

SOLEX

ELUS

ENCUENTRO LATINOAMERICANO
DE USUARIOS SERVICENOW

servicenow.



The logo for NOVIS, featuring the word "NOVIS" in a bold, white, sans-serif font. Above the letter "I" are three small white circles stacked vertically. The entire logo is centered within a dark blue square.

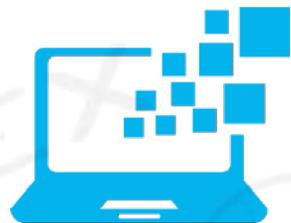
NOVIS

CRISTIAN OJEDA

SOLEX

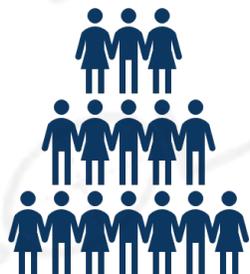
ELUS
INTEGRATE LATINOAMERICANO
DE USUARIOS SERVICIOS

servicenow



DISEÑAMOS SERVICIOS PARA POTENCIAR EL NEGOCIO con SAP

Servicios de Hosting y Application Management (AMS). Consultoría y Proyectos.
Servicios de Cloud.



TELETRABAJO PARCIAL desde 2011
Servicios de Soporte y Operación
TELETRABAJO TOTAL Y DEFINITIVO desde Marzo 2020

CETIUC
ENTI

Empresa mejor evaluada en su segmento años:
2018,
2019 y
2020

20

AÑOS



PRESENCIA EN EL MERCADO DE SERVICIOS SAP

Oficinas en Chile, México y servicios para América latina y USA.

PRINCIPAL PROVEEDOR DE SERVICIOS SAP EN CHILE Y MÉXICO

Más de 100 clientes en operación



EQUIPO SERVICENOW

3 PERSONAS 100% dedicadas Chile
2 PERSONAS 15% en México

1600 Usuarios locales
225 Resolutores
2000 Servidores
5000 Solicitudes/Mes y 184 Incidentes
88 Servicios vigentes en Catálogo

6 CERTIFICACIONES SAP

DAMOS SERVICIOS CON PROCESOS Y PERSONAL AUDITADOS PERIODICAMENTE POR SAP

SAP® Certified
in Application Management Services

Cubre todos los procesos relacionados con la gestión del ciclo de vida de las soluciones SAP.

SAP® Certified
in Hosting Services

Certificación a nuestra infraestructura, así como los procesos de operación y administración de aplicaciones SAP.

SAP® Certified
in SAP HANA Operations Services

Valida personal capacitado y certificado para operaciones de soluciones HANA, experiencia en instalaciones, operación y soporte.

SAP® Certified
in Cloud Services

Servicios certificados en infraestructura Cloud Computing privada y optimizada, para operar con aplicaciones SAP.

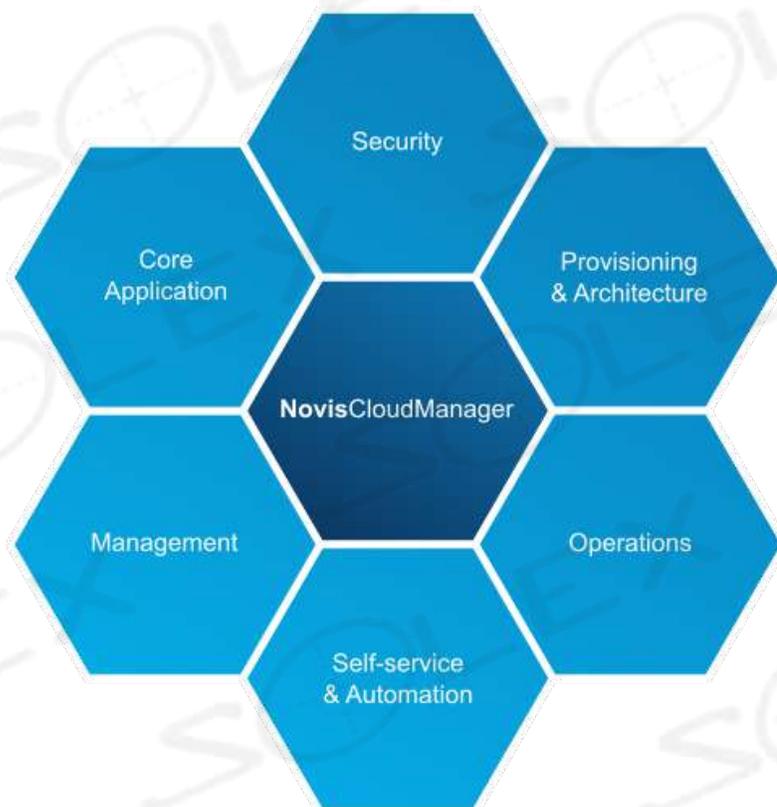
SAP® Certified
in Partner Center of Expertise

Garantiza que tenemos procesos, infraestructura y personal adecuado para entregar servicios de soporte de alta calidad, a los productos SAP.

SAP® Certified
in Partner Quality Progress

Certificación a nuestro proceso de venta y desarrollo de proyectos.

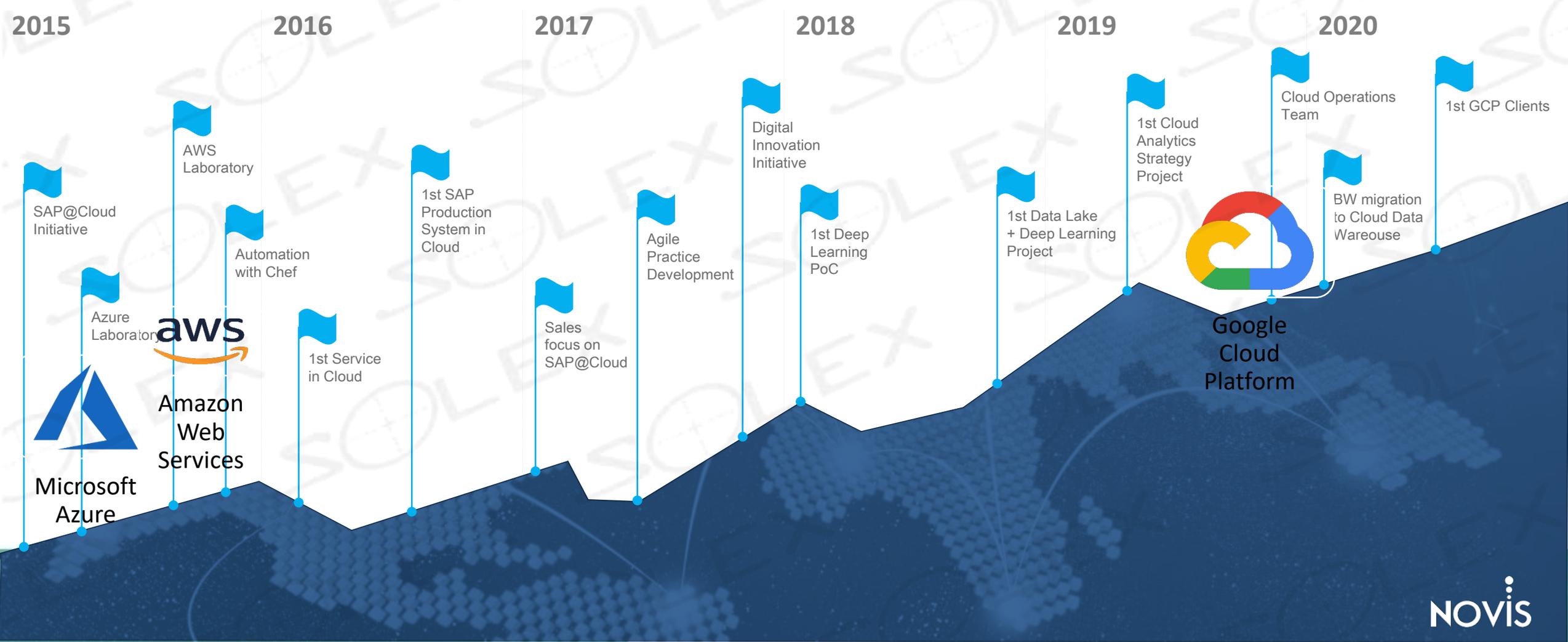
Nuestra plataforma de automatización de servicios SAP en el cloud público

