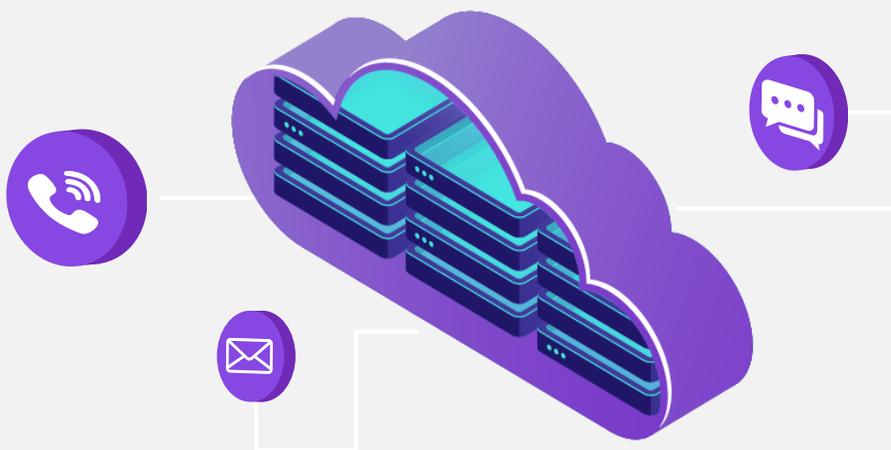


Guia de Treinamento



Portal SOS



Conteúdo



- Boas-vindas
- Iconografia
- Iniciar sessão
- Reportar um incidente
- Complementar informação
- Cancelar solicitação
- Reabrir ticket
- Dar aprovação de solução
- Avaliar o serviço
- Consultar status
- Notificações
- Base de conhecimento
- Status do sistema
- Encerrar sessão

Clique  no conteúdo que seja de seu interesse e em  para voltar aqui.



Boas-vindas!

Bem-vindo ao seu manual de treinamento do Portal SOS, que está transformando a maneira como fornecemos o serviço no registro, assistência e acompanhamento dos seus incidentes e problemas de TI

Este manual é útil para:

- Aprender a registrar seus incidentes e problemas (incluindo reset e desbloqueio de senha) no Portal SOS (você mesmo pode gerar o número do seu ticket).
- Saber como dar seguimento em tempo real no status da sua solicitação no Portal.

Antes de começar a leitura, recomendamos:

1. Buscar um lugar sem distrações.
2. Ter em mãos um caderno e um lápis/caneta para fazer anotações.

Começamos...



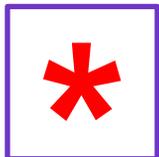
Portal
SOS



Iconografia



A seguir, mostraremos os principais ícones que você encontrará quando estiver dentro da ferramenta registrando um incidente:



Campos obrigatórios:

Campos que você deve preencher para poder registrar seu incidente/problema



Campos obrigatórios que já foram preenchidos:

Campos que o portal preenche automaticamente. São dados extraídos de seu registro no SAP RH (conta de rede)

Nome

Servicio Operacion Soporte Pruebas

Campos preenchidos automaticamente:

Os campos em cinza são campos que são preenchidos automaticamente



Adicionar anexos:

Permite anexar arquivos que possam ajudar em sua solicitação (tamanho máximo de 1024 MB em doc, docx, xls, png, pdf, pptx, etc.)

Informações necessárias

Unidade Operativa

Selecione o tipo de falha

Severidade

Descripción

Informação obrigatória:

Campos que faltam informações e são necessários para registrar sua solicitação



Pesquisar:

Botão que permite pesquisar informação dentro do portal: incidentes, bases de conhecimento, catálogos, etc

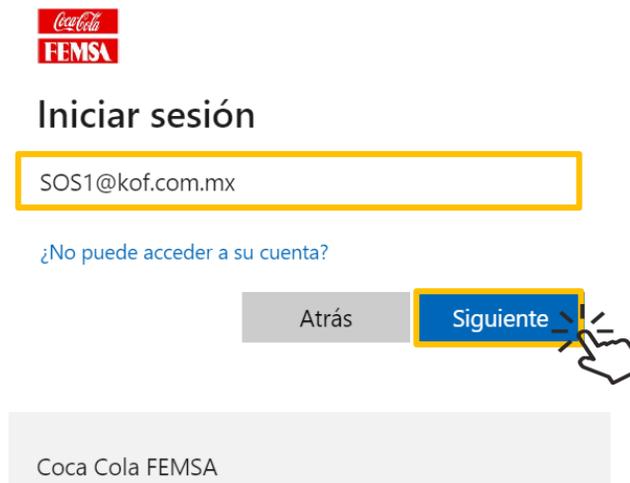
Iniciar sesión



1. A través del navegador Google Chrome, accese o Portal SOS <https://sos.kof.com.mx>
2. A tela a seguir aparecerá por algunos segundos, nenhuma ação é necessária.



