



ARANDA SERVICE DESK CONSOLA BLOGIK

Control de Cambios	
Fecha de Creación	Aranda Service Desk Consola BLOGIK
2016.Octubre.28	Versión 1
2018.Mayo.7	Versión 2
2018.Julio 11	Versión 3
2019 Enero 28	Versión 4
2019 Julio 12	Versión 5
2020 Marzo 4	Versión 6
Elaborado por: Aranda Software	

Tabla de contenido

Aranda Service Desk.....	7
Versión Consola BLOGIK	7
1. Instalación	7
1.1 Consola web	7
1.2 Consola Windows	9
1.3 Conexión de consolas y servicios a la base de datos.....	9
1.3.1 Proceso 1: Aplicaciones web y servicios	10
1.3.2 Proceso 2: Consolas Windows.....	10
1.4 Proceso de configuración AFS	11
1.5 Licenciamiento en la aplicación	11
2. Configuración (Blogik y Basdk)	11
2.1 Opciones generales	12
2.1.1. Crear un proyecto	13
2.1.2.1 Campos:	14
2.2 Configuración de parámetros generales (Resumen)	15
2.2.1 Adjuntar archivos a los casos.....	16
2.2.2 Enviar link encuesta de satisfacción.....	16
2.2.3 Seleccionar el idioma de las notificaciones del sistema	16
2.2.4 Tiempo de vida licencia.....	16
2.2.5 Opciones específicas.....	16
2.2.6 Tiempo de bloqueo registro	17
2.2.7 Estadísticas	17
2.2.8 Tipo de registro predefinido – consola especialista.....	17
2.3 Administrar licencias para ASDK.....	17
2.3.1 Asignación de licencias nombradas	19
2.4 Acciones	19
2.5 Crear estados.....	21
2.5.1 Estados para solicitudes	22
2.5.2 Estados para incidentes.....	23
2.5.3 Estados para problemas	25
2.5.4 Estados para cambios.....	27
2.5.5 Proceso de aprobación para cambios	29

2.5.6 Estados para tareas	32
2.5.7 Estados para requerimientos de servicio	34
2.5.8 Estados para catálogo de servicios	35
2.5.9 Estados para artículos	36
2.5.10 Configurar flujo para la transición de estados	38
2.5.11 Configurar razones de creación	40
2.6 Creación de Compañías.....	42
2.7 Encuesta	46
2.7.1 Configurar encuesta para disparar una regla	49
2.8 Registrar información de proveedores.....	50
2.9 Chat	51
3. Opciones de configuración	53
3.1 Grupos Especialistas.....	53
3.1.1 Creación de grupos de especialistas.....	53
3.1.2 Editar un grupo de especialistas	54
3.1.3 Asociar usuarios a grupos de especialistas.....	55
3.1.4 Desasociar usuarios de grupos de especialistas.....	57
3.1.5 Asociar supervisor	58
3.2 Balanceo	58
3.3 Procedimientos – Tareas	60
3.4 Plantillas para la creación de casos	67
3.4.1 Editar o eliminar una plantilla existente	70
3.5 Campos de Interfaz.....	71
3.5.1Configuración de los campos de interfaz	72
3.6 Configurar correo electrónico	78
3.6.1 Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings	80
3.7 Crear banner	82
3.7.1 Editar banner	84
3.8 Registrar Noticias	84
3.8.1 Configurar noticias	85
3.9 Activar módulo de noticias.....	85
3.9.1¿Cómo configurar el formato visual de las noticias?	86
3.9.2 ¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK?.....	88
3.9.3 ¿Cómo incluir una imagen en el campo Descripción?	90

3.9.4 Publicación de la noticia.....	91
3.9.5 Definir el orden de aparición de la noticia.....	93
3.9.6 Listado de noticias	94
3.9.7 ¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK?	94
3.9.8 ¿Cómo eliminar una noticia en Configuración ASDK?	95
3.9.9 ¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK?	95
3.10 Otros accesos	96
3.11 Configuración de plantillas para correos.....	97
3.12 Configurar la matriz de prioridades.....	100
3.13 Campos adicionales	102
3.14 Configuración de campos adicionales avanzados	103
3.15 Mapeo de campos adicionales	107
3.16 Formularios de campos adicionales	110
3.17 Vistas	111
3.18 Case creator	116
3.18.1 Configuración de guion	116
3.18.2 Configuración Caso Mail	122
3.18.3 Creación de filtros en Aranda Case Creator.....	125
3.19 Días de las reglas	126
3.20 Notificación de encuesta	130
3.21 Configuración de moneda	132
3.22 Reasignaciones.....	134
3.22.1 Módulo de Reasignaciones en la Consola de Configuración BASDK.....	134
3.22.1.1 Razones.....	136
3.22.1.2 Casos	138
3.22.1.3 Aprobaciones.....	140
3.23 Turnos.....	141
3.24 Personalizar Títulos.....	143
3.25 Configuración de votación	143
3.26 Grupos especiales	144
3.27 Gestión por contratos	146
3.28 Acciones programadas.....	149
3.29 Agrupación de servicios	151
4. Guiones	155

4.1	Configuración de los guiones	155
5.	Sección “ITIL” de la consola de Configuración Blogik	159
5.1	Categorías	159
5.1.1	Servicios	161
5.1.2	ANS- Acuerdos de Nivel de Servicio.....	166
5.2	Cliente Grupo	168
5.2.1	Crear grupo cliente.....	169
5.3	Calendario.....	173
5.3.1	Crear Calendario	173
5.3.2	Asignación de horas laborales a un calendario.....	175
5.3.3	Marcar días no laborales	176
5.4	Usuarios por proyecto	178
5.5	Causas de problemas	181
5.5.1	Creación de causas de problemas BASDK	181
5.5.2	Creación de causas de problemas ASDK.....	182
5.6	Causas de relaciones.....	183
5.7	Reglas.....	185
5.7.1	Creación y edición de reglas.....	185
5.8	Área de negocios	188
5.8.1	Crear un área de negocios	188
5.8.2	Editar un área de negocios.....	189
5.8.3	Eliminar un área de negocios.....	189
6.	Consola de usuario.....	190
6.1	Creación de casos	190
6.2	Cerrado de casos.....	192
6.3	Detalles de cliente.....	192
6.4	Búsqueda de casos.....	193
6.5	Enlaces de Dirección.....	194
6.6	Opciones de acceso.....	196
6.7	Configuración de <i>Branding</i>	197
7.	Cambiar contraseña	198
8.	Registros (logs) de la aplicación	199

Aranda Service Desk

Versión Consola BLOGIK

Aranda SERVICE DESK versión 8.0 es la solución hacia la gestión de procesos y servicios de soporte, que implementa las mejores prácticas de gestión IT; esta versión cuenta con diferentes módulos de gestión como: Solicitudes, Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas, entre otros; además, la herramienta cuenta con la capacidad de administrar múltiples proyectos, lo cual permite gestionar diferentes escenarios de la compañía con configuraciones independientes.



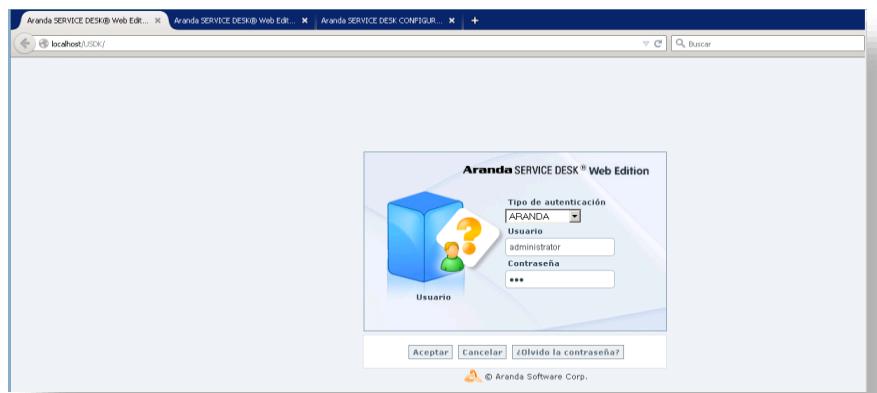
1. Instalación

1.1 Consola web

El instalador web cuenta con los sitios web: ASDK, BASDK, USDK, ASDKWS y CASE CREATOR; estos, pueden descargarse dese la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10186.aspx>

USDK



ASDK



BASDK



1.2 Consola Windows

El instalador Windows cuenta con la aplicación Aranda Service Desk y Aranda Blogik; estos, pueden descargarse desde la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10188.aspx>

Service Desk (Front End)



Blogik



1.3 Conexión de consolas y servicios a la base de datos

Para llevar a cabo la conexión de aplicaciones a la base de datos, se deben llevar a cabo dos procesos de instalación y configuración:

- El primer proceso es para aplicaciones web y servicios.
- El segundo proceso es para consolas Windows.

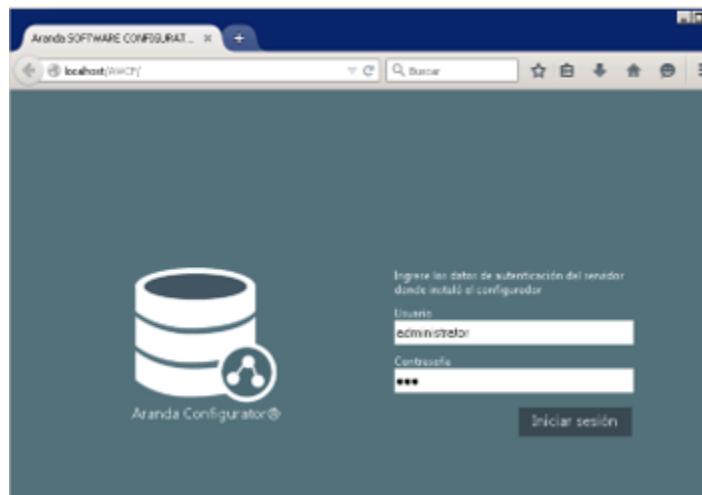
Nota: La configuración del servicio Aranda File Server tiene su propio proceso.

1.3.1 Proceso 1: Aplicaciones web y servicios

Esta herramienta nos permitirá realizar la conexión de las aplicaciones con la base de datos; se realiza con la herramienta Aranda Web Configurator; puede descargar el instalador en la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10208.aspx>

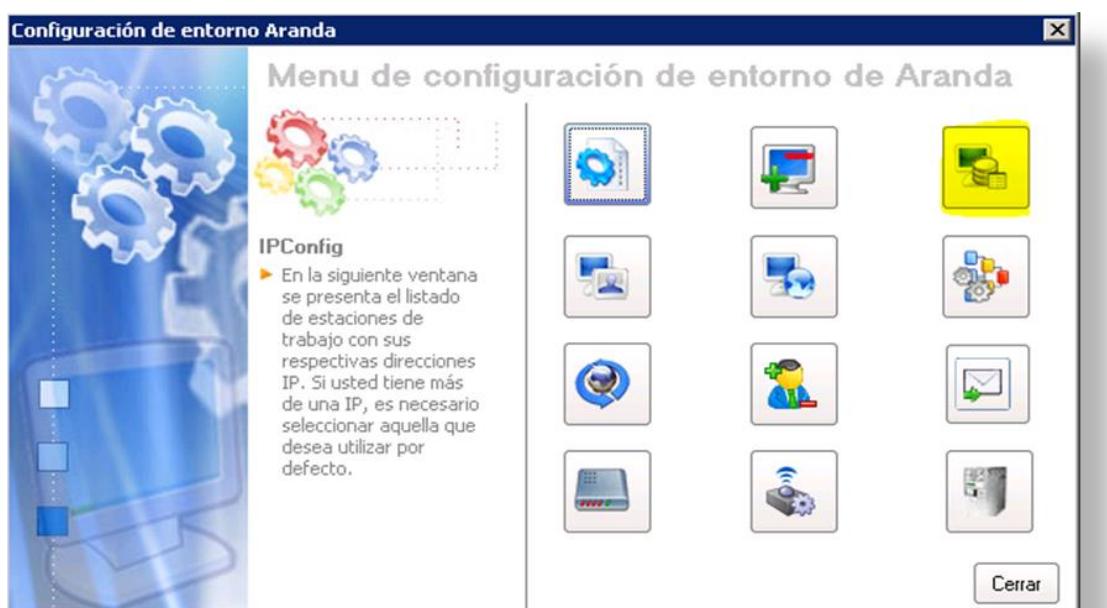
AWCF



1.3.2 Proceso 2: Consolas Windows

Se realiza la configuración a través del módulo Settings, el cual encuentra siguiendo la ruta:

Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Settings 



1.4 Proceso de configuración AFS

Debe ejecutar el Aranda Web Configurator, el cual se encuentra en la siguiente ruta:

Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Aranda web Configurator



1.5 Licenciamiento en la aplicación

El licenciamiento de la aplicación se asigna bajo dos modalidades: Licencias Nombradas y Licencias Concurrentes; las Licencias Nombradas serán asignadas a usuarios que trabajen de manera constante en la aplicación, estos usuarios no tendrán cuota de liberación de licencia; por otro lado, las Licencias Concurrentes cuentan con un pool de licencias y un tiempo de inactividad configurable, de manera tal que al cumplirse dichas condiciones, estas licencias serán liberadas (Cerrar sesión del usuario inactivo en la aplicación).

2. Configuración (Blogik y Basdk)

Para iniciar sesión en la herramienta, el único usuario por defecto es **ADMINISTRATOR** y la contraseña es **123**. Este usuario siempre tendrá todos los premisos necesarios para que la aplicación funcione.



En la opción Configuración se pueden parametrizar las herramientas con las cuales se podrán crear proyectos, definir calendarios de trabajo, crear grupos de especialistas, árboles de categorías, entre otras opciones que nos permite administrar Aranda Service Desk.



2.1 Opciones generales

En esta opción se puede encontrar información relacionada a proyectos, licencias, acciones, estados, compañías y encuestas; cada una de estas opciones son parametrizables de acuerdo a los requerimientos del cliente.



2.1.1. Crear un proyecto

Un proyecto es aquel que presta las funcionalidades de mesa de ayuda, en el cual se podrán categorizar las fallas y/o dificultades técnicas que presenten los usuarios de la organización, definiendo tiempos de respuesta con el propósito de brindar una atención y solución adecuada a los inconvenientes expuestos.

Para crear y activar un proyecto se deben configurar los siguientes parámetros: Nombre del proyecto, Administrador del proyecto, horario, grupos, categorías, usuarios, reglas.

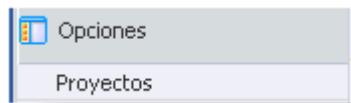
Nombre proyecto	Administrador	Horario	Grupos	Categorías	Usuarios	Reglas
Replica	APPLICATION ADMINISTRATOR	✓	✓	✓	✓	✓

NOTA: En una implementación nueva de ASDK el usuario por defecto es el **APPLICATION ADMINISTRATOR**, este usuario pertenece al grupo de trabajo **Administrator** el cual tiene todos los permisos necesarios para ejecutar todas las acciones permitidas en los módulos de ASDK. Este usuario tiene una clave configurada por defecto, la cual se recomienda cambiar antes de llevar la aplicación a producción (Ver [7. Cambiar contraseña](#)).

Para la creación del proyecto es necesario ingresar a Aranda Service BLOGIK (consola web o Windows).



- Ubicar en la barra izquierda de iconos de la consola **Opciones – Proyectos**.



- Hacer clic en **Nuevo** para cargar el formulario de creación.



Diligenciar los campos requeridos.

Nuevo / Proyecto	
Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Administrador	<input type="text"/> 
Estado	<input type="radio"/> Activo <input checked="" type="radio"/> Inactivo
<input type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services	Dirección del servidor web <input type="text"/>
Contabilidad - <input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	
<input type="checkbox"/> No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio <input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	
Mostrar sólo ANS con tiempos configurados - <input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	
<input type="checkbox"/> Permitir crear caso a nombre de otra persona <input type="checkbox"/> Habilitar la creación de caso <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por compañía <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por proyecto	
Gestión por Contratos - <input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio	

En esta fase el estado del proyecto es inactivo ya que no se han configurado en totalidad los parámetros mencionados anteriormente.

2.1.2.1 Campos:

- Nombre:** es el nombre que destinaremos al proyecto (Ej. Soporte, administrativo, etc.)
- Administrador:** es la persona responsable y/o administradora del proyecto, al hacer clic en la lupa es posible realizar la búsqueda del usuario asignado como administrador.
- Estado:** momento en el cual se encuentra el proyecto: Activo/Inactivo.

- **Contabilidad:** aquí se puede obtener información visual del costo que un especialista proporcione por tipo de caso; dichos costos podrán ser definidos en Grupo de Especialistas.
- **No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio:** permite tener control sobre aquellos tipos de caso en donde los únicos especialistas que pueden editarlos son aquellos que se encuentran asociados al servicio, al no estarlo el caso estaría únicamente en modo visual.

Al terminar de diligenciar la información haga clic en el botón guardar.



Posteriormente aparecerá la siguiente pantalla:

Proyectos						
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna						
Nombre	Administrador	Horario	Grupos	Categoría	Usuarios	Reglas
Tecnología	APPLICATION ADMINISTRATOR					

Puede editar o borrar el proyecto, ubicándose sobre el proyecto y haciendo uso de los botones de editar o borrar.



2.2 Configuración de parámetros generales (Resumen)

Esta es la configuración donde se podrá definir la URL del servidor donde se alojarán los archivos adjuntos; igualmente se podrá configurar el tamaño máximo de dichos archivos; también se podrá establecer el nombre del servidor web donde se almacenarán las encuestas de satisfacción; definir el tiempo de vida de la licencia; especificar los tiempos de utilización del caso, y acceder a información adicional requerida.

Resumen	
Adjuntar archivos a casos	
Dirección del servidor de archivos	<input type="text" value="http://servidorpruebas/AFS/"/>
Tamaño máximo de archivos adjuntos (MB)	<input type="text" value="5"/>
Enviar link encuesta de satisfacción	
Nombre del servidor web	<input type="text" value="servidorpruebas/USDK/"/>
Seleccione el idioma de las notificaciones del sistema	
<input checked="" type="radio"/> Español <input type="radio"/> Inglés <input type="radio"/> Portugués	
Opciones específicas	
<input type="checkbox"/> Activar filtro de servicios en la creación de casos <input type="checkbox"/> Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos	
Tiempo de vida licencia	
Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min)	<input type="text" value="53"/>
Tiempo de bloqueo registro	
Tiempo que podrá estar bloqueado un registro para edición (min)	<input type="text" value="18"/>
Estadísticas	
Número de acciones existentes : 0 Número de categorías existentes : 0 Número de reglas existentes : 0	
Tipo de Registro predefinido - Consola Especialista	
Requerimientos de Servicio	<input type="text" value="Personal"/>
Incidentes	<input type="text" value="Personal"/>
Problemas	<input type="text" value="Personal"/>
Cambios	<input type="text" value="Personal"/>

2.2.1 Adjuntar archivos a los casos

Dirección del servidor de archivos:

En este campo se define la URL en la cual se encuentra instalado el sitio AFS; dicha URL debe llevar la siguiente sintaxis: <http://servidor:puerto/AFS/>; **servidor** podrá ser la IP o nombre del servidor donde se encuentra alojado el sitio web, y **puerto** será aquel definido para acceder vía web; generalmente se trabaja con el puerto 80.

El tamaño máximo que podrán tener los archivos adjuntos es 30MB.

Se puede definir un limitante respecto al peso del archivo que se adjuntará a los casos, ésta limitante será definida por cada archivo adjunto.

2.2.2 Enviar link encuesta de satisfacción

Nombre del servidor web:

En este campo se define la URL en la cual se encuentra instalado el sitio USDK: dicha URL debe llevar la siguiente sintaxis: <http://servidor:puerto/USDK/>; **servidor** podrá ser la IP o nombre del servidor donde se encuentra alojado el sitio web y puerto será aquel definido para acceder vía web; generalmente se trabaja con el puerto 80.

2.2.3 Seleccionar el idioma de las notificaciones del sistema

Aquí puede seleccionar el idioma de preferencia para las notificaciones del sistema.

2.2.4 Tiempo de vida licencia

Aquí puede definir el tiempo de duración de la licencia que obtiene un especialista, al cumplir este tiempo se libera la licencia para que otro especialista pueda hacer uso de la herramienta; este valor está definido en minutos, de manera tal que este tiempo aplica exclusivamente para las licencias de tipo concurrentes, y el tiempo se iniciará cuando la sesión se encuentre inactiva.

2.2.5 Opciones específicas

- Activar filtro de servicios en la creación de casos:

Al activar el Check se realizará un filtro al momento de crear un caso; a través de este filtro se listarán únicamente los servicios en los cuales este asociado el usuario, al no pertenecer a esta lista de asociados, el usuario no podrá crear un caso para dicho servicio.

- Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos:

Al activar el Check se realizará un filtro al momento de crear un caso, y si éste último se encuentra asociado a una compañía, al momento de realizar una búsqueda de usuarios, los resultados arrojados serán los usuarios que únicamente estén asociados a dicha compañía. Por otra parte,

al no tener el Check activado, esta búsqueda arrojará como resultados todos los usuarios que se encuentren o no asociados a la compañía que tiene el caso.

2.2.6 Tiempo de bloqueo registro

Puede definir un periodo de tiempo durante la cual el especialista podrá tener el caso en modo de edición. Si se excede dicho tiempo de inactividad en modo de edición, se cerrará la ventana sin guardar cambios, y se generará una alerta un minuto antes de su caducidad indicando que el caso será cerrado; posteriormente, se mostrará una ventana emergente indicando que el caso ha sido cerrado por inactividad.

2.2.7 Estadísticas

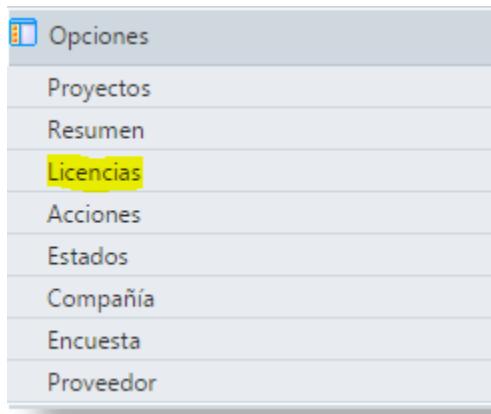
Aquí se puede obtener información relacionada a las siguientes configuraciones: cantidad de reglas existentes; cantidad de categorías existentes, y cantidad de acciones existentes; estos valores no podrán ser editados ya que son de carácter informativo.

2.2.8 Tipo de registro predefinido – consola especialista

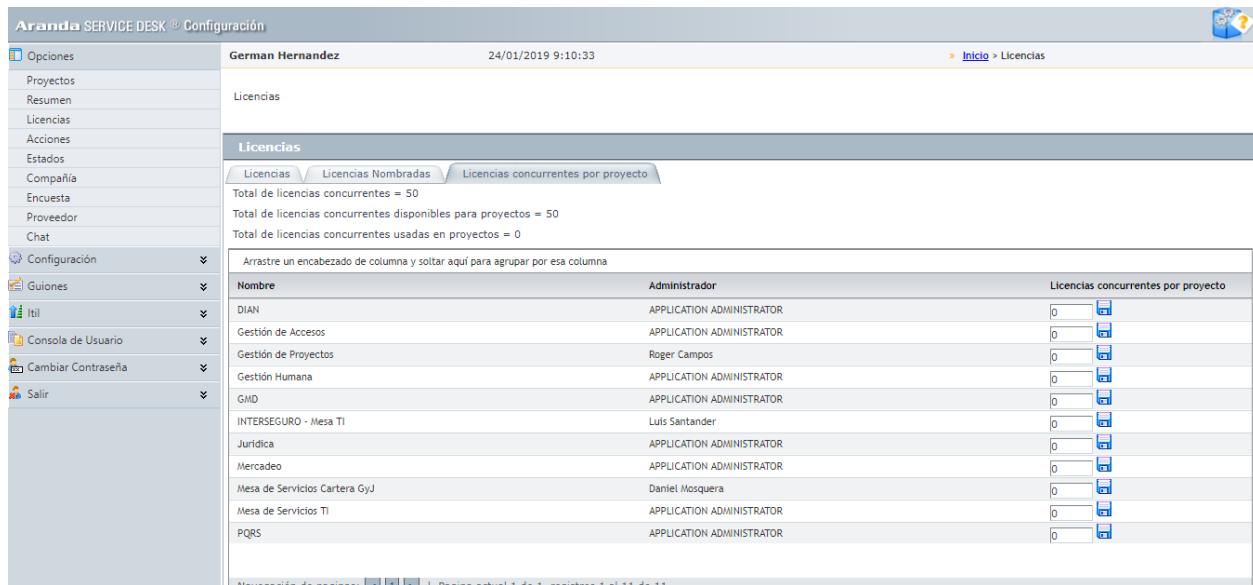
Aquí se podrá definir un tipo de registro por defecto cuando el especialista desee crear un caso; dicha configuración puede ser aplicable para todos los tipos de casos (Incidentes, Llamadas de servicios, Cambios y Problemas).

2.3 Administrar licencias para ASDK

En la barra vertical izquierda de íconos de la consola, diríjase a Opciones -> Licencias; en esta funcionalidad podrá administrar que usuarios se encuentran conectados a la herramienta y como puede asignar una licencia nombrada:



- **Licencia concurrente:** es una licencia que no se encuentra asociada a un usuario específico, por lo tanto, puede utilizarla cualquiera que se encuentre registrado y autorizado para ingresar a la consola.
- **Licencia nombrada:** esta licencia se asocia a un único usuario y le garantiza acceso ilimitado a la consola, sin importar la cantidad de usuarios que estén haciendo uso de ésta.
- **Licencia concurrente por proyecto:** es un módulo de administración de las licencias registradas VS licencias por proyecto, allí se podrán asignar una determinada cantidad de licencias al proyecto que tenga más concurrencia de uso.



Nombre	Administrador	Licencias concurrentes por proyecto
DIAN	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
Gestión de Accesos	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
Gestión de Proyectos	Roger Campos	<input type="text"/>
Gestión Humana	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
GMD	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
INTERSEGURO - Mesa TI	Luis Santander	<input type="text"/>
Jurídica	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
Mercadeo	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
Mesa de Servicios Cartera GyJ	Daniel Mosquera	<input type="text"/>
Mesa de Servicios TI	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>
PQRS	APPLICATION ADMINISTRATOR	<input type="text"/>

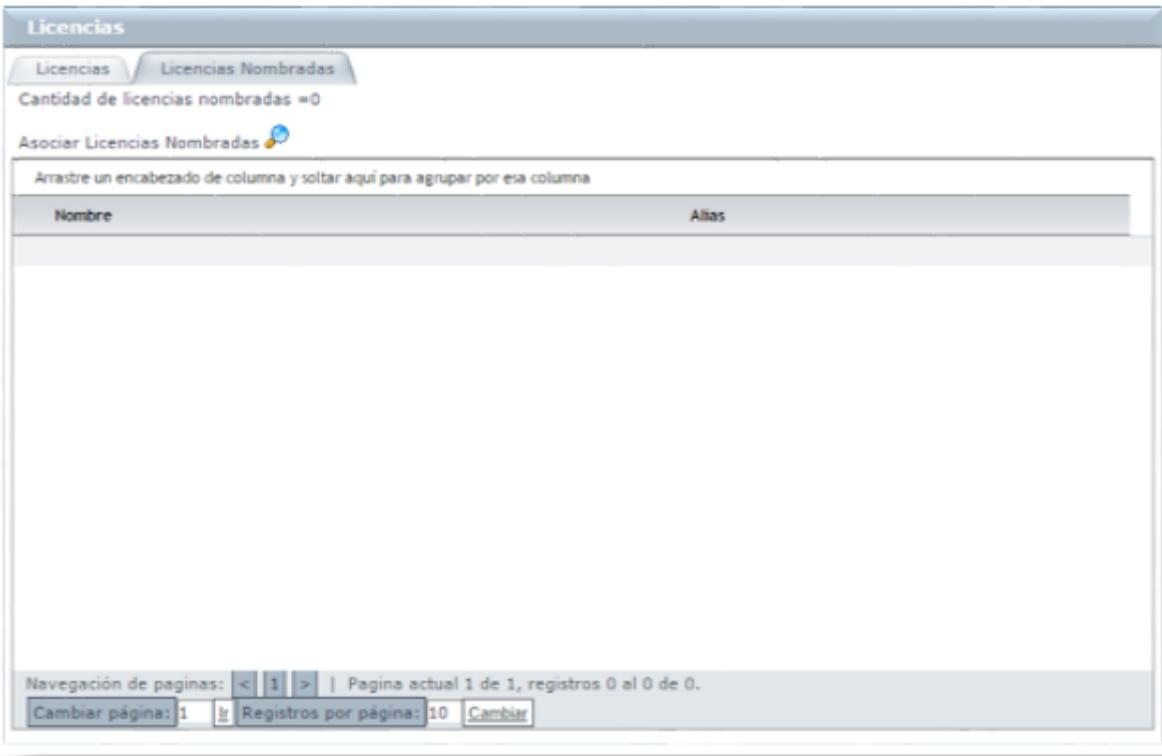
En la pestaña licencias encontrará el resumen de la cantidad de licencias usadas en el momento, allí podrá verificar: cantidad de licencias adquiridas, y cantidad de licencias nombradas adquiridas también puede visualizar el total de licencias usadas en el momento; el total de licencias que se encuentran registradas en la herramienta, y la cantidad total de licencias que se encuentran nombradas. En la parte central encontrará una tabla en la cual se podrán gestionar las licencias que actualmente están en uso; cada columna en la tabla está definida por:

- **Tipo:** indica si la licencia es Nombrada o Concurrente.
- **Usuario:** alias del usuario que hizo uso de dicha licencia.
- **Fecha de inicio:** fecha de inicio de la sesión.
- **Fecha último acceso:** fecha de la última acción realizada en la sesión.
- **Dirección IP:** dirección IP desde la cual se ingresó a la consola.
- **Versión Windows:** versión de la consola desde la cual se ingresó a la herramienta.

Adicional, se encuentra la pestaña de licencias concurrentes por proyecto, allí se podrá definir la cantidad de licencias que van a ser utilizadas por proyecto, por ejemplo, si se tienen 10 licencias concurrentes para un proyecto (proyecto A), y otro proyecto cuenta con más especialistas (proyecto B), se podrán asignar más licencias al proyecto B que al proyecto A.

2.3.1 Asignación de licencias nombradas

En la pestaña licencias nombradas podrá obtener el listado de la relación licencias VS usuario, allí podrá adicionar y/o borrar licencias:



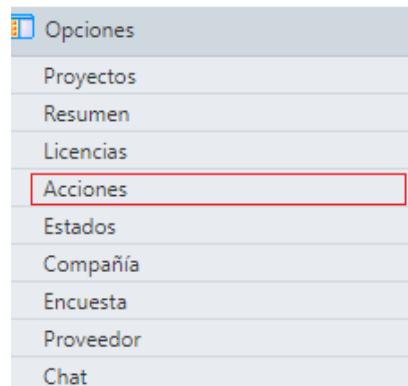
Para obtener el listado debe llevar a cabo el siguiente proceso:

- Hacer clic en la lupa .
- Buscar el usuario al cual desee realizar la asignación de la licencia nombrada.
- Al encontrar al usuario, deberá seleccionarlo para que de esta manera la licencia sea asignada al mismo.

2.4 Acciones

Las acciones se ejecutan desde la consola de especialista. En la parte superior izquierda encontrará la opción **Herramientas**, allí encontrará **Acciones** ; una vez se encuentren configuradas, los especialistas podrán tener acceso directo a ellas; podrán ejecutar aplicaciones o archivos desde esta opción.

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola BASDK, diríjase a Opciones -> Acciones.



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en 
- En la ventana, ingrese los siguientes datos:

Nuevo / Acción

Nombre	<input type="text"/>
Tipo de Acción	<input type="button" value="Ninguna"/>
Línea Comando	<input type="text"/>
Parámetros	<input type="text"/>

Nombre	Ingrese un nombre con el que identifique la acción a crear.
Tipo de acción	En el menú desplegable seleccione si requiere ejecutar una aplicación, una librería, abrir un archivo.
Línea de comando	Indica la ruta en la cual se encuentra la aplicación, librería o documento a ejecutar.
Parámetros	Ingrese las variables con las que se puede ejecutar la aplicación; por ejemplo, para ejecutar la administración de la intranet en la empresa escriba: \technet\admin_intra

- En el listado de acciones se visualizan las acciones creadas.

Acciones

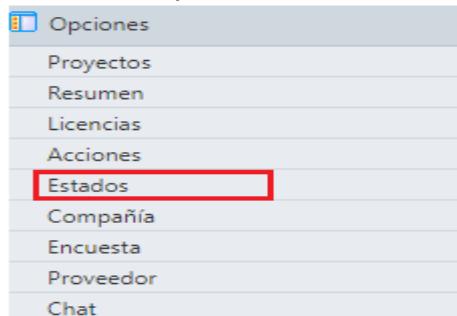
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Línea Comando	Parámetros
Accion	calc.exe	

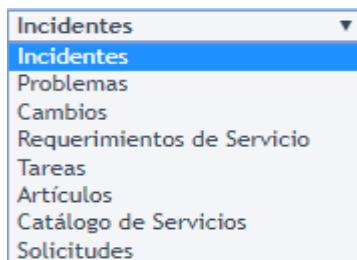
2.5 Crear estados

Un estado, es la etapa o fase en la que se encuentra un caso a lo largo de su ciclo de vida; éste ciclo inicia al momento de registrar el caso, y finaliza al momento de cerrarlo. Tenga en cuenta que para cada tipo de caso (Solicitudes, Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios, Artículos, Catálogo de Servicios, Proyectos y Tareas) los estados son independientes. Para crear estados lleve a cabo el siguiente procedimiento:

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Solicitudes



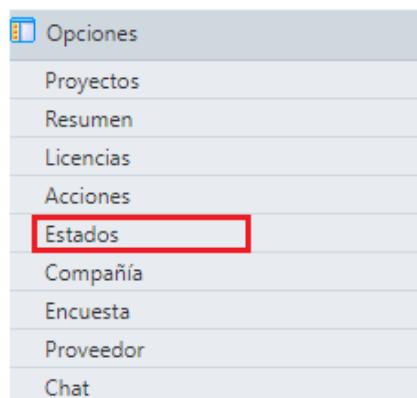
Aranda Software le recomienda crear los siguientes estados por cada tipo de caso, sin embargo, estos estados pueden ser adaptados a las necesidades de su compañía:

Incidentes	Problemas	Cambios	Tareas	Requerimientos de Servicio	Servicios	Artículos	Solicitudes
Registrado	Registrado	RFC registrado	Registrada	Registrada	Registrado	Registrado	Registrado
En Proceso	Evaluación del error	Filtro	Asignada	Asignada	En Proceso	En Proceso	Cerrado
Suspendido	Error conocido	Aprobación	En proceso	En proceso	Suspendido	Suspendido	
Solucionado	Solucionado	Construcción	Realizada	Realizada	Solucionado	Solucionado	
Cerrado	Cerrado	Pruebas	Revisada	Revisada	Cerrado	Cerrado	
		Implementación					
		Revisión					
		Cerrado					

2.5.1 Estados para solicitudes

En la opción Solicitudes, sólo se podrán definir dos tipos de estados configurados por el usuario y una sola transición; el proceso se describe a continuación:

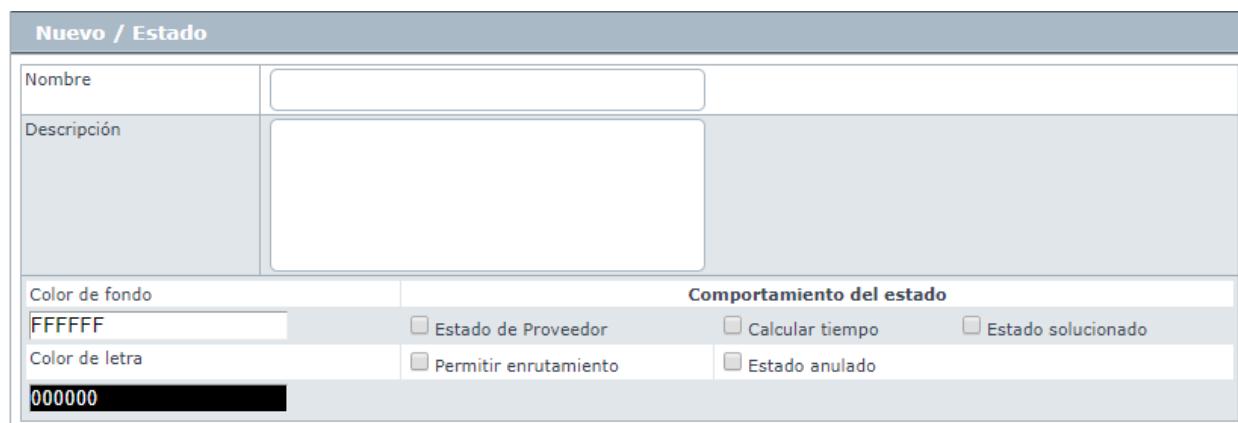
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Solicitudes



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en  ; aparecerá la siguiente Ventana:



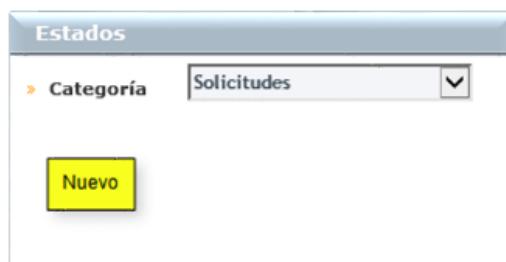
Nuevo / Estado	
Nombre	
Descripción	
Color de fondo FFFFFF	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor <input type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Estado solucionado
Color de letra 000000	<input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input type="checkbox"/> Estado anulado

- Ingrese el nombre del estado y su correspondiente y su descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y seleccione el color de la letra que indicará el nombre correspondiente.

Nuevo / Estado

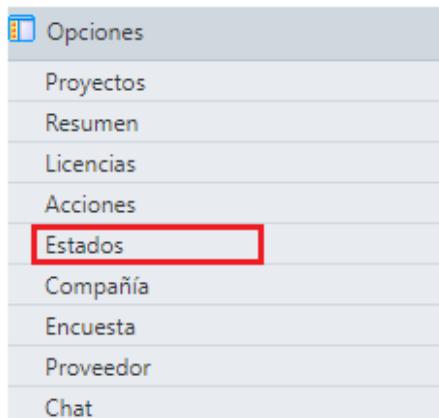
Nombre	Nuevo	
Descripción	Nueva Solicitud	
Color de fondo	F5FF6B	Comportamiento del estado
Color de letra	000000	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor <input type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Estado solucionado <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input type="checkbox"/> Estado anulado

- Al finalizar la creación del estado, seleccione la opción 
- Una vez creado el estado, éste podrá ser visualizado en la lista de estados de Solicitudes:



2.5.2 Estados para incidentes

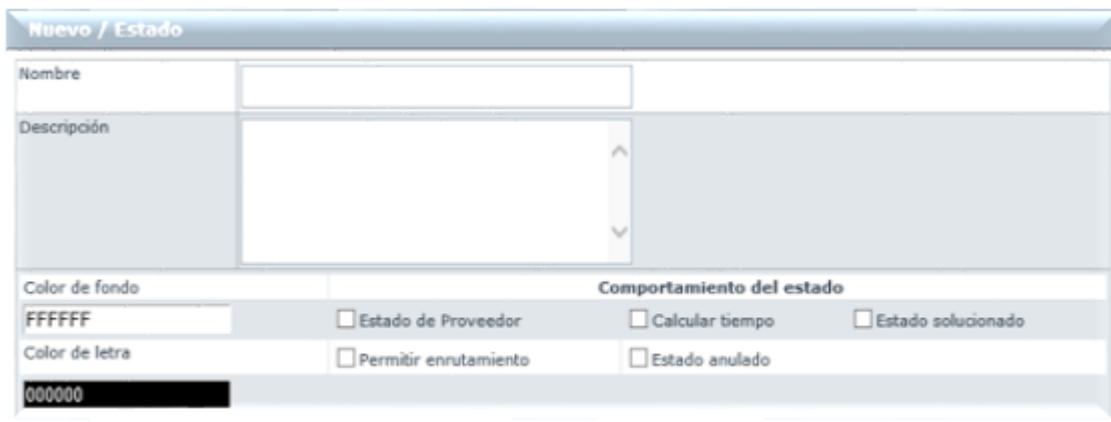
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:



- En la opción Categoría, seleccione Incidentes:



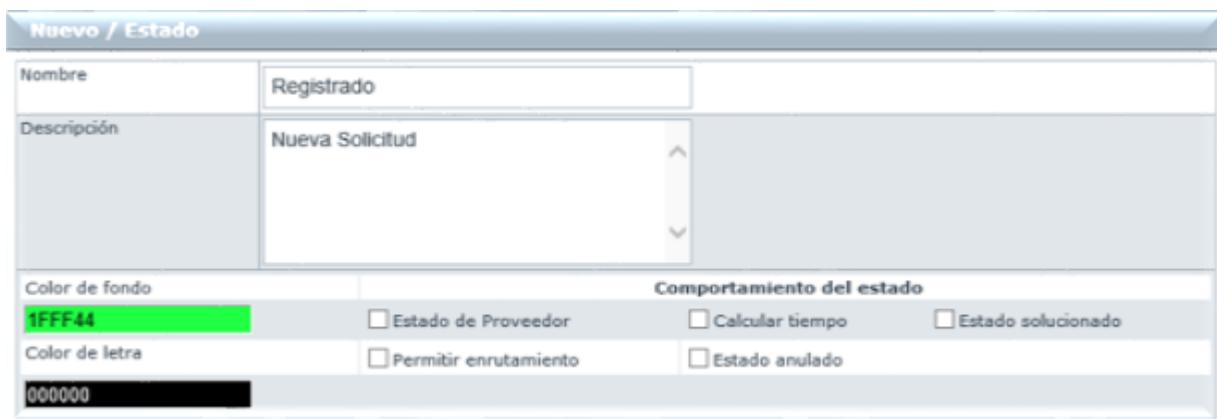
- En la barra de iconos horizontal, haga clic en  Nuevo; aparecerá la siguiente ventana:



The screenshot shows the 'Nuevo / Estado' (New / State) window. It has two main sections: 'Nombre' (Name) and 'Descripción' (Description). Below these are color selection boxes for 'Color de fondo' (Background Color) and 'Color de letra' (Text Color), each with a hex code input field and a corresponding color swatch. To the right of these color fields is a 'Comportamiento del estado' (State Behavior) section containing several checkboxes:

		Comportamiento del estado	
Color de fondo	FFFFFF	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor	<input type="checkbox"/> Calcular tiempo
Color de letra	000000	<input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento	<input type="checkbox"/> Estado solucionado
		<input type="checkbox"/> Estado anulado	

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado:



The screenshot shows the same 'Nuevo / Estado' window with the following data entered:

Nombre	Registrado
Descripción	Nueva Solicitud
Color de fondo	1FFF44
Color de letra	000000

To the right of the color swatches are the same behavior checkboxes as in the first screenshot.

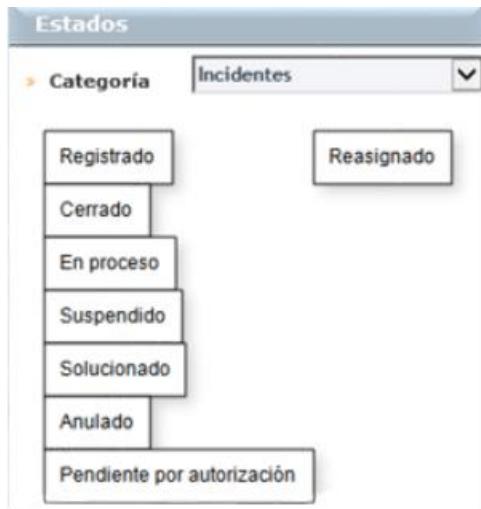
- En la creación de estados para Incidentes, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

Calcular Tiempo	Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.
Permitir Enrutamiento	Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado.
Estado solucionado	Se comportará como estado solucionado; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.
Estado Anulado	Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo de estado no se permitirá la edición del caso.

Estado de Proveedor

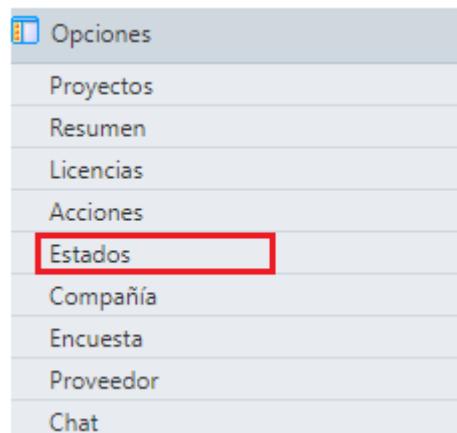
Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (***Underpinning Contract – Manejo de proveedores***).

- Al finalizar la creación del estado, seleccione la opción  **Guardar**.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Incidentes:



2.5.3 Estados para problemas

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:



- En la opción Categoría, seleccione Problemas



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:

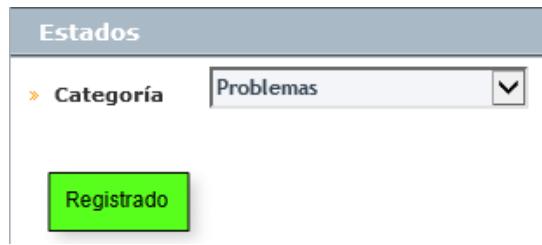
Nuevo / Estado

Nombre			
Descripción			
Color de fondo	Comportamiento del estado		
FFFFFF	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor	<input type="checkbox"/> Calcular tiempo	<input type="checkbox"/> Estado solucionado
Color de letra	<input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento	<input type="checkbox"/> Error Conocido	
000000			

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.
- En la creación de Estados para problemas, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

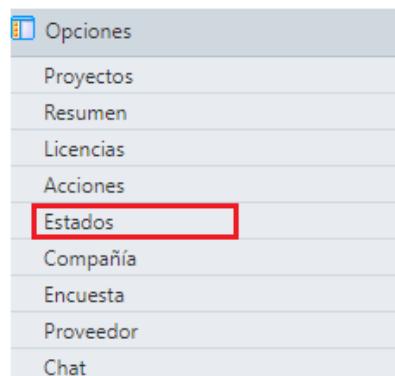
Calcular tiempo	Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.
Permitir enrutamiento	Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado.
Estado solucionado	Se comportará como estado solucionado ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.
Error conocido	Al habilitar esta opción en la configuración del estado, debe seleccionar la opción Error Conocido en la consola ASDK Error Conocido <input type="checkbox"/> ; en el panel inferior seleccione la causa (bien sea buscándola o ingresando una nueva), de inmediato la descripción de la causa aparece explicada en el panel; es posible editarla, si así lo considera.
Estado de proveedor	Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores).

- Al finalizar la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Problemas:

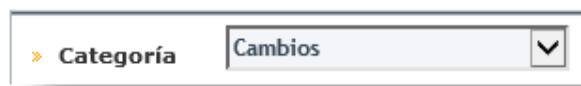


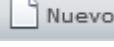
2.5.4 Estados para cambios

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:



- En la opción Categoría, seleccione Cambios



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:

Nuevo / Estado	
Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Color de fondo	<input type="color" value="FFFFFF"/> <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input type="checkbox"/> Etapa
Color de letra	<input type="color" value="000000"/> <input type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Backout Plan <input type="checkbox"/> Estado anulado

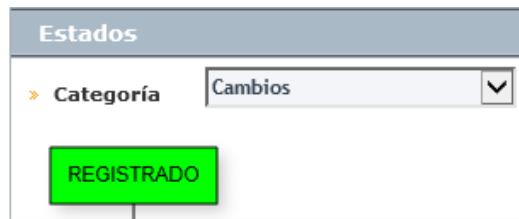
- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

- En la creación de Estados para cambios, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

Calcular tiempo	Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.
Permitir enrutamiento	Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado.
Backout plan	Habilita el campo Backout Plan para documentar las acciones a llevar a cabo en caso de que el cambio necesite reversarse.
Etapa	Seleccione la etapa en la cual se encuentra el estado.
Estado anulado	Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo estado no se permitirá la edición del caso.
Estado de proveedor	Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores).

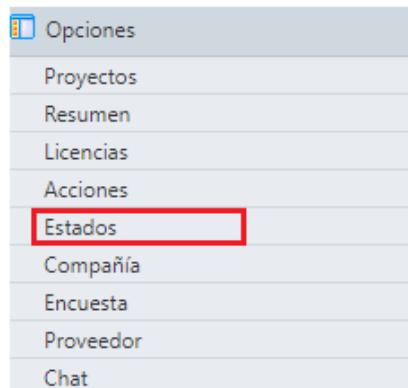
En Etapa podemos seleccionar el tipo de Estado de Cambios, de acuerdo a las directrices de ITIL.

- **Registro de la petición de cambio (RFC):** Un usuario del servicio de ayuda, o un administrador de cambios envía una solicitud de cambio.
- **Registro y clasificación de la propuesta (CAB):** El cambio se evalúa para determinar si es aprobado; también, se establece la programación del cambio junto con un sistema para su supervisión.
- **Construcción del cambio (BUILDING):** Una vez se ha aprobado el cambio, comienza la etapa de construcción del mismo, y se asigna una persona responsable de llevarla a cabo.
- **Creación y comprobación (TESTING):** Las RFC se asignan al personal técnico apropiado, para que lleven a cabo los procedimientos de prueba del cambio.
- **Implementación (IMPLEMENTATION):** Se realiza el plan de aplicación del cambio.
- **Evaluación (REVIEW):** Se evalúa la implementación del cambio.
- **Cierre (CLOSE):** Es la etapa final del cambio, en la cual se da por cerrado el mismo a satisfacción de los interesados.
- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  **Guardar**.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Cambios:

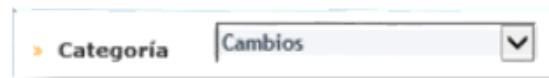


2.5.5 Proceso de aprobación para cambios

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:



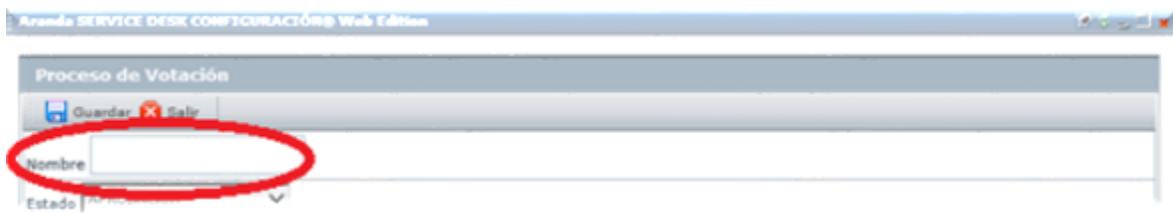
- En la opción Categoría, seleccione Cambios:



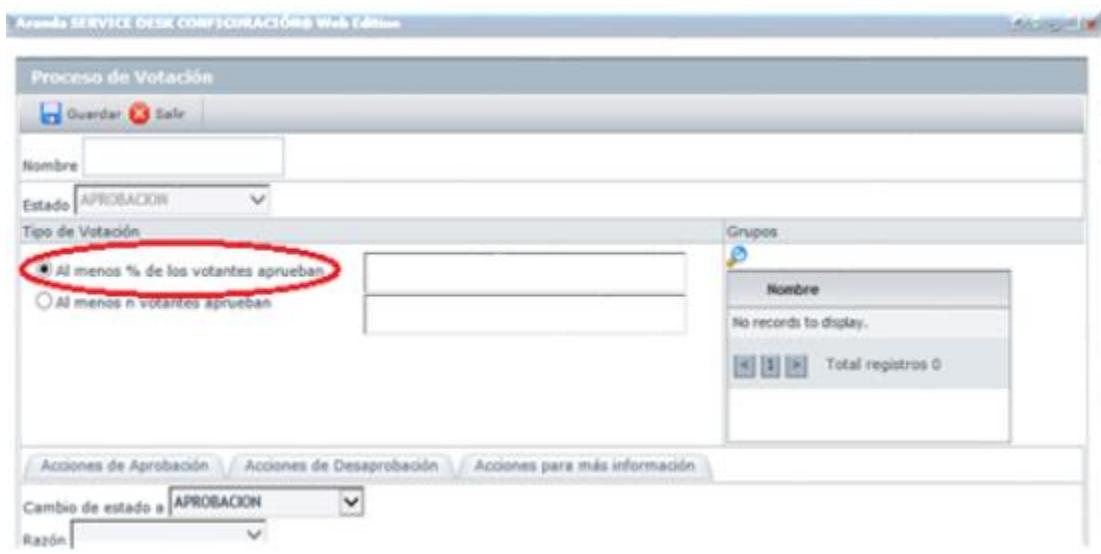
- Es necesario considerar que, para crear el proceso de Aprobación de cambios, se debe seleccionar un estado que tenga dos transiciones de salida. Por ejemplo:



- Para habilitar el proceso de votación, se selecciona el Estado (en este caso Aprobación) y en la parte superior se selecciona: 
- Al seleccionar Editar; se cargará la interfaz de configuración del estado; se selecciona la opción **Proceso de Votación**, y posteriormente se habilitará el botón .
- Al hacer clic en el botón , aparecerá la interfaz de Proceso de Votación:
- Seleccione un nombre para el proceso de votación a configurar.



- En la sección Tipo de votación, podrá establecer las reglas que se implementarán para el grupo de especialistas en el momento de evaluar los estados de los cambios:
- Seleccione la opción **Al menos % de los votantes aprueban**, si desea que el estado sea aprobado tras una votación de los especialistas. Para hacerlo, en la casilla posterior, determine el valor correspondiente al porcentaje de votantes con el que se aprobaría el cambio; en esta opción solo se define el porcentaje que se necesita para que se APRUEBE un cambio y el porcentaje restante es el definido para rechazarlo. Por ejemplo: Si se define que el 30% de los votantes aprueban, implícitamente se le está indicando a la herramienta que se necesita el 70% para rechazar un cambio y que este cambie de estado según como se tenga definido en la pestaña “Acción de Desaprobación”.



Seleccione la opción **Al menos n votantes aprueban**, para establecer un número determinado de votantes bajo el cual el caso sería aprobado, sin embargo, no tiene en cuenta la cantidad de votos que se necesitan para rechazarlo; por ejemplo, si se define que solo un votante apruebe un cambio, pero hay 10 votantes en el proceso, para poder rechazar el cambio se necesitan al menos 9 votos; en conclusión, el margen restante es el que se toma como cantidad para rechazar el cambio. Para llevar a cabo este proceso, en la casilla posterior, determine el valor del número de votantes con el que se aprobaría el cambio.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN Web Edition

Proceso de Votación

Guardar Salir

Nombre:

Estado: APROBACIÓN

Tipo de Votación:

- Al menos % de los votantes aprueban
- Al menos n votantes aprueban

Grupos:

Nombre
No records to display.

Total registros 0

Acciones de Aprobación / Acciones de Desaprobación / Acciones para más información

Cambio de estado a: APROBACIÓN

Razón:

- En la sección Grupos, seleccione la opción  para asociar determinados grupos al proceso de votación; al seleccionar  aparece la siguiente ventana:

Área de Negocios

Seleccionar Cerrar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre

- Administración
- Calidad
- HelpDesk
- Infraestructura

Seleccione los grupos que requiera y posteriormente la opción  Selecciónar

- En la pestaña **Acción de Aprobación**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado tras haber sido aprobado.

Acciones de Aprobación / Acciones de Desaprobación / Acciones para más información

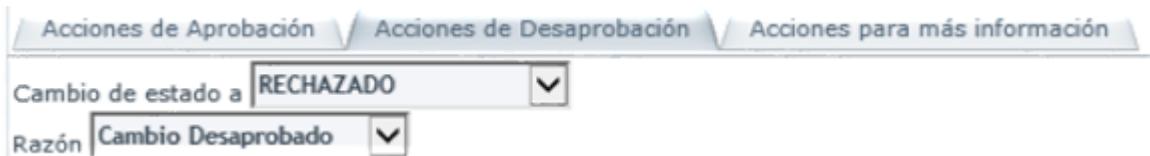
Cambio de estado a: APROBADO

Razón: Cambio Aprobado

- En el menú **Cambio de estado a**, seleccione el cambio que sufrirá el estado tras ser aprobado.
- En el campo **Razón**, seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

Nota: Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- En la pestaña **Acción de Desaprobación**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado tras haber sido desaprobado.



