

LACOSTE 

Service Now - SNOW



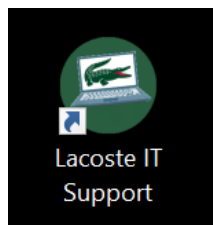


ACCESO AL PORTAL CROC'IT

Portal de Croc'IT:

Puede acceder utilizando el acceso directo “Lacoste IT Support” ubicado en el escritorio o mediante el siguiente link:

<http://support.lacoste.com/>

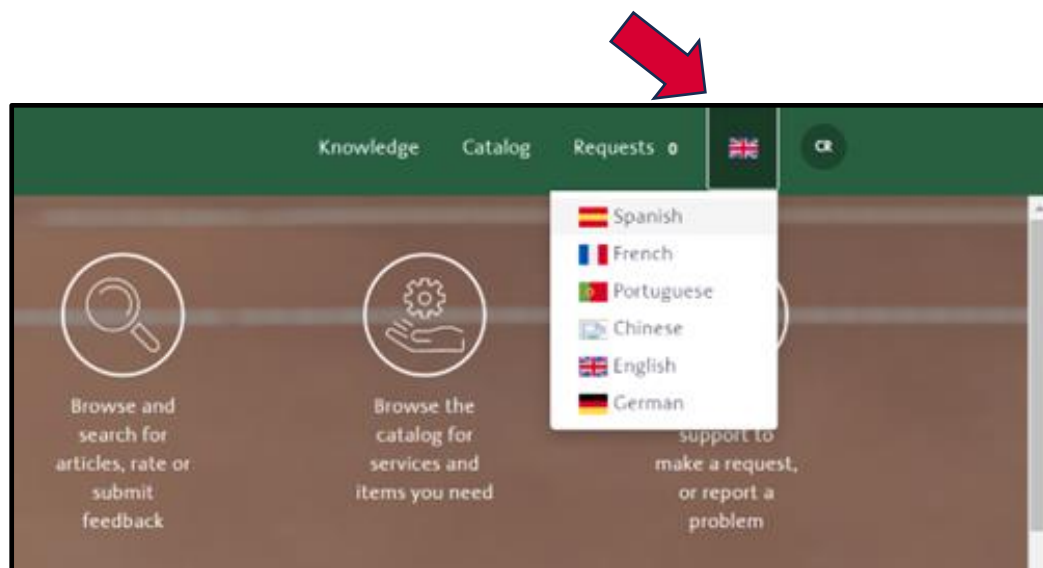


En caso de requerirlo, debe introducir mail y contraseña de Lacoste para acceder al portal, y luego seleccionar “Europe”.





En la página principal, y en caso de ser necesario puede cambiar el idioma de la plataforma.



Para generar un pedido o incidente debe acceder a la opción “Catálogo”.





CASO INCIDENCIA

Una incidencia es todo aquel suceso que implique que algo ha dejado de funcionar, parcial o completamente.

Por ejemplo: servicio de internet degradado, equipamiento de PC / laptop que no funciona correctamente, software que no funciona, problemas con BAS / Retail Pro, problemas con el navegador de internet, etc.

Haga click en “Crear Incidencia” para iniciar el proceso.





Complete todos los campos obligatorios y haga click en “Enviar”.

Enviar luego de finalizar la carga de todos los datos obligatorios.

Crear incidencia
Creación de un registro de incidencia para informar y solicitar sobre un problema actual.

Solicitar asistencia con un problema que está teniendo. Se creará un registro de la incidencia y se administrará a través de la resolución correcta. También se le notificará del progreso.

* Indica campo obligatorio

* Urgencia

-- Ninguno --

* Beneficiario

CL Outlet Rancagua ✕ ▾

* Descripción breve

* Descripción

↶ ↷ Paragraph ▾ **B** *I* [List icons] [Link icon] [Image icon] [Code icon]

Agregar archivos adjuntos

Enviar

Información obligatoria

Urgencia **Descripción breve** **Descripción**

Indique Urgencia.

Realice una descripción breve del problema.

Haga comentarios complementarios.

Puede adjuntar archivos para ejemplificar mejor el problema.



CASO REQUEST/PEDIDO

Un “request” o pedido es todo aquel suceso que implique un cambio o agregado de funcionalidad.

Por ejemplo: Cambio de contraseñas, instalación de software de una PC / laptop, permisos unidad G, permisos SAP, BAS, Retail Pro, promociones, ABM usuarios, acceso remoto a consultores, etc.

Haga click en “Crear Incidencia” para iniciar el proceso.

CATEGORÍAS

- Computer Accounts 11
- Computer Equipment 6
- Infraestructure 2
- Shared folders 5
- Cambios estándar 31
- Other 1

Elementos populares

Other Request

Toute autre demande

Ver detalles

Crear incidencia

Creación de un registro de incidencia para informar y solicitar sobre un problema actual.

Ver detalles

Start or Stop an Orli Azure V...

This Service Request starts or stops your Orli Azure Virtual Machine (Duration ~ 5 min)

Ver detalles



Complete todos los campos obligatorios y haga click en “Enviar”.

Enviar luego de finalizar la carga de todos los datos obligatorios.

Other Request
Toute autre demande

?

* Indica campo obligatorio

* Requester
CL Outlet Rancagua

* Requested delivery date
YYYY-MM-DD

* Descripción

Paragraph

Agregar archivos adj.

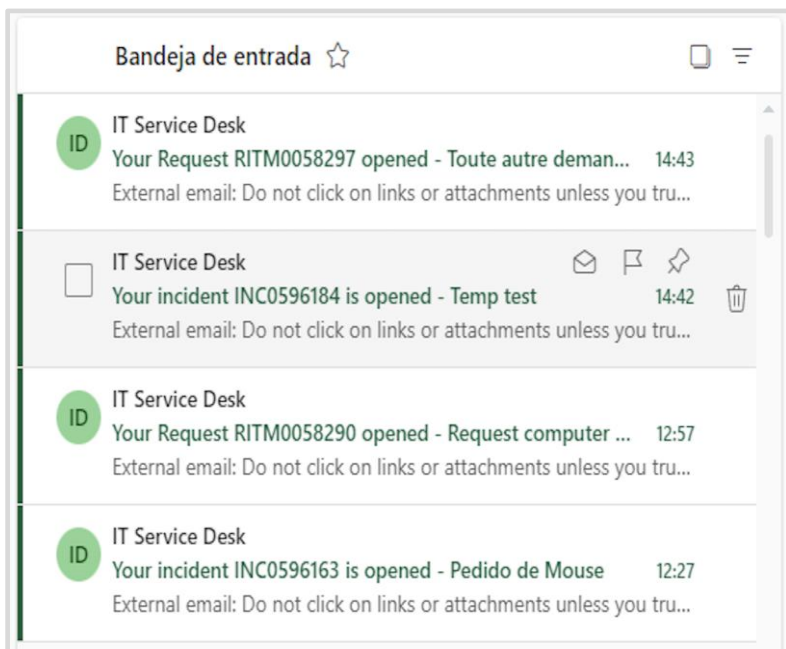
Indique fecha requerida para completar el pedido.

Realice una descripción de la necesidad.

Puede adjuntar archivos para ejemplificar el pedido.



Una vez enviado el Pedido o Incidente podrá hacer seguimiento del mismo por mail y/o desde el portal de Croc'IT.



Al generar pedidos o incidentes recibirá un mail con el número de ticket y un link con acceso directo al mismo.

Desde el menú “Solicitudes” podrá hacer seguimiento de todos los pedidos e incidentes. Así como también, podrá agregar comentarios, archivos adjuntos, ver status y comentarios de avances.