3. Seleccione/Digite seu e-mail e clique em avançar



Iniciar sesión



4. Digite sua senha e clique no botão de iniciar sessão.

Coca-Cola
FEMSA

← sos1@kof.com.mx

Escribir contraseña

.....

[He olvidado mi contraseña](#)

Iniciar sesión

Coca Cola FEMSA

5. Para manter a sessão iniciada, pressione o botão "Sim ou Não" conforme sua preferência.

Coca-Cola
FEMSA

← sos1@kof.com.mx

¿Quiere mantener la sesión iniciada?

Haga esto para reducir el número de veces que se le solicita que inicie sesión.

No volver a mostrar

No **Sí**

6. Na primeira vez que você entrar no portal, insira seu CEP e clique no botão "Salvar" (somente uma vez).

Por favor, informe su código postal

Usaremos su código postal para la validación al solicitar algunos servicios

|

Puede actualizar el código postal en cualquier momento accediendo a su página de perfil

Guardar

Iniciar sessão



Alterar o idioma:

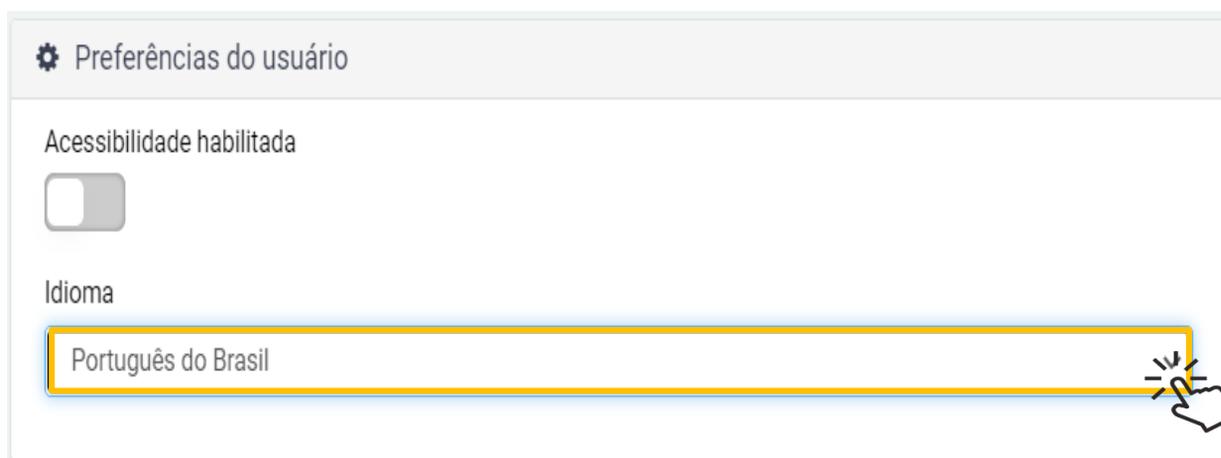
7. Clique no seu nome.



8. Selecione o perfil."



9. Clique no idioma de sua preferência.



Reportar um incidente

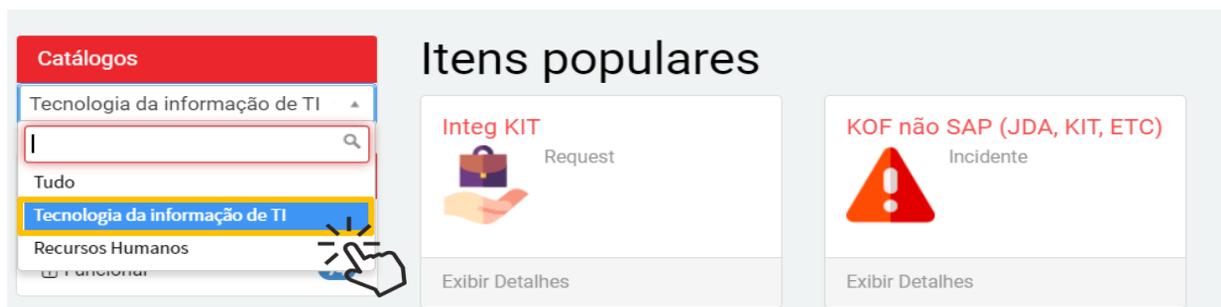


Para reportar/registrar um incidente ou problema no Portal **SOS**, siga estes passos:

1. Ao fazer login, você verá a seguinte tela, clique no botão "Criar novo incidente".



2. Você verá a seguinte tela, selecione "Tecnologia da Informação" no menu "Catálogos".



Reportar um incidente



3. No menu de categorias, selecione "Funcional".

Catálogos
Tecnologia da informação

Itens populares

Integ KIT
Request

KOF não SAP (JDA, KIT, ETC)
Incidente

Categorias
Funcional (74)

Exibir Detalhes

Exibir Detalhes



Nota: Dentro dos catálogos você encontrará este ícone  para incidentes e este  para solicitações exclusivas de RH.

