

## CÁPSULA #2: INDUCCIÓN SOPORTE TI ARGOS Y SUMMA

### ¿Quién es la Mesa de Ayuda de TI?

- Trabajamos 24/7.
- Atención en español, inglés y francés.
- Atendemos todas las compañías del Grupo Empresarial Argos en las geografías donde tenemos presencia.

### Canales de comunicación

- **Conmutador de la compañía + extensión:** 12345. En la parte final de este documento podrás encontrar el listado de conmutadores por región\*.
- **Marcando desde Teams:** 12345
- **Catálogo de servicios de emma:** ingresando desde el ícono que tienes en el escritorio de tu equipo.



- Para reportar cualquier caso general por este medio, sigue esta ruta:  
**Ingresar a emma > Tecnología > Mesa Soluciones Tecnología**
- Para reportar un error relacionado con SAP, sigue esta ruta:  
**Ingresar a emma > Tecnología > SAP > S-Happy SAP**

- **Password Reset:** Si tu contraseña de ingreso al equipo se bloquea antes de iniciar sesión, puedes utilizar este canal de autogestión para desbloquearla. Lee el QR con tu celular:



- El link que te debe abrir es este:  
<https://passwordreset.microsoftonline.com/>
- ¡Guárdalo en tu dispositivo móvil! ¡No sabrás cuándo pueda serte útil!
- Este QR debe aparecerte siempre en la pantalla de bloqueo de tu computador. En caso de que no sea así, reporta la novedad a la Mesa de Soluciones de Tecnología a través de emma.

### Servicios disponibles

- Asignación de accesos, equipos de cómputo y accesorios.
- Instalación de software y asignación de licencias.
- Renovación o reposición de equipos de cómputo y accesorios.
- Dificultades con el equipo de cómputo y/o conexión de red.

- Falla en acceso a aplicativos.
- Permisos de navegación web.

#### Recomendaciones

- Cuando presentes alguna dificultad, te solicitamos que describas la situación que se está presentando, nos indiques el nombre o URL del aplicativo donde esté ocurriendo el error y pantallazos de este y, adicional, nos compartas tus datos de contacto.
- Si tu requerimiento es de prioridad alta, te recomendamos que contactes la Mesa de Ayuda a través de las líneas telefónicas para recibir una atención más ágil.
- Recuerda revisar siempre las notificaciones de Emma que lleguen a tu correo, para que puedas estar al tanto del estado de tu solicitud.

#### LISTADO DE CONMUTADORES - MESA DE AYUDA DE TECNOLOGÍA

##### ARGOS

- COLOMBIA
  - Bogotá: (601) 606 9400
  - Medellín: (604) 319 8700
  - Barranquilla: (605) 361 6600
- 
- HONDURAS: 229 003 00
- REPÚBLICA DOMINICANA: 809 373 3897
- PANAMÁ: 229 3011

##### SUMMA

- Medellín: (604) 604 6398