



# Customer Interaction Center

Obtenga el Máximo de los Recursos de Soporte SAP

CUSTOMER

# Contenido

---

- Visión general del Customer Interaction Center (CIC)
- Infraestructura del SAP Support
- Introducción al SAP One Support Launchpad
- Gestión de usuarios
- Cómo descargar software
- Cómo solicitar License Key
- Administración de sistemas
- Busca por soluciones
- Contactando al soporte técnico
- El incidente perfecto
- Contactando a CIC

# Visión general del Customer Interaction Center (CIC)



**CIC** es una de las principales interfaces entre los clientes y la organización de soporte de SAP. Estamos disponibles las **24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año**, y proporcionamos un punto de contacto central para asistencia con consultas no técnicas.

## Visión General

**Un canal de contacto para preguntas no técnicas, como:**



Consultas relacionadas a incidentes existentes, e.g. actualización de status, agilización y escalación



Navegación en el SAP ONE Support Launchpad y SAP Support Portal e.g. Gestión de S-users, solicitud de clave de licencia



Administración de S-User e.g. desbloqueo de usuarios, ayuda de autorización y restablecimiento de contraseña



Solicitudes de servicio remoto

## Beneficios

**CIC ofrece asistencia a los clientes de las siguientes maneras:**

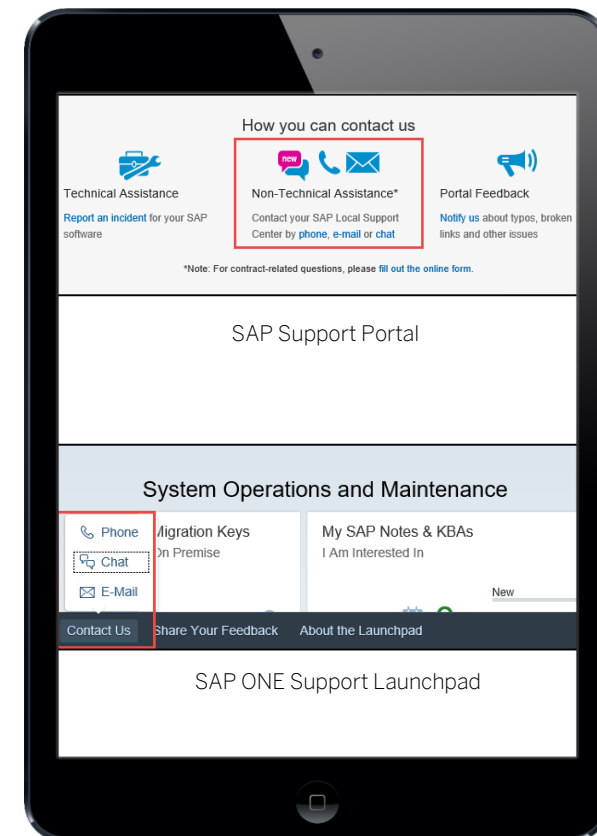
- ✓ Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- ✓ Menú de servicio para seleccionar un área de producto específica, incluidos SAP Ariba, SAP Concur y SAP Fieldglass
- ✓ Número gratuito disponible en la mayoría de los países a través de teléfonos fijos y algunos proveedores de telefonía móvil

## Acceso

**Puede acceder a CIC desde el SAP Support Portal o del SAP One Support Launchpad:**

- Acceso directo:
  - [Chat con CIC](#)
  - [Llamada a CIC](#)
  - [E-mail CIC](#)
- Aprende más aquí:
  - [SAP Support Portal](#)
  - [Guía de referencia](#)