- En el menú **Cambio de estado a**: seleccione el cambio que sufrirá el estado tras ser desaprobado.
- En el campo **Razón**, Seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

Nota: Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- En la pestaña **Acciones para más información**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado con el objetivo de solicitar más información del mismo. Para esta acción no se puede definir una cantidad específica de votos; por defecto, en la herramienta se encuentra definido que, si uno solo de los votantes selecciona la opción **Más información**, inmediatamente el caso cambia de estado, ya que, al seleccionarla, se asume que si uno solo de los votantes elige esta opción es porque el cambio no es claro y por esa razón se debe cambiar de estado automáticamente a un estado previo a la votación.



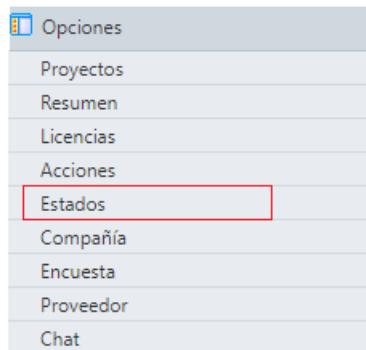
- En el menú **Cambio de estado a**: seleccione el cambio que sufrirá el estado para solicitar más información.
- En el campo **Razón**, seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

Nota: Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- Al terminar la configuración del proceso de votación, seleccione el botón  Guardar.

2.5.6 Estados para tareas

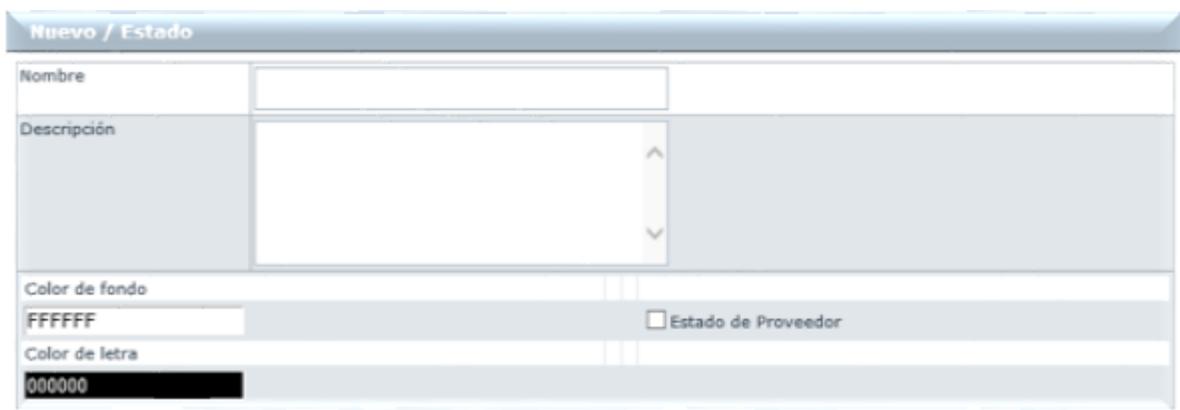
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción **Categoría**, seleccione **Tareas**



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:



- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

En la creación de estados para tareas se pueden habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

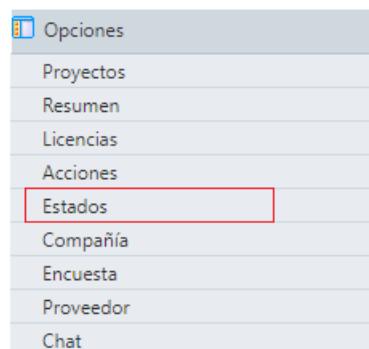
Estado de Proveedor	Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (<i>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</i>).
---------------------	--

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de tareas:



2.5.7 Estados para requerimientos de servicio

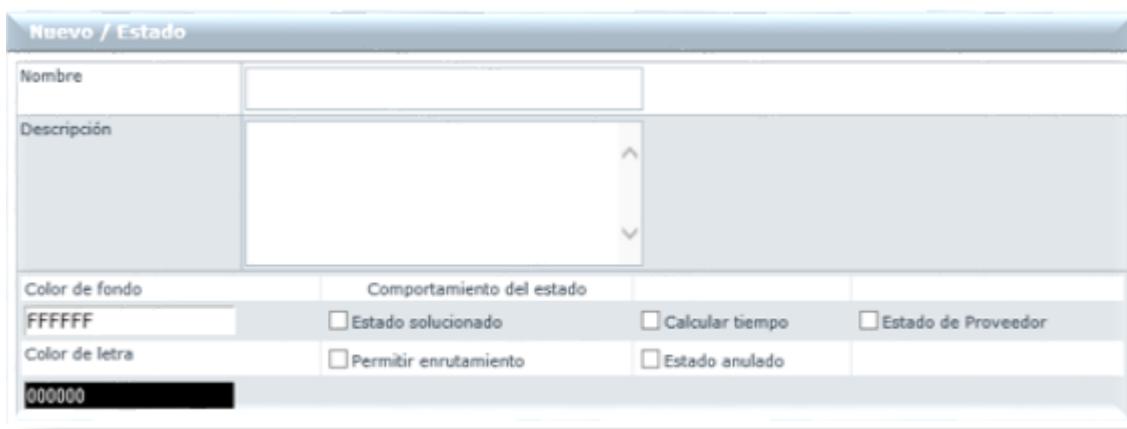
- Los estados creados bajo esta opción, serán aplicados en las consolas Windows y Web para la gestión de requerimientos de servicio.
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Requerimientos de Servicio.



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:



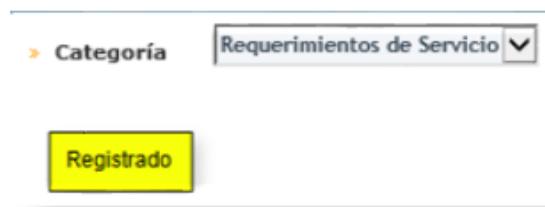
Nuevo / Estado	
Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Color de fondo	Comportamiento del estado
FFFFFF	<input type="checkbox"/> Estado solucionado
Color de letra	<input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento
000000	<input type="checkbox"/> Calcular tiempo
	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor
	<input type="checkbox"/> Estado anulado

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

- En la creación de Estados para Requerimientos de Servicio se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

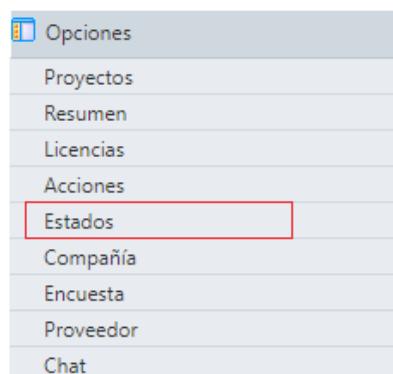
Calcular Tiempo	Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.
Permitir Enrutamiento	Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado.
Estado solucionado	Se comportará como estado solucionado ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.
Estado Anulado	Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo de estado no se permitirá la edición del caso.
Estado de Proveedor	Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores).

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  Guardar.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Requerimientos de Servicio:



2.5.8 Estados para catálogo de servicios

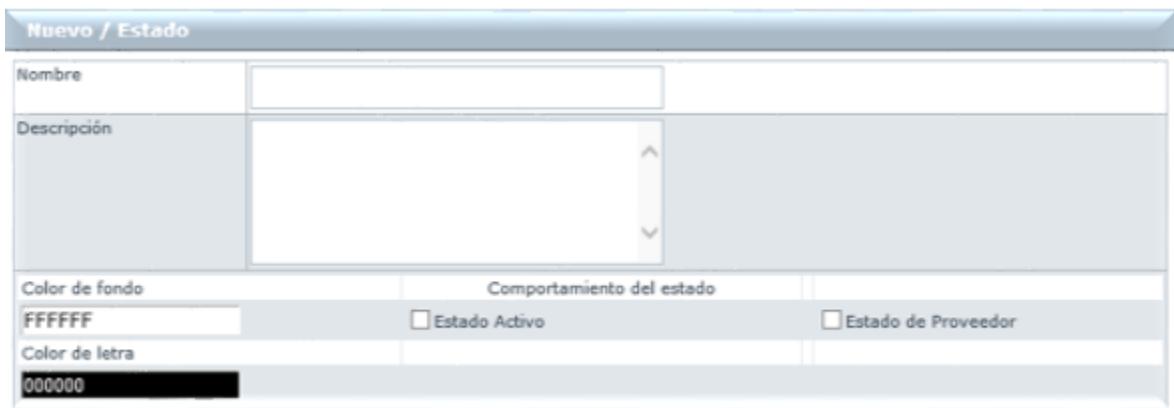
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Catálogo de Servicios:



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en  Nuevo; aparecerá la siguiente ventana:



- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

En la creación de estados para catálogo de servicios se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

Estado Activo

Significa que se puede hacer uso el servicio.

Estado de Proveedor

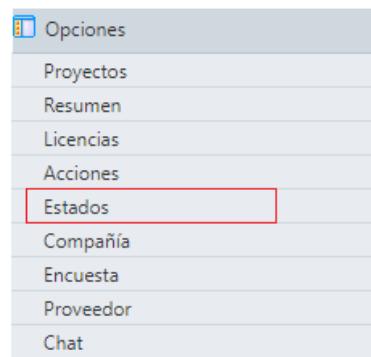
Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores).

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Catálogos de Servicio:



2.5.9 Estados para artículos

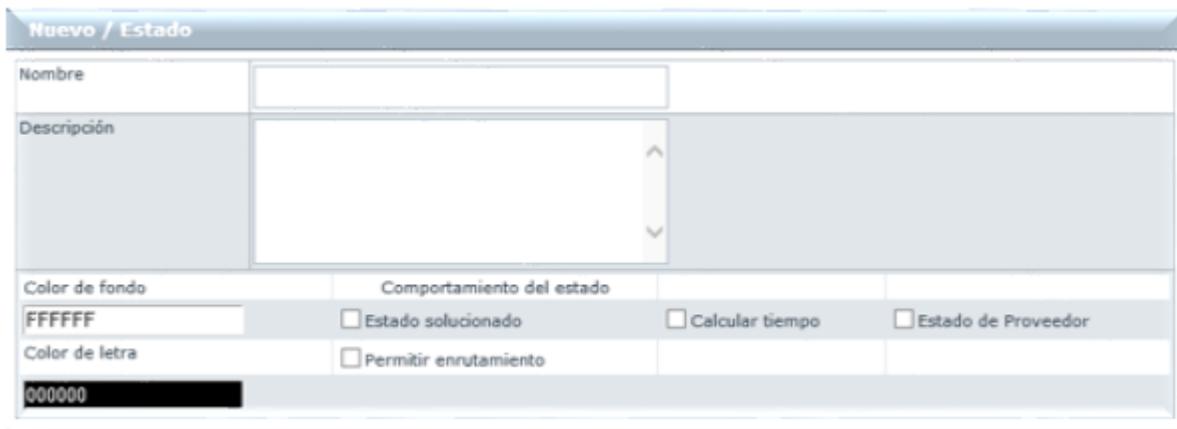
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Artículos:



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:



- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.
- En la creación de estados para artículos se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto.

Calcular tiempo	Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.
Permitir enrutamiento	Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado.
Estado solucionado	Se comportará como estado solucionado ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.

Estado de proveedor

Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (***Underpinning Contract – Manejo de proveedores***).

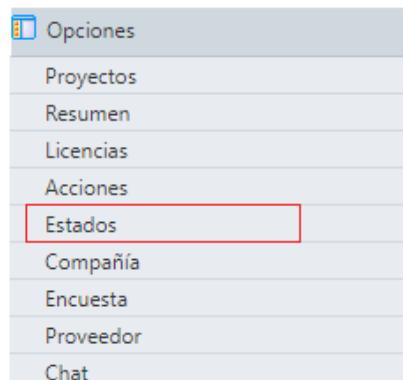
- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  Guardar
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Artículos:



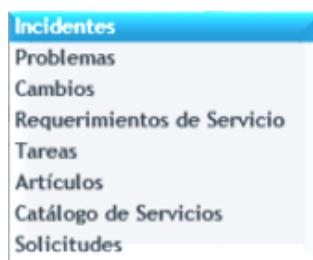
2.5.10 Configurar flujo para la transición de estados

Para que los especialistas de la mesa de servicios sigan un ciclo de vida ordenado y consecuente de los diferentes tipos de casos, es necesario crear un flujo de transiciones, de manera tal que únicamente se pueda cambiar de estados en el orden asignado en dicho flujo; se debe tener en cuenta que para cada tipo de casos (incidentes, problemas, cambios, tareas, etc.) es necesario configurar un flujo con los estados definidos, para ello, siga los siguientes pasos:

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- Seleccione el tipo de caso en el cual vaya a configurar el flujo de transiciones: (Requerimientos/Solicitudes/Incidentes /Problemas/Cambios/Tareas, etc.).



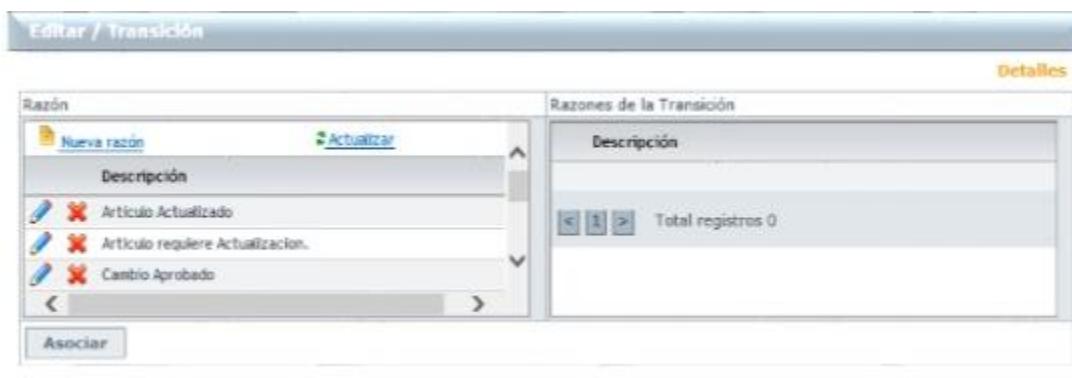
- Para crear el flujo de transiciones para los Estados, ubíquese en la ventana en la que se visualizan todos los estados anteriormente creados:



- Para crear la transición entre estados, seleccione primero el estado inicial, al hacerlo el estado estará resaltado en sus bordes con color rojo:



- Posteriormente, seleccione el estado al cual desee generar la transición; en este caso a manera de ejemplo, se creará el flujo de transición del estado **Registrado** a **En Proceso**.
- Al seleccionar el estado **En Proceso**, podrá visualizar la siguiente ventana:

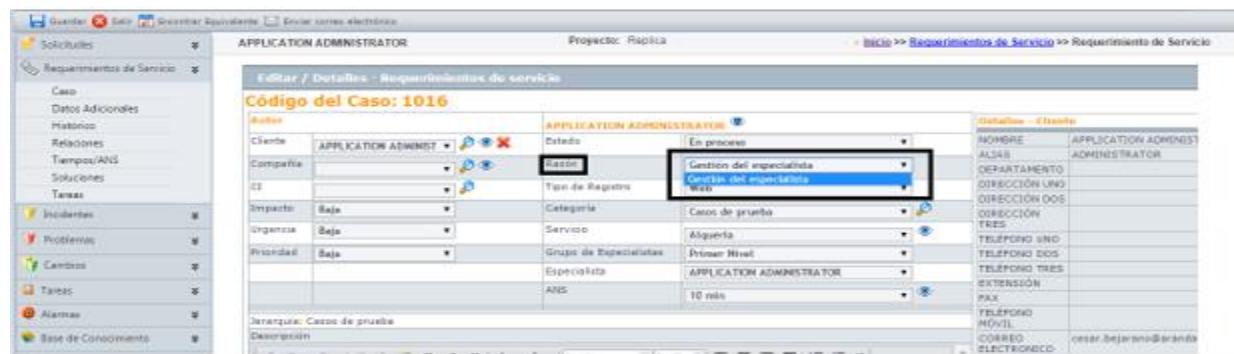


Razón	Detalles
<input type="button" value="Nueva razón"/> <input type="button" value="Actualizar"/> Descripción Artículo Actualizado Artículo requiere Actualización. Cambio Aprobado <input type="button" value="Asociar"/>	Razones de la Transición Descripción 1 > Total registros 0

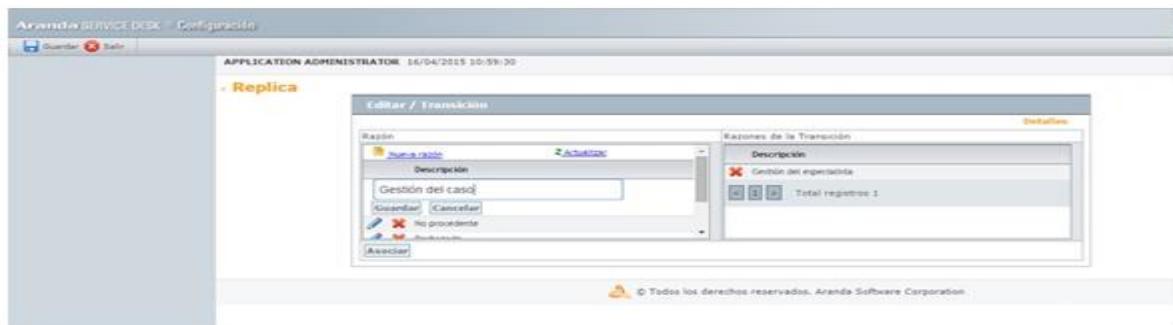
- En esta ventana seleccione la razón por la cual se instaura la transición del estado **Registrado** al estado **En Proceso**.

2.5.11 Configurar razones de creación

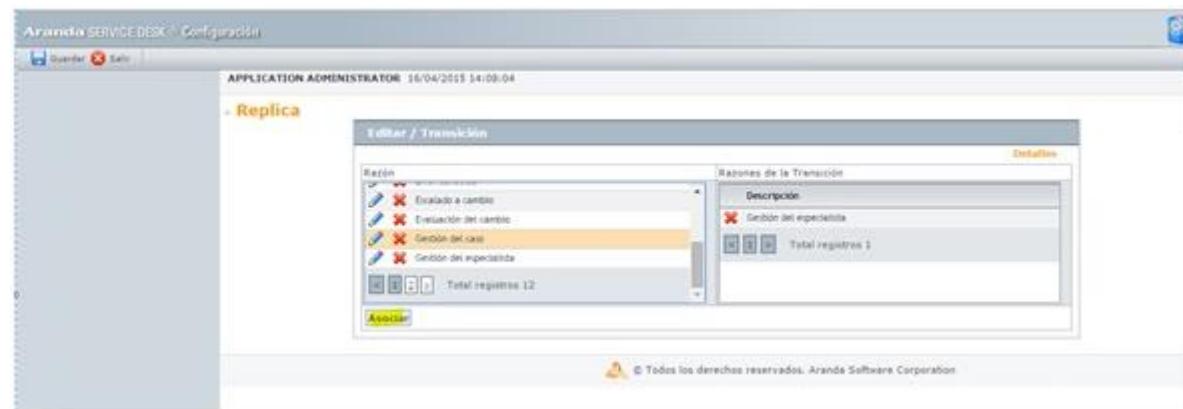
Una razón de creación es el motivo por el cual un caso pasa de un estado a otro; en la consola de especialista, las razones de creación se visualizan de la siguiente manera:



- Para crear una razón, haga clic en **Nueva razón**.
- En la casilla **Descripción** se redacta la nueva razón y finaliza al hacer clic en **Guardar**.



- Una vez creada la razón, selecciónela y haga clic en **Asociar**.



Nota: En una transición es posible asociar más de una razón, según se requiera.

- Para eliminar una razón de transición, haga clic en el botón **Eliminar** 
- Para editar una razón, haga clic en el botón **Editar** 



- Al seleccionar **Guardar**, se guardará el flujo de transición configurado; se debe repetir el mismo procedimiento para crear todos los flujos de transición para cada estado.
- Si desea eliminar una relación, primero selecciónela, al hacerlo ésta se tornará color rojo:



- Seleccione la opción  para eliminar la relación, al hacerlo, quedan los dos estados sin transición alguna.

El ciclo de vida del flujo pasa a través de diferentes estados, inicia siempre con un único estado inicial y termina con varios estados finales (por lo menos un estado).

El flujo de estados debe ser definido de acuerdo a las necesidades del negocio; se debe tener en cuenta que exista un estado inicial y un estado final; Aranda software recomienda las siguientes transiciones de acuerdo con los estados sugeridos anteriormente:

Flujo de estados para incidentes:

Registrado → En Proceso → Suspendido → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para problemas:

Registrado → Evaluación del error → Error conocido → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para Tareas:

Registrada → Asignada → En Proceso → Realizada → Revisada

Flujo de estados para Requerimientos de servicio:

Registrado → Asignado → En proceso → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para catálogo de servicios:

Nuevo → Activo → Inactivo

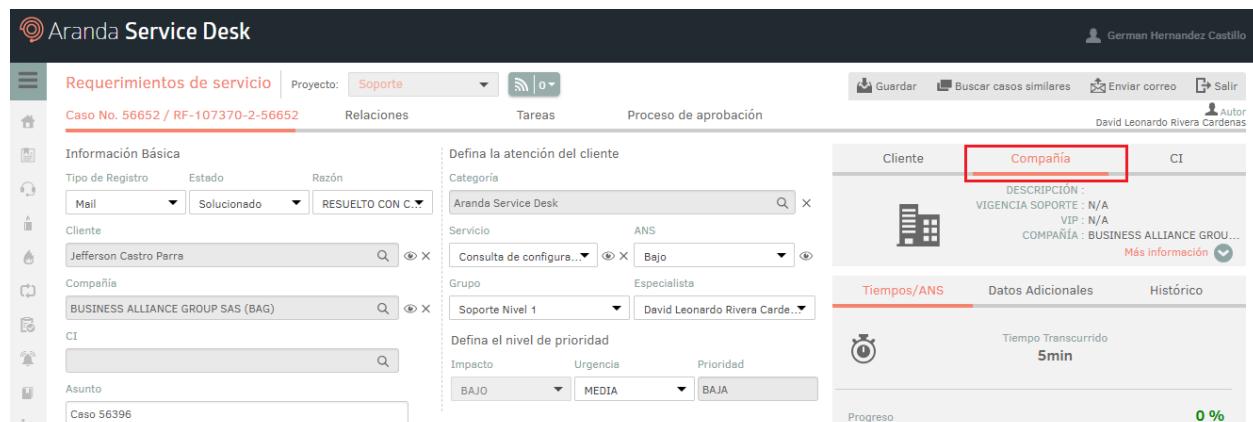
Flujo de estados para Artículos:

Registrado → En revisión → Público → Obsoleto

Nota: Debe tener en cuenta que una vez que el registro haya sido cerrado, éste se archiva en la base de datos incluyendo toda la información e historia y ya no se visualizará en la consola; sin embargo, los registros cerrados permanecen disponibles y pueden ser ubicados a través de las opciones de búsqueda de la aplicación; estos también son incluidos en los reportes y estadísticas.

2.6 Creación de Compañías

Para realizar una gestión eficiente sobre los casos y contactar oportunamente al cliente, es importante tener la información completa de las compañías a las cuales se proporciona soporte; la información de las compañías, en la consola de especialista (ASDK), se visualiza de la siguiente manera:



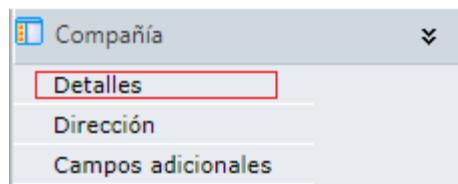
The screenshot shows the Aranda Service Desk (ASDK) interface. On the left, there's a sidebar with navigation icons. The main area displays a service request (Caso No. 56652 / RF-107370-2-56652). The 'Información Básica' section shows 'Tipo de Registro: Mail', 'Estado: Solucionado', and 'Razón: RESUELTO CON C...' (highlighted in red). To the right, there are tabs for 'Relaciones', 'Tareas', and 'Proceso de aprobación'. Below these are sections for 'Definir la atención del cliente' (with 'Categoría: Aranda Service Desk'), 'Servicio: Consulta de configuración...', 'ANS: Bajo', 'Grupo: Soporte Nivel 1', 'Especialista: David Leonardo Rivera Carden...', and 'Impacto: BAJO', 'Urgencia: MEDIA', 'Prioridad: BAJA'. On the far right, there's a summary box for the company 'Compañía: BUSINESS ALLIANCE GROUP SAS (BAG)' with fields for 'DESCRIPCIÓN: N/A', 'VIGENCIA SOporte: N/A', 'VIP: N/A', and 'COMPAÑIA: BUSINESS ALLIANCE GROU...'. Below this are tabs for 'Tiempos/ANS', 'Datos Adicionales', and 'Histórico'. At the bottom, there are progress indicators for 'Tiempo Transcurrido: 5min' and 'Progreso: 0 %'.

Para registrar los datos de las organizaciones a las cuales usted proporciona soporte (interno o externo), siga los siguientes pasos:

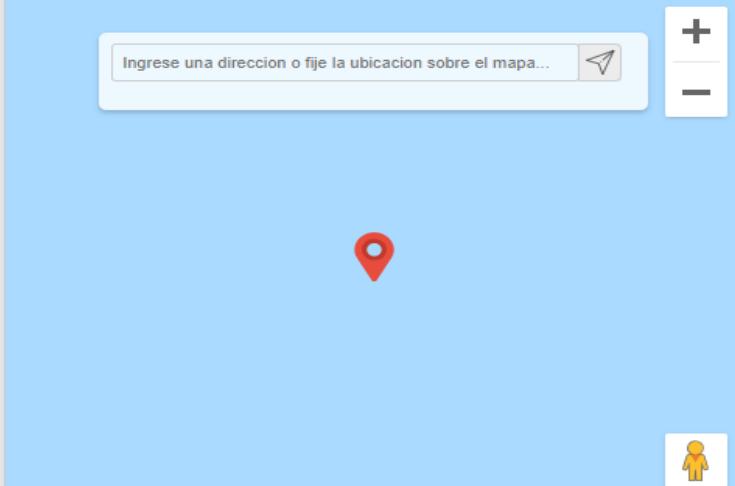
- Ingrese al sitio **BASDK** y seleccione **Opciones – Compañía**:
- Clic en **Nuevo**.



- De inmediato se despliega una ventana compuesta por tres opciones diferentes, en las cuales se debe diligenciar toda la información relacionada con la organización; en la pestaña **Detalles** debe proporcionar los siguientes datos:
 - Nombre de la empresa:** en este ítem, diligencie el nombre de la compañía.
 - Identificador de la empresa:** en este ítem, diligencie el NIT de la compañía.
 - Contacto:** en este ítem, diligencie un contacto directo con la compañía.
 - Correo electrónico:** correo electrónico del contacto.
 - Sitio web:** sitio web de la compañía.
 - Descripción:** escriba una breve descripción de los servicios o productos que ofrece la compañía.
 - País:** país en donde se encuentra ubicada la compañía.
 - Ciudad:** ciudad en donde se encuentra ubicada la compañía.
 - Alias:** nombre alternativo de la compañía o nombre de identificación
 - Dirección Google:** campo para colocar la dirección a través de un asistente de Google Maps e informar la ubicación geográfica.



Nuevo / Compañía

Detalles			
Compañía		Identificador	
Contacto		Correo Electrónico	
Sitio Web		Descripción	
País	▼	Ciudad	▼
Alias			
Dirección Google	<div style="background-color: #e0f2ff; padding: 10px;"> <p>Ingrese una dirección o fije la ubicación sobre el mapa... </p> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> + - </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  Datos de mapas ©2019 200 m Términos de uso </div> </div>		

- En los campos **Dirección** (1,2,3), **Teléfono** (1,2,3) y **Celular** registre las direcciones; los números de teléfono; la extensión, y el número móvil de contacto de la empresa:

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

 Guardar  Salir

German Hernandez 24/01/2019 10:13:04

Compañía  Dirección

Mesa de Servicios TI

Editar / Compañía

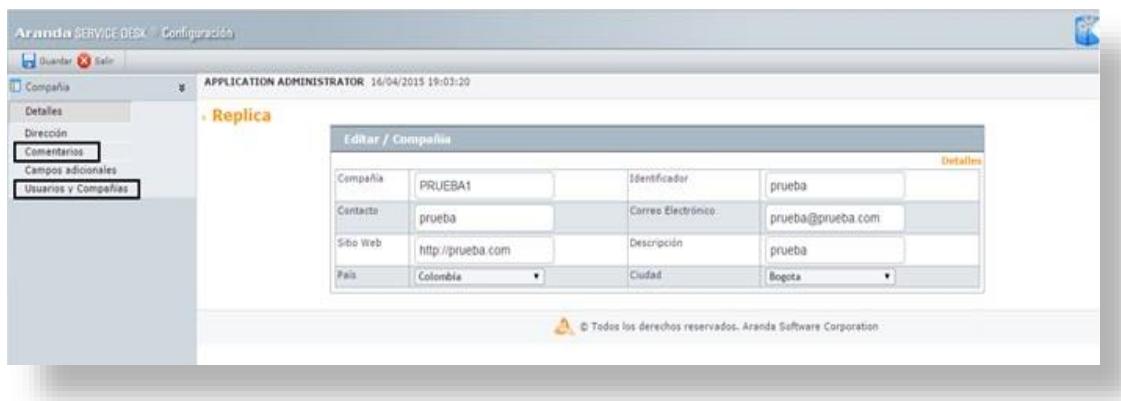
Dirección			
Dirección 1		Dirección 2	
Dirección 3		Teléfono 1	
Teléfono 2		Teléfono 3	
Ext		Celular	

 © Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

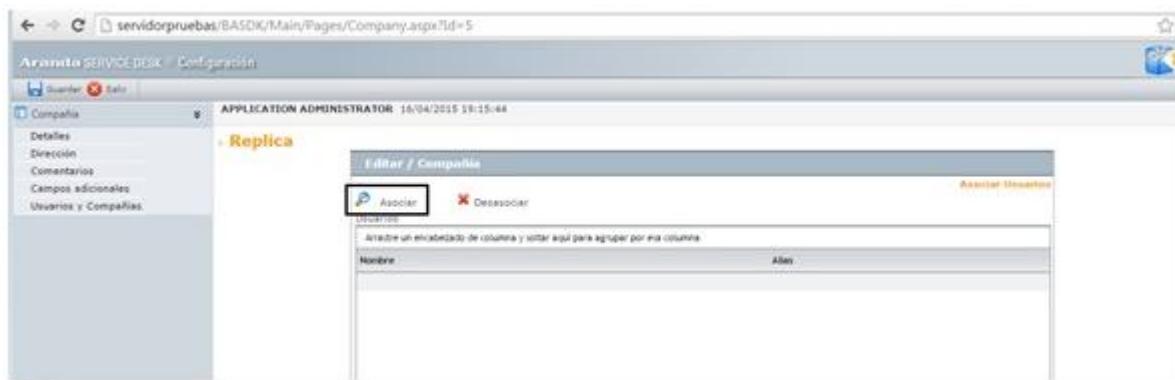
- En el campo **Campos adicionales**, ingrese información adicional que se considere necesaria, pero que no es solicitada en las opciones anteriores:



- Después de haber suministrado los datos necesarios, haga clic en Guardar.
- Automáticamente se habilitan dos opciones: **Comentarios** y **Usuarios y compañías**.



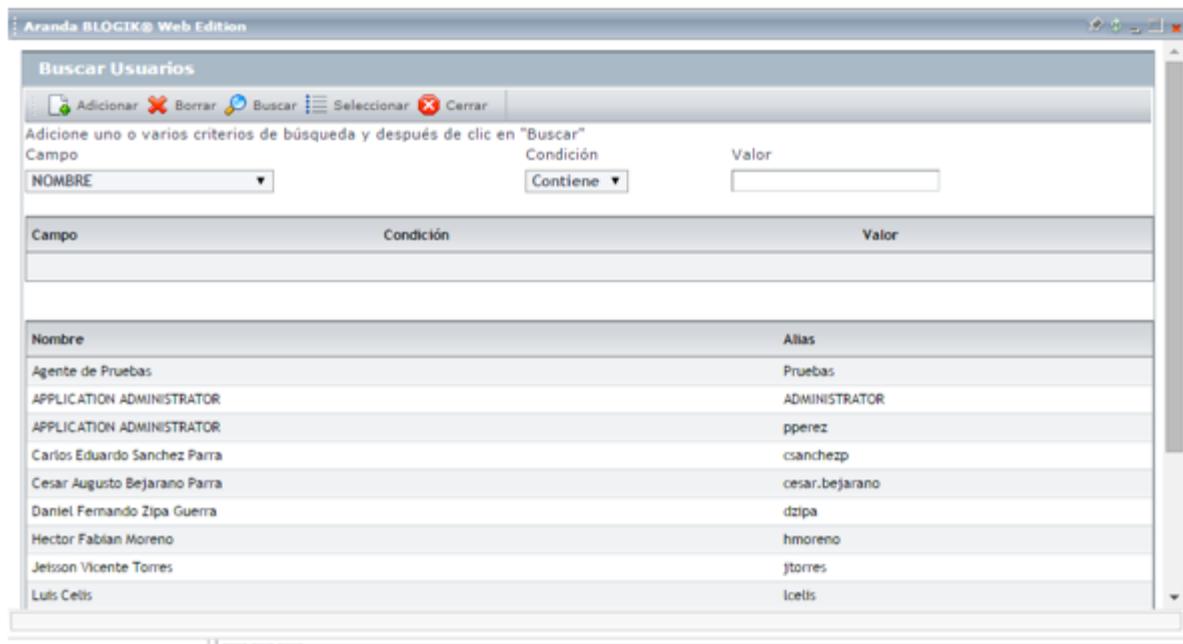
- En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía.
- Una vez la compañía ha sido creada, es importante definir los usuarios que se encuentran asociados a la misma, para realizar esta configuración, haga clic en **Usuarios y compañías**.
- Clic en **Asociar**



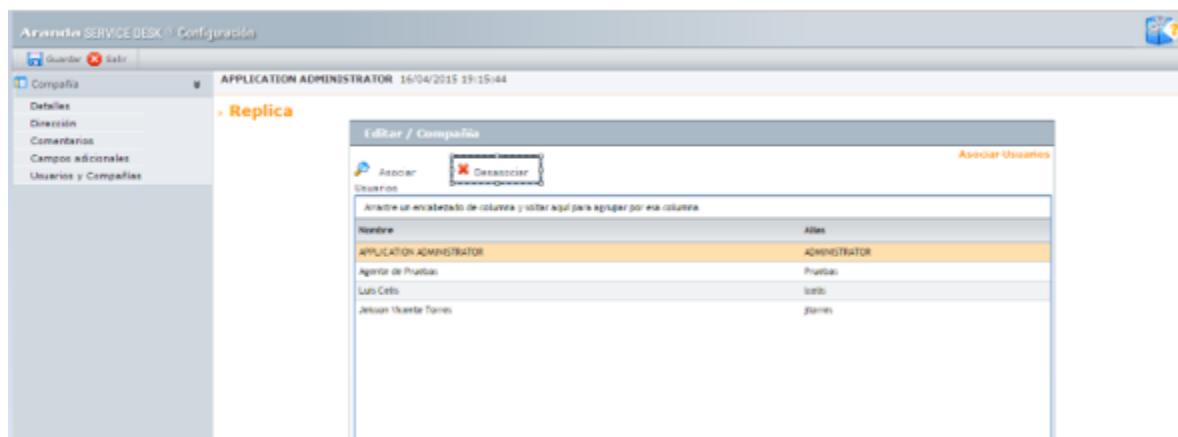
- Posteriormente, aparecerá una ventana de búsqueda, allí, ingrese los criterios necesarios para realizar la búsqueda de los usuarios registrados en la base de datos; por ejemplo:

ingrese el nombre o alias del usuario o las letras iniciales de los mismos; si desea que se listén todos los usuarios, no ingrese ningún criterio y elija la opción **Buscar**.

Nota: Los usuarios que se deseen asociar, deben haber sido creados previamente en el módulo Profile.



- Seleccione los usuarios que desea asociar y presione **Seleccionar**.
- Para desasociar uno o más usuarios, seleccione el usuario y haga clic en **Desasociar**.



2.7 Encuesta

- Para identificar las debilidades y/o fortalezas, y establecer un mejoramiento continuo en la atención de la gestión de servicios, se puede diseñar una encuesta de satisfacción;

dicha encuesta podrá ser enviada al usuario desde la consola FRONT END en un correo electrónico; la encuesta de satisfacción se visualiza de la siguiente manera:

Encuesta de Satisfacción para el Caso 44878

Descripción del caso

Bienvenido, este es un template para la creación de casos.

Fecha: Thu, 28 May 2015 12:09:30 -0500

Asunto: Edición campos adicionales Avanzados REQ
 Descripción:

Solución

Para la implementación de la solución en el cliente se debe realizar el proceso de parchado de todos los productos Aranda.

Se recomienda antes de realizar el parchado, leer la documentación de las notas de versión publicadas con cada producto.

Los instaladores y la documentación se encuentran disponibles en el sitio www.arandasoft.com/kb

La pregunta que aparece con (*) es obligatoria.

Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja)

1 2 3 4 5
 6 7 8 9 10

Una vez el caso cambie a estado solucionado, el usuario podrá visualizar el link de la encuesta de dos maneras: podrá hacerlo en el sitio USDK, o a través de un correo electrónico, cuyo envío puede ser configurado en una regla.

Aranda SOFTWARE DESK

Beimar Castro Proyecto: Soporte [\[+\] >> Requerimientos de Servicio](#)

Este es el listado de todos los Requerimientos de servicio del Proyecto. Por favor seleccione un ítem para ver.

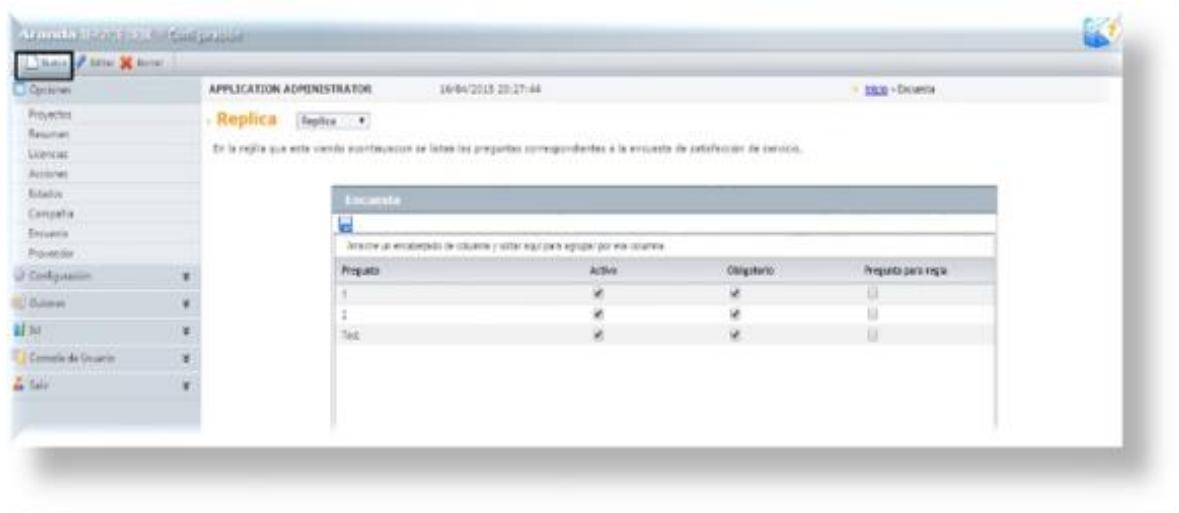
No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
44188	15/04/2015 11:56:43	Encuesta de Satisfacción	Sección	Beimar Castro	Aranda Service Desk - Benjamin Castro	SOporte	William Johnny Orozco Figueroa
44173	14/04/2015 17:02:11	Encuesta de Satisfacción	Revisando	Beimar Castro	Aranda Service Desk - Beimar Castro	SOporte	Raul Jesus Saigado Rojas
44142	14/04/2015 8:30:55	Encuesta de Satisfacción	Revisando	Beimar Castro	Aranda Query Manager - Requerimientos	SOporte	Jesús Vicente Torres
44110	13/04/2015 7:59:01	Encuesta de Satisfacción	Sección	Beimar Castro	Soporte otros	SOporte	Cesar Augusto Bejarano Parraga

Página 1 de 1 - Total registros: 4.
 Registros por página: 50 | [\[+\] Detalles](#)

- A continuación, se visualizará el procedimiento a seguir para formular las preguntas de la encuesta, primero se ingresa al sitio **BASDK** y se elige **Opciones – Encuesta**



- Clic en Nuevo.



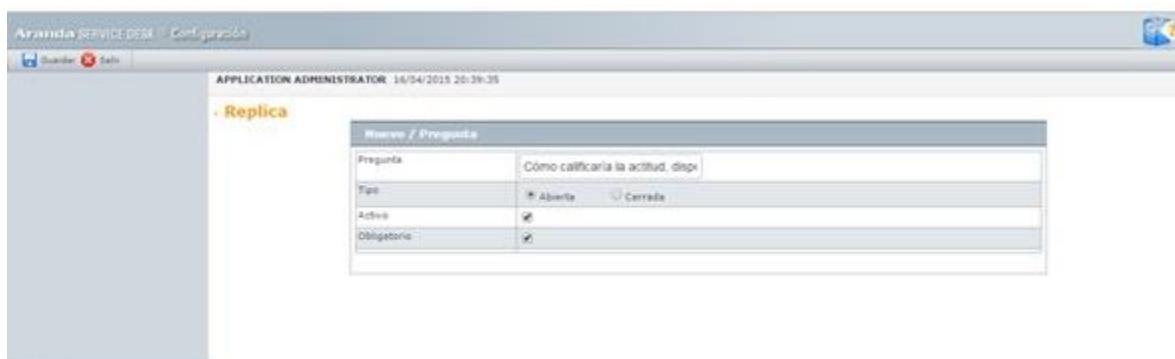
- Diligencie cada campo solicitado:

Pregunta: en este ítem se redacta la pregunta a realizar.

Tipo: define el tipo de pregunta (Abierta o cerrada).

Activo: puede establecer si la pregunta esta activa.

Obligatorio: puede definir si la pregunta es obligatoria.



Pregunta cerrada: Son preguntas que contienen respuestas predefinidas, por ejemplo: un "SI", "No", un "Bueno", "Regular", "Malo" etc.

Pregunta abierta: Son aquellas cuya respuesta debe contener como mínimo una pequeña descripción u observación.

A continuación, puede visualizar un ejemplo de los dos tipos de preguntas, cerrada y abierta:

Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso. (Califique de 1 a 10; siendo 10 la calificación más alta y 1 la más baja.)

1 2 3 4 5
 6 7 8 9 10
 No Aplica

Observaciones:

Muy buen servicio de soporte!!

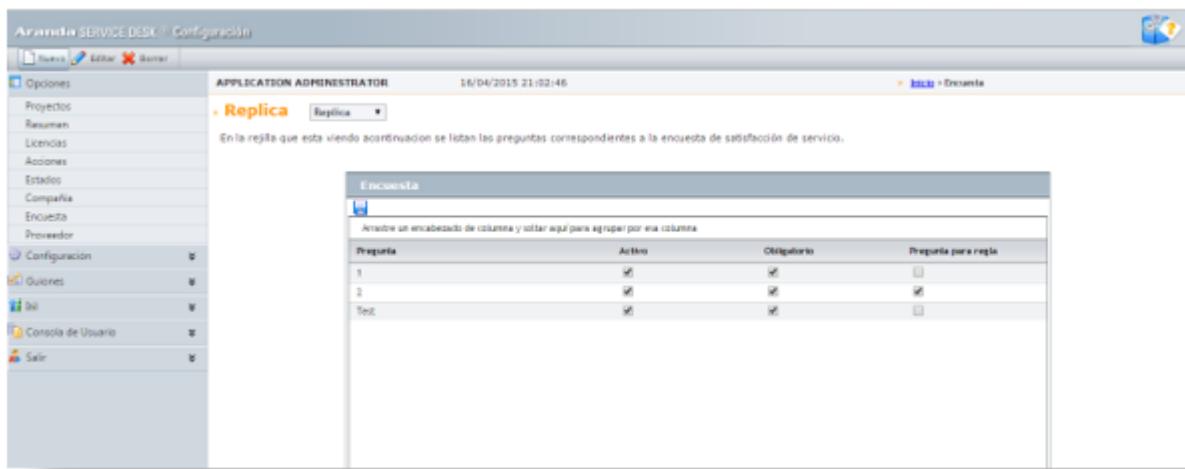
Enviar

- Clic en **Guardar**.

2.7.1 Configurar encuesta para disparar una regla

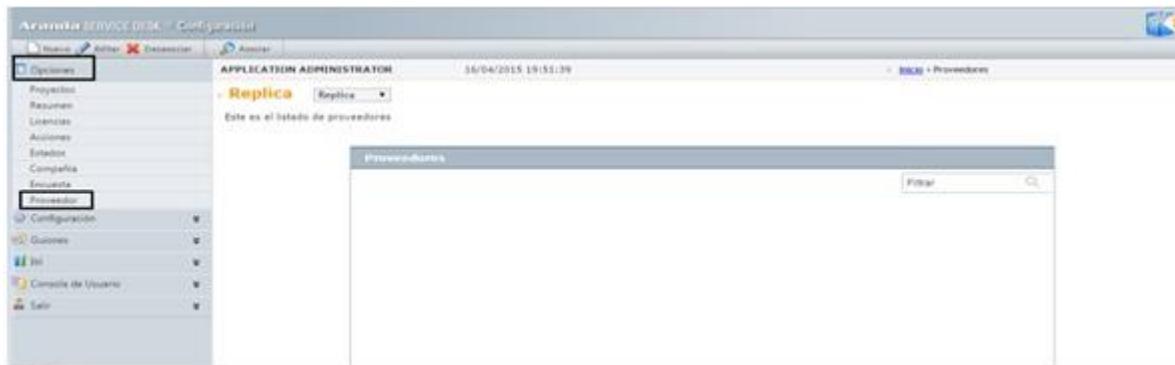
Las encuestas permiten disparar reglas, las cuales se activan de acuerdo a la respuesta proporcionada por el usuario (esta característica solo tiene funcionalidad en preguntas cerradas). Por ejemplo, si en la encuesta se tiene definida la pregunta “¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al caso?”, y las respuestas configuradas son “Buena”, “Regular”, “Mala”, y un usuario insatisfecho con la gestión del caso o la atención proporcionada escoge la opción “Mala”, es posible configurar la encuesta para que dispare una regla que devuelva el caso al estado en proceso y se gestione nuevamente una solución, en el momento en que esta opción es elegida.

Nota: Para ver la configuración de las reglas diríjase al capítulo 2.4.7.1 Creación y edición de reglas.



2.8 Registrar información de proveedores

- Para configurar proveedores, ingrese al sitio BASDK y haga clic en Opciones > Proveedor



- Clic en Nuevo.



- A continuación, se despliega una ventana compuesta por tres pestañas diferentes, en las cuales se debe ingresar toda la información referente al proveedor o tercero; en la pestaña **Detalles** registre lo siguiente:

- Proveedor
- Identificador
- Contacto
- Correo electrónico
- Sitio web
- Descripción
- País
- Ciudad
- Alias



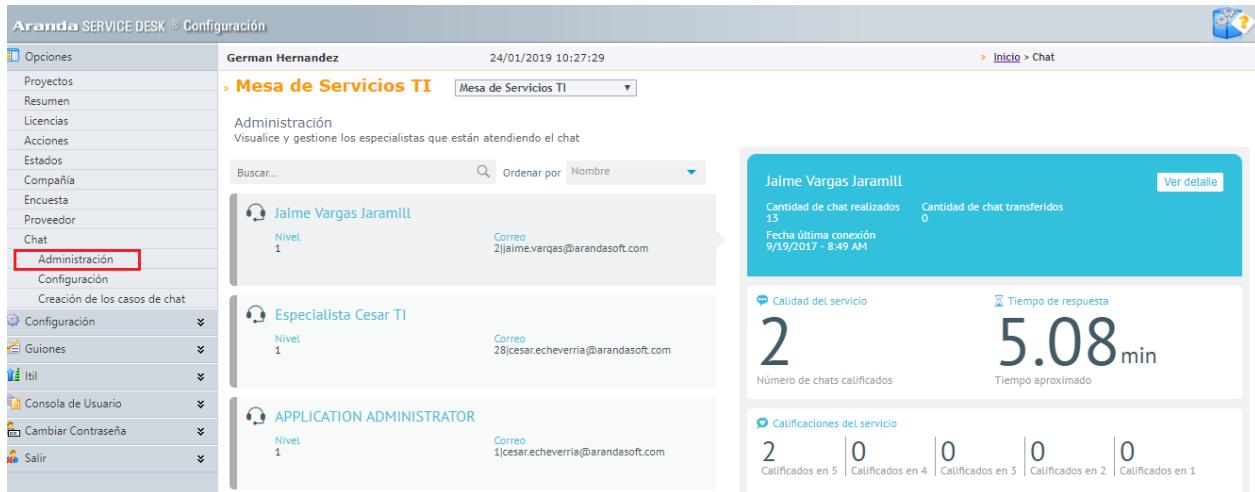
- En la pestaña **Dirección** registre las direcciones; los números de teléfono; la extensión, y el número móvil de contacto de la empresa.
- En **Campos Adicionales**, ingrese la información adicional que se considere necesaria y que se haya solicitado en las opciones anteriores.
- Después de haber diligenciado los datos necesarios haga clic en **Guardar**.
- Automáticamente se habilita la opción **Comentarios**.
- En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía.

2.9 Chat

En esta función es posible configurar los parámetros del chat, el cual es visible en la consola del usuario.

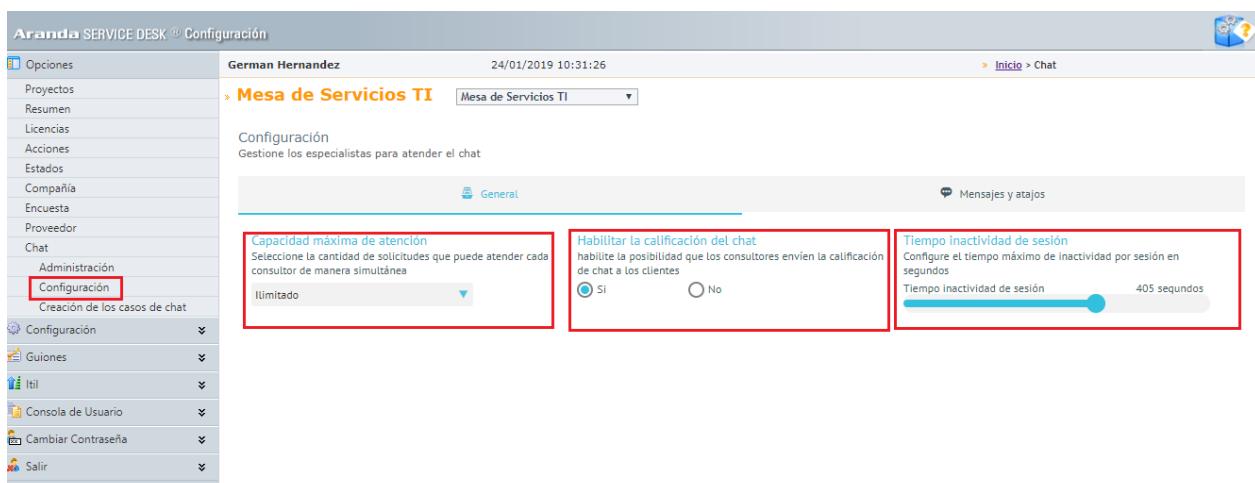
Dentro de la función de chat se encuentran tres funciones:

- **Administración:** en esta pestaña es posible visualizar la gestión de los especialistas que en el momento están atendiendo el chat.



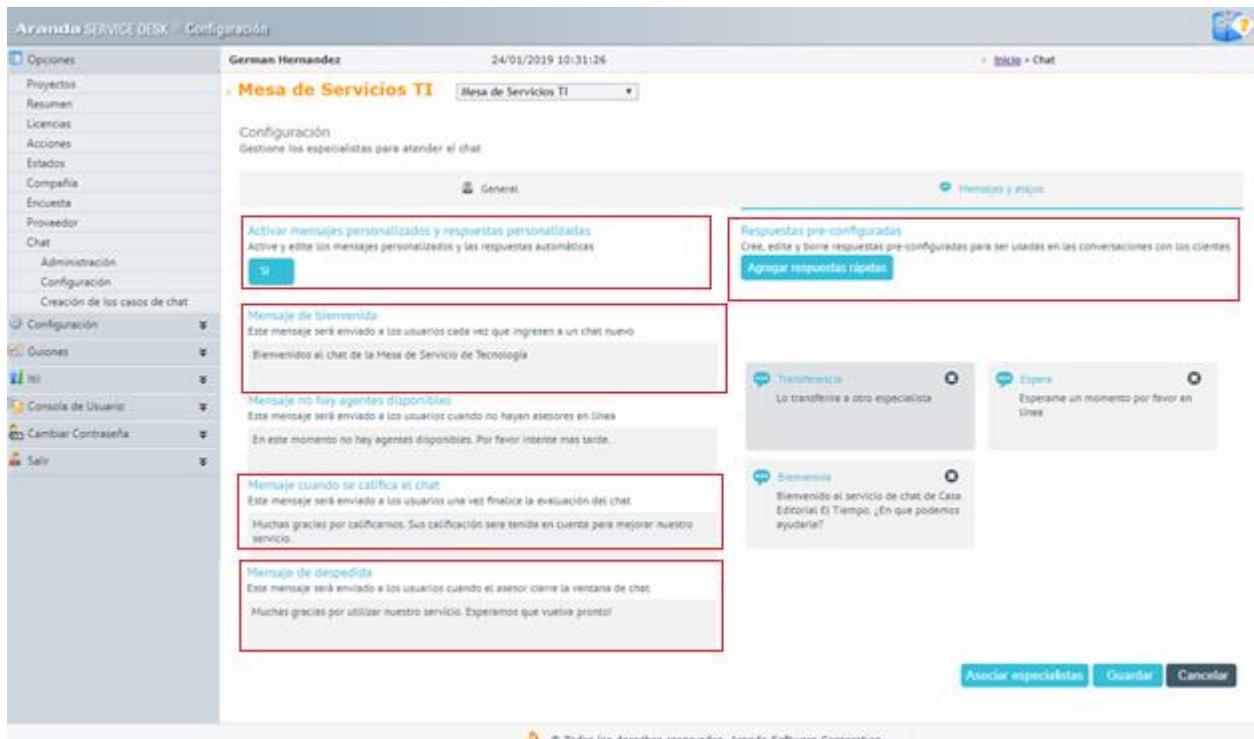
The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK Configuration interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like Proyectos, Resumen, Licencias, Acciones, Estados, Compañía, Encuesta, Proveedor, Chat, Administración, Configuración, and others. The 'Administración' and 'Configuración' items under Chat are highlighted with red boxes. The main content area is titled 'Mesa de Servicios TI' and shows a list of agents available for chat. It includes columns for Nombre (Name), Nivel (Level), and Correo (Email). To the right, there's a summary card for 'Jaime Vargas Jaramill' with metrics like 'Cantidad de chat realizados' (Chats completed) and 'Fecha última conexión' (Last connection date). Below this, there are sections for 'Calidad del servicio' (Service quality) showing a score of 2 and 'Tiempo de respuesta' (Response time) showing 5.08 min, and 'Calificaciones del servicio' (Service ratings) with a table of counts for different rating levels.

