



ayudaminube.com

Políticas de Soporte AyudaMiNube

Soporte AyudaMiNube	3
Experiencia	3
Los procesamiento de tickets	3
El Tiempo	3
Soporte interactivo	3
Compromiso de extremo a extremo	3
Tiempo de procesamiento de tickets	3
Opciones de procesamiento de la solución	4
Modelos de soporte	4
Marketplace	4
Suscripción	4
Acuerdo de Servicio de Tickets (SLA)	6
Matriz SLA - Mercado y Tiempo de reconocimiento de respuesta del cliente	6
Matriz SLA - Mercado y Tiempos de selección	7
(Revisión de ticket y asignación de consultores CSM)	7
Matriz SLA - mercado Prioridades de tickets del	7
(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)	7
Matriz de SLA - Suscripción Tiempo de reconocimiento de respuesta del Cliente	8
Matriz SLA - Tiempos de selección de la suscripción	9
(Revisión de ticket CSM y asignación de consultor)	9
Matriz SLA: Prioridades de los tickets de suscripción	10
(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)	10
Plataforma de Lanzamiento	11
Abrir un nuevo ticket	11
Cómo abrir un nuevo ticket	12
Mis Tickets	13
Tickets de empresa	13
Vista del Ticket	15
Configuración de la Empresa	15
Información de la empresa	15
Usuarios configurados	16
Agregar un usuario	16
Configuración de usuario	17
Cambio de una contraseña	17

Soporte AyudaMiNube

En AyudaMiNube, nuestros consultores expertos brindan asistencia continua para sus necesidades comerciales. El soporte AyudaMiNube beneficia su soporte de SuccessFactors colocándolo en una mejor posición para comunicar los problemas a SAP al aumentar la eficiencia interna. Nuestros consultores interactúan con los clientes todos los días en el trabajo de implementación, por lo tanto, continúan manteniéndose al día con las actualizaciones trimestrales actuales de SuccessFactors. Para ser más eficiente, AyudaMiNube intenta vincular a los clientes y consultores para que trabajen juntos a largo plazo.

De esta manera, los consultores se familiarizarán con el entorno en el que trabajarán. AyudaMiNube proporciona una completa satisfacción a sus necesidades de soporte con nuestra experiencia, procesamiento de tickets, tiempo, soporte interactivo y compromiso de extremo a extremo.

Con el soporte de AyudaMiNube, el cliente recibirá:

Experiencia

- Todos los consultores de AyudaMiNube están certificados en SuccessFactors, muchos de ellos tienen certificaciones de nivel profesional, y se familiarizarán con la configuración e instancias de SuccessFactors de sus respectivos clientes.

El procesamiento de tickets

- Los perfiles de los consultores están disponibles en el sitio web de AyudaMiNube para que los clientes puedan familiarizarse con su experiencia y certificación en el módulo respectivo.

El tiempo

- El soporte de AyudaMiNube se basa en las necesidades específicas de un cliente. No hay períodos de escalamiento a múltiples niveles; los tickets se envían directamente a los consultores apropiados al principio.

Soporte interactivo

- Hay múltiples opciones para comunicarse con su consultor de soporte, incluyendo: respuesta de un ticket de AyudaMiNube, correo electrónico, teléfono o pantalla compartida.

Compromiso de extremo a extremo

- El cliente trabajará con el mismo consultor desde la respuesta inicial del ticket hasta que la mejora o solución esté implementada.

Tiempo de procesamiento de tickets

Como cliente, hay un lugar designado para enviar un "ticket". Al ingresar a la cuenta de AyudaMiNube, se puede crear fácilmente un ticket, que es un problema / emisión / solicitud que necesita una solución rápida. Una vez que se abre un ticket, el Gerente de Servicio al Cliente (CSM) de AyudaMiNube asignado a la cuenta revisará el ticket, estimará la carga de trabajo, investigará todas las soluciones posibles, accederá al sistema del cliente cuando sea apropiado, documentará y proporcionará una solución de recomendación. También es

posible que el CSM contrate otros recursos para ayudar con la solución. Los tickets del Marketplace se facturarán al inicio de 2 horas y deberán ser aprobados por el cliente si se estima que el ticket demorará más de 2 horas.

