



Aranda Service Desk

Versión 8

Consola Especialista

Contenido

ARANDA SERVICE DESK V8 CONSOLA ESPECIALISTA	6
1. Resumen	6
2. Módulo de solicitudes consola WEB de especialistas.....	11
2.1 Listado de solicitudes de la consola de especialistas.....	11
2.2 Creación y edición de una solicitud desde la consola WEB de especialistas.....	13
2.3 Convertir una solicitud desde la consola WEB de especialistas	17
3. Requerimiento de Servicio.....	18
3.1 Vistas por defecto.....	18
3.2 Vistas personalizadas.....	20
3.3 Gestión de requerimientos de servicio.....	20
3.4 Creación de un nuevo requerimiento de servicio	21
3.5 Guardar como plantilla.....	23
3.6 Edición de un Requerimiento.....	24
3.7 Descripción	25
3.8 Histórico.....	26
3.9 Adjuntos	26
3.10 Relaciones	30
3.11 Crear relación	30
3.12 Relaciones a Nuevos casos	31
3.13 Tipos de Relaciones.....	34
3.14 Descripción y solución.....	34
3.15 Cliente, compañía y CI	35
3.16 Tiempos/ANS	36
3.17 Datos Adicionales	38
3.18 Histórico.....	39
3.19 Como crear anotaciones.....	41
3.20 Adjunto	41
3.21 Buscar casos similares	41
3.22 Enviar correo electrónico	41
4. Incidentes	43

4.1	Vistas por defecto.....	44
4.1	Vistas personalizadas.....	44
4.2	Gestión de incidentes	45
4.3	Creación de un nuevo incidentes	45
4.4	Guardar como plantilla	47
4.5	Edición de un Incidente	49
4.6	Información básica y relaciones.....	51
4.7	Cliente compañía y CI.....	53
4.8	Tiempos/ANS.....	54
4.9	Datos Adicionales	55
4.1	Histórico.....	55
4.2	Como crear anotaciones.....	57
4.3	Enviar correo electrónico	57
5.	Problemas	58
5.1	Vistas por defecto.....	59
5.2	Vistas personalizadas.....	60
5.3	Barra de herramientas	60
5.4	Gestión de problemas	61
5.5	Creación de un nuevo problema	61
5.6	Guardar como plantilla	62
5.7	Edición de un problema	64
5.8	Histórico y Adjuntos	65
5.9	Error conocido	68
6.	Cambios	71
6.1	Vistas por defecto.....	72
6.1	Vistas personalizadas.....	72
6.2	Gestión de cambios	73
6.3	Creación de un nuevo cambio	73
6.4	Guardar como plantilla	75
6.5	Edición de un cambio.....	76
6.6	Información básica y relaciones.....	78

6.7 Descripción y solución	80
6.8 Cliente compañía y CI.....	81
6.9 Tiempos/ANS.....	81
6.10 Datos Adicionales	81
6.11 Histórico.....	83
• Creación del caso	84
• Asignación del caso.....	84
• Modificación del caso	84
• Enrutamiento	84
• Archivos adjuntos	85
• Anotaciones	85
6.12 Consultar el proceso de aprobación del cambio	86
6.13 Votar en el proceso de aprobación de una etapa de un cambio.	86
6.14 Asociar especialistas al proceso de votación.....	87
6.15 Encontrar equivalentes.....	88
6.16 Enviar correo electrónico	89
6.17 Relacionar casos	90
6.18 Tipos de Relaciones.....	91
7. Tareas	92
8. Alarmas	100
8.1 Visualización de alarmas en ASDK.....	100
9. Base de conocimiento	101
9.1 Elementos básicos de la consola de usuario	101
9.2 Consulta por popularidad.....	102
9.3 Consulta por proyecto	102
9.4 Consulta por usuario.....	103
9.5 Búsqueda de artículos	104
9.6 Ver, calificar y comentar artículos	105
10. Reasignaciones.....	106

Control de Cambios	
Fecha de Creación	Aranda Service Desk Consola de especialista V8
2016 Septiembre.16	Versión 1
2018.Agosto 27	Versión 2
2019. Enero 29	Versión 3
	Elaborado por:
	Aranda Software

ARANDA SERVICE DESK V8

CONSOLA ESPECIALISTA

1. Resumen

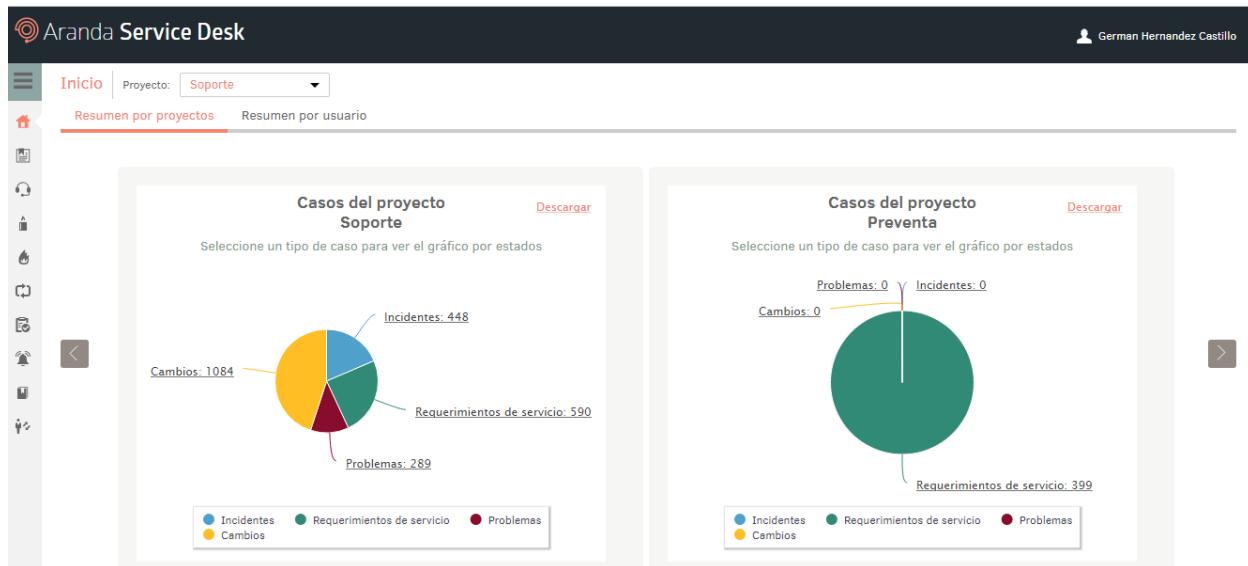
El resumen, permite visualizar el consolidado de los casos de forma gráfica; es posible visualizar el contenido de forma sencilla y analizar ágilmente los casos por proyecto o por especialista con sus respectivos estados.

RESUMEN POR PROYECTOS

Ingresar a la consola de especialistas (ASDK):



Al ingresar, inmediatamente se puede visualizar el resumen de casos por cada proyecto; esto es posible únicamente cuando el especialista se encuentre asociado a cada uno de ellos:



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface with two project summaries side-by-side.

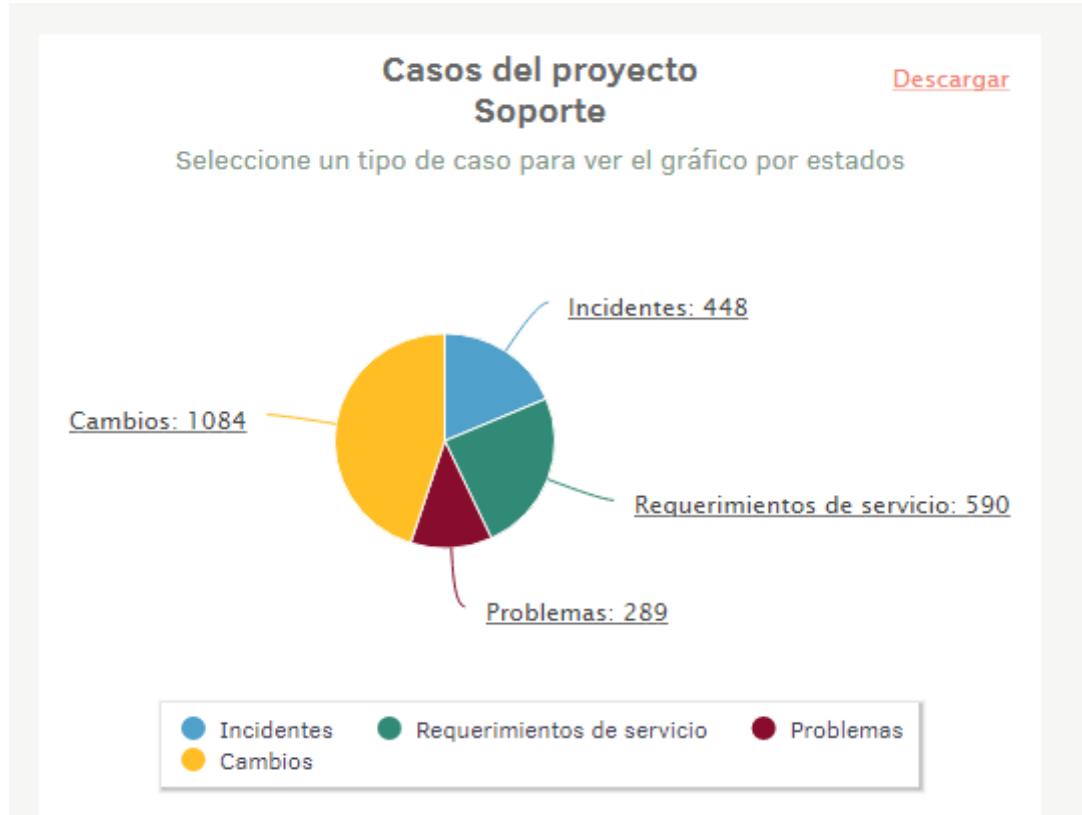
Left Dashboard (Soporte):

- Header:** Casos del proyecto Soporte, Descargar.
- Text:** Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados.
- Chart:** A pie chart showing case distribution by type:
 - Cambios: 1084 (Yellow)
 - Incidentes: 448 (Blue)
 - Requerimientos de servicio: 590 (Green)
 - Problemas: 289 (Red)
- Legend:** Incidentes (Blue), Cambios (Yellow), Requerimientos de servicio (Green), Problemas (Red).

Right Dashboard (Preventa):

- Header:** Casos del proyecto Preventa, Descargar.
- Text:** Seleccione un tipo de caso para ver el gráfico por estados.
- Chart:** A pie chart showing case distribution by type:
 - Cambios: 0 (Yellow)
 - Incidentes: 0 (Blue)
 - Requerimientos de servicio: 399 (Green)
 - Problemas: 0 (Red)
- Legend:** Incidentes (Blue), Cambios (Yellow), Requerimientos de servicio (Green), Problemas (Red).