- **Configuración:** dentro de esta pestaña es posible configurar dos tipos de funcionalidades (General y Mensajes y atajos)
 - **General:** en esta opción es posible configurar parámetros tales como la capacidad máxima de atención, la calificación y el tiempo de inactividad.



This screenshot shows the 'Configuración' section of the Aranda SERVICE DESK Configuration interface. The sidebar has the same structure as the previous screenshot. The 'Configuración' item under Chat is highlighted with a red box. The main content area is titled 'Mesa de Servicios TI' and shows configuration options for managing agents. There are three tabs: 'General' (highlighted with a red box), 'Mensajes y atajos' (also highlighted with a red box), and another tab that is partially visible. Under 'General', there are three main configuration blocks: 'Capacidad máxima de atención' (Maximum attention capacity), 'Habilitar la calificación del chat' (Enable chat grading), and 'Tiempo inactividad de sesión' (Session inactivity time). Each of these blocks is also highlighted with a red box. The 'Capacidad máxima de atención' block has a dropdown menu set to 'Ilimitado'. The 'Habilitar la calificación del chat' block has two radio button options: 'SI' (selected) and 'No'. The 'Tiempo inactividad de sesión' block has a slider set to '405 segundos'.

- **Mensajes y atajos:** en esta opción es posible configurar parámetros tales como mensajes y respuestas personalizadas, mensajes de bienvenida, mensaje cuando no haya agentes disponibles, mensaje cuando el chat es calificado, mensaje de despedida y respuestas preconfiguradas.



The screenshot shows the Aranda Service Desk Configuration interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Opciones', 'Proyectos', 'Resumen', 'Licencias', 'Acciones', 'Estados', 'Compañía', 'Encuesta', 'Proveedor', 'Chat', 'Administración', 'Configuración', and 'Creación de los casos de chat'. The main area is titled 'Mesa de Servicios TI' and shows a configuration section for the 'Chat'. It includes sections for 'Activar mensajes personalizados y respuestas personalizadas' (with a 'Si' button), 'Respuestas pre-configuradas' (with a 'Agregar respuestas rápidas' button), 'Mensaje de bienvenida' (example: 'Bienvenido al Chat de la Mesa de Servicio de Tecnología'), 'Mensaje no hay agentes disponibles' (example: 'En este momento no hay agentes disponibles. Por favor intente más tarde...'), 'Mensaje cuando se califica el chat' (example: 'Muchas gracias por calificarnos. Su calificación sera tenida en cuenta para mejorar nuestro servicio.'), and 'Mensaje de despedida' (example: 'Muchas gracias por utilizar nuestro servicio. Esperamos que vuelva pronto!'). At the bottom right, there are buttons for 'Asociar especialistas', 'Guardar', and 'Cancelar'.

3. Opciones de configuración

En esta sección se realiza la parametrización de los grupos, categorías, servicios y demás funciones correspondientes al proyecto, a continuación, se detalla cada ítem:

3.1 Grupos Especialistas

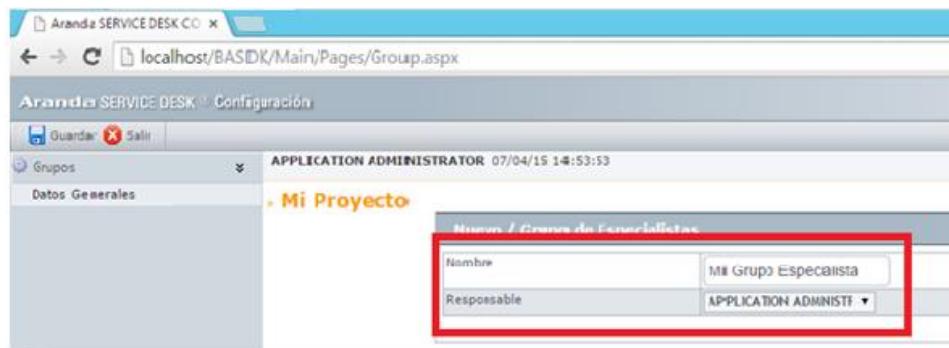
Los grupos de especialistas creados en Service Desk, definen los diferentes grupos que, según su especialidad, están involucrados en la atención y resolución de casos reportados. Los grupos de especialistas que se crean en el proyecto son diferentes de los grupos de trabajo creados en Profile, ya que los usuarios de los grupos de trabajo (Profile) se les configuran los permisos de acceso a las aplicaciones, aunque pueden ser los mismos nombres, su funcionalidad es diferente.

3.1.1 Creación de grupos de especialistas

- Ingrese a Aranda Service Desk Blogik Web (IP_Servidor/BASDK) y diríjase a la pestaña Configuración > Grupos de Especialistas, ubicada a la izquierda.



- Seleccione Nuevo  e ingrese el nombre y el responsable del grupo:



3.1.2 Editar un grupo de especialistas

Aquí podrá cambiar el nombre del grupo de especialistas; configurar quien será el responsable de dicho grupo, o asociar especialistas al mismo; por ejemplo, el responsable se define para que las alertas de vencimiento de los SLA lleguen al email del especialista.

- Elija el grupo de especialistas que desea editar y haga clic en 

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opciones Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Vistas Case Creator Días de las Reglas

SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL 26/05/15 09:38:40

Mi Proyecto Mi Proyecto

Puede asociar especialistas a diferentes grupos .

Grupos de Especialistas

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre
Datacenter
Infraestructura
Mantenimiento
Operaciones
Operadores
Seguridad

- Encontrará las pestañas **Datos Generales** y **Asociar Especialistas**.

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

Guardar Salir

Grupos

Datos Generales Asociar Especialista Asociar Supervisor

German Hernandez 24/01/2019 10:57:42

Mesa de Servicios TI

Editar / Grupo de Especialistas

Nombre	Bases de Datos
Responsable	APPLICATION ADMINISTR

3.1.3 Asociar usuarios a grupos de especialistas

Elija el grupo de especialistas al cual desea asociar usuarios, para hacerlo haga clic en  , luego diríjase a la pestaña **Asociar Especialista**; en seguida haga clic en asociar  ; después, ingrese el nombre del especialista, haga clic en **Buscar**; seleccione el especialista, y haga clic en **Seleccionar**.

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

APPLICATION ADMINISTRATOR 16/04/15 16:55:51

» Mi Proyecto Mi Proyecto

Puede asociar especialistas a diferentes grupos .

Grupos de Especialistas

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre
Datacenter
Infraestructura
Mantenimiento
Operaciones
Operadores
Seguridad

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

Guardar Salir

» Mesa de Servicios TI

Editar / Grupo de Especialistas

Asociar

Subir Fila Bajar Fila

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Orden	Alias	Costo	Precio
1	ajimenez		
2	ADMINISTRATOR		
3	carlos.gualdon	0,00	0,00
4	cecheverria		
5	espesar_ti		
6	espti		
7	rcampos		
8	monica.ortogorin	0,00	0,00

< | 1 | > | Página 1 de 1 - Total registros 8.

Registros por página: 10 Cambiar

Aranda BLOGIK® Web Edition

Buscar Especialistas

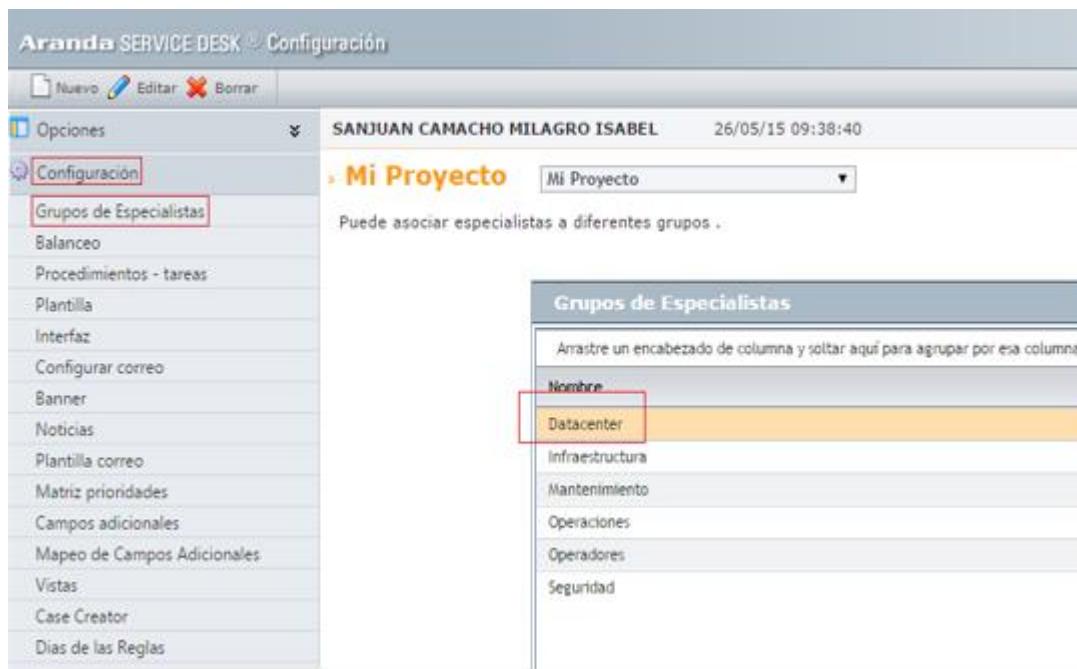
Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"

Campo	Condición	Valor
Nombre	Contiene	

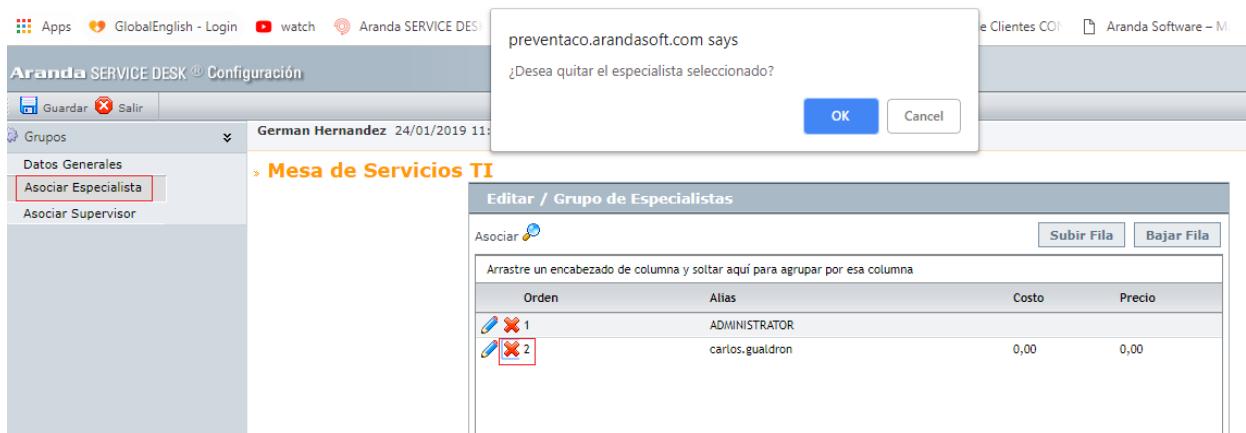
Campo Condición Valor

3.1.4 Desasociar usuarios de grupos de especialistas

- Para desasociar usuarios de un grupo de especialistas, debe seleccionar el grupo de especialistas del cual desea desasociar los usuarios; para llevar a cabo este proceso, haga clic en Editar, luego, seleccione el usuario que desea desasociar y haga clic en X; a continuación, confirme si desea desasociar al usuario del grupo seleccionado; tenga en cuenta que el usuario a desasociar no debe tener ningún incidente, requerimiento, cambio o problema asociado; si el usuario tiene casos abiertos, no se podrá desasociar del grupo de especialista a menos que se gestionen los casos hasta su respectivo cierre o sean reasignados a otro especialista.



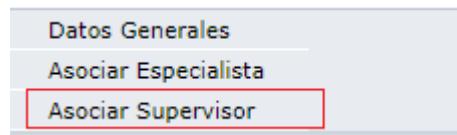
The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK configuration interface. On the left, there's a sidebar with various options like 'Nuevo', 'Editar', and 'Borrar'. The main area is titled 'SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL' and shows the date '26/05/15 09:38:40'. Below this, there's a section titled 'Mi Proyecto' with a dropdown menu set to 'Mi Proyecto'. A message says 'Puede asociar especialistas a diferentes grupos.' To the right, there's a modal window titled 'Grupos de Especialistas' with a table containing group names: Datacenter (highlighted), Infraestructura, Mantenimiento, Operaciones, Operadores, and Seguridad.

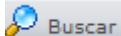


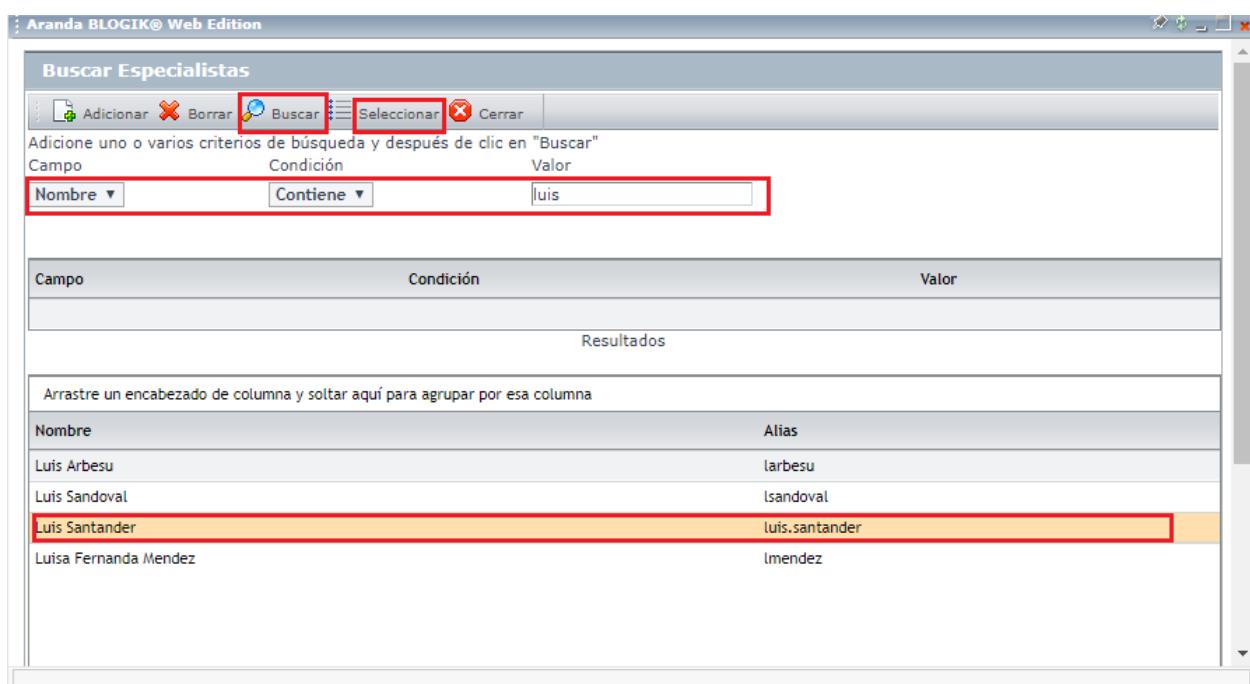
The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK configuration interface. The sidebar has 'Grupos' selected. In the main area, there's a message 'preventaco.arandasoft.com says ¿Desea quitar el especialista seleccionado?' with 'OK' and 'Cancel' buttons. Below this, there's a table titled 'Mesa de Servicios TI' with columns 'Orden', 'Alias', 'Costo', and 'Precio'. It lists two users: 'ADMINISTRATOR' and 'carlos.gualdron', each with edit and delete icons.

3.1.5 Asociar supervisor

- Para asociar un supervisor a un grupo de especialistas, debe seleccionar el grupo de especialistas al cual desea asociar el supervisor; para llevar a cabo este procedimiento haga clic en editar  y luego en la opción **Asociar Supervisor**.



- Luego haga clic en la opción  , allí encontrará varias opciones de búsqueda; Campo, condición y finalmente en el campo valor llenarlo bajo la condición previamente configurada y haga clic en Buscar  , selecciónelo y luego haga clic en el botón 



Campo	Condición	Valor
Resultados		
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna		
Nombre		Alias
Luis Arbesu		larbesu
Luis Sandoval		lsandoval
Luis Santander		luis.santander
Luisa Fernanda Mendez		lmendez

3.2 Balanceo

El balanceo de casos es la opción en la cual se asignarán los responsables de los casos cuando estos son creados desde la consola de usuario, o por el proceso de reglas. Existen seis opciones de balanceo: al especialista con menos casos, al especialista con menos carga, al responsable del grupo, al especialista con menos carga por grupo, al especialista con menos casos por grupo y asignación consecutiva de especialistas.

Balanceo	
Incidentes	Cambios
Asignacion Automatica tipo de caso <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga <input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo <input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo <input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas 	Asignacion Automatica tipo de caso <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga <input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo <input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo <input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas
Definir los estados no incluidos en el balanceo en incidentes	
Definir los estados no incluidos en el balanceo en cambios	
Requerimientos de Servicio	
Asignacion Automatica tipo de caso <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga <input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo <input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo <input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas 	Problemas <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga <input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo <input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo <input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo <input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas
Definir los estados no incluidos en el balanceo de servicios	
Definir los estados no incluidos en el balanceo en Problemas	

Para utilizar esta característica, es necesario configurar al servicio, un grupo de especialistas por defecto, ya que sobre este grupo se efectuará el balanceo:



Asignar al especialista con menos casos: la asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en ese momento se encuentre con menos casos asignados, teniendo en cuenta los casos que se encuentren activos en la aplicación; esto implica que todo caso que sea visible desde la consola, es tomado como un registro para la asignación de los casos; se tomarán en cuenta la totalidad de los casos sin importar a que grupo de especialistas pertenezca, en caso de que el especialista pertenezca a más de un grupo.

Asignar al responsable del grupo: se adjudican casos al especialista que se encuentre configurado en la consola Blogik, como especialista responsable del grupo al que pertenece el servicio.

Asignar al responsable con menos carga: la asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que, en un momento determinado, cuente con una menor carga (calculada en minutos); esta carga, es calculada con base en todos los casos activos que se encuentren en la aplicación (casos visibles en la consola); para hacer uso efectivo de este tipo de balanceo, se debe tener en cuenta que la carga de un especialista varía constantemente y se reduce en cuanto aumentan los tiempos del caso.

Para efectos del cálculo de la carga que tenga un especialista en un momento determinado, se toman los tiempos configurados por caso en el ANS (SLA) y se les resta el tiempo transcurrido de un caso.

CARGA = (TIEMPO DE ATENCION ANS + TIEMPO DE SOLUCION ANS) – TIEMPO TRANSCURRIDO DEL CASO.

De manera tal que, se hará la sumatoria de la carga de todos los casos y se asignará el caso al responsable cuya carga sea menor y se encuentre listado en el grupo de especialistas a quienes se asignará el caso.

Asignar especialista con menos carga por grupo: La asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en un momento determinado cuente con menos carga, esta es calculada en base a los tiempos (SLA).

Asignar especialista con menos casos por grupo: La asignación funciona adjudicando casos al especialista que en un momento determinado su grupo cuente con menos casos que los demás.

Asignación consecutiva de especialistas: Esta asignación funciona asignando los especialistas por turnos.

3.3 Procedimientos – Tareas

Un procedimiento está conformado por varias tareas o pasos que se deben llevar a cabo en un orden lógico para realizar determinada actividad relacionada a un cambio o requerimiento de servicio.

El módulo permite configurar un flujo condicional de tareas en los procedimientos.

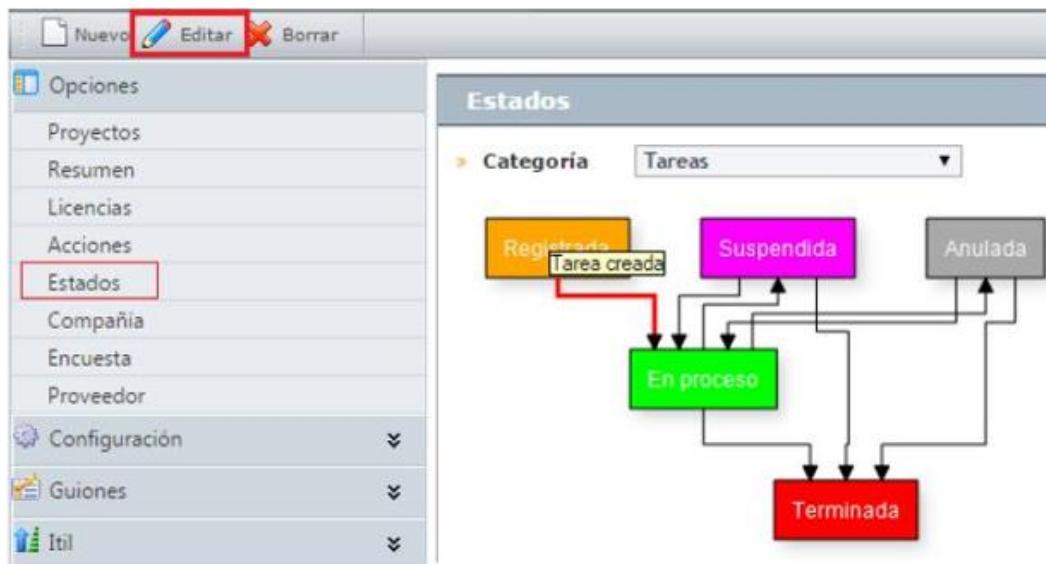
Tenga en cuenta los conceptos de razones en los estados de las tareas y los siguientes en mención:

- **Condiciones:** combinación de estado y razón que permite activar una(s) tarea(s) o dar continuidad al flujo de tareas.
- **Transición de retorno:** línea de flujo que permite devolverse a una tarea para gestionarla nuevamente.

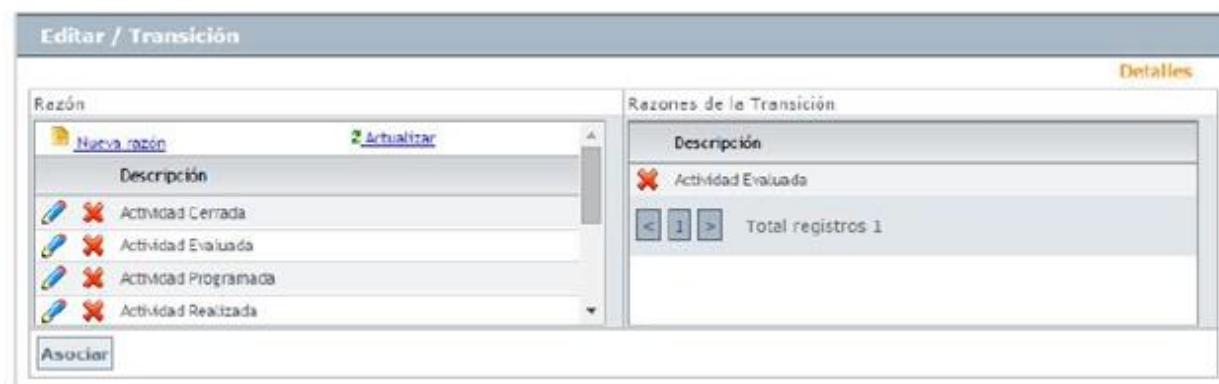
- **Acciones:** respuesta de una condición que permite definir el nuevo estado y condición de una tarea cuando se utiliza una transición de retorno.
- **Tareas opcionales:** propiedad de una tarea que permite decidir en un flujo si la tarea se gestiona o no.
- **Nivel:** determina el orden jerárquico de las tareas en el flujo.

Una vez definidos estos conceptos se puede proceder a definir los flujos de tareas de la siguiente manera:

Primero debe ingresar a la consola de configuración **BASDK – Opciones – Estados** y en categoría, escoger **Tareas**, luego seleccionar una transición y hacer clic en **editar**:

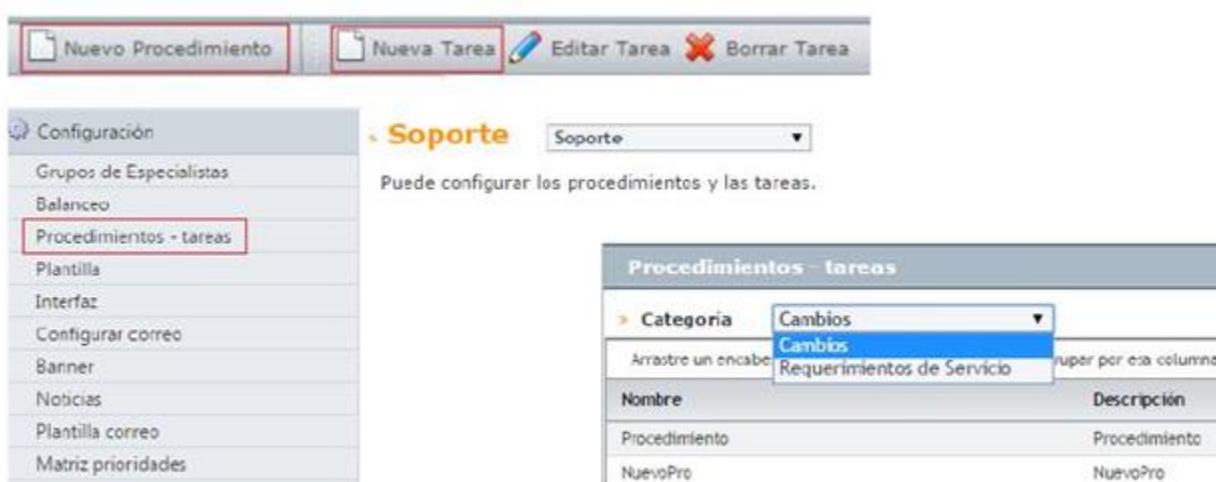


Se abrirá una ventana como la siguiente en donde se pueden asociar las razones que se consideren necesarias:



Razón	Rezón de la Transición
Nueva razón	Actualizar
Descripción	
<input type="checkbox"/> Actividad Cerrada <input type="checkbox"/> Actividad Evaluada <input type="checkbox"/> Actividad Programada <input type="checkbox"/> Actividad Realizada	Actividad Evaluada Total registros 1
Asociar	

Después de haber asociado las razones a los estados se debe ir a la pestaña de **Configuración > Procedimientos - tareas**, y seleccionar Cambios o Requerimientos de Servicio dependiendo la necesidad



The screenshot shows a software application window titled 'Soporte'. In the top menu bar, there are buttons for 'Nuevo Procedimiento', 'Nueva Tarea', 'Editar Tarea', and 'Borrar Tarea'. On the left, a sidebar menu includes 'Configuración', 'Grupos de Especialistas', 'Balanceo', and 'Procedimientos - tareas' (which is highlighted with a red box). Below the sidebar are links for 'Plantilla', 'Interfaz', 'Configurar correo', 'Banner', 'Noticias', 'Plantilla correo', and 'Matriz prioridades'. The main content area is titled 'Procedimientos - tareas' and contains a table with columns for 'Nombre', 'Procedimiento', and 'Descripción'. A dropdown menu for 'Categoría' shows 'Cambios' selected. A tooltip says 'Puede configurar los procedimientos y las tareas.'

Crear el procedimiento dando clic en **Nuevo Procedimiento** – diligenciar el formulario y clic en guardar.



Nuevo / Procedimiento	
Título	Procedimiento
Descripción	Procedimiento

Seleccione el procedimiento y continúe creando las tareas haciendo clic en Nueva Tarea y diligenciando el siguiente formulario:



Título	Revisar 1
Descripción	Tarea opcional de revisión
Calendario	Soporte L-V 8am - 8pm ▾
Duración	30
Opcional	<input checked="" type="checkbox"/>
Nivel	2

En el anterior formulario aparecen dos nuevos campos:

- **Opcional:** Se recomienda marcar esta casilla de verificación en caso de tener varias decisiones en el flujo, sin embargo, no es obligatorio para completar el flujo de tareas.

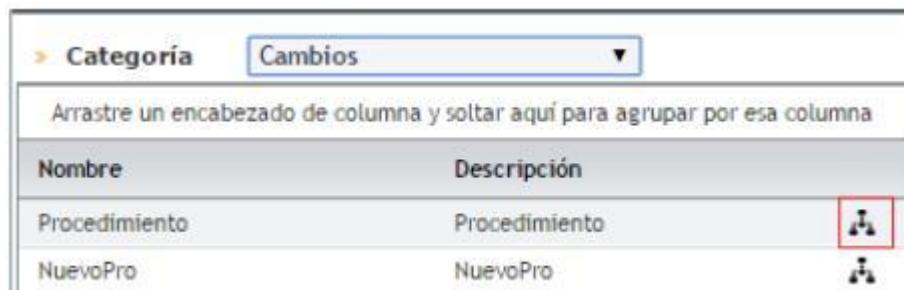
- **Nivel:** define el orden jerárquico de la tarea en el flujo (ver ejemplo) para el cálculo de fechas en la gestión de la tarea, se sugiere establecer siempre el nivel de la tarea.

En este punto es necesario tener claro el comportamiento que va a tener el flujo para definir las tareas correctamente (se sugiere plasmar el flujo en borrador para su correcta configuración).

En este caso crearemos 5 (cinco) tareas así:

Nombre	Descripción
Iniciar	Iniciar
Revisar 1	Revisar 1
Revisar 2	Revisar 2
Ejecutar	Ejecutar
Finalizar	Finalizar

Ahora, para iniciar la configuración del flujo se debe dar clic en el ícono mostrado a continuación:



Se muestra la siguiente ventana en donde se visualizan las tareas creadas y se realiza la configuración de transiciones del flujo:



Para crear la transición se selecciona la tarea origen “Iniciar” y después la destino “Revisar 1” (similar al proceso de creación de transiciones de requerimientos, incidentes, etc...). Una vez creada la transición se procede a asignar la condición que permitirá activar la tarea del flujo, en la siguiente imagen se aprecia la condición: Estado “Terminada” y acción “Actividad cerrada”, cuando se produzca esta combinación en la gestión de la tarea “Iniciar” se activará la siguiente “Revisar 1”.

Nota: Las tareas se van activando a medida que el especialista las gestione y se cumpla la condición definida en el flujo, una tarea que se active debe terminarse para no bloquear el flujo.



The screenshot shows the configuration interface for creating a transition. At the top, there are buttons for 'Guardar' (Save) and 'Salir' (Exit). Below that is a form with two main sections: 'Condición' and 'Acción'. In the 'Condición' section, 'Estados' is set to 'Terminado' and 'Rezon' is set to 'Actividad Cerrad'. In the 'Acción' section, 'Nuevo Estado' is set to 'Seleccionar...' and 'Nueva razón' is set to 'Seleccionar...'. There is also a note: 'La acción solo será editable cuando la transición es de retorno' (The action will only be editable when the transition is return).

Luego se crea la transición entre la tarea “Iniciar” y “Revisar 2”, en este punto se debe tener en cuenta las diferentes maneras de crear una decisión para el flujo de tareas. Es posible tener dos tareas opcionales que deberán tener condiciones distintas para crear dos caminos diferentes en el flujo, también se pueden definir dos tareas obligatorias que deben tener la misma condición para que se activen al mismo tiempo, ya que al tener dos condiciones diferentes una de las dos tareas no podrá ser gestionada. Otro posible escenario sería tener una tarea obligatoria y otra opcional en un mismo nivel de jerarquía, estas deben tener condiciones diferentes y debe ser claro que si se gestiona la tarea opcional también debe gestionarse la obligatoria.

En este caso se tienen definidas dos tareasopcionales:



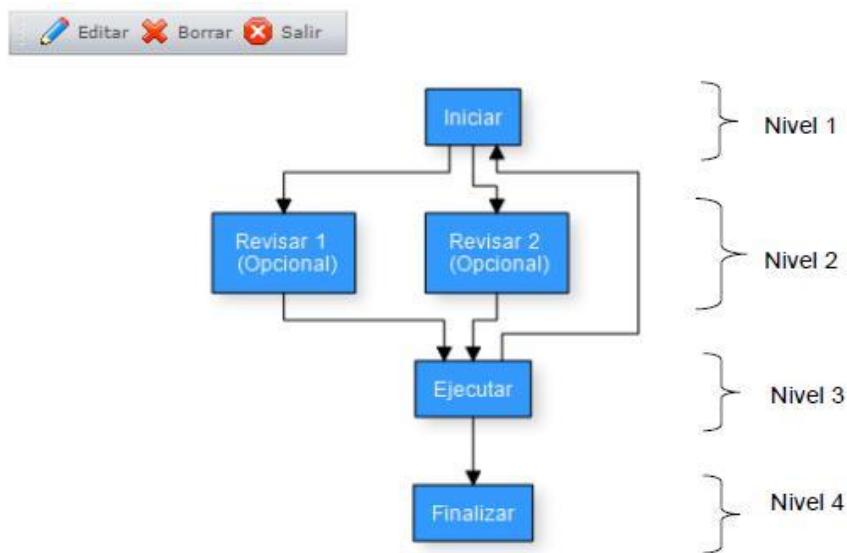
En la siguiente imagen se muestra una transición de retorno (línea roja) tarea “Ejecutar” -> “iniciar”



Para configurar este escenario se debe marcar la opción “Marque el check si la transición es de retorno”. Así se activarán los campos de Acción, donde se define el estado y la acción que tendrá la tarea “Ejecutar”. Para este ejemplo, cuando la tarea “Ejecutar” tenga el estado “Suspendida” y la acción “Actividad Evaluada”, la tarea “iniciar” pasará a estado “En proceso” y acción “Actividad Programada” como se muestra en la siguiente imagen:



Finalmente se crea otra transición entre la tarea “Ejecutar” y “Finalizar” que debe tener una condición diferente a la utilizada para la transición de retorno de tal manera que se le dé continuidad al flujo y este pueda ser terminado:

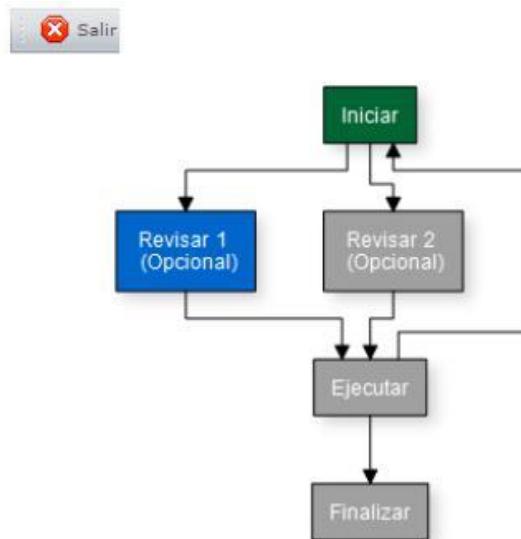


En la consola de especialistas ASDK, en las tareas para cambios o requerimientos de servicio se adicionó el botón “flujo de tareas” para que el especialista pueda ver el comportamiento del flujo:

Procedimiento: Procedimiento ▾ Borrar **Flujo de tareas** Agregar tarea Borrar tarea

<input type="checkbox"/>	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especia
Detalles	914	Iniciar	Registrada	23/10/2015 10:39:30	23/10/2015 11:09:30		
Detalles	915	Revisar 1	Registrada				
Detalles	916	Revisar 2	Registrada				
Detalles	917	Ejecutar	Registrada				
Detalles	918	Finalizar	Registrada				

Al dar clic en el botón “Flujo de tareas” se presenta el gráfico correspondiente al procedimiento de tareas:



El especialista puede ir observando el comportamiento del flujo según los colores de la tarea:

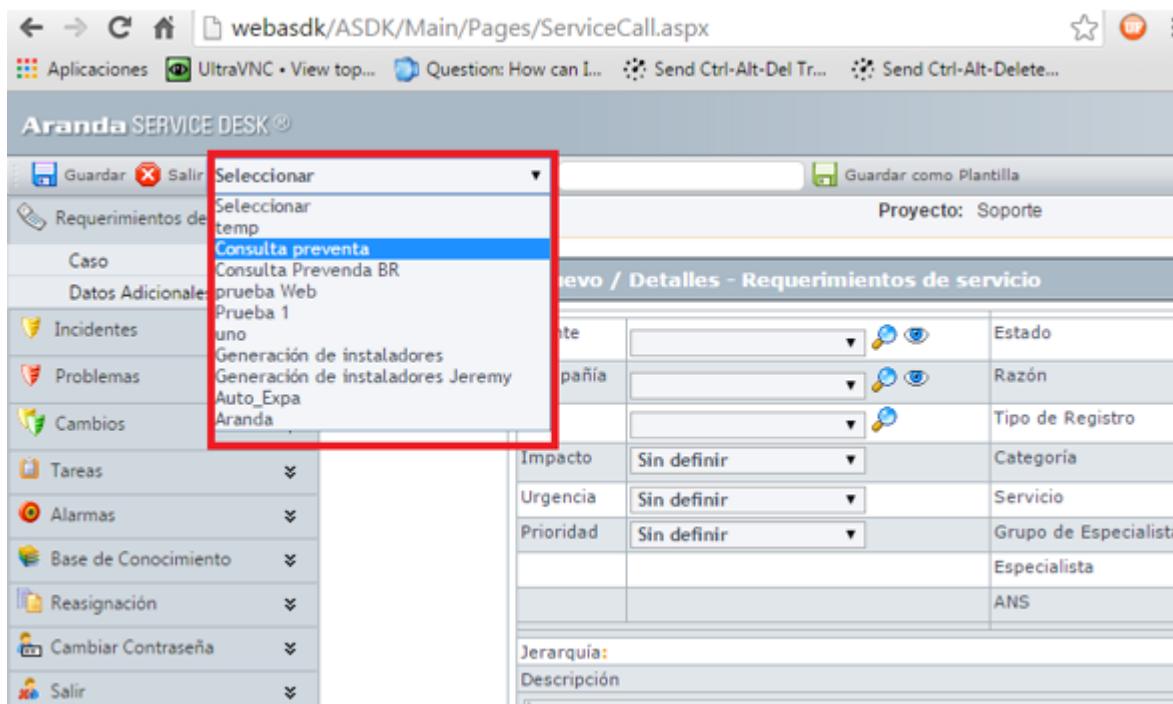
- Tarea activa
- Tarea Inactiva
- Tarea terminada

En la grilla de tareas se va visualizando la fecha de inicio y fin de la tarea que se va activando:

<input type="checkbox"/>	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
Detalles	919	Iniciar	Terminada	23/10/2015 10:53:23	23/10/2015 11:23:23
Detalles	920	Revisar 1	Registrada	23/10/2015 11:23:23	23/10/2015 11:53:23
Detalles	921	Revisar 2	Registrada		
Detalles	922	Ejecutar	Registrada		
Detalles	923	Finalizar	Registrada		

3.4 Plantillas para la creación de casos

Las plantillas permiten agilizar el registro y manejar de manera más eficiente aquellos casos que son repetitivos y/o que tienen características similares; el objetivo de las plantillas, es poder tener predefinido en ellas el impacto, el tipo de registro, la categoría, el servicio y el especialista, lo cual evita que, al momento de crear un caso, deban ser seleccionados uno a uno estos ítems, permitiendo así al especialista, crear los casos de manera más rápida y eficiente.



Para crear una plantilla similar a la que se puede apreciar en la imagen anterior, es necesario seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.

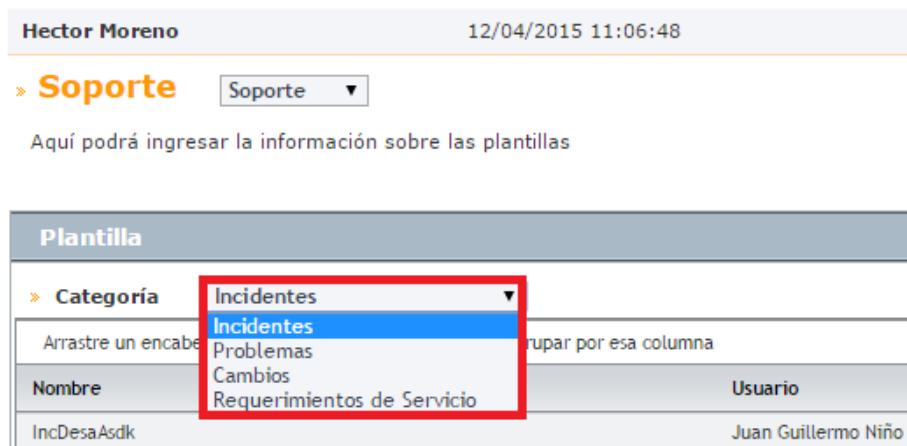


- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Plantilla.



The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK ® Configuración' interface. On the left, a sidebar lists various configuration options: Opciones, Configuración, Grupos de Especialistas, Balanceo, Procedimientos - tareas, Plantilla (which is selected and highlighted with a red box), Interfaz, Configurar correo, Banner, Noticias, and Plantilla correo. The main panel is titled 'Soporte' and shows a sub-section for 'Plantilla'. It displays a table with columns 'Nombre' and 'Usuario'. One row is visible: 'IncDesaAsdk' under 'Nombre' and 'Juan Guillermo Niño' under 'Usuario'. At the top of the main panel, there are buttons for 'Nuevo', 'Editar', and 'Borrar'.

En la parte superior del panel central, en el campo **Categoría**, seleccione los tipos de casos para los cuales desea crear la plantilla (Incidentes/Requerimientos de servicio/Problemas/Cambios). Las plantillas creadas se podrán visualizar en el panel inferior de acuerdo al tipo de caso que se haya seleccionado en la opción Categoría.



This screenshot shows the 'Plantilla' configuration screen. At the top, it says 'Hector Moreno' and '12/04/2015 11:06:48'. Below that is a 'Soporte' section with a 'Categoría' dropdown menu. The menu is open, showing three options: 'Incidentes', 'Incidentes' (which is highlighted with a blue selection box and has a red border around the dropdown area), and 'Problemas', 'Cambios', and 'Requerimientos de Servicio'. The main panel below the dropdown shows a table with columns 'Nombre' and 'Usuario'. One row is visible: 'IncDesaAsdk' under 'Nombre' and 'Juan Guillermo Niño' under 'Usuario'.

- Desde la barra de íconos horizontal, haga clic en Nuevo.



- En la interfaz de Nueva Plantilla se podrán seleccionar cada uno de los campos que se desean predeterminar; como requisito mínimo, se requiere de un Nombre para que la plantilla pueda ser creada.

Nuevo / Plantilla

<input type="checkbox"/> Plantilla para acciones programadas	
Nombre	Nuevaplantilla
Impacto	BAJO ▾
Urgencia	BAJA ▾
Prioridad	BAJA ▾
Tipo de Registro	Incidentes
Categoría	▼ 
Servicio	▼
Grupo de Especialistas	▼
Especialista	▼
ANS	▼
Cliente	▼  
Compañía	▼  
Ci	▼  

Como se aprecia en la imagen anterior, los campos que se pueden predeterminar son:

CAMPO	DESCRIPCION
Impacto	Se puede predeterminar que el Impacto sea Alto, Bajo o Crítico.
Urgencia	Se puede predeterminar que la Urgencia sea Alta, Baja o Crítica.
Prioridad	Al igual que cuando se crea un caso en ASDK , la prioridad se define de acuerdo a la configuración realizada en la Matriz de Prioridad ; es decir, la prioridad depende de lo que se haya seleccionado en Impacto y Urgencia .
Tipo de Registro	El Tipo de Registro no es configurable y viene definido según el tipo de caso que se haya seleccionado en el punto C. (Tipo de casos seleccionados en Categoría).
Categoría	Se puede predeterminar una de las categorías creadas en el árbol de Categorías (Se deben haber creado categorías previamente).
Servicio	Solo se puede predeterminar el servicio si una Categoría ha sido seleccionada previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; solamente se pueden seleccionar los servicios que pertenecen a la categoría seleccionada previamente.
SLA	Solo se puede predeterminar el SLA si un Servicio ha sido seleccionado previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los SLA que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al servicio seleccionado previamente.
Grupo de Especialistas	Solo se puede predeterminar un Grupo de Especialistas si se tiene seleccionado un Servicio previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los Grupos de Especialistas que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al servicio seleccionado previamente.
Especialista	Solo se puede predeterminar un Especialista si se tiene seleccionado un Grupo de Especialistas previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los

	Especialistas que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al Grupo de Especialistas seleccionado previamente.
Cliente	Se puede predeterminar uno de los usuarios clientes que se encuentre asociado al proyecto.
Compañía	Se puede predeterminar una de las compañías que se encuentre asociada al proyecto.
CI	Se puede predeterminar cualquiera de los CI registrados en Aranda CMDB .

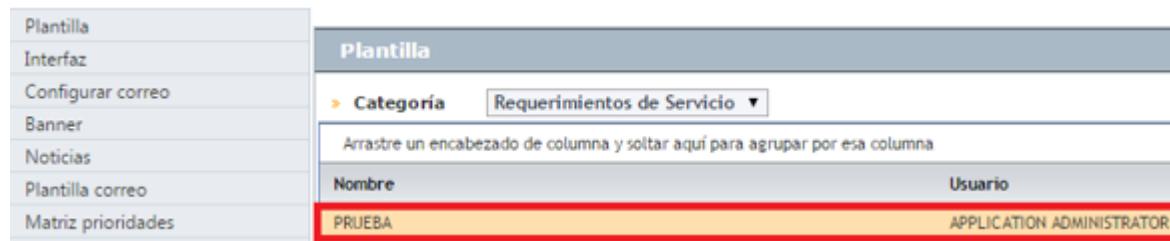
- Guarde la plantilla presionando el botón Guardar de la barra de iconos horizontal superior.



3.4.1 Editar o eliminar una plantilla existente

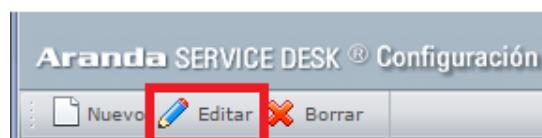
Desde la interfaz de Plantillas, si desea hacer un cambio sobre una plantilla o eliminar una plantilla ya creada siga los siguientes pasos:

Seleccionar la plantilla a editar o eliminar en el panel central



Nombre	Usuario
PRUEBA	APPLICATION ADMINISTRATOR

- Si desea editar la plantilla seleccionada diríjase al menú horizontal superior y haga clic en Editar.



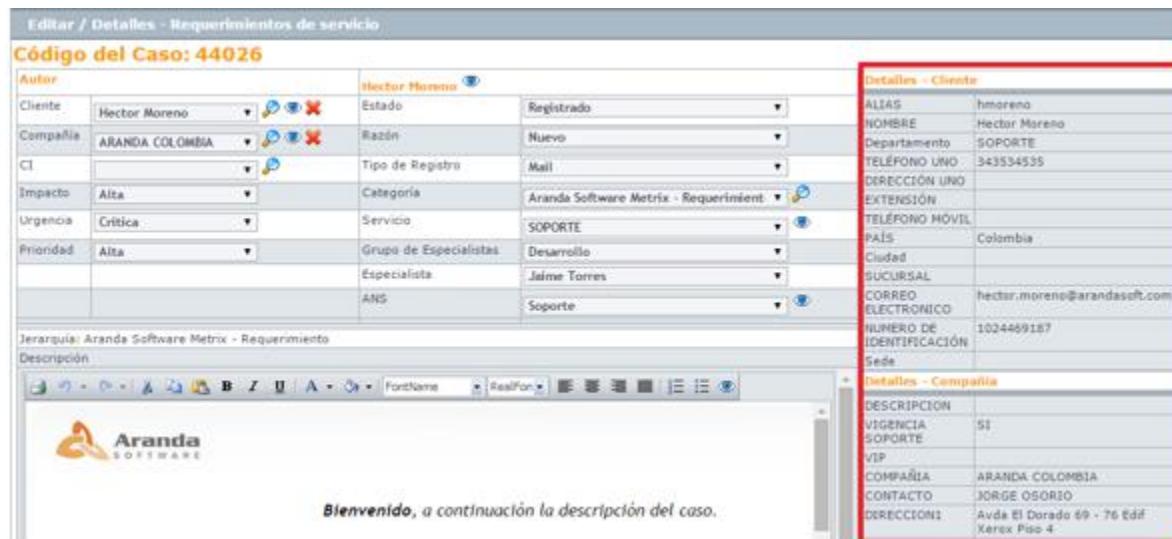
Las opciones para editar son las mismas que al momento de crear una plantilla.

- Si desea eliminar la plantilla seleccionada diríjase al menú horizontal superior y de clic en Borrar.



3.5 Campos de Interfaz

Los campos de interfaz son aquellos que permiten visualizar información de clientes, compañías o CI en la consola Service Desk Front End y en el sitio ASDK; esa información es visible para el especialista al momento de crear o gestionar un caso. El administrador de Aranda Service Desk puede disponer qué información puede ser visible para el especialista y cual no, igualmente, puede agregar campos adicionales personalizados que solo apliquen para su mesa de servicio.



The screenshot shows the 'Editar / Detalles - Requerimientos de servicio' (Edit / Details - Requirements) screen for Case ID 44026. On the left, there's a grid of fields for 'Autor' (Hector Moreno), 'Cliente' (Aranda Colombia), 'Compañía' (Aranda Colombia), 'CI' (empty), 'Impacto' (Alta), 'Urgencia' (Crítica), and 'Prioridad' (Alta). To the right of the grid, there's a vertical sidebar titled 'Detalles - Cliente' (Details - Client) which contains fields like ALIAS, NOMBRE, DEPARTAMENTO, etc. Below the sidebar, there's another section titled 'Detalles - Compañía' (Details - Company) with fields like DESCRIPCION, VIGENCIA, COMPAÑIA, CONTACTO, and DIRECCION1. A red box highlights the 'Detalles - Cliente' section.

Los campos de interfaz están definidos en tres tipos:

- Campos de Usuario:** Estos campos son los que están asociados directamente a los usuarios de Aranda y cuya información se administra desde el modulo Aranda Profile.
- Campos de Compañía:** Estos campos están relacionados directamente a cada una de las compañías creadas en Aranda Service Desk; la información que se presenta en estos campos se puede visualizar en el sitio de configuración de Aranda BASDK en el menú Opciones → Compañía.
- Campos de CI:** Estos campos están relacionados con los CI creados en Aranda CMDB y los datos relacionados a estos, se administran desde esta misma herramienta.

Los campos visibles en cada tipo son:

CAMPOS DE USUARIO	
Grupo de Trabajo	Comentario
Alias	Nombre
Correo Electrónico	País
Ciudad	Departamento
Edificio	Sucursal
Dirección Uno	Dirección Dos
Dirección Tres	Teléfono Uno
Teléfono Dos	Teléfono Tres

Teléfono Móvil	Extensión
Fax	Cargo
Jefe inmediato	Estado del Usuario
Sede	Piso
Número de Departamento	Usuario Activo
Fecha de nacimiento	Foto
Tipo de Documento	Número de Identificación
Adicional 1	Adicional 2
Adicional 3	Adicional 4
Adicional 5	Adicional 6
Adicional 7	Adicional 8
Adicional 9	Adicional 10

CAMPOS DE COMPAÑIA	
Descripción	Compañía
Dirección Uno	Dirección Dos
Dirección Tres	Teléfono Uno
Teléfono Dos	Teléfono Tres
Estado	EXT
FAX	MOBIL
Correo Electrónico	Website
NIT	País
Ciudad	Localización
Contacto	AD_VENDOR1
AD_VENDOR2	AD_VENDOR3
AD_VENDOR4	AD_VENDOR5
AD_VENDOR6	AD_VENDOR7
AD_VENDOR8	AD_VENDOR9
AD_VENDOR10	

CAMPOS DE CI	
Categoría	Centro de Costo
Ciudad	Compañía
Departamento	Edificio
Estado	Etiqueta de inventario
Fecha de Aceptación	Fecha de Entrada Compañía
Marca	Modelo
Nombre de CI	Número de Departamento
País	Perfil
Piso	Sede
Serial	Ubicación

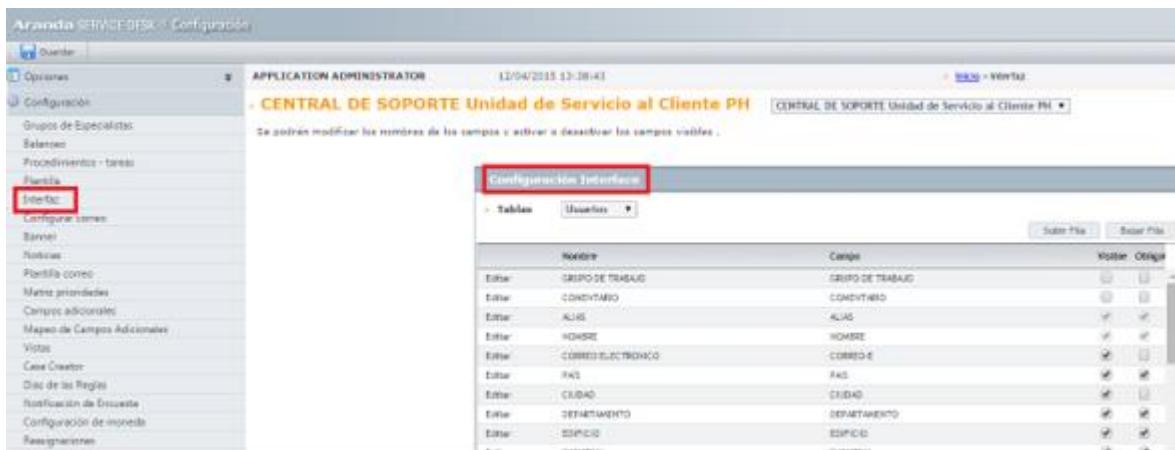
3.5.1 Configuración de los campos de interfaz

Para configurar estos campos de interfaz, debe seguir los siguientes pasos:

- Entrar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK:



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Interfaz.



Nombre	Campo	Obligatorio
Este:	GRUPO DE TRABAJO	
Este:	COMENTARIO	
Este:	ALIAS	
Este:	HOMBRE	
Este:	CORREO ELECTRÓNICO	
Este:	FAX	
Este:	CIUDAD	
Este:	DEPARTAMENTO	
Este:	ESPECIE	

Dentro de la Interfaz se pueden realizar tres operaciones:

- a) Asignar un nombre a los campos adicionales
- b) Ordenar los campos visibles en la interfaz
- c) Activar/Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.

- a) Asignar un nombre a los campos adicionales

En este punto es importante tener en cuenta que los únicos campos a los que se puede editar el nombre (campo) es a los campos adicionales de los campos de Usuario (por ejemplo, Adicional_1..... Adicional) y también los campos adicionales de las compañías (AD_VENDOR1.... AD_VENDORN); para cambiar el nombre de estos campos adicionales se deben seguir los siguientes pasos:

- Haga clic en la opción **Editar** que se encuentra a la izquierda del campo adicional que se desea editar; en este caso, a manera de ejemplo se va a editar el nombre de uno de los campos adicionales de usuario.

Configuración Interface		
	Nombre	Campo
Editar	ADICIONAL_10	ADICIONAL_10
Editar	FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO
Editar	FOTO	FOTO
Editar	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO
Editar	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE IDENTIFICACION
Editar	ADICIONAL_2	ADICIONAL_2
Editar	ADICIONAL_1	CAMPO ADICIONAL_1
Editar	ADICIONAL_3	ADICIONAL_3
Editar	ADICIONAL_4	ADICIONAL_4
Editar	ADICIONAL_5	ADICIONAL_5
Editar	ADICIONAL_6	ADICIONAL_6
Editar	ADICIONAL_7	ADICIONAL_7
Editar	ADICIONAL_8	ADICIONAL_8
Editar	ADICIONAL_9	ADICIONAL_9

En la caja de texto desplegada, se debe digitar el nombre que se desea asignar al campo; en este caso, a manera de ejemplo se va a nombrar el campo Adicional_5 de la tabla Usuarios a "CampoWiki", tal como se ve en la siguiente imagen:

Editar	ADICIONAL 5	ADICIONAL 5
Nombre	<input type="text" value="CampoWiki"/>	
Guardar	Cancelar	

- Hacer clic en **Guardar** y verificar en la columna **Campo** el nuevo nombre; si el campo adicional es visible, éste se podrá visualizar también en la consola de especialistas.