## Preview



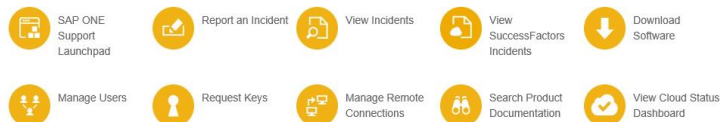
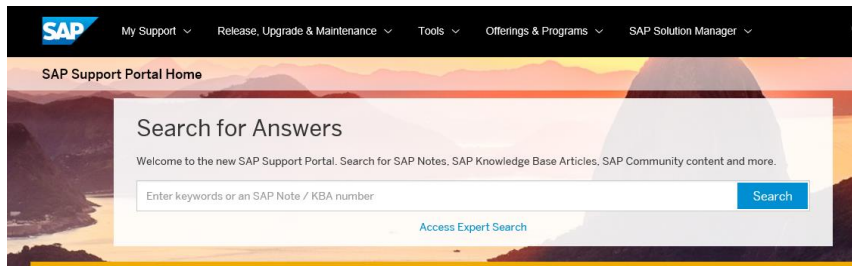


# Infraestructura de SAP Support

## SAP Support Portal

- SAP Knowledge Base Articles y búsqueda por notas
- Información de producto y mantenimiento (Product Availability Matrix)
- Datos de contacto para asistencia técnica y no técnica
- Guías para aplicaciones de soporte a través de SAP Help Portal (<https://help.sap.com>)

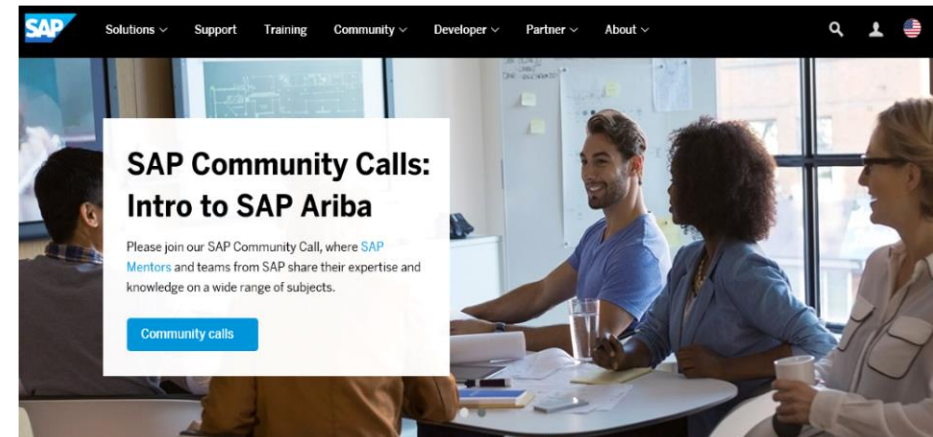
<https://support.sap.com>



## SAP Community

- Revisar blogs
- Sección de preguntas y respuestas
- Acceso rápido a asesoramiento de expertos
- Formación Online
- Community Wiki

<https://www.sap.com/community.html>







# Introducción al SAP ONE Support Launchpad

El SAP ONE Support Launchpad proporciona acceso a recursos de soporte a través de una única interfaz intuitiva.

Mediante el uso de perfiles personalizables, el Launchpad muestra solo aplicaciones y contenido relevantes para garantizar una experiencia eficiente y fácil de usar.

Hoy en día, los usuarios de soporte deben utilizar exclusivamente el Launchpad para acceder a las herramientas y aplicaciones de soporte disponibles, tales como:

- Gestión de usuarios
- Gestión de incidentes
- Búsquedas
- Software Download Center
- Solicitud de License Key
- Mantenimiento de System Data



Hay varios blogs disponibles a través de SAP Community para ayudarlo con la introducción al SAP One Support Launchpad:

[SAP ONE Support Launchpad Launchpad - Tips and Tricks](#)

Comenzamos a compartir las respuestas a las preguntas más frecuentes y los aspectos interesantes de SAP ONE Support Launchpad en forma de una pequeña serie de blogs. Por el momento están disponibles los siguientes artículos:

- [Search](#)
- [Working with Several User IDs](#)
- [KPIs](#)
- [Your S-User ID in the Limelight](#)
- [Personalization](#)
- [Favourites](#)
- [Interact with SAP](#)
- [Browser Compatibility and Cookies](#)



Un S User ID es su usuario individual para acceder al Launchpad. Se requieren autorizaciones para llevar a cabo las tareas necesarias.

