TOA: Introducción al Soporte Oracle y al Portal de Soporte Oracle Service Cloud

Gabriela Castillo Specialist Proactive Support Marzo, 2015

#### Ingrese al link:

https://www.intercallonline.com/listNumbersByCode.act

ion?confCode=47662352 Para su número local

Conference Code: 4224644#
Conference Password: 909090#

# Agenda

- Cambios para Clientes y Partners TOA
- Fecha de migración, nueva terminología, asignación de productos
- Introducción al Portal de Soporte Oracle Service Cloud
- Creando y Manejando una Solicitud de Servicio (SR)
- Referencias Adicionales
- P & R

# Cambios para Usuarios de Soporte TOA



# Qué está cambiando para Clientes y Partners

- Todos los Clientes y Partners que utilizan el Portal de Soporte TOA serán movidos al Portal de Soporte Oracle Cloud Service (OSVC) el 30 de Marzo, 2015
  - El correo electrónico y número telefónico para Soporte TOA será dado de baja el 30 de Marzo, 2015
  - Las Solicitudes de Servicio podrán ser creadas unicamente a través del Portal de Soporte OSVC o llamando a los números locales de Soporte Oracle
- La configuración de acceso de Usuarios al portal OSVC será realizado a través de un Usuario con Privilegios de Administrador –
   Algunos Usuarios del Portal de Soporte TOA han sido creados en el Portal OSVC con el Privilegio de Administrador
  - Se envió una Carta de Bienvenida a cada Usuario con privilegios de Admistrador durante la segunda semana de Marzo
  - Oracle recomienda 3 Usuarios Administradores, un mínimo de 2 han sido configurados como Administradores, para garantizar respaldo
- Otros Usuarios quienes han creado una Solicitud de Servicio con TOA se les ha configurado una cuenta en OSVC con el Privilegio de Contacto de Soporte – También se les envió una carta de Bienvenida la segunda semana de Marzo
- Únicamente los Usuarios de Soporte TOA creados previamente por Oracle se les enviará la Carta de Bienvenida. Cualquier Usuario adicional será agregado al portal de Soporte OSVC por el Cliente a través del Usuario Administrador del Cliente o Partner
- Las Solicitudes de Servicio podrán ser creados únicamente a través del Portal de Soporte OSVC o llamando a los números locales de Soporte Oracle desde el 30 de Marzo, 2015
- Se les recomienda encarecidamente a los Clientes y Partners registrar nuevos incidentes a través del Portal de Soporte OSVC



Nueva Terminología, Fecha de Migración, y Asignación de Productos

# Terminología Asignación – TOA

Nueva Terminología Unificada	Terminología TOA Vigente	DESCRIPCIÓN	
Oracle Service Cloud Support portal (OSVC)	Support Portal	Portal Web de Soporte para el Cliente	
Service Request	Ticket - issue, support request, configuration requests, change request	Solicitud de Servicio para Soporte TOA	
Answer	Knowledgebase	Artículos de Conocimiento	
Defect	Bug or Defect	El error es un defecto en el código o funcionalidad existente no documentado	
Idea	Feature Request or Road Map Request	Una mejora es una solicitud para arreglar una funcionalidad o una solicitud para cambiar el comportamiento de la funcionalidad existente. Las mejoras son entregadas a través de publicaciones programadas	
Administrador de Cuenta No existió para TOA		Usuario que podrá agregar nuevos contactos al portal de Soporte OSVC. Este Administrador maneja los privilegios de los contactos en el Portal OSVC mientras que el contacto técnico tiene acceso a crear nuevos Incidentes, revisar la Base de Conocimiento y Comunidad	