Editar	ADICIONAL 5	ADICIONAL 5
Nombre	<input type="text" value="CampoWiki"/>	
Guardar	Cancelar	

Nombre	Campo
Editar NUMERO DE DEPARTAMENTO	NUMERO DE DEPARTAMENTO
Editar USUARIO ACTIVO	USUARIO ACTIVO
<u>Editar</u> ADICIONAL 10	ADICIONAL 10
Editar FECHA DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO
Editar FOTO	FOTO
Editar TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO
Editar NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	NUMERO DE IDENTIFICACION
<u>Editar</u> ADICIONAL 2	ADICIONAL 2
<u>Editar</u> ADICIONAL 1	CAMPO ADICIONAL 1
<u>Editar</u> ADICIONAL 3	ADICIONAL 3
<u>Editar</u> ADICIONAL 4	ADICIONAL 4
<u>Editar</u> ADICIONAL 6	ADICIONAL 6
<u>Editar</u> ADICIONAL 5	CampoWiki

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

Código del Caso: 28165

Autor		Laura Cateherine Acosta Ochoa		Detalles - Cliente	
Cliente	Angelica Guzman Murcia		Estado	Relacionado a Cambio	ALTAS aquzman
Compañía	ARANDA COLOMBIA		Razón	CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE	CampoWiki
CI			Tipo de Registro	Mail	NOMBRE Angelica Guzman Murcia
Impacto	Baja		Categoría	Aranda Asset Management - Requerimie	Departamento Control de Calidad
Urgencia	Alta		Servicio	CAMBIOS	TELÉFONO UNO 7563000
Prioridad	Medio		Grupo de Especialistas	SOPORTE	DIRECCIÓN UNO Cra 11 No 93-53 oficina
			Especialista	Lyda Beatriz Buitrago Téllez	EXTENSIÓN 313
			ANS	Cambios	TELÉFONO MÓVIL 3108542494
					PAÍS Colombia
					Ciudad Bogotá
					SUCURSAL Aranda Colombia

b) Ordenar los campos visibles en la interfaz

- Si desea ordenar los ítems de acuerdo a sus preferencias, seleccione el campo que desea mover y presione los botones Subir Fila si desea mover hacia arriba el campo seleccionado o Bajar Fila si por el contrario desea mover hacia abajo el campo seleccionado.

Configuración Interface			
Tablas		Usuarios	
	Nombre	Campo	Visible Obligatorio
Editar	USUARIO ACTIVO	USUARIO ACTIVO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	Fecha de Nacimiento	Fecha de Nacimiento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	Foto	Foto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 1	Código de cliente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 2	VIP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 3	ADICIONAL 3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 4	ADICIONAL 4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 5	CampoWiki	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 6	ADICIONAL 6	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

- c) Activar / Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.

Si desea que algún dato sea diligenciado de forma indispensable, puede activar su obligatoriedad de diligenciamiento al momento de registrar un usuario o compañía; es decir, que si la información en este campo no es ingresada, no se podrá crear y/o editar el usuario o compañía, según corresponda. En este punto también se puede definir que los campos sean visibles o no visibles para el especialista dependiendo de la información que cada compañía necesite para poder gestionar un caso; para activar las opciones mencionadas anteriormente debe seguir los siguientes pasos:

- En el panel central de la pantalla “Interfaz”, en el campo donde se visualizan los campos de interfaz ubique los Check de obligatorio y visible, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:

Configuración Interface			
Tablas		Usuarios	
	Nombre	Campo	Visible Obligatorio
Editar	ADICIONAL 1	Código de cliente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 2	VIP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 3	ADICIONAL 3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 4	ADICIONAL 4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 5	CampoWiki	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 6	ADICIONAL 6	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 7	ADICIONAL 7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 8	ADICIONAL 8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Nota: Si selecciona uno de los campos como visible, este será visible en la consola de especialista ASDK y Aranda Front End; aquí, a manera de ejemplo, se hará visible el campo adicional CampoWiki para que éste pueda ser visualizado en las consolas de especialista tal y como se aprecia en la imagen:

Configuración Interface			
Tablas		Usuarios	
	Nombre	Campo	Visible Obligatorio
Editar	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 1	Código de cliente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 2	VIP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 3	ADICIONAL 3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 4	ADICIONAL 4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 5	CampoWiki	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 6	ADICIONAL 6	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 7	ADICIONAL 7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

Código del Caso: 28165

Autor		Detalles - Cliente	
Cliente	Angelica Guzman Murcia	Estado	Relacionado a Cambio
Compañía	ARANDA COLOMBIA	Razón	CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE
CI		Tipo de Registro	Mail
Impacto	Baja	Categoría	Aranda Asset Management - Requerimiento
Urgencia	Alta	Servicio	CAMBIOS
Prioridad	Medio	Grupo de Especialistas	SOPORTE
		Especialista	Lyda Beatriz Buitrago Téllez
		ANS	Cambios

- Para que el cambio realizado se aplique correctamente es necesario hacer clic en  , este botón se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla.

Nota: Si se selecciona uno de los campos como obligatorio, al momento de crear un usuario o una compañía desde la consola de especialista ASDK o Aranda Front End, el campo seleccionado se deberá diligenciar obligatoriamente; es importante tener en cuenta que para que un campo pueda ser obligatorio primero debe ser visible; aquí a manera de ejemplo, se establecerá obligatoriedad para el campo adicional CampoWiki (Adicional 5), de tal forma que este campo siempre será requerido a la hora de crear un usuario desde la consola de especialista:

Configuración Interface			
Tablas		Usuarios	
	Nombre	Campo	Visible Obligatorio
Editar	ADICIONAL 1	Código de cliente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 2	VIP	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 3	ADICIONAL 3	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 4	ADICIONAL 4	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 5	CampoWiki	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 6	ADICIONAL 6	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Editar	ADICIONAL 7	ADICIONAL 7	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Detalles - Cliente

Guardar Cancelar

Datos Aranda Datos personales y de ubicación Comentarios y datos adicionales Compañía

Campo Requerido *

CampoWiki

- Para que el cambio realizado se aplique correctamente es necesario dar clic en el botón guardar  que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla.

3.6 Configurar correo electrónico

Para cada proyecto es necesario definir la dirección de correo electrónico por medio de la cual se enviarán los correos de notificaciones de Aranda Service Desk, entre otros; es importante tener en cuenta que sólo se puede establecer un correo por proyecto. Para configurar una cuenta de correo desde Aranda Service Desk debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Configurar Correo

Aranda SERVICE DESK > Configuración

Nuevo Editar Desasociar AGREGAR

Opciones Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo

APPLICATION ADMINISTRATOR 15/04/2015 22:25:53 > [Nuevo > Configurar correo](#)

- CSC (Central de Servicios Compartidos)

Se podrá crear y modificar el nombre del correo para el servicio de mailer.

Configurar correo

Añadir un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Servidor	Nombre	Nombre del Usuario
----------	--------	--------------------

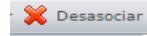
- Diríjase a la barra de iconos horizontal y haga clic en 
- En la nueva interfaz aparecen los campos necesarios para configurar la conexión con el servidor de correo; los datos a diligenciar son:

Servidor	Nombre (hostname) o dirección IP del servidor de correo.
Nombre	Nombre del servidor de correo electrónico.
Cuenta	Seleccione uno de los usuarios listados en el menú desplegable; sólo aparecen listados los usuarios registrados en el módulo Aranda PROFILE . Al seleccionar uno de los usuarios, se asociará solamente la cuenta de correo perteneciente a dicho usuario.
Contraseña	Contraseña para ingresar al correo.
Puerto	Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto 25 .
Protocolo	Protocolo que se implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI).
Secure Socket Layer (SSL)	Protocolo para establecer una conexión segura con el servidor de correo configurado, (Solo se debe chequear cuando el servidor de correo configurado lo exige).

Editar / Configurar correo

Servidor	outlook.office365.com
Nombre	ArandaQM
Cuenta	asc.colombia@arandasoft.com 
Contraseña
Puerto	587
Protocolo	SMTP
Secure Socket Layer (SSL)	<input checked="" type="checkbox"/>

Si desea editar la configuración del correo, diríjase a la pantalla principal de la opción Configurar Correo; en el panel central seleccione la configuración de correo que desea editar, luego, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en  .

Si desea desasociar la configuración del correo, diríjase a la pantalla principal de la opción Configurar Correo y en el panel central seleccione la configuración de correo que desea desasociar del proyecto; luego, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en  . Tenga en cuenta que una configuración de correo no se podrá eliminar si tiene registros asociados, como, por ejemplo, correos pendientes por enviar en la tabla AFW_MAIL (REFERENCIA A TIPS DE ADMINISTRACION DE ASDK).

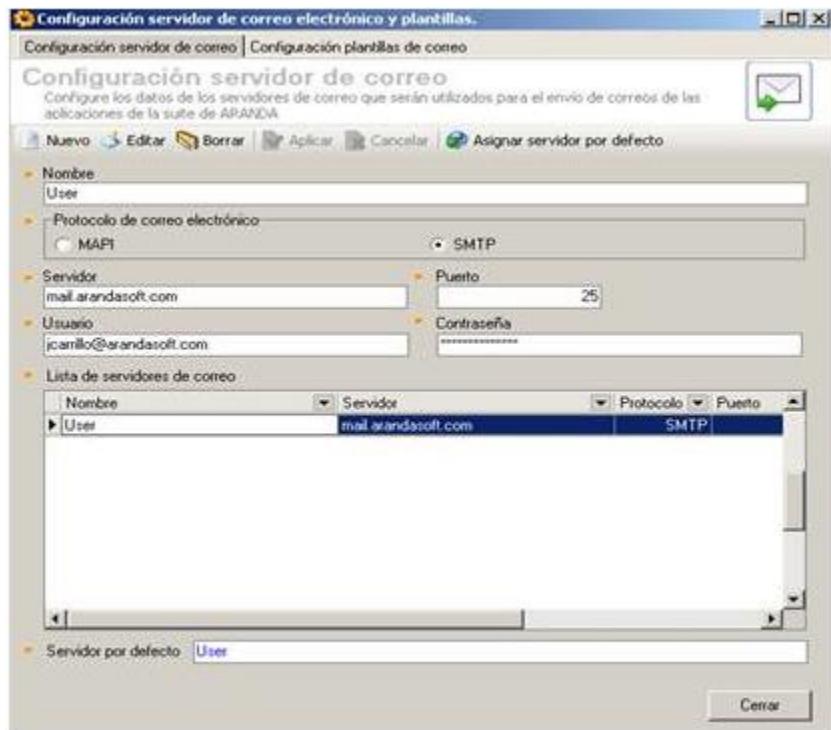
3.6.1 Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings

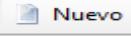
Es importante tener en cuenta que desde la consola AAM Settings de Aranda, también puede configurar el Mailer de ASDK, ya que desde allí se puede realizar la configuración de correo que aplique a todas las aplicaciones y módulos de Aranda; para ello siga los siguientes pasos:

- En el servidor de Aranda diríjase a Inicio → Todos los Programas → Aranda Software → Aranda Tools → Settings, enseguida, se cargará la interfaz de Aranda Settings.



- Haga clic sobre el botón Configuración de Mailer tal y como se aprecia en la imagen anterior; enseguida se cargará la interfaz de configuración.

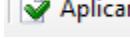


- Para crear una nueva configuración de correo, haga clic en  , luego, diligencie la información que se encuentra en la pestaña de Configuración de servidor de correo:

Nombre	Nombre de la nueva configuración Correo Electrónico
Protocolo de Correo electrónico	Protocolo que implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI).
Servidor	Nombre del servidor de correo electrónico o Dirección IP del mismo.
Puerto	Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto 25 .
Usuario	Dirección del correo electrónico del remitente.
Contraseña	Clave para ingresar al correo.
Lista de Servidores de Correo	Muestra un listado con las configuraciones de correo creadas previamente.

Servidor por defecto

Visualiza la configuración de correo que ha sido predeterminada para la consola ASDK.

- Después de diligenciar la anterior información haga clic en el botón  para guardar la configuración.

Una vez creada la configuración en el módulo Aranda Settings, ésta podrá ser asociada a un proyecto de Aranda Service Desk siguiendo los siguientes pasos:

- En la interfaz principal de la opción Configurar Correo, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en 
- En la ventana desplegada, seleccione una de las configuraciones de correo que se visualizan y haga clic en .

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition	
Servidor	
 	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Servidor	Nombre
mail.arandasoft.com	Test
outlook.office365.com	Daniel test
SMTPGATE.SA.PRAXAIR.COM	MESA DE AYUDA
SMTPGATE.SA.PRAXAIR.COM	Central de Soporte Email
BG-I-VIRTEXC01.INTERSEQ.LOCAL	PRUEBAS
SMTPGATE.SA.PRAXAIR.COM	Prueba De Correos Central de Soporte

Configurar correo		
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna		
Servidor	Nombre	Nombre del Usuario
outlook.office365.com	Daniel test	daniel.zipa@arandasoft.com

Nota: Recuerde que solo se puede configurar una cuenta de correo por proyecto.

3.7 Crear banner

En esta opción se configura el mensaje a mostrar en la consola Web de usuarios (USDK), dicho mensaje puede contener un aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, o un mensaje de bienvenida como el que se visualiza en la imagen:

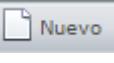


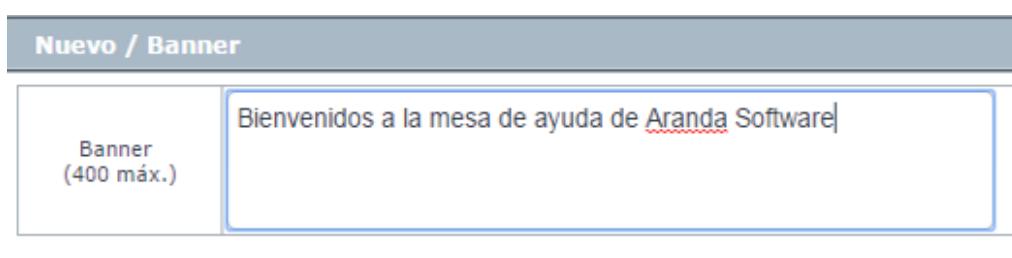
The screenshot shows the Aranda Service Desk BASDK interface. On the left, there's a vertical menu with icons for Requerimientos de Servicio, Cambios, Calendario, Catálogo de Servicios, Base de Conocimiento, Ver mis Detalles, and Salir. The main area has a header with 'Carlos Andres Rey' and 'Proyecto: Soporte'. A red box highlights a banner message: 'Bienvenidos a la mesa de ayuda de Aranda Software' with an exclamation mark icon. Below the banner, there's a section titled 'Registro de un caso' with a note: 'Complete toda la información para la creación rápida de un caso.' There are radio buttons for 'Tipo de Caso :' with options 'Incidente', 'Cambio', and 'Requerimiento de Servicio'.

Para crear un banner debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.

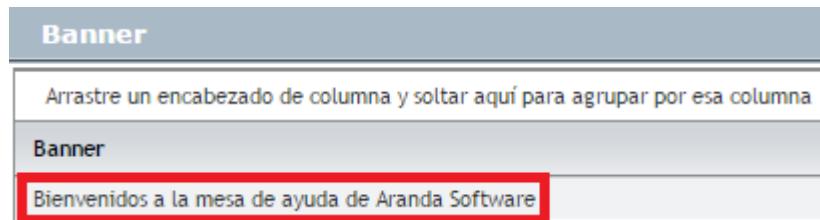


- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Banner.
- En la barra horizontal que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla haga clic en  'Nuevo'.
- En la nueva pantalla escriba el mensaje que desea que los usuarios visualicen (Recuerde que el banner puede contener un máximo de 400 caracteres) y finalice haciendo clic en  'Guardar'.



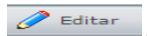
The screenshot shows the 'Nuevo / Banner' configuration screen. It has two main sections: 'Banner (400 máx.)' on the left and a large text input field on the right. The text input field contains the message: 'Bienvenidos a la mesa de ayuda de Aranda Software'. The entire text input field is highlighted with a blue border.

- Para comprobar que el mensaje se ha guardado correctamente, en el panel central de la opción “Banner” deberá aparecer el mensaje ingresado tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



- Una vez realizado el anterior procedimiento el mensaje aparecerá en la página de usuarios USDK.

3.7.1 Editar banner

Para editar el banner, seleccione el ya existente y enseguida haga clic en  , este botón se encuentra en la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la página.



Nota: Sólo es posible insertar un único banner por proyecto, por esta razón si ya ha ingresado un mensaje, la opción Nuevo será deshabilitada y sólo se podrá editar el texto anterior.

3.8 Registrar Noticias

Aranda SERVICE DESK le permite registrar y configurar las noticias que serán visualizadas en la consola Web de usuarios USDK; éstas, pueden contener avisos de alerta, de falla técnica, de advertencia, entre otros; el número de noticias registradas no es limitado, pero es aconsejable no exceder su registro, puesto que el usuario tendrá que esperar un tiempo considerable para

visualizar la totalidad de las mismas. Estas noticias se visualizan al lado derecho de la consola de usuarios USDK tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



Para gestionar las noticias se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

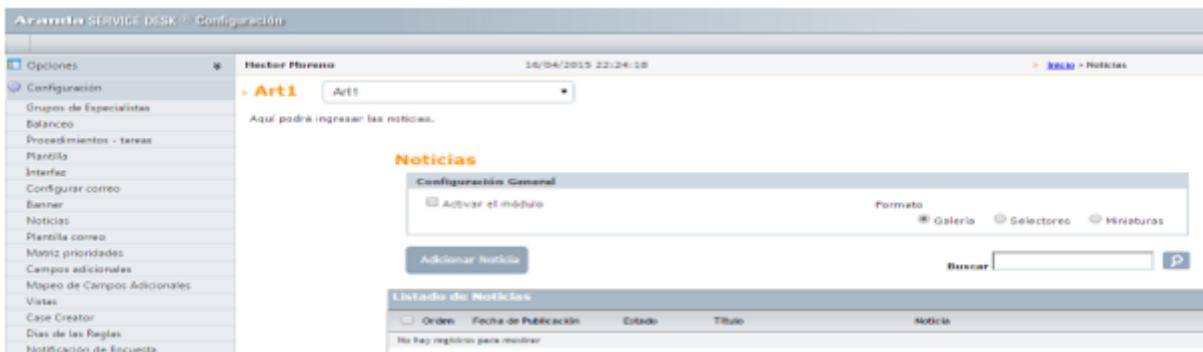
3.8.1 Configurar noticias

La configuración de noticias en Aranda SERVICE DESK, permite al administrador activar el módulo de noticias, generalas y publicarlas, así como la consulta y borrado de las mismas; este proceso se lleva a cabo en la consola web de configuración BASDK.

3.9 Activar módulo de noticias

La configuración del módulo de noticias en la consola de configuración BASDK web, permite habilitar esta sección de información en la consola de usuario USDK.

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Noticias.
- En el área de trabajo de la consola se presentan: el listado desplegable de proyectos, la configuración general y el listado de las noticias creadas por proyecto.

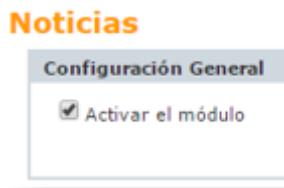


- En la parte superior de la consola, seleccione el proyecto al que serán adicionadas las noticias.

- La primera vez que ingrese a la consola de configuración, el módulo aparecerá en estado inactivo para todos los proyectos existentes.



- En la sección Configuración General de noticias del área de trabajo, seleccione la opción Activar el módulo, habilitando así, la sección de noticias en la consola USDK para el proyecto escogido.



Notas:

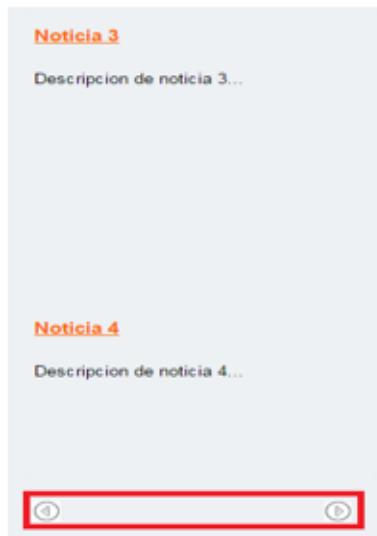
- Si el módulo de noticias es activado, pero no existen noticias para visualizar, la sección de noticias de la consola USDK, no estará visible.
- En cualquier momento el módulo de noticias puede ser deshabilitado, aunque existan noticias creadas, por lo cual la sección de noticias no será visible en la consola de usuario de USDK.

3.9.1 ¿Cómo configurar el formato visual de las noticias?

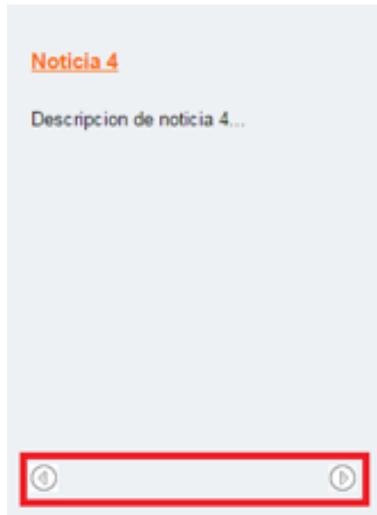
Una vez haya activado el módulo de noticias, será necesario configurar el tipo de formato que se aplicará para la visualización de las mismas en USDK.

En la sección Configuración General de noticias del área de trabajo se encuentran 3 tipos de formato disponibles para visualizar las noticias:

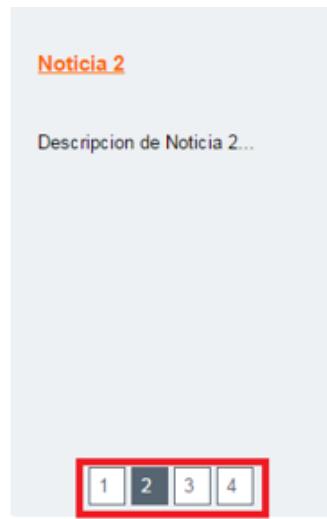
- A. Miniatura:** Este formato presenta dos noticias las cuales son publicadas en la página principal de la consola de usuario USDK; estos datos circulan automáticamente hasta que el usuario selecciones una de ellas, además, tiene botones asociados para avanzar y/o regresar entre noticias.



- B. **Selectores:** Este formato presenta 1 noticia la cual es publicada en la página principal de la consola de usuario USDK; estos datos circulan automáticamente hasta que el usuario selecciones una de ellas, además, tiene botones asociados para avanzar y/o regresar entre noticias.



- C. **Galería:** Este formato presenta 1 noticia, la cual es publicada en la página principal de la consola de usuario USDK; el listado de las noticias existentes se mostrará con paginación, la cual se cargará a medida que avance la visualización.



- Seleccione un formato de visualización de la noticia para el proyecto especificado.

Noticias



De forma automática, el formato de visualización configurado, se aplicará en la sección de noticias de la consola de usuario USDK.

3.9.2 ¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK?

En la sección Noticias del área de trabajo, haga clic en **Adicionar Noticia**; posteriormente, se habilitará la ventana **Nueva Noticia**, allí podrá completar la información básica de la misma para el proyecto escogido; la información requerida es: título, descripción de la noticia, imagen asociada y criterios de publicación de la noticia.

Nota: Por defecto, al abrir el formulario de nueva noticia, la opción publicar aparecerá activa.

Aranda SERVICE DESK > Configuración

APPLICATION ADMINISTRATOR 18/10/2012 10:29:20 a.m.

Soporte Soporte

Aquí podrá ingresar las noticias.

Noticias

Configuración General

Activar el módulo

Formato: Galería Selectores Miniaturas

Crear Noticia Creación de Noticias Buscar

Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
1	17/10/2012 10:42:34 a.m.	Borrador	AGDNOTICIAS	Nota...
2	17/10/2012 10:17:25 a.m.	Publicado	Aranda WebCast	Plataforma colaborativa diseñada como...
3	17/10/2012 10:42:32 a.m.	Publicado	WebCast Aranda Entenderizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000	El objetivo y alcance del webCast es pr...
3	17/10/2012 10:42:32 a.m.	Publicado	WebCast «Cómo levantar la mesa de servicios a otras áreas diferentes a IT»	La mayoría de las compañías usan herram...

- Título de la Noticia

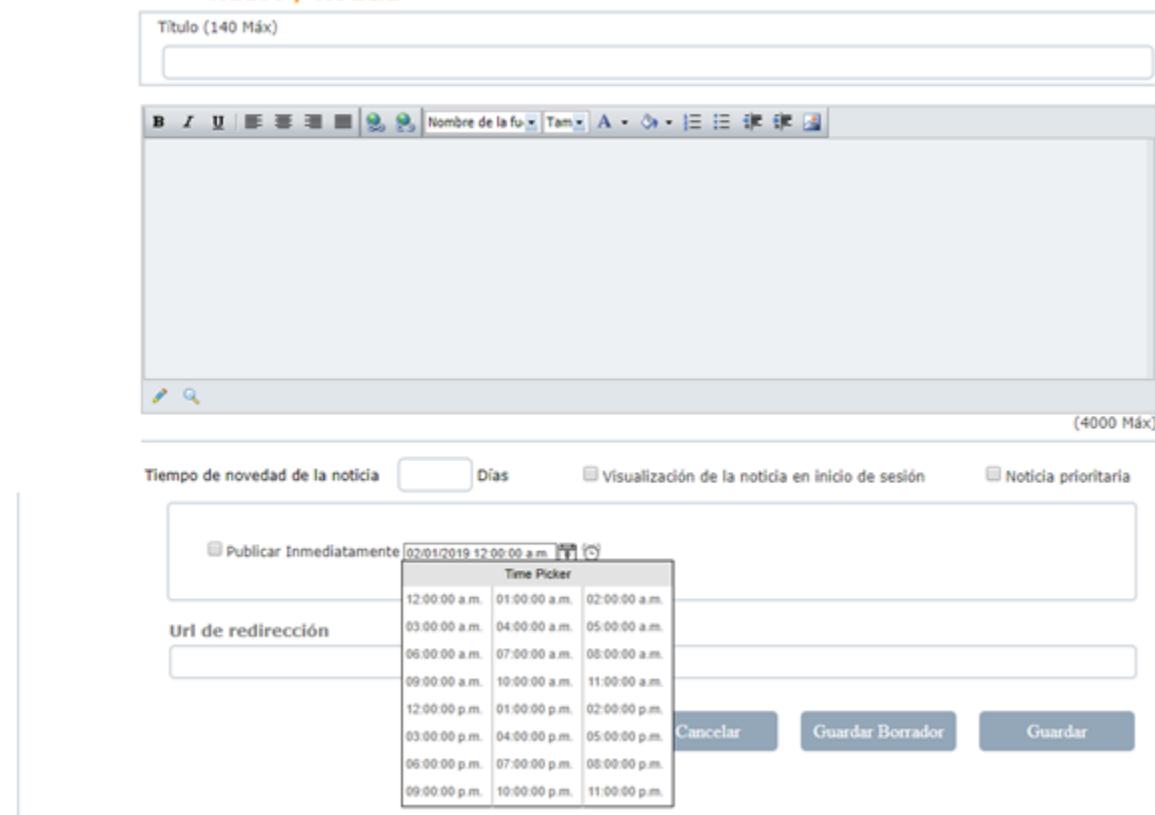
En este campo se define el encabezado de la noticia, el cual debe tener un máximo de 140 caracteres.

- Descripción de la Noticia

En este campo, se describe detalladamente el contenido de la noticia, dicho contenido puede ser editado utilizando el texto enriquecido (Negrita, cursiva, subrayado, centrar, justificar, alinear a la izquierda y/o derecha, cambiar el tipo, tamaño y color de letra) y agregando una imagen relacionada. La descripción de la noticia no debe superar los 4000 caracteres.

Gestión Humana

Nuevo / Noticia



The screenshot shows the 'Nuevo / Noticia' (New / News) interface. At the top, there's a title field labeled 'Título (140 Máx)' and a rich text editor toolbar. Below the toolbar is a large text area with a character limit of '(4000 Máx)'. Underneath the text area are several publishing options: 'Publicar Inmediatamente' (Publish Immediately) with a date/time selector set to '02/01/2019 12:00:00 a.m.', a 'Días' (Days) dropdown, and checkboxes for 'Visualización de la noticia en inicio de sesión' (Show news in session start) and 'Noticia prioritaria' (Priority news). To the left, there's a 'Url de redirección' (Redirection URL) input field. At the bottom right are three buttons: 'Cancelar' (Cancel), 'Guardar Borrador' (Save Draft), and 'Guardar' (Save).

3.9.3 ¿Cómo incluir una imagen en el campo Descripción?

- Toda noticia puede contener como máximo una imagen relacionada; para insertarla, en la barra de herramientas del campo **Descripción** seleccione Imagen .
- Se habilitará la ventana **Adjuntar Imagen** donde podrá buscar una imagen local o escoger una previamente almacenada, la cual será insertada en la noticia.

Nota: Cada imagen no podrá exceder el tamaño de 200KB; las dimensiones que debe tener son: 250 Ancho * 110 de Alto. Los formatos permitidos para la imagen son: jpg, gif, bmp, png, jpeg

- Seleccione la imagen deseada.
- Presione el botón Subir, para cargar la imagen en el listado; todas las imágenes subidas, serán cargadas en un catálogo de imágenes almacenadas en el AFS (Aranda FILE SERVER), las cuales podrán ser utilizadas por el usuario cuando lo requiera; las imágenes están organizadas por nombre, tamaño y fecha en que se actualizó la imagen.
- Seleccione una imagen del listado y presione el botón Aceptar, inmediatamente la imagen será incluida en la descripción de la noticia; después de haber insertado la imagen en la

noticia, el usuario podrá cambiarla de posición, pero no podrá modificar su tamaño o duplicarla dentro del texto.

Nota: Si el usuario requiere borrar una imagen de la lista, podrá eliminar imágenes, siempre y cuando estas no se encuentren asociadas a una o más noticias.



3.9.4 Publicación de la noticia

En este campo se definen los parámetros de publicación de la noticia en la consola de usuario USDK.

Publicar Inmediatamente: al habilitar esta opción, la noticia creada será publicada de manera automática en la consola de usuario de USDK sin embargo no se activarán las opciones de programación de fecha y hora de publicación.

Editar / Noticia

Titulo (140 Máx) Noticia 1

Nombre de la fu Tam A ↕ I E F

Descripción de noticia 1

(4000 Máx)

Publicar Inmediatamente
 Orden 1 Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad

Programar publicación: También, podrá configurar una fecha y una hora para publicar la noticia en la consola de usuario de USDK; esta fecha deberá ser superior a la fecha actual, en caso de ingresar una fecha de publicación no válida, no podrá guardar la noticia.

Editar / Noticia

Titulo (140 Máx) Noticia 1

Nombre de la fu Tam A ↕ I E F

Descripción de noticia 1

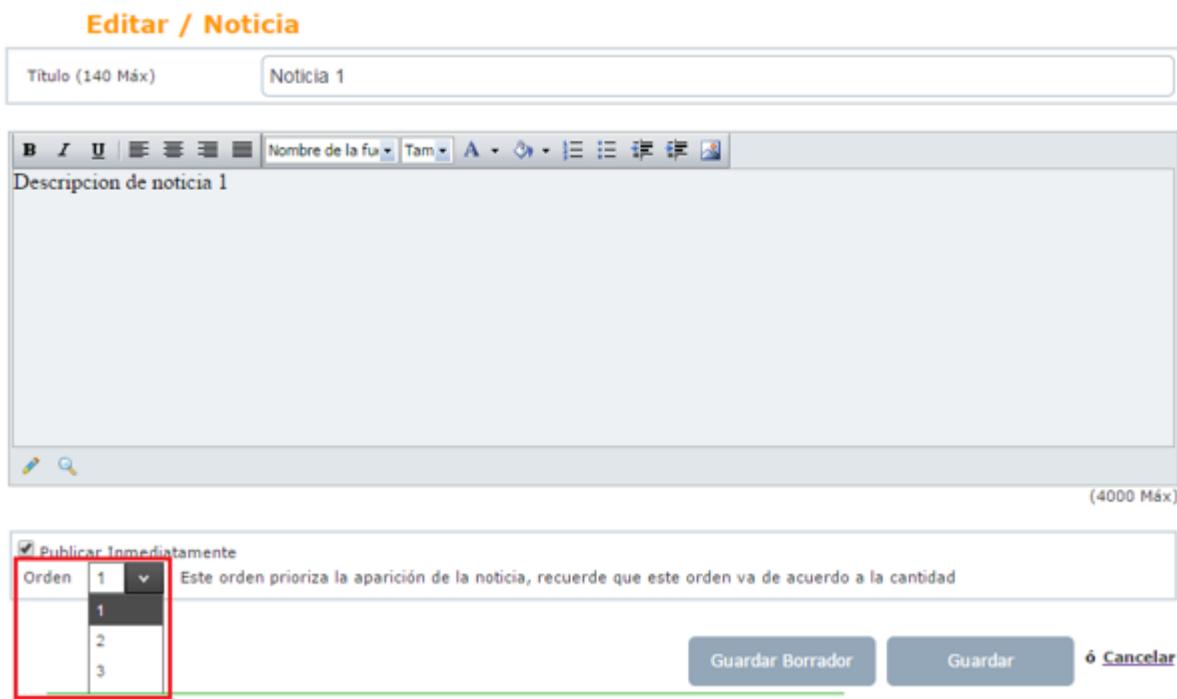
Publicar Inmediatamente
 Orden 1 Este o... Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad

abril 2015

S	M	T	W	TH	FR	S
14	15	16	17	18	19	20
15	16	17	18	19	20	21
16	17	18	19	20	21	22
17	18	19	20	21	22	23
18	19	20	21	22	23	24
19	20	21	22	23	24	25
20	21	22	23	24	25	26

3.9.5 Definir el orden de aparición de la noticia

En la parte inferior de la ventana Editar/Noticia, se encuentra el campo orden, allí, se asigna un número que representa un orden secuencial de aparición del registro para su visualización posterior en la consola de usuario de USDK.



Nota: el listado de números disponibles en el campo orden de aparición, varía dependiendo de la cantidad de noticias o registros creados previamente; si no existen noticias registradas, el orden de aparición no se puede seleccionar.

Guardar la noticia: al terminar de modificar la noticia, presione el botón Guardar en la ventana Editar/Noticia; si la opción publicar inmediatamente se encuentra habilitada, la noticia quedará publicada en la consola de usuario de USDK.

Guardar borrador de noticia: si presiona el botón **Guardar Borrador**, la noticia no será publicada en USDK (aunque tenga habilitada la opción respectiva), sino que quedará en estado borrador hasta que se guarde en forma definitiva.

Nota: después de guardar una noticia, ésta aparecerá inmediatamente en la **lista de noticias**, donde se visualizará el **orden**, la **fecha de publicación**, el **estado**, el **título de la noticia** y la **frase inicial de la descripción**; si la noticia se encuentra o no publicada, determinará la aparición de datos en la columna orden y fecha de publicación.

3.9.6 Listado de noticias

En la parte central del área de trabajo del módulo de Noticias, podrá acceder al listado de noticias disponibles, donde podrá editar una de ellas, establecer el orden de aparición de la misma o eliminar uno o varios registros generados.

Listado de Noticias				
Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
1	16/04/2015 22:43:11	Publicado	Noticia 1	Descripción de noticia 1...
2	16/04/2015 22:43:35	Publicado	Noticia 2	Descripción de Noticia 2...
3	16/04/2015 22:51:57	Publicado	Noticia 3	Descripción de noticia 3...
4	16/04/2015 22:52:14	Publicado	Noticia 4	Descripción de noticia 4...

3.9.7 ¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK?

En la sección Listado de Noticias del área de trabajo, seleccione una noticia del listado creado y haga clic sobre el link del título de la noticia para modificar la información registrada.

Listado de Noticias				
Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
1	16/04/2015 22:43:11	Publicado	Noticia 1	Descripción de noticia 1...
2	16/04/2015 22:43:35	Publicado	Noticia 2	Descripción de Noticia 2...
3	16/04/2015 22:51:57	Publicado	Noticia 3	Descripción de noticia 3...
4	16/04/2015 22:52:14	Publicado	Noticia 4	Descripción de noticia 4...

Se habilitará la ventana **Editar / Noticia** donde podrá modificar características, como el título, descripción, parámetros de publicación y orden de aparición.

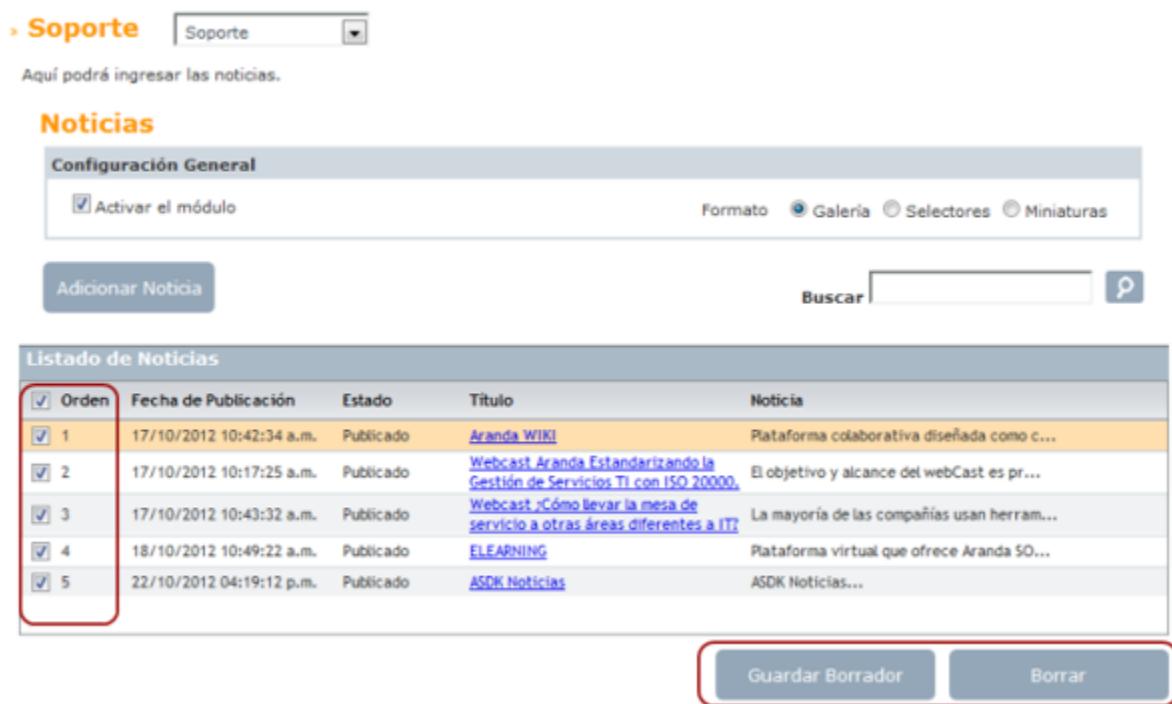
Editar / Noticia

Título (140 Mx)	Noticia 1
<input checked="" type="checkbox"/> Nombre de la noticia: <input type="text" value="Noticia 1"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Descripción de la noticia: <input type="text" value="Descripción de noticia 1"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Publicar Inmediatamente	
Orden: <input type="text" value="1"/> Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad	
<input type="button" value="Guardar Borrador"/> <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

3.9.8 ¿Cómo eliminar una noticia en Configuración ASDK?

En la parte central del área de trabajo de la sección de Noticias acceda al listado de noticias disponibles y en el campo **Orden**, haga clic en la casilla correspondiente a la noticia o noticias que desea borrar o guardar como borrador.

- Si presiona el botón **Borrar**, se habilitará un mensaje de advertencia para confirmar la eliminación; si aprueba la acción, los registros de las noticias serán eliminados.
- Si presiona el botón **Guardar Borrador**, la noticia no será publicada en USDK y el registro queda en estado borrador hasta que se guarde en forma definitiva.



Noticias

Configuración General

Activar el módulo Formato Galería Selectores Miniaturas

Listado de Noticias

Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
<input checked="" type="checkbox"/>	17/10/2012 10:42:34 a.m.	Publicado	Aranda WIKI	Plataforma colaborativa diseñada como c...
<input checked="" type="checkbox"/>	17/10/2012 10:17:25 a.m.	Publicado	Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000	El objetivo y alcance del webCast es pr...
<input checked="" type="checkbox"/>	17/10/2012 10:43:32 a.m.	Publicado	Webcast ¿Cómo llevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT?	La mayoría de las compañías usan herram...
<input checked="" type="checkbox"/>	18/10/2012 10:49:22 a.m.	Publicado	ELEARNING	Plataforma virtual que ofrece Aranda SO...
<input checked="" type="checkbox"/>	22/10/2012 04:19:12 p.m.	Publicado	ASDK Noticias	ASDK Noticias...

Acciones:

Guardar Borrador Borrar

Nota: Cuando el usuario elimina una noticia, si esta se encuentra publicada, dejará de aparecer en la consola de usuario de USDK.

3.9.9 ¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK?

Las noticias creadas, pueden ser consultadas en la consola de Configuración ASDK a través de una búsqueda de noticias, por los campos título y descripción; para realizar la búsqueda de una noticia, siga los siguientes pasos:

- En el área de trabajo de la sección Noticias identifique el campo de búsqueda (Como se ve en la imagen al final del procedimiento).
- La consulta puede realizarla por título, nombre de la noticia o descripción del registro.
- Defina el criterio de consulta en el campo de búsqueda y presione el botón Buscar para generar la consulta de las noticias.

[Adicionar Noticia](#)

Buscar 

Se encontraron 2 registro(s)

Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
3	17/10/2012 10:43:32 a.m.	Publicado	Webcast ¿Cómo llevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT?	La mayoría de las compañías usan herramientas de mesa de servicio orientadas a ...
2	17/10/2012 10:17:25 a.m.	Publicado	Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000.	El objetivo y alcance del webCast es presentar a la audiencia en un ámbito gene...

- En la sección Listado de Noticias, se muestran los registros de noticias encontrados para el criterio o variable definido; seleccione el título de la noticia para acceder a la información del registro o editar la noticia consultada.

3.10 Otros accesos

En esta sección podrá configurar, agregar o editar otros accesos dentro de la herramienta; estos puntualmente son sitios web, los cuales pueden ser visibles dentro de la consola de usuario.

Para agregar un nuevo acceso, haga clic en la opción **Otros accesos**, ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de la opción de configuraciones. Al ingresar de clic en la opción Nuevo  ubicada en la parte superior derecha y diligencie los datos a continuación:

Nuevo / Otros Accesos

Nombre (*)	<input type="text"/>
Descripción (*) (400 máx.)	<input type="text"/>
Url de redirección (*)	<input type="text"/>
Requiere autenticación	<input type="checkbox"/>
Adjuntar Imagen  	

Para editar o borrar un acceso, selecciónelo y de clic en el botón **Editar** o **Borrar** según corresponda.

Aranda SERVICE DESK ® Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opiones Configuración Grupos de Especialistas Balanceo Procedimientos - tareas Plantilla Interfaz Configurar correo Banner Noticias Otros Accesos Plantilla correo Matriz prioridades Campos adicionales Mapeo de Campos Adicionales Formularios de campos adicionales Vistas Case Creator Días de las Reglas Notificación de Encuesta Configuración de moneda Resignaciones Turnos Personalizar títulos Configuración de votación

German Hernandez 28/01/2019 11:34:44 Inicio > Otros Accesos

Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Aquí podrá ingresar o modificar la información sobre Otros enlaces.

Otros Accesos

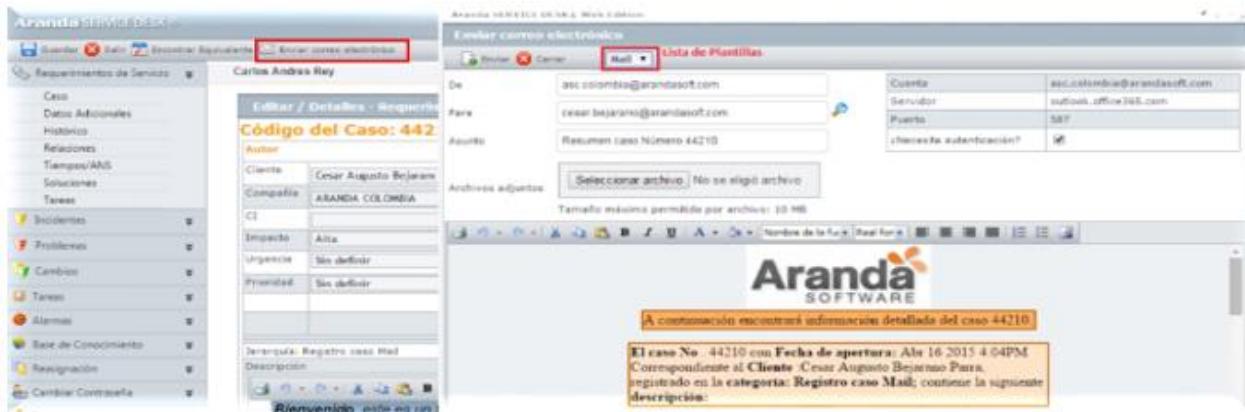
Arrastra un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Descripción	Uri de redirección
E tiempo	E tiempo	http://www.eltiempo.com/
Peru 21	Diario	https://peru21.pe

< | 1 | > | Página 1 de 1 - Total registros 2. Registros por página: 10 Cambiar

3.11 Configuración de plantillas para correos

Para agilizar el envío de reportes con la información del caso, es necesario configurar una plantilla que contenga los datos necesarios que requiera el cliente a quien será enviado dicho informe mediante un correo, estos datos pueden ser: el usuario, el especialista, entre otros. Estas plantillas se pueden utilizar únicamente desde la consola de especialista en la opción “Enviar correo electrónico” como se puede apreciar en la siguiente imagen:

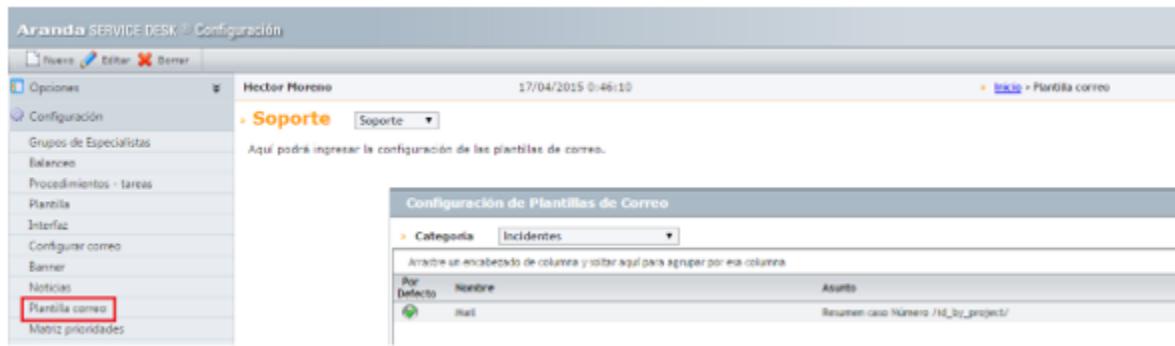


Para crear una plantilla, siga el siguiente procedimiento:

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.



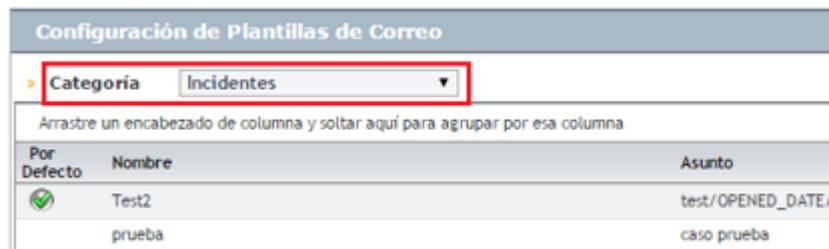
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Plantilla Correo.



The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) screen. On the left, there's a sidebar with various options like 'Opciones', 'Configuración', 'Grupos de Especialistas', etc. The 'Plantilla correo' option is highlighted with a red box. The main panel shows a sub-menu for 'Soporte' (Support) with 'Plantilla correo'. Below it, a table titled 'Configuración de Plantillas de Correo' lists email templates categorized under 'Incidentes'. One template named 'Test2' is selected.

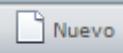
Por Defecto	Nombre	Asunto
<input checked="" type="checkbox"/>	Test2	test/OPENED_DATE/
	prueba	caso prueba

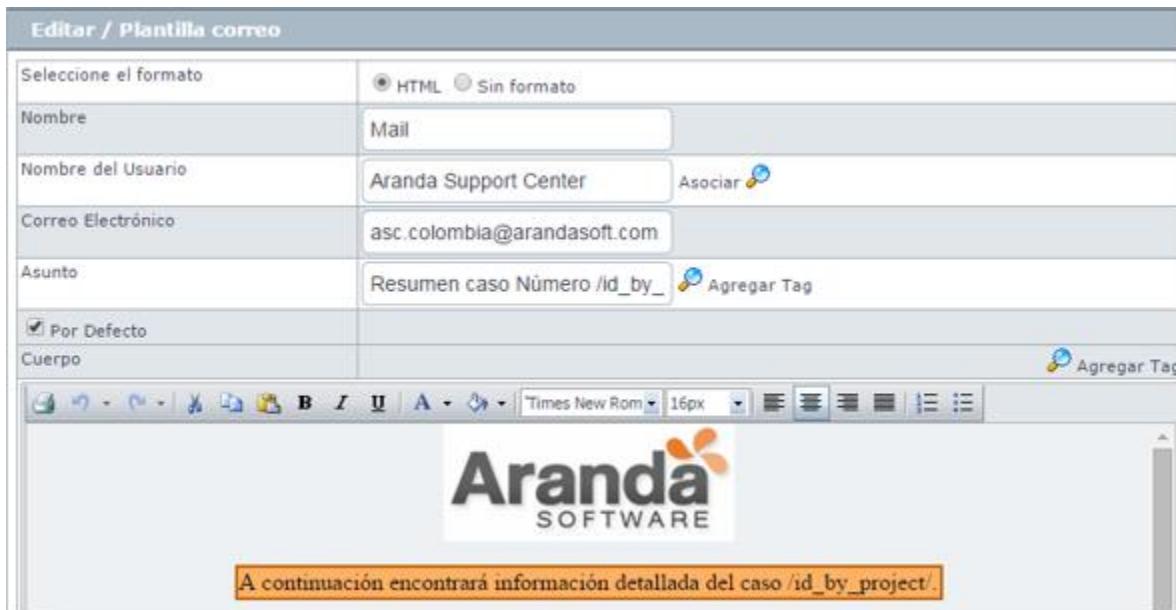
- En la parte superior del panel central, en el campo **Categoría**, seleccione para qué clase de casos (Incidentes / Problemas / Cambios / Llamadas de servicio) desea crear las plantillas.



This screenshot shows the 'Configuración de Plantillas de Correo' dialog box. The 'Categoría' dropdown menu is open, showing 'Incidentes' as the selected option. Below the dropdown, there's a table listing email templates. The 'Por Defecto' column contains a checked checkbox for 'Test2' and an empty row for 'prueba'.

Por Defecto	Nombre	Asunto
<input checked="" type="checkbox"/>	Test2	test/OPENED_DATE/
	prueba	caso prueba

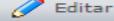
- En la barra de menú horizontal ubicada en la parte izquierda de la pantalla haga clic en .



- En la interfaz que aparece, ingrese la información que corresponda según la siguiente tabla:

Formato	Se define el formato con el cual será enviado el correo. Existen dos opciones: HTML (Plantilla con texto enriquecido) y Sin Formato (Plantilla en texto plano)
Nombre	Nombre con el que se identificará la plantilla de correo.
Nombre del Usuario	Se debe seleccionar quien será el usuario remitente del correo de la lista de usuarios creada en Aranda Profile .
Correo Electrónico	Se registra la cuenta de correo electrónico remitente asociada a la plantilla de correo. Este campo no es modificable ya se utiliza la cuenta de correo perteneciente al usuario seleccionado en la opción anterior.
Asunto	Escriba el asunto del correo que contendrá siempre la plantilla; dentro de esta opción, se pueden agregar tags como lo son: el número del caso, la fecha de registro, la descripción del caso, etc.
Por Defecto	Active esta casilla si desea que la plantilla aparezca como predeterminada y sea la primera opción que se liste al momento de enviar un correo para el tipo de caso seleccionado.
Cuerpo	Se puede escoger si el mensaje será escrito en formato de texto enriquecido (HTML), es decir, que el texto pueda ser

subrayado, puesto en negrilla, justificarlo, configurar color, etc. Si requiere que la información del caso correspondiente sea incluida, ingrese el nombre del dato y luego seleccione la opción **Agregar tag** la cual se encuentra en la parte superior derecha del cuerpo, seleccione el registro a incluir y haga clic en **Aceptar**. Si desea agregar más datos, realice el mismo proceso.

- Para guardar la configuración haga clic en 
- Para editar una plantilla de correo desde la interfaz principal de la opción Plantilla Correo, proceda a seleccionar la plantilla del listado que aparece en el panel central y luego haga clic en ; al hacerlo, se podrán editar los campos diligenciados al momento de crear la plantilla de correo.
- Para eliminar una plantilla de correo desde la interfaz principal de la opción Plantilla Correo, proceda a seleccionar la plantilla del listado que aparece en el panel central y luego haga clic en ; al hacerlo, se podrán editar los mismos campos que se diligencian al momento de crear la plantilla de correo.

3.12 Configurar la matriz de prioridades

Cuando se atiende un número considerable de incidentes dentro de un tiempo determinado, es necesario establecer cuáles son los casos que deben ser atendidos de manera prioritaria; la prioridad es calculada tomando en cuenta los valores de impacto y urgencia; los especialistas durante la gestión del caso solo pueden definir la urgencia del caso dependiendo del tiempo de retraso que acepte el cliente ya que el impacto está definido por el Servicio asociado al caso. Una vez definidos el servicio y la urgencia en el caso, se calculará la prioridad del mismo, tal y como se ve a continuación:

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

Código del Caso: 44210

Autor		Joséson Vicente Torres		Detalles - Cliente	
Cliente	Cesar Augusto Bejarano	Estado	Registrado	ALIAS	cesar.bejarano
Compañía	ARANDA COLOMBIA	Razón	Nuevo	NOMBRE	Cesar Augusto Bejarano
CI		Tipo de Registro	Mail	Departamento	
Impacto	Alta	Categoría	Registro caso Mail	TELÉFONO UNO	1
Urgencia	Baja	Servicio	SOPORTE	DIRECCIÓN UNO	a
Prioridad	Alta	Grupo de Especialistas	SOPORTE	EXTENSIÓN	
		Especialista	APPLICATION ADMINISTRATOR	TELÉFONO MÓVIL	
		ANS	Consulta	PAÍS	Colombia
				Ciudad	Bogotá
				SUCURSAL	
				CORREO ELECTRÓNICO	cesar.bejarano@aranda
				NUMERO DE	

Jerarquía: Registro caso Mail

- **Impacto:** número de usuarios y/o estaciones de trabajo afectados con el incidente.
- **Urgencia:** tiempo de retraso aceptable para el usuario y/o negocio.

En la imagen anterior se puede apreciar que un Impacto Alto + una Urgencia Alta arrojará como resultado una Prioridad Alta; este resultado solo aplica para este ejemplo, ya que, en este punto, el usuario puede definir el resultado de la prioridad a su manera. Para definir lo anterior debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Matriz Prioridades.



Impacto	Urgencia Baja	Urgencia Alta	Urgencia Crítico
Baja	Baja	Baja	Baja
Alta	Alta	Alta	Alta
Critica	Critica	Critica	Critica

- De inmediato, podrá visualizar en el panel central, una ventana con los valores de impacto y urgencia, de tal manera que, al desplegar el menú para cada uno de los campos, se configura la prioridad según la combinación nivel de impacto + urgencia.