4. Clique em uma opção no menu "Funcional" que você queira reportar.

Categorias

- Aplicações
- Funcional
- Formulários
- Comunicações e redes**
- Instalações
- Contas, acessos e perfis de rede
- Software de escritório e desktop
- Segurança
- SOS
- Equipamento do usuário / Impre...
- Printer Services

Reportar um incidente



5. Clique no tipo de incidente/problema que você queira reportar.

Comunicações e redes

Acessar aplicativos
Incidente



Exibir Detalhes

Acesse o Office 365 (Corre...
Incidente



Exibir Detalhes

Acesso à internet

Aqui você pode selecionar o tipo de visualização (grade ou lista)

Exibir Detalhes

Preencha os campos solicitados no formulário:

6. Selecione uma ou mais opções para "Contato preferido" para que possam entrar em contato contigo, se necessário.

Acessar aplicativos

Incidente



* Contato Preferido

E-mail

Ramal

Telefone

Teams

WhatsApp



Nota: Selecionando qualquer opção de "Contato preferido", a informação correspondente a esta escolha ficará habilitada como campo obrigatório do formulário.

Reportar um incidente



O registro do incidente/problema é para você (caso contrário, clique no passo 9):

7. No campo "O incidente ocorre com você", selecione "Sim".

Requisitante

Nome	* E-mail
<input type="text" value="Serviço Operación Soporte Pruebas"/>	<input type="text" value="sos1@kof.com.mx"/>
O incidente ocorre com você	
<input type="text" value="Sim"/>	
Empresa	* Conta de rede
<input type="text" value="FEMSA"/>	<input type="text" value="TMXAPPSEOSOP"/>
* Departamento	* País
<input type="text" value="Service Desk"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
* Telefone celular	Título
<input type="text"/>	<input type="text" value="Serviço Operación Soporte"/>



Nota: Os campos "Empresa", País, Título e "Conta de rede" serão preenchidos automaticamente.

8. Insira as informações nos campos marcados como obrigatórios.

Requisitante

Nome	* E-mail
<input type="text" value="Serviço Operación Soporte Pruebas"/>	<input type="text" value="sos1@kof.com.mx"/>
O incidente ocorre com você	
<input type="text" value="Sim"/>	
Empresa	* Conta de rede
<input type="text" value="FEMSA"/>	<input type="text" value="TMXAPPSEOSOP"/>
* Departamento	* País
<input type="text" value="Service Desk"/>	<input type="text" value="Brasil"/>
* Telefone celular	Título
<input type="text"/>	<input type="text" value="Serviço Operación Soporte"/>
Telefone Unidade Operativa	Unidade Operativa

Reportar um incidente



O registro do incidente/problema é para outra pessoa:

9. No campo "O incidente ocorre com você", selecione "Não".

Requisitante

Nome

Servicio Operacion Soporte Pruebas

*E-mail

sos1@kof.com.mx

O incidente ocorre com você

Não



10. No formulário, insira o nome da pessoa para quem você está registrando o incidente, e alguns dados serão preenchidos automaticamente (preencha os campos marcados como obrigatórios).

Solicitado para

* Nome ou e-mail

Jorge Luis Garcia Cuevas

* Conta de rede

MX00638137

Empresa

RAMSA

* País

Brasil

* Departamento

GERENCIA TECNOLOGIA

Título

GERENTE TECNOLOGIA

* Telefone celular

5555555

Unidade Operativa

Telefone Unidade Operativa

Ramal

Telefone adicional

15195000 Ext. 6930/ Movil: 7442399017

Reportar um incidente



11. Selecione o tipo de falha presente na lista suspensa.

Dados necessários para a solução

* Selecione o tipo de falha

-- Nenhum --

|

-- Nenhum --

Falhas de Jabber

Falha de conexão remota

12. Selecione o nível de urgência.

Ao clicar no ícone de interrogação, você verá uma breve descrição da classificação de urgência

* Severidade ?

1 - Alto (unidade de negócios ou região, impacto global, interrupção total, serviço ou todos os usuários afetados)

2 - Médio (falha de um site ou função de grupo de usuários, impacto parcial na operação de negócios)

3 - Baixo (um usuário, não interrompe a operação comercial)

-- Nenhum --

1 - Alto

2 - Médio

3 - Baixo



Nota: Recomendamos que você consulte a classificação de cada nível de urgência antes de atribuir um ao seu incidente/problema.