# TOA Asignación de Productos

TOA Product Name	Oracle Product Name	Product to Select in SR Creation Process	
ETAdirect SmartManage	Oracle Field Service Core Manage Cloud Service	OFS Core Manage Cloud Service	
ETAdirect SmartMobility	Oracle Field Service Mobility Cloud Service	OFS Mobility Cloud Service	
ETAdirect SmartRouting	Oracle Field Service Routing Cloud Service OFS Routing Cloud Service		
ETAdirect SmartCapacity	Oracle Field Service Capacity Cloud Service	OFS Capacity Cloud Service	
ETAdirect SmartCommunication	Oracle Field Service Customer Communication Cloud Service	OFS Customer Communication Cloud Service	
ETAdirect SmartCollaboration	Oracle Field Service Collaboration Cloud Service	OFS Collaboration Cloud Service	
ETAdirect SmartLocation	Oracle Field Service Smart Location Cloud Service	OFS Smart Location Cloud Service	
ETAdirect SmartForecasting	Oracle Field Service Forecasting Cloud Service	OFS Forecasting Cloud Service	
ETAworkforce for Call Center	Oracle Field Service ETAworkforce Connector Cloud Service for Salesforce	OFS ETAworkforce Cloud Service	
ETAworkforce Cloud Service for Salesforce	Oracle Field Service ETAworkforce Cloud Service for Salesforce	OFS ETAworkforce Cloud Service	

Utilice correctamente el nombre del Producto con base en el incidente que está reportando al momento de crear una Solicitud de Servicio



## Fecha de Migración – TOA

QUÉ SE MIGRO AL PORTAL DE SOPORTE ORACLE SERVICE CLOUD	FECHA
Solicitudes de Servicios     TOA abiertos a la fecha 27     de Marzo 2015, y SR TOA     cerrados*	30 de Marzo, 2015
Artículos en la Base de Conocimiento	30 de Marzo, 2015

<sup>\*</sup>Estarán también disponible los tickets cerrados de los últimos dos años

- Tras la migración, todos los incidentes se le asignará un nuevo y único número de referencia de Incidentes
  - El nuevo número de referencia de Incidentes tendrá el formato YYMMDD-###### (# representa el incremento numerico de Indidentes creados a lo largo del día)
  - Una vez concluida la migración, el detalle de sus Incidentes estará disponible en el Portal de Soporte Oracle
     Service Cloud
- Utilice el nuevo número de referencia para todas las interacciones con Soporte Oracle



Introducción al Portal de Soporte Oracle Service Cloud Administrando sus Contactos de Soporte

# Acción: Gestión de contactos y Determinar quien tendrá privilegios para Administrar los Contactos



- Su organización es responsable de establecer los contactos y mantener esta lista actualizada a través de las páginas de gestión de contactos en nuestro sitio de soporte, por lo tanto:
  - Un Contacto deberá tener Privilegios de Administrador (es recomendable que al menos dos usuarios cuenten con el mismo privilegio, para garantizar un respaldo)
- Los Privilegios de Administrador le permiten agregar nuevos usuarios con:
  - Privilegios de Contacto Técnico de Soporte o
  - Acceso a la Comunidad
- Algunos Usuarios de Soporte TOA han sido configurados con Privilegios de Administrador y otros con Privilegios de Contacto Técnico de Soporte.

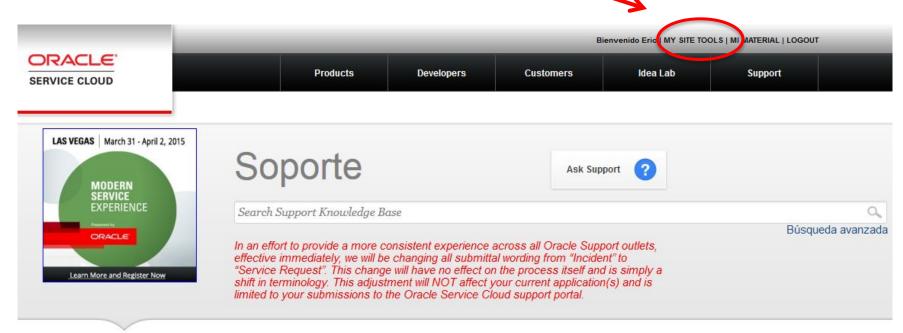
## Ingresando al Portal de Soporte OSVC

- Haga click en el link Olvidó su nombre de usuario o Contraseña
- Ingrese su Usuario en el campo posterior y haga click en Submit
- La clave de acceso será enviada al correo electrónico asociado a su cuenta



