

Versión: 1.0	MANUAL DE CREACIÓN DE CASOS HERRAMIENTA BMC-MAS PLUS 	
Fecha: 23-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-MN11		

CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como **“Uso interno”**.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrados en la tabla de control de cambios del presente documento.

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO. 3

2. ALCANCE. 3

3. DEFINICIONES 3

4. CONTENIDO. 3

5. CONTROL DE CAMBIOS..... 12

6. FLUJO DE APROBACIÓN..... 13

<div> Versión: 1.0 </div> <div> Fecha: 23-12-2024 </div> <div> Código: SIG-SS-CKE-MN11 </div>	<div> MANUAL DE CREACIÓN DE CASOS HERRAMIENTA BMC-MAS PLUS </div>	<div>  </div>
-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

1. OBJETIVO.

Orientar a los usuarios para que puedan gestionar la creación de los casos desde la herramienta BMC, revisar el estado, adicionar comentarios, validar respuesta de solución y calificación de la gestión realizada.

2. ALCANCE.

Definición de las categorías disponibles para creación de casos desde el portal de autoservicio para los diferentes servicios a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

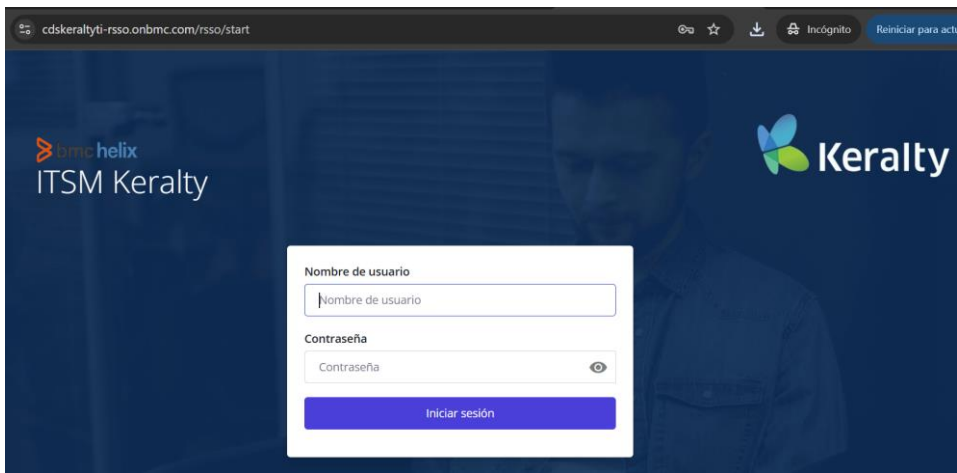
- **Portal autoservicio:** site donde se encuentra los diferentes servicios de TI a nivel de catálogo, encontrar soluciones y al cual se puede acceder para autogestión en la creación de fallas o solicitudes del servicio
- **Incidente:** Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI o un fallo de un elemento de configuración que aún no ha afectado a un servicio de TI.
- **Requerimiento y/o solicitud:** se refiere a todas las solicitudes que generan los usuarios y que no están asociadas a un incidente en un servicio