13. No campo de descrição, adicione uma breve mensagem explicando o problema apresentado.

* Descripción ?

Completa la información para brindarte el seguimiento adecuado. Encontrarás el botón para adjuntar archivos en la parte inferior derecha del formulario.

Na unidade de negation não temos acesso aos aplicativos. |

Reportar um incidente



14. Anexe um arquivo ao seu pedido que possa ajudar para a resolução, clique em "Adicionar anexos".



15. Clique no botão "Submeter".

* Descripción

Completa la información para brindarte el seguimiento adecuado. Encontrarás el botón para adjuntar archivos en la parte inferior derecha del formulario.

Na unidade de negation não temos acesso aos aplicativos.

Submeter

Imagem.Test.PNG (28.3 KB)
16 minutos atrás

16. Na próxima tela, você verá o número do seu incidente, o status "Novo" e o grupo ao qual foi atribuído.

INC0011368

Digite sua mensagem aqui... Enviar

SP Servicio Operacion Soporte Pruebas
🕒 24 minutos atrás

Imagem.Test.PNG
28.3 KB

SP Servicio Operacion Soporte Pruebas
🕒 6 minutos atrás
INC0011368 criado

Ação

Cancelar o incidente

Sua solicitação foi enviada

Número INC0011368	Estado Novo
Criado em 6 minutos atrás	Atualizado em 5 minutos atrás
Grupo de atribuição DXC- GFS_HWSW_MX_CORPORATIVO	
Opções	
E-mail "true"	
Ramal "false"	
Telefone "true"	



Nota: Você receberá uma notificação por e-mail com o número do ticket informando que um incidente foi aberto.

Complementar informação



Assim que os agentes e grupos de resolução fizerem a análise correspondente do seu incidente/problema, o status mudará para “Em andamento”.

The screenshot shows a support ticket interface for ticket number INC0011368. The main content area displays a message from 'Serviço Operacion Soporte Pruebas' (SP) dated 'cerca de 13 horas atrás'. The message includes a graphic with the text 'Sabia que o SOS está evoluindo?' and 'Em breve você poderá registrar e dar seguimento nos seus problemas e incidentes em diferentes canais e em tempo real'. On the right side, the 'Ação' (Action) panel shows a red button 'Cancelar o incidente' and a red banner 'Sua solicitação foi enviada'. Below this, the ticket details are shown: 'Número INC0011368', 'Estado Em andamento' (highlighted in yellow), 'Criado em cerca de 13 horas atrás', 'Atualizado em 6 minutos atrás', and 'Grupo de atribuição DXC-GFS_HWSW_MX_CORPORATIVO'. There is also an 'Opções' dropdown menu.

Se eles identificarem que precisam de mais informações para resolver o seu incidente, você receberá um notificação via e-mail e o status mudará para “Em espera”.

The screenshot shows the same support ticket interface for ticket number INC0011368. The main content area displays two messages from 'JOÃO RIBEIRO' (CGA). The first message, dated '2 minutos atrás', says 'No aguardo.' and is highlighted with a yellow border. The second message, dated '3 minutos atrás', says 'Favor anexar documento.' and is also highlighted with a yellow border. On the right side, the 'Ação' panel shows the same 'Cancelar o incidente' button and 'Sua solicitação foi enviada' banner. The ticket details are updated: 'Número INC0011368', 'Estado Em espera' (highlighted in green), 'Criado em cerca de 13 horas atrás', and 'Atualizado em 2 minutos atrás'.

Para complementar as informações solicitadas, siga estes passos:

1. Clique em “solicitações” (ver seção “[Consultar status](#)”) e selecione o número de ticket correspondente.
2. Complemente as informações que o agente requerir, você também pode anexar um arquivo que possa ajudar para a resolução da sua solicitação e clicar no botão “Enviar”.

Complementar informação



Nota: Sua solicitação de resolução do incidente permanecerá no status "Em espera" até que você complete as informações solicitadas. Recomendamos complementá-la o mais rápido possível para evitar longos tempos de resolução.

Aqui você pode anexar arquivos

INC0011368

Digite sua mensagem aqui... Enviar

SP Servicio Operacion Soporte Pruebas
O cerca de 13 horas atrás

Sabia que o **SOS** está evoluindo?
Em breve você poderá registrar e dar seguimento nos seus problemas e incidentes em diferentes canais e em tempo real [Ver mais](#)

Ação

Cancelar o incidente

Sua solicitação foi enviada

Número INC0011368	Estado Em andamento
Criado em cerca de 13 horas atrás	Atualizado em 6 minutos atrás
Grupo de atribuição DXC- GFS_HWSW_MX_CORPORATIVO	
Opções	



Nota: O status do seu incidente mudará novamente para "Em andamento" e seguirá o processo de resolução.