http://cx-sp.custhelp.com

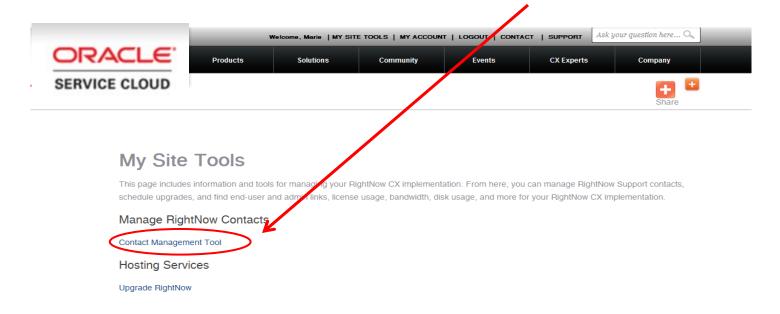
# Administrando los Contactos – Usuario con Privilegios de Administrador



Support Breakdown

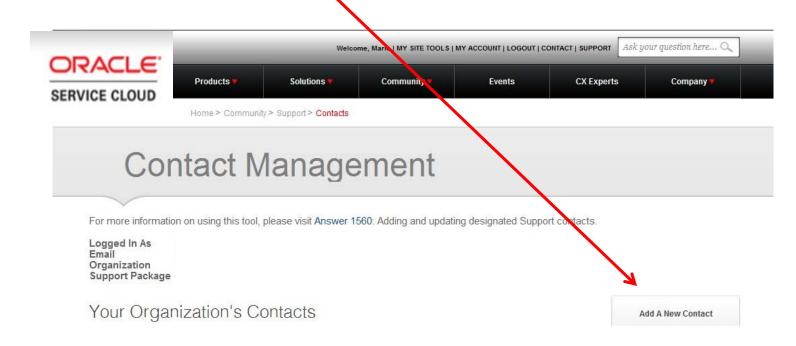


## Administrando los Contactos - Click en Contact Management Tool





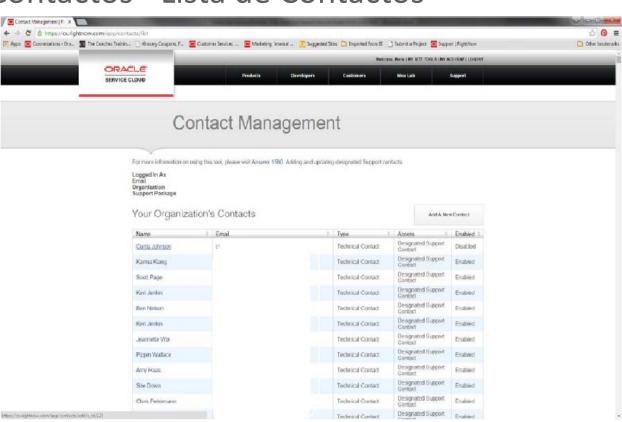
### Administrando los Contactos - Click en Add a New Contact