Opciones de procesamiento de la solución

Convertir en ticket entregable

- La respuesta de la solución es revisada por el cliente.
- Luego, el cliente solicita que el consultor tome medidas para implementar la solución.

Convierta a gestión de tickets de SuccessFactors

- Cuando las soluciones requieran Soporte de SAP SuccessFactors, habrá una opción para permitir que el consultor abra el ticket en nombre del cliente.
- En base a su experiencia, el consultor estará mejor posicionado para gestionar el ticket con el soporte de SuccessFactors y proporcionar una respuesta más oportuna y de mayor calidad para resolver el problema del cliente.

Declaración de trabajo

- Cuando la recomendación de la solución del consultor va más allá del alcance de un ticket entregable, el cliente puede solicitar una Declaración de trabajo (SOW) de nuestro equipo.
- El SOW será revisado por AyudaMiNube para determinar el precio exacto y el trabajo no comenzará hasta que sea aceptado por el cliente.

Modelos de soporte

AyudaMiNube tiene dos modelos de soporte que permiten a los clientes adquirir un soporte adaptado a sus necesidades específicas.

Marketplace

El modelo de soporte de Marketplace ofrece un servicio de soporte bajo demanda para SuccessFactors y es rentable, con precios flexibles, sin ningún tipo de bloqueo o acuerdo de contrato fijo.

Beneficios:

- El precio flexible permite "pagar a medida que se usa" por ticket, por lo que no hay compromiso.
- Respuesta rápida a los tickets, para mayor comodidad.
- Consultores de primer nivel disponibles para soporte continuo de manera remota.

Suscripción

El modelo de soporte de Suscripción ofrece un servicio de soporte garantizado para SAP SuccessFactors a través de un procesamiento seguro de tickets y los Acuerdos de nivel de servicio de tickets (SLA).

Beneficios:

- Procesamiento de tickets garantizado por nuestro equipo de soporte dedicado.
- SLA garantizados: niveles de acuerdo contratados.
- Precios escalables si se exceden los niveles de soporte planeados. Descuento significativo basado en los niveles de plan de suscripción seleccionados en comparación con un contrato estándar de tiempo y material.
 - El descuento de precios requiere un plan de suscripción de 12 meses. Los niveles del paquete del plan se pueden ajustar mes a mes ofreciendo la máxima flexibilidad y el cliente puede cancelar el soporte en cualquier momento durante el período de suscripción.
- Garantía de calidad: supervisión de tickets comprometida basada en la experiencia de un consultor.
- Rollover Banking (Hrs)
 - Cada nivel tiene un porcentaje específico de horas disponibles para pasar al siguiente mes.
 - Esta es una característica disponible solo para el modelo de suscripción.

Acuerdo de Servicio de Tickets (SLA)

Marketplace SLA

- 4 tipos diferentes de interacción de soporte:
1. Discusión de tickets
 2. Teléfono
 3. Correo electrónico
 4. Compartir pantalla

Matriz SLA – Marketplace y Tiempo de reconocimiento de respuesta del cliente

Tipo de ticket Prioridad	Marketplace
Crítico – Requiere contacto con CSM	2 horas hábiles SLA – Ticket abierto y llamada telefónica * 25% de carga
Alta	4 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
Estándar	8 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después

*** La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que el SLA expire.**

Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)

Matriz SLA – Marketplace y Tiempos de selección

(Revisión de ticket y asignación de consultores CSM)

Tipo de ticket Prioridad	Marketplace
Crítico – Requiere contacto con CSM	6 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket
Alto	12 horas hábiles SLA desde la apertura de tickets; 2 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
Estándar	24 horas hábiles SLA desde la apertura del boleto; 4 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada 2 horas hábiles después
<p>* La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire. Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)</p>	

Matriz SLA - Prioridad de los tickets del Marketplace

(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)