Cancelar solicitação



Os passos que você deve seguir para cancelar sua solicitação de resolução de incidente/problema são as seguintes:

1. Clique em “Solicitações” (ver seção “[Consultar status](#)”) e selecione o número do ticket correspondente.
2. Clique no botão "Cancelar o incidente".

The screenshot shows a support ticket interface for ticket number INC0011368. At the top left, there is a text input field with the placeholder "Digite sua mensagem aqui..." and a red "Enviar" button. Below this is a message from "Servicio Operacion Soporte Pruebas" sent "cerca de 13 horas atrás". The message content includes a graphic with the text "Sabia que o SOS está evoluindo?" and "Em breve você poderá registrar e dar seguimento nos seus problemas e incidentes em diferentes canais e em tempo real", along with a "Ver mais" button. On the right side, there is an "Ação" section with a yellow "Cancelar o incidente" button, which is being clicked by a hand icon. Below this, a red banner states "Sua solicitação foi enviada". Further down, the ticket details are shown: "Número INC0011368", "Estado Em andamento" (highlighted in green), "Criado em cerca de 13 horas atrás", "Atualizado em 6 minutos atrás", and "Grupo de atribuição DXC- GFS_HWSW_MX_CORPORATIVO". A "Opções" dropdown menu is also visible.



Nota: Você receberá uma notificação por e-mail indicando que o incidente foi cancelado.

Reabrir solicitação



No final do fluxo do processo de resolução de incidentes, você receberá uma notificação por e-mail "Resolvido" indicando que seu incidente foi resolvido.

Caso você não esteja satisfeito com a solução que a SOS proporcionou, rejeite-a e siga estes passos:

1. Clique em "Solicitações" (ver seção "[Consultar status](#)") e selecione o número do ticket correspondente.
2. Clique no botão "Rejeitar a solução."

Lembre-se de que você tem 2 dias para reabrir sua solicitação antes de que seja fechada

INC0011368

Digite sua mensagem aqui... Enviar

Alberto Zarate Armendariz
⌚ 28 minutos atrás
Procedo com fechar o ticket. AZA

CITLALLI GIL ARRIAGA
⌚ cerca de 2 horas atrás
Incidente solucionado. CGA

CITLALLI GIL ARRIAGA
⌚ cerca de 4 horas atrás
No aguardo. CGA

Aceitar solução

Rejeitar a solução

Sua solicitação foi enviada

Número	Estado
INC0011368	Resolvido
Criado em	Atualizado em
cerca de 17 horas atrás	28 minutos atrás

Grupo de atribuição
CAP-SOPCENTRAL_FO

▼ Opções

3. Adicione um comentário e clique no botão "Submeter".

Rejeitar a solução

Descreva o motivo

Submeter Cancelar

Reabrir solicitud



4. A solicitud é atualizada com o seu comentário de reabertura e o status muda de "Resolvido" para "Em andamento".

Ticket reabierto

Inicio > Formulario de ticket

Buscar

INC0011237



Escriba aquí su mensaje...

Enviar

SP

Servicio Operacion Soporte Pruebas

Ahora mismo

Comentarios de la reapertura:

El incidente se sigue presentando.
Favor de revisar nuevamente.
Gracias!

Acción

Cancelar el incidente

Elemento solicitado

Número
INC0011237

Estado
En curso

Creado
Hace
aproximadame

Actualizado
Ahora mismo

5. Inicie o fluxo do processo de resolução novamente.

Dar aprovação de resolução



No final do fluxo do processo de resolução de incidentes, Você receberá uma notificação por e-mail informando que o incidente foi resolvido.

1. Clique em "Solicitações" (ver seção "[Consultar status](#)") e selecione o número do ticket correspondente.
2. Se você estiver de acordo com a solução, clique no botão "Aceitar solução".

INC0011368

Digite sua mensagem aqui... Enviar

FELIPE SILVA
🕒 28 minutos atrás
Procedo com fechar o ticket.

FELIPE SILVA
🕒 cerca de 2 horas atrás
Incidente solucionado.

JOÃO RIBEIRO
🕒 cerca de 4 horas atrás
No aguardo.

CGA

CGA

Ação

Aceitar solução

Rejeitar a solução

Sua solicitação foi enviada

Número	Estado
INC0011368	Resolvido
Criado em	Atualizado em
cerca de 17 horas atrás	28 minutos atrás
Grupo de atribuição CAP-SOPCENTRAL_FO	
▼ Opções	

Lembre-se de que você tem 2 dias para aceitar e/ou rejeitar a resolução antes que a solicitação seja fechada automaticamente

3. O status da solicitação muda para "Fechado".

INC0011368

Digite sua mensagem aqui... Enviar

JOÃO RIBEIRO
🕒 28 minutos atrás
Procedo com fechar o ticket.