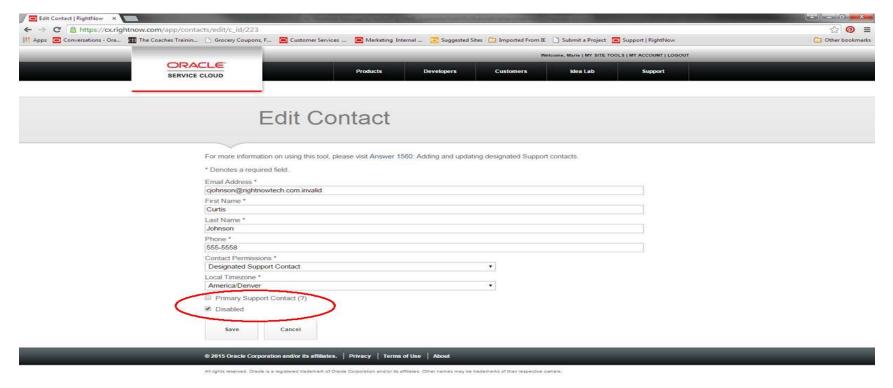


### Administrando los Contactos - Lista de Contactos

- Previos Contactos serán listados como los Ex Usuarios
- Los Privilegios serán listados en la columna de Acceso
  - Community
     No podrá crear Solicitudes de Servicios
  - Manage Contacts
     Podrá crear Incidentes y agregar otros contactos que puedan crear Solicitudes de Servicio
  - Designated Support Contact
     Podrá crear Solicitudes de
     Servicio en el Oracle Service
     Cloud

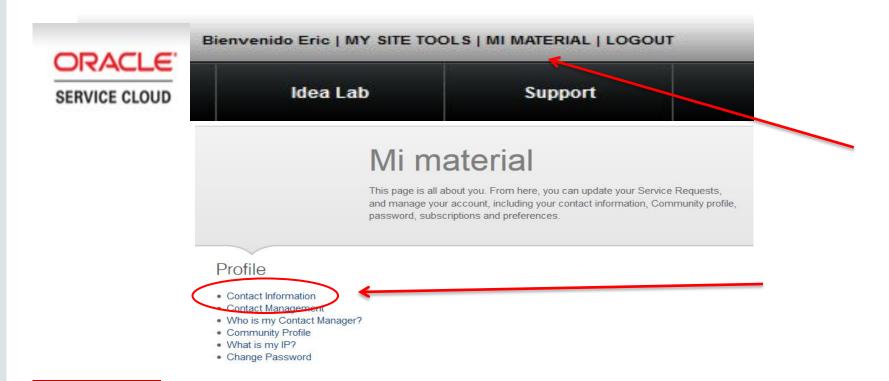


### Administrando los Contactos - Editar a un Contacto Existente

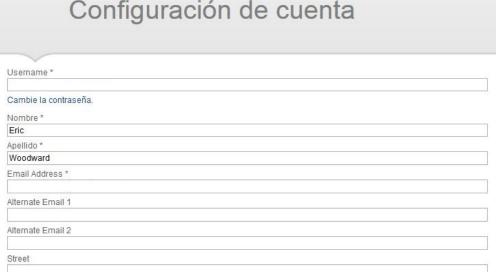




# Administrando los Contactos – Para Usuarios Asignados como contactos Técnicos de Soporte



# Administrando los Contactos – Para Usuarios Asignados como contactos Técnicos de Soporte



Existen campos adicionales para ser actualizados.





Products

Developers

Customers

Idea Lab

Support

### Mi material

This page is all about you. From here, you can update your Service Requests, and manage your account, including your contact information, Community profile, password, subscriptions and preferences.

#### Profile

· Contact Information

Contact Management

Who is my Contact Manager?

# Who is my Contact Manager?



For more information on using Contact Management, please visit Answer 1560: Adding and updating designated Support contacts.