4. CONTENIDO.

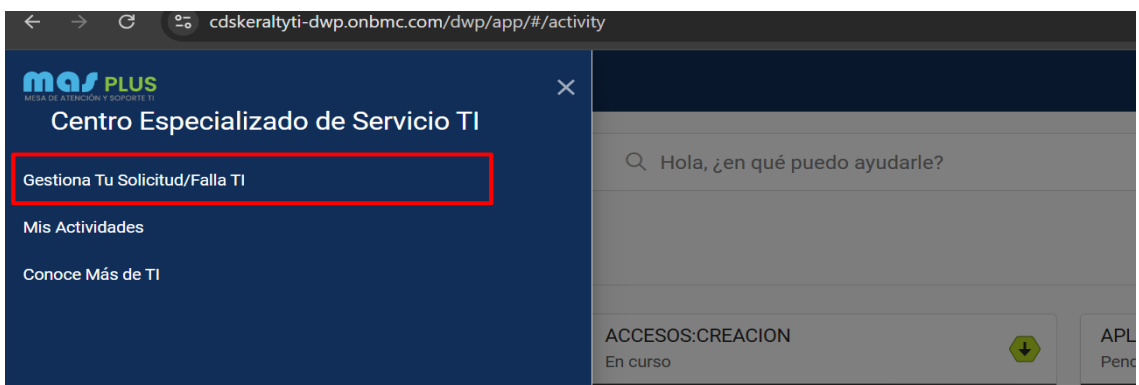
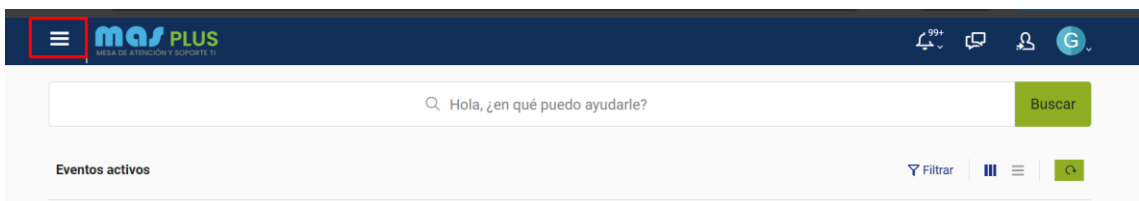
4.1. Ingreso al Portal de autoservicio- MAS PLUS

- 4.1.1. Ingresamos por el navegador al siguiente enlace. <https://cdskeraltyti-dwp.onbmc.com/> donde nos solicitara credenciales de ingreso y debemos colocar nuestro usuario de correo o de conexión humana y la clave que utilizamos en dichas plataformas.

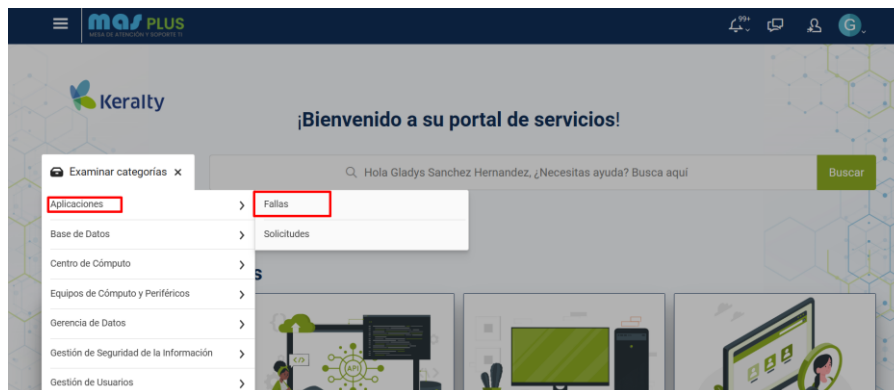
<div> <div> Versión: 1.0 </div> <div> Fecha: 23-12-2024 </div> <div> Código: SIG-SS-CKE-MN11 </div> </div>	<div> MANUAL DE CREACIÓN DE CASOS HERRAMIENTA BMC-MAS PLUS </div>	<div>  </div>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------



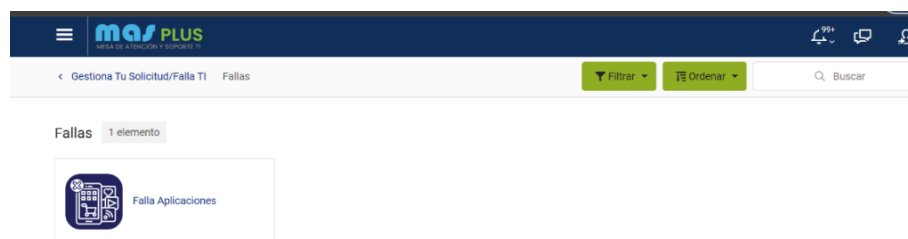
4.1.2. Al ingresar nos aparecerá la siguiente pantalla, donde debemos seleccionar catálogo marcado en el círculo de color rojo.