Matriz prioridades

Seleccione el ítem de la matriz que desea modificar
Urgencia ▼

Impacto	Urgencia	Prioridad
BAJO	BAJA	BAJA ▼
BAJO	ALTA	BAJA ▼
BAJO	CRITICA	MEDIA ▼
BAJO	MEDIA	BAJA ▼
BAJO	PERSONALIZADO	BAJA ▼
ALTO	BAJA	BAJA ▼
ALTO	ALTA	ALTA ▼
ALTO	CRITICA	ALTA ▼
ALTO	MEDIA	BAJA ▼
ALTO	PERSONALIZADO	ALTA ▼

Navegación de páginas: < | 1 | > | Pagina actual 1 de 4, registros 1 al 10 de 35.
Cambiar página: 1 | Ir | Registros por página: 10 | Cambiar

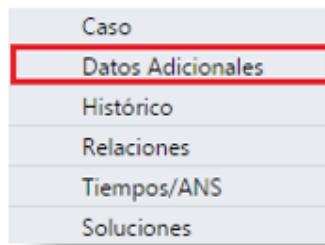
Tomando como ejemplo la gráfica anterior, al visualizar la columna Impacto, con la columna Urgencia Baja, la configuración quedaría así:

- Si el impacto es “**Bajo**” y la urgencia es “**Baja**”, la prioridad es “**Baja**”.
- Si el impacto es “**Bajo**” y la urgencia es “**Alta**”, la prioridad es “**Baja**”.
- Si el impacto es “**Bajo**” y la urgencia es “**Critica**”, la prioridad es “**Media**”.
- Si el impacto es “**Bajo**” y la urgencia es “**Media**”, la prioridad es “**Baja**”.
- Si el impacto es “**Bajo**” y la urgencia es “Personalizado”, la prioridad es “**Baja**”.
- Si el impacto es “**Alto**” y la urgencia es “**Baja**”, la prioridad es “**Media**”.
- Si el impacto es “**Crítico**” y la urgencia es “**Baja**”, la prioridad es “**Alta**”.

Una vez se tengan realizadas todas las combinaciones posibles de Impacto + Urgencia, se podrá guardar la configuración haciendo clic en  Guardar, que se encuentra ubicado en la barra de menú horizontal en la parte superior izquierda de la pantalla.

3.13 Campos adicionales

Los campos adicionales de Service Desk, son información adicional, que, en caso de ser requerida, puede ser agregada a los casos al momento de editarlos; estos campos, se configuran desde la consola de configuración BLOGIK o en su versión Web BASDK; en la consola de especialistas se encontrará en la pestaña **Datos Adicionales**:



Existen dos tipos de campos adicionales:

- ✓ **Campos adicionales básicos:** los campos adicionales básicos son aquellos que se configuran únicamente para el módulo (tipo de caso) que se desea aplicar sin tener en cuenta filtros adicionales como en los campos adicionales avanzados; estos, se encuentran limitados a máximo 30 campos por tipo de caso. Desde la consola de especialistas se visualizarán de la siguiente manera:

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio	
Código del Caso: 44181	
Los campos marcados con * son obligatorios.	
* Cliente VIP	NO
Versión Aranda	(Seleccionar...)
Escalado a comercial	(Seleccionar...)

- ✓ **Campos adicionales avanzados:** a diferencia de los campos adicionales básicos, los campos adicionales avanzados pueden tener un nivel de detalle más alto, ya que, además de requerir el tipo de caso para el cual se configurará, también es posible agregar filtros por estado, categoría, servicio, o categoría y servicio; desde la consola de especialistas, los campos se visualizarán así:

Campos por Estado	
* ¿Se tomó sesión remota para el caso?	No
Campos por servicio	
Tiempo de desarrollo del reporte (min)	100

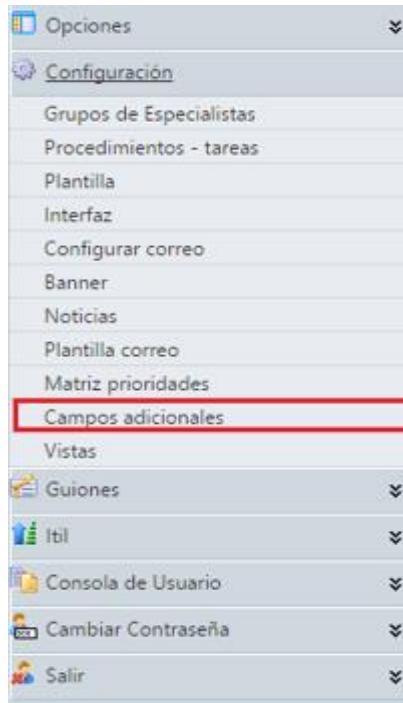
3.14 Configuración de campos adicionales avanzados

Para configurar los campos adicionales, siga los siguientes pasos:

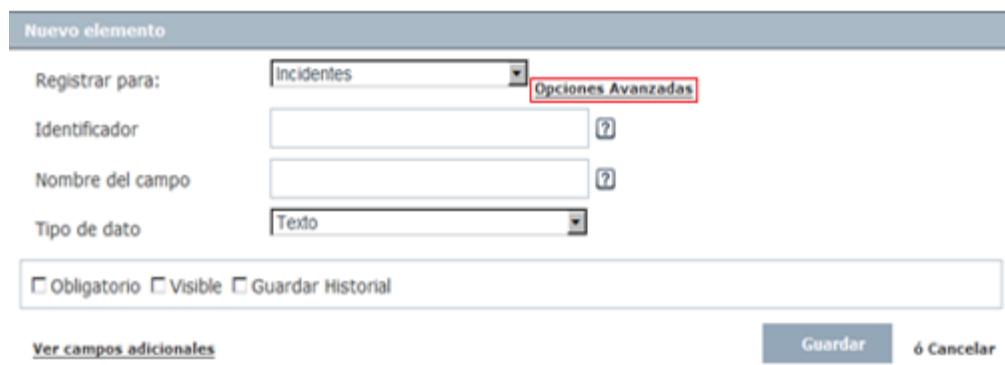
- Acceder a la **BLOGIK**:



- En la sección de **Configuración**, seleccione la opción **Campos Adicionales**:



- Una vez se encuentre en **Campos Adicionales**, proceda a hacer clic en **Nuevo** para ingresar a la interfaz de configuración para configurar el nuevo campo adicional:



Nuevo elemento

Registrar para:	Incidentes	Opciones Avanzadas
Identificador	<input type="text"/>	
Nombre del campo	<input type="text"/>	
Tipo de dato	Texto	
<input type="checkbox"/> Obligatorio <input type="checkbox"/> Visible <input type="checkbox"/> Guardar Historial		
Ver campos adicionales		<input type="button" value="Guardar"/> ó <input type="button" value="Cancelar"/>

NOTA: Al crear un campo adicional básico, y al configurar las opciones **Obligatorio** y **Visible**, estas se aplicarán de igual manera para especialistas y para clientes.

- Para crear un campo adicional avanzado (por estado, categoría, servicio), haga clic en el enlace **Opciones Avanzadas**, allí, se desplegará la siguiente interfaz (se debe tener en cuenta que la creación de estos campos adicionales avanzados, únicamente estará disponible desde la consola web de configuración BASDK):

Nuevo elemento /

Registrar para:	Incidentes
Identificador	<input type="text"/>
Nombre del campo	<input type="text"/>
Descripción del campo	<input type="text"/>
Tipo de dato	Texto <input type="checkbox"/> Guardar Historial
Para el Especialista: <input type="checkbox"/> Obligatorio <input type="checkbox"/> Editable <input type="checkbox"/> Visible	
Para el Usuario: <input type="checkbox"/> Obligatorio <input type="checkbox"/> Editable <input type="checkbox"/> Visible	
Parámetros adicionales Cree campos adicionales para categorías, servicios y por estado	
Seleccione las categorías	(Servicio) <input type="button"/>
(Estado) <input type="button"/>	
Ver campos adicionales	<input type="button"/> Guardar ó <input type="button"/> Cancelar

Registrar para: en esta opción, debe configurar el modulo (tipo de caso) al cual aplicará el nuevo campo adicional; allí encontrará las siguientes opciones disponibles:

- Incidentes.
- Requerimientos de servicio.
- Cambios.
- Problemas.
- Solicitudes.
- Tareas.

NOTA: cuando el campo adicional que se está configurando no es avanzado, se podrá configurar adicionalmente para **Artículos**, y para el **Catálogo de servicios**.

- **Identificador:** cadena de texto por la cual se conocerá el campo adicional (No visible en la herramienta).
- **Nombre del campo:** cadena de texto con la cual encontraremos el campo en el aplicativo.
- **Descripción del campo:** en este campo se tendrá que dar una breve descripción del campo, en la cual se indique un aproximado de la información que se tendrá que consignar en este.
- **Tipo de dato:** son los tipos de datos con los cuales se podrá registrar información en el campo que estamos configurando:
 - Texto.
 - Fecha.
 - Lista.
 - Parágrafo.
 - Check box.
 - Texto numérico.

NOTA: Cuando el tipo de dato que seleccionamos es **Lista**, se desplegará la siguiente interfaz para agregar los datos que serán desplegados en dicha lista; las opciones entre las cuales se

podrá elegir para completar la información solicitada en el campo adicional, se ingresarán dando clic al enlace **Nuevo elemento**:



Guardar historial: en esta opción se definirá si el campo adicional que se está configurando deberá o no registrar las variaciones de información en el histórico del caso.

Las siguientes opciones de configuración únicamente estarán disponibles si se está configurando un campo adicional avanzado.

Para el especialista: lista de características configurables; según la necesidad del proyecto estas características aplicarán únicamente para el especialista asignado al caso.

Para el usuario: lista de características configurables; según la necesidad del proyecto estas características aplicarán únicamente para el usuario que figura como cliente del caso.

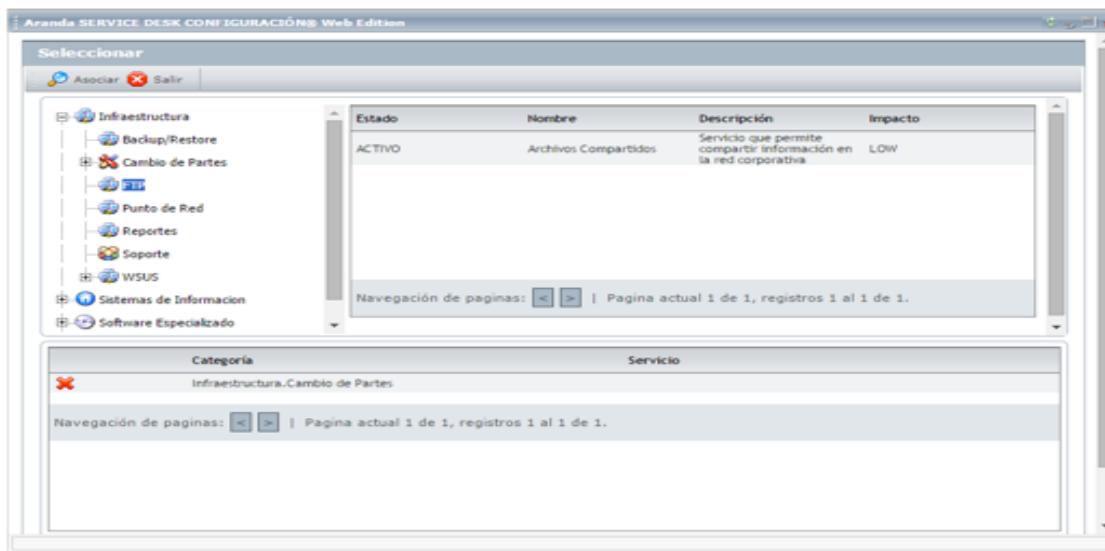
Los dos tipos de características descritas anteriormente comparten el listado de características que son:

- **Obligatorio:** indica si el diligenciamiento del campo es o no obligatorio, según las dos opciones mencionadas anteriormente.
- **Editable:** indica los permisos que se tengan de edición sobre el contenido del campo.
- **Visible:** indica los permisos de visualización que se tengan sobre el campo adicional, en caso de no tener permisos, no se podrá ver el campo ni la información contenida en el mismo.

Parámetros adicionales: aquí se deben configurar los parámetros aplicables al campo adicional ya sea tanto a un servicio de los asociados al módulo para el cual se está creando el campo adicional, como a un estado con el que se cuente, o una categoría.

NOTA: Para asociar el campo a una categoría se debe hacer clic en **Seleccione las categorías**, pero para asociar el campo a un estado del módulo, únicamente es necesario desplegar la lista donde se verán reflejados los estados previamente configurados sobre el módulo en cuestión, lo anterior funciona de igual manera para los servicios.

- Selección de las categorías:



Una vez completada la configuración del nuevo campo adicional, al hacer clic en **Guardar** aparecerá un mensaje de confirmación:

 El campo se creo satisfactoriamente

3.15 Mapeo de campos adicionales

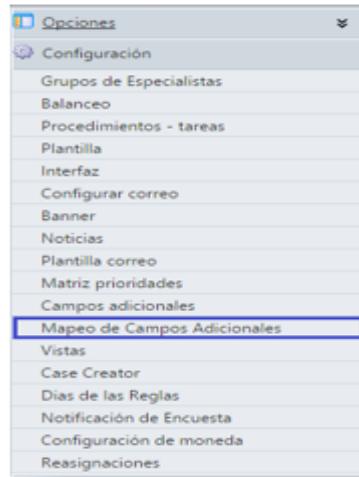
En Aranda Service Desk, es posible configurar campos adicionales para el módulo de solicitudes, sin embargo, una solicitud será considerada un preciso, por lo tanto, dicha solicitud se utilizará únicamente como un insumo para el registro de un caso de otro módulo; por lo tanto, es necesario realizar, adicionalmente, una conversión de los campos adicionales registrados para las solicitudes, este proceso será conocido como mapeo de campos adicionales.

El mapeo de campos adicionales está ligado implícitamente al módulo de solicitudes ya que únicamente los casos de este tipo se pueden convertir en casos de los diferentes módulos, además, solo se podrán mapear los campos adicionales básicos, y el campo receptor debe ser un campo adicional básico del mismo tipo de campo (Fecha, texto, texto numérico, etc.), el proceso para configurar el mapeo de los campos adicionales será:

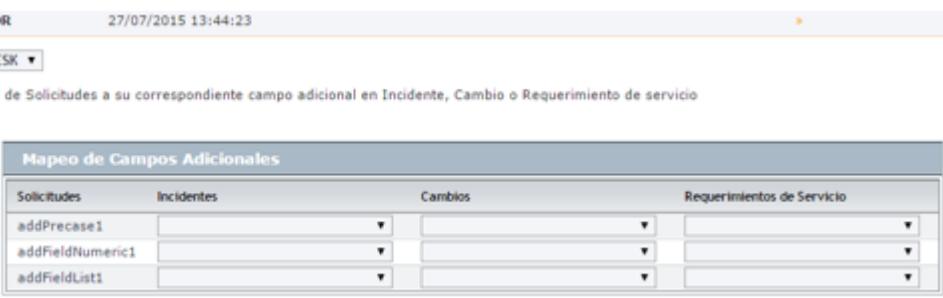
- Ingresamos a la consola de configuración **BLOGIK**.



- Al ingresar, diríjase a **Configuración > Mapeo de campos adicionales**



- Al seleccionar esta opción, se despliega un listado con todos los campos adicionales básicos creados para el módulo de solicitudes, y a continuación aparece un listado con los campos adicionales aptos para recibir la información contenida en los campos adicionales de la solicitud.



Solicitudes	Incidentes	Cambios	Requerimientos de Servicio
addPrecase1	▼	▼	▼
addFieldNumeric1	▼	▼	▼
addFieldList1	▼	▼	▼

- La información contenida en esta interfaz será:
 - Solicitudes:** identificador del campo adicional para el módulo de solicitudes, según se puede corroborar en la siguiente imagen.



Nombre	Identificador	Tipo de Campo	Tipo de Registro
Campo adicional 1	addPrecase1	Texto	Solicitudes
Campo adicional numérico	addFieldNumeric1	Texto numérico	Solicitudes
Campo adicional de lista	addFieldList1	Lista	Solicitudes

- Incidentes:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de incidentes, los cuales contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:			
Incidentes	Categorías	Servicios	Estados
<input type="button" value="Filtrar"/>	<input type="text" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Bajar Fila"/>	<input type="button" value="Subir Fila"/>
Nombre	Identificador	Tipo de Campo	Tipo de Registro
Prueba campos adicionales	Prueba001dgj	Fecha	Incidentes
Mapeo de campos adicionales	AddFieldMapping	Texto numerico	Incidentes
listanormal	listanormal	Lista	Incidentes

- c) **Cambios:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de cambios, los cuales pueden contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:			
Cambios	Categorías	Servicios	Estados
<input type="button" value="Filtrar"/>	<input type="text" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Bajar Fila"/>	<input type="button" value="Subir Fila"/>
Nombre	Identificador	Tipo de Campo	Tipo de Registro
Fecha Limite	FechaLimite	Fecha	Cambios
Prueba de mapeo campos add	addField1	Texto numerico	Cambios

- d) **Requerimientos de servicio:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de requerimientos de servicio, los cuales pueden contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:			
Requerimientos de :	Categorías	Servicios	Estados
<input type="button" value="Filtrar"/>	<input type="text" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Bajar Fila"/>	<input type="button" value="Subir Fila"/>
Nombre	Identificador	Tipo de Campo	Tipo de Registro
CAMPO ADICIONAL RS	PRIUEBACAMPOSADORS	Texto	Requerimientos de Servicio
Fecha	Fecha	Fecha	Requerimientos de Servicio
Campo adicional numerico RS	CampoAdicionalNumerico	Texto numerico	Requerimientos de Servicio

- En cada uno de los tipos de casos se pueden ver, como se mencionaba anteriormente, únicamente los campos adicionales del mismo tipo del campo que se va a mapear.

Mapeo de Campos Adicionales			
Solicitudes	Incidentes	Cambios	Requerimientos de Servicio
addPrecase1	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="CAMPO ADICIONAL RS"/>
addFieldNumeric1	<input type="text" value="Mapeo de campos adicionales"/>	<input type="text" value="Prueba de mapeo campos add"/>	<input type="text" value="Campo adicional numerico RS"/>
addFieldList1	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

- Una vez se configure esta opción según la necesidad del proyecto, se debe hacer clic al botón Guardar ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla para que los cambios realizados sean aplicados.

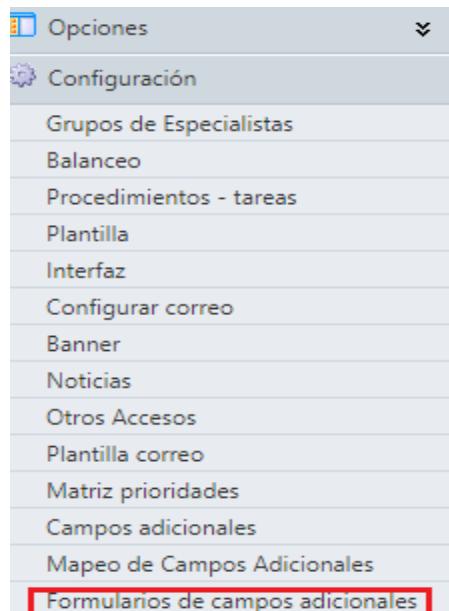


3.16 Formularios de campos adicionales

En esta opción podrá configurar los datos de los campos adicionales de acuerdo a como lo deseé, esto se realiza a través del diligenciamiento de un formulario en el cual se completa la información correspondiente a estos campos como, por ejemplo:

- Tipo de caso
- Categorías
- Servicios
- Estados

Para elaborar un formulario, de clic en la opción Formulario de campos adicionales que se encuentra ubicada al costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.



Luego de clic en la opción Nuevo formulario

[Nuevo formulario](#)

Nuevo formulario

Nombre del formulario Nombre el contenedor principal donde estarán todas las secciones	Descripción
Criterios campos Seleccione el criterio para ordenar los campos adicionales para este contenedor Tipo de caso <input type="radio"/> Seleccione <input type="radio"/> Categorías Digite mínimo tres letras <input type="radio"/> Servicios <input type="radio"/> Seleccione <input type="radio"/> Estados <input type="radio"/> Seleccione <input type="radio"/> Categorías/Servicios Digite mínimo tres letras <input type="radio"/> Seleccione	Título de la sección Texto de ayuda Arrastre los campos que desea ordenar en esta sección Nueva sección
Campos adicionales Aquí aparecen los campos de acuerdo al criterio seleccionado	
Guardar Cancelar	

Luego de diligenciar el formulario haga clic en **Guardar**.

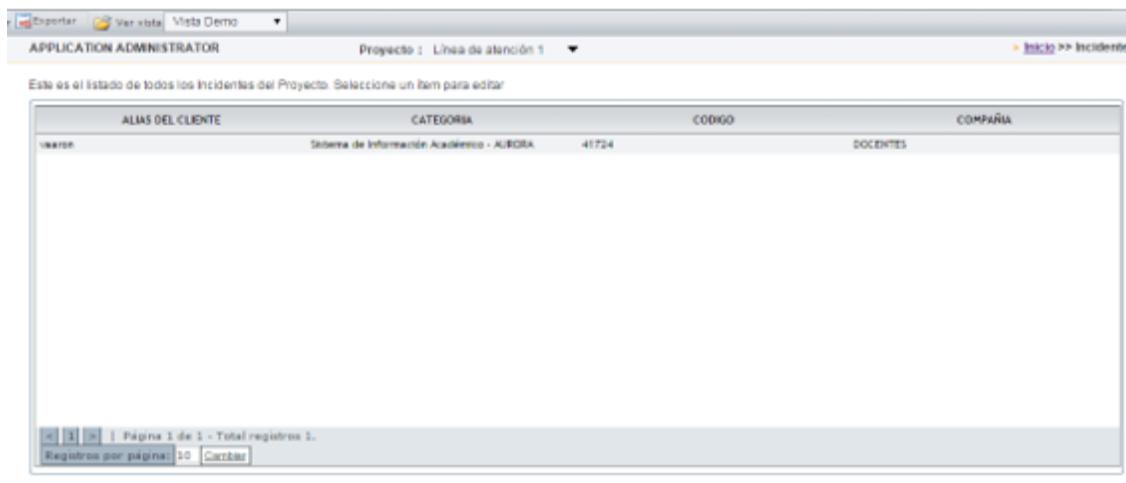
Para borrar o editar un formulario, siga los pasos previamente explicados, seleccione el formulario y luego de clic en **Editar** o **Borrar** según corresponda.

Formulario	Descripción	
Incidentes	Incidentes capa	 

3.17 Vistas

Es una funcionalidad mediante la cual se pueden guardar búsquedas de manera tal que se pueda acceder a ellas rápidamente cuando sea necesario; también, permite agrupar información en una sola grilla en donde se puede definir qué campos visualizar bajo algunas condiciones; además es posible crear vistas para los diferentes tipos de casos requerimientos de servicio, incidentes, cambios, problemas, ej.: visualizar todos los casos de mi proyecto que se encuentren en estado registrado del servicio soporte.

Después de ser creada la vista, ésta se podrá visualizar en la consola **ASDK**



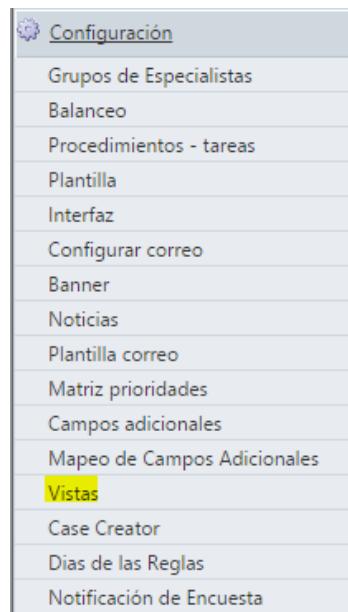
The screenshot shows a web-based application titled "APPLICATION ADMINISTRATOR". The top navigation bar includes "Exportar", "Ver vista", "Vista Demo", "Proyecto 1: Línea de atención 1", and "Inicio >> Incidentes". Below the navigation is a message: "Este es el listado de todos los Incidentes del Proyecto. Seleccione un ítem para editar". A table displays incident details with columns: ALIAS DEL CLIENTE, CATEGORÍA, CÓDIGO, and COMPAÑÍA. One row is visible: "usuaro" under ALIAS DEL CLIENTE, "Sistema de Información Académico - AURORA" under CATEGORÍA, "41724" under CÓDIGO, and "DOCENTES" under COMPAÑÍA. At the bottom, there are pagination controls (1, 2, 3, 4), a note "Página 1 de 1 - Total registros 1.", and a "Registros por página: 10 Cambiar" dropdown.

Para la creación de vistas se debe seguir el siguiente procedimiento:

A. Ingresar a la consola **BASDK**

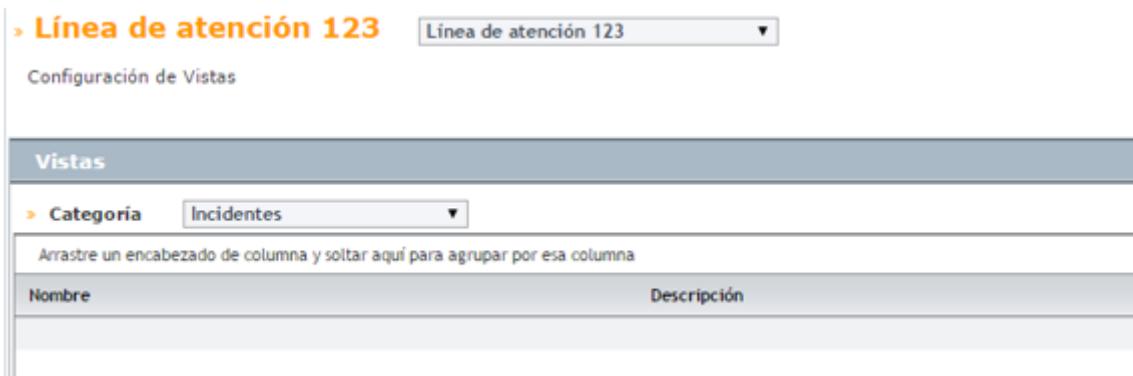


B. Seleccionar el modulo **Configuración > Vistas**



The screenshot shows a sidebar menu for "Configuración". The menu items listed are: Grupos de Especialistas, Balanceo, Procedimientos - tareas, Plantilla, Interfaz, Configurar correo, Banner, Noticias, Plantilla correo, Matriz prioridades, Campos adicionales, Mapeo de Campos Adicionales, **Vistas**, Case Creator, Dias de las Reglas, and Notificación de Encuesta. The "Vistas" item is highlighted with a yellow background.

C. En **Vistas** se encontrará la siguiente pantalla

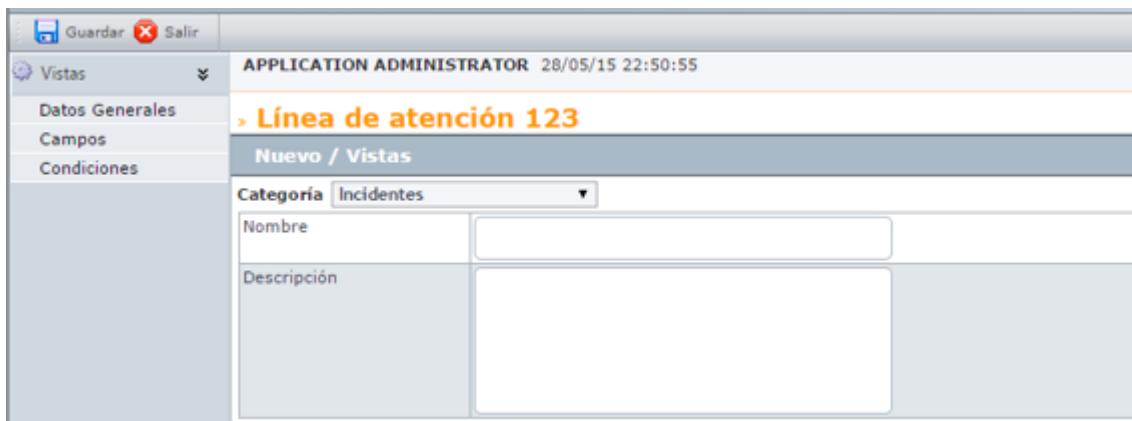


- Allí se encontrará el listado de proyectos en la parte superior.
- En **Categoría** encontraremos un listado de los tipos de casos.
- Se encontrará una grilla en donde se obtiene información de la vista como nombre, y una descripción asociada a la misma.

D. Al crear la vista, en la barra de herramientas aparecerán los botones de edición y borrado:



E. Diligenciar los campos de acuerdo a como lo solicite el formulario:



Datos generales

- **Categoría:** se selecciona a qué tipo de caso corresponderá la creación de la vista.
- **Descripción:** se realiza una descripción de la funcionalidad, o la referencia que tendría esta vista.

Campos **COMPANIA** ▾ **Adicionar**

Subir Fila **Bajar Fila**

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre
ALIAS DEL CLIENTE
CATEGORIA
CODIGO
COMPANIA

Campos

- **Campos:** se seleccionan los campos que se desean visualizar en la grilla, los datos que se obtendrán gracias a las condiciones que se definirán más adelante (para este proceso se selecciona el campo y se hace clic en **Adicionar**).
- **Subir Fila – Bajar Fila:** se define el orden en el cual se visualizará la información.

Editar / Vistas

Categoría **Incidentes** ▾

Campo	Operador	Valor	Operador Lógico
		(Adicionar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Operador	Valor	Operador Lógico
ESTADO	=	Registrado)

Subir Fila **Bajar Fila**

Condiciones

Se procederá a establecer las condiciones lógicas que se deberán cumplir para obtener la información, para lo cual se debe iniciar con “(“ (comillas, paréntesis abierto, comillas) y culminar con “)” (comillas, paréntesis cerrado, comillas) en medio de dichos paréntesis podrán definir las condiciones, para lo cual se tiene:

- **Campo:** Será la condición de la herramienta (ej.: estado).
- **Operador:** Se tienen los diferentes operadores dependiendo el campo seleccionado (>, <, =, etc)
- **Valor:** Se indica el valor que podrá tener el campo.
- **Operador lógico:** Se tienen los diferentes operadores lógicos para conjugar las condiciones con un or, and, etc.
- **Adicionar:** Al completar el campo; operador; valor y operador lógico, se podrá adicionar la condición e ir definiendo las condiciones con las cuales se realizará filtro en la búsqueda de información.

Editar / Vistas

Categoría: Incidentes

Campo	Operador	Valor	Operador Lógico
Nombre	Operador	Valor	Operador Lógico
ESTADO	=	Registrado)

Arrastra un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Subir Fila Bajar Fila

Grupos de especialistas

- **Categoría:** Se selecciona a qué tipo de caso se asociará el grupo de especialistas.

Editar / Vistas

Categoría: Incidentes

Grupos de Especialistas

Asociar 

Nombre
Aplicaciones

- Al tener las 4 propiedades diligenciadas, diríjase a la barra de tareas para guardar la vista (Datos generales, Campos, Condiciones, Grupos de Especialistas).



- Inmediatamente en la grilla de vistas se podrán observar y administrar las vistas creadas:

Línea de atención 123 | Línea de atención 123

Configuración de Vistas

Vistas

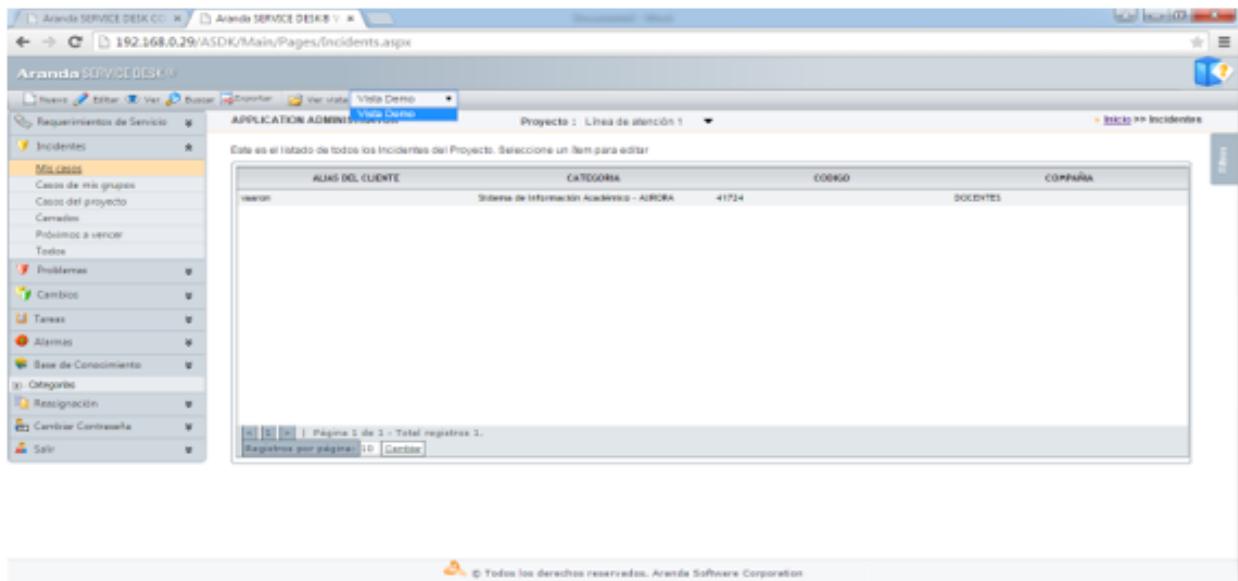
Categoría: Incidentes

Nombre	Descripción
Vista Demo	Vista Demo

Página 1 de 1 - Total registros 1.
Registros por página: 10 | [Centrar](#)

Dicho procedimiento se aplica para la creación de cualquier vista de cualquier tipo de caso.

Nota: Es posible visualizar las vistas creadas desde la consola especialistas (ASDK), seleccionando el módulo indicado, luego se selecciona la vista de la lista desplegable y se hace clic en **Ver vista**.



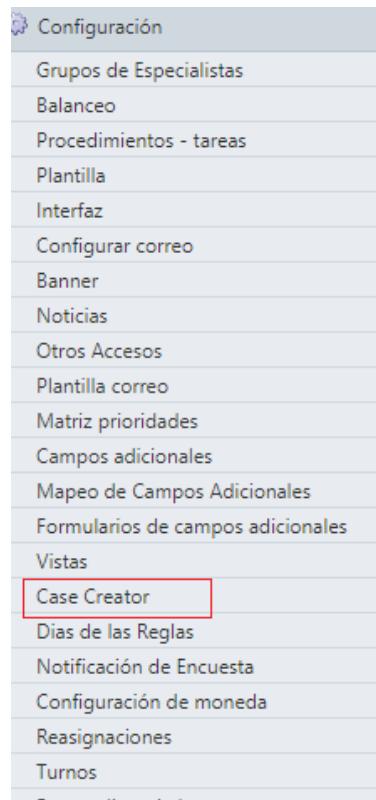
3.18 Case creator

Este módulo de **Aranda Service Desk**, ofrece la posibilidad de crear casos automáticamente a partir de un correo electrónico enviado a la mesa de ayuda; se destina un buzón de correo para Aranda, con el objetivo de que lleguen correos a dicho buzón reciba y se creen casos de acuerdo a la configuración realizada en este módulo; es posible realizar la configuración de **Case Creator** para cada proyecto de **Aranda Service Desk**. A continuación, se explicarán en detalle las configuraciones necesarias:

3.18.1 Configuración de guion

Los guiones en Case Creator, permiten pre configurar todas las opciones en la creación del caso; cuando un correo se recibe en el buzón de la cuenta definida, el caso es creado de acuerdo a los parámetros configurados en su guion por defecto.

- Ingrese a la consola BASDK y diríjase a la opción Configuración → Case Creator

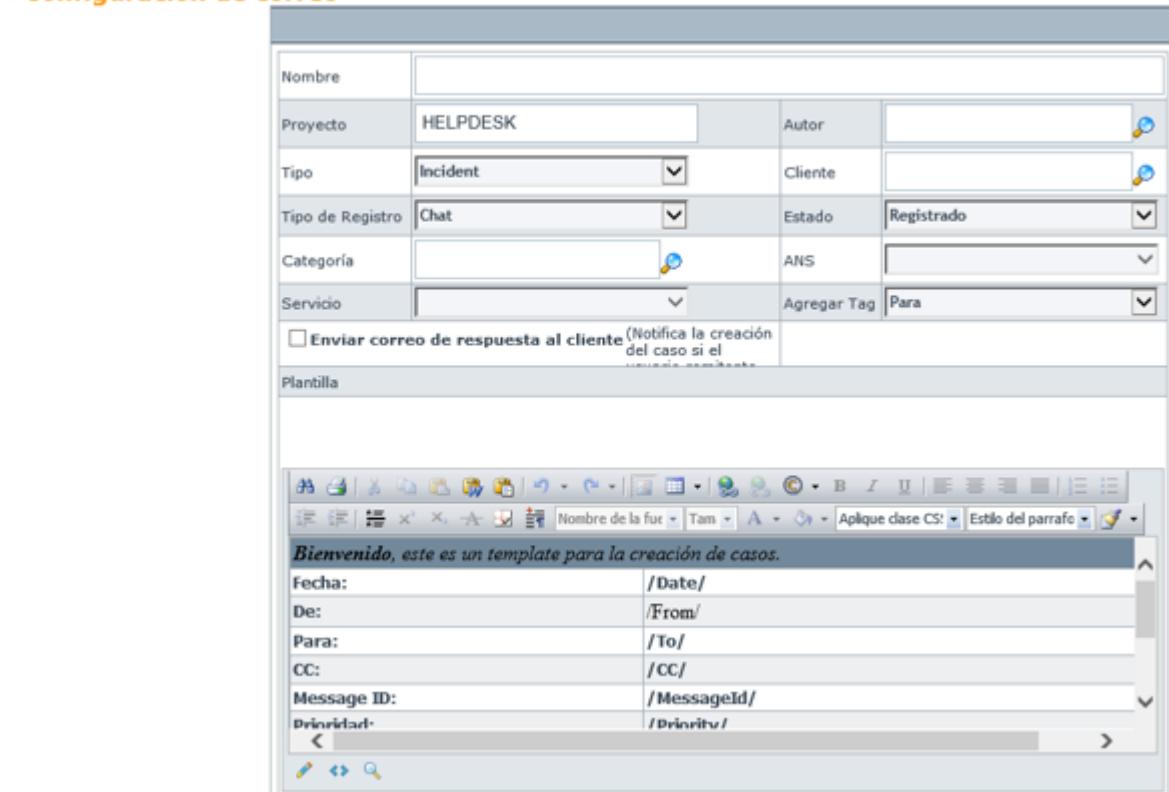


- Seleccione el proyecto sobre el cual se desea realizar la configuración en la parte superior izquierda de la pantalla.



- Seleccione la pestaña  en la ventana que se habilita; luego en la parte superior seleccione  para crear un nuevo guion.
- Al seleccionar  se habilita la siguiente ventana de configuración.

> Configuración de correo

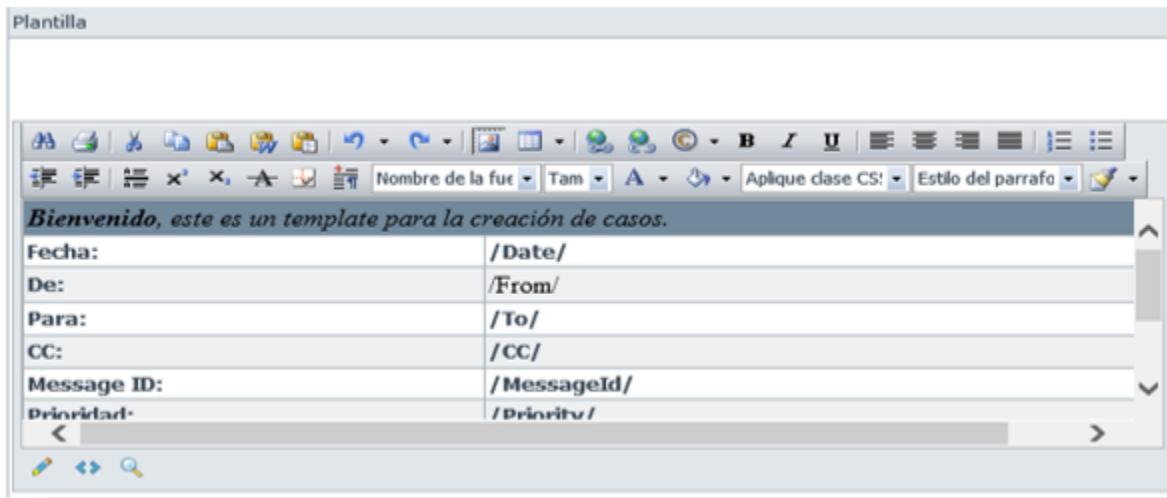


A continuación, se explican los campos a diligenciar en esta configuración.

Nombre	Nombre de identificación del Guion.
Proyecto	De acuerdo al proyecto que se haya seleccionado anteriormente, se habilita el Guion únicamente para este proyecto.
Autor	Se debe seleccionar al especialista que quedaría como Autor del caso. Seleccionar la opción  para buscar el especialista requerido.
Tipo	Se debe seleccionar el tipo de caso que se debe crear al recibir el correo al buzón definido; los tipos de caso pueden ser: Solicitudes, Incidentes, Requerimientos de servicio o Cambios
Cliente	Se debe seleccionar el usuario que quedaría como cliente del caso si el destinatario del correo no ha sido creado en la aplicación. Se debe seleccionar la opción  para buscar el usuario requerido.

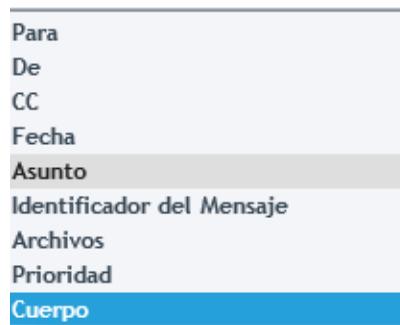
Tipo de Registro	En esta opción se selecciona el tipo de registro con el que el caso quedaría registrado por Aranda Case Creator ; por ejemplo, el tipo de caso que aplicaría es: Correo electrónico
Estado	Se debe seleccionar el Estado en el cual se debe registrar el caso; por defecto aparece el primer Estado del Flujo de Estados configurado en la Blogik para el tipo de caso que ha sido seleccionado.
Categoría	Se debe seleccionar la Categoría con la cual se debe registrar el caso por Aranda Case Creator . Se debe seleccionar la opción  para buscar la categoría requerida.
Servicio	Se debe seleccionar el Servicio requerido con el que se debe registrar el caso por Aranda Case Creator , de acuerdo a los que apliquen a la categoría seleccionada
ANS	Se debe seleccionar el ANS requerido con el que se debe registrar el caso por Aranda Case Creator , de acuerdo a los que apliquen según el servicio definido
Agregar TAG	Permite agregar ciertos ítems que llegan en el mensaje de correo electrónico, estos, se agregan a la plantilla de creación del caso en Aranda Case Creator , por ejemplo el asunto del correo
Enviar Correo de Respuesta al Cliente	<p>Si en la base de datos no se encuentra registrado el correo electrónico de quien envía el correo, notifica la creación del caso a la dirección del remitente eligiendo la plantilla de correo a utilizarse.</p> <p>(Nota: La creación de plantillas se encuentra explicada en la parte de configuración – Plantilla correo)</p>

- Para configurar la plantilla de creación del Caso, realice las modificaciones que considere necesarias en el espacio destinado a la edición de la plantilla.



Nota: La plantilla viene en formato HTML lo que permite que se puedan modificar los colores y estilos que vienen por defecto en la herramienta.

- Con la opción Agregar TAG (descrita anteriormente) se pueden extraer automáticamente datos contenidos en el correo electrónico recibido para la creación del caso y agregarlos a la plantilla de creación.
 - Primero, debe ubicarse en la plantilla de creación del caso en el campo que se requiera agregar el TAG.
 - Segundo, seleccione el TAG que se necesita agregar al campo:



- Cada uno de los campos extrae del mensaje la siguiente información:

Para	TAG que extrae el correo electrónico de destino del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator .
De	TAG que extrae el correo electrónico de origen del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator .

CC	TAG que extrae los correos electrónicos copiados del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator .
Fecha	TAG que extrae la fecha de recepción del correo recibido en el buzón configurado en Case Creator .
Asunto	TAG que extrae el Asunto del correo recibido en el buzón configurado en Case Creator .
Identificador del Mensaje	TAG que extrae el ID único definido por el Servidor de correo, del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator .
Archivos	TAG que extrae el nombre los Archivos Adjuntos del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator .
Prioridad	TAG que extrae la prioridad del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator .
Cuerpo	TAG que extrae el cuerpo completo del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator .

- Al seleccionar cualquiera de los TAGS a agregar, estos se cargan en la configuración de la plantilla de la siguiente manera:

De:	/From/
Para:	/To/
CC:	/CC/
Message ID:	/MessageId/
Prioridad:	/Priority/
Archivos Adjuntos:	/Files/

- Al finalizar toda la configuración, se selecciona  **Guardar**; al guardar, se podrá visualizar el listado de Guiones creados en el proyecto en la Ventana de Guiones.

Case Creator

Guion Caso Mail

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre
 Guion

Navegación de páginas: < | 1 | > | Página actual 1 de 1, registros 1 al 1 de 1.
 Change page: 1 Go Page size: 10 Change

3.18.2 Configuración Caso Mail

Esta opción en la herramienta permite establecer el buzón de correo a partir del cual se crearán los casos en la consola de **Aranda Service Desk**.

- Seleccionar la pestaña Caso Mail para habilitar la siguiente ventana:

Case Creator

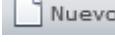
Guion Caso Mail

Activar Servicio
Sincronización Tiempo: Min.

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Protocolo	Servidor	Puerto	Guion

En el recuadro señalado en la imagen, se puede habilitar o inhabilitar el Servicio de Aranda Case Creator para la creación automática de casos con la opción Activar Servicio; adicionalmente se puede establecer un tiempo de sincronización para que el servicio, durante este tiempo, verifique nuevos correos en el buzón y cree los casos respectivos.

- Seleccionar  Nuevo en la parte superior izquierda de la página, inmediatamente se habilita la siguiente configuración:

» Configuración de correo

Configuración de correo

General		Filtro	
Nombre <input type="text"/>			
Tipo Protocolo <input checked="" type="radio"/> POP3 (Post Office Protocol) <input type="radio"/> IMAP (Internet Message Access Protocol)			
Opciones			
Servidor	<input type="text"/>	Puerto	<input type="text" value="110"/>
<input type="checkbox"/> No requiere contraseña			
Usuario	<input type="text"/>	Contraseña	<input type="text"/>
Guion	Creacion Requerimientos		
Seguridad	No security		
<input type="checkbox"/> Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada <input type="checkbox"/> Cuenta para adicionar anotaciones.			
<input type="button" value="Test Conexion"/>			

- Antes de realizar la configuración del correo electrónico, se debe tener en cuenta que Aranda Service Desk solamente admite en la configuración de correo, cuentas con el protocolo POP3/IMAP4 habilitado, si las cuentas no tienen este protocolo, no se podrá configurar la cuenta de correo en Aranda Case Creator. Los campos de configuración que se deben diligenciar se encuentran al seleccionar la pestaña **General**.

Nombre	Nombre de identificación de la configuración del correo para Case Creator
Tipo de protocolo	En esta opción, dependiendo de la configuración del correo electrónico, seleccionar POP3 o IMAP.
Servidor	Se debe diligenciar la dirección IP o Nombre con el que se identifica el servidor de correo electrónico para la entrada de correos al buzón.
Puerto	Puerto habilitado en el servidor de correo para la entrada de correos.
No requiere contraseña	En algunas ocasiones los buzones de correo electrónico no necesitan autenticación en la entrada, por lo tanto se habilita esta opción.
Usuario	Cuenta de correo electrónico para la autenticación en el buzón de entrada.
Contraseña	Contraseña del buzón de entrada del correo electrónico (En caso de habilitar No requiere contraseña no se debe diligenciar este espacio).

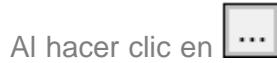
Guion	Se selecciona uno de los guiones previamente configurados para crear los casos con esta configuración.
Seguridad	Configuración de la seguridad en el protocolo de correo electrónico. No security Security Implicit TLS/SSL
Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada	Esta opción permite realizar una depuración al correo electrónico configurado, eliminando del buzón los mensajes que ya fueron creados como casos en Aranda Service Desk .
Cuenta para adicionar anotaciones	Esta opción permite adicionar una cuenta de correo para las anotaciones

- Al diligenciar todos los campos necesarios para realizar la configuración del correo electrónico, se debe seleccionar **Test Conexion** para comprobar que la configuración del correo electrónico es correcta y que el servicio de Aranda Case Creator puede conectarse correctamente al buzón de correo. Para verificar que la configuración funciona correctamente el siguiente mensaje debe ser visualizado.



- En el caso de la configuración de un correo IMAP, se habilita una opción llamada Carpeta

Contraseña	<input type="password" value="*****"/>
Carpeta	<input type="text"/> ...



Al hacer clic en ..., se puede seleccionar una de las carpetas del buzón de correo, para que Aranda Case Creator solamente cree casos de los mensajes que lleguen directamente a dicha carpeta.



- Al seleccionar la carpeta, se puede visualizar la configuración de la misma en la página de configuración.



3.18.3 Creación de filtros en Aranda Case Creator

En la pestaña  de la misma ventana de configuración, se pueden añadir excepciones, a partir de cierto texto en el asunto de los correos, en la creación de casos desde **Aranda Case Creator**.

- Se pueden incluir correos para la creación de casos en la sección **Incluir**.

Nota: Al configurar esta opción, **sólo** se crearán los casos que contengan dentro del asunto, las palabras definidas en el filtro.

- Ingresar en el campo en blanco, una palabra clave que se encuentre en el asunto del correo:



- Luego, se selecciona la opción  para que esta palabra sea añadida a las opciones a incluir para la creación de casos:



- Es posible excluir correos para que no se creen casos seleccionando la opción **Excluir**.

Nota: Al configurar esta opción no se crearán los casos que contengan dentro del asunto las palabras definidas en el filtro.

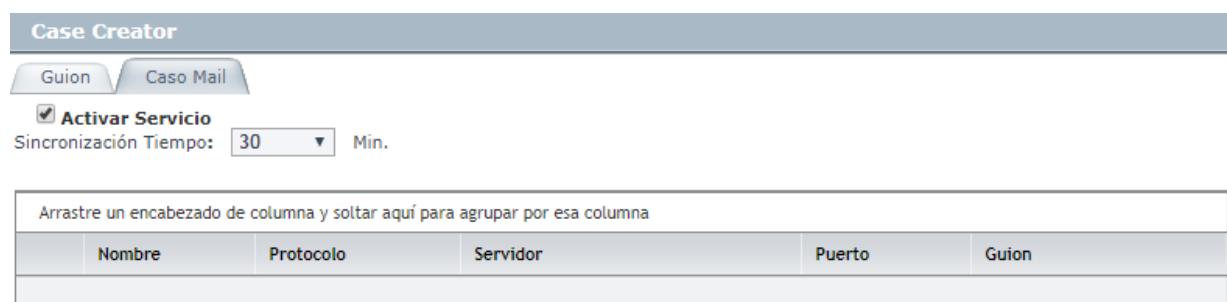
- Ingresar en el campo en blanco una palabra clave que se encuentre en el asunto del correo:



Luego, se selecciona la opción  para que esta palabra sea añadida a las opciones a incluir para la creación de casos:



- Para finalizar la configuración, hacer clic en  .
- Al guardar, se podrá visualizar la configuración en el listado de correos creados.

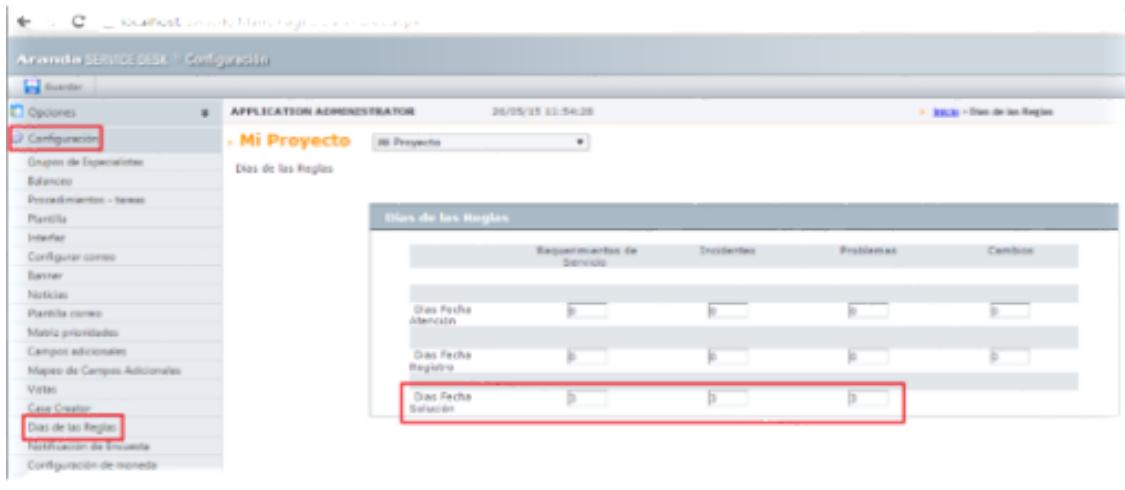


Nombre	Protocolo	Servidor	Puerto	Guion

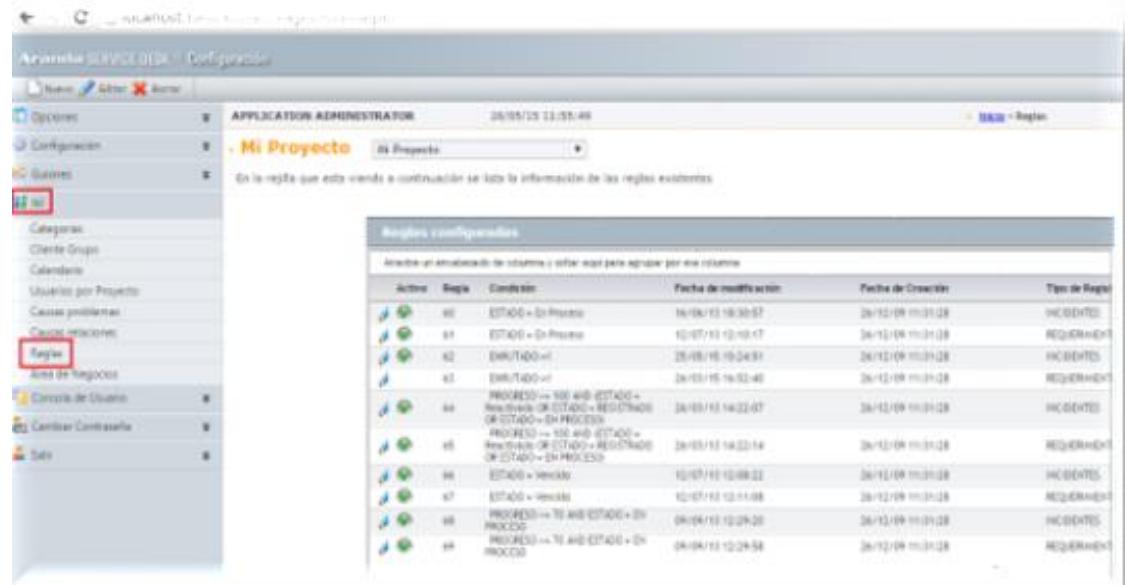
3.19 Días de las reglas

Esta opción permite incluir el número de días que deben transcurrir para la ejecución de una regla; para realizar la configuración de los días que se definen para que alguna regla se ejecute cada "x" tiempo, se debe ingresar en la Blogik <http://localhost/basdk> > pestaña configuración > **Días de las reglas**, allí se indican los días que deben transcurrir para que se ejecuten las reglas que se definen en **Itil > Reglas**.

