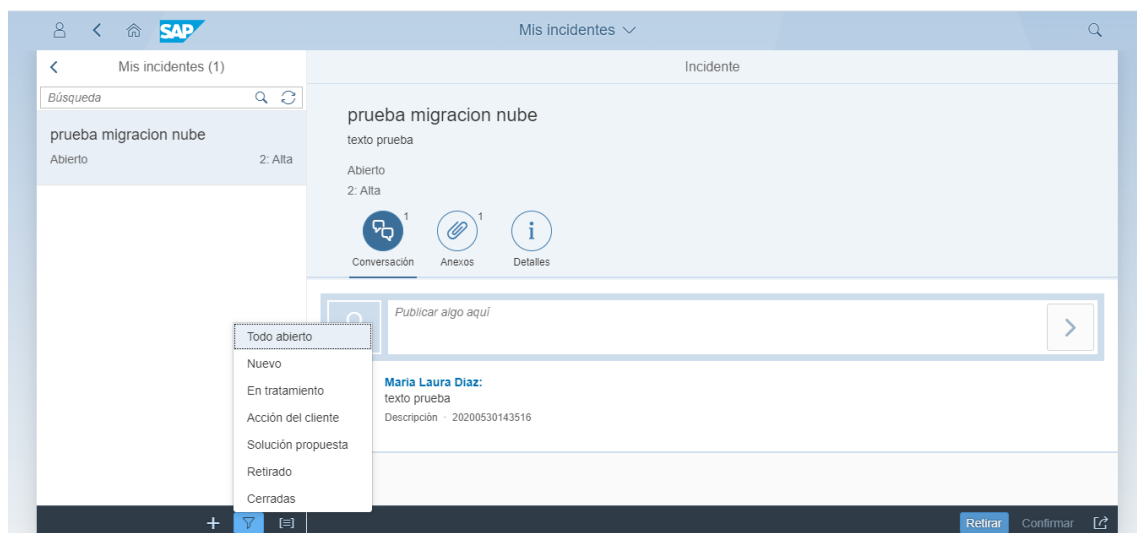



Para anularlo presionar el botón “Retirar” el sistema pedirá confirmación y se anulará.

## Consultar Mis Mensajes



Se visualizan todos los mensajes creados por el usuario operador:



Se podrán agrupar los mensajes presionando el botón  y luego seleccionando alguna de las opciones:

- Ninguno
- Prioridad
- Estado
- Última modificación

Se podrán filtrar los mensajes de acuerdo a su estado presionando el botón



Todo abierto

Nuevo

En tratamiento

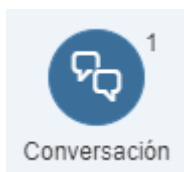
Acción del cliente

Solución propuesta

Retirado

Cerradas

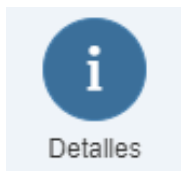
Iconos en Pantalla:



Se podrán visualizar los detalles agregados por los interlocutores en el tratamiento del mensaje.



Se podrán visualizar y descargar los anexos incluidos en el ticket.



Se podrán visualizar los detalles relativos al ticket: número, estado, prioridad, tipo, etc..

## Consultar Mis Mensajes (todos los clientes)



Se visualizan todos los mensajes de las empresas que el usuario operador tiene autorizadas, este caso aplica a operadores que reportan mensajes para más de un cliente.

---

## Canales opcionales de emergencia para contacto y registro de incidentes

- [soporteprocess@protechcompany.com](mailto:soporteprocess@protechcompany.com)
- Argentina: 0810-555-5445
- United States: +1(786) 818-7669
- Desde el exterior +(54 11) 4788-4313