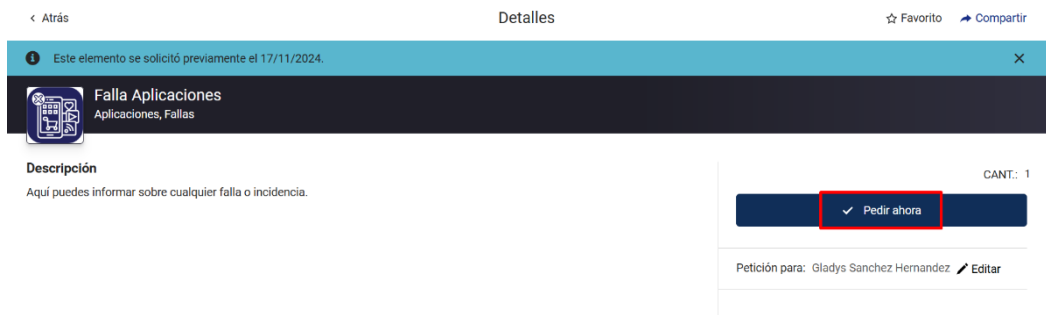
4.1.3. Allí vamos a encontrar los diferentes servicios de nuestro catálogo. Realizaremos el ejemplo con el servicio de aplicaciones. Vamos a iniciar reportando una falla para el servicio de aplicaciones como se observa en la imagen.



4.1.4. Seleccionamos el icono falla aplicaciones



4.1.5. Damos click en pedir ahora



< Atrás Detalles ☆ Favorito ➡ Compartir

Este elemento se solicitó previamente el 17/11/2024.

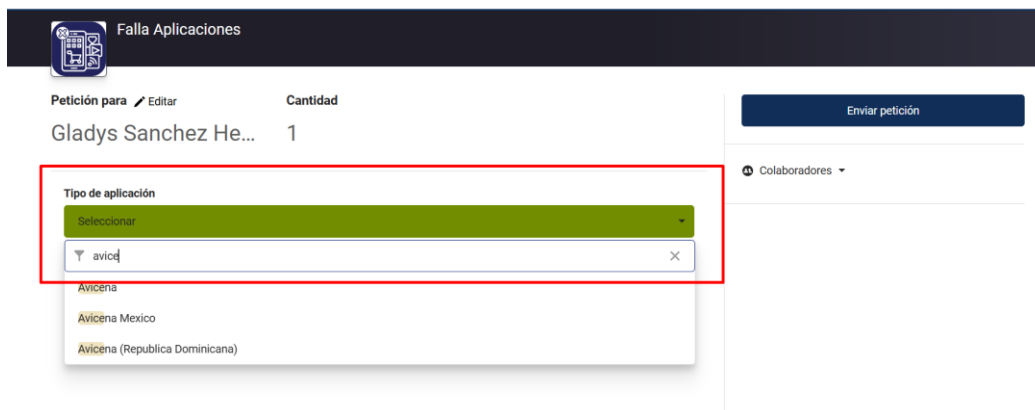
Falla Aplicaciones
Aplicaciones, Fallas

Descripción
Aquí puedes informar sobre cualquier falla o incidencia.

CANT.: 1

Petición para: Gladys Sanchez Hernandez [✎ Editar](#)

4.1.6. Se visualizará una pantalla para seleccionar la aplicación de acuerdo con la necesidad; ejemplo Avicena, y seguido de esto nos aparecerán otros campos que debemos diligenciar, y adjuntar una imagen de error que es obligatorio, seguido de esto damos clic en enviar petición.



Falla Aplicaciones

Petición para [✎ Editar](#) Cantidad: 1

Gladys Sanchez He...

