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#

ORACLE

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

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



ORACLE

- 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.

Copyright © 2015 Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

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

SERVI			Products	Developers	Customers
	Already have an a Nombre de usuari Contraseña	xión ccount? Just enter yo o *	ur username and pase	sword.	
	¿Olvidó su nombr Don't have an acc <u>http://c</u>	n e de usuario o su cor count? Join now. X-Sp.cust	ntraseña?		

Administrando los Contactos – Usuario con Privilegios de Administrador



Support Breakdown Find What You Need



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

ORACLE

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

🖉 🖾 Contact Management Fr. 🛪 📜		COLUMN TWO IS NOT	The local data in the local data with the loca	Read in case of the local division of the lo		
← → C & https://oc.rightnow	.com/app/contacts/tkt					☆ 😡 ≡
Di Agge 💽 Convenzione - Ora 🎹 11	er Gelectrie Trainers. 🕐 Gradery Gelaporal, F	Customer Services	ng internal 🛶 🐹 Suggestee Sites 🔝 Insported frami	t 📋 Seconst in Project 🔛 Sep	por (RightNon	Cthe Doomerka
	ORACLE	100000		ACCIVE, Marie I Mr. Brit, TCACS (Mr.	ACCOUNT LOGON	
	SERVICE GLOUD	Products	Developers Customers	Neo Lab	Support	
	Co	ntact Mar	agomont			
	CO	intact ivial	lagement			
	~					
	For more information on us	ing this tool, please visit Answe	er 1560. Adding and updating designated Suppor	t conflactis.		
	Logged in As Email					
	Organization Support Package					
	Your Organizat	ion's Contacts		And A N	ew Contact	
	Name	t Email	7 Type	: Ancees	Enabled.	
	Curlis Johnson	C ^r	Technical Contact	Designated Support Contact	Disabled	
	Karma Kang		Technical Contact	Designated Support Contect	Enabled	
	Soot Page		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled.	
	Keri Jerikin		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Ben Nelson		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Keri Jenko		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Jeannette Wix		Technical-Consact	Designated Support Contact	Enabled	
	Pippin Wallace		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Arry Haas		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Site Down		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
	Chris. Performann		Technical Contact	Designated Support Contact	Enabled	
Https://congiliteduccom/app/contacts/add/c	6/22)		Technical Contact	Designated Support	Enabled	

Administrando los Contactos - Editar a un Contacto Existente

Edit Contact RightNow ×		
← → C A https://cx.rightnow.com/app/contacts/edit/c_id,	(223	☆ 📀 🔳
🔢 Apps 🧰 Conversations - Ora 🚮 The Coaches Trainin 🗋 Grocery Co	upons, F.,. 🗧 Customer Services 🧧 Marketing Internal 这 Suggested Sites 🗀 Imported From IE 🗋 Submit a Project 🥃 Support Right	Now 🖸 Other bookmarks
	Welcome Market MY STRE TOOLS I MY ACCOUNT	LL OGDIT
ORACLE		1
SERVICE CLOUD	Products Developers Customers Idea Lab Suppor	t)
	Edit Contact	
	Lott Contact	
	formation and the last of the second second second and the second se	
For more in	tormation on using this tool, please visit Answer 1560. Adding and updating designated Support contacts.	
* Denotes a	required field.	
Email Addre	35 [*]	
cjohnson@	rightnowtech.com invalid	
First Name	•	
Curtis	-	
Last Name	•	
Johnson		
Phone *		
000-0006		
Contact Per	missions*	
Logal Times		
America/D	one enver	
D Primary	Support Contact (7)	
10 Disabled		
Save	Cancel	
© 2015 Oracl	e Corporation and/or its affiliates, Privacy Terms of Use About	

All rights reserved. Oracle is a registered trademark of Oracle Corporation and/or its atfliates. Other names may be trademarks of their respective owners.



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



ORACLE[®]

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

Configuración	de	cuenta
---------------	----	--------

Existen campos adicionales
para ser actualizados.

....

— • •

Eric	
Apellido *	
Woodward	
Email Address *	© Sí © No
Alternate Email 1	View the Oracle Privacy Policy
Alternate Email 2	
Street	Guardar cambios



Username *

Nombre *

Cambie la contraseña.