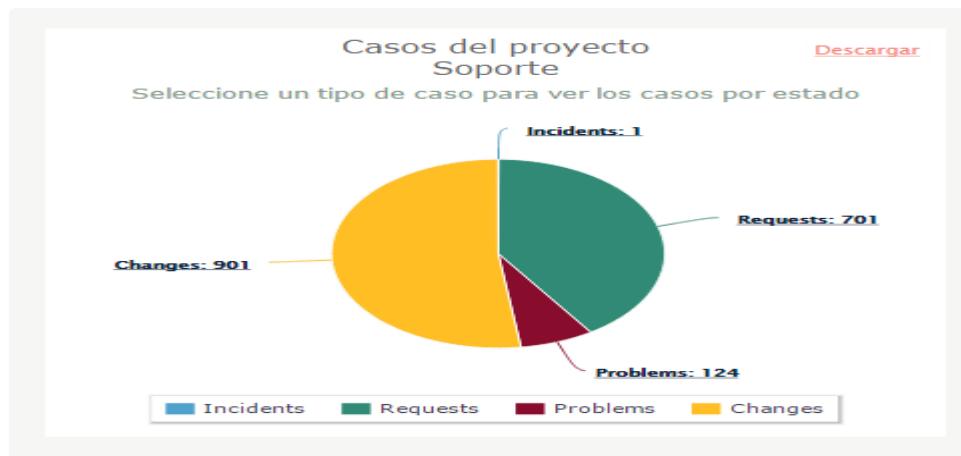
Al seleccionar la gráfica perteneciente a algún proyecto, fácilmente se visualizan la cantidad de casos por cada módulo (Incidente, Cambios, Problemas, requerimientos):



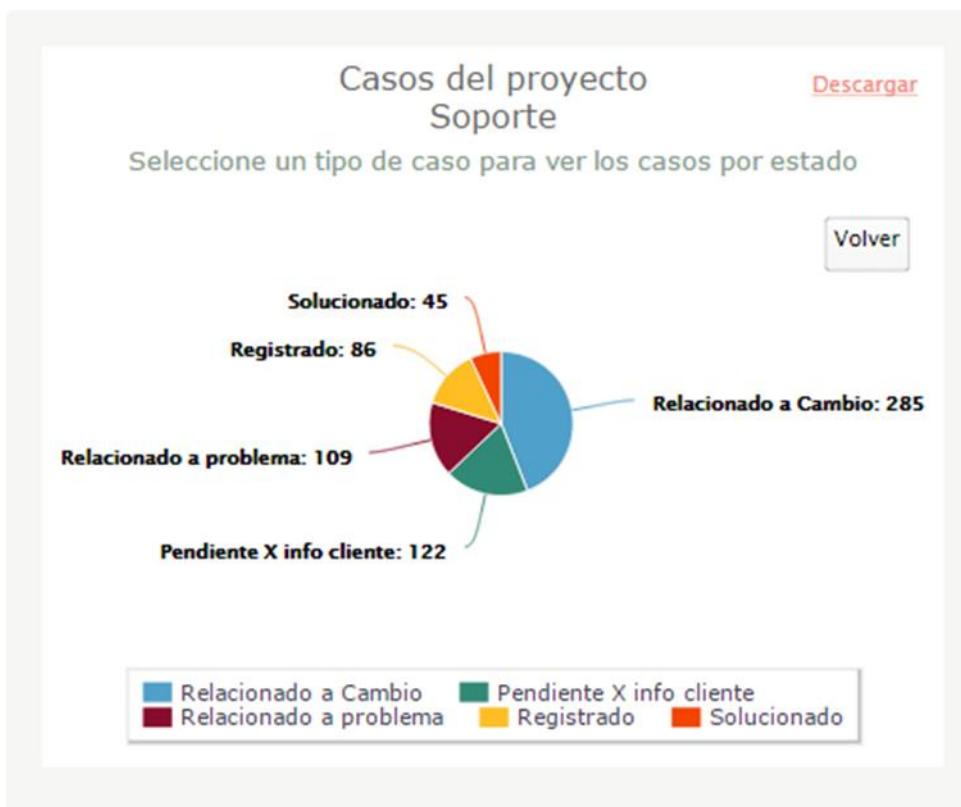
Existe la posibilidad de filtrar el contenido de la gráfica para visualizar únicamente los módulos que se requieran; por ejemplo, si se desea visualizar exclusivamente los módulos de Requerimientos de servicio, Problemas e Incidentes del proyecto, pero no se desea incluir el módulo de Cambios en la visualización, simplemente se ubica el cursor sobre Cambios y se hace clic sobre dicho módulo, esta acción lo ocultará automáticamente:



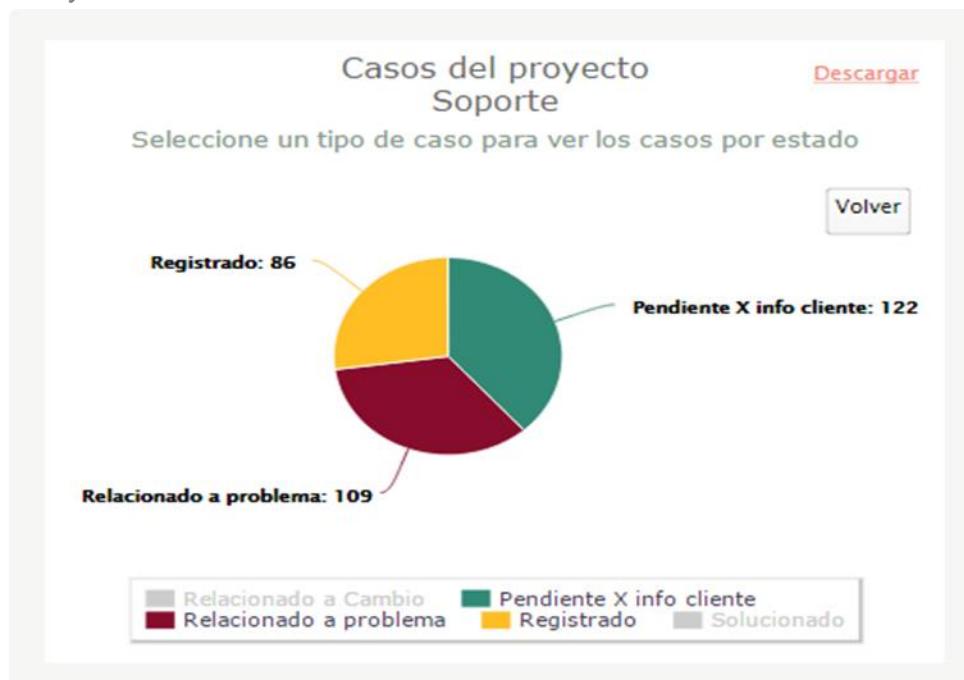
Si se desea visualizar la información relacionada a Cambios, se ubica nuevamente el cursor sobre el módulo y se hace clic para activar la visualización.



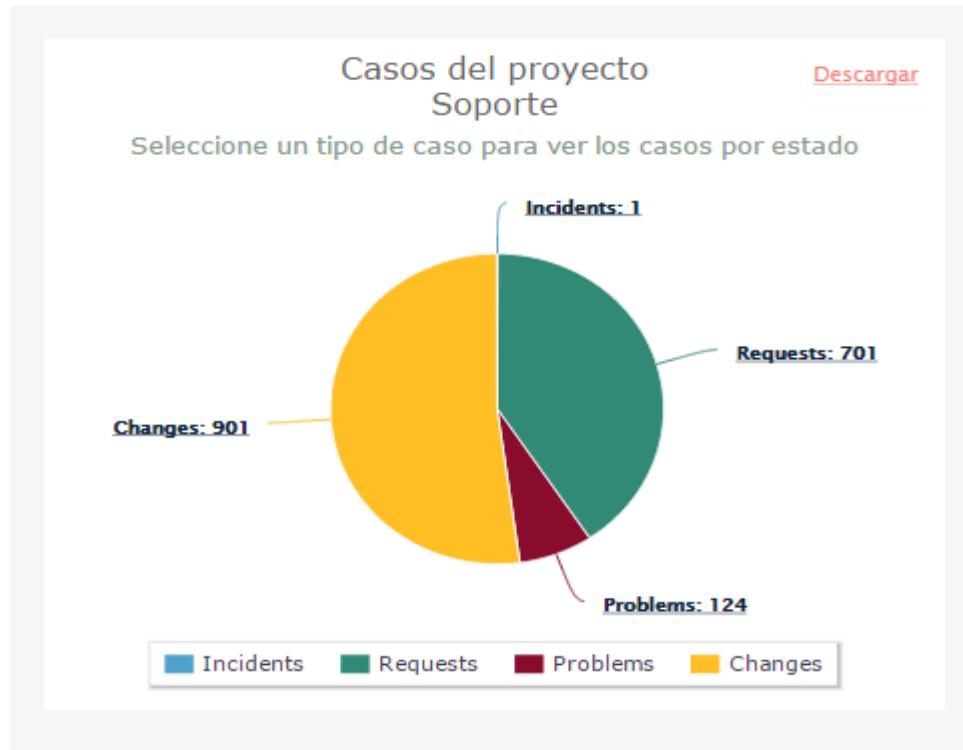
Para visualizar los estados por cada módulo, en la gráfica, al hacer clic sobre alguno de los módulos, automáticamente se visualizará la cantidad de casos por estado:



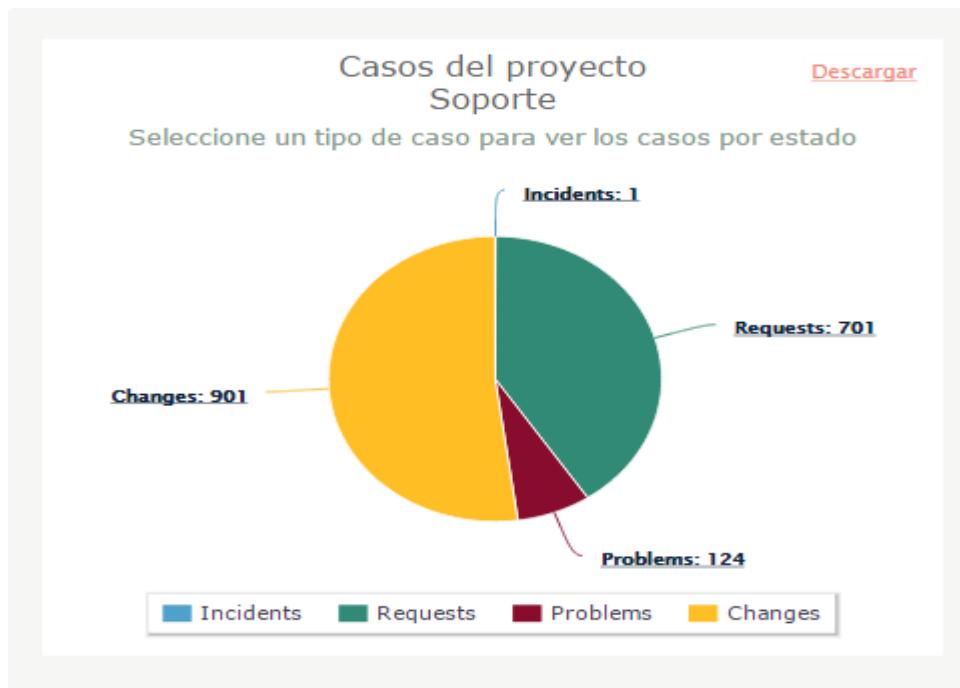
También, existe la posibilidad de aplicar los filtros descritos anteriormente para ocultar la información de un módulo; por ejemplo, si no se desea visualizar en la gráfica los casos que se encuentren en estado Solucionado simplemente se selecciona la opción Solucionado y automáticamente esta se ocultará:



Para visualizar de nuevo la información respecto a la cantidad de casos en estado Solucionado, simplemente, sobre la gráfica, se hace clic en la opción Solucionado y la información relacionada a este se visualizará:



Si se desea regresar a la gráfica **Casos del proyecto**, se hará clic en **Volver**.