FELIPE SILVA
🕒 cerca de 2 horas atrás
Incidente solucionado.

JOÃO RIBEIRO
🕒 cerca de 4 horas atrás
No aguardo.

AZA

CGA

CGA

Sua solicitação foi enviada

Número	Estado
INC0011368	Resolvido
Criado em	Atualizado em
cerca de 17 horas atrás	28 minutos atrás
Grupo de atribuição CAP-SOPCENTRAL_FO	
▼ Opções	

Avaliar o serviço



Ao fechar a solicitação, você receberá uma notificação por e-mail "Encerrado" indicando que o seu incidente foi fechado. Você pode avaliar o serviço que recebeu para resolver o seu incidente, siga estes passos:

1. Entre no Portal SOS.
2. Clique em "Minhas pesquisas".
3. Selecione a pesquisa para o serviço que quiser avaliar.

Coca-Cola
FEMSA

Minhas pesquisas Serviço de catálogos

Página Inicial > Pesquisas

Pesquisas

SIIT - Pesquisa de Satisfação
Acessar aplicativos - Servicio Operacion Soporte Pruebas

INC0018074
Vencimento em
13 dias

4. Clique no botão "Iniciar" para responder a pesquisa.



SIIT - Pesquisa de Satisfação

Pesquisa está em referência a INC0018074
Acessar aplicativos - Servicio Operacion Soporte Pruebas

**Sua opinião é muito importante.
Por favor, ajude-nos a melhorar o serviço.**

Iniciar

Avaliar o serviço



4. Dê a sua nota e clique no botão "Enviar".

SIIT - Pesquisa de Satisfação

*Quão satisfeito(a) você está com o serviço prestado?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito

5. Caso estiver "Muito insatisfeito", "Insatisfeito" ou "Indiferente", ajude-nos explicando o motivo (pode escolher mais de um) e clique no botão "Submeter".

* Com qual dos seguintes fatores você está insatisfeito? (Você pode selecionar mais de uma opção)

- Solução fornecida
- Tempo
- Portal de serviço
- Atitude

Detalhe um pouco mais sobre sua experiência

Cancelar

Salvar

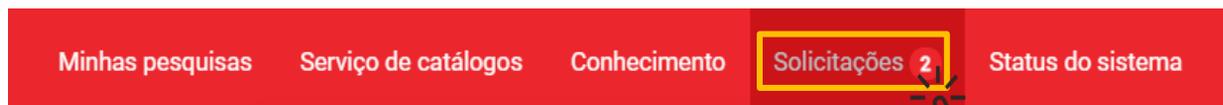
Submeter

Consultar status

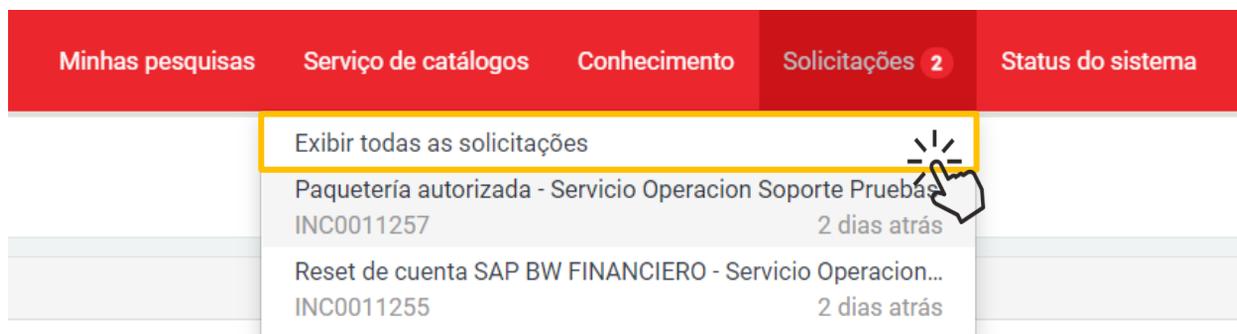


Você pode consultar o status das **suas solicitações** de acesso no momento em que você precisar.

1. Entre no Portal SOS.
2. Clique em "Solicitações".



3. Clique em "Exibir todas as solicitações".



4. Clique no incidente que você queira consultar.



[Página Inicial](#) > [Minhas Requisições](#)



Consultar status



Você também pode consultar o status de seus incidentes abertos (solicitações que você criou para outra pessoa).

1. Entre no Portal SOS.
2. Clique em "Meus incidentes abertos".

Como podemos ajudar?