Tipo de aplicación

Seleccionar

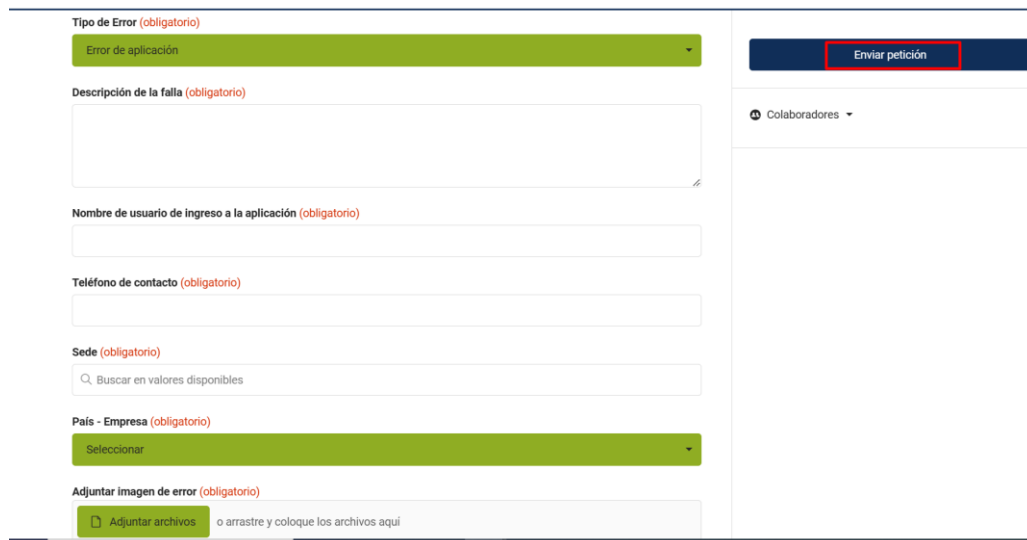
avice

Avicena

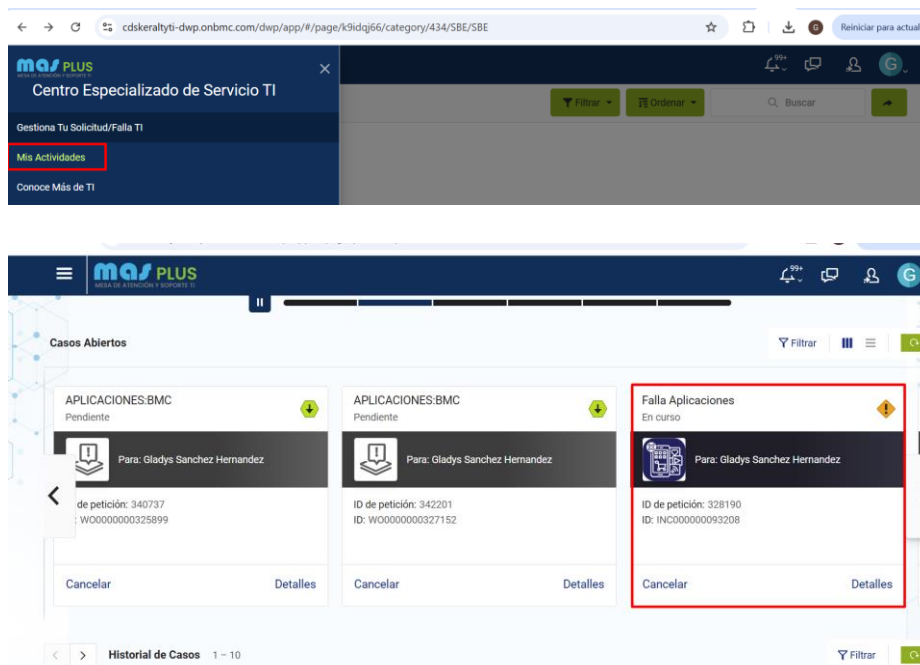
Avicena Mexico

Avicena (Republica Dominicana)