2. Módulo de solicitudes consola WEB de especialistas

En **Aranda Service Desk**, una solicitud será asimilada como un pre caso, ya que es un registro que se realiza previo a que este sea convertido en un caso de los diferentes módulos (**Requerimiento de servicio, Incidente o Cambio**); la solicitud, será el insumo que tendrá un especialista, quien tendrá que realizar el proceso de definición y posterior conversión al tipo de caso correspondiente, generando así, que, en base a la solicitud, se haga apertura a un nuevo caso en la mesa de servicio.

2.1 Listado de solicitudes de la consola de especialistas

Esta funcionalidad, permite hacer un seguimiento efectivo a las solicitudes que se registren en el proyecto; al momento de ingresar en la consola web de especialistas, se visualizará el resumen de los casos del proyecto, en caso de que este tenga habilitada la creación de solicitudes, se verá habilitada la sección Solicitudes en el menú de la izquierda:



Al hacer clic en el ícono de solicitudes, se reflejará en la consola, el listado de solicitudes sin clasificar; en este listado, se podrán visualizar los campos de cada solicitud en diferentes columnas las cuales son: **Nº de caso; fecha de registro; nombre del cliente; estado; compañía**, y un campo que indicará en qué tipo de caso ha sido convertida la solicitud y su respectivo ID; en este punto se cuenta con las vistas:

- **Solicitudes sin clasificar:** En este listado, se encuentran las solicitudes que fueron registradas en el proyecto y que aún no han sido gestionadas por un especialista.

Sin clasificar	Clasificados		Anulados	Del proyecto
No. Caso ↑	Cliente	Fecha de registro	Estado	Compañía
16014	Oscar Almonacid	28/01/2019 15:48:06	Registrado	SAPIA (COSAPI DATA)
16015	Lyda Beatriz Buitrago Tellez	28/01/2019 16:02:01	Registrado	ARANDA COLOMBIA

- **Solicitudes clasificadas:** En este listado, se encuentran las solicitudes que fueron gestionadas por los diferentes especialistas.

Sin clasificar	Clasificadas	Anuladas	Del proyecto
Solicitud No.	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente

- **Solicitudes anuladas:** En este listado, se encuentran las solicitudes que fueron anuladas.

Sin clasificar	Clasificadas	Anuladas	Del proyecto
Solicitud No.	Fecha de Registro	Estado	

Solicitudes del proyecto: En este listado, se encuentran todas las solicitudes del proyecto que no se hayan gestionado, es decir que aún se encuentran activas.

Sin clasificar	Clasificados	Anulados	Del proyecto
Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto

2.2 Creación y edición de una solicitud desde la consola WEB de especialistas

Los especialistas, también pueden generar la creación de solicitudes, a nombre de otros clientes o a nombre de ellos mismos; los pasos a seguir para crear una solicitud desde la consola de especialistas son:

- Ingresar en la consola de especialistas



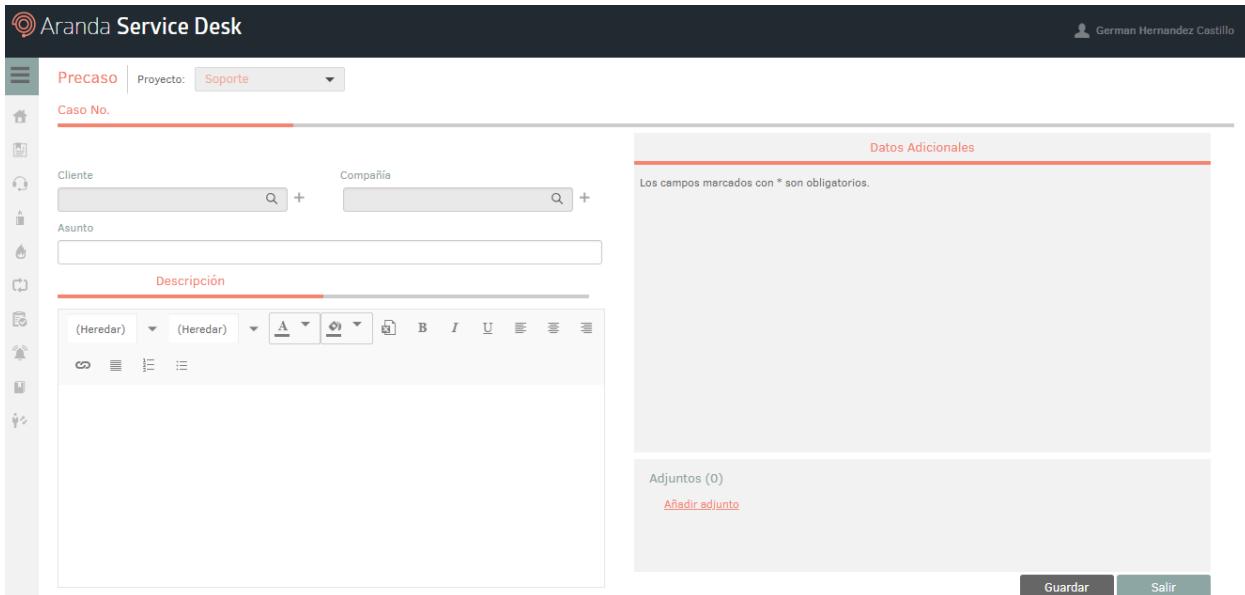
- Hacer clic en la opción **Solicitudes**:



Una vez allí, se desplegarán las siguientes opciones en la parte superior derecha de la consola:



- **Nuevo:** Esta opción es útil para la creación de una nueva solicitud; al hacer uso de la misma, se desplegará la siguiente interfaz:



The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface for creating a new case. At the top, there's a header with the service name and a user profile. Below it, the main form has several sections: 'Caso No.' (Case No.), 'Cliente' (Client), 'Compañía' (Company), 'Asunto' (Subject), and 'Descripción' (Description). The 'Descripción' section contains a rich text editor toolbar. To the right, there's a sidebar titled 'Datos Adicionales' (Additional Data) which notes that fields marked with * are mandatory. Below that is a section for 'Adjuntos (0)' (Attachments) with a link to 'Añadir adjunto'. At the bottom right are 'Guardar' (Save) and 'Salir' (Exit) buttons.

En esta interfaz, se podrá complementar la información que se requiere para la creación de la solicitud, incluyendo archivos adjuntos y campos adicionales configurados previamente en la **BLOGIK**; este proceso se realiza de la siguiente manera.

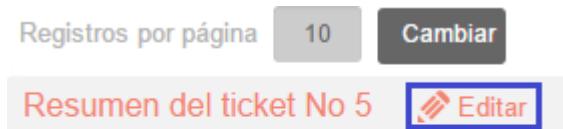
- **Cliente:** Es la persona a quien se atenderá en el caso creado en base a la solicitud que se está registrando en el momento. ([Vea: búsqueda de clientes](#)).
- **Compañía:** En caso de ser requerido, se asociará la compañía asociada al caso o cliente. Vea: [búsqueda de compañías](#).
- **Asunto:** Breve título que describe de trata el caso
- **Descripción:** Es un texto en el cual se realiza una descripción de la necesidad del cliente, esta, debe ser lo más clara posible ya que dependiendo de su contenido, se clasificará el pre-caso en un caso de los diferentes módulos.
- **Adjuntar Archivos:** En caso tal de requerirlo, se podrán adjuntar archivos en la creación de la solicitud. Vea: [adjuntar archivos a casos](#).
- **Campos adicionales:** En caso de que existan predefinidos en la **BLOGIK**, los campos adicionales aparecerán debajo de los archivos para ser diligenciados, posterior a esto, se hará clic en Guardar ubicado en la parte inferior de la consola para confirmar la creación de la solicitud.

 **Guardar**

- **Editar:** Con esta opción, se podrá modificar el contenido de una solicitud antes de que sea clasificada en un tipo de caso diferente; al hacer uso de esta opción, se cargará en pantalla la información concerniente a la solicitud que se va a editar, para poder hacer uso de esta opción, se debe seleccionar la solicitud que se desea editar:

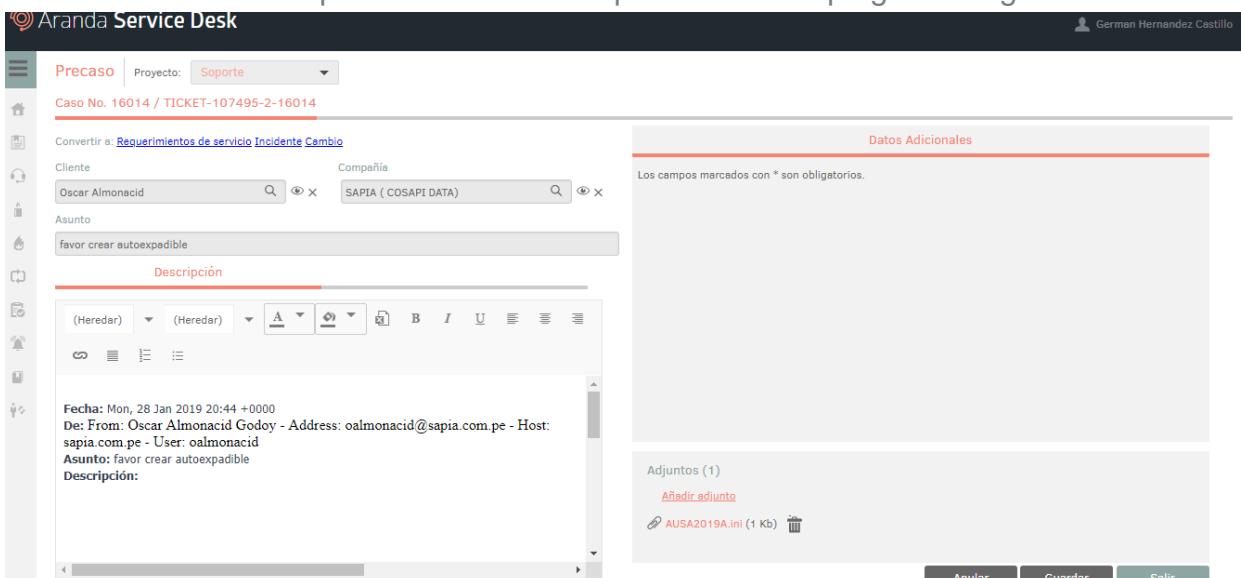
Solicitud No.	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Compañía
5	30/06/2015 17:27:36	Registrado	Administracion Servidores	

También, es posible ingresar a la edición de la solicitud haciendo clic en el botón **Editar**, el cual se puede visualizar en el resumen de la solicitud.



prueba

Al hacer uso de cualquiera de estas dos opciones se desplegará la siguiente interfaz:



The screenshot shows the 'Ticket Edit' screen for ticket number 16014. The top navigation bar includes 'Aranda Service Desk', 'German Hernandez Castillo', and a user icon. The main area has tabs for 'Precaso' and 'Soporte'. The ticket details are as follows:

- Caso No.: TICKET-107495-2-16014
- Convertir a: Requerimientos de servicio Incidente Cambio
- Cliente: Oscar Almonacid
- Compañía: SAPIA (COSAPI DATA)
- Asunto: favor crear autoexpedible
- Descripción: (Rich Text Editor)
- Fecha: Mon, 28 Jan 2019 20:44 +0000
- De: From: Oscar Almonacid Godoy - Address: oalmonacid@sapia.com.pe - Host: sapia.com.pe - User: oalmonacid
- Asunto: favor crear autoexpedible
- Descripción: (Rich Text Editor)

On the right side, there's a 'Datos Adicionales' panel with a note about required fields and an 'Adjuntos (1)' section containing a file named 'AUSA2019A.ini' (1 Kb). At the bottom are buttons for 'Anular', 'Guardar', and 'Salir'.