Contact Managers

Mary Smith - mary.smith@abc.com



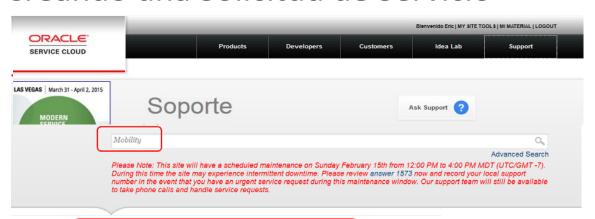
# Creando y Manejando una Solicitud de Servicio con Oracle Service Cloud

# Matriz de Asistencia de Soporte TOA Qué hacer, Si:

Tipo de Requerimiento	Contacto	
Hay un Incidente o Pregunta para un	Envíe una Solicitud de Servicio a través del	
Producto o Servicio Cloud	portal de soporte <u>Oracle Service Cloud</u>	
Cambios en la Configuración	Envíe una Solicitud de Servicio a través del	
Cambios en la Configuración	portal de soporte <u>Oracle Service Cloud</u>	
Solicitud de Entrenamiento	Contacte a su ejecutivo de Cuentas	
	Envie su requerimiento en línea a través del	
Solicitud de una nueva Característica	<u>Idea lab</u> en el portal de Servicio de Soporte	
	Oracle Cloud	
Solicitud de un Upgrade	Contacte a su ejecutivo de Cuentas	
Incidente de Desarrollo	Contacte al gerente o director del equipo de	
ilicidente de Desarrono	Consultores de proyectos Oracle	
Professional Services and/or Change	Contacte al gerente o director del equipo de	
Requests Servicios Profesionales y/o	Consultores de proyectos Oracle, ejecutivo de	
cambios en un requerimiento	cuentas	
Suscripción a las preguntas de los	Contacte a su Ejecutivo de Cuentas	
Servicios de Oracle Cloud		



## Creando una Solicitud de Servicio



Antes de crear una Solicitud de Servicio, revise la Base de Conocimiento pues es posible encontrar una Solución. Si no logra encontrarla, entonces haga click en Ask Support y cree su Solicitud de Servicio

Results 1 - 10 of 241

190867: Mobile user is not redirected from Manage to Mobility

Answer ID: 9154 Last Review Date:

Choosing a Mobile Device and Browser (and using the Compatibility Test URL)

Answer ID: 9827 Last Review Date:

#### Description:

A user with the profile Mobile Worker does not have access to the Manage Interface as this permission has been removed.

It is expected that when a Mobile Worker uses the Manage url to login that ETAdirect will re-direct the Mobile Worker to the Mobility url, pass the credentials and if valid open the Mobility Activity List screen.

#### Resolution:

User uses Login Portal to sign in since versoin 4.5.0 of ETAdirect.

Manage and Mobility are different applications for Login Portal by architecture.

To login to mobility you must use Mobility URL:

https://wiki.etadirect.com/index.php/RD:Login\_Portal\_1.0.4\_Operation\_Manual#Login\_to\_Mobility\_Interface

Ask Support

## Cración de una Solicitud de Servicio TOA — Paso 1. Solicitudes de Servicio Recientes

# Submit a Service Request to Oracle Technical Support

Give Site Feedback

#### 1. Recent Service Requests

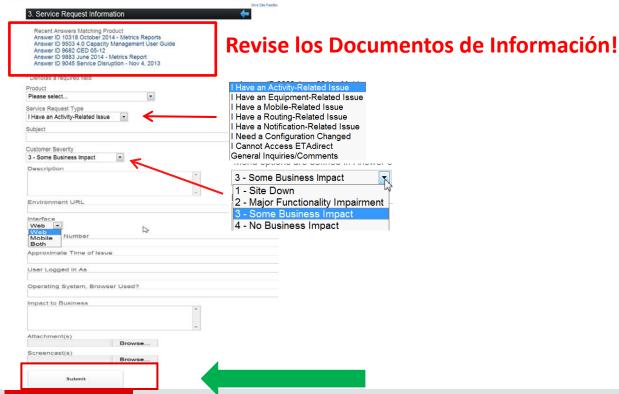
#### Recent Incidents From Your Organization