A continuación, se visualiza un ejemplo en el cual los casos que se encontraban en estado **Solucionado** fueron cerrados después de haber transcurrido 3 días; este tiempo no depende del calendario que se tenga configurado en el proyecto, la regla se ejecuta en el momento en que se cumpla el tiempo configurado, en este ejemplo dicho tiempo fue de 3 días.



- Para la creación de reglas que generen el cierre de casos en estado **Solucionado** después de haber transcurrido una determinada cantidad de tiempo, debe ingresar a la Blogik <http://localhost/basd> > pestaña > Itil > Reglas



- Para crear la regla, seleccione >Nuevo:

Aranda SERVICE DESK - Configuración

Nuevo	Editar	Borrar
Opciones	APPLICATION ADMINISTRATOR	27/05/15 09:16:20
Configuración	Mi Proyecto	Mi Proyecto
Guiones	En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas e	
Itil		
Categorías		
Cliente Grupo		
Calendario		
Usuarios por Proyecto		
Causas problemas		
Causas relaciones		
Reglas		
Área de Negocios		

Reglas configuradas

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar

Activo	Regla	Condición
	60	ESTADO = En Proceso
	62	ENRUTADO =1
	64	PROGRESO >= 100 AND (ESTADO = Reactivado OR ESTADO = REGISTRADO OR ESTADO = EN PROCESO)

- Seleccionar la Condición 3 > seleccionar FECHA SOLUCIÓN DÍAS

Aranda SERVICE DESK - Configuración

localhost:9000/Aranda/servicedesk/configuracion

Añadir	Actualizar	Editar	Eliminar	Salir
Reglas	Config. de condiciones	Config. de acciones		

APPLICATION ADMINISTRATOR 27/05/15 09:16:48

Mi Proyecto

Nueva / Regla

Tipo de registro: INCIDENTES

Tipo de condición:

Condición 1 Condición 2 Condición 3

Campo: CAMBIO ESTADO

Operador: TRUE

Nombre: Carga 1: Operador: Valor: Carga 2:

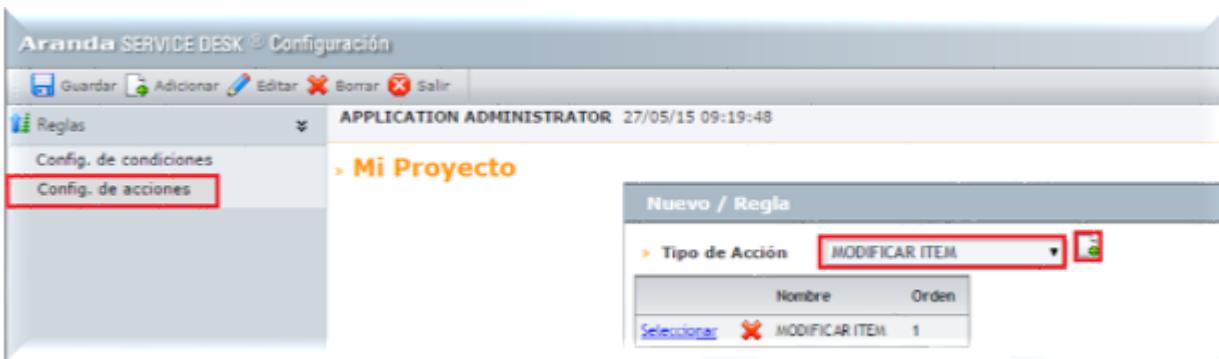
Condiciones que deseas validar con las condiciones que definí (ej. (C1 and C2) or C3):

FECHA SOLUCION DÍAS

- Seleccionar <Now y hacer clic en **Adicionar** para crear la condición.



- Después de haber aplicado la condición, diríjase a la pestaña **Config. de acciones**, luego, en **Tipo de Acción** seleccione **MODIFICAR ÍTEM**, y haga clic en el signo



- Haga clic en **Seleccionar** en la lista de Estados, en este ejemplo se selecciona Cerrado, luego seleccione la razón que acompañará el caso y finalice haciendo clic en el ícono de Aplicar cambios.



- Para finalizar la regla, clic en **Guardar**

Con la configuración realizada en el procedimiento anterior, se exemplificó que en el momento en que los casos permanezcan en estado Solucionado durante 3 días, después de transcurrido dicho tiempo, la herramienta automáticamente los cambia a estado Cerrado con la razón definida en la regla.

3.20 Notificación de encuesta

Esta opción permite configurar el envío de notificaciones para encuestas que se encuentren pendientes; esta notificación se enviará vía e-mail a todos los usuarios que tengan encuestas pendientes en los proyectos a los cuales se encuentran asociados; en el contenido del mensaje se incluirá lo siguiente: Asunto y mensaje personalizado, configurados por el administrador, Nombre del proyecto en el que tiene encuestas pendientes, tipo de caso y número del caso con el link de la encuesta o encuestas que se encuentran pendientes por responder.

De: asc.colombia@arandasoft.com [mailto: asc.colombia@arandasoft.com]	
Enviado el: lunes, 19 de enero de 2015 09:05 a.m.	
Para: [REDACTED]	
CC: asc.colombia@arandasoft.com	
Asunto: Encuesta pendiente Aranda SOFTWARE	
 [REDACTED]	
Para Aranda SOFTWARE es muy importante su retroalimentación; por eso le invitamos a responder la (s) encuesta (s) pendiente (s).	
Agradecemos la atención prestada,	
 Cordialmente,	
 Aranda SOFTWARE	
 Proyecto : Soporte	
Tipo de registro : Requerimientos de Servicio	
42026	Encuesta

Para configurar el envío automático de este correo debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de configuración de **Aranda Service Desk BASDK**



- En el menú de la izquierda seleccionar **Configuración -> Notificación de la encuesta**



- Para hacer uso de esta opción, se debe activar el módulo de notificaciones tal y como se visualiza a continuación:
- Al activar el modulo aparecerá la siguiente interfaz:

Notificación de Encuesta

Programación	Recordatorio
Puede configurar un recordatorio que informe a los usuarios las encuestas pendientes por responder, sobre los casos solucionados en Aranda Service Desk. <small>[Esta opción aplica para todos los proyectos]</small>	
Configuración General <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Estado <input checked="" type="radio"/> Activo <input type="radio"/> Inactivo</p> <p>Periodicidad: Diario</p> <p>Frecuencia: 2 Dia(s)</p> <p>Intentos: 20</p> <p>Ejecutar desde: 01/01/2018 <input type="button" value="Calendario"/></p> <p>Hora de ejecución: 12:00:00 p.m. <input type="button" value="Calendario"/></p> </div> </div>	
Configuración del Mensaje <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Asunto: (140 máx) Encuesta de Satisfacción</p> <p>Mensaje: (400 máx)</p> </div> <div style="width: 50%;"> <p>Para Aranda SOFTWARE es muy importante su retroalimentación, por eso le invitamos a responder la (s) encuesta (s) pendiente (s).</p> <p>Agradecemos la atención prestada,</p> <p>Cordialmente,</p> </div> </div>	
<input type="button" value="Guardar"/> ó <input type="button" value="Cancelar"/>	

- Para configurar correctamente la encuesta, se deben diligenciar las siguientes opciones:

Frecuencia	Se refiere a la frecuencia en la que se enviará la notificación de la encuesta, la cual puede ser diaria o semanal.
Días	La selección de días se habilita al elegir que la notificación de la encuesta se envíe con una frecuencia semanal ; los días seleccionados serán aquellos en los que se enviará la encuesta a los usuarios.
Repetir Cada	Si el usuario aún no ha respondido la encuesta se puede definir cada cuánto se enviará de nuevo la notificación; dependiendo de la frecuencia que se tenga seleccionada, esta opción se puede definir en días o semanas.
Intentos	Se refiere a la cantidad de intentos en los que se enviará de nuevo la encuesta al usuario.
Ejecutar desde	Define la fecha desde la cual se iniciará el envío de notificaciones de encuestas pendientes.
Hora de ejecución	Hora en la cual se realizará el envío de notificaciones de encuestas pendientes.
Asunto	Asunto del mensaje de notificación de encuesta pendiente.
Mensaje	Cuerpo del mensaje que se le entregará al usuario, en el cual se le indica que tiene encuestas pendientes; este mensaje no puede contener más de 400 caracteres.

Nota: Los datos del proyecto, tipo de registro y el link del id del caso son generados automáticamente por la herramienta y dependen del usuario a quien se envíe la notificación.

- Clic en el botón **Guardar** para guardar la configuración.

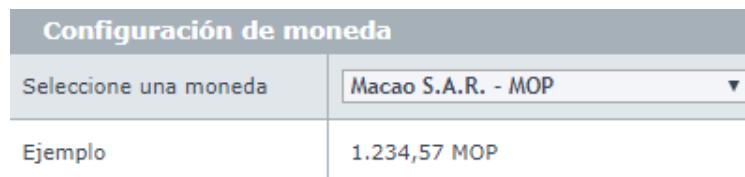
3.21 Configuración de moneda

En la Consola **Blogik**, se encuentra la opción de Configuración Moneda, de tal manera que se pueda configurar el formato de moneda, cambiando la configuración regional del servidor.

- Para realizar el cambio al formato de moneda deseado se debe ingresar a la opción de la **Blogik** llamada **Configuración** localizada en el panel izquierdo de la aplicación.
- Seleccionar la opción **Configuración de moneda**; inmediatamente, aparecerá una nueva ventana como se visualiza a continuación:

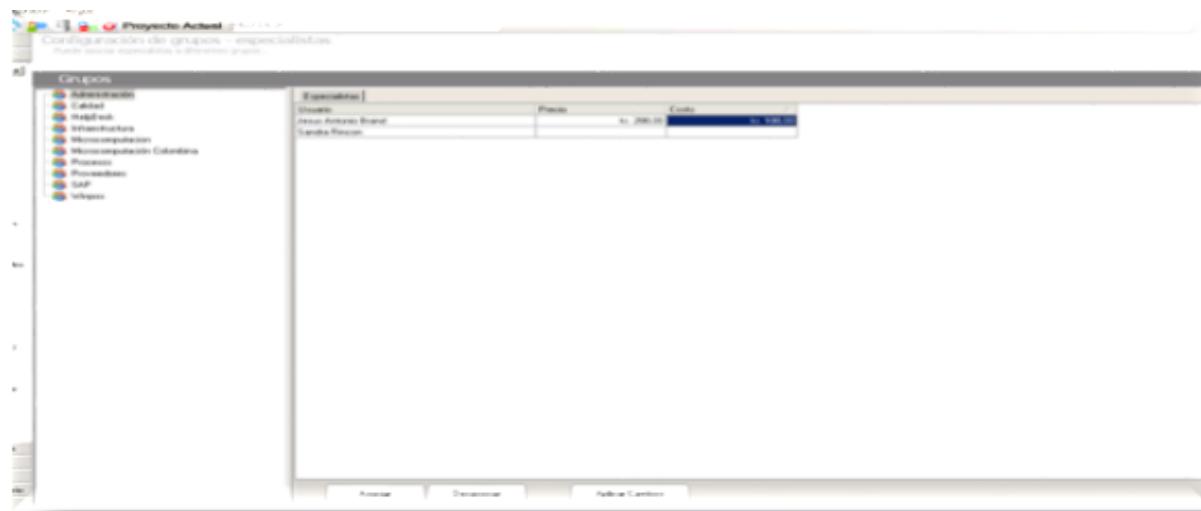


- Seleccionar el formato de moneda deseado; a partir de allí, el costo del especialista y demás valores solicitados en la herramienta tendrán el formato de moneda seleccionado tal y como se aprecia a continuación:



Configuración de moneda	
Seleccione una moneda	Macao S.A.R. - MOP
Ejemplo	1.234,57 MOP

- Configuración Seleccionada:



Para la configuración de Precio y costo por especialista, los valores deben ingresarse en número completo, la herramienta genera los puntos y el formato escogido (Es necesario tener en cuenta que estos campos se podrán visualizar si se tiene activa la contabilidad del proyecto).

3.22 Reasignaciones

Las reasignaciones permiten, realizar el movimiento masivo de los casos abiertos de un especialista a otro, configurando razones, tiempos de inactividad (fechas).

El módulo de reasignaciones es usado para apoyar la gestión de la mesa de servicio configurando los componentes y responsables especializados para reasignar un caso de un especialista a otro, evitando así, generar novedades para el cliente respecto a la atención en el servicio y la solución de dificultades.

Antes de utilizar el módulo, se deben configurar las razones de reasignación de casos, y estas deben estar asociadas a algún proyecto.

3.22.1 Módulo de Reasignaciones en la Consola de Configuración BASDK

Para configurar el módulo de reasignaciones se seguirán los siguientes pasos:

- Acceder a la **BLOGIK**:



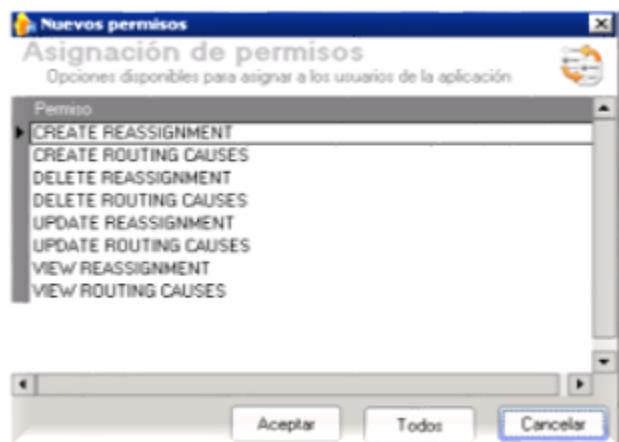
- Posteriormente, en la sección de **Configuración**, seleccionar la opción **Reasignaciones**:



NOTA: Para poder hacer uso del módulo de reasignaciones, se debe ingresar a la **BLOGIK** con un usuario que cuente con los permisos necesarios.

Estos permisos de usuario se definen desde el módulo Aranda PROFILE; los permisos para configurar el modulo serán:

- NEW ROUTING CAUSES.
- EDIT ROUTING CAUSES.
- NEW REASSIGNMENT.
- EDIT REASSIGNMENT.
- VIEW ROUTING CAUSES.
- VIEW REASSIGNMENT.



Los permisos requeridos para hacer uso del módulo de reasignaciones desde la consola de especialistas **ASDK** serán:

- REASSIGN CASES.



De vuelta a la configuración del módulo de reasignaciones, se encontrarán las siguientes opciones de configuración:

3.22.1.1 Razones

En esta sección se configuran nuevos motivos de reasignaciones, o se editan los ya existentes. (Vienen incluidos de manera predefinida las razones Incapacidad; Licencia; Vacaciones; Viaje); en este módulo también se podrán asociar las razones de reasignación a los proyectos.

Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

* Razón	
* Descripción (Máx 250)	

Guardar ó Cancelar

<input type="checkbox"/> Razón de reasignación	Descripción	
<input type="checkbox"/> Incapacidad	Beneficio que la ley otorga a un trabajador...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Licencia	Situación que afronta el trabajador par...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Luto	Muerte de Familiar...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Vacaciones	Descanso Remunerado...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Viaje	El trabajador se encuentra fuera de la ...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>

< > | Página 1 de 1 - Total registros 5.

Desasociar Asociar

Creación de razones: para crear una razón del módulo, simplemente se debe agregar el nombre de la razón a configurar, y realizar una breve descripción de la misma; al utilizar esta opción, la razón que se cree estará asociada automáticamente al proyecto sobre el cual se esté trabajando.

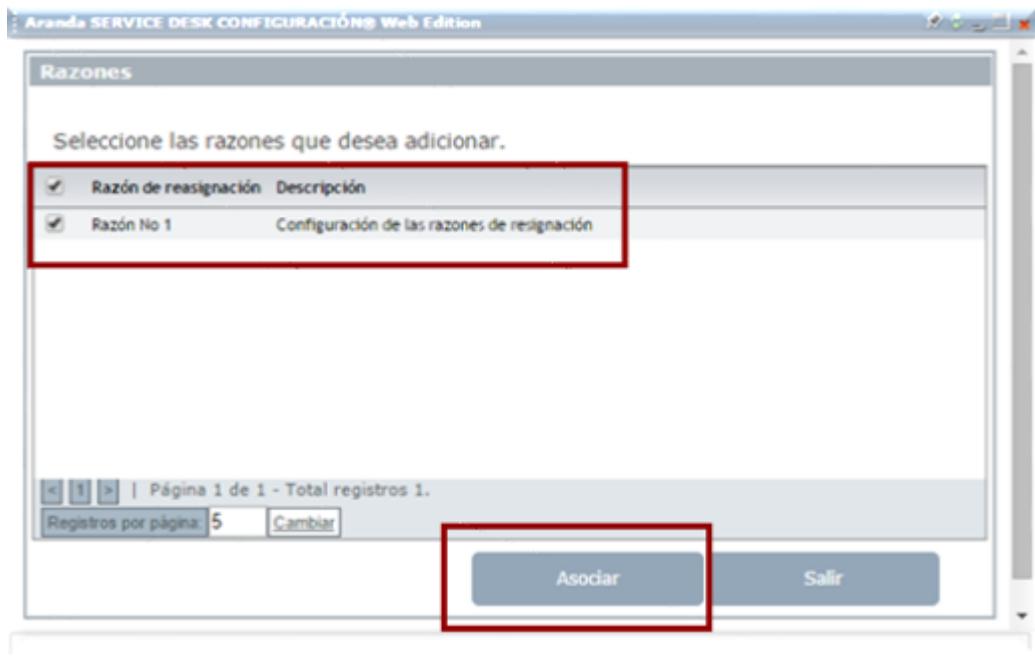
Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

* Razón	Razón No 1
* Descripción (Máx 250)	Configuración de las razones de reasignación

Guardar ó Cancelar

Asociación de razones ya existentes al proyecto: en caso de querer asignar una razón ya creada, se debe hacer clic sobre el botón Asociar, el cual se encuentra en la parte inferior derecha del panel donde se realiza la configuración de las razones; de inmediato, se visualizará una ventana en la cual se deben seleccionar las razones a asociar al proyecto. (**SELECCIONAR LAS OPCIONES MENCIONADAS EN LA IMAGEN**)



Una vez seleccionada, se habilitará el botón Asociar, con lo cual quedará asociada la razón al **proyecto actual**. (**SELECCIONAR LAS OPCIONES MENCIONADAS EN LA IMAGEN**)

Desasociación de razones ya existentes al proyecto: en caso de querer desasociar una razón, se debe seleccionar la misma en la ventana de configuración, posteriormente se habilitará el botón de **Desasociar**.

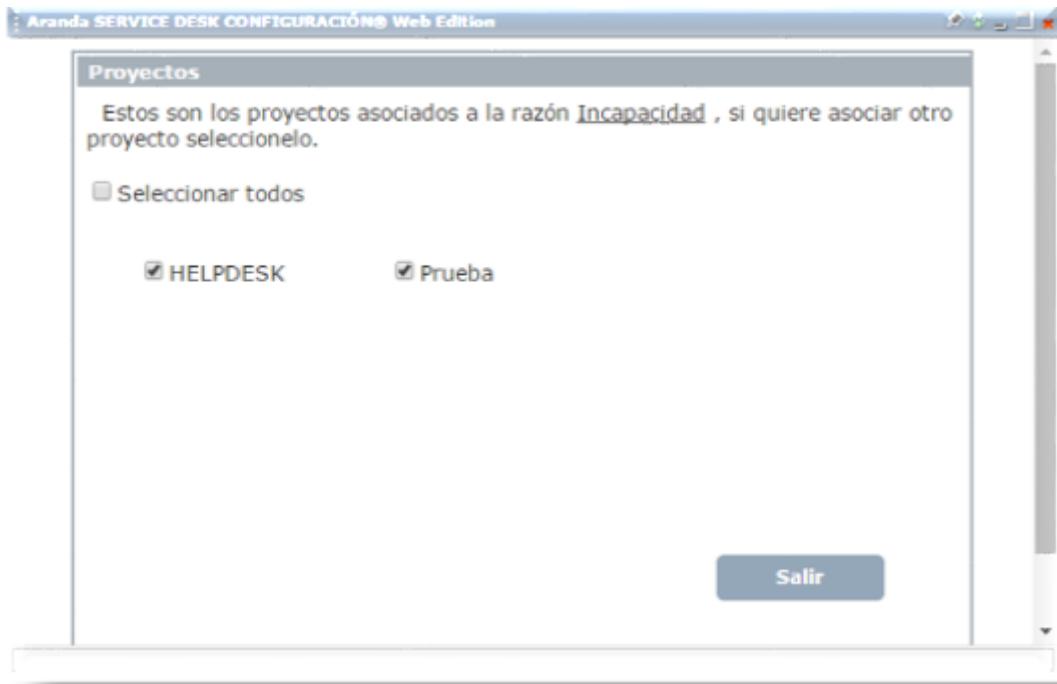
Razón de reasignación	Descripción	
Incapacidad	Beneficio que la ley otorga a un trabajador...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
Licencia	Situación que afronta el trabajador para...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
Razón No 1	Configuración de las razones de respon...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
Vacaciones	Descanso Remunerado...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>
Viaje	El trabajador se encuentra fuera de la ...	Ver Proyectos <input checked="" type="checkbox"/>

Página 1 de 1 - Total registros 5.

Desasociar **Asociar**

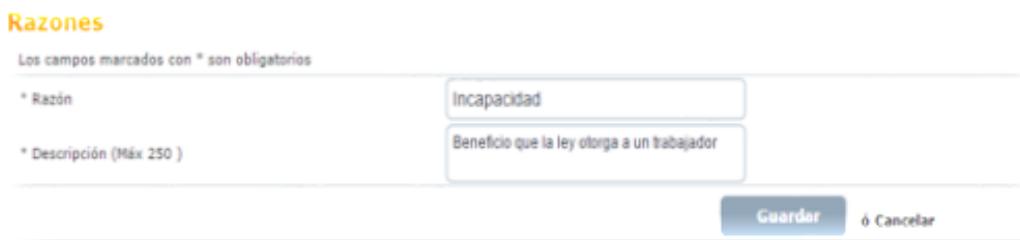
En la lista de razones encontramos las siguientes opciones por cada razón:

Ver Proyectos: muestra el listado de proyectos en las cuales se tenga asociada la razón que se esté validando: El botón designado para esta opción es: [**Ver Proyectos**](#)



En este menú, se podrán asociar o desasociar, según corresponda, las razones de los proyectos; para hacerlo, solamente se deberá seleccionar o quitar la opción del proyecto para el cual se dese realizar la acción según corresponda, no se requiere hacer clic en ninguna otra opción ya que no se activará ningún botón para guardar.

Editar: el segundo botón disponible en la lista de razones corresponde a la edición de la razón; el botón designado para esta opción es:  ; al hacer clic en este botón se cargará la información de la razón en la interfaz de creación de las mismas.



Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

* Razón	Incapacidad
* Descripción (Máx 250)	Beneficio que la ley otorga a un trabajador

Guardar ó Cancelar

Al realizar las modificaciones deseadas, se debe hacer clic en el botón Guardar para que estas mismas sean aplicadas.

En este módulo se podrán configurar los especialistas que se deben inactivar, y por tal motivo no deben recibir casos nuevos. Al ingresar al módulo se visualizará la lista de reasignaciones:

3.22.1.2 Casos

Reasignación de Casos

[Adicionar](#)
[Pendientes por reasignación de aprobación](#)
 Pendientes por Ejecución En Ejecución Ejecutado

[Filtrar](#)


Especialista a inactivar	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Razón de reasignación
No hay registros para mostrar			

Al hacer clic en **Adicionar**, se desplegará la siguiente interfaz:

Los campos marcados con * son obligatorios

*Especialista a inactivar	DESEARROLLO		*Desde	17/04/2015		*Hasta	30/04/2015	
*Incapacidad	Asignar el Responsable del Grupo			<small>Esta configuración no aplica para tareas y artículos</small>				
				<input checked="" type="checkbox"/> Enviar correo de notificación				

- **Especialista a inactivar:** Nombre del especialista para el cual se debe realizar el proceso de reasignación de casos.
- **Desde:** Fecha en la cual se iniciará a aplicar la reasignación de casos.
- **Hasta:** Fecha final de la reasignación de casos.
- **Razón de reasignación:** Se deberá elegir de la lista de razones asociadas al proyecto el motivo por el cual se realizará dicho proceso.
- **Tipo de balanceo:** Se indica la manera en la cual se asignarán los casos al grupo en la ausencia del especialista.

Nota: Es importante tener en cuenta que solo es posible realizar reasignaciones entre especialistas que pertenezcan al mismo grupo.

Una vez se ha realizado esta configuración, en la parte inferior se listarán (si así se desea, mediante la aplicación de los filtros presentados) los procedimientos a realizar por cada tipo de caso/proyecto en el cual dicho especialista se encuentre; una vez se completen los formularios, se debe hacer clic en el botón más (+) para agregarlo a la configuración de la reasignación; en caso de utilizar esta opción adicional, se deberá tener en cuenta que la configuración individual por módulo tendrá prioridad sobre la configuración general.

Selección de un proyecto | Selección de un grupo | Incidentes | Selección de un tipo de Balanceo | Selección de un especialista

Proyecto	Grupo de Especialistas	Tipo de Caso	Tipo de Balanceo	Especialista Responsable
HELPDESK	Proveedores	Problemas	Asignar el Responsable del Grupo	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
HELPDESK	Proveedores	Incidentes	Asignar Especialista con menos Casos	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Página 1 de 1 - Total registros 2.

Guardar Cancelar

3.22.1.3 Aprobaciones

El módulo de reasignación de aprobación tiene la funcionalidad de “inhabilitar” al usuario especialista en caso de que este haga parte de algún grupo encargado de votaciones de cambios.

Reasignación de Procesos de Aprobación

Adicionar **Pendientes por reasignación de casos**

Pendientes por Ejecución En Ejecución Ejecutado

Filtrar

Especialista a inactivar	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Razón de reasignación
No hay registros para mostrar			

Al hacer clic en el botón **Adicionar** se desplegará la siguiente interfaz de configuración:

Los campos marcados con * son obligatorios.

*Especialista a inactivar	<input type="text"/>	*Desde	<input type="text"/>	*Hasta	<input type="text"/>
*Razón de reasignación	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Enviar correo de notificación			
Proyectos	<input type="text"/>	Especialista Responsable	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

Agrupación de servicios: mediante esta funcionalidad, la solución permite realizar la agrupación de servicios en carpetas para que sea más fácil la búsqueda de los mismos. Ej.: Realizar la agrupación de los servicios más recurrentes.

3.23 Turnos

Esta función permite configurar y fijar al especialista su respectivo turno. La opción cuenta con parámetros configurables, los cuales son:

- Nombre
- Descripción
- Grupos de especialistas
- Ejecutar (Desde y Hasta)

Agregar nuevo turno

Nombre

Descripción

Grupos de Especialistas

1. Escoja un grupo de especialistas:

<input type="radio"/> Aplicaciones <input type="radio"/> Gestor de Cambios <input type="radio"/> Infraestructura <input type="radio"/> Seguridad	<input type="radio"/> Bases de Batos <input type="radio"/> Gestor de Incidentes <input type="radio"/> Mesa de Servicio Nivel 1	<input type="radio"/> CAB <input type="radio"/> Gestor de Problemas <input type="radio"/> Mesa de Servicio Nivel 2	<input type="radio"/> ECAB <input type="radio"/> Gestor de Requerimientos de Servicio <input type="radio"/> Redes
---	--	--	---

Ejecutar

Desde

Hasta

Siguiente

Horarios

Este parámetro permite configurar las características del turno respecto al horario, periodicidad de este y una breve descripción.

Agregar un nuevo horario

Nombre
Ej: 7 x 24

Descripción
Ej: Horario completo...

Lunes Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 	Martes Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 
Miércoles Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 	Jueves Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 
Viernes Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 	Sábado Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 
Domingo Inicio <input type="text"/>  Fin <input type="text"/> 	

ó

Añadir especialistas al turno

Esta opción permite asociar especialistas al turno previamente creado, para adicionar un especialista, haga clic en el botón **Adicionar Usuarios** y culmine el proceso con el botón **Finalizar**.

Especialistas asociados al turno

3. Añada los especialistas que apliquen con el horario seleccionado

3.24 Personalizar Títulos

Esta función permite configurar la visualización o no de los campos Usuario, CI, Compañía y número de caso en la consola de usuario, la visualización o no de estos también se puede configurar por categoría de caso, sea requerimiento, cambio, incidente, problema o solicitud.

Personalizar títulos

Puede personalizar los títulos de los campos que aparecen en el formulario seleccionado.
Los cambios tendrán efecto después de iniciar sesión en la consola.

Añadir título **Configurar interfaz**

Puede ocultar las siguientes opciones disponibles en la consola de *usuarios finales*:

1. Seleccione un tipo de caso:

Requerimiento de servicio

2. Desmarque la pestaña que desea ocultar:

Guardar

Filtrar por:

Formulario **Idioma**

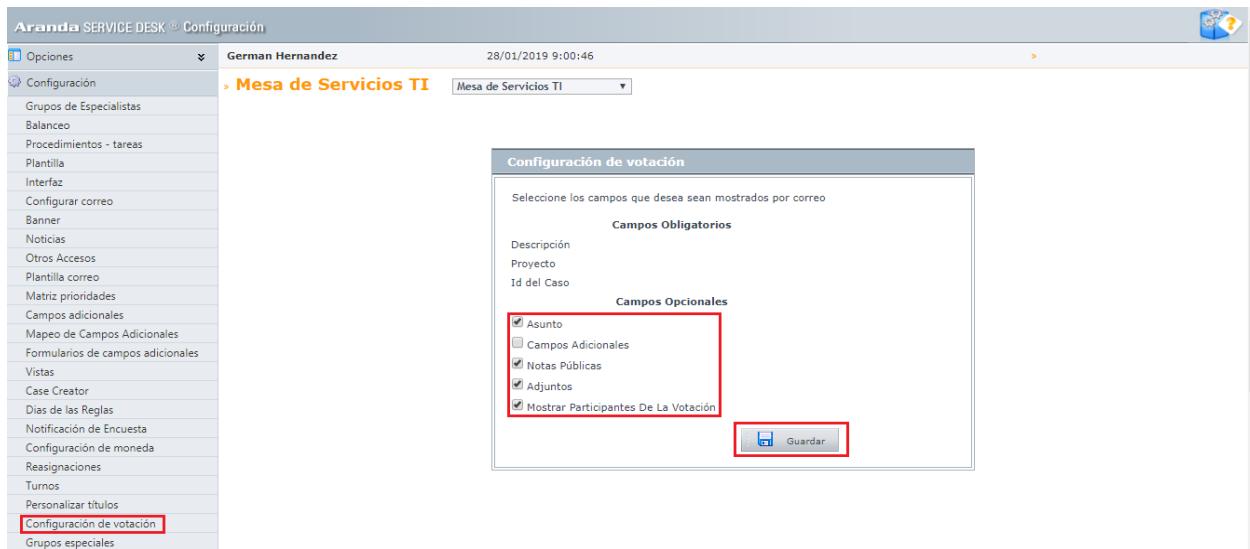
Usuario

Campo	ES	EN	BR	Visible
Grupo de trabajo	COMPAÑÍA	Sin definir	Sin definir	
Comentario	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Estado	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
País	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Ciudad	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Sedes	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Edificio	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Piso	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Alias	Sin definir	Sin definir	Sin definir	
Direccion uno	DIRECCIÓN	Sin definir	Sin definir	
Direccion dos	Sin definir	Sin definir	Sin definir	

3.25 Configuración de votación

En esta opción es posible configurar los campos que se visualizarán en el correo electrónico cuando el caso es creado. Dentro de esta opción hay unos campos obligatorios que por defecto se encuentran allí y también hay unos campos opcionales que pueden habilitarse o no.

Para ingresar a esta opción haga clic en la opción **Configuración de votación** ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración, luego haga la configuración deseada y haga clic en **Guardar**.

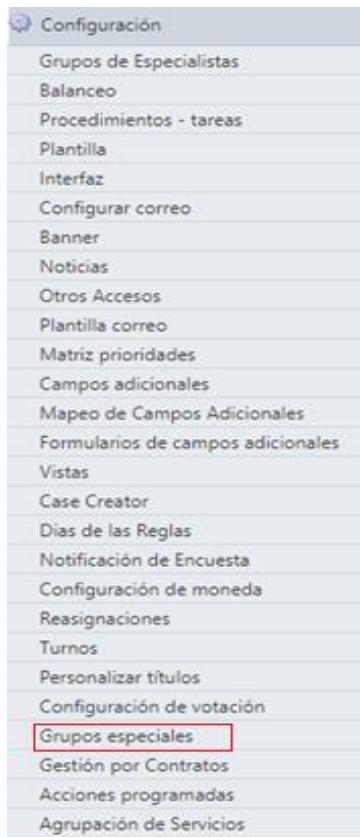


The screenshot shows the Aranda Service Desk configuration interface. On the left, there's a sidebar with various configuration options like 'Grupos de Especialistas', 'Balanceo', etc. The main area shows a 'Mesa de Servicios TI' (TI Service Desk) configuration page. A sub-menu 'Configuración de votación' is open, displaying settings for voting fields. A red box highlights the 'Campos Opcionales' (Optional Fields) section, which contains checkboxes for 'Asunto' (Subject), 'Notas Públicas' (Public Notes), 'Adjuntos' (Attachments), and 'Mostrar Participantes De La Votación' (Show Participants of the Voting). A 'Guardar' (Save) button is located at the bottom right of this section.

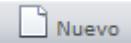
3.26 Grupos especiales

En esta sección podemos crear y configurar distintos grupos ya sea para tener algunas preferencias o asignarle ciertos privilegios o permisos e identificar a estos grupos.

Para crear un grupo especial, haga clic en la opción Grupos especiales ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.

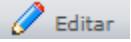


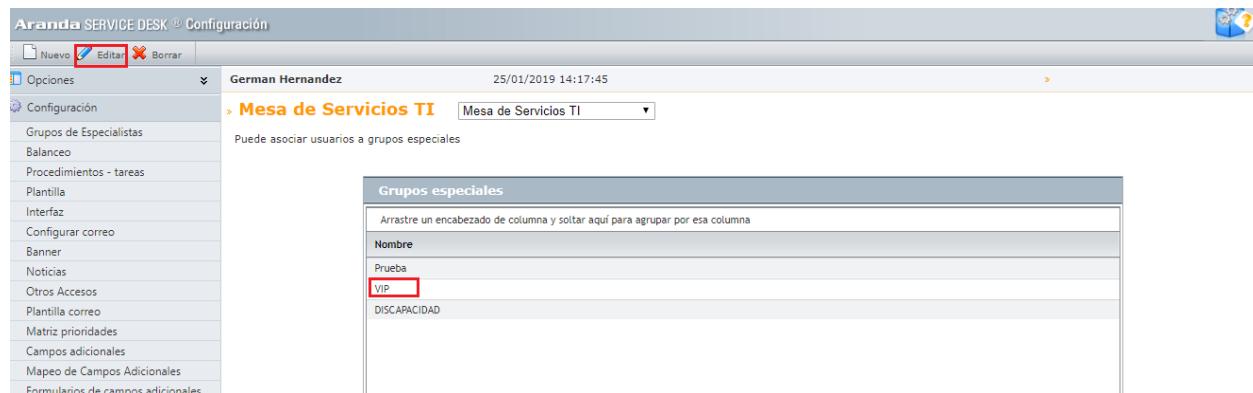
The screenshot shows the left sidebar menu of the configuration interface. The 'Grupos especiales' (Special Groups) option is highlighted with a red box. Other options listed include 'Grupos de Especialistas', 'Balanceo', 'Procedimientos - tareas', 'Plantilla', 'Interfaz', 'Configurar correo', 'Banner', 'Noticias', 'Otros Accesos', 'Plantilla correo', 'Matriz prioridades', 'Campos adicionales', 'Mapeo de Campos Adicionales', 'Formularios de campos adicionales', 'Vistas', 'Case Creator', 'Días de las Reglas', 'Notificación de Encuesta', 'Configuración de moneda', 'Reasignaciones', 'Turnos', 'Personalizar títulos', 'Configuración de votación', 'Gestión por Contratos', 'Acciones programadas', and 'Agrupación de Servicios'.

Luego haga clic en  Nuevo, llene los campos solicitados y haga clic en  Guardar.

Nuevo / Grupos especiales	
Nombre	Usuarios VIP
Descripción	Gerentes
ícono	discapacidad_2.png
texto de alerta	UE

Asociar usuarios a grupos especiales

Seleccione alguno de los grupos especiales creado previamente y haga clic en el botón  Editar ubicado en la parte superior izquierda.

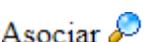


The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK' interface. On the left, there's a sidebar with various configuration options like 'Opciones', 'Configuración', 'Grupos de Especialistas', etc. The main area is titled 'Mesa de Servicios TI' and shows a list of 'Grupos especiales' (Special Groups). One group, 'VIP', is highlighted with a red box.

Luego haga clic en la opción **Asociar usuario** que se encuentra en el costado izquierdo



This screenshot shows the 'Asociar' (Associate) screen. On the left, under 'Grupos especiales', the 'Asociar usuario' option is selected. The main panel shows the 'Edit / Grupos especiales' configuration form for the 'VIP' group, with its details filled in.

Luego de clic en la opción  Asociar y busque el usuario a asociar ya sea por Alias o Nombre y haga clic en **Seleccionar**.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Buscar Clientes

Campo	Condición	Valor
ALIAS	Contiene	larbesu
Nombre	Alias	
Luis Arbesu	larbesu	

A partir de este momento el usuario seleccionado ha sido asociado exitosamente al grupo deseado.

3.27 Gestión por contratos

Los contratos son acuerdos comerciales entre uno o dos partes que se comprometen recíprocamente a cumplir una serie de condiciones; esta función nos permite crearlos y gestionarlos.

Creación de un contrato

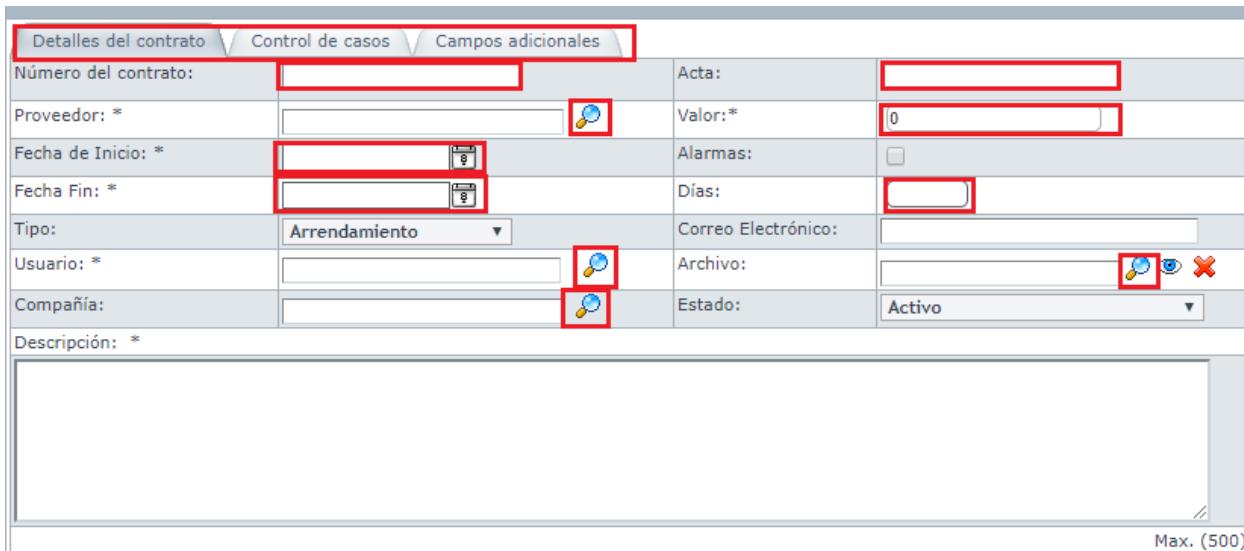
Para crear un contrato haga clic en la opción **Gestión de contratos**, ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.



Luego haga clic en  y llene los campos solicitados de detalles del contrato.

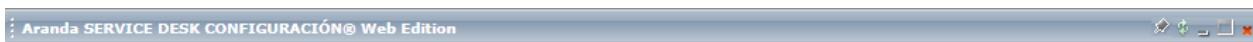
Los campos para diligenciar en el contrato se encuentran divididos en 3 partes:

- **Detalles de contrato:** allí se coloca la información principal y más relevante del contrato.

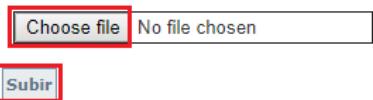


Detalles del contrato		Control de casos		Campos adicionales	
Número del contrato:				Acta:	
Proveedor: *				Valor: *	[0]
Fecha de Inicio: *				Alarms:	<input type="checkbox"/>
Fecha Fin: *				Días:	
Tipo:	Arrendamiento			Correo Electrónico:	
Usuario: *				Archivo:	  
Compañía:				Estado:	Activado
Descripción: *					
Max. (500)					

Dentro de la opción de detalles del contrato está la opción archivo la cual permite adjuntar algún archivo relacionado a este contrato creado. 



Archivos Adjuntos



Choose file No file chosen

Subir

Luego haga clic en seleccionar archivo, búsqelo en la ubicación en la que se encuentra y finalmente haga clic en Subir.

- **Control de Casos:** Allí se diligencia la información relacionada con Bolsa de horas, cantidad de casos, tiempo y esfuerzo.

Detalles del contrato **Control de casos** **Campos adicionales**

Configuración General

<input type="checkbox"/> Bolsa de horas	<input checked="" type="radio"/> Esfuerzo	<input type="text" value="0"/>	Horas
<input type="checkbox"/> Cantidad de casos	<input checked="" type="radio"/> Tiempo	<input type="text" value="0"/>	Casos

Tipo de caso

Incidentes	<input type="text" value="0"/>	Problemas	<input type="text" value="0"/>
Cambio	<input type="text" value="0"/>	Requerimientos de Servicio	<input type="text" value="0"/>

- **Campos Adicionales:** Allí podrá crear y nombrar campos adicionales para el contrato.

Detalles del contrato **Control de casos** **Campos adicionales**

Campo 1:	<input type="text"/>	Campo 2:	<input type="text"/>
Campo 3:	<input type="text"/>	Campo 4:	<input type="text"/>
Campo 5:	<input type="text"/>	Campo 6:	<input type="text"/>
Campo 7:	<input type="text"/>	Campo 8:	<input type="text"/>
Campo 9:	<input type="text"/>	Campo 10:	<input type="text"/>

Consultar contratos

Para consultar un contrato previamente, haga clic nuevamente en el botón **Gestión de contratos** ubicado en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.

Allí observará los contratos listados, seleccione alguno y haga clic en  en la parte superior izquierda.

Contratos

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Número del contrato	Acta	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Valor	Archivo
32423	1	01/08/2017	01/01/2018	120.000,00 S/.	
4542323	1	01/06/2017	12/04/2018	134.000,00 S/.	

Allí observará los datos principales del contrato seleccionado

Detalles del contrato		Control de casos		Campos adicionales		ANS		CI's	
Número del contrato:	4542323			Acta:	1				
Proveedor: *	Aranda			Valor: *	134.000,00 S/.				
Fecha de Inicio: *	01/6/2017			Alarmas:	<input type="checkbox"/>				
Fecha Fin: *	12/4/2018			Días:	4				
Tipo:	Venta			Correo Electrónico:	daniel.zipa@arandasoft.com				
Usuario: *	APPLICATION ADMINISTRATOR			Archivo:	<input type="text"/>				
Compañía:	N/A			Estado:	Activo				
Descripción: *	Contrato de compra de licencias a Aranda								

Para editar o borrar un contrato repita el paso anteriormente mencionado y haga clic en el botón



o según corresponda.

3.28 Acciones programadas

Esta función permite programar la creación de casos automáticamente, para esto se debe realizar una configuración que se encuentra disponible en la consola B-LOGIK, a continuación, se explica el paso a paso para realizar esta configuración

- Ingrese a la consola B-LOGIK con permisos de administrador
- Ingrese a la opción Plantilla ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración, seleccione el tipo de caso y de clic en Nuevo.
- Seleccione la casilla Plantilla para acciones programadas y diligencie los datos de formulario.

Nuevo / Plantilla	
<input checked="" type="checkbox"/> Plantilla para acciones programadas	
Nombre	<input type="text"/>
Impacto	BAJO
Urgencia	1. BAJO
Prioridad	BAJO
Tipo de Registro	Incidentes
Categoría	<input type="text"/>
Servicio	<input type="text"/>
Grupo de Especialistas	<input type="text"/>
Especialista	<input type="text"/>
ANS	<input type="text"/>
Cliente	<input type="text"/>
Compañía	<input type="text"/>
CI	<input type="text"/>
Asunto	<input type="text"/>
Descripción	

- Luego en el campo descripción puede añadir un HTML en caso de requerir del mismo.
- Guarde cambios

Configurar acciones programadas

Ingresar a la opción Acciones programadas ubicada en el costado izquierdo dentro de las opciones de configuración y diligencie el campo Nombre para la programación y luego seleccione el tipo de programación.

Acciones programadas									
Identificador	Nombre	Fecha de Inicio	Fecha Fin						
< 1 > Total registros 0									
Configuración General Nombre: <input type="text"/> Tipo: <input type="button" value="Una sola vez"/> Hora de ejecución: <input type="text"/> [] Ejecutar desde: <input type="text"/> [] Hasta: <input type="text"/> []		Acciones <input type="button" value="Nueva acción"/> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Plantilla</th> <th>Cant. de casos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Nombre	Plantilla	Cant. de casos			
Nombre	Plantilla	Cant. de casos							
				<input type="button" value="Cancelar"/> <input type="button" value="Guardar"/>					

Dentro de la configuración general es posible hacer la programación en distintos rangos de tiempo tales como; Una vez, semanal, mensual y anual.

Configuración General	
Nombre:	<input type="text" value="activacion-ActiveUser"/>
Tipo:	<input type="button" value="Una sola vez"/> <input style="background-color: #0070C0; color: white; border: none; font-weight: bold;" type="button" value="Una sola vez"/> <input type="button" value="Semanal"/> <input type="button" value="Mensual"/> <input type="button" value="Anual"/>
Hasta:	<input type="text" value="02/04/2018"/> []

Una vez realizada la programación deseada, proceda a seleccionar la plantilla de los casos que desea crear y pulse el botón **Nueva Acción**.

Acciones

Tipo de Acción	Plantilla	Cant. de casos
Creación de caso	CAMBIO	0
Creación de caso	REQUERIMIENTO	5
Creación de caso	INCIDENTE	3
Creación de caso	PROBLEMA	2
Creación de caso	CAMBIO	1

Nueva acción Adicionar

< | 1 | > Total registros 4
 Cambiar página: 1 Ir Registros por página: 100 Cambiar

De acuerdo a lo anterior, cada vez que se ejecute la programación, se crearán 5 requerimientos de servicio, 3 incidentes, 2 problemas y 1 cambio; la información se tomará de la plantilla configurada. Finalmente haga clic en **Guardar** para finalizar la programación.

Acciones programadas

Identificador	Nombre	Fecha de Inicio	Fecha Fin
98	Programación 1	22/09/2017 11:40:00	
99	Programación 2	22/09/2017 11:40:00	
100	Programación 3	23/09/2017 11:40:00	

< | 1 | > Total registros 3

Configuración General

Nombre:
 Tipo: Una sola vez
 Hora de ejecución: (C)
 Ejecutar desde: Hasta:

Acciones

Nombre	Plantilla	Cant. de casos

Nueva acción
 Cancelar **Guardar**

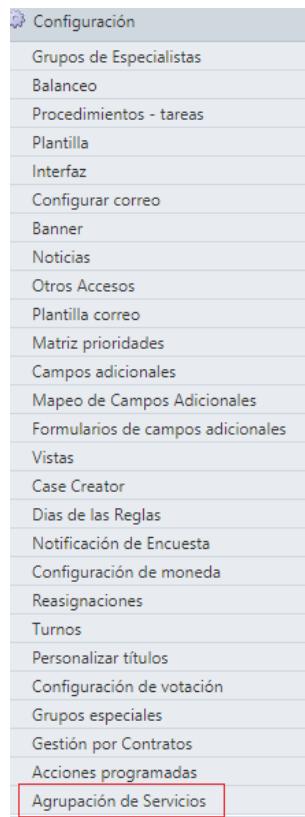
3.29 Agrupación de servicios

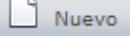
Esta función nos permite realizar agrupaciones de los servicios previamente creados y clasificarlos por áreas o por la experticia adecuada. Por ejemplo: dentro de la agrupación soporte se encuentran los servicios de aplicaciones, aplicaciones comerciales, CRM, ERP, e Internet.

Agrupación de Servicios			
	Nombre	Descripción	Impacto
Comunicaciones		proporciona comunicación y autorización del jefe directo y gestor de licenciamiento de la Organización.	
Bases de Datos			
Cuentas			
Soporte			
Servicios Recurrentes			
CRM	Este servicio permite establecer y controlar una estrategia enfocada al cliente. El CRM es un servicio que permite soportar las operaciones del área de marketing, comercial, preventa y facturación.	ALTO	
ERP	Este servicio le permite a la organización centralizar e integrar los procesos y capturas de información de áreas como Finanzas, Ventas, Compras, Distribución y Logística, Planeación y Producción y Recursos Humanos.	BAJO	
Internet	El servicio permite la comunicación de usuarios y servidores con el mundo de Internet, con las normas de seguridad que protegen equipos y datos de la empresa.	CRITICO	

Crear una agrupación

Para agrupar un servicio de clic en la opción Agrupación de servicios ubicada al costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.



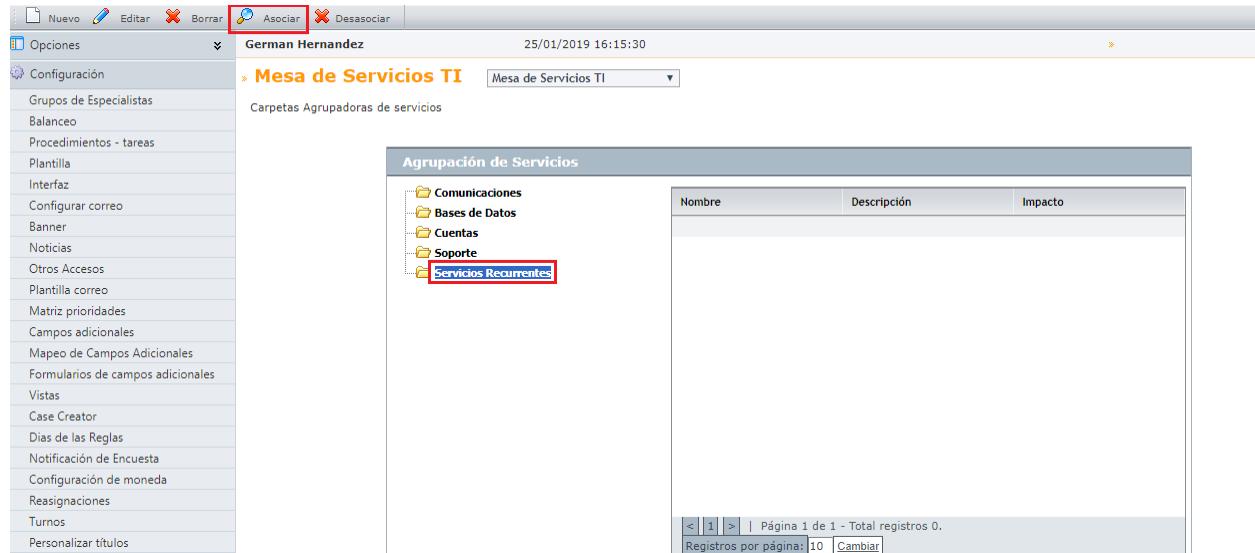
Luego haga clic en  y llene los datos requeridos para crear la agrupación, recuerde que, al crear estas agrupaciones, estas pueden ser padre o hijo de otra previamente creada. En el caso de que requiera crear una agrupación con la jerarquía de padre debe dejar en blanco el

campo padre. Después de diligenciar los campos haga clic en  en la parte superior izquierda.

Nombre	<input type="text"/>
Padre	<input type="text"/> 
Icono	<input type="text"/>  
Descripción	<input type="text"/>
Visible	<input type="checkbox"/>

Asociar un servicio a una agrupación

Para asociar un servicio, haga clic en alguna de las agrupaciones creadas previamente y luego haga clic en el botón **Asociar**.



The screenshot shows the 'Agrupación de Servicios' (Service Grouping) screen. The left sidebar contains a navigation menu with items like 'Nuevo', 'Editar', 'Borrar', 'Opciones', 'Configuración', 'Grupos de Especialistas', 'Balanceo', 'Procedimientos - tareas', 'Plantilla', 'Interfaz', 'Configurar correo', 'Banner', 'Noticias', 'Otros Accesos', 'Plantilla correo', 'Matriz prioridades', 'Campos adicionales', 'Mapeo de Campos Adicionales', 'Formularios de campos adicionales', 'Vistas', 'Case Creator', 'Días de las Reglas', 'Notificación de Encuesta', 'Configuración de moneda', 'Resignaciones', 'Turnos', and 'Personalizar títulos'. The main area has tabs for 'Mesa de Servicios TI' and 'Carpetas Agrupadoras de servicios'. Under 'Mesa de Servicios TI', there is a tree view with nodes: 'Comunicaciones', 'Bases de Datos', 'Cuentas', 'Soporte', and 'Servicios Recurrentes' (which is selected and highlighted with a red box). To the right is a table with columns 'Nombre', 'Descripción', and 'Impacto'. At the bottom, there are pagination controls ('< | 1 | >') and a message 'Página 1 de 1 - Total registros 0.' and a link 'Registros por página: 10 Cambiar'.

Allí encontrará el listado de todos los servicios previamente creados, seleccione uno y luego haga clic en el botón seleccionar.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Selección Cerrar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Alias
Aplicaciones2	orest, Visor Geográfico Ambiental, Ontrack, Si_Capital, Portal WEB, Siadama, Hacienda, Modrub, OAB, Orarbo, WQI, Isolución, Sipse, Información Geográfica, Boletín Legal Ambiental, Envista Web, Envista Arm, Envidas, Gestor y Rasci
Aplicaciones4	Servicio global de Aplicaciones. Incluye: Winisis, Siasoft, Storm, Forest, Visor Geográfico Ambiental, Ontrack, Si_Capital, Portal WEB, Siadama, Hacienda, Modrub, OAB, Orarbo, WQI, Isolución, Sipse, Información Geográfica, Boletín Legal Ambiental, Envista Web, Envista Arm, Envidas, Gestor y Rasci
Aprovisionamiento de Almacenamiento	Proveer el almacenamiento necesario a ser utilizado en la configuración de servidores Windows y AIX. La cotización de almacenamiento incluye espacio físico, equipos eléctricos, consumo de electricidad, aire acondicionado y servicios de mantenimiento. No incluye servicios de respaldo.
Aprovisionamiento de Equipo	Este servicio incluye todos los procesos o actividades relacionadas con administración y gestión de PCs, servidores, scaners y modems.
Bases de Datos	Este servicio permite administrar todas las plataformas de Bases de Datos de la Organización, garantizando disponibilidad, mantenimiento y respaldo.
Certificados Digitales	Servicio que a través del uso de certificados digitales, una entidad certificadora (interna del Cliente o externa) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.

Navegación de páginas: < | 1 | 2 | 3 | > | Página actual 1 de 3, registros 1 al 10 de 28.
 Cambiar página: 1 | Ir | Registros por página: 10 | Cambiar

A continuación, observará el servicio debidamente asociado en la agrupación creada previamente.