## Super Administrador

Un súper administrador es responsable de mantener las autorizaciones para todos los S User IDs de la empresa.

SAP crea el primero S User ID para todos los nuevos clientes y asigna a este usuario autorizaciones completas.







## Cloud Administrador

Cloud administradores tienen todas las autorizaciones necesarias para cumplir con todas las tareas en SAP ONE Support Launchpad al nivel más alto posible para productos Cloud.

FAQs sobre autorizaciones de usuario:

- <https://support.sap.com/user-admin>
- [Learn about the user, authorization and the administrator concept](#)

Las tareas principales de los administradores incluyen:

-  Crear nuevos S-UserIDs
-  Borrar S-UserIDs
-  Definir administradores adicionales
-  Solicitar license keys en:  
<http://launchpad.support.sap.com/#/licensekey>
-  Conceder autorizaciones para todas las aplicaciones en SAP One Support Launchpad.
-  Mantener system data en:  
<http://launchpad.support.sap.com/#/systemdata>

## SAP Notes:

- [1271482- How does a Super or User Administrator request new users or delete users](#)
- [1511008 - How to assign or edit authorizations for a S-User ID](#)
- [1614304 - How a Super Administrator can use the Copy User's authorization feature](#)

# Como descargar Software

## Acceso al SAP software

Licencias de Software y de S-User IDs están asociadas con un número de cliente específico.

Para descargar software desde el Software Center en el SAP One Support Launchpad, debe usar un S User ID del mismo número de cliente, al que se le asigna la licencia.

Para descargar el software, su S User ID necesitará la autorización de "Software Download".

### SAP Software Download Center:

<https://launchpad.support.sap.com/#/softwarecenter>

Si tiene problemas con el SAP Software Center, reporte un incidente utilizando el componente XX-SER-SAPSMP-SWC.

**Preguntas frecuentes y** Notas y KBAs útiles están disponibles en

<https://support.sap.com/swdc>





# Administración de **sistemas**

*Tenga en cuenta: La siguiente información solo es aplicable para instalaciones on-premise*

Cuando usted compra un producto SAP, se crea una nueva instalación.

La instalación contiene uno o más sistemas, que representan la computadora en la que instaló su producto SAP.

La mayoría de las aplicaciones de soporte se basan en datos actualizados del sistema para mejorar la calidad del servicio. Con los datos de calidad del sistema, la entrada repetida de datos se vuelve innecesaria.

Para la administración del sistema, su S User ID necesitará la autorización "Edit System Data".

Más información en <https://support.sap.com/system-data>

## **Cómo CIC puede ayudarle:**

Autorizaciones del S-User: verificaremos su S-User y lo ayudaremos a obtener las autorizaciones que necesita para usar la aplicación

Revisaremos los datos de su sistema y lo conectaremos con los expertos.

Para obtener más ayuda con los datos del sistema, el componente es XX-SER-SAPSMP-SYS





# Cómo solicitar License Key

Cuando genere una License Key, se le pedirá que seleccione la instalación. Luego deberá crear un nuevo sistema o seleccionar uno existente.

Para solicitar License Keys, su S User ID necesitará la autorización “*Request License Key*”.

## License Key Wizard

<https://support.sap.com/licensekey>.

Si tiene problemas para solicitar License Keys, reporte un incidente utilizando el componente XX-SER-LIKEY\*.

## Información adicional también está disponible en:

- [SAP Note 94998 - Business Suite Requesting license keys and deleting systems](#)
- [SAP Note 1251889 - License key request for SAP Analytics Solutions](#)
- [SAP Note 1686864 - License Keys for Sybase products](#)

Para consultas comunes sobre la solicitud de License Keys, visite nuestro [Help section on the SAP Support Portal](#).



