

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para  
Proveedores**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 1 de 13

# INSTRUCTIVO

## Uso del Portal de Servicios para Proveedores

Preparó:  
Calidad y Procesos  
InformáticosRevisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
CalidadAprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de SistemasProcess Owner:  
Sebastián HEILL  
Jefe de Sección Servicios



# INSTRUCTIVO DE TRABAJO

**Instructivo: Uso del Portal de Servicios para  
Proveedores**

**Código: PCAL-GS-750-003 /IT-0xx**

**Unidad: GS**

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 2 de 13

## CONTENIDO

1.	TEXTO DEL PROCESO .....	3
2.	ARCHIVOS Y REGISTRO .....	13
3.	ANEXOS/ REFERENCIAS .....	13
4.	REGISTRO DE REVISIONES .....	13

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILI  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 3 de 13

## 1. Texto del proceso

### 1.1. Objetivo

Detallar las acciones que un proveedor externo al Grupo Ledesma debe realizar para reportar un incidente o falla con los sistemas del grupo que utiliza.

### 1.2. Alcance

Proveedores del Grupo Ledesma S.A.A.I

### 1.3. Proceso relacionado

PCAL-GS-750-003 Gestión de Solicitudes de Servicio

### 1.4. Procedimiento

#### 1.4.1. Ingreso a la herramienta Portal de Servicios por 1era vez

Se podrá ingresar a la herramienta ejecutando el siguiente link <https://portaldeservicios.ledesma.com.ar/src-9.40>

Se deberá ingresar con su usuario de acceso al sistema y contraseña Sus(xxxxxx), donde "xxxxxx" corresponde al número de proveedor en Ledesma y luego hacer clic en el botón Registrar.

**Recomendación:** Podrá guardar su contraseña para próximos ingresos a la herramienta, haciendo clic en la opción "Mantenerme conectado".

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILI Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 4 de 13



Nombre de usuario

SUSINIASSA

Contraseña

\*\*\*\*\*



Mantenerme conectado.

No lo seleccione si es un equipo compartido.

Registrar

Borrar

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILI  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

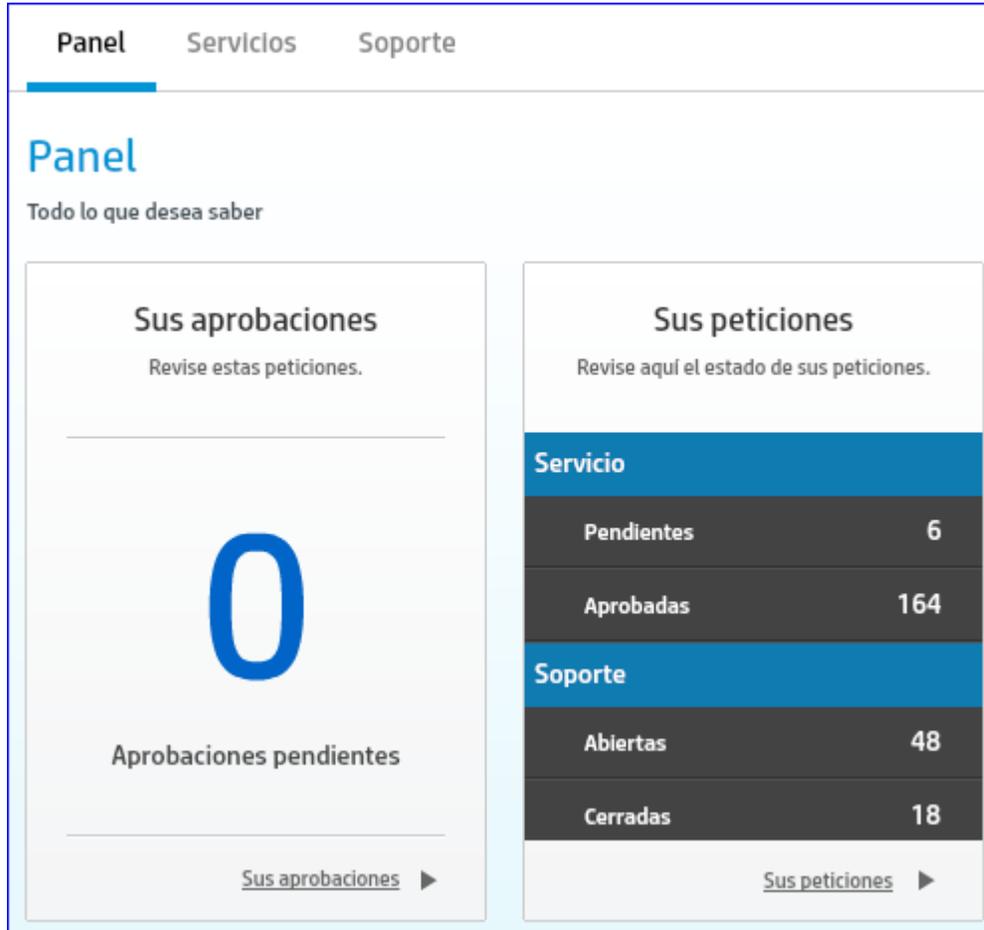
**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 5 de 13