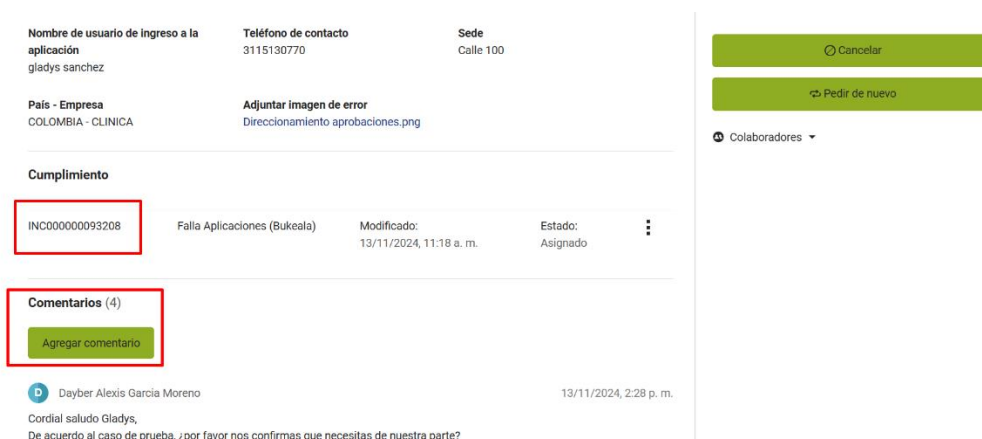
Colaboradores



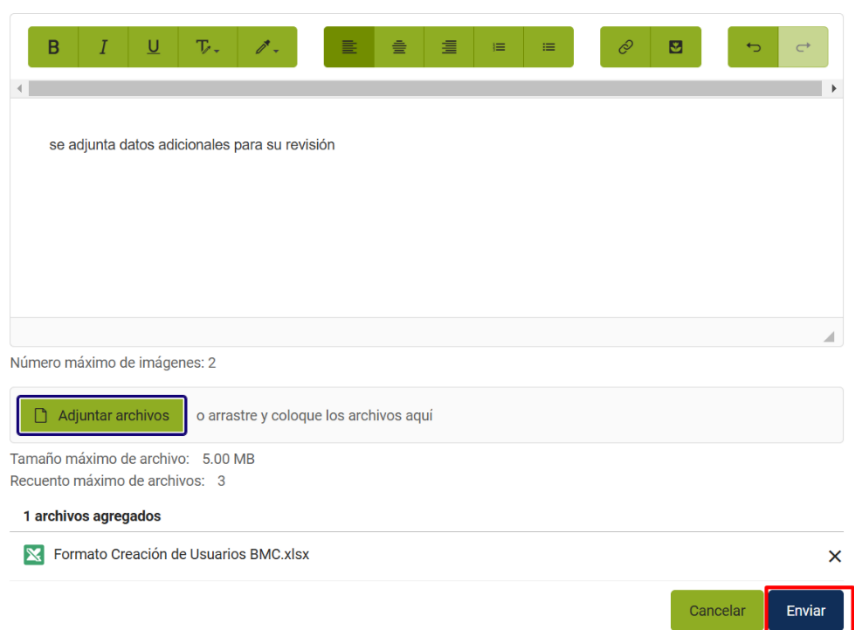
4.1.7. En este momento ya se encuentra creada la solicitud la cual podemos visualizar en la pestaña de Mi actividad y damos clic sobre el caso que nos aparece generado.