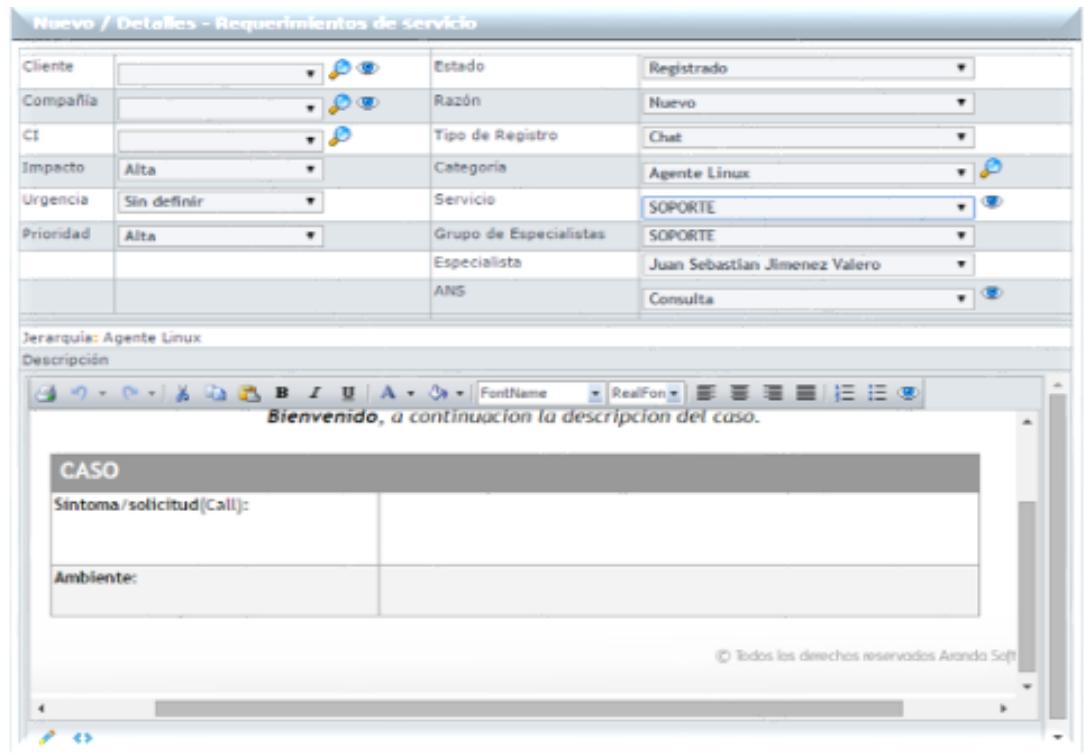
Agrupación de Servicios

Nombre	Descripción	Impacto
Aprovisionamiento de Equipo	Este servicio incluye todos los procesos o actividades relacionadas con administración y gestión de PCs, servidores, scaners y modems.	ALTO

< | 1 | > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
 Registros por página: 10 | Cambiar

4. Guiones

Los guiones, son formularios predefinidos para la creación y documentación de casos que se aplican para los diferentes servicios; al momento de registrar un caso, la aplicación del guion se verá en la descripción de dicho caso:

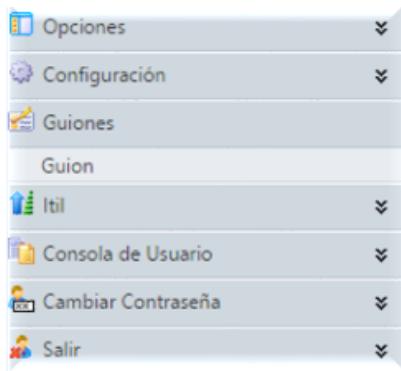


4.1 Configuración de los guiones

- Ingrese a la consola de configuración **BLOGIK**:



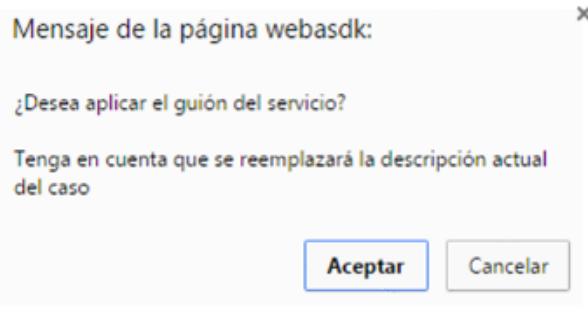
- Seleccione la pestaña **Guiones**, y luego la opción **Guion**:



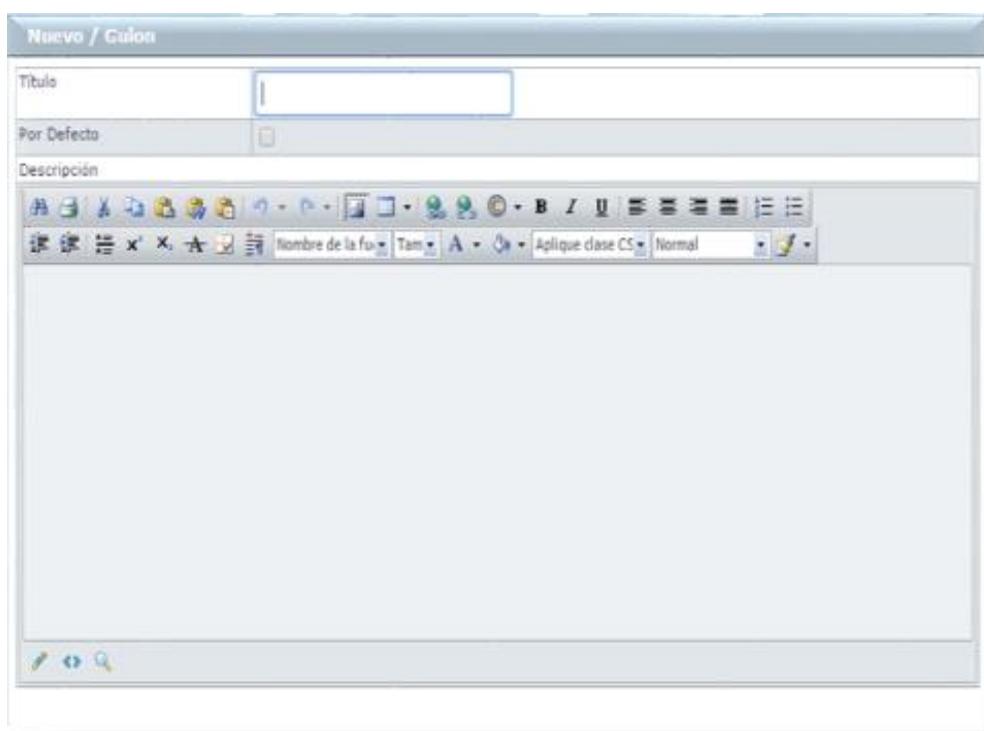
- En estas opciones, encontrará la lista de guiones configurados. Simultáneamente, sobre el menú de la izquierda de la consola se habilitarán las siguientes opciones de creación: (**Nuevo**), edición (**Editar**) o eliminación (**Borrar**), las cuales son aplicables a los guiones ya creados, o necesarias para la creación de un nuevo guion:



- Nuevo:** esta opción permitirá la creación de nuevos guiones en la herramienta; para esto, es necesario completar la siguiente información:
- Título:** título del guion que se está creando.
- Por Defecto:** esta opción permitirá definir si el guion será aplicado por defecto en la creación de los casos bajo los servicios a los cuales se asoció; si esta opción no se encuentra marcada al momento de crear el caso, la herramienta preguntará si desea aplicar el guion asociado al servicio que se esté utilizando, como se aprecia en la siguiente imagen:



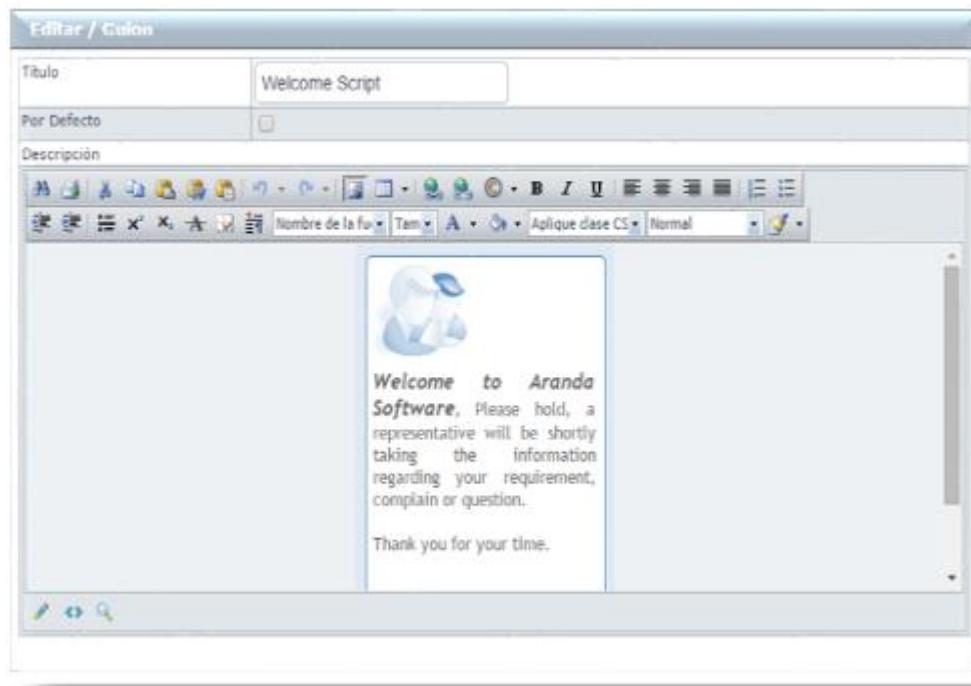
- **Descripción:** en la descripción se agrega el formato a utilizar en la creación de los casos, dicha descripción llevará formato de texto enriquecido.



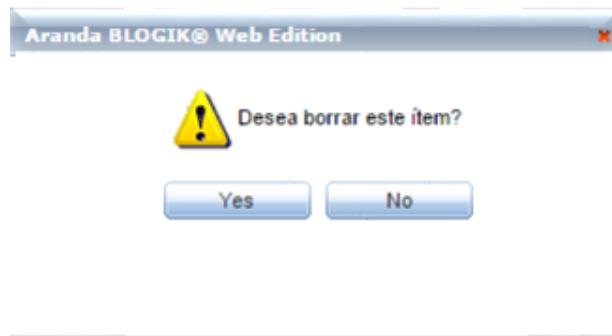
- Luego de completar estos campos, se debe hacer clic en **Guardar** en la parte superior izquierda para que los cambios sean aplicados.

Nota: Es importante tener en cuenta que el guion debe ser creado desde la **BLOGIK**, no se recomienda copiar un formato de alguna otra herramienta ya que esto podría afectar la visualización de los casos.

- **Editar:** esta opción, permite realizar la edición de los guiones creados con anterioridad, cargándose su información en la misma ventana mostrada anteriormente; se debe hacer clic en **Guardar** para que los cambios sean aplicados.



- **Borrar:** permite la eliminación de los guiones ya existentes en el proyecto; al hacer uso de esta opción se tendrá que confirmar la selección.



- Como se mencionaba anteriormente, los guiones aplican sobre los servicios, por lo tanto, posterior a la creación de los guiones es necesario dirigirse a ITIL > Categorías, en las Categorías se selecciona un servicio y se edita, posteriormente, se debe dirigir a la configuración de guiones, donde se configurará un guion según el módulo que se desee.

Editar / Servicio

Datos Generales

Nombre: Archivos Compartidos

Estado: ACTIVO Impacto: Baja

Responsable del Servicio: F

Grupo por defecto: Infraestructura

ANS por defecto: MEDIO: (120,240)

Calendario: C

Descripción: Servicio que permite compartir información en la red corporativa

Incidentes:

Problemas:

Cambios:

Requerimiento de Servicio:

Welcome Script:

Luego de realizar estos pasos al momento de registrar un caso en el servicio que tenga el guion asociado, éste se verá reflejado en la descripción del caso.

5. Sección “ITIL” de la consola de Configuración Blogik

5.1 Categorías

Las categorías permiten apoyar el registro de los casos ayudando a identificar los diferentes criterios sobre los cuales se puede generar un incidente, problema, cambio y problema. Dichas categorías permiten también la clasificación de artículos de conocimientos, así como los servicios del catálogo para una mayor facilidad de comprensión y consulta.

Para crearlas, primero se debe ubicar la opción “Categorías” en la sección de ITIL de la consola BASDK, seleccionando el tipo de proceso sobre el cual creará la categoría (Incidentes, problemas, cambios, requerimientos de servicio, artículos y Catálogo de Servicio). Si posee más de un proyecto, también deberá seleccionar aquel sobre el cual creará la categoría.

Una vez seleccionado el proceso en la parte superior encontrará los botones para crear las categorías requeridas. En esta misma barra superior también encontrará botones para la creación de servicios los cuales se verá en el siguiente numeral.



- Haga clic en **Nuevo Categoría** para iniciar con la creación de la misma, se visualiza la siguiente ventana para su diligenciamiento:

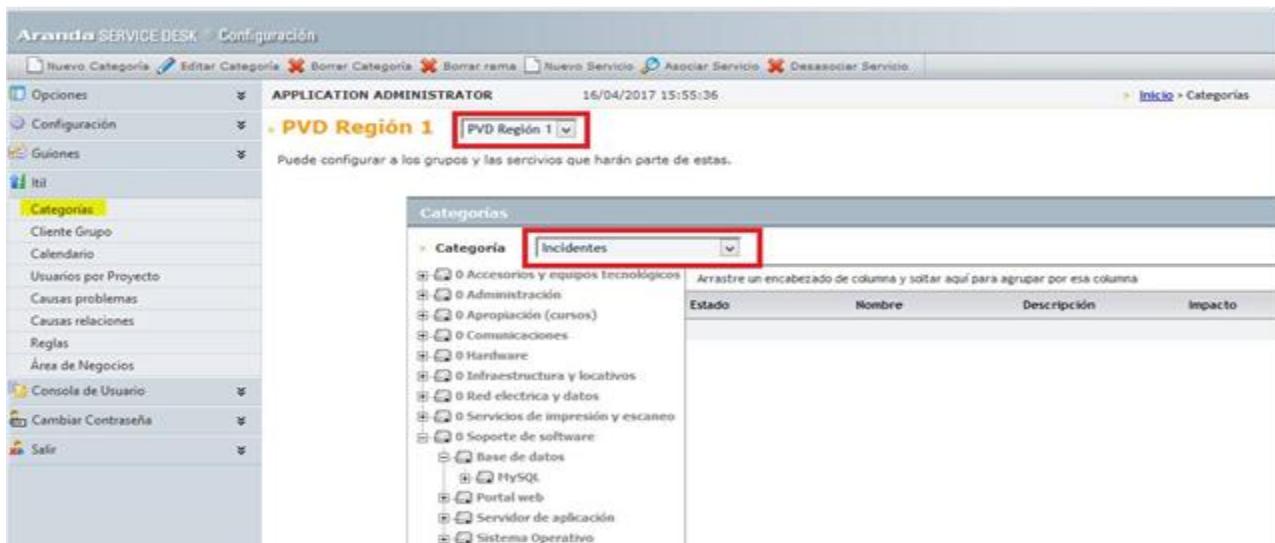
Nombre	HARDWARE
Padre	
Especialista	APPLICATION ADMINISTRATOR 
Icono	ancla 
Estado	ACTIVE 
Tipo de Registro	<input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Visible	<input type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario
Etiqueta	

Diligencie los campos que se visualizan en la interfaz:

- **Nombre:** nombre de la categoría a crear.
- **Padre:** esta opción se utiliza cuando la categoría a crear, deba ser un nivel inferior de otra. p.ej.: “equipos de cómputo” puede ser un nivel interno de una categoría Padre llamada “Hardware”. En caso de que sea el caso y ya posea una categoría padre, el ícono  se encuentra disponible para realizar la búsqueda y selección.
- **Especialista:** permite asociar un responsable a la categoría que se está creando.
- **Icono:** permite seleccionar una imagen del listado para representar la categoría en el árbol que se está creando.
- **Estado:** permite definir si la categoría se encuentra activa o inactiva. Al estar activa será visualizada por los especialistas e inactiva, la ocultará de la consola respectivamente.
- **Tipo de registro:** seleccione la casilla de verificación para indicar sobre cuál proceso desea crear la categoría. Tenga en cuenta que, si marca varias opciones, la categoría se visualizará en aquellas que haya marcado.
- **Visible:** esta opción permite que la categoría sea visible en la consola usdkv8 de usuario final. Esta configuración permite que los usuarios finales vean dicha categoría en el portal de usuarios.
- **Etiqueta:** si desea que la categoría creada, tenga otro nombre en la consola de usuarios, diligencie en este espacio el nombre con el que desea que se visualice en la consola USDKV8

Por último, haga clic en  para finalizar el proceso de creación de la categoría.

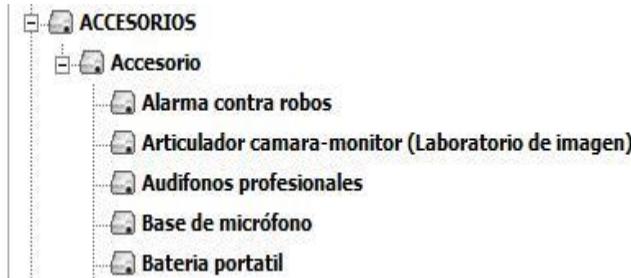
Repita el proceso para cada categoría que requiera crear. Cada vez que desee crear una subcategoría tenga en cuenta que deberá seleccionar el Padre al que pertenecerá.



- En caso de requerir modificar la configuración de las categorías, ubique aquella que desea modificar y realice clic en para acceder a la configuración y realizar las modificaciones deseadas.
- Para borrar la categoría, seleccione la categoría y realice clic en borrar.

Nota: tenga en cuenta que al inicio podrá realizar borrado de categorías si estas aún no tienen servicios ni casos creados bajo éstas. En caso de que requiera ocultarlas o quitarlas de las consolas para selección, deberá editar la categoría e inactivarla respectivamente.

A continuación, se visualiza un ejemplo de la generación de categorías



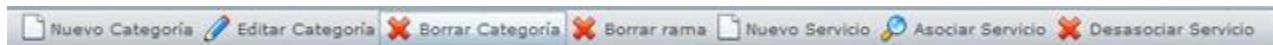
5.1.1 Servicios

Los servicios son un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados a los mismos. Dentro de la herramienta, los servicios se encuentran relacionados a las Categorías y de allí que estos se crean en la interfaz web de categorías.

Además de lo anterior, cada servicio posee unos ANS (Acuerdos de nivel de servicio) sobre los cuales operará y serán utilizados para medir la gestión del área que presta el servicio. Cada servicio puede tener uno o varios ANS por lo que esta definición será muy importante a la hora de realizar la configuración de la herramienta.

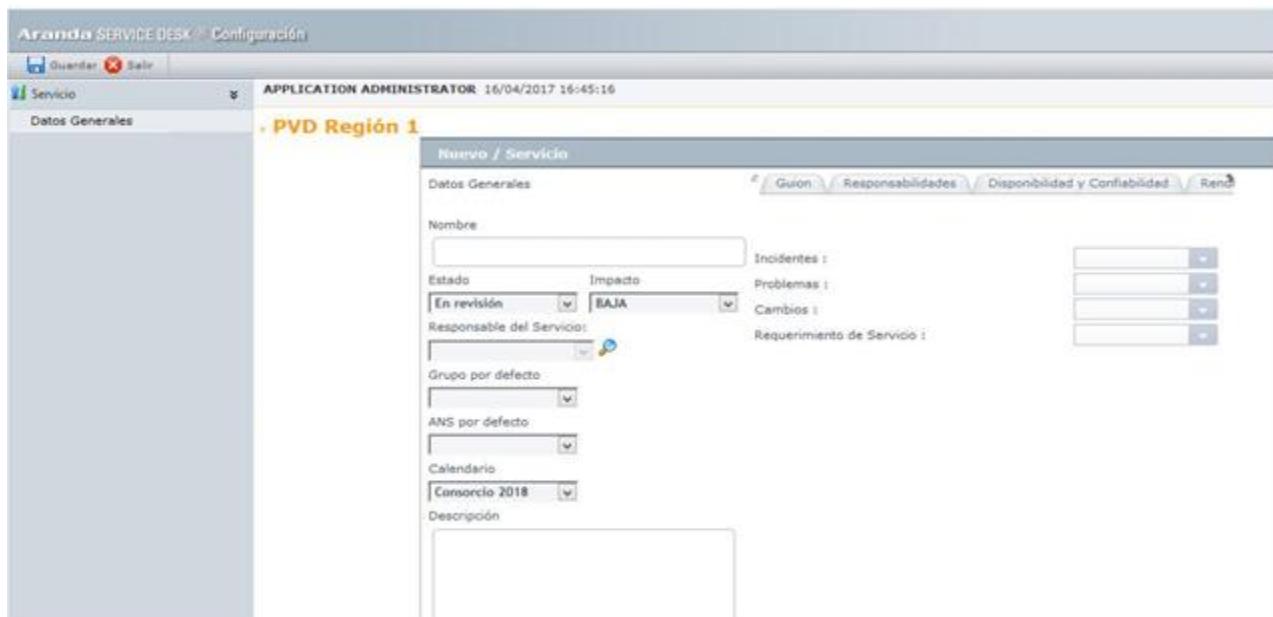
Cada servicio también tiene una serie de condiciones que pueden estar establecidas y documentadas respectivamente, las cuales serán parte integral de una mesa de servicios.

- Para crear un servicio, diríjase a la sección **ITIL -> Categorías** de la consola BASDK.
- En la barra superior, encontrará la barra de tareas con los botones necesarios para la creación del servicio.



Puede en primera instancia, seleccionar la categoría sobre la cual desea crear el servicio.

- Esta operación la puede realizar desplegando el árbol de categorías y ubicándose en la deseada.
- Realice clic en el ícono de **Nuevo servicio** en la parte superior, donde visualizará la siguiente ventana



En la ventana emergente, visualizará los siguientes campos los cuales deben ser diligenciados:

- Nombre: Ingrese el nombre del servicio a crear.
- Estado: seleccione el estado inicial del servicio.

Nota: Tenga en cuenta que estos estados deben ser creados previamente en la herramienta de lo contrario no podrá crear el servicio. El proceso de creación de estados para catálogo de servicios puede revisarlo en la sección de creación de estados existentes en el presente manual.

- Impacto: seleccione el impacto del servicio sobre la operación entre: BAJA, MEDIA y ALTA.

- Responsable del servicio: puede asociar a la persona responsable del servicio realizando clic en , a continuación, emerge el listado de especialistas que existen en la herramienta sobre los cuales debe asociar aquel que es el responsable del servicio.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Buscar Especialistas

 Seleccionar  Cerrar

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

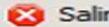
Nombre	Alias
APPLICATION ADMINISTRATOR	ADMINISTRATOR
Armando Rincon Bernal	arincon
Director Regional 1	dirregional1
Director Regional 4	dirregional4
Emma Cristina Hernandez Sanchez	ehernandezs
Holman Cidney Jimenez Collazos	hjimenez
Jario Ever Prada Murcia	jprada
Jonnatan Felipe Villalobos Viscaíno	jvillalobos
Jose Alexander Gomez Dávila	jagomez
Maycol Guio Suarez	mguio

Navegación de páginas: < | 1 | 2 | > | Página actual 1 de 2, registros 1 al 10 de 13.
 Cambiar página: 1 | Ir | Registros por página: 10 | Cambiar

Seleccione el nombre del listado y realice clic en  Seleccionar

- Seleccione un Calendario de aquellos disponibles en la herramienta. Lo anterior indica que para crear un servicio también debe haber creado previamente uno.
- Ingrese una descripción del servicio para documentarlo en la herramienta.

Con el diligenciamiento de los campos anteriormente mencionados creará la base del servicio.

Haga clic en  ubicado en la parte superior izquierda y luego de clic en salir 

Nota: la acción anterior es requerida para que al momento de editar el servicio nuevamente, se active la selección de los demás campos a diligenciar.

- Busque nuevamente, el proceso (Incidente, requerimiento, cambio o problema) sobre el cual está la categoría donde creó el servicio. Posteriormente seleccione la categoría donde se encontraba realizando la creación:

Categoría Requerimientos de Servicio ▾

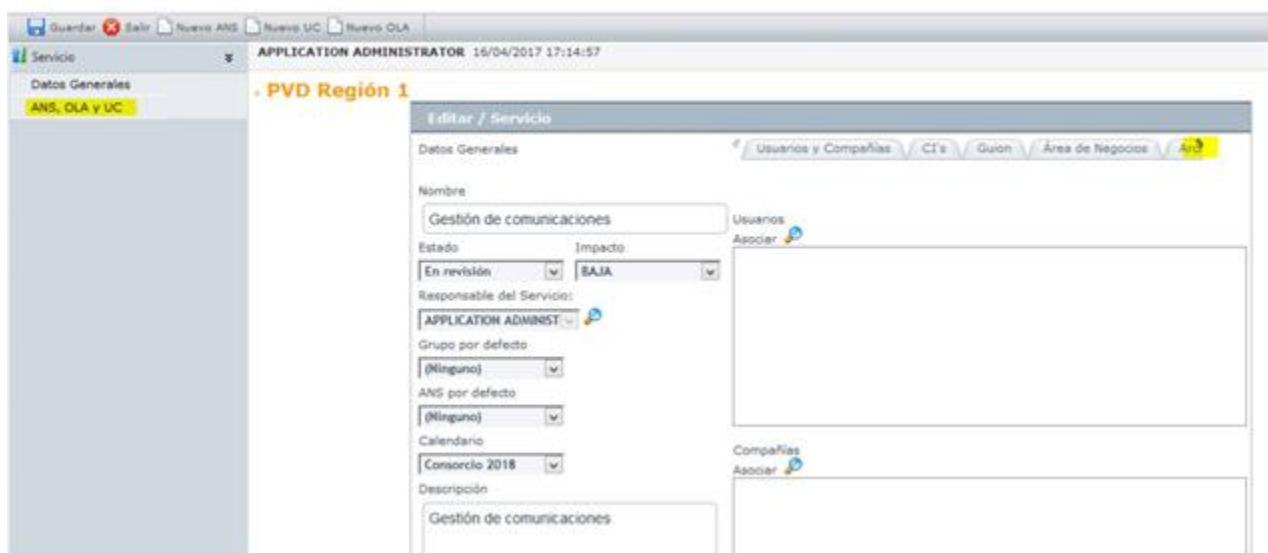
- ⊕ Accesorios y equipos tecnológicos
- ⊕ Administración
- ⊕ Apropiación (cursos)
- ⊕ Comunicaciones
- ⊕ Hardware
- ⊕ Infraestructura y locativos
- ⊕ Red eléctrica y datos
- ⊕ Servicios de impresión y escaneo
- ⊕ **Soporte de software**

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Estado	Nombre	Descripción	Impacto
En revisión	Gestión de comunicaciones	Gestión de comunicaciones	BAJA

En la anterior imagen, se visualiza que, en el proceso de Requerimientos de servicio, en la categoría Soporte de software; se encuentra el servicio Gestión de comunicaciones.

Luego seleccione el servicio, haga clic derecho sobre éste, y seleccione la opción



Observe que se habilita al lado izquierdo la opción de ANS, OLA y UC. Adicionalmente para diligenciar los campos de “Grupo por defecto” deberá navegar por las pestañas del servicio realizando clic en el ícono resaltado en la parte derecha de la ventana hasta llegar a “Grupos especialistas”.

APPLICATION ADMINISTRATOR 16/04/2017 17:14:57

PVD Región 1

Editar / Servicio

Datos Generales	% de Negocios	Archivos	Grupos de Especialistas	Responsabilidad
Nombre: Gestión de comunicaciones	Grupos de Especialistas			
Estado: En revisión	Impacto: BAJA	Asociar		
Responsable del Servicio: APPLICATION ADMINIST.				
Grupo por defecto: (Ninguno)				
ANSI por defecto: (Ninguno)				
Calendario: Consorcio 2018				
Descripción: Gestión de comunicaciones				

- Una vez ubique la pestaña de los “grupos de especialistas” haga clic en  para asociar los grupos que gestionaran el servicio. A continuación, se visualiza la ventana donde se encuentran los grupos disponibles. A continuación, seleccione el grupo y haga clic en 

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

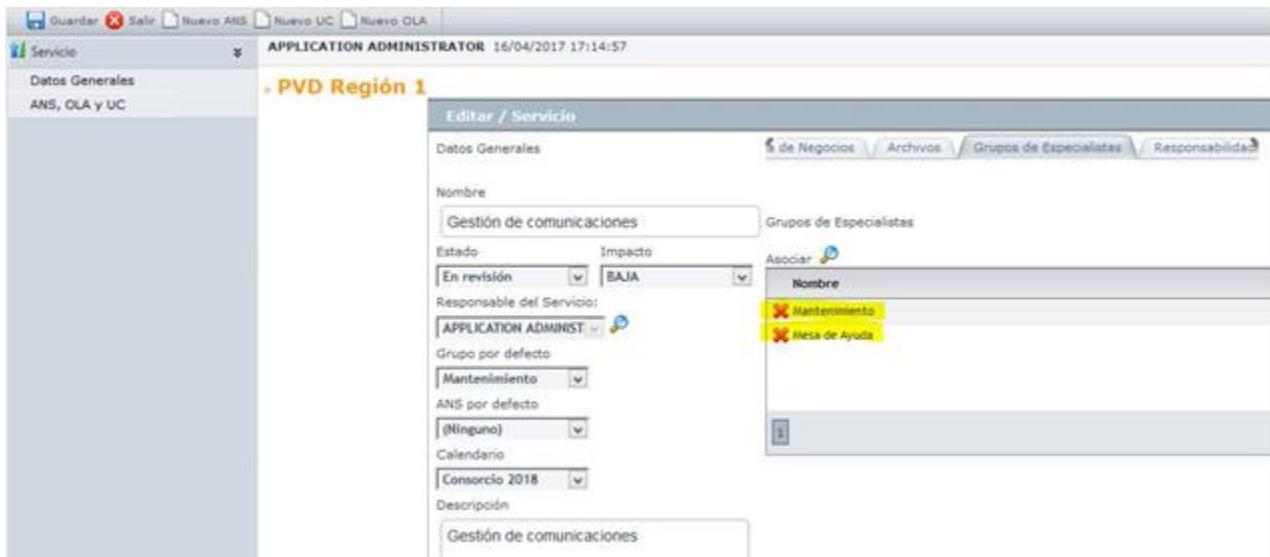
Área de Negocios

Seleccionar 

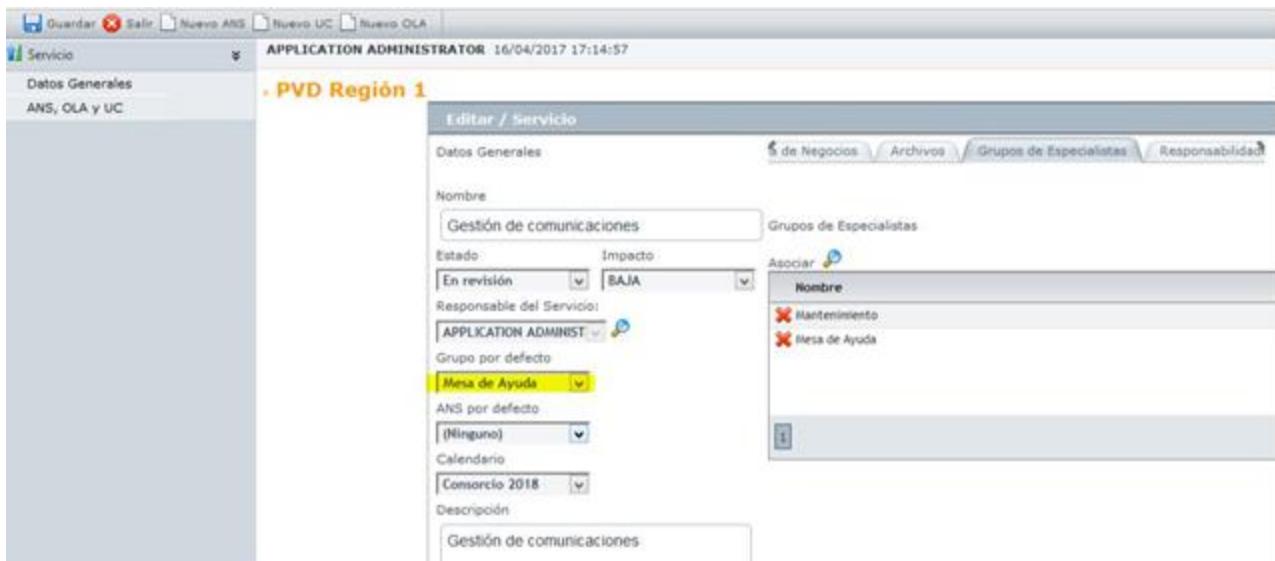
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre
Apropiación
Mantenimiento
Mesa de Ayuda
Notificaciones
Plataforma virtual
Soporte Técnico

- Repita la acción para todos los grupos que necesita asociar al servicio. La acción anterior tiene como resultado la siguiente ventana:



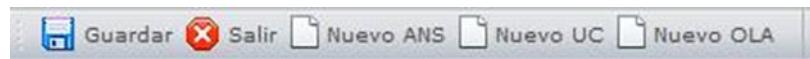
- Luego de asociar los grupos, ahora será posible colocar un grupo de los relacionados como grupo por defecto para la gestión del servicio.
- La asociación de un ANS por defecto se podrá realizar una vez haya definido y creado el ANS.



5.1.2 ANS- Acuerdos de Nivel de Servicio

Un acuerdo de nivel de servicio es un acuerdo entre un proveedor y un cliente final con objeto de fijar el nivel acordado de calidad para un servicio. Cada servicio puede tener uno o más ANS asociados.

Para crear un ANS, debe en primera instancia Editar el servicio correspondiente (ver anterior sección del manual) y ubicar en la barra superior los iconos para realizar dicha acción:



- Haga clic en el botón “Nuevo ANS”
- Diligencie la ventana emergente que se visualiza a continuación:

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Detalles - ANS

Datos Generales

Nombre*	Fecha de Inicio*	Métricas	Información y cambios	Partes y Responsabilidades	Dispon.
<input type="text"/>	16/04/2017 05:43:30 p.m. <input type="button" value=""/>				
Fecha Fin*	Días	Incidentes	Tiempo de Solución		
<input type="text"/> 16/04/2017 05:43:30 p.m. <input type="button" value=""/>	<input type="text"/> Días <input type="checkbox"/> Activar	<input type="text"/> Problemas	<input type="text"/> Tiempo de Solución		
Fecha de Revisión*	Alarma	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución		
<input type="text"/> 16/04/2017 05:43:30 p.m. <input type="button" value=""/>	<input type="text"/> Días <input type="checkbox"/> Activar	<input type="text"/> Requerimientos de Servicio	<input type="text"/> Tiempo de Solución		
Penalización	Alarma	Tiempo de Atención	Tiempo de Solución		
<input type="text"/>	<input type="text"/> Estado <input type="button" value=""/>	<input type="text"/> Cambios	<input type="text"/>		
Descripción					

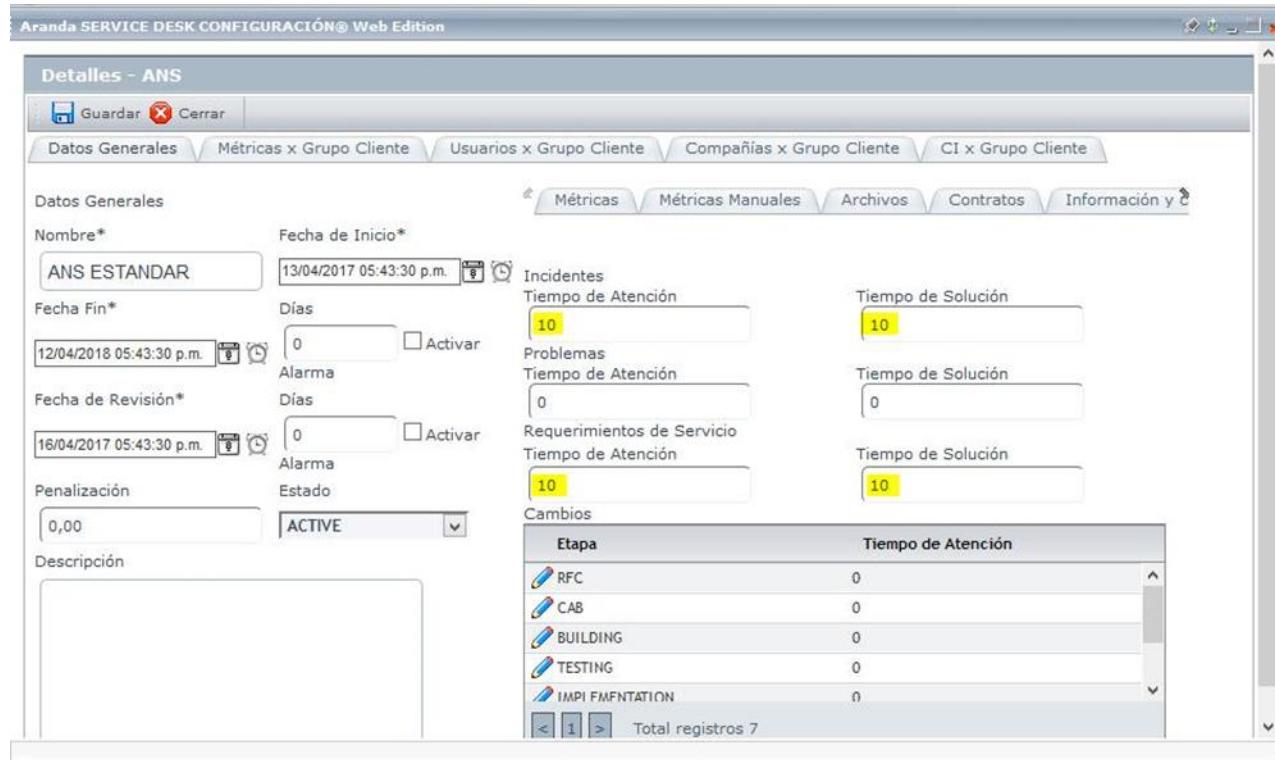
- **Nombre:** escriba el nombre del ANS
- **Fecha de inicio:** diligencie la fecha de inicio del ANS. Se recomienda que esta fecha sea una fecha anterior a la del día para que éste sea visible. Si coloca una fecha posterior, el ANS se visualizará en la consola en la fecha seleccionada.
- **Fecha de revisión:** fecha en la que se realizará la revisión del acuerdo de nivel de servicio entre el proveedor y el cliente final.
- **Fecha fin:** es la fecha en la que se terminará el acuerdo de nivel de servicio entre el cliente y el proveedor.
- **Días:** permite establecer una cantidad de días con la que se desea generar una alarma por correo electrónico para alertar el vencimiento o expiración del ANS.
- **Estado:** permite activar o inactivar el ANS
- En la sección de la parte derecha podrá ingresar el tiempo de atención y solución para Incidentes, requerimientos y problemas.

NOTA: el tiempo total del ANS es la suma del tiempo de atención más el tiempo de solución.

Los tiempos para los cambios se definen por etapas y estos únicamente podrán ser configurados cuando se haya hecho clic en ,  una primera vez en el ANS.

Los tiempos que se configuran en el proceso de cambios son **únicamente de atención**.

Al diligenciar la información de un ANS, la ventana resultante es la siguiente:



Etapa	Tiempo de Atención
RFC	0
CAB	0
BUILDING	0
TESTING	0
IMPLEMENTATION	0

- Para el proceso de cambios los tiempos en cada etapa, serán contados cuando el caso (cambio) sea puesto en alguno de los estados correspondientes con la etapa.

5.2 Cliente Grupo

El Cliente grupo se encuentra conformado por uno o más usuarios; con el fin de poder asignar un ANS según las necesidades o requerimientos del grupo, es posible configurar tiempos más reducidos en la atención, lo cual permite proporcionar atención urgente a los usuarios con mayor prioridad; por ejemplo, es posible definir dos grupos VIP a los cuales se les puede configurar un mayor tiempo de atención y solución de dificultades a diferencia de los usuarios que no pertenezcan a dichos grupos, esto, con el objetivo de dar un mayor énfasis a los usuarios de tipo crítico dentro de la organización.

5.2.1 Crear grupo cliente

Para crear un grupo cliente se deben seguir los siguientes pasos:

Ingrese a la consola de configuración **BASDK**.



- Seleccione la opción **Itil** y luego seleccione **Cliente grupo**



Cliente Grupo	Descripción
VIP	Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor
Estandar	Default
Normal	Es el grupo de usuarios que reportan eventos

- En la parte superior izquierda de pantalla haga clic en **Nuevo** 



- En la nueva ventana que se despliega se debe ingresar el nombre del grupo y una breve descripción del mismo.



- Haga clic en  y posteriormente en 
- En el panel central se puede visualizar el grupo creado y su descripción

Cliente Grupo	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna.	
Cliente Grupo	Descripción
VIP	Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor
Estandar	Default
Normal	Es el grupo de usuarios que reportan eventos
Usuarios VIP	Usuarios con prioridad Alta

- Para editar el grupo cliente, ubíquese en la parte superior izquierda de la pantalla, posteriormente, haga clic en Editar . también puede ingresar a Editar haciendo uso del clic derecho.

Aranda SERVICE DESK - Configuración

Nuevo Editar Borrar

APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:16:31

Línea de atención 123 Línea de atención 123

Este es el listado de todos los Ulas. Seleccione un ítem para editar.

Cliente Grupo	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Cliente Grupo	Descripción
VIP	Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor
Estandar	Default
Normal	Es el grupo de usuarios que reportan eventos
Usuarios VIP	Usuarios con prioridad Alta

- Para borrar el **Grupo cliente** primero seleccione el grupo y en la parte superior izquierda de la pantalla haga clic en **Borrar** ; también puede ingresar a **Borrar** haciendo uso del clic derecho.

Aranda SERVICE DESK - Configuración

Nuevo Editar Borrar

APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:16:31

Línea de atención 123 Línea de atención 123

Este es el listado de todos los Ulas. Seleccione un ítem para editar.

Cliente Grupo	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Cliente Grupo	Descripción
VIP	Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor
Estandar	Default
Normal	Es el grupo de usuarios que reportan eventos
Usuarios VIP	Usuarios con prioridad Alta

Notas:

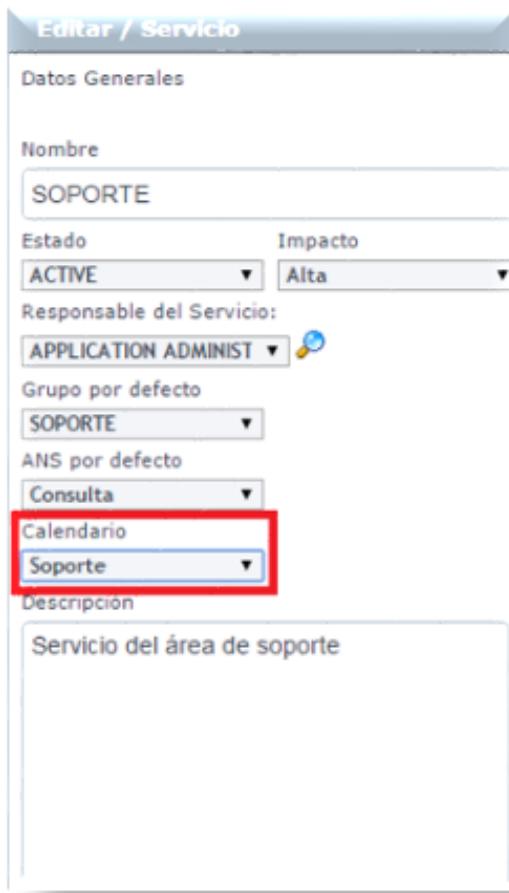
- Se debe tener en cuenta que para eliminar el grupo cliente, éste no debe tener datos asociados.
- En la sección de configuración de SLA se puede visualizar cómo se encuentran relacionados los usuarios y los tiempos al cliente grupo creado.

5.3 Calendario

Para gestionar de manera precisa los tiempos sobre los servicios, es necesario configurar los horarios y días laborales en los cuales los grupos de soporte se encargan de las solicitudes relacionadas con asistencia técnica; los calendarios se asocian a los Servicios, y estos de igual manera se asocian a los casos en ASDK, es decir, de acuerdo al servicio asociado a una solicitud, se establece en que horarios se brinda soporte.

Es muy importante tener en cuenta que los calendarios se encuentran configurados para que los casos calculen los tiempos únicamente en los horarios hábiles definidos por el cliente, ya que de esta manera se puede determinar el momento en que una solicitud de servicio se vence.

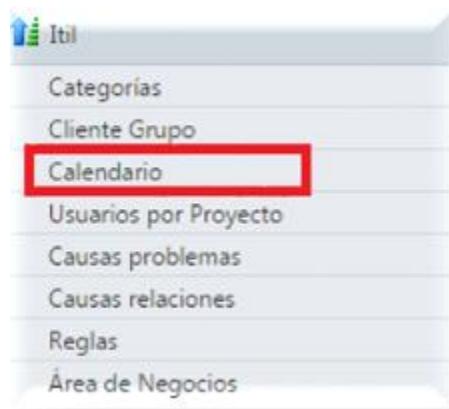
Los calendarios creados en esta sección solamente pueden ser visualizados y utilizados en el momento en que estos son asociados a un servicio, ya que como se expuso anteriormente, los calendarios dependen directamente de los servicios.

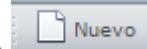


The screenshot shows the 'Editar / Servicio' (Edit / Service) interface. The service is named 'SOPORTE'. It is set to 'ACTIVE' state and 'Alta' impact. The responsible is 'APPLICATION ADMINIST'. The default group is 'SOPORTE'. The default ANS is 'Consulta'. The 'Calendario' dropdown is open, showing 'Calendario' and 'Soporte', with 'Soporte' selected. A red box highlights the 'Calendario' dropdown. The description field contains 'Servicio del área de soporte'.

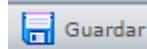
5.3.1 Crear Calendario

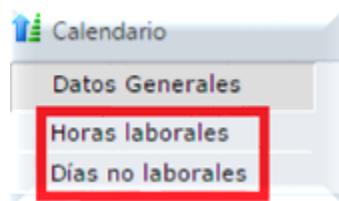
- En el menú lateral izquierdo seleccionar la opción **Itil → Calendario**



- Para crear un nuevo calendario hacer clic en  en la parte superior izquierda de la interfaz.
- En la interfaz **Nuevo / Calendario**, es necesario diligenciar la siguiente información:
 - **Nombre:** nombre asignado al nuevo calendario.
 - **Descripción:** descripción detallada del calendario creado.



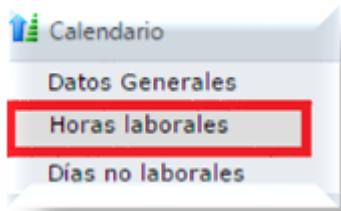
- Luego de haber diligenciado estos dos campos, se debe hacer clic en  en la parte superior izquierda de la interfaz; una vez creado el calendario aparecerán dos nuevas opciones que serán configuradas dentro del calendario: **Horas Laborales y Días no Laborales**.



5.3.2 Asignación de horas laborales a un calendario

Uno de los pasos más importantes a tener en cuenta a la hora de configurar un calendario, es la asignación de horas laborales; esta configuración define las horas en las que un caso va a calcular tiempo, lo cual permite determinar cuando vence dicho caso. Para realizar la asignación de horas debe seguir los siguientes pasos:

- Dentro del calendario seleccione la opción **Horas laborales**.



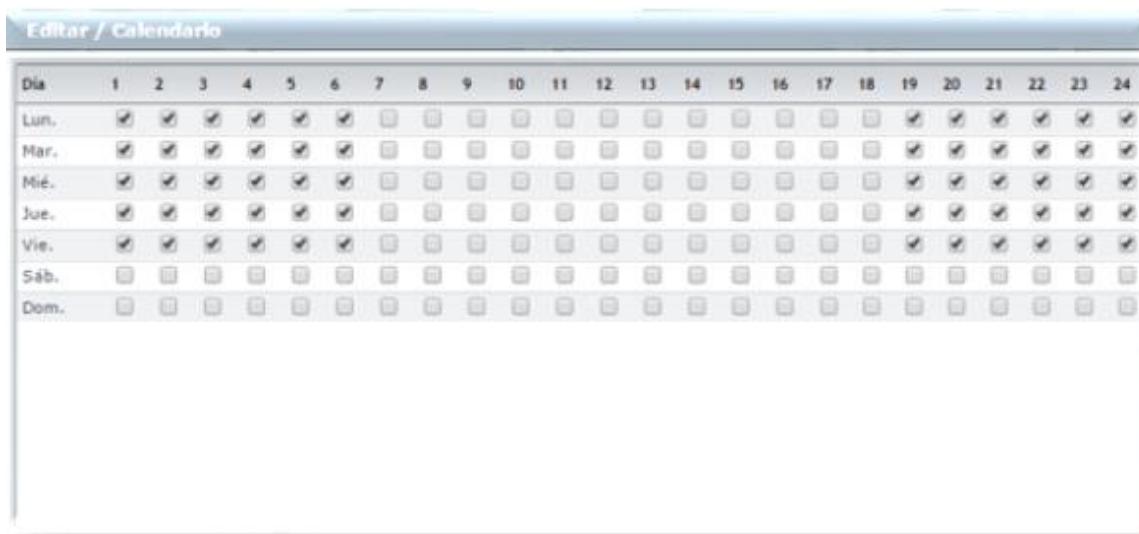
- Posteriormente, seleccione los días y horas laborales para el grupo de calendario seleccionado, chequeando la hora inicial y la hora final en las que los casos cuentan el tiempo; esto se debe aplicar de acuerdo a los días de la semana deseados.

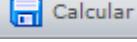
Por ejemplo, si en una compañía cuentan con diferentes turnos para el departamento de soporte o, por otra parte, cuentan con varios departamentos/proyectos que intervienen en la atención de casos en la mesa de servicio, es posible crear diversos grupos de horarios y configurarlos de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los grupos. Aquí puede visualizar un caso a manera de muestra:

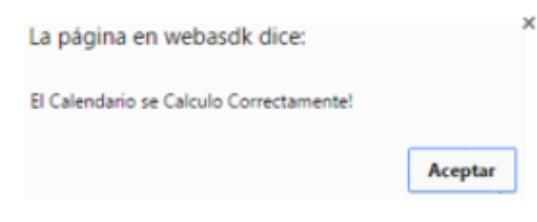
La empresa R & R Systems brinda soporte 7 X 24 a sus usuarios, por tal motivo, tiene establecidos 2 turnos de lunes a viernes y 3 turnos adicionales los fines de semana en el área de soporte, es decir, 4 turnos en total (4 horarios diferentes), cada turno de 12 horas, razón por la cual los horarios se distribuyeron así:

L-V Día	De 6 a.m. a 6 p.m.
L-V Noche	De 6 p.m. a 6 a.m.
Fin de semana Día	De 6 a.m. a 6 p.m.
Fin de semana Noche	De 6 p.m. a 6 a.m.

La configuración de los horarios para el grupo del horario de lunes a viernes de 6 p.m. a 6 a.m. quedó establecida de la siguiente manera:



- Después de haber configurado los horarios, debe hacer clic en  para realizar el cálculo; ya que se realiza un proceso interno en la base de datos éste puede tomar algún tiempo, sin embargo, al finalizar debe arrojar el siguiente mensaje:



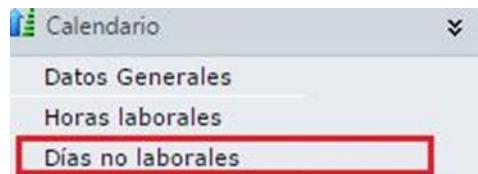
Una vez realizado este procedimiento, el servicio ya estará disponible para ser asociado a un servicio.

5.3.3 Marcar días no laborales

Los días no laborales en Service Desk, son aquellos días en los cuales la mesa de servicio no estará disponible, por lo tanto, en los casos no se contará tiempo:

abril de 2015						
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

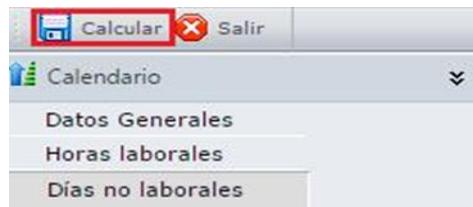
Los días resaltados, son aquellos días que se encuentran marcados como no laborales; para seleccionarlos deberá editar el calendario desplegando en el siguiente menú, la opción **Días no laborales**:



- Posteriormente, se desplegará un calendario en el cual se debe seleccionar cada día que se vaya a establecer como no laboral, o en su defecto, seleccionar el día que se vaya a configurar como laboral pero que haya sido marcado como no laboral previamente. Para navegar entre los meses se debe dar clic según corresponda en los nombres de los meses (anterior o siguiente).

abril de 2015						
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

- Para finalizar, se debe hacer clic en **Calcular** para guardar los cambios realizados y calcular de nuevo el calendario teniendo en cuenta esta nueva configuración; es necesario señalar, que este procedimiento aplica únicamente para casos registrados desde el momento en que se realizó la configuración; es decir, que esta acción no aplicará, en el cálculo de las fechas, para casos que se encuentran abiertos, por lo tanto, es recomendable configurar estos días con anterioridad.



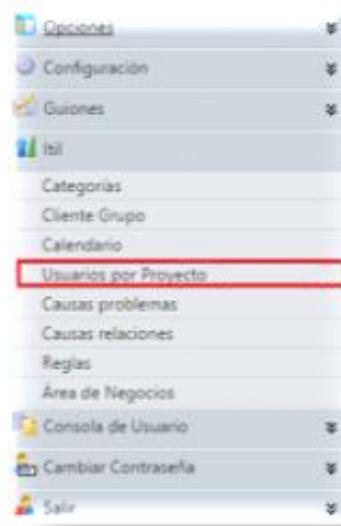
5.4 Usuarios por proyecto

Los usuarios del proyecto, son aquellos usuarios a quienes se prestarán los servicios configurados para el mismo; para asociar usuarios al proyecto, se deben seguir los siguientes pasos:

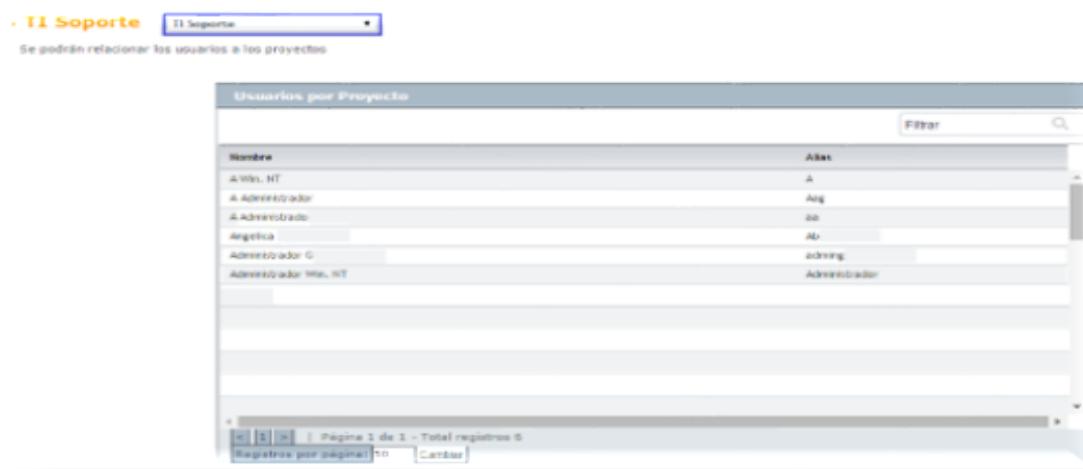
- Acceder a la **BLOGIK**:



- En la sección de **Itil**, seleccionar **Usuarios por proyecto**:



- Posteriormente, se desplegará la siguiente lista de usuarios para el proyecto que se esté editando en el momento:

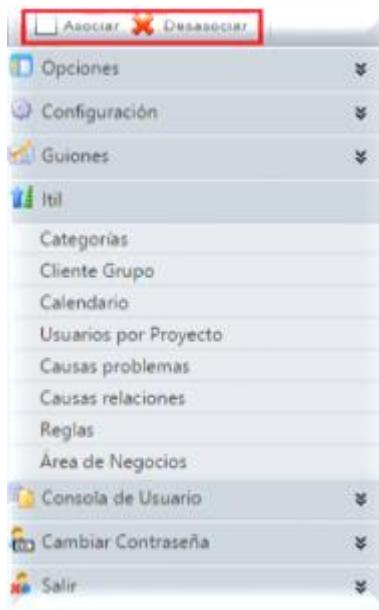


Nombre	Alias
A. Vila, NT	A
A. Administrador	Adm
A. Administrador	ad
Argentina	Ar
Administrador G	admin
Administrador Vila, NT	Administrador

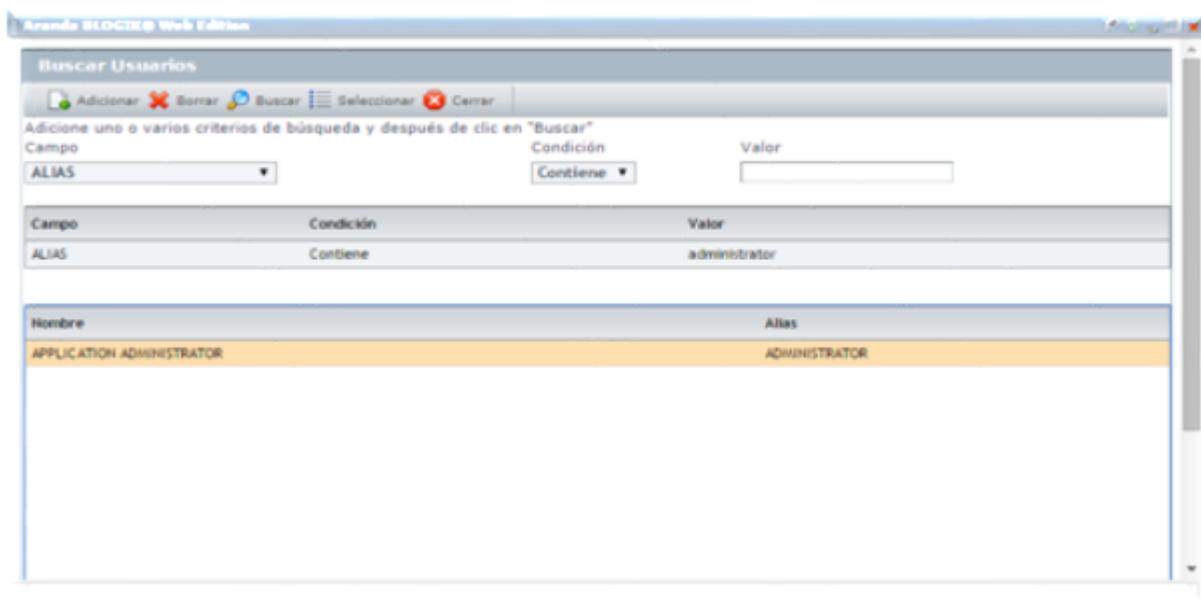
Se podrán relacionar los usuarios a los proyectos

NOTA: La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto.

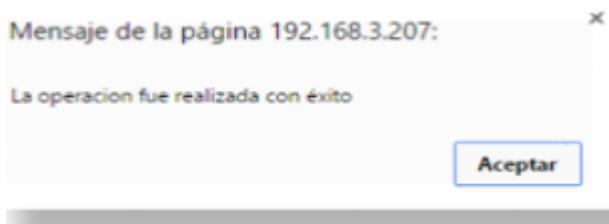
- También, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:



Asociar: Esta opción es utilizada para realizar la asociación de usuarios mediante el despliegue de la siguiente interfaz:



En esta interfaz es posible realizar la búsqueda de los usuarios que se desea asociar al proyecto; posterior a esto, se debe hacer clic en **Seleccionar** para que la asociación se realice, lo cual arrojará el mensaje de confirmación:



Desasociar: esta opción sirve para realizar la desasociación de usuarios; primero, seleccionar el usuario que se va a desasociar, posteriormente, hacer clic en  Desasociar

La consola solicitará confirmación mediante el siguiente mensaje; hacer clic en **Yes**.



5.5 Causas de problemas

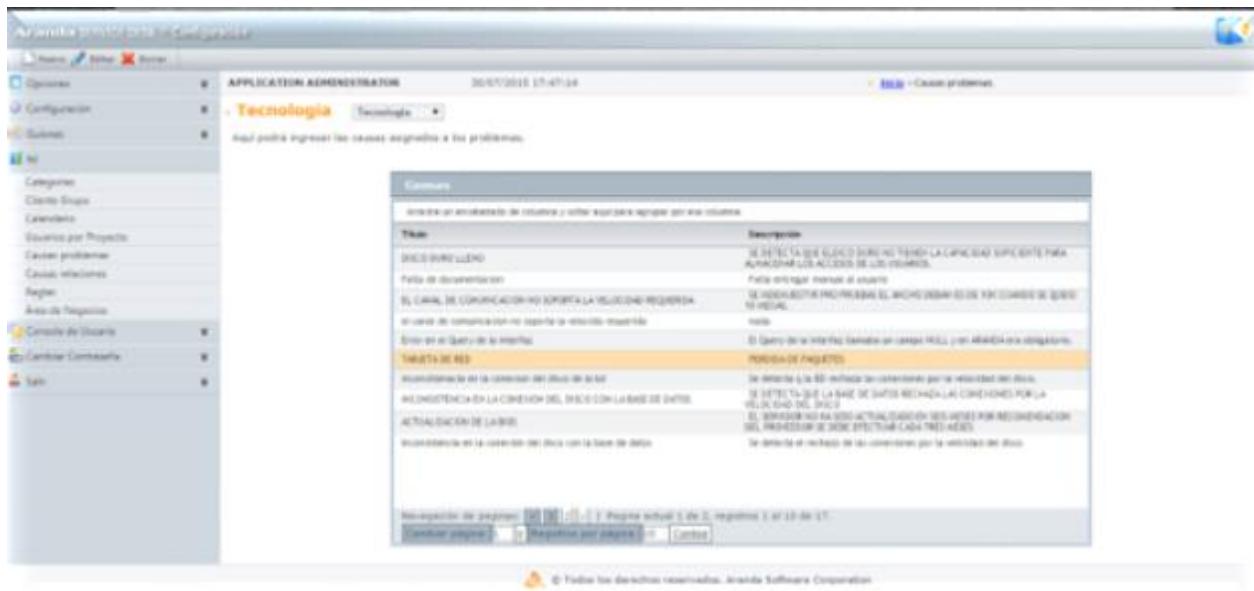
Las causas del problema se utilizan cuando en la consola de Especialista, este reconoce el problema como “Error conocido”, a lo cual puede asociarle una causa que debe estar creada antes o se crea en el instante.

Se recurre a causas del problema cuando la consola de especialista reconoce un problema como **Error conocido**, el cual puede ser asociado a una causa, la cual pudo haber sido creada con anterioridad, o también, puede ser creada en el instante.

5.5.1 Creación de causas de problemas BASDK

Para crear las causas del problema debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la consola Web Blogik (**BASDK**).
- Seleccionar la opción **Itil** del panel izquierdo.
- Posteriormente, podrá visualizar la opción llamada **Causas Problemas**.



Inmediatamente, aparecerá en el panel central un recuadro en el cual se visualizarán las causas ya creadas; si es necesario crear una nueva causa, debe seleccionar la opción  **Nuevo** ubicada en la parte superior izquierda de la interfaz.

Posteriormente, aparecerá la opción para ingresar los datos de la causa los cuales son:

Título: nombre claro de la causa del problema.

Descripción: descripción detallada de la causa indicada, lo cual ayudará en la consola de especialista a identificarla y asociarla al problema.

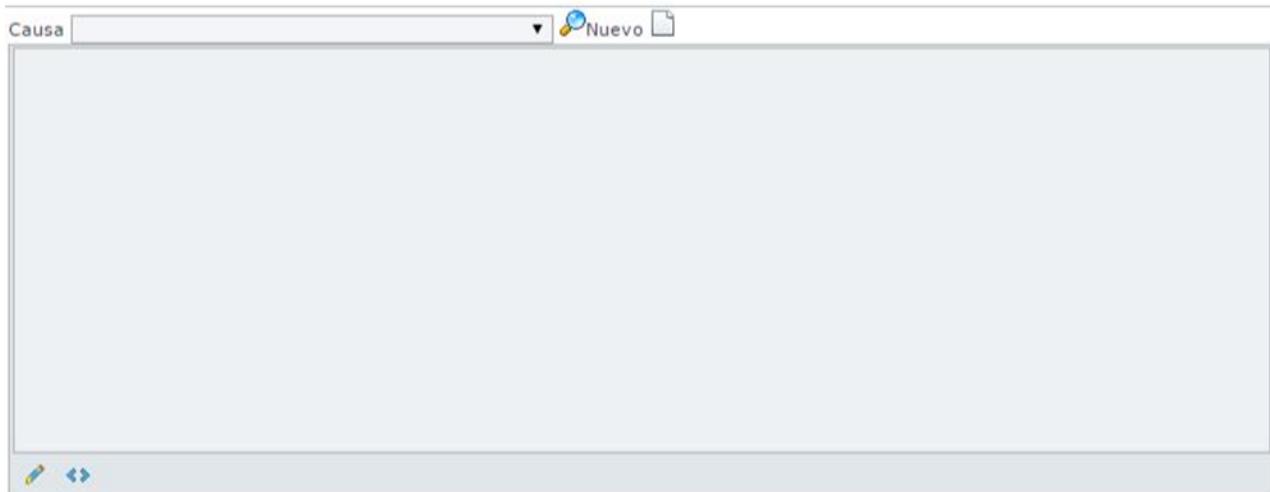
- Una vez diligenciados los datos, hacer clic en  **Guardar** para almacenar la causa.

5.5.2 Creación de causas de problemas ASDK.

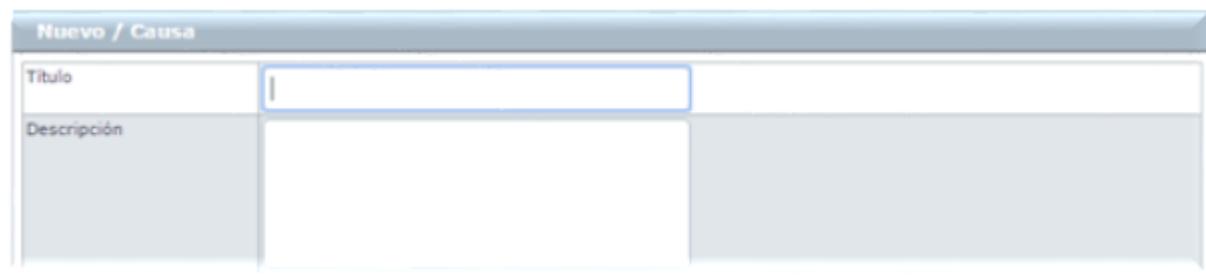
En el caso en que ya se tenga creado el problema, y este se encuentre en la consola de especialista, también podrá crear la **Causa del problema** siguiendo los siguientes pasos.

- Editar el problema.

- Hacer clic en la opción Error Conocido; en la parte inferior de la pantalla se generará una ventana



- Hacer clic en [Nuevo](#) para crear una nueva causa del problema; posteriormente, aparecerá una ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes datos:



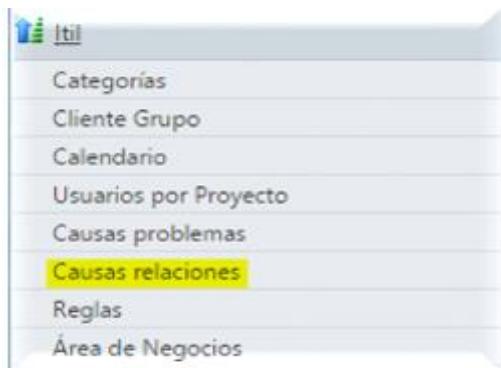
Finalmente se guarda la causa, e inmediatamente queda registrada en el problema y está ahora disponible en la aplicación para su posterior uso.

5.6 Causas de relaciones

Permite definir cuál es la causa de relación entre casos; esta relación puede generarse ya sea porque un caso depende de otro; porque los casos tienen el mismo fin; porque depende de una falla escalada a un proveedor, entre otras posibilidades que se pueden definir; para realizar esta configuración es necesario ingresar a la consola **BASDK** `http(s)://server:puerto/basd`k.



- En la pestaña **Itil**, seleccionar la opción **Causas relaciones**



- Posteriormente, aparecerá la siguiente ventana:

- Por defecto, la herramienta trae las siguientes relaciones **CAUSED BY, OTHER, RELATED WITH, REPORTED, SOLVED BY**; las cuales pueden ser editables y modificables de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Haciendo uso de la barra de tareas se podrán crear relaciones, editar relaciones ya creadas, o borrar relaciones, en donde el único valor que se deberá modificar es el Título.



5.7 Reglas

Un componente de **Aranda Service Desk** es el motor de reglas, este permite, mediante el uso de reglas, la edición y creación de casos, generación de alarmas y notificaciones mediante correo electrónico, y uso de web services.

El motor de reglas está diseñado para la ejecución de acciones automáticas cuando el caso cumpla determinadas condiciones (definidas por el usuario).

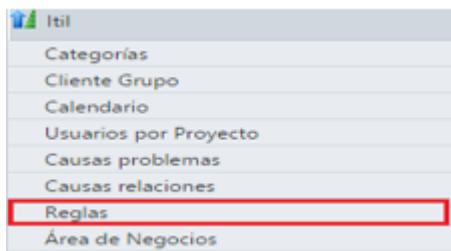
5.7.1 Creación y edición de reglas

La administración del conjunto de reglas definidas para el proyecto se realiza a través de la consola de configuración **BLOGIK** en el módulo de configuraciones **Itil**; para creación, edición o borrado de las mismas debe seguir el siguiente procedimiento.

- Acceder a la **BLOGIK**:



- En el módulo **Itil**, seleccionar la opción **Reglas**:



- Posteriormente, se desplegará una lista con las reglas actualmente configuradas para el proyecto:

HELPDESK HELPDESK ▾

En la rejilla que está viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

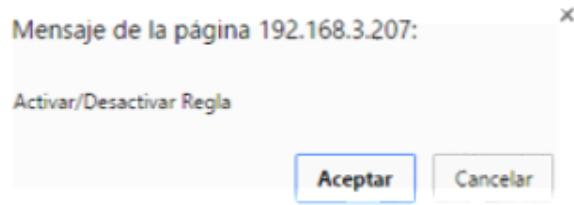
Reglas configuradas					
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna					
Activo	Regla	Condición	Fecha de modificación	Fecha de Creación	Tipo de Registro
	1	ESTADO = Registrado	06/05/2015 10:20:01	17/02/2012 12:10:42	INCIDENTES
	2	ESTADO = Solucionado	11/02/2014 14:52:29	24/02/2012 11:45:28	INCIDENTES
	3	ESTADO = Anulado	14/06/2013 17:36:32	24/02/2012 12:01:05	INCIDENTES
	4	ENRUTADO = 1	14/06/2013 17:36:32	24/02/2012 12:06:43	INCIDENTES
	8	ESTADO = Registrado AND CATEGORÍA => GESTIÓN TELEFÓNICA	06/03/2014 15:30:49	30/03/2012 16:28:39	REQUERIMIENTO
	9	ESTADO = Solucionado	07/11/2013 9:29:43	30/03/2012 16:46:46	REQUERIMIENTO
	10	ESTADO = Anulado	14/06/2013 17:36:39	30/03/2012 16:51:09	REQUERIMIENTO
	11	ENRUTADO = 1	14/06/2013 17:36:43	30/03/2012 16:55:20	REQUERIMIENTO
	20	ESTADO = CIERRE	15/09/2014 10:30:17	30/03/2012 17:39:28	CAMBIOS
	24	ESTADO = CIERRE	15/09/2014 16:14:23	30/03/2012 17:54:26	PROBLEMAS

Página 1 de 3 - Total registros 27.
Registros por página: 10 Cambiar

NOTA: La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto

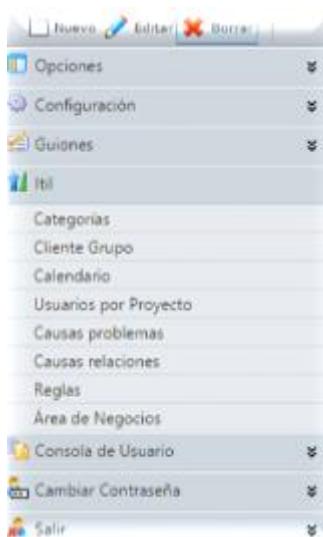
El listado de reglas contiene la siguiente información:

- Activo:** representa el estado de actividad de la regla los estados serán (Activo o Inactivo).
- Regla:** contiene la información correspondiente al ID de la regla.
- Condición:** muestra las condiciones necesarias para que la regla que se está validando se ejecute.
- Fecha de modificación:** muestra la última fecha en la cual se realizó la modificación de la regla.
- Fecha de Creación:** muestra la fecha de creación de la regla.
- Tipo de Registro:** módulo para el cual aplica la regla.
- El ícono , ubicado antes del ID de la regla, sirve para Activar/Desactivar la misma; el ícono , indica que la misma se encuentra activa, en caso de que este último ícono no se visualice, significará que la regla se encuentra inactiva. Al momento de hacer uso del botón de activación de la regla se pedirá confirmación de dicha acción con el siguiente mensaje:

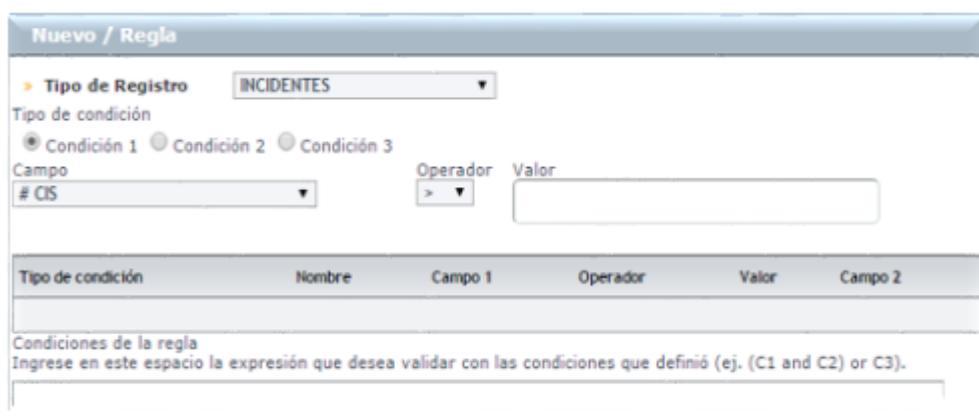


	1	ESTADO = Registrado	06/05/2015 10:49:11	17/02/2012 12:10:42	INCIDENTES
	2	ESTADO = Solucionado	11/02/2014 14:52:29	24/02/2012 11:45:26	INCIDENTES

- Igualmente, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:



- Nuevo:** esta opción es utilizada para la creación de las reglas del proyecto; al hacer uso de dicha opción se desplegará la siguiente interfaz:



The dialog box has the following fields and sections:

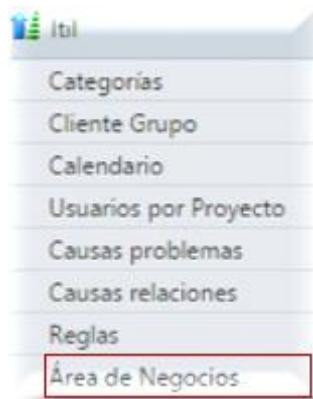
- Tipo de Registro:** INCIDENTES
- Tipo de condición:** Condición 1 (radio button selected)
- Campo:** # CIS
- Operador:** >
- Valor:** (empty input field)
- Table:** A table for defining multiple conditions. It has columns: Tipo de condición, Nombre, Campo 1, Operador, Valor, Campo 2.
- Text Area:** Condiciones de la regla
Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

- Tipo de Registro:** es el módulo para el cual aplicará la regla; entre estos, se pueden escoger las opciones: incidentes, problemas, cambios, métricas, tareas, requerimientos de servicio, artículos, servicio, solicitud.

5.8 Área de negocios

Las áreas de negocio son los departamentos que integran la operación normal de una organización; por ejemplo, Contabilidad, Recursos Humanos, Mercadeo, etc. En **Aranda SERVICE DESK** es posible gestionar los SLA por áreas de negocio, de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas.

Se puede acceder al área de negocios desde la consola **BASDK**, en la opción **Itil → Área de Negocios**:



Con la barra de herramientas es posible crear, editar o borrar las áreas de negocio.



5.8.1 Crear un área de negocios

Al seleccionar la opción  **Nuevo**, se habilita la siguiente ventana:

Nuevo / Área de Negocios	
Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>

Para agregar el área de negocio se debe ingresar un nombre y una descripción:

Nuevo / Área de Negocios

Nombre	Tecnología
Descripción	Area de Negocios de Tecnología

Para finalizar la creación del área de negocio se debe seleccionar la opción  Guardar.

Se puede visualizar el área de negocios creado en la lista de la página.

Nombre	Descripción
Tecnología	Area de Negocios de Tecnología

5.8.2 Editar un área de negocios

Para editar una de las áreas de negocio, seleccione el área a editar y haga clic en  Editar, se habilitará la siguiente ventana:

Nuevo / Área de Negocios

Nombre	Tecnología
Descripción	Area de Negocios de Tecnología

Se lleva a cabo la modificación requerida y se finaliza haciendo clic en  Guardar.

5.8.3 Eliminar un área de negocios

Para eliminar una de las áreas de negocio, seleccione el área a eliminar y haga clic en  Borrar. Aparecerá la ventana de confirmación para la eliminación del área de negocio.



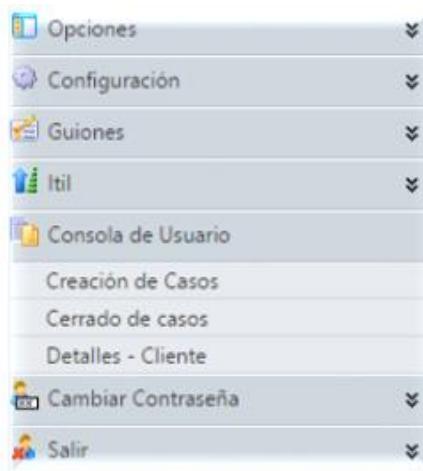
Seleccione Yes para confirmar.

6. Consola de usuario

- Ingrese a la consola de configuración **BLOGIK**:



- En la consola de configuración, seleccione el módulo **Consola de usuario**:



6.1 Creación de casos

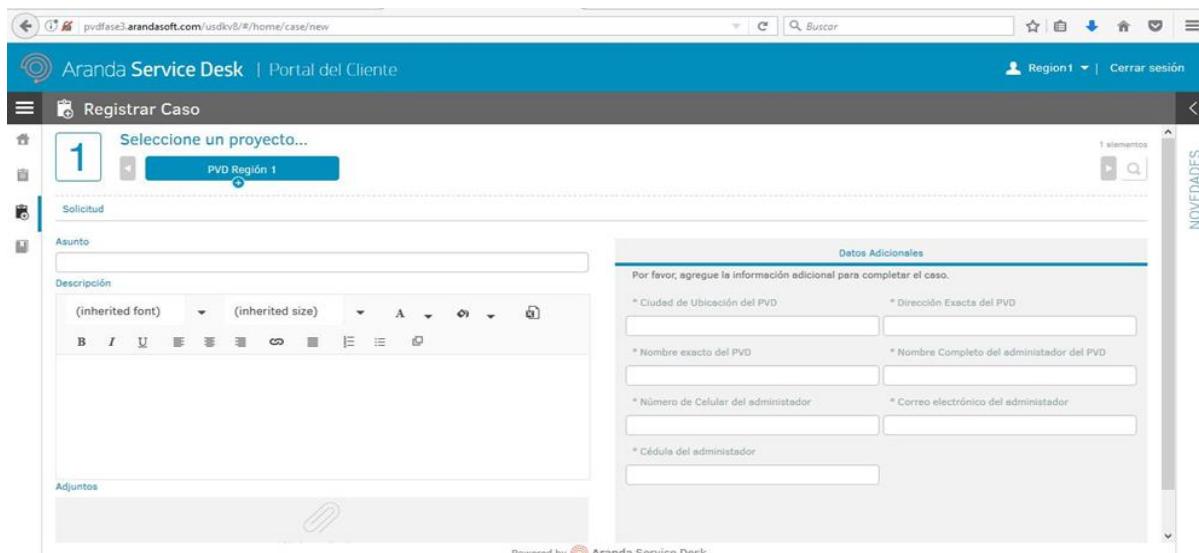
En este módulo se configuran los privilegios de creación de casos para los usuarios finales (Consola USDK). Los privilegios que se pueden configurar son:

- Tipo de caso predeterminado:** el tipo de caso predeterminado será el módulo que se habilitará para la creación de casos por defecto en cuanto se ingrese a la consola de usuario USDK.
- Tipo de caso:** entre los tipos de casos elegibles, se encuentran los módulos de incidentes, requerimientos de servicio, cambios y solicitudes. Al seleccionar estas opciones se indicará al cliente a qué módulos de la herramienta tiene acceso.

- c. **Permitir al cliente abrir el caso:** es una opción, que, en caso de estar activo, desde la **USDK** se permitirá realizar la creación de casos del módulo en específico; de no estar activo, únicamente se permitirá al usuario visualizar el módulo, y los casos que tenga abiertos.
- d. **Permitir al cliente escoger el servicio:** es una opción que permitirá al cliente escoger la categoría y servicio que considere que cumplan con la clasificación de su caso, de lo contrario, se deberá configurar la categoría y servicio por defecto para que el cliente registre los casos.



En la imagen anterior se puede visualizar como quedará la configuración en la consola de usuario. La imagen a continuación solo posee activa la creación de solicitudes.

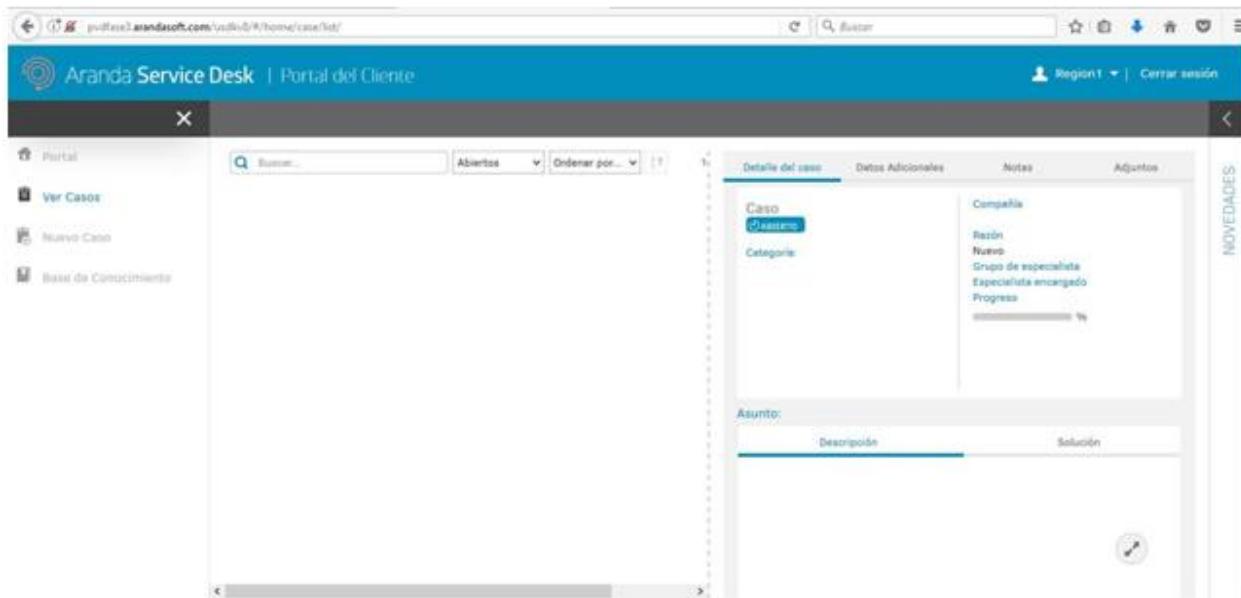


The screenshot shows the 'Aranda Service Desk | Portal del Cliente' interface. The main title is 'Registrar Caso'. On the left, there's a sidebar with icons for projects, cases, and users. The main area has a large blue button labeled '1 PVD Región 1'. Below it, there are fields for 'Asunto' (Subject) and 'Descripción' (Description), both with rich text editors. To the right, there's a section titled 'Detos Adicionales' (Additional Details) with several input fields:

- * Ciudad de Ubicación del PVD
- * Dirección Exacta del PVD
- * Nombre exacto del PVD
- * Nombre Completo del administrador del PVD
- * Número de Celular del administrador
- * Correo electrónico del administrador
- * Cédula del administrador

 A note at the bottom of this section says 'Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.' (Please add additional information to complete the case).

En la consola de usuario se visualizarán todos los casos abiertos para el usuario



6.2 Cerrado de casos

La opción **Cerrado de casos** permite que el usuario final pueda ingresar desde la interfaz/USDK V8 y pueda cerrar manualmente los casos que estén en estado “solucionado”.



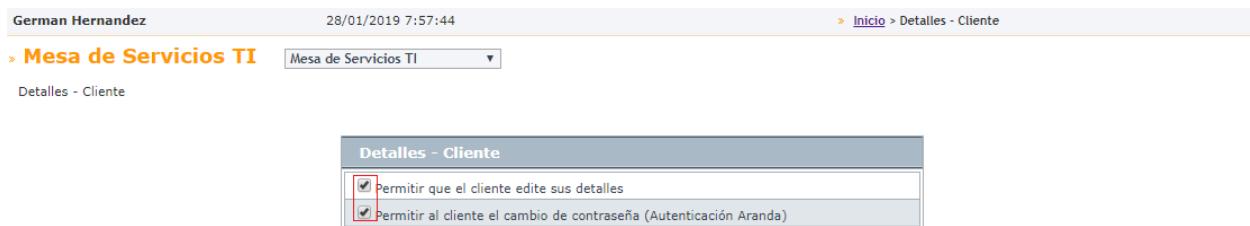
The screenshot shows the Aranda Service Desk Configuration interface. The left sidebar lists options like 'Opciones', 'Configuración' (selected), 'Guiones', 'Itil', 'Consola de Usuario', 'Cambio de Contraseña', and 'Salir'. The main panel shows 'APPLICATION ADMINISTRATOR' and '16/04/2017 15:25:50'. It displays 'PVD Región 1' and a note: 'se puede ingresar la configuración cierre de precaso'. Below this is a 'Cierre Precasos' section with tabs for 'Incidentes', 'Cambios', and 'Requerimientos de Servicio'. Under 'Incidentes', there is a checkbox: 'Permitir al cliente cerrar el caso'.

La anterior interfaz permite el cierre de incidentes, cambios y requerimientos del servicio por parte del usuario final.

6.3 Detalles de cliente

Permite al usuario final poder intercambiar y/o editar sus datos personales en la consola de usuario **/USDK V8**.

A través de la consola BLOGIK es posible habilitar o deshabilitar esta función seleccionando o deseleccionando estas opciones.

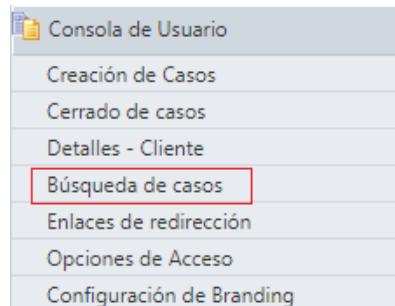


The screenshot shows a user interface for managing client details. At the top, it displays the user's name (German Hernandez) and the date/time (28/01/2019 7:57:44). In the top right, there is a breadcrumb navigation: Inicio > Detalles - Cliente. Below this, a navigation bar includes 'Mesa de Servicios TI' and a dropdown menu set to 'Mesa de Servicios TI'. Underneath, a link 'Detalles - Cliente' is visible. A modal window titled 'Detalles - Cliente' contains two checkboxes: 'Permitir que el cliente edite sus detalles' (checked) and 'Permitir al cliente el cambio de contraseña (Autenticación Aranda)' (checked).

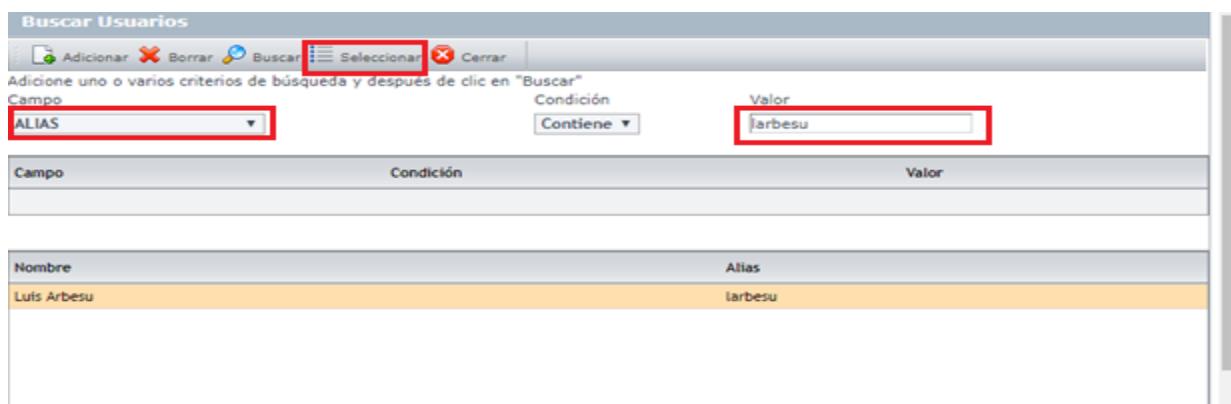
6.4 Búsqueda de casos

Esta opción permite que el usuario autenticado pueda realizar búsqueda de casos en todos los proyectos asociados y de todos los usuarios. Esto aplica para todos los proyectos.

Para asociar o autorizar un usuario que este en capacidad de consultar casos; ingrese a la opción Búsqueda de casos localizada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de consola de usuario.



Luego de clic en la opción  y realice la búsqueda del usuario a quien desea asociar. Las opciones de búsqueda pueden ser por nombre, alias, grupo de trabajo, etc, después de encontrar el usuario deseado, selecciónelo y de clic en seleccionar.



The screenshot shows the 'Buscar Usuarios' (Search Users) dialog. At the top, there are buttons for 'Adicionar' (Add), 'Borrar' (Delete), 'Buscar' (Search), 'Seleccionar' (Select), and 'Cerrar' (Close). Below these are fields for 'Campo' (Field) set to 'ALIAS', 'Condición' (Condition) set to 'Contiene', and 'Valor' (Value) set to 'larbesu'. A note above the search area says 'Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"' (Add one or more search criteria and then click 'Search'). Below the search area is a table with columns 'Nombre' (Name), 'Condición' (Condition), and 'Valor' (Value). The table shows a single result: 'Nombre' is 'Luis Arbesu', 'Condición' is 'Contiene', and 'Valor' is 'larbesu'. This row is highlighted with a yellow background.

El usuario queda asociado exitosamente y ya se encuentra en capacidad de realizar búsquedas de casos en cualquier proyecto.

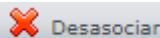
Búsqueda de casos en consola de usuarios

Permitir búsqueda de casos de todos los proyectos y usuarios

Usuarios que cuentan con el permiso.

Nombre	Alias
APPLICATION ADMINISTRATOR	ADMINISTRATOR
Daniel Fernando Zipa Guerra	dzipa
Jorge Huarcaya	jhuarcaya
Luis Arbesu	larbesu
Luis Santander	luis.santander

Para desasociar un usuario seleccione el usuario en el listado de usuarios y haga clic en



Aranda SERVICE DESK ® Configuración

Asociar Desasociar

German Hernandez 28/01/2019 8:01:47 > Inicio > Búsqueda de casos

> Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Esta opción permite que el usuario autenticado pueda realizar búsqueda de casos en todos los proyectos asociados y de todos los usuarios. (Aplica para todos los proyectos)

Búsqueda de casos en consola de usuarios

Permitir búsqueda de casos de todos los proyectos y usuarios

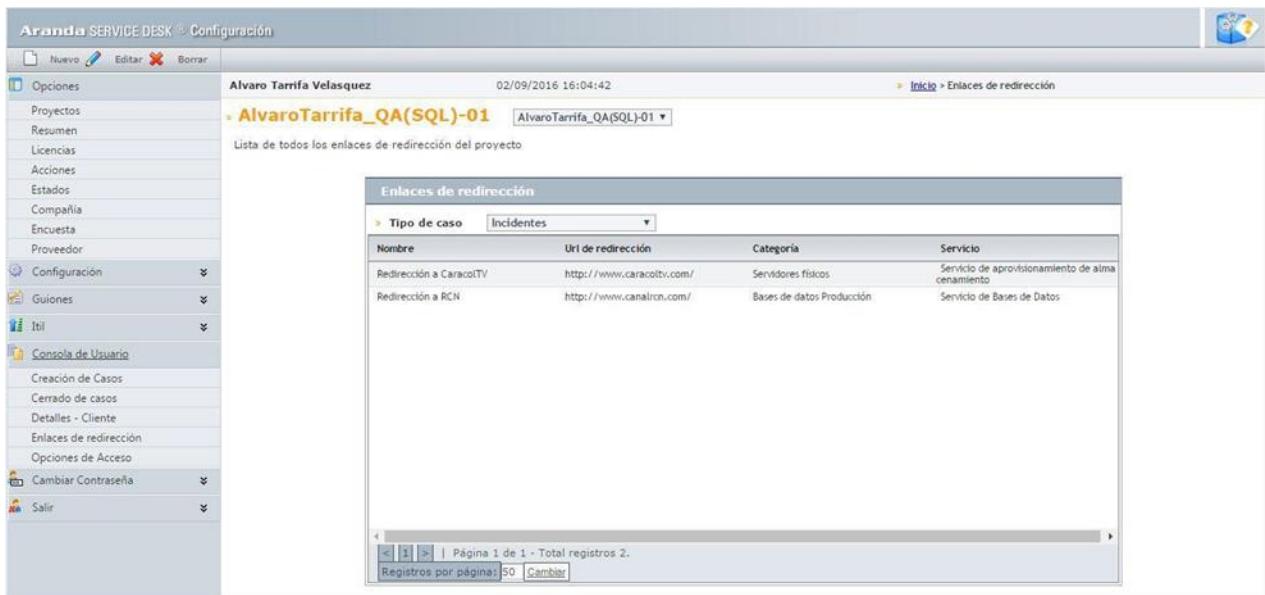
Usuarios que cuentan con el permiso.

Nombre	Alias
APPLICATION ADMINISTRATOR	ADMINISTRATOR
Daniel Fernando Zipa Guerra	dzipa
Jorge Huarcaya	jhuarcaya
Luis Arbesu	larbesu
Luis Santander	luis.santander

6.5 Enlaces de Dirección.

La consola USDKv8 ahora cuenta con la funcionalidad de lanzar una página web en una nueva pestaña del navegador después de terminar la creación de un caso, para hacer uso de esta nueva función implementada, es necesario realizar la configuración en la consola de configuración Blogik de la siguiente forma.

En la sección **Consola de usuario** se adicionó el menú **Enlaces de redirección** (tal como se ve en la imagen a continuación), ingresando en esta sección se visualiza una grilla de los enlaces que se configuren, para crear un nuevo enlace, es necesario pulsar **Nuevo** en la parte superior de la pantalla.



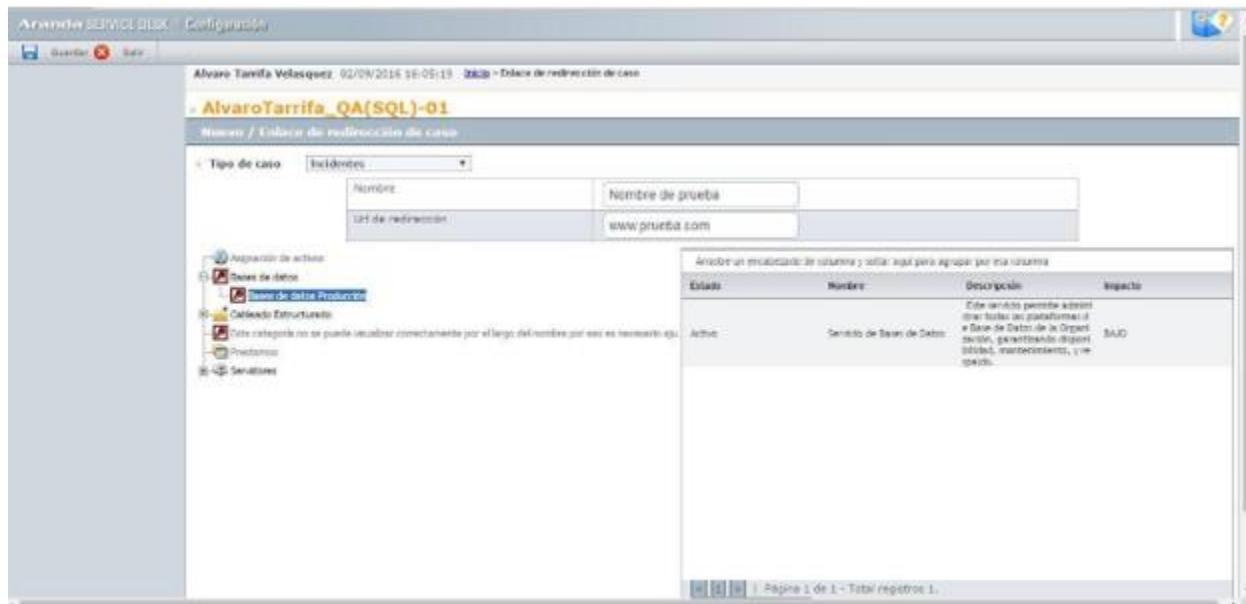
Posteriormente la consola muestra una pantalla para configurar el nuevo enlace de redirección de la consola USDKV8 donde los campos requeridos para crear el mismo son:

- **Nombre:** es el nombre del enlace, se mostrará en la grilla de enlaces
- **Url de redirección:** es la página a la cual se va a acceder cuando se redireccione
- **Categoría:** es la categoría a la cual va a aplicar la redirección
- **Servicio:** es el servicio al cual va a aplicar la redirección

Hay que tener en cuenta los siguientes apuntes

- El enlace de redireccionamiento es por proyecto
- El enlace de redireccionamiento es por tipo de caso
- No se puede usar el mismo servicio y categoría para crear dos enlaces de redireccionamiento en el mismo tipo de caso y proyecto.

En la imagen a continuación se visualiza la página para la creación de los enlaces de redireccionamiento.



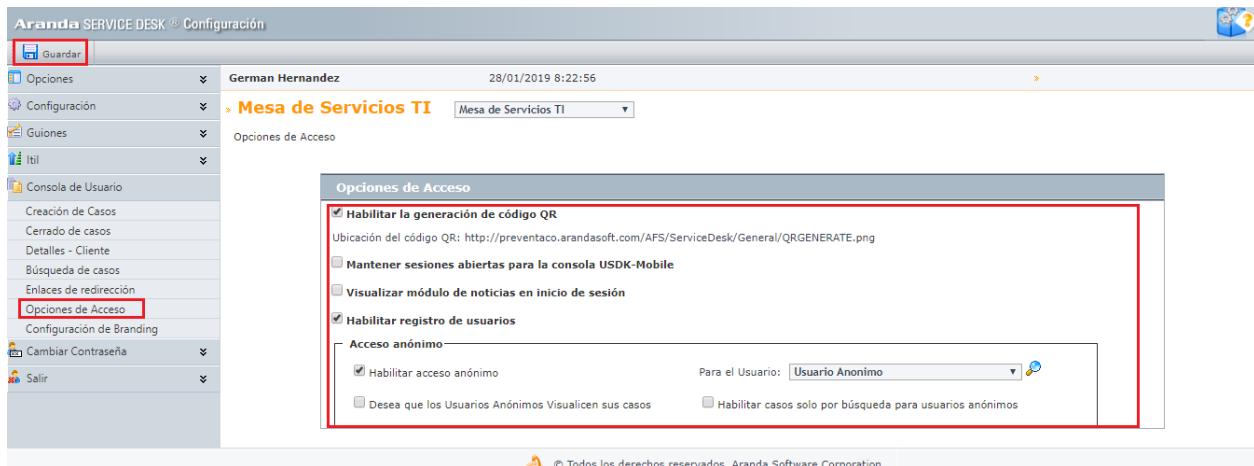
Una vez creado el enlace, se puede ingresar a la consola usdkv8 y proceder a la creación de un nuevo caso que cumpla con los criterios del enlace de redirección configurado (proyecto, tipo de caso, servicio y categoría), al finalizar la creación del caso, la consola mostrará un mensaje del caso creado y llevará al usuario al listado de casos, 4 segundos después se abre una nueva pestaña del navegador usado y se abrirá la página web que se configuró.

6.6 Opciones de acceso

Esta función permite realizar la configuración de distintas funcionalidades para los usuarios finales en la consola de usuario; opciones tales como: la generación de código QR, la opción de mantener sesiones abiertas en la consola USDK Mobile, visualizar módulo de noticias en el inicio de sesión y habilitar el registro de usuarios.

Otra de las opciones a configurar es el acceso al usuario anónimo y sus capacidades tales como habilitar su acceso, permitir que este usuario pueda visualizar casos y la opción de habilitar o no la búsqueda para los usuarios anónimos.

Para ingresar a esta opción haga clic en **Opciones de acceso** ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de la opción de **Consola de usuario** y luego seleccione o no las opciones a configurar. Luego haga clic en **Guardar**.

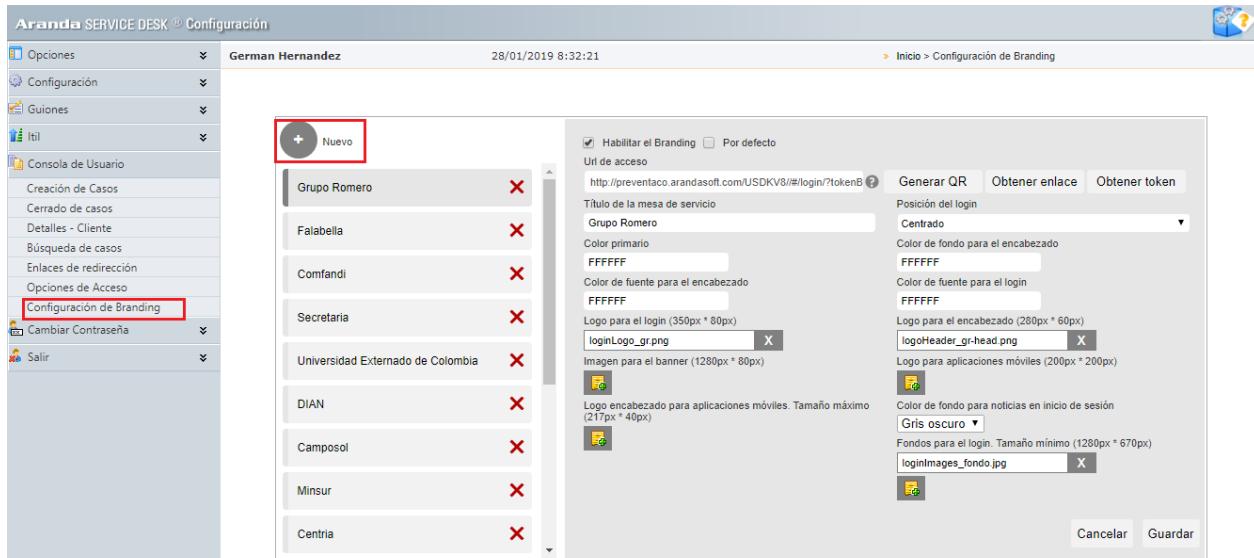


The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK ® Configuración' interface. In the left sidebar, under 'Consola de Usuario', 'Opciones de Acceso' is highlighted with a red box. The main content area shows the 'Opciones de Acceso' configuration screen. A specific section, 'Habilitar la generación de código QR', is also highlighted with a red box. Other options shown include 'Mantener sesiones abiertas para la consola USDK-Mobile', 'Visualizar módulo de noticias en inicio de sesión', and 'Habilitar registro de usuarios'. Below these, under 'Acceso anónimo', there are options for anonymous access and case visibility.

6.7 Configuración de *Branding*

Esta opción permite realizar la configuración del entorno gráfico corporativo adicionando imágenes relacionadas al proyecto o empresa que estemos configurando.

Para realizar una de estas configuraciones; haga clic en la opción **Configuración de Branding** ubicada el costado izquierdo de la consola dentro de la opción Consola de usuario, luego haga clic en **Nuevo**.

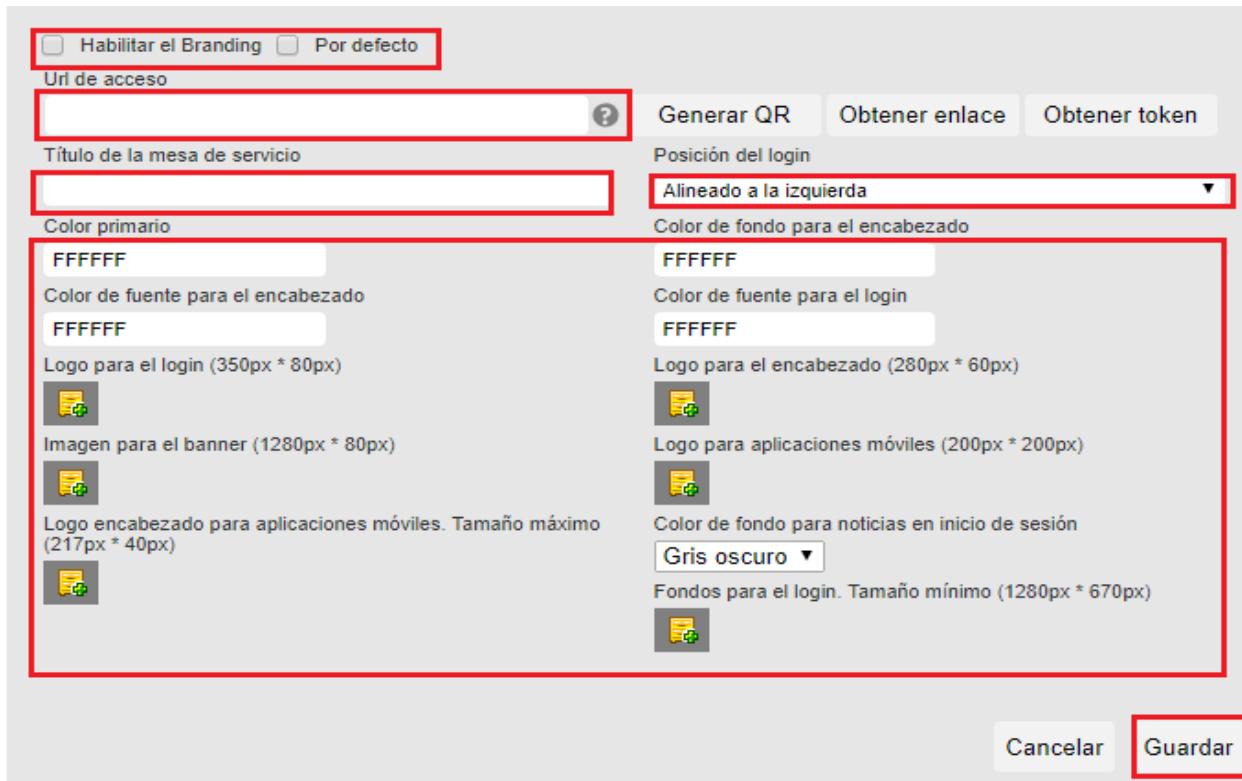


The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK ® Configuración' interface. In the left sidebar, 'Configuración de Branding' is highlighted with a red box. The main content area shows a list of branding configurations on the left and a detailed configuration form on the right. The configuration form includes fields for 'Habilitar el Branding' (checked), 'Url de acceso' (http://preventaco.arandasoft.com/USDKV3/#/login?tokenB), 'Título de la mesa de servicio' (Centrado), 'Color primario' (FFFFFF), 'Color de fuente para el encabezado' (FFFFFF), 'Logo para el login (350px * 80px)' (loginLogo_gr.png), 'Imagen para el banner (1280px * 80px)' (Centro), 'Logo encabezado para aplicaciones móviles' (Logo para el encabezado (250px * 60px)), 'Color de fondo para noticias en inicio de sesión' (Gris oscuro), and 'Fondos para el login. Tamaño mínimo (1280px * 670px)' (loginImages_fondo.jpg). Buttons for 'Cancelar' and 'Guardar' are at the bottom right.

Allí debe configurar la URL de acceso de la consola de usuario donde desea observar la imagen corporativa diseñada, el título del proyecto o mesa de servicio la posición del logo, así como la configuración de los colores que desea tener dentro de este *branding*.

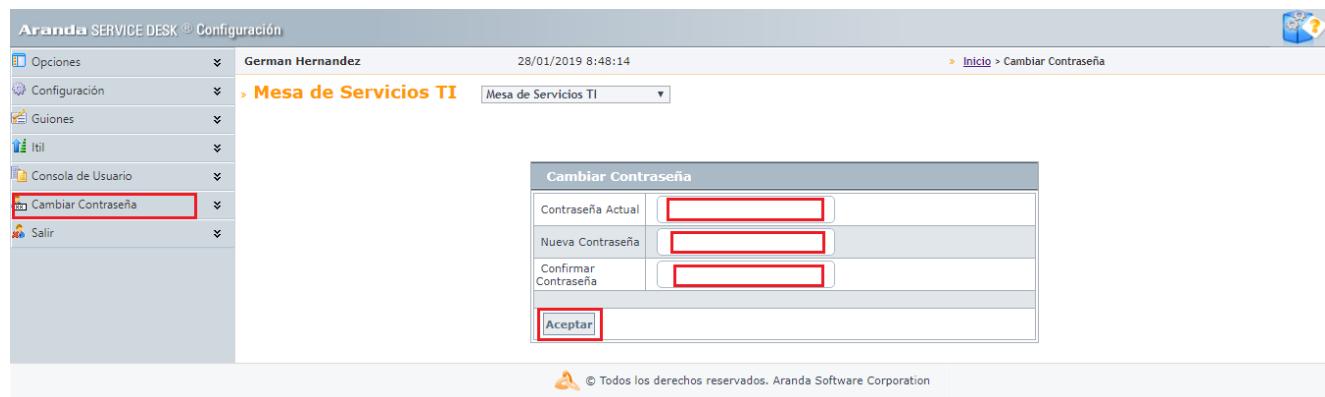
Dentro de estas acciones a configurar también debe adjuntar las imágenes del logo, encabezado, banner y las imágenes de encabezado para las aplicaciones móviles. Despues de realizar estas

configuraciones haga clic en **Guardar**. A partir de ese momento podrá observar el *branding* personalizado.



7. Cambiar contraseña

En esta opción podrá realizar el cambio de contraseña de acceso a la consola. Para realizar este cambio, haga clic en la opción **Cambiar contraseña** ubicada en el costado izquierdo de la consola y luego configure o realice el cambio de contraseña y haga clic en **Aceptar**.



NOTA: Las contraseñas están protegidas por un mecanismo de cifrado propiedad de Aranda Software que no corresponde a ningún estándar del mercado.

8. Registros (logs) de la aplicación

Aranda Service Desk cuenta con una sección en el Visor de Eventos de Windows (Event Viewer - Applications and Services Logs), en esta sección se llevan todos los registros de la aplicación categorizados por origen:

- ASDK - Presentation
- ASDK - Business
- ASDK - Data
- ASDK - Application
- ASDK - Chat
- ASDK - RestAPI

Los datos de errores y tiempos de ejecución de las consultas de ASDK se registran en la base de datos en las siguientes tablas:

afw_sql_errors
afw_sql_times
db_times

Para realizar el borrado de los registros de rendimiento y errores de base de datos se deben ejecutar los siguientes comandos:

```
truncate table afw_sql_errors
truncate table afw_sql_times
truncate table db_times
```

Se recomienda que estas consultas se ejecuten 1 vez al mes para evitar saturación.