**Panel** Servicios Soporte

**Panel**  
Todo lo que desea saber

**Sus aprobaciones**  
Revise estas peticiones.

---

0

Aprobaciones pendientes

---

[Sus aprobaciones](#) ▶

**Sus peticiones**  
Revise aquí el estado de sus peticiones.

Servicio	
Pendientes	6
Aprobadas	164
Soporte	
Abiertas	48
Cerradas	18

---

[Sus peticiones](#) ▶

### 1.4.2. Reporte de un incidente o falla en el sistema

Para dar de alta un ítem se debe seleccionar la opción solapa “Soporte”.

Luego hacer clic en el botón “Crear”.

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILI  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

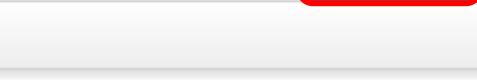
Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 6 de 13

Panel

Servicios

**Soporte**



## Soporte

Catálogo de soporte y otros vínculos útiles

### Soporte

Solicite un artículo que no esté en el catálogo de soporte.

---



Crear

A continuación se visualizará la siguiente pantalla.

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILL  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 7 de 13

[← Volver a la página de inicio de soporte](#)

[Expandir todo](#) [Contraer todo](#)

### Descripción de la petición

\* Título

Descripción

### Info. del contacto

\* Petición para

\* Contacto para esta petición

\* Método de contacto

### Información adicional

## Solicitar soporte

Permítanos ayudarle

Enviar

Se deberá completar todos los campos mandatorios (con asterisco en rojo).

Al momento de la creación de la solicitud, la herramienta completa los campos "Petición para" y "Contacto para esta petición" automáticamente con el nombre de usuario logueado, por lo que deberá verificar que sus datos se visualicen correctamente.

Además podrá adjuntar archivos en la sección Datos adjuntos.

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILL  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