These past incidents from your organization may be related to your question

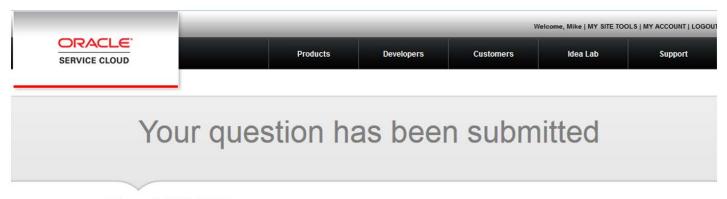
Nº de referencia	Asunto	Incident Owner	Status	
150324-000208	Manager Access Request -	Adam Green	Sin resolver	View
150324-000072	[cablevision] : Confirmation on xml_api file	Rajesh Malli	Sin resolver	View



# Cración de una Solicitud de Servicio TOA — Paso 2. Información de la Solicitud de Servicio



# Cración de una Solicitud de Servicio TOA— Email de Confirmación



Reference #: 150304-000000

Your question has been received by the Oracle Cloud Service Technical Support Team. An agent will be contacting you to provide and/or gather further information in regards to this issue.

Update or cancel your incident here or access it later by going to My Account > Incidents.



# Cración de una Solicitud de Servicio TOA— Email de Confirmación



Your question has been received. We will be contacting you to provide and/or gather further information in regards to this issue.

Please ensure that you have included a phone number where you can be reached in the event that the number on record needs to be updated or you are in a different location.

To update your question with additional information, <u>click here</u> or call our Support Line which is listed below.

Sincerely, Technical Support Oracle Service Cloud U.S.: 1-800-806-6592

Other Regions: Login and see

http://cx.rightnow.com/app/answers/detail/a id/1573



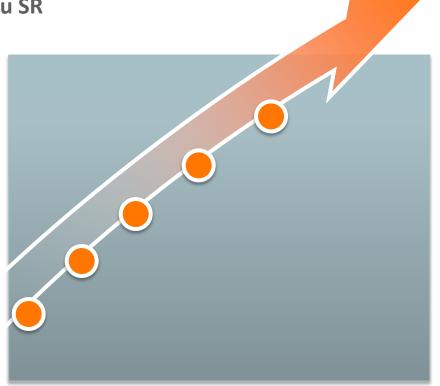
### Definición de Severidades

- <u>Severidad 1:</u> El ambiente de producción del cliente del Oracle Service Cloud se ha detenido o ha sido severamente afectado, el cliente experimenta una pérdida completa del servicio. La operación impactada es una misión crítica para el negocio y la situación es una emergencia.
- <u>Severidad 2:</u> El cliente experimenta una pérdida grave del Servicio. Características importantes del Oracle Cloud Services no están disponibles y no existe un trabajo alterno, sin embargo, las operaciones pueden continuar de manera restringida.
- <u>Severidad 3</u>: El cliente experimenta una pérdida menor del Servicio. El impacto es un incoveniente que podrá requerir de un trabajo alterno para restaurar la funcionalidad.
- <u>Severidad 4</u>: El cliente solicita información, una mejora, o una aclaración asociada al Oracle Cloud Service, pero no hay impacto en la operación del producto. El cliente no experimenta una pérdida del Servicio.

## Proceso de Escalamiento

Llamar la atención de la Gerencia de Soporte a su SR

- Escalamiento es un proceso positivo
- Deberá ser usado cuando:
  - Necesite comunicar urgentemente incidentes importantes del negocio a los generentes de Soporte
  - Está insatisfecho con la resolución o respuestas a su Solicitud de Servicio



# Resumen de Las Mejores Prácticas al crear una Solicitud de Servicio

### Tenga toda su información antes de crear un SR



## Manejando su Solicitud de Servicio – My Account

## My Account

This page is all about you. From here, you can update your Support Incidents, and manage your account, including your contact information, Community profile, password, subscriptions and preferences.