	Marketplace	
Prioridad del ticket	Error / defecto	Mejora; Datos / Administrativos / Capacitación / Otros
Crítico - Requiere contacto con CSM	12 horas de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	18 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después
Alto	Actualizaciones de 24 horas hábiles; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	36 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después
Estándar	36 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después	48 horas hábiles de seguimiento; 4 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 2 horas hábiles después

- Los tickets en un estado de Espera (necesidad de fechas de inicio y vencimiento), Aprobación del cliente, Revisión del Cliente - SLA no se aplican.
- El consultor requiere un seguimiento de 24 horas hábiles del ticket para los tickets en Aprobación de clientes y Revisión de Clientes.
- Todas las horas de oficina usan 8-5 EST.

Suscripción SLA

- 4 tipos diferentes de interacción de apoyo:
1. Discusión del ticket
 2. Teléfono
 3. Correo electrónico
 4. Compartir pantalla

Matriz de SLA - Suscripción y Tiempo de reconocimiento de respuesta del Cliente

Tipo de ticket / Prioridad	Suscripción
Crítico - Requiere contacto con CSM	2 horas hábiles SLA: ticket abierto y llamada telefónica (¿dónde?);
Alto	4 horas hábiles SLA; 1 hora hábil antes de expirar – En curso cada hora hábil después
Estándar	8 horas hábiles SLA: 1 hora hábil antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después
* La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire.	
Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)	

Matriz SLA - Tiempos de selección de la suscripción

(Revisión de ticket CSM y asignación de consultor)

Tipo de ticket / prioridad	Suscripción
Crítico - Requiere contacto con CSM	3 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket;
Alto	8 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket; 2 horas hábiles antes de la fecha de vencimiento – En curso cada 2 horas hábiles después
Estándar	12 horas hábiles SLA desde la apertura del ticket 2 horas hábiles antes del vencimiento – En curso cada hora hábil después

*** La escalada es un proceso interno de notificación / escalada de VP antes de que SLA expire. Los SLA se calculan usando el horario de trabajo: 8 - 5pm EST (8 horas hábiles laborables)**

Matriz SLA: Prioridades de los tickets de suscripción

(Seguimiento del consultor y actualización del progreso)

	Todos los demás planes	
Prioridad de tickets	Error / defecto	Mejora; Datos / Administrativos / Capacitación / Otros
Crítico	8 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	12 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después
Alta	18 horas de trabajo actualizaciones; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	24 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después
Estándar	24 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde el vencimiento; 1 hora hábil después	36 horas hábiles de seguimiento; 2 horas hábiles escalables desde de vencimiento; 1 hora hábil después

- Los tickets en Estado de espera (Necesidad de fechas de inicio y vencimiento), Aprobación del cliente, Revisión del cliente - los SLA no se aplican
- Se requiere un seguimiento de 24 horas hábiles de los tickets por parte del consultor de tickets en aprobación del cliente y revisión de cliente.
- Todas las horas de trabajo se usan 8-5 EST

Plataforma de Lanzamiento

La plataforma de lanzamiento AyudaMiNube está configurado para proporcionar a los clientes información sobre su cuenta y flujo de tickets en una página de inicio organizada y fácil de ver. Los usuarios verán actualizaciones de sus conversaciones con los consultores de AyudaMiNube en el lado derecho de la plataforma de lanzamiento. Esto le permitirá al cliente ver las actualizaciones de los tickets actuales en los que se está trabajando y proporcionar un área simple para comunicarse con el consultor.

The screenshot displays the HelpMyCloud Launchpad interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Launchpad, Open New Ticket, My Tickets (4), Company Tickets(8), and Company Settings. The main dashboard is divided into several sections:

- HelpMyCloud Resources:** Includes a link to SAP Support Launchpad and an LMS Landing Page article titled "Designing the Student's Experience" by Loukas Pappis, dated May 1, 2017.
- Plan Units:** Shows 50.0 Plan Units and a +10 Rollover bank.
- March's Unit Status:** Displays 45.0 Units Used and 15.00 units remaining, with a 25% progress indicator.
- My Tickets:** Shows 3 Opened and 1 Closed tickets for John Doe, Month to Date.
- My Updated Tickets:** Shows 5 updated tickets in the last 7 days.
- My Open Tickets:** Shows 4 open tickets.
- Company Tickets:** Shows 8 Opened and 3 Closed tickets for Acme - IT, Month to Date.
- Company Tickets Updated:** Shows 10 updated tickets in the last 7 days.
- Open Company Tickets:** Shows 8 open tickets.