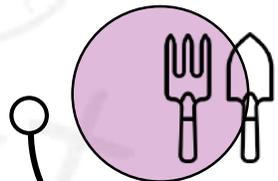


- Adopción de mejores prácticas
- Arquitecturas validadas
- Seguridad embebida
- Framework de integración
- Ciclo de vida del Código
- Soporte multi-cloud

NUESTRA TRAVESIA EN LA NUBE

A través de 6 años, hemos aprendido muchas lecciones que nos han llevado a repensar nuestros servicios para el Cloud





Inicio Q4 2017 Instambul

Evaluaciones, Negociaciones,
Consultorías, Firma Contrato



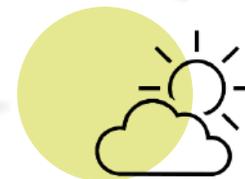
Semillas Q2 2018 Jakarta

SOLEX: Solución Instalada,
Catálogo V1 con 10 Servicios,
Incidentes y Requerimientos
habilitados. **Now Classic, LDAP**
NOVIS: **Discovery** instalado



Agua Q4 2018 Kingston

SOLEX: **Conocimiento, Cambios y**
Problemas. Transporte
Automático V1, CMDB V1
NOVIS: **Catálogo (+28)**



Luz solar Q2 2019

SOLEX: **Integración** con otra
instancia SNOW.
NOVIS: **Transporte Automático V2**
Catálogo (+30)



Árbol Q1 2021 Paris

NOVIS: **Upgrade, Workspace,**
integración MS-Teams y Slack.
Horas Extras, Integración SAP RFC



Árbol joven Q3 2020 Orlando

SOLEX: **Upgrade**
NOVIS: **Cambio Informativo, aplicativo**
Alarma. Catálogo (+25)
Sitio bilingüe, Reinicio de contraseña



Plantones Q4 2019 Madrid

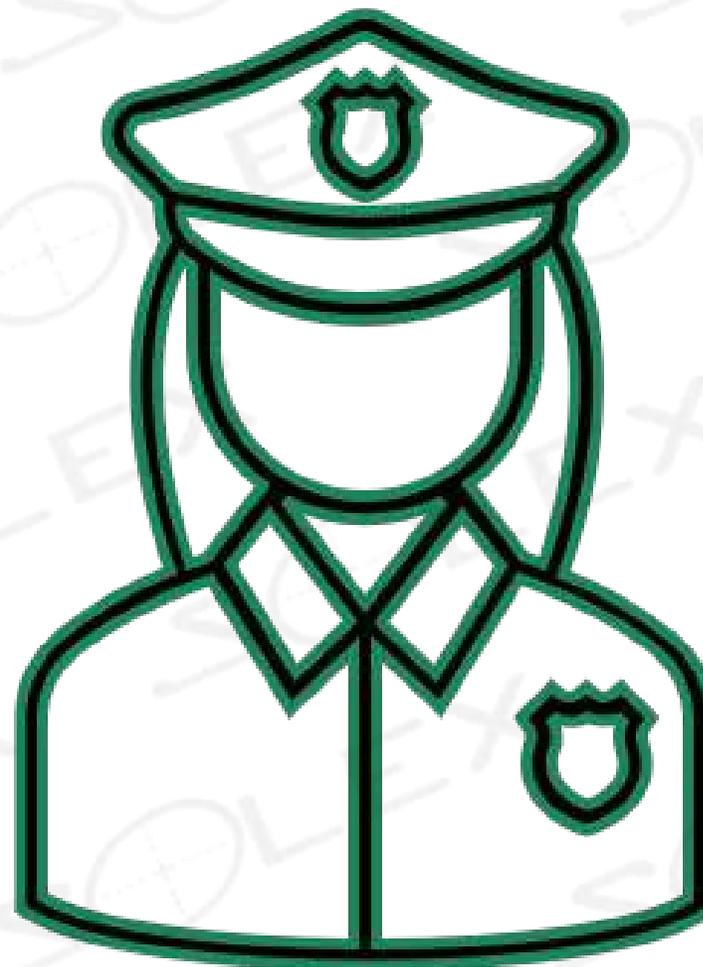
SOLEX: **Upgrade, Matriz de**
interlocutores
NOVIS: **Transporte Automático**
con Ciclo de Aprobación
Catálogo Versión 2 60 Servicios
Dashboard Clientes