#### Profile

- · Contact Information
- · Who is my Contact Manager?
- · Community Profile
- · What is my IP?
- Change Password

#### Service Requests and Posts

- Service Requests <</li>
- Community Posts
- · Community Comments
- Community Inbox

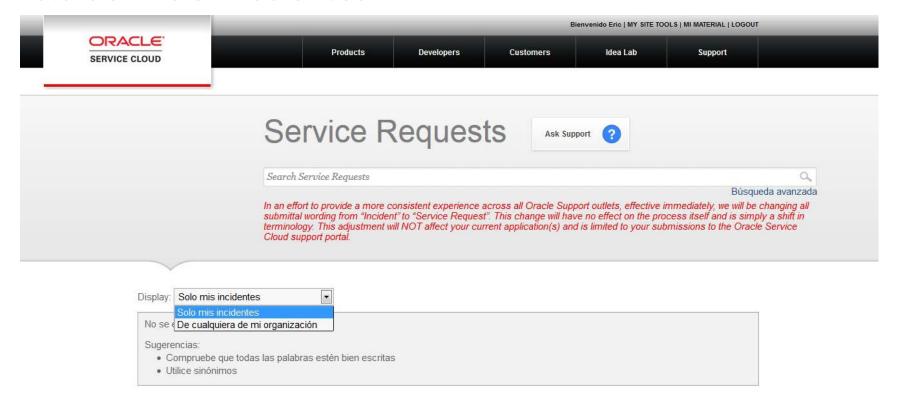
#### Subscriptions

- Email Proferences

Haga Click para ver la lista de Solicitudes de Servicio

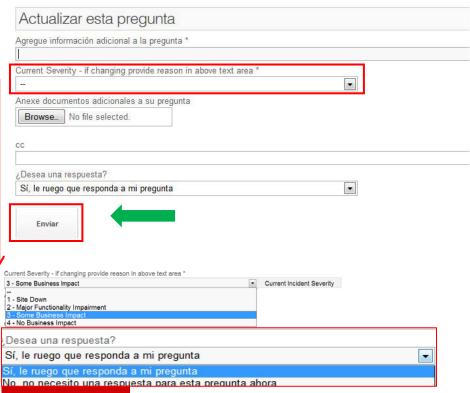


## Lista de Mis SR recientes



## Manejando su Solicitud de Servicio

#### mobility issue



### Historial de comunicación

#### Detalles adicionales

Dirección de correo electrónico

ReferenceNumber Status TypeCreado UpdatedTime

ServiceProduct

150324-000072

24/03/2015 04:58 AM 24/03/2015 04:58 AM

- Not Version Specific
- Installations and Upgrades

Severity Interface Name 3 - Some Business Impact

cablevision

Imprimir

# Recursos Adicionales



## Soporte Telefónico Oracle para TOA

Si tiene problemas con su acceso al portal de soporte OSVC, por favor llame a la línea de Soporte Oracle para asistencia Oracle y pida hablar con el gerente; De lo contrario, por favor cree una solicitud de servicio a través del portal.

• US: 800.806.6592

Brazilian Sites: 0800.891.5271

• UK Sites: 0808.234.1099 for Oracle Service Cloud Technical Support - Local Access

Finland: 990.800.6333.43570

Rest of Europe: 00800.6333.4357 (International Toll Free number)

Australia: 0011.800.8008.0025 or 0011.800.6333.4357 (International Toll Free numbers) or 1-800-663-412

 New Zealand Sites: 00.800.6333.4357 (International Toll Free number) or 0.800.450.717 or 0800-452-594 for mobile users.

Singapore: 800 1301 550

• El número de soporte para su país o región podrá ser encontrado, además, en nuestras páginas de usuario final en la siguiente respuesta : Oracle Service Cloud Technical Support.

## Recursos de Transición

Support Acquisition website:
 <a href="http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/TOAtechnologies/support/index.html">http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/TOAtechnologies/support/index.html</a>

\* Documentación e Información específica para TOA podrá ser encontrada en el Centro de Soporte TOA disponible en el portal de Soporte Oracle Cloud Service: <a href="https://cx.rightnow.com/">https://cx.rightnow.com/</a>





# ORACLE®