At the bottom, there is a "Tickets by Month" chart for the last 6 months. The chart shows the number of tickets opened (blue bars), closed (orange bars), and open tickets (red line) for each month from February to July 2017.

Month	Opened	Closed	Open Tickets
2-2017	5	5	5
3-2017	8	9	5
4-2017	3	4	5
5-2017	12	4	8
6-2017	7	10	8
7-2017	6	6	8

On the right side, there is a list of recent tickets with details such as ticket ID, subject, message, and date.

- #647507: Enable Late-Stage Apply - Feature. Thanks, Kayla. HR is still reviewing this. I'll let you know if they have any questions or if they're ready. John Doe · 7/14/2017, 1:28:25 AM
- #356912: Contractor Project. That would be great. Thanks! John Doe · 7/17/2017, 9:36:10 AM
- #301864: JPB Competencies and Performance Form. Hi Jane, Raj Sharmacharya · 7/17/2017, 10:10:39 AM
- #574827: Integration Discussion - Call. Hi Jane, Raj Sharmacharya · 7/17/2017, 10:28:53 AM
- #853221: I-9 Reverification. I tried to update it but SF added a new required field in Super Admin and it is blank in all 3 super Kayla Toelle · 7/18/2017, 3:02:02 AM
- #454918: Refresh ONB Preview. Thanks, I was able to initiate ONB this time. I'm having HR verify that everything is working as John Doe · 7/18/2017, 4:06:05 AM

Copyright © 2017 helpmycloud.com - All rights reserved. Powered by osTicket

Abrir un nuevo ticket

AyudaMiNube.com fue diseñado para dar a los administradores de SuccessFactors una línea de comunicación fácil y directa a los consultores expertos de AyudaMiNube. Por lo tanto, crear un ticket es tan simple como enviar un correo electrónico.

Cómo abrir un nuevo ticket

The screenshot shows the 'Open a New Ticket' page in the HelpMyCloud interface. At the top, there is a navigation bar with 'Launchpad', 'Open New Ticket', 'My Tickets (0)', and 'Company Tickets(8)'. The main heading is 'Open a New Ticket'. Below it, a message says 'Please fill in the form below to open a new HelpMyCloud ticket.' The form consists of several sections: 'Module Type*' with a dropdown menu; 'Company:' with 'Name:' and 'Email:' fields; 'Ticket Details' with a 'Subject: *' field and a rich text editor for 'Details:'. Below the rich text editor is an 'Attachments:' section with a 'Browse' button. At the bottom, there is a 'Priority Level:' dropdown menu and three buttons: 'Create Ticket', 'Reset', and 'Cancel'. Red boxes highlight the 'Module Type', 'Company', 'Ticket Details', 'Attachments', 'Priority Level', and 'Create Ticket' buttons.

- Seleccione el módulo SuccessFactors relacionado con el ticket.
- Su compañía / nombre / E-mail se completará automáticamente
- Complete la línea de asunto de forma similar a la del correo electrónico.
- Por favor, sea lo más específico posible al completar la sección de detalles.
 - Usando el Editor de texto enriquecido, es fácil dar formato al mensaje con listas con viñetas, números, negrita / cursiva / subrayado, imágenes, archivos para ayudar a organizar mensajes complejos.
- Puede insertar tantas imágenes como sea necesario y puede anotarlas con Notas.
 - Si se necesitan varios archivos adjuntos, primero comprímalos en un zip y luego adjúntelo.

Por favor, no suba ninguna información sensible o confidencial.

Seleccione un nivel de prioridad: En espera, Estándar, Alta

Una vez hecho, simplemente haga clic en "Crear Ticket".