# Busca por **soluciones**

---

Si tiene una consulta o problema con sus productos SAP, el primero paso es analizar el problema y verificar los recursos disponibles para encontrar soluciones conocidas:

- Realice una búsqueda en el SAP Knowledge Base en el Launchpad por posibles notas que pueden ayudar: <https://launchpad.support.sap.com/>
- Consulte la SAP Community para ver todas las posibles resoluciones. <https://www.sap.com/community.html>
- El SAP Help Portal tiene información sobre el producto, manuales y guías de instalación y actualización : <https://help.sap.com/viewer/index>
- Si no se encuentra una solución, lo mejor es contactar a los expertos técnicos en SAP; Es importante contar con el análisis y los pasos para reproducir el problema (si corresponde) antes de contactar al equipo de soporte técnico del producto.





# Contactando al soporte técnico

Para contactar a los expertos en productos de SAP se requiere login con un S-User con las siguientes autorizaciones: *“Create incidents”, “Send incidents”, “Display incidents” and “Close incidents”*.

Hay algunas opciones para contactar a los expertos en productos:

Expert chat técnico: (para problemas nuevos aún no reportados):  
<https://launchpad.support.sap.com/#/expertchat/create>

Schedule an Expert: <https://launchpad.support.sap.com/#/sae>

Incidente: <https://launchpad.support.sap.com/#/incident/create>

## Cómo CIC puede ayudarle:

- Los clientes pueden contactar a CIC para obtener orientación sobre cómo contactar a los expertos en productos.
- Para incidentes abiertos, CIC puede ayudar a solicitar la asignación del procesador, agilizar, cambiar la prioridad, devolver la llamada o escalación.
- CIC solicitará la información de impacto de negocio para ayudar a SAP a priorizar el caso.

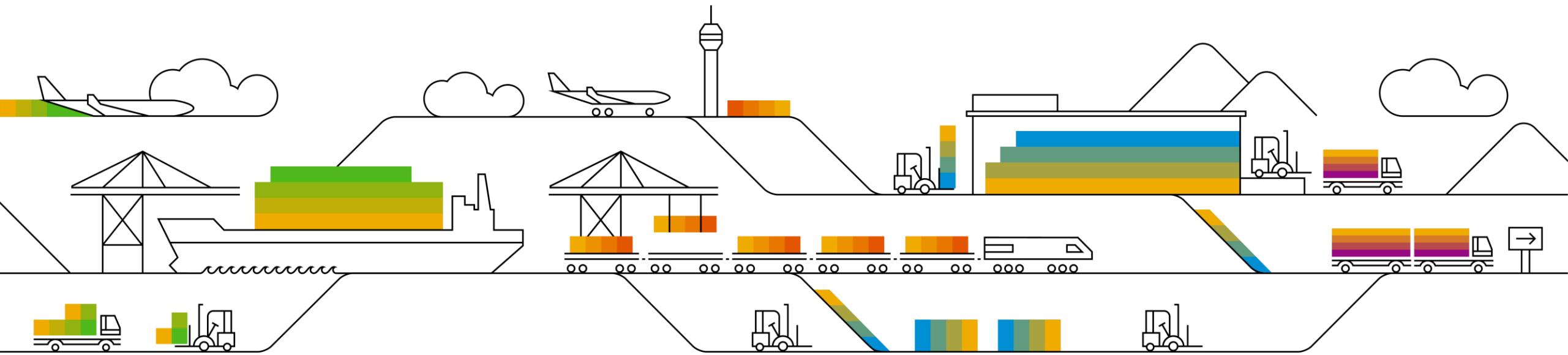




# El incidente perfecto

- ✓ 1 problema por incidente
- ✓ Informar análisis de documentos y búsqueda de notas SAP realizada
- ✓ Detalles de conexión remota
- ✓ Descripción breve significativa (información relacionada con el error)
- ✓ Pasos detallados para reproducir el problema en su sistema
- ✓ Prioridad y componente apropiados
- ✓ Impacto del problema en el negocio
- ✓ Datos de contacto del cliente






## Cómo puede contactar a CIC :

 **Teléfono:** <https://support.sap.com/en/contact-us/phone.html>

 **Email:** <https://go.support.sap.com/contactus/#/email>

 **Chat:** <https://go.support.sap.com/contactus/#/chat>

 **Twitter:** <https://twitter.com/sapsupporthelp>

Follow us



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2019 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platforms, directions, and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices.



**Gracias.**