Criar novo incidente
Procure o catálogo de serviços e itens que precisa

Base de conhecimento
Navegue e pesquise artigos, avalie ou envie feedback

Comunicados
Não há mais informações disponíveis

Perguntas Populares
Nenhuma pergunta foi feita ainda

Meus incidentes abertos

- Paquetería autorizada - Servicio Operacion Soporte Pruebas
INC0011257 • 2 dias atrás
- Cuenta de red / correo - Jorge Luis Aguilar Andrade
INC0011256 • 2 dias atrás
- Reset de cuenta SAP BW FINANCIERO - Servicio Operacion Soporte Pruebas
INC0011255 • 2 dias atrás

Minhas Aprovações
Você não tem aprovações pendentes

Status atual
Monitoramos constantemente nossos serviços e seus componentes relacionados. Se já tiver havido alguma interrupção de serviço, uma notificação será postada nesta página. Se você estiver enfrentando problemas não listados nesta página, envie uma solicitação de serviço.

3. Clique no incidente que você queira consultar.

Meus incidentes abertos

- Paquetería autorizada - Servicio Operacion Soporte Pruebas
INC0011257 • 2 dias atrás
- Cuenta de red / correo - Jorge Luis Aguilar Andrade**
INC0011256 • 2 dias atrás
- Reset de cuenta SAP BW FINANCIERO - Servicio Operacion Soporte Pruebas
INC0011255 • 2 dias atrás

Notificações



Uma das vantagens que o Portal SOS tem para você é te manter sempre informado sobre o status da sua solicitação através de notificações por e-mail.

As notificações estão vinculadas ao processo de resolução de incidentes e os tipos são:

1. Incidente aberto

INCO032628

Olá Ademar Vidal Cruces Espinosa,

Incidente: INCO032628, se ha abierto en su nombre.

Atendido por:	Urgencia:	Estado:
	Gravedad: 3 - Baja	Nuevo

Descripción: 1. MX of the employee 2. Steps to the error. 3. Do you have an infotype on your account? 4. Did you get an email with your access password?

Solicitante: Ademar Vidal Cruces Espinosa
Categoría: Aplicaciones
Abierto 2021-08-11 13:53:36 CDT

Cite esta referencia en cualquier contacto futuro con el personal de servicio. Para obtener más información haga clic aquí (se abre el portal para ver el reporte) Puede ver todos los detalles del incidente siguiendo el enlace que se incluye a continuación.

[Ver detalles](#)

Gracias.

NOTA: esta notificación se generó automáticamente. NO RESPONDA.

2. Em andamento

INCO032628

Holá Ademar Vidal Cruces Espinosa,

El reporte número INCO032628, se encuentra en procesamiento.

Fecha espera: 2021-08-11 13:53:36 CDT

Atendido por:	Severidad:	Estado:
Jose Alfredo Ramirez Alcaraz	2 - High	En curso

Descripción: Category: Aplicaciones, Subcategory: No SAP KOF (JDA, KIT, ETC)

Solicitante: Ademar Vidal Cruces Espinosa
Categoría: Aplicaciones
Abierto 2021-08-11 13:53:36 CDT

Si cree que la solicitud no se ha resuelto de forma satisfactoria, póngase en contacto con el personal de servicio, y cite el número de referencia antes de la fecha de caducidad. De no hacerlo, será necesario crear un nuevo caso.

Puede ver todos los detalles del incidente siguiendo el enlace que se incluye a continuación.

[Ver detalles](#)

Gracias.

NOTA: esta notificación se generó automáticamente. No es necesario responder.

3. Em espera

INCO032628

Holá Ademar Vidal Cruces Espinosa,

El incident número INCO032628, ha sido suspendido temporalmente con el motivo "pendiente por cliente" Esto es debido a que el KOF-ITAX_BO requiere información adicional o bien a que no está disponible para la atención del servicio. El grupo resolutor lo contactará para obtener instrucciones adicionales.

Fecha Creación: Opened: 2021-08-11 13:53:36 CDT

Atendido por:	Severidad:	Estado:
Jose Alfredo Ramirez Alcaraz	2 - High	En espera

Descripción: Category: Aplicaciones, Subcategory: No SAP KOF (JDA, KIT, ETC)

Solicitante: Ademar Vidal Cruces Espinosa
Categoría: Aplicaciones
Abierto 2021-08-11 13:53:36 CDT

Si cree que la solicitud no se ha resuelto de forma satisfactoria, póngase en contacto con el personal de servicio, y cite el número de referencia antes de la fecha de caducidad. De no hacerlo, será necesario crear un nuevo caso.

Puede ver todos los detalles del incidente siguiendo el enlace que se incluye a continuación.

[Ver detalles](#)

Gracias.

NOTA: esta notificación se generó automáticamente. No es necesario responder.