Fruta Q2 2021 Quebec

NOVIS: **Integración con CLOUD**
Automatización de servicios de provisión en la nube.
AUTOATENCIÓN con Mobility, Service Mapping. CMDB V2

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Le damos la bienvenida al portal de servicios

Inicie sesión para solicitar servicios, obtener ayuda o notificar un problema

julieta.vasquez

•••••

Recordarme

[¿Olvidó la contraseña?](#)

Iniciar sesión

[Utilizar inicio de sesión externo](#)

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Historico Plataforma Recorridos Julieta Vasquez

Hola Julieta Vasquez, ¿Cómo podemos ayudarle?

¿Cómo podemos ayudarle?[es]



Realizar una solicitud

Examinar el catálogo para encontrar los servicios y elementos que necesita



Reportar un incidente

Ponerse en contacto con el servicio de soporte para informar de un problema

Idioma

Spanish

Lenguaje actual:

Aplicar

Solicitudes

Liberar en producción nomina ADM0093

SERV0121527

Hace aproximadamente 3 horas



Test for interaction

SERV0121474

Hace 2 meses



Filas 1 - 2 de 2

Mis encuestas

No hay encuestas que realizar

Anuncios

No hay información disponible

Incidentes

no se puede acceder a las base datos productivo

INC0032797 • Hace 5 días • En curso

CPC PIT: Incapacidad

INC0032796 • Hace 5 días • En curso

CPC - PID - sapDown

INC0032795 • Hace 4 días • Resuelto

Incidente técnico

INC0032794 • Hace 5 días • Resuelto

Error workflow

INC0032793 • Hace 4 días • Resuelto

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Histórico Plataforma **Recorridos** Julieta Vasquez

Buscar Transporte Automático V3

Hola Julieta Vasquez, ¿Cómo podemos ayudarle?

¿Cómo podemos ayudarle?[es]

Realizar una solicitud
Examinar el catálogo para encontrar los servicios y elementos que necesita

Reportar un incidente
Ponerse en contacto con el servicio de soporte para informar de un problema

Idioma

Spanish

Lenguaje actual:

Solicitudes

Liberar en producción nomina ADM0093
SERVO121527
Hace aproximadamente 2 horas

Test for interaction
SERVO121474
Hace 2 meses

Filas 1 - 2 de 2

Mis encuestas

No hay encuestas que realizar

Anuncios

No hay información disponible

Incidentes

no se puede acceder a las base datos productivo
INC0032797 • Hace 5 días • En curso

CPC PIT: Indisponibilidad
INC0032796 • Hace 5 días • En curso

CPC - PID - sapDown
INC0032795 • Hace 4 días • Resuelto

Incidente técnico
INC0032794 • Hace 5 días • Resuelto

Error workflow
INC0032793 • Hace 4 días • Resuelto

https://novisqual.service-now.com/sp?id=index



NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021

Inicio > Página principal del catálogo

- Categorías**
- Servicio de Incidentes
 - Servicios de Infraestructura:
 - Servicio SAP Funcional
 - Servicio SAP Técnico:

Servicios más solicitados

Transporte Automático V2.0 Ver detalles	Incidente Técnico Incidente Técnico Ver detalles	Mejora Funcional Planificada Servicio de configuración y/o desarrollo a la medida Ver detalles
Incidente Funcional Incidente Funcional Ver detalles	Update de Sistema SAP Actualización de SP/Stack SAP Ver detalles	Transporte Automático con ... Servicio de transporte automatizado de Ordenes SAP del tipo ABAP Ver detalles

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Historio Plataforma Recursos Isabella Vázquez

Inicio > Catálogo de Servicios > Servicio SAP Técnico > Transporte Automático con Ciclo de Aprobación

Buscar

Transporte Automático con Ciclo de Aprobación

Servicio de transporte automatizado de Órdenes SAP del tipo ABAP



Este servicio permite a usted solicitar la aprobación previa a la ejecución de un transporte.

El servicio considera que usted previamente ha revisado las órdenes de transportes y éstas, ya se encuentran liberadas. Si las órdenes no lo están, no podrá ejecutarse el transporte lo que generará un error transfiriendo a nuestros Administradores de Nivel 1, la solicitud para cancelarla.