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

ORACLE[®]

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 Oracle Service Cloud
Cambios en la Configuración	Envíe una Solicitud de Servicio a través del
Cambios en la Comiguración	portal de soporte Oracle Service Cloud
Solicitud de Entrenamiento	Contacte a su ejecutivo de Cuentas
	Envie su requerimiento en línea a través del
Solicitud de una nueva Característica	Idea lab 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
incluente de Desarrollo	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	Contacto a cu Eiocutivo do Cuentos
Servicios de Oracle Cloud	Contacte a su Ejecutivo de Cuentas



Creando una Solicitud de Servicio

					Bienvenido Eric MY SITE T	DOLS MI MATERIAL LOGOUT
SERVICE CLOUD		Products	Developers	Customers	ldea Lab	Support
/EGAS March 31 - April 2, 2015	-					
MODERN	Sop	orte		А	Ask Support ?	
M	obility					٥,
						Advanced Search
Pie Du nu to t	ease Note: This site w ring this time the site mber in the event that take phone calls and l	ill have a scheduled n may experience intern you have an urgent se handle service request	naintenance on Sunday nittent downtime. Pleas ervice request during th ts.	r February 15th from 12 se review answer 1573 his maintenance window	2:00 PM to 4:00 PM M now and record your w. Our support team w	IDT (UTC/GMT -7). local support vill still be available

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 unto login that ETAdirect will re-direct the Mobile Worker to the Mobility uni, 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

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



Give Site Feedback

Cración de una Solicitud de Servicio TOA – Paso 2. Información de la Solicitud de Servicio

Revise los Documentos de Información! Answer ID 9503 4.0 Capacity Management User Guide Answer ID 9682 CED 05-12 Answer ID 9883 June 2014 - Metrics Report Answer ID 9045 Service Disruption - Nov 4, 2013 records a required to Have an Activity-Related Issue Product • I Have an Equipment-Related Issue Please select. I Have a Mobile-Related Issue Service Request Type Have a Routing-Related Issue I Have an Activity-Related Issue I Have a Notification-Related Issue Subject I Need a Configuration Changed I Cannot Access ETAdirect Customer Severity General Inquiries/Comments 3 - Some Business Impact mona optione are connect Description 3 - Some Business Impact 1 - Site Down 2 - Major Functionality Impairment Environment URL 3 - Some Business Impact Interface 4 - No Business Impact Web -D Number Mobile Both Approximate Time of Issue User Logged in As Operating System, Browser Used? Impact to Business Attachment(s) Browse ... Screencast(s) Browse Submit ORACLE

3. Service Request Information Recent Answers Matching Product Answer ID 10318 October 2014 - Metrics Reports

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 <u>http://cx.rightnow.com/app/answers/detail/a_id/1573</u>

ORACLE

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 🚄
- · Community Posts
- Community Comments
- Community Inbox

Subscriptions

- Email Proforences



Haga Click para ver la lista de Solicitudes de Servicio

Lista de Mis SR recientes

	Bienvenido Eric MY SITE TOOLS MI MATERIAL LOGOUT				
	Products	Developers	Customers	ldea Lab	Support
	Service R	Reques	Ask Supp	ort	
	Search Service Requests				Q Búsqueda avanzada
	In an effort to provide a more c submittal wording from "Inciden terminology. This adjustment w Cloud support portal.	onsistent experience t" to "Service Reque ill NOT affect your cu	across all Oracle Suppo st". This change will have irrent application(s) and	ort outlets, effective i e no effect on the pro is limited to your sub	nmediately, we will be changing all cess itself and is simply a shift in missions to the Oracle Service
Display: Solo mis in	cidentes				
No se De cualquie	era de mi organización				
Sugerencias: • Compruebe que	ue todas las palabras estén bien escritas	s			
Utilice sinónim	105				



Manejando su Solicitud de Servicio

mobility issue

Actualizar esta pregunta	Historial de comunicación		
Agregue información adicional a la pregunta *			
Current Severity - if changing provide reason in above text area *	Detalles adicionales		
Anexe documentos adicionales a su pregunta Browse_ No file selected. cc ¿Desea una respuesta? Sí Le ruego que responda a mi pregunta	Dirección de correo e ReferenceNumber Status TypeCreado UpdatedTime ServiceProduct	lectrónico 150324-000072 24/03/2015 04:58 AM 24/03/2015 04:58 AM • Not Version Specific	
Enviar	Severity Interface Name	 Installations and Upgrades 3 - Some Business Impact cablevision 	
urrent Severity - If changing provide reason in above text area * - Some Business impact			
Major Functionality Impairment Some Business Impact No Business Impact	Imprimir		
Sí, le ruego que responda a mi pregunta			
i, le ruego que responda a mi pregunta o, no necesito una respuesta para esta pregunta abora			



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 : <u>Oracle Service Cloud Technical Support</u>.

ORACLE

Recursos de Transición

• Support Acquisition website:

http://www.oracle.com/us/corporate/acquisitions/TOAtechnologies/support/index.html

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







ORACLE®