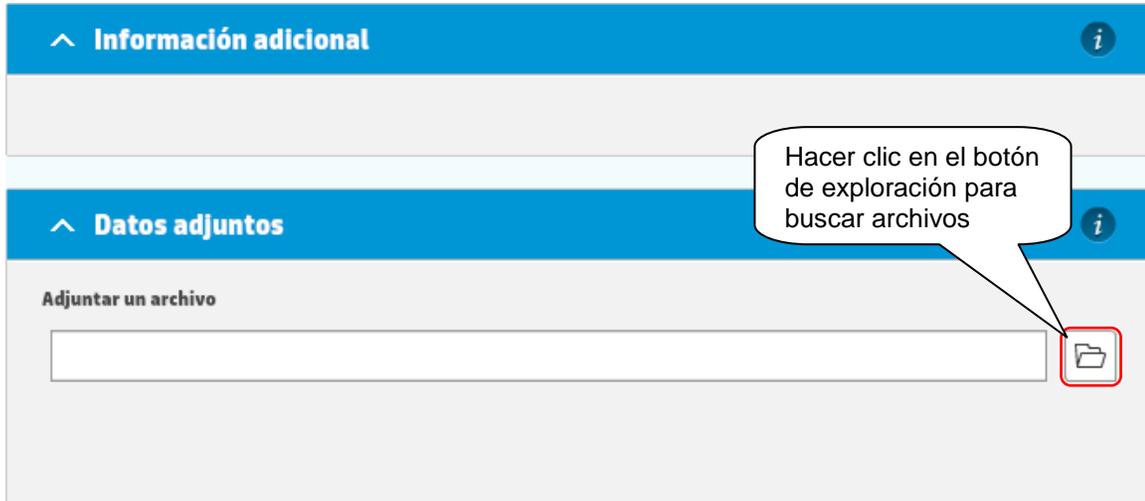
**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

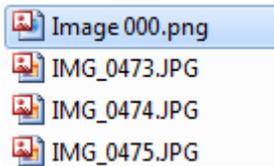
Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

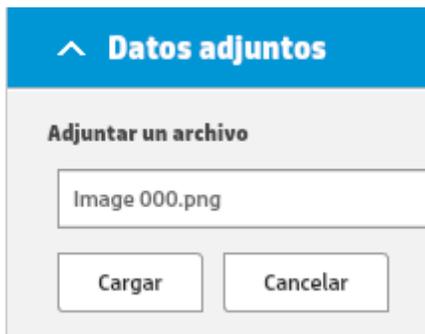
Página 8 de 13



Solo podrá seleccionar un archivo por vez.



El archivo seleccionado quedara pendiente de adjuntarse a la petición.



Para guardar el archivo seleccionado en la petición se deberá hacer clic en el botón "Cargar".

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILI Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

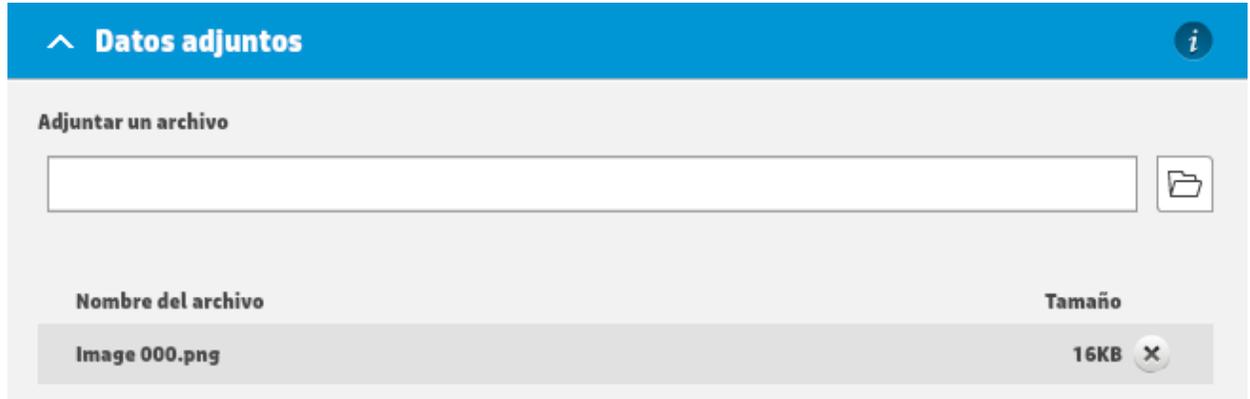
**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 9 de 13



Nombre del archivo	Tamaño
Image 000.png	16KB

**Importante:**

Para lograr una mejor y más rápida solución, se debe adjuntar un documento con el mayor grado de detalle posible.

**Enviar**

Una vez completado todo el formulario hacer clic en el botón

Se generará una interacción nueva y para cerrar el aviso hacer clic en el botón “Soporte”.