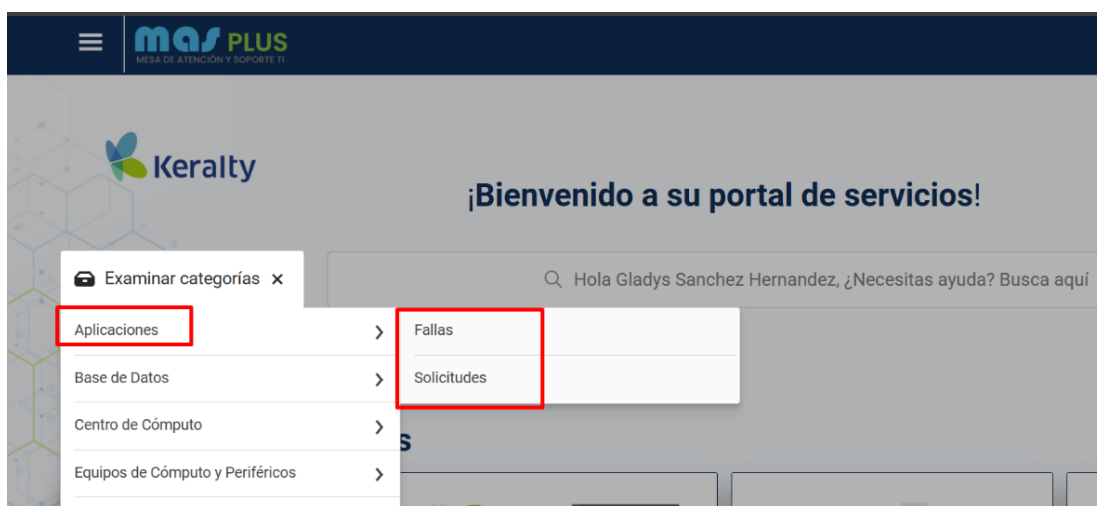
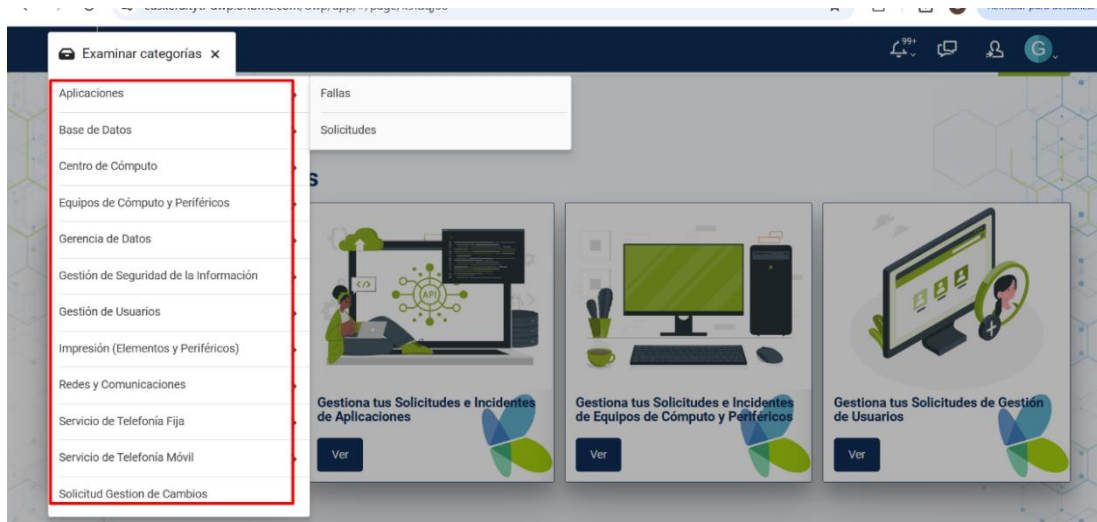
4.1.8. Al ingresar al caso podemos ver la información detallada del caso y el numero generado el cual se encuentra encerrado en el círculo rojo, como también ver los comentarios del caso, y adicionar comentarios y documentos si es requerido dando clic en Agregar comentario.



4.1.9. Al dar click en agregar comentario, nos aparece un recuadro para digitar nuestro comentario y adjuntar documentos, al finalizar damos clic en enviar







4.1.10. El proceso de creación de casos y consulta está habilitado para los siguientes servicios del catálogo.



4.1.11. Por último, una vez sea solucionado el caso podrás ver el comentario de solución y realizar la encuesta de servicio.

¿Cómo evalúas la atención recibida por parte de quien resolvió su caso?
Haga clic en una cara sonriente para comenzar.







Reabrir

Colaboradores

Estado	ID de petición	Cantidad	Descripción de pedido
Finalizado	352133	1	APLICACIONES:BMC

Petición para

 Gladys Sanchez Hernandez
gladys.sanchez@keralty.com

Progreso

Enviado

Aprobación


En curso

Finalizada

Cumplimiento

W00000000335430	APLICACIONES:BMC	Modificado: 10/12/2024, 8:22 a. m.	Estado: Finalizado	
-----------------	------------------	---------------------------------------	-----------------------	--

Comentarios (1)