Nota: Si hace clic en "Restablecer", restablecerán todos los campos a su valor predeterminados (vacíos).

Mis Tickets

"Mis Tickets" le dará una lista de búsqueda de todas las entradas que se han creado.

My Tickets

Showing 1 of 1 Open Tickets [Export Tickets](#)

Ticket #	Create Date	Status	Subject	Module	Total Solution Units	Solution Units this month	Solution Units Last month
304597	03/20/2018	Open	Create new Atom for OLD QA instance in ...	Integration	0.0	0.0	0.0

Page: [1]

Puede realizar búsquedas simples utilizando el campo de búsqueda de texto y la vista se ordenará por el estado del ticket.

El número del ticket es un enlace en el que se puede hacer clic para ampliar la vista del ticket.

Si es necesario, existe la opción de exportar la lista actual a un archivo .csv haciendo clic en "Exportar tickets".

Tickets de empresa

La página "Tickets de empresa" es una réplica de la página "Mis tickets", excepto que mostrará todos los tickets de la cuenta completa. El acceso a esta página es un permiso que se puede configurar individualmente para cada usuario.

Company Tickets

 Open (4) **Go** Showing 1 - 4 of 4 Open Tickets [Export Tickets](#)

Ticket #	Create Date	Status	Substatus	Module	Subject	Created By	Assigned To	Total Solution Units	Solution Units this month	Solution Units last month
265704	02/20/2018	Open	New	Employee Central	HR Router role	Kelly Doe	Tommy Tester	25.0	0.0	0.0
964427	03/20/2018	Open	New	Employee Central	New daily batch job failing	Bill Jean	Tommy Tester	0.0	0.0	0.0
304597	03/20/2018	Open	New	Integration	Create new Atom for OLD QA instance in ...	John Doe	Tommy Tester	0.0	0.0	0.0
415746	04/30/2018	Open	New	Integration	New payrole data	Garrison Smith	Anka Tester	0.0	0.0	0.0

administrador de la cuenta. Esta página sirve para actualizar la información de la cuenta y para administrar usuarios. El acceso a esta página es un permiso que se puede configurar individualmente para cada usuario.

helpmycloud.com

Launchpad | Open New Ticket | My Tickets (1) | Company Tickets(4) | **Company Settings**

Company Information

Date Joined: 2018-03-20 19:39:07

Company Name:	Demo Inc.	<input type="checkbox"/>
Address 1:	123 Prime St.	
Address 2:	Suite 1000	
City:	Gotham City	
State:	New York	
Zip Code:	12345	

Primary Client Contact:	
First Name:	
Last Name:	
Title:	
Email:	
Phone:	

Primary Billing Contact:	
First Name:	
Last Name:	
Title:	
Email:	
Phone:	

Preferred Invoice Billing Method:

Update **Reset**

Para actualizar la información de la empresa, simplemente complete los campos y haga clic en "Actualizar". Si se hace clic en "Restablecer", los campos se restablecerán a sus valores originales.

Usuarios configurados

Configured Users

4 users

	User Name	Email	View Co. Tickets	View Co. Settings	Created On	
<input type="checkbox"/>	Richelle Garcia	richellegarcia@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:06:23	Edit
<input type="checkbox"/>	Anthony Scott	tonyscott@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:09:01	Edit
<input type="checkbox"/>	Lynnette Brooks	lynetterbrooks@demoinc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:09:45	Edit
<input type="checkbox"/>	James Shoop	jamesshoop@danainc.comx	YES	YES	2018-05-11 14:10:30	Edit

Add new user **Reset user password(s)** **Remove selected user(s)**

Agregar un usuario

Para agregar un usuario, haga clic en "Agregar nuevo usuario" y complete la ventana. Se enviará una nueva contraseña temporal a la dirección de correo electrónico asociada a ese usuario.

Editar información del usuario

Para editar un usuario existente, haga clic en el botón "Editar" junto al usuario. Esto le permitirá cambiar el nombre del usuario, los privilegios o los planes asignados

Nota: Para cambiar el correo electrónico de un usuario. Por favor, envíe un correo electrónico a su CSM, cree un boleto utilizando la categoría "otro" (no se aplicará ningún cargo a este ticket), o envíe un correo electrónico a admin@helpmycloud.com.