**Correcto**

Su ID de petición  
**SD100583**

Gracias por su petición. Pulse Estado para comprobar el progreso de su petición o pulse Soporte para solicitar otro artículo.

Estado Soporte

### 1.4.1. Notificación por mail

Una vez creada la Interacción la herramienta enviará automáticamente un mail al destinatario con el siguiente título en el asunto de correo, como ejemplo: “Se ha creado la interacción SD100079” Y su detalle se visualizará de la siguiente forma:

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILI Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 10 de 13

**Estimado/a,**

Le informamos que en referencia a su pedido se ha registrado la interacción [SD100079](#).

A continuación se detalla información relevante para el seguimiento de la interacción:

Título	PRUEBA CUOTA
Estado	
Categoría	service catalog
Prioridad	Baja
Descripción	PRUEBA CUOTA **Title from related Request record RF100064: PRUEBA CUOTA

Le recordamos que puede realizar el seguimiento de sus tickets a través de:

[Acceso interno \(red corporativa\)](#)

[Acceso externo \(fuera de la red corporativa\)](#)

**Saluda atte.  
Ledesma S.A.A.I.**

Una vez solucionada la Interacción se procederá a cerrarla y automáticamente la herramienta enviará un nuevo mail de notificación, con el siguiente asunto de ejemplo: "Se ha cerrado la interacción SD100146"

Y su detalle se visualizará de la siguiente forma:

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILL Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 11 de 13

**Estimado/a,**La interacción [SD100146](#) ha sido cerrada.

A continuación se detalla la información relevante de la misma:

<i>Título</i>	Desbloqueo de clave SAP
<i>Categoría</i>	Gestión de contraseñas
<i>Prioridad</i>	
<i>Descripción de la Solución</i>	Se desbloquea la cuenta del usr.

Le recordamos que puede realizar el seguimiento de sus tickets a través de:

[Acceso interno \(red corporativa\)](#)[Acceso externo \(fuera de la red corporativa\)](#)**Saluda atte.  
Ledesma S.A.A.I.****1.4.2. Visualizar Bandeja de entrada**

Para ver el estado de "Sus Peticiones" se puede acceder por lo siguientes opciones Panel/Soporte y si

necesita mayor detalle podrá acceder en el link [Sus peticiones](#) categoría

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILL Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

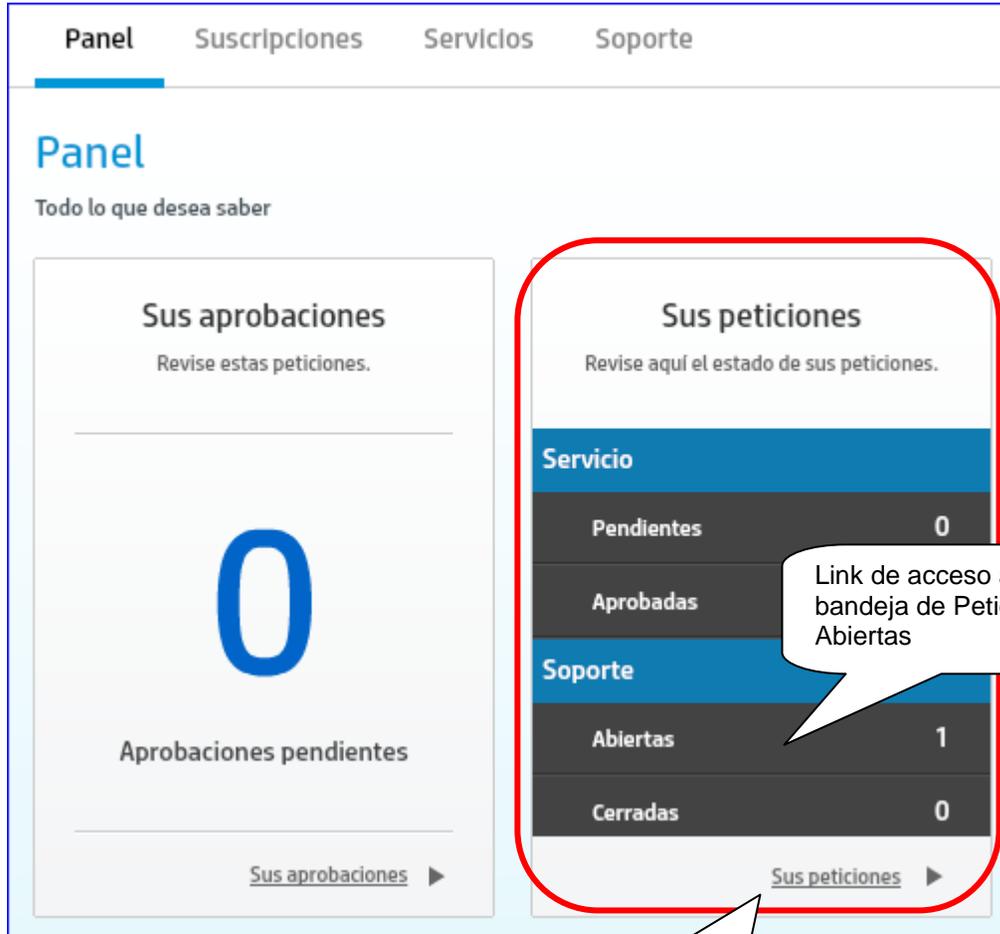
**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 12 de 13