Si por alguna razón se detecta algún inconveniente con las órdenes, nuestra Mesa de Servicio revisará previamente las causas y le informará al usuario que usted define como Responsable del Transporte detalle con errores en el proceso.

Dado lo anterior usted deberá crear una nueva Solicitud de Transporte Automático con Ciclo de Aprobación con las correcciones requeridas para poder importar el transporte.

Su solicitud una vez enviada, será informada al aprobador para que revise y decida su aprobación o rechazo. Si aprueba la solicitud se procesará inmediatamente.

La persona que sea señalada como responsable del transporte tendrá disponible la solicitud en su portafolio como si él la hubiese creado, o objeto solamente de que pueda intervenir si es requerido por el equipo nuestro de Nivel 1.

Referencia

Proyecto Integración

Breve descripción

Programa de actualización de nombres K24 a TEST

* ID Componente

LOT AMO ERP QMS - SAP ERP Calidad

SID(=)

AMO

* Mandante(es)

400

* Responsable del transporte

Isabella Bonnet

Órdenes de Transporte:

N°	ID Orden	Descripción	Retransporte	Seguir si Error	
1	DEC.F000822	Liberación a test K24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

[Agregar](#)

[Pide ahora](#)

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Histórico Plataforma Recorridos Julieta Vasquez

Inicio > Transporte Automático con Ciclo de Aprobación

Buscar

Programa de actualización de nominas KX24 a TEST

Escriba aquí su mensaje...

Enviar Comentarios



Julieta Vasquez

Ahora mismo

SERV0121528 Creado

Inicio

Se ha enviado la solicitud

Número: SERV0121528
Etapa: En Evaluación
Creado: Ahora mismo
Actualizado: Ahora mismo

Opciones

Referencia: Proyecto Integración

Breve descripción: Programa de actualización de nominas KX24 a TEST

ID Componente: LOT AMO ERP QAS - SAP ERP Calidad

SID(es): AMO

Mandante(es): 400

Responsable del transporte: Isabella Bonnet

Sus solicitudes son recibidas... [es]

Listado

Órdenes Transporte

Archivos adjuntos

Saltar archivos anul

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS 3.1K

Home +

Mis Incidentes sin resolver: 0

Incidentes de mi(s) equipo(s) sin resolver: 4

Solicitudes abiertas a mi(s) equipo(s): 94

Mis Tareas sin resolver: 7

Mis Alarmas sin resolver: 0

Transporte en curso: 7

Tareas sin resolver

Número	Tipo de tarea	Empresa	Asignado a	Grupo de asignación	Actualizado	Estado	Observaciones adicionales	Breve descripción
>	Tipo de tarea: Solicitud de cambio (1)	Mostrar todos						
>	Tipo de tarea: Tarea de incidente (1)	Mostrar todos						
>	Tipo de tarea: Tarea del catálogo (27)	Mostrar todos						
>	Tipo de tarea: Tarea de servicio (11)	Mostrar todos						
>	Tipo de tarea: Alarma (1)	Mostrar todos						

[Mostrar todos](#)

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS



Inicio



Atrás

Transporte en curso 7

Última actualización Ahora mismo.



<input type="checkbox"/>	Número	Referencia	Elemento	Y	Etapas	Estado	Asignado a	Grupo de asignación	Breve descripción	Descripción	Empresa	Abierto
<input type="checkbox"/>	SERV0121527		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	Liberar en producción nomina ADM0093		Lotus	28-04-2
<input type="checkbox"/>	SERV0121528		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	Progama de actualización de nomina...		Lotus	28-04-2
<input type="checkbox"/>	SERV0121043		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	R3DK946497 WF - Agregar funcionalid...		Estafeta	19-02-2
<input type="checkbox"/>	SERV0111574		Transporte Automático con Ciclo de A...		Completado	Abierto	(vacío)	(vacío)	Creación de Rol Nuevo para la correct...		Estafeta	09-12-2
<input checked="" type="checkbox"/>	SERV0121096		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	XDM Z CONFIGURADOR_PRD		Gondi	19-02-2
<input type="checkbox"/>	SERV0102800		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	Grupo de clientes 42		Estafeta	06-10-2
<input type="checkbox"/>	SERV0117693		Transporte Automático con Ciclo de A...		En Evaluación	Abierto	(vacío)	(vacío)	R3DK945980 HR - Envío bajas emplea...		Estafeta	27-01-2