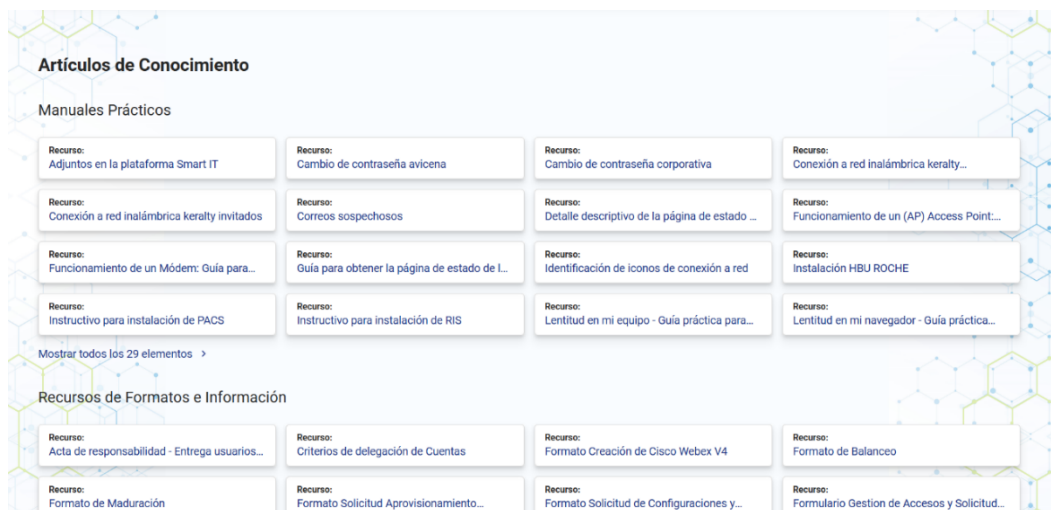
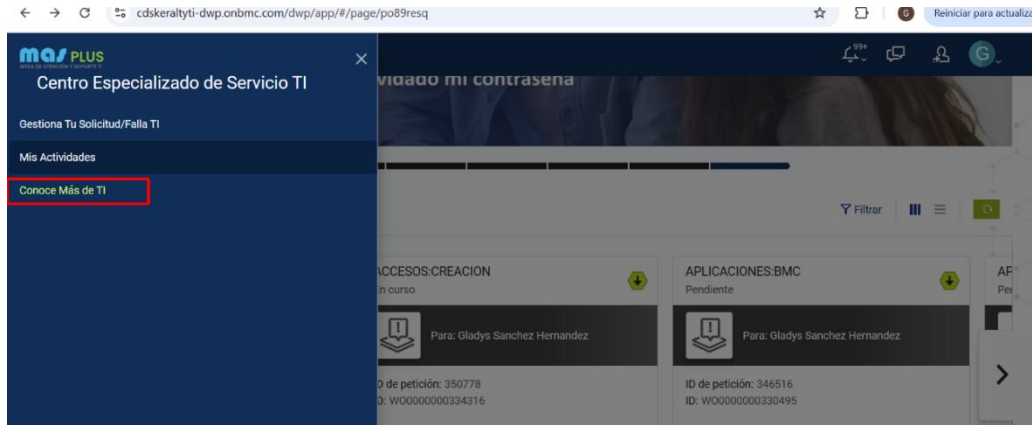
 Yazmin Idrobo Henao

10/12/2024, 8:22 a. m.

Buen Día,

Se realiza la modificación del nombre del grupo de soporte de Soporte Cuentas Delegadas a Keralty - Soporte Cuentas Delegadas.
Así mismo se realiza el ajuste a los ANS creados para este grupo.

Nota: En la opción “Conoce Más de TI” vamos a encontrar manuales y documentos de apoyo que nos ayudara en auto gestionarnos y conocer nuestro servicio



Versión: 1.0	MANUAL DE CREACIÓN DE CASOS HERRAMIENTA BMC-MAS PLUS 	
Fecha: 23-12-2024		
Código: SIG-SS-CKE-MN11		

5. CONTROL DE CAMBIOS.

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
10/12/2024	Creación del documento.	1.0

Tabla 1 Control de cambios

6. FLUJO DE APROBACIÓN.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Fredy Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 06/09/2024	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 23/12/2024	Nombre: Fredy Arley Páez Valencia Área/Proceso: Microinformática Fecha: 23/12/2024

Tabla 2 Flujo de aprobación

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.