Panel    Suscripciones    Servicios    Soporte

## Panel

Todo lo que desea saber

### Sus aprobaciones

Revise estas peticiones.

**0**

Aprobaciones pendientes

[Sus aprobaciones](#) ▶

### Sus peticiones

Revise aquí el estado de sus peticiones.

Servicio	
Pendientes	0
Aprobadas	
Soporte	
Abiertas	1
Cerradas	0

[Sus peticiones](#) ▶

Link de acceso a la bandeja de Peticiones Abiertas

Link de acceso a la bandeja de Peticiones.

Preparó:  
Calidad y Procesos  
Informáticos

Revisó:  
Sebastián UBEID  
Dirección de Gestión de la  
Calidad

Aprobó:  
Walter MORENO  
Gerente de Sistemas

Process Owner:  
Sebastián HEILL  
Jefe de Sección Servicios

**Instructivo:** Uso del Portal de Servicios para Proveedores

**Código:** PCAL-GS-750-003 /IT-0xx

**Unidad:** GS

Emisión: 25/10/2016

Estado: 002

Fecha Última de Revisión:  
25/10/2016

Página 13 de 13

Bandeja de entrada de peticiones		Abiertas (4)		
Sus peticiones de servicio		ID de la petición	Nombre de la petición	Ver
✓ Aprobadas	42	SD100583	Prueba	
🕒 Pendientes	0	SD100457	Prueba SLA Incidente	
🚫 Denegadas	0	SD100455	Prueba de SLA	
📁 Cerradas	15	SD100026	Prueba de Incidente	
Sus peticiones de soporte				
📖 Abiertas	4			
📁 Cerradas	0			

## 2. Archivos y Registro

Todos los registros de este procedimiento son mantenidos y archivados según lo establecido en la Matriz de registros.

Nombre del registro	Número de Orden en la Matriz de Registros

## 3. Anexos/ Referencias

No aplica

## 4. Registro de Revisiones

Nº Rev.	Fecha	Item	Descripción	Intervino
001	19/09/2016	-	Creación del instructivo	DGC
002	25/10/2016	-	Actualización de textos y gráficos	DGC

Preparó: Calidad y Procesos Informáticos	Revisó: Sebastián UBEID Dirección de Gestión de la Calidad	Aprobó: Walter MORENO Gerente de Sistemas	Process Owner: Sebastián HEILL Jefe de Sección Servicios
--	---	---	--