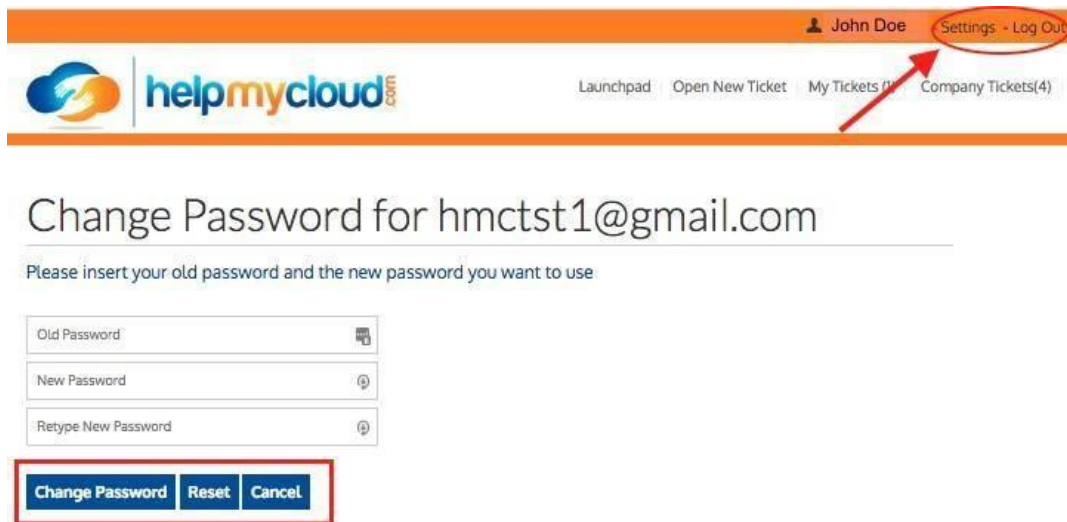
Restablecer la contraseña de un usuario o Eliminar un usuario

Para restablecer una contraseña de usuario o eliminar un usuario, haga clic en la casilla de Verificación para seleccionar el/los usuarios(s) y luego haga clic en el botón "Restablecer contraseña(s) de usuario" o "Eliminar usuario(s) seleccionado(s)".

Nota: Al eliminar un usuario sólo se elimina su acceso. No se perderán ni se eliminarán todos los tickets y conversaciones. Si es necesario, los tickets pueden ser reasignados a un nuevo usuario poniéndose en contactando con su CSM, creando un ticket usando la categoría "otro" (no se aplicará ningún cargo a este ticket), o por correo electrónico a admin@helpmycloud.com.

Configuración de usuario

Para actualizar su configuración de usuario, haga clic en "Configuración" en la barra de menú superior junto a su nombre.



The screenshot shows the top navigation bar of the helpmycloud.com interface. On the right side, the user's name "John Doe" is displayed next to a "Settings - Log Out" link, which is circled in red with a red arrow pointing to it. Below the navigation bar, the main content area displays the title "Change Password for hmctst1@gmail.com". Underneath the title, there is a prompt: "Please insert your old password and the new password you want to use". This is followed by three input fields: "Old Password", "New Password", and "Retype New Password". At the bottom of the form, there are three buttons: "Change Password", "Reset", and "Cancel", which are enclosed in a red rectangular box.

Cambio de una contraseña

Para cambiar la contraseña, primero haga clic en el enlace "Configuración".

1. Ingrese la contraseña existente en el campo superior,
2. Complete la nueva contraseña en los siguientes dos campos,
3. Haga clic en "Cambiar contraseña".
 - La nueva contraseña debe cumplir con las siguientes reglas:
 - Debe tener al menos 8 caracteres de largo
 - Debe incluir al menos un número
 - Debe incluir al menos una letra minúscula
 - Debe incluir al menos una letra mayúscula
 - ¡Debe incluir al menos un carácter especial (! @ # \$ % ^ & * () - + = _)