4. Cancelado

INCO032628

Holá Cruces Espinosa,

El reporte número INCO032628, ha sido cancelado con el motivo "[Este es un teste](#)".

Fecha Creación: Opened: 2021-08-11 13:53:36 CDT

Atendido por:	Severidad:	Estado:
Jose Alfredo Ramirez Alcaraz	2 - High	Cancelado

Descripción: Category: Aplicaciones, Subcategory: No SAP KOF (JDA, KIT, ETC)

Solicitante: Ademar Vidal Cruces Espinosa
Categoría: Aplicaciones
Abierto 2021-08-11 13:53:36 CDT

Si cree que la solicitud no se ha resuelto de forma satisfactoria, póngase en contacto con el personal de servicio, y cite el número de referencia antes de la fecha de caducidad. De no hacerlo, será necesario crear un nuevo caso.

Puede ver todos los detalles del incidente siguiendo el enlace que se incluye a continuación.

[Ver detalles](#)

Gracias.

5. Resolvido

INCO032628

Holá Ademar Vidal Cruces Espinosa,

La solicitud número: INCO032628, ha sido resuelta el 2021-08-11 14:24:25 CDT, su reporte se cerrará automáticamente en 2 días.

Atendido por:	Severidad:	Estado:
Jose Alfredo Ramirez Alcaraz	2 - High	Resuelto

Descripción: Category: Aplicaciones, Subcategory: No SAP KOF (JDA, KIT, ETC)

Solicitante: Ademar Vidal Cruces Espinosa
Categoría: Aplicaciones
Abierto 2021-08-11 13:53:36 CDT

Si cree que la solicitud no se ha resuelto de forma satisfactoria, póngase en contacto con el personal de servicio, y cite el número de referencia antes de la fecha de caducidad. De no hacerlo, será necesario crear un nuevo caso.

Puede ver todos los detalles del incidente siguiendo el enlace que se incluye a continuación.

[Ver detalles](#)

Gracias.

NOTA: esta notificación se generó automáticamente. No es necesario responder.

Base de conhecimento



O Portal SOS tem ao seu dispor uma base de conhecimentos que inclui esta guia e itens de seu interesse que te ajudarão a compreender e resolver alguns problemas comuns.

Para ter acesso a essa base:

1. Entre no Portal SOS.
2. Clique em “Base de Conhecimento”.

3. Clique no item que seja de seu interesse.

Status do sistema



Antes de registrar um incidente, recomendamos que você valide que avisos relacionados a falhas gerais em sistemas, ferramentas e/ou aplicativos não estão visíveis no Portal SOS.

1. Entre no Portal SOS.
2. Valide que não exista nenhum aviso no cabeçalho da janela, em caso de falha geral, você será notificado desta forma.

3. Consulte a seção "Status atual" e verifique se o seu incidente não está registrado.

Status do sistema



Caso precise de mais informações sobre o status do sistema.

4. Clique no botão "Status do sistema".

Minhas pesquisas Serviço de catálogos Conhecimento Solicitações 2 **Status do sistema**

Como podemos ajudar?

Como podemos ajudar?

Criar novo incidente
Procure o catálogo de serviços e itens que precisa

Base de conhecimento
Navegue e pesquise artigos, avalie ou envie feedback

5. Consulte o "Status Atual" do sistema em geral.

Minhas pesquisas Serviço de catálogos Conhecimento Solicitações 2 Status do sistema

[Página Inicial](#) > Status do Sistema

Pesquisar

Status atual

Monitoramos constantemente nossos serviços e seus componentes relacionados. Se já tiver havido alguma interrupção de serviço, uma notificação será postada nesta página. Se você estiver enfrentando problemas não listados nesta página, envie uma solicitação de serviço.

Nenhum sistema está relatando um problema

Manutenção Planejada

Publicamos abaixo informações sobre disponibilidade de serviços planejados. Isso inclui eventos que ocorram nos próximos 5 dias.

Não há nenhuma manutenção de serviço planejada nos próximos 5 dias

Histórico de Status

	Ago 9	Ago 10	Ago 11	Ago 12	Ago 13
Business Service					
Acopio	✓	✓	✓	✓	✓
Acrobat	✓	✓	✓	✓	✓
Active Directory	✓	✓	✓	✓	✓
ACTIVIDADES PROMOCIONALES	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda

- ✓ Nenhum problema
- i Manutenção Planejada
- ⚠ Degradação do serviço
- ! Indisponibilidade
- + Vários problemas

Encerrar sessão



Primeira opção:

Vá até a barra de ferramentas, clique no botão com o seu nome, no canto superior direito e clique no botão "Logout".



Segunda opção:

Clique no botão "X" no canto superior direito da tela.





Obrigado!