Allí, podremos modificar todos los campos mencionados en la creación de la solicitud, a excepción del proyecto; en la interfaz de edición se tienen a disposición los siguientes botones:

Anular Guardar Salir

- **Guardar:** Una vez realizados los cambios pertinentes en la solicitud, se debe dar clic en **Guardar** para que estos sean tomados en cuenta.
- **Salir:** En caso de utilizar este botón, cualquier cambio que se haya efectuado sobre la solicitud será descartado.

- **Anular:** Al seleccionar este botón, la solicitud será anulada.
- **Buscar:** Despliega la interfaz de búsqueda de casos partiendo del tipo de caso **Solicitud**; esta opción permite efectuar una búsqueda por diferentes criterios, mediante el uso de la siguiente interfaz:

Búsqueda de casos X

A continuación, puede añadir distintos criterios para su búsqueda. Recuerde que puede asociarlos con operadores para que la consulta sea más efectiva:

Tipo de Caso: **Solicitud**

 Caso	 Cliente	 Compañía	 Datos Adicionales
(Campo) (Operador) Texto... +			

¿Incluir solicitudes anuladas?

Resumen de búsqueda

Limpiar	Campo	Operador	Valor	Y/O
<i>No hay criterios, pero no se preocupe porque puede hacer una búsqueda global...:</i>				

Limpiar
Buscar
Cancelar

Una vez se han completado los filtros de búsqueda, se hará clic en Buscar para que se listen las solicitudes que cumplan con los filtros deseados o se hará clic en Cancelar para salir de la interfaz de búsqueda sin realizar ninguna acción.

- **Exportar:** Permite exportar las solicitudes listadas en la grilla de casos de acuerdo a la vista que estemos consultando, ofreciendo la posibilidad de exportar dichos resultados en diferentes formatos los cuales se encuentran listados a continuación:



Para exportar los casos bastará con hacer clic en el formato deseado.

2.3 Convertir una solicitud desde la consola WEB de especialistas

Como se expuso anteriormente, una solicitud es un insumo para la generación de un caso, este insumo tendrá que ser clasificado por un especialista, convirtiéndolo, según la definición de la solicitud, en un caso de tipo **Incidente, Requerimiento de servicio o Cambio** según corresponda.

Para tal fin, desde la interfaz de edición de la solicitud, se ofrecen las siguientes opciones:

Convertir a: [Requerimientos de servicio](#) [Incidente](#) [Cambio](#)

Basta con hacer clic en cualquiera de los tipos de casos para dirigirse a la interfaz de creación de un nuevo caso del tipo solicitado; se puede visualizar que la información proveniente de la solicitud, como lo son los campos **cliente, compañía, descripción, archivos adjuntos** (y en caso de tener activo el mapeo de campos adicionales), pasarán a ser parte del nuevo caso, por lo que solo será necesario seleccionar la categoría; servicio; ANS, y de requerirlo, el especialista del nuevo caso para que se empiece a dar gestión del mismo desde la mesa de ayuda.

Otra manera útil, para convertir una solicitud en un nuevo tipo de caso, puede llevarse a cabo desde el listado de solicitudes, haciendo clic derecho sobre la solicitud que se desea convertir, allí se desplegarán las siguientes opciones:



Una vez se completen los datos requeridos para la creación del caso basado en la solicitud, esta, se podrá ver en la vista de solicitudes clasificadas, y su estado será **Clasificada**; en dicha vista podrá visualizar la siguiente información.

Sin clasificar	Clasificadas	Anuladas	Del proyecto			
Solicitud No.	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Compañía	Clasificado como	No. Caso
5	30/06/2015 17:27:36	Clasificada	Administracion Servidores		Requerimiento de Servicio	109080

- **Solicitud No:** Código de la solicitud.
- **Fecha de registro:** Fecha en la cual se abrió la solicitud.
- **Estado:** El estado de la solicitud siempre será **Clasificada**, ya que fue

gestionada y se convirtió en un caso de otro módulo.

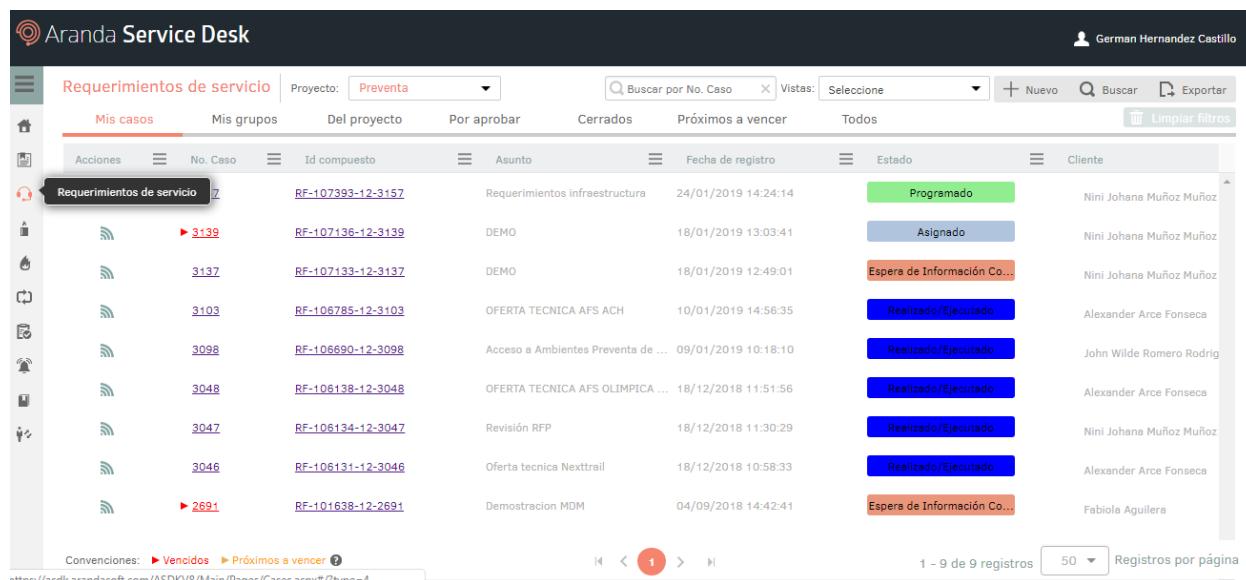
- **Nombre del cliente:** Nombre del cliente, bajo el cual se abrió la solicitud.
- **Compañía:** Nombre de la compañía asociada al caso
- **Clasificado como:** Tipo del caso al cual se convirtió la solicitud.
- **Caso:** Código del caso que se creó.

3. Requerimiento de Servicio

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (ASDK)**, se gestionan todos los Requerimientos asignados al especialista; también; es posible visualizar los requerimientos por proyecto; los requerimientos por grupos a los cuales pertenece; los requerimientos cerrados, y los requerimientos próximos a vencer; además también se pueden obtener vistas personalizadas, configuradas en la consola de configuración de **Aranda Service Desk (Blogik)**.

Para ingresar al módulo de **Requerimientos de servicio**, en la parte izquierda del sitio web **ASDK** seleccionar la siguiente opción:

Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



The screenshot shows the 'Requerimientos de servicio' (Requirements) page in the Aranda Service Desk. The top navigation bar includes 'Proyecto: Preventa', 'Buscar por No. Caso', 'Vistas: Seleccione', and buttons for '+ Nuevo', 'Buscar', 'Exportar', 'Limpiar filtros', and user 'German Hernandez Castillo'. Below the header is a table with columns: Acciones, No. Caso, Id compuesto, Asunto, Fecha de registro, Estado, and Cliente. The table lists several requirements, each with a unique ID and status (e.g., Programado, Asignado, Espera de Información, Realizado/Ejecutado). At the bottom, there are navigation links for 'Vencidos' and 'Próximos a vencer', and a footer with the URL 'https://asdk.arandasoft.com/ASDKV8/Main/Pages/Cases.aspx#?type=4'.

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	RF-107393-12-3157		Requerimientos Infraestructura	24/01/2019 14:24:14	Programado	Nini Johana Muñoz Muñoz
	▶ 3139	RF-107136-12-3139	DEMO	18/01/2019 13:03:41	Asignado	Nini Johana Muñoz Muñoz
	3137	RF-107133-12-3137	DEMO	18/01/2019 12:49:01	Espera de Información Co...	Nini Johana Muñoz Muñoz
	3103	RF-106785-12-3103	OFERTA TECNICA AFS ACH	10/01/2019 14:56:35	Realizado/Ejecutado	Alexander Arce Fonseca
	3098	RF-106690-12-3098	Acceso a Ambientes Preventa de ...	09/01/2019 10:18:10	Realizado/Ejecutado	John Wilde Romero Rodríguez
	3048	RF-106138-12-3048	OFERTA TECNICA AFS OLIMPICA ...	18/12/2018 11:51:56	Realizado/Ejecutado	Alexander Arce Fonseca
	3047	RF-106134-12-3047	Revisión RFP	18/12/2018 11:30:29	Realizado/Ejecutado	Nini Johana Muñoz Muñoz
	3046	RF-106131-12-3046	Oferta tecnica Nextrail	18/12/2018 10:58:33	Realizado/Ejecutado	Alexander Arce Fonseca
	▶ 2691	RF-101638-12-2691	Demostracion MDM	04/09/2018 14:42:41	Espera de Información Co...	Fabiola Aguilera

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

3.1 Vistas por defecto

El módulo de requerimiento de servicio tiene disponibles 6 vistas por defecto, las cuales tienen definidos ciertos filtros para facilitar la búsqueda de casos:

Campo	Descripción
Mis Casos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que se tienen asignados actualmente, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en estado Cerrado .
De mis grupos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes al mismo grupo del cual se hace parte en el momento, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en un estado Cerrado .
Del proyecto	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que están en un estado Cerrado .
Cerrado	En esta vista, la consola permite visualizar la lista de requerimientos de servicio en estado Cerrado ; únicamente se permite la visualización para la persona que tiene iniciada la sesión.
Próximos a vencer	En esta vista se visualizan requerimientos de servicio asignados que se encuentran próximos a vencarse , es decir, al cumplir el tiempo mínimo de solución del caso se habilitan los casos en esta vista; esto ocurre cuando los casos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA.

Todos

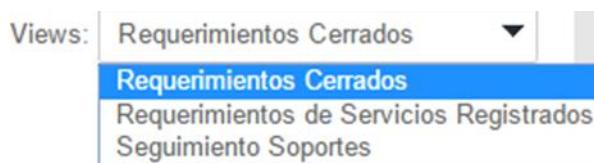
En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio pertenecientes a todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado **Cerrado**.

Por aprobar

En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio que tienen pendiente una aprobación, casos tales como solicitudes de licencias o procedimientos que necesiten la aprobación de un superior.

3.2 Vistas personalizadas

Las vistas personalizadas se configuran desde la **Blogik**, y pueden ser configuradas para que visualicen los requerimientos de acuerdo al filtro configurado en las mismas; en la consola Web de **ASDK** en la opción **Vistas** de la parte superior central de la consola, se pueden seleccionar las vistas personalizadas que se hayan configurado, al seleccionarlas, se visualizan los requerimientos de servicio de acuerdo al filtro realizado:



3.3 Gestión de requerimientos de servicio

En la consola Web de **ASDK**, se pueden utilizar dos opciones para la gestión de requerimientos, las cuales se explicarán a continuación:

Barra de herramientas: La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:



Campo	Descripción
Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente
Editar	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su edición .
Ver	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su visualización , sin permitir editar.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la que se pueden realizar búsquedas de incidentes.
Limpiar filtros	Borra el filtro que se realizó previamente para la búsqueda de un caso.
Exportar	La lista de incidentes que se esté visualizando puede ser exportada en los siguientes formatos:



3.4 Creación de un nuevo requerimiento de servicio

Para la creación de un nuevo requerimiento de servicio, se debe seleccionar la opción  **Nuevo** de la barra de herramientas, lo cual habilitará el siguiente formulario:

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio | Proyecto: Preventa | Guardar | Guardar como plantilla | Seleccionar | Salir

Caso No.

Información Básica

Tipo de Registro	Estado	Razón
Mail	Solicitado	Nuevo

Defina la atención del cliente

Categoría	ANS
Servicio	Grupo
Especialista	

Defina el nivel de prioridad

Impacto	Urgencia	Prioridad
---------	----------	-----------

Cliente Compañía CI

No hay datos disponibles

Datos Adicionales

Los campos marcados con * son obligatorios.

Información Básica

País: (*)	Selección
Lugar: (*)	Selección

Adjuntos (0)

Añadir adjunto

Descripción

(Heredar) (Heredar) A I U B C D E F G H I J K L M N P Q

A continuación, se describen los campos que deben ser diligenciados para la creación del caso.

Campo	Descripción
Tipo de Registro	Es el tipo de fuente de entrada del caso, por eje:(Teléfono, Email, otro, etc.); estos se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda
Cliente	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona el cliente para el cual se creará el incidente.
Compañía	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona la compañía a la cual está asociada el cliente, siempre y cuando no se haya asociado una compañía por defecto al usuario desde la configuración en el Modulo Profile
CI	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona el CI que se desea relacionar a un Incidente
Categoría	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del incidente
Servicio	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, dicho servicio se cargará inmediatamente en este campo; sin embargo, si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se cargará una lista de los servicios asociados a la categoría, razón por la cual se debe seleccionar el servicio

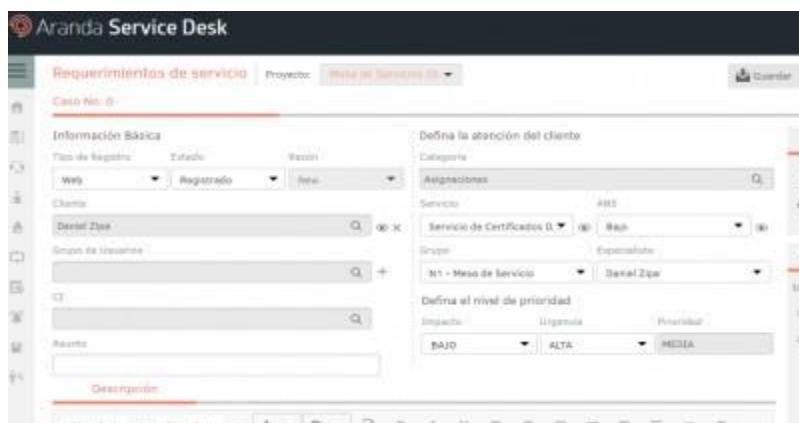
Grupo	Grupo de especialistas del usuario responsable del Incidente.
Especialista	Usuario especialista responsable del Incidente.
Descripción	En la descripción, se debe diligenciar en forma breve la causa de la creación del Incidente.
Adjuntos	Al seleccionar se habilitará una ventana del explorador de Windows para adjuntar un archivo al caso.
Asunto	En este campo se coloca a que está relacionado el caso Ej: Demo, oferta técnica, Infraestructura etc.

Al finalizar el diligenciamiento del caso, seleccionar  para guardarlo.

3.5 Guardar como plantilla.

Esta función permite guardar una parametrización de un caso de tal forma que sea más útil y más fácil la creación de un caso similar o igual posteriormente. Para guardar una plantilla seleccione la opción “Nuevo” para crear un nuevo caso:

Se debe posteriormente diligenciar la información de los parámetros de un caso que se desee guardar como una plantilla:



Al finalizar con la creación del caso y antes de guardar, seleccionar la opción “Guardar como plantilla” . Con lo que solicitará indicar un nombre para la plantilla:



Al diligenciar el nombre de la plantilla seleccionar “**Guardar**”.

Con esto la plantilla queda almacenada en el catálogo de plantillas disponibles para aplicar a un caso, ubicado en la parte superior derecha de la consola:



Para aplicar una plantilla seleccionarla de este combo, se cargarán las configuraciones guardadas en la misma para la creación del caso a partir de la plantilla.



Al finalizar de cargar la plantilla seleccionar “**Guardar**” para continuar con el flujo normal del caso.

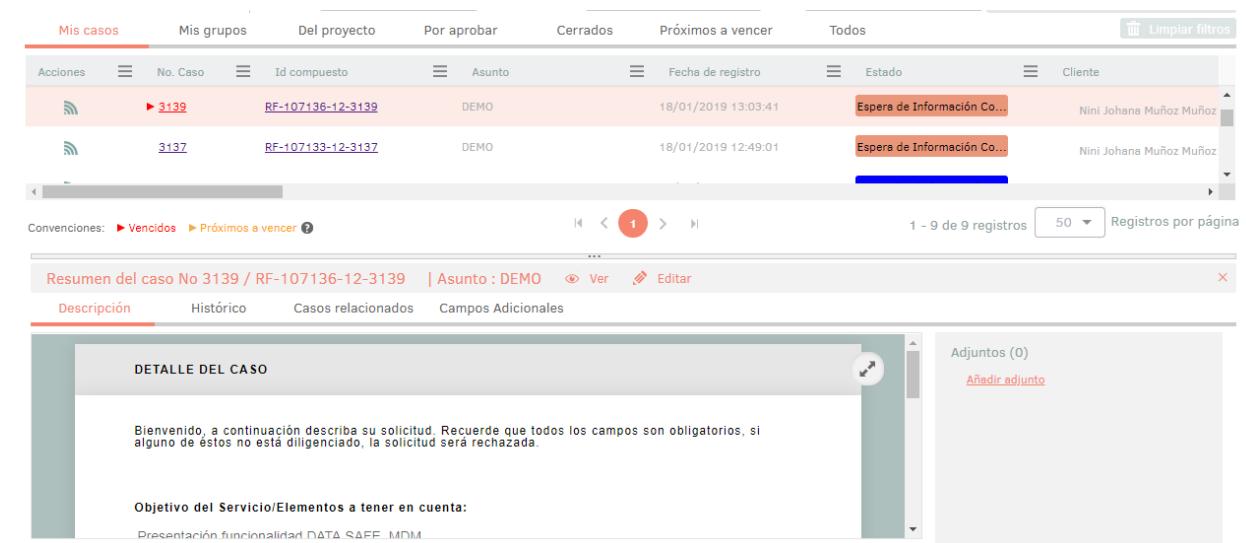
3.6 Edición de un Requerimiento

En la pantalla inicial de la consola Web de **ASDK**, al ubicarse en cualquiera de las vistas

de la consola, se selecciona el incidente que se desea editar:

No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27090	17/06/2015 11:56:11 a.m.	Registrado	ACCION Planta 1	Acompañamiento	Otros	

Al seleccionar el caso, inmediatamente se visualizará en la parte inferior una vista preliminar del mismo:



The screenshot shows a search interface with various filters and sorting options. Below the search results, a detailed view of case #3139 is displayed. The detailed view includes tabs for Descripción, Histórico, Casos relacionados, and Campos Adicionales. The Descripción tab contains fields for Bienvenido (Welcome), Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta (Service/Objectives to consider), and Productos y Cantidad de Licencias (Estimadas del Proyecto) (Products and Quantity of Licenses (Estimated Project)). It also lists Dirección con ciudad (Address with city), Nombre de contacto (Contact name), Correo (Email), Teléfono (Phone), and Celular (Cellular). A note at the bottom says 'Tenga en cuenta diligenciar los Campos Adicionales' (Please remember to fill in the Additional Fields).

Desde esta vista preliminar, es posible visualizar la descripción del incidente, añadir notas y visualizar los archivos adjuntos.

3.7 Descripción



This screenshot shows the detailed view of case #3139. The top navigation bar includes links for Resumen del caso No 3139 / RF-107136-12-3139, Asunto : DEMO, Ver, and Editar. Below the navigation, there are tabs for Descripción, Histórico, Casos relacionados, and Campos Adicionales. The main content area contains several form fields: Bienvenido, Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta, Productos y Cantidad de Licencias (Estimadas del Proyecto) (1200), Dirección con ciudad (Centro comercial Gran estación costado Esferas piso 7), Nombre de contacto (Jaime Suárez), Correo (jsuarezm@car.gov.co), Teléfono, Celular (3005614400), and a note at the bottom: 'Tenga en cuenta diligenciar los Campos Adicionales'. At the bottom of the page is a footer with the text ARANDA SOFTWARE - PREVENTA.

3.8 Histórico

Resumen del caso No 3139 / RF-107136-12-3139 | Asunto : DEMO  

Descripción **Histórico** Casos relacionados Campos Adicionales

TODOS LOS CAMBIOS NOTAS Filtrar por descripción...

 German Hernandez Castillo modificó el caso
[STATUS]
Old: Asignado - New: Espera de Información Comercial
29/01/2019 8:38:36 AM

 German Hernandez Castillo modificó el caso
[REASON]
Old: Aprobado - New: Pendiente información Comercial
29/01/2019

Añadir nota

Con la opción  [Añadir nota](#), se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la vista preliminar.