Mostrando 1-7 de 7

1

100 filas por página



NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS Inicio SERV0121529 +

Detalles

Programa de actualización de nóminas KX24 a TEST

Estado Elemento Número
Abierto Transporte Automá... SERV0121529

Guardar Start Microsoft Teams Chat Import Messages

Primera Atención 15 min v2

13 minutos Restante

Franja horaria

Ahora

Abierto por

Julieta Vasquez
Company Lotus

Detalles Tareas del catálogo Solicitudes de cambio

Solicitud

Número	SERV0121529	Abierto	28-04-2021 16:13:33
Empresa	Lotus	Abierto por	Julieta Vasquez
Elemento	Transporte Automático con Ciclo de Aprobación	Cerrado	DD-MM-YYYY HH:mm:ss
Solicitud	REQ0114974	Etapas	En Evaluación[es]
Previsto para	Isabella Bonnet	Estado	Abierto

Actividad

Julieta Vasquez 28-04-2021 16:15:03 • Observaciones adicionales
¿Es factible que nos puedan apoyar en este proceso?

Julieta Vasquez 28-04-2021 16:13:34 • Cambios de campo
Estado Abierto era Cerrado
Etapas En Evaluación[es] era En proceso de aprobación

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Inicio SERV0121529

Detalles

Programa de actualización de nóminas KX24 a TEST

Estado Elemento Número
Abierto Transporte Automá... SERV0121529

Primera Atención 15 min v2

13 minutos Restante

Guardar Start Microsoft Teams Chat Import Messages

Abierto por Julieta Vasquez
Company Lotus

Publicar Comentarios

Solicitud

Número	Empresa	Elemento	Solicitud	Previsto para
SERV0121529	Lotus	Transporte Automático con Ciclo de Aprobación	REQ0114974	Isabella Bonnet

Abierto por Julieta Vasquez

Cerrado DD-MM-YYYY HH:mm:ss

Etapas En Evaluación[es]

Estado Abierto

Start Microsoft Teams Chat

Participantes

Alejandra Vaz X

Use email address to add external users to chat

Grupos

Recomendado

Julieta Vasquez (Abierto por) Isabella Bonnet (Lista de vigilancia) Nuevo Cliente (Lista de vigilancia)

Cancelar Start Chat

Ignacio Carreño
28-04-2021 16:16:39 • Notas del trabajo

Ignacio Carreño started Microsoft Teams chat conversation with Julieta Vasquez (Abierto por) y Alejandra Vaz

Julieta Vasquez
26-04-2021 16:15:03 • Observaciones adicionales

¿Es factible que nos puedas apoyar en este proceso?

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



SERV0121530 - Programa de act... Chat Archivos +

Ignacio Carreño ha agregado a Alejandra Vaz y Joseline Lopez a la chat.
Ignacio Carreño ha cambiado el nombre del grupo a SERV0121530 - Programa de actualización de nóminas KX24 a Test [1].

16:35
Cliente solicita nuestra asistencia, favor agenda la actividad de este servicio para prestar apoyo solicitado

Alejandra Vaz 16:35
Perfecto, agendaré de inmediato para reservar espacio a nuestro cliente

Escribe un mensaje nuevo

🔍 ! 📎 😊 📄 🗨️ 📁 📌 🔔 🔄 ...

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



Import messages from Microsoft Teams ✕

Show conversations Started from this record Select a conversation SERV0121530 - Programa de actualización de nóminas KX24 a ...

hoy 28-04-2021

Usted 17:35:16
Cliente solicita nuestra asistencia, favor agenda la actividad de este servicio para prestar apoyo solicitado

Alejandra Vaz 17:35:30
Perfecto, agendaré de inmediato para reservar espacio a nuestro cliente

Import messages as Observaciones adicionales Cancelar Import messages (2)

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS

Inicio | SERV0121530

Detalles

Programa de actualización de nóminas KX24 a Test

Estado: Abierto | Elemento: Transporte Automá... | Número: SERV0121530

Guardar | Start Microsoft Teams Chat | Import Messages

Detalles | Tareas del catálogo | Solicitudes de cambio

= Solicitud

Número	Abierto
SERV0121530	28-04-2021 16:31:22
Empresa	Abierto por
Lotus	Juljeta Vasquez
Elemento	Cerrado
Transporte Automático con Ciclo de Aprobación	DD-MM-YYYY HH:mm:ss
Solicitud	Etapas
REQ0114975	En Evaluación[es]
Previsto para	Estado
Isabella Bonnet	Abierto
Asignado a	Lista de vigilancia
	Juljeta Vasquez Isabella Bonnet Nuevo Cliente
Grupo de asignación	<input checked="" type="checkbox"/> Activo
Servicio	
LOT AMO ERP QAS - SAP ERP Calidad	
Business service.Operational status	

Actividad

Ignacio Carreño 28-04-2021 16:52:25 • Observaciones adicionales

Ignacio Carreño imported their Microsoft Teams chat conversation with Alejandra Vaz , Joseline Lopez

Messages imported from Microsoft Teams:

Ignacio Carreño 28-04-2021 04:35:16 (America/Santiago)

Cliente solicita nuestra asistencia, favor agenda la actividad de este servicio para prestar apoyo solicitado

Alejandra Vaz 28-04-2021 04:35:30 (America/Santiago)

Perfecto, agendaré de inmediato para reservar espacio a nuestro cliente

Mostrar menos

Ignacio Carreño 28-04-2021 16:34:31 • Notas del trabajo

Ignacio Carreño started Microsoft Teams chat conversation with Alejandra Vaz y Joseline Lopez

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



NOVIS Estás en ServiceNow QUAL

Navegador de filtros

Lotus

Solicitudes de Transporte por Aporbar

Estado	Responsable del transporte	Breve descripción	Aprobación para	Creado
Solicitado	Isabella Bonnet	Programa de actualización de nóminas KX2...	SERY0121529	28-04-2021 16:13:34
Solicitado	Benjamin Duarte	Liberar en producción nomina ADM0093	SERY0121527	28-04-2021 12:30:21
Solicitado	Benjamin Duarte	Prueba transporte por favor no intervenir	SERY0080974	05-06-2020 13:57:47

1 a 3 de 3

Solicitudes de Transporte por Estado

Estado	Cantidad
Aprobado	5
Solicitado	4
Rechazado	2
Cancelado	1
Ya no se necesita	1

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMÁTICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021

Inicio > Transporte Automático con Ciclo de Aprobación

Buscar

Programa de actualización de nóminas KX24 a Test

Escriba aquí su mensaje...

Enviar Comentarios

System

Hace aproximadamente un minuto

Favor contestar encuesta



System

Hace aproximadamente un minuto

Treabajo Finalizado



System

Hace aproximadamente un minuto

LogTransporte_20210423_132106.pdf
13.2 KB



System

Hace 3 minutos

Hemos iniciado su Transporte



Ignacio Carreño

Hace 19 minutos

Ignacio Carreño imported their Microsoft Teams chat conversation with Alejandra Vaz , Joseline Lopez



Ingeniero trabajando en esta Solicitud(es):
Ignacio Carreño

Número: SERV0121530
Etapas: Construcción

Creado: Hace 40 minutos
Validación Cliente

Actualizado: Ahora mismo

Opciones

Referencia: Proyecto Integración

Breve descripción: Programa de actualización de nóminas KX24 a Test

ID Componente: LOT AMO ERP QAS - SAP ERP Calidad

SID(es): AMO

Mandante(es): 400

Responsable del transporte: Isabella Bonnet

Estado

NUESTRO TRANSPORTE AUTOMATICO CON CICLO DE APROBACIÓN 2021



Resultado de tarea de transporte

Tipo	Cod.Mensaje	Mensaje
I	ZTMS/042	Inicio Verificación de ordenes
I	ZTMS/043	Inicio Transporte de ordenes
S	ZTMS/005	Orden de transporte DECK908 ¹ importada correctamente



SOLEX

servicenow.

ELUS

ENCUENTRO LATINOAMERICANO
DE USUARIOS SERVICENOW

GRACIAS



www.solex.biz/servicenow/