3.9 Adjuntos

Resumen del caso No 3139 / RF-107136-12-3139 | Asunto : DEMO  

Descripción **Histórico** Casos relacionados Campos Adicionales

DETALLE DEL CASO

Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta:
Presentación funcionalidad DATA SAFF_MDM

Adjuntos (0) [Añadir adjunto](#)

La vista preliminar, también permite editar el caso por medio del botón  ubicado en la ventana de la vista preliminar; este botón también puede ser ubicado en la barra de herramientas superior izquierda, el cual se visualiza así:



Al momento de editar el caso, se habilitará la siguiente ventana:

Requerimientos de servicio | Proyecto: Preventa | Relaciones | Tareas | Proceso de aprobación

Caso No. 3048 / RF-106138-12-3048

Información Básica Tipo de Registro Estado Razón <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Web</div> <div style="width: 30%;">Realizado/Ejecut.</div> <div style="width: 30%;">Actividad Realizada</div> </div> Cliente <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="Alexander Arce Fonseca"/> 🔍 ✖ </div> Compañía <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="ARANDA PREVENTA"/> 🔍 ✖ </div> CI <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text"/> 🔍 </div> Asunto <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="OFERTA TECNICA AFS OLIMPICA - INDRA"/> </div>	Defina la atención del cliente Categoría <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="Aranda Field Service"/> 🔍 ✖ </div> Servicio SLA <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">Oferta Técnica</div> <div style="width: 30%;">ANS</div> <div style="width: 30%;">SLA 1-1-3</div> </div> Grupo Especialista <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">Preventa Colombia</div> <div style="width: 30%;">German Hernandez Castillo</div> </div> Defina el nivel de prioridad Impacto Urgencia Prioridad <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">ALTO</div> <div style="width: 30%;">ALTA</div> <div style="width: 30%;">MEDIA</div> </div>
---	--

Descripción	Solución
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 100%; width: 100%;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between;"> (Heredar) (Heredar) A █ B I U █ S █ H █ E █ L █ M █ D █ </div> <div style="border-top: 1px solid #ccc; padding-top: 5px; height: 90px; position: relative;"> <div style="position: absolute; left: 0; top: 0; width: 100%; height: 100%; background-color: #f0f0f0; opacity: 0.5;"></div> </div> </div>	

En esta ventana, es posible acceder para modificar la información del caso; éste, se encuentra dividido en dos segmentos: **1. Información Básica y Relaciones**, **2. Descripción y Solucion**, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

- **Información Básica y Relaciones**

Inicio >> Incidentes >> Incidente
Caso No. 48

Información básica Tipo de Registro Estado Razón <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;">Telefónico</div> <div style="width: 30%;">Registrado In</div> <div style="width: 30%;">Nuevo</div> </div> Cliente <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="APPLICATION ADMINISTRATOR"/> 🔍 ✖ </div> Compañía <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="EPSA"/> 🔍 ✖ </div> CI <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="Undefined"/> 🔍 </div>	Defina la atención del cliente Categoría <div style="display: flex; align-items: center;"> <input style="width: 60%; border: 1px solid #ccc; padding: 2px; margin-right: 10px;" type="text" value="mantenimiento"/> 🔍 ✖ </div> Servicio SLA <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">mantneimiento soft</div> <div style="width: 30%;">SLA</div> <div style="width: 30%;">mantneimiento soft</div> </div> Grupo Especialista <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">Soporte N2</div> <div style="width: 30%;">APPLICATION ADMINISTRATOF</div> </div> Defina el nivel de prioridad Impacto Urgencia Prioridad <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30%;">Bajo</div> <div style="width: 30%;">Baja</div> <div style="width: 30%;">Media</div> </div>
---	---

Descripción	Soluciones
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 100%; width: 100%;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px; display: flex; justify-content: space-between;"> A █ B █ I █ U █ S █ H █ E █ L █ M █ D █ </div> <div style="border-top: 1px solid #ccc; padding-top: 5px; height: 90px; position: relative;"> <div style="position: absolute; left: 0; top: 0; width: 100%; height: 100%; background-color: #f0f0f0; opacity: 0.5;"></div> </div> </div>	

El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos

Campo	Descripción
Tipo de Registro	Es el tipo de fuente de entrada del caso, por ejemplo (Telefónico, E-mail, otro, etc.); estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda.
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estados, definido en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar () .
Compañía	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar () .
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar () .
Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción para seleccionar otra categoría
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio

haciendo uso de las opciones lista desplegable o del modo visualización.

SLA

Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones lista desplegable o del modo visualización.

Grupo

Es aquel Grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones lista desplegable del modo visualización.

Especialista

Basados en el grupo de especialista seleccionados, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable en gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de la lista desplegable.

Urgencia

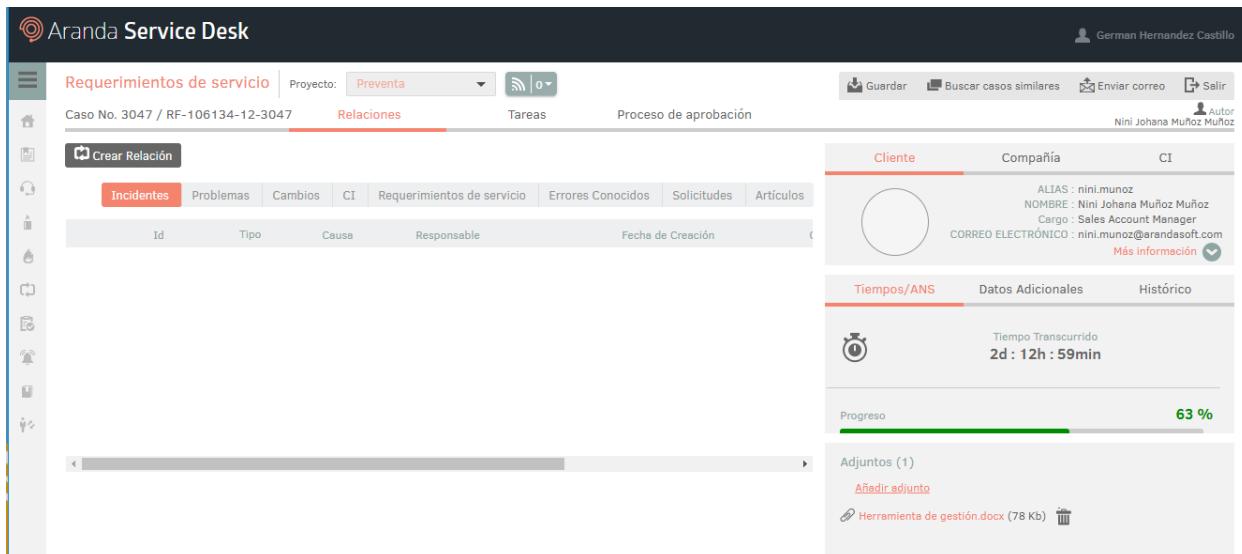
De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.

3.10 Relaciones

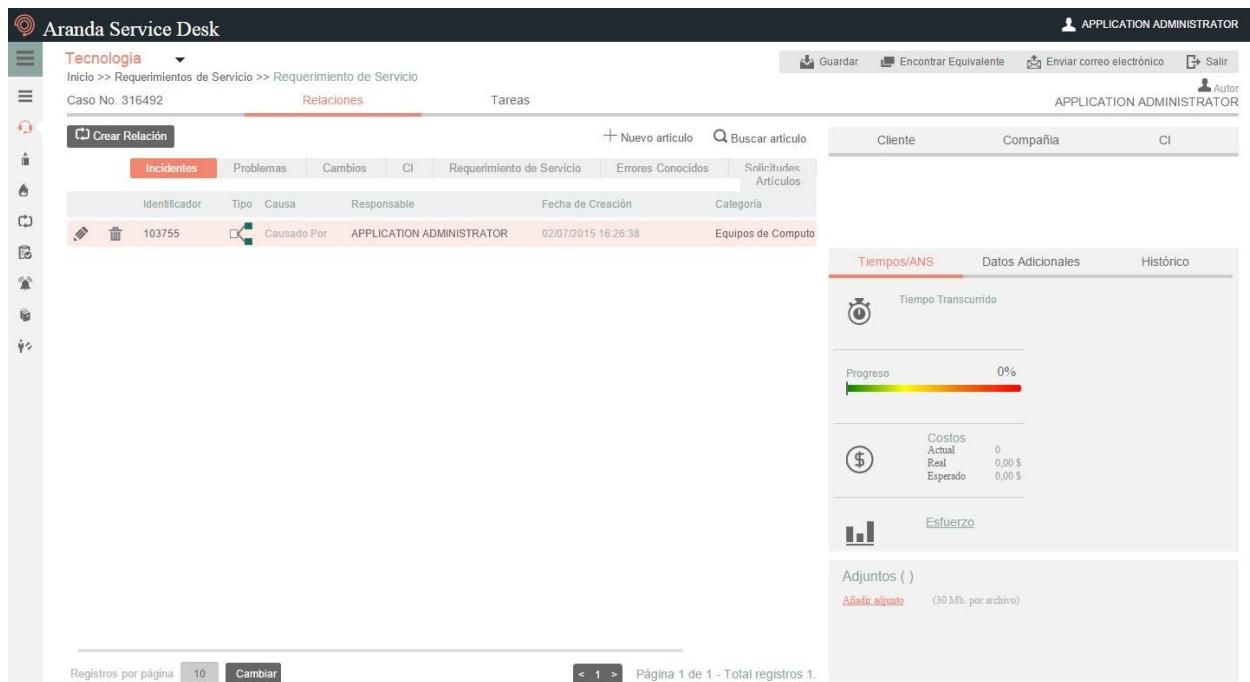
En algunas ocasiones, se necesitará relacionar un caso con otro, ya sea porque estos tratan del mismo tema, porque uno es la causa de la falla del otro o porque simplemente tienen algo en común como lo puede ser el cliente del caso, entre otros motivos; además, estos se pueden relacionar con artículos, y CI.

3.11 Crear relación

El primer paso es editar el caso al cual se le aplicará una relación, luego, se debe ir a la opción **Relaciones**:



- Seleccionar primero el tipo de caso, CI o artículo a relacionar.
- Luego, debe seleccionar la opción, la cual habilitará una nueva pestaña de búsqueda.
- Se pueden aplicar filtros de búsqueda, en los cuales, se podrán escoger entre los diferentes criterios como lo son: el código del caso; cliente; descripción; fecha de creación, y otros datos del caso al cual se va a relacionar.
- Al encontrar el caso, este se selecciona e inmediatamente se verá que el caso ya se encuentra relacionado, tal cual se visualiza en la siguiente imagen:



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Inicio', 'Requerimientos de Servicio', and 'Requerimiento de Servicio'. Below the navigation is a search bar and some user information ('APPLICATION ADMINISTRATOR'). The main area has tabs for 'Relaciones' (selected) and 'Tareas'. A sub-menu under 'Relaciones' includes 'Crear Relación' (selected), 'Incidentes', 'Problemas', 'Cambios', 'CI', 'Requerimiento de Servicio', 'Errores Conocidos', and 'Solicitudes Artículos'. There's also a 'Nuevo artículo' button and a 'Buscar artículo' search bar. The main content area shows a table with columns: 'Identificador' (103755), 'Tipo' (Causado Por), 'Causado Por' (APPLICATION ADMINISTRATOR), 'Fecha de Creación' (02/07/2015 16:26:38), and 'Categoría' (Equipos de Computo). To the right of the table are three tabs: 'Tiempos/ANS' (selected), 'Datos Adicionales', and 'Histórico'. Under 'Tiempos/ANS', there's a section for 'Tiempo Transcurrido' with a progress bar at 0%. Below it are sections for 'Costos' (Actual: 0, Real: 0.00 \$, Esperado: 0.00 \$) and 'Esfuerzo'. At the bottom, there's a section for 'Adjuntos' with a file size of 30 Mb. The footer of the interface includes buttons for 'Guardar', 'Encontrar Equivalente', 'Enviar correo electrónico', 'Salir', and 'Autor'. It also shows 'APPLICATION ADMINISTRATOR' again. At the very bottom, there are buttons for 'Registros por página' (set to 10), 'Cambiar', and page navigation.

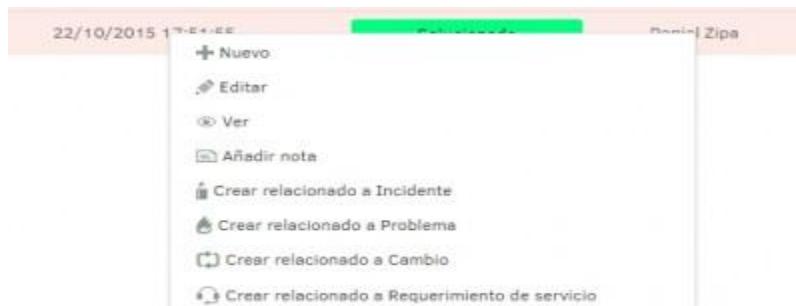
Es posible modificar la razón de la relación, a la cual, se puede acceder haciendo clic en la opción 

Nota: El procedimiento anterior será el mismo para cualquier tipo de caso, sin embargo, este cambia cuando se va a asociar a un CI, ya que hay una opción adicional la cual es **Responsabilidad y Uso**; si esta opción es chequeada, el cliente debe estar como responsable del CI; si no es así, y desea asociar el CI a este caso, dicha opción no deberá ser seleccionada, sino que se proseguirá a seleccionar la opción Buscar.

3.12 Relaciones a Nuevos casos

Cuando se desea relacionar un caso a otro, pero este aún no existe, Aranda ofrece una alternativa rápida mediante la opción: Crear Relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema), de la cual se hace uso al ubicarse sobre el caso.

- Se debe ubicar sobre la grilla de casos y seleccionar el caso a relacionar:



- Hacer clic derecho sobre el caso y seleccionar la opción: Crear relacionado a (incidente, requerimiento, cambio o problema).
- Al seleccionar una de las opciones de creación de relaciones (incidente, requerimiento, cambio o problema).

Relación

Información Exportada

Entre casos del mismo tipo

Datos: cliente, urgencia, descripción, categoría etc.; excepto los campos adicionales y el tipo de registro.

Requerimientos con incidentes y viceversa

Datos: cliente, urgencia, descripción, categoría etc.; excepto los campos adicionales y el tipo de registro

Requerimientos e incidentes con Problemas

Datos: Descripción del requerimiento o incidente según se haya seleccionado

Requerimientos e incidentes con Cambios

Datos: cliente, compañía y Descripción del incidente o requerimiento según se haya seleccionado

Problemas a incidentes, requerimientos y cambios

Datos: Descripción y el CI asociado al problema.

Cambios a incidentes y requerimientos

Datos: cliente, compañía y Descripción del cambio.

3.13 Tipos de Relaciones

Los símbolos que se encuentran en la columna de tipo de la relación, definen quien es el padre y quien es el hijo; a continuación, se explican dichos símbolos:

Icono	Descripción
	Cuando aparece este símbolo en la relación, quiere decir que el caso es hijo.
	Cuando aparece este símbolo en la relación, quiere decir que el caso es padre.

3.14 Descripción y solución

Inicio >> Incidentes >> Incidente

Caso No. 48	Relaciones																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="3" style="padding: 5px;">Información básica</td> <td colspan="3" style="padding: 5px;">Defina la atención del cliente</td> </tr> <tr> <td style="width: 15%;">Tipo de Registro</td> <td style="width: 15%;">Estado</td> <td style="width: 15%;">Razón</td> <td colspan="3"> Categoría <input type="text" value="mantenimiento"/> <input type="button" value="Q"/> </td> </tr> <tr> <td>Telefónico</td> <td>Registrado In</td> <td>Nuevo</td> <td>Servicio</td> <td colspan="2">SLA</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>mantneimiento soft</td> <td>X</td> <td><input type="button" value="Q"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Grupo</td> <td colspan="2">Especialista</td> </tr> <tr> <td colspan="3"></td> <td>Soporte N2</td> <td colspan="2">APPLICATION ADMINISTRATOF</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center; padding: 10px;">Defina el nivel de prioridad</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Impacto</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Urgencia</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Prioridad</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><input type="button" value="▼"/></td> <td colspan="2"><input type="button" value="▼"/></td> <td colspan="2"><input type="button" value="▼"/></td> </tr> </table>		Información básica			Defina la atención del cliente			Tipo de Registro	Estado	Razón	Categoría <input type="text" value="mantenimiento"/> <input type="button" value="Q"/>			Telefónico	Registrado In	Nuevo	Servicio	SLA					mantneimiento soft	X	<input type="button" value="Q"/>				Grupo	Especialista					Soporte N2	APPLICATION ADMINISTRATOF		Defina el nivel de prioridad						Impacto		Urgencia		Prioridad		<input type="button" value="▼"/>		<input type="button" value="▼"/>		<input type="button" value="▼"/>	
Información básica			Defina la atención del cliente																																																				
Tipo de Registro	Estado	Razón	Categoría <input type="text" value="mantenimiento"/> <input type="button" value="Q"/>																																																				
Telefónico	Registrado In	Nuevo	Servicio	SLA																																																			
			mantneimiento soft	X	<input type="button" value="Q"/>																																																		
			Grupo	Especialista																																																			
			Soporte N2	APPLICATION ADMINISTRATOF																																																			
Defina el nivel de prioridad																																																							
Impacto		Urgencia		Prioridad																																																			
<input type="button" value="▼"/>		<input type="button" value="▼"/>		<input type="button" value="▼"/>																																																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Descripción</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Soluciones</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; height: 400px; overflow: auto;">  El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos </div> </td> </tr> </table>		Descripción	Soluciones	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; height: 400px; overflow: auto;">  El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos </div>																																																			
Descripción	Soluciones																																																						
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; height: 400px; overflow: auto;">  El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos </div>																																																							

Descripción: Información obtenida por el usuario que reporta problemas; allí, se realiza una descripción de la necesidad del cliente.

Soluciones: Al momento de solucionar el caso, es necesario asociar un comentario o alguna información que haga referencia a la causa solución del caso.

Al costado derecho, se encuentra la información del cliente, compañía, CI, Tiempos/ANS, Datos Adicionales, Histórico, Adjuntos, los cuales se relacionan a continuación:

Cliente	Compañía	CI
	ALIAS : alexander.arce NOMBRE : Alexander Arce Fonseca Cargo : Sales Account Manager CORREO ELECTRÓNICO : alexander.arce@arandasoft....	
Más información		
Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
	Tiempo Transcurrido 1h : 43min	
Progreso	4 %	
Adjuntos (1)		
Añadir adjunto		
RE OLIMPICA INDRA - ARANDA FIELD SERVICE.msg (58 Kb)		

3.15 Cliente, compañía y CI

Estas tres pestañas, permiten visualizar información detallada del Cliente, Compañía y CI asociados al caso; dentro de esta información, se encuentra: Nombre, Dirección, Departamento, Teléfono, Ciudad, País, Correo electrónico, así como los campos adicionales configurados por el usuario.

Nota: Es importante tener en cuenta que solo serán visibles aquellos campos definidos por el administrador en la consola web de configuración **BASDK**.

3.16 Tiempos/ANS

En esta interfaz, es posible realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución de los casos, además, es posible gestionar todos los costos asociados al caso; así mismo, también es posible realizar el seguimiento a los tiempos de cada una de las etapas del cambio, e igualmente, es posible gestionar todos los costos asociados para la implementación del mismo.

En cuanto a los tiempos asociados al caso, se visualiza la siguiente información:

Campo	Descripción
Fecha de registro	Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
Fecha de cierre	Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (Cerrado).
Fecha de atención real	Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado), a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)).
Fecha de atención estimada	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido.
Fecha de solución real	Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado), a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)).
Fecha de solución estimada	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido.
Tiempo	Tiempo en minutos que lleva el caso abierto en la mesa de servicio (Este tiempo va aumentando cada minuto únicamente cuando el caso se encuentra en un estado que calcula tiempo, de lo contrario el tiempo no cambia).

Progreso

Porcentaje de tiempo del caso respecto al ANS del mismo; este porcentaje, puede superar el 100% si el caso continúa abierto después de la fecha estimada por el ANS.

Costo Actual

En este campo, se ingresa el costo de la realización del requerimiento de servicio hasta el momento, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.

Costo Real

En este campo se debe ingresar el costo total, de la realización del requerimiento de servicio antes de cerrarlo, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.

Costo Esperado

En este campo se debe ingresar el costo estimado de la realización del requerimiento de servicio, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.

Esfuerzo

Tiempo en minutos o en horas en las que el especialista o los especialistas han trabajado sobre el requerimiento de servicio.

Cliente	Compañía	CI
	ALIAS : nini.munoz NOMBRE : Nini Johana Muñoz Muñoz Cargo : Sales Account Manager CORREO ELECTRÓNICO : nini.munoz@arandasoft.com Más información	
Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
Los campos marcados con * son obligatorios. Información Básica País: (*) : Colombia Bogotá Lugar: (*) : En Aranda		
Adjuntos (1) Añadir adjunto Herramienta de gestión.docx (78 Kb)		

3.17 Datos Adicionales

Esta pestaña, permite visualizar todos los campos adicionales a diligenciar en el caso, los cuales fueron previamente configurados en BASDK (Ver creación de campos en BASDK); estos campos adicionales se discriminan por campos adicionales normales y avanzados.

Los **Campos Adicionales Normales** aparecen desde el momento de la creación del caso y se dividen en obligatorios y no obligatorios: los campos adicionales obligatorios, aparecen con un asterisco (*), lo que indica que el caso no se puede crear hasta que no se diligencie dicho campo, a diferencia de los campos no obligatorios, los cuales se pueden diligenciar en cualquier momento del caso o no ser diligenciados; estos campos pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

Los Campos Adicionales Avanzados se dividen en Campos por Estado, Campos por Servicio y Campos por Categoría, lo cual quiere decir, que estos campos solo se podrán visualizar y diligenciar cuando el requerimiento de servicio tenga un estado, un servicio o una categoría específica; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser obligatorios y no obligatorios; en este caso, los campos adicionales obligatorios indican al usuario que para poder pasar a un estado, servicio o categoría específicos, se debe relacionar primero el campo adicional asociado a dicho ítem, de lo contrario, no permitirá realizar el cambio de estado, servicio o categoría; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

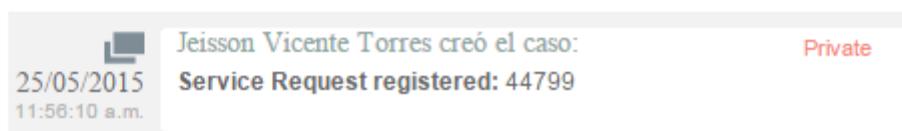


The screenshot shows the 'Historical' tab selected in a top navigation bar. Below it, there are two buttons: 'Todos los cambios' (All changes) and 'Notas' (Notes). A search bar labeled 'Filtrar por descripción...' (Filter by description...) is also present. A red button labeled 'Añadir nota' (Add note) is located on the right. The main content area displays a log entry from 'German Hernandez Castillo' on '28/12/2018' at 'STATUS'. It includes a double-headed arrow icon and the text 'el caso'. Below this, there's a section for 'Adjuntos (1)' (Attachments (1)) with a link to 'Añadir adjunto' (Add attachment) and a file named 'Herramienta de gestión.docx (78 Kb)' with a delete icon.

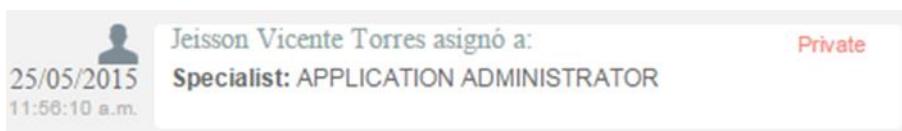
3.18 Histórico

En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el requerimiento de servicio; dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

Icono	Descripción
	Creación del caso
	Asignación del caso / Enrutamiento
	Modificación del caso
	Archivos adjuntos
	Anotaciones



Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobreapuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.



La asignación del caso se representa con la figura de un especialista e indica a quien fue asignado el caso al momento de ser creado, y en ciertos casos se visualiza si éste fue enrutado de un especialista a otro.



La modificación de un parámetro del caso se representa con dos flechas opuestas

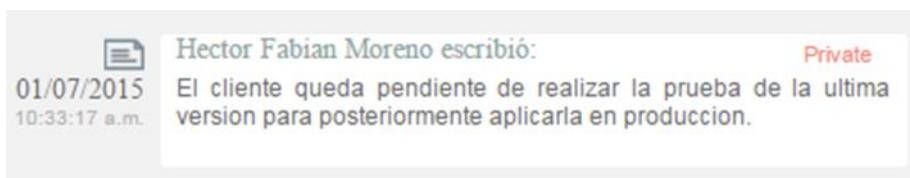
como se aprecia en la imagen anterior, lo cual indica que el caso tuvo un cambio en el **Estado, Razón, Categoría, Servicio, SLA, Impacto, Urgencia, Prioridad o Comentario de solución**; también, la herramienta permite visualizar, quien fue el especialista que realizó la modificación, la fecha y hora exacta en las que la realizó, el ítem que modificó y el cambio que se realizó en el ítem, mostrando como se encontraba este, antes y después de la actualización realizada por el especialista.



Aunque el icono que se maneja para los enrutamientos es el mismo que el de asignación de casos, en la opción **Enrutamiento**, se puede visualizar la información en la cual se indica quien fue el especialista que tenía el caso y a quien fue asignado en el momento; también, permite conocer cuál era el grupo especialista que tenía el caso asignado anteriormente y el grupo al que fue asignado posteriormente.



El icono para identificar cuando un archivo fue adjuntado a un caso, está representado por un clip como se puede apreciar en la imagen anterior; este registro, indica el nombre y tamaño del archivo que se adjuntó al caso, además, visualiza el especialista o usuario que cargó dicho archivo y la fecha y hora exacta en las que fue cargado.



Las anotaciones, se identifican con el icono de una hoja escrita; aquí, se pueden visualizar las anotaciones realizadas por los especialistas y por los usuarios finales sobre el caso; como se aprecia en la imagen anterior, se puede conocer el usuario que realizó la anotación, su contenido, y la fecha y hora en las que se registró dicha anotación.

3.19 Como crear anotaciones

Dentro de la pestaña **Histórico**, existe una opción llamada **NOTAS**, al seleccionar esta opción, se abrirá una ventana emergente en la cual se podrá escribir una nota sobre el caso; estas notas, solo permiten un máximo de 40 caracteres, si el texto es mayor, se recomienda adjuntar un archivo de texto al caso.

3.20 Adjunto

En esta interfaz, se pueden adjuntar los archivos a un caso; también, se pueden visualizar y descargar los archivos que se han adjuntado previamente; el tamaño del archivo permitido depende de la configuración establecida en **BASDK**.

3.21 Buscar casos similares

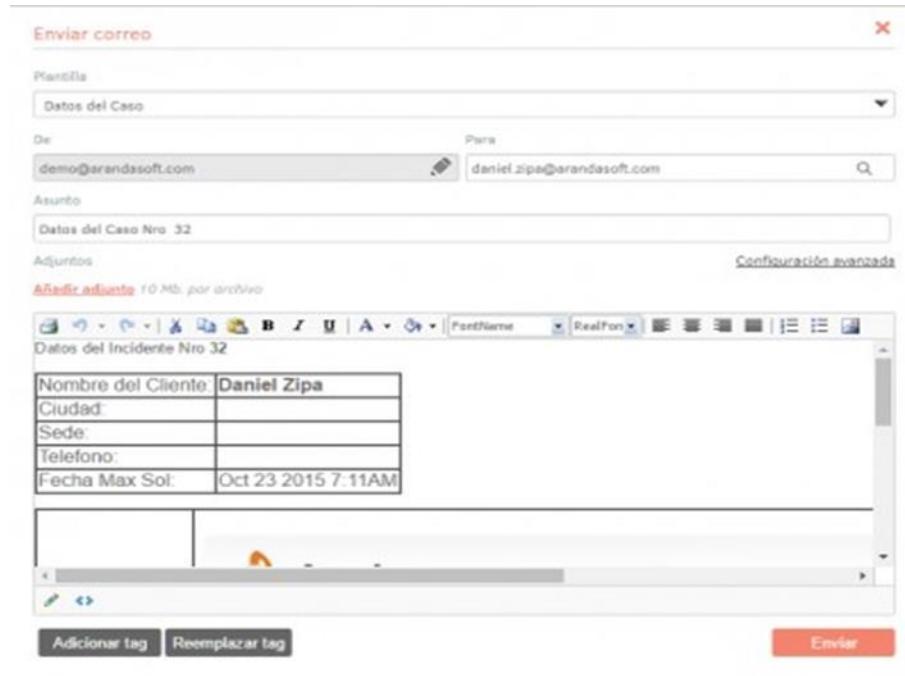
Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable buscar los casos con los mismos usuarios, compañías, CI, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso; para ello, debe seguir los siguientes pasos:

- Desde la parte superior de la consola debe hacer clic en **Buscar casos similares**.
- De inmediato, se desplegará una ventana, en la cual se puede crear el filtro utilizando los diferentes criterios de búsqueda, seleccionando los valores por los cuales desea realizar el filtro; debe tener en cuenta que entre más valores seleccione, más específicos serán los resultados.
- Presione Buscar, en la parte inferior derecha de la ventana donde aparecerán los resultados. Si desea ver la descripción de un caso en específico, haga clic en el número del caso para ver los detalles en una pestaña independiente.

3.22 Enviar correo electrónico

Si desea enviar un informe al cliente, usuario, especialista(s), con la información del caso, debe seguir los pasos explicados a continuación:

- Desde la parte superior de la consola haga clic en **Enviar correo electrónico**.
- Enseguida, se desplegará una ventana en la cual debe configurar la información que tendrá el reporte.
- En caso de haber configurado en la consola web de Configuración **BASDK**, plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.
- De inmediato en el panel central aparece el contenido que definió en la consola web de configuración BASDK.



En la parte superior de la descripción, en el campo De, ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.

- En el campo Para, ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte; también, puede buscar y seleccionar uno de los usuarios del proyecto a quien será enviado el correo.
- Después de diligenciar la anterior información, debe hacer clic en el botón Enviar para que el correo sea enviado al cliente.

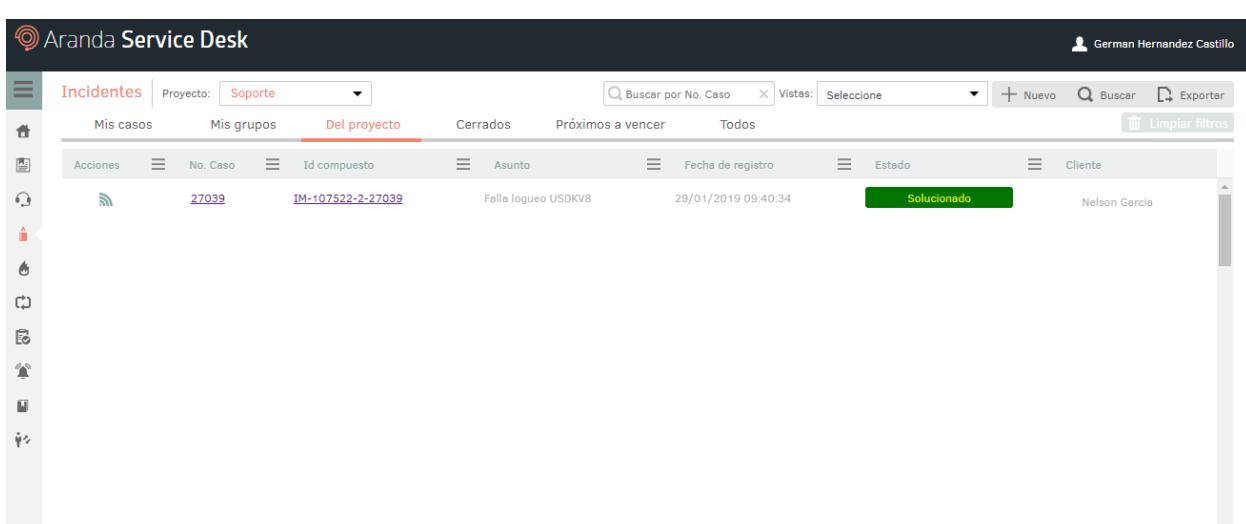
4. Incidentes

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (ASDK)**, es posible gestionar todos los incidentes asignados al especialista, así como visualizar los incidentes por proyecto, por grupos a los cuales pertenece, cerrados, próximos a vencer y vistas personalizadas, configuradas en la consola de configuración de **Aranda Service Desk (Blogik)**.

Para ingresar al módulo de Incidentes, en la parte izquierda del sitio web **ASDK**, seleccione la opción



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



The screenshot shows the Aranda Service Desk (ASDK) interface for managing incidents. The top navigation bar includes the logo, user information (German Hernandez Castillo), and a search bar. Below the header is a toolbar with various icons for actions like creating new cases, searching, and exporting. The main area is a table listing incidents. The columns include Acciones, No. Caso, Id compuesto, Asunto, Fecha de registro, Estado, and Cliente. One incident is visible in the table:

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	27039	IM-107522-2-27039	Falla logueo USDKVB	29/01/2019 09:40:34	Solucionado	Nelson Garcia

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

4.1 Vistas por defecto

El módulo de incidentes tiene disponibles 6 vistas por defecto, las cuales tienen definidos filtros para facilitar la búsqueda de casos.

Mis Casos: En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que se tienen asignados actualmente, sin mostrar aquellos que se encuentran en estado **Cerrado**.

De mis grupos: En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes nuestro grupo de especialistas; tampoco se muestran los casos que están en un estado **Cerrado**.

Del proyecto: En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los incidentes que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.

Cerrados: En esta vista, la consola únicamente permite visualizar la lista de incidentes en estado **Cerrado**, de la persona que tiene iniciada la sesión.

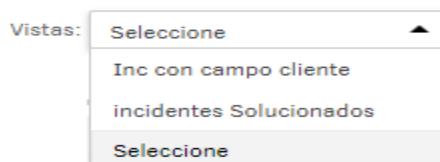
Próximos a vencer: En esta vista se muestran todos los incidentes asignados que se encuentran próximos a vencer, es decir, que están a punto de cumplir el tiempo mínimo de solución del caso; se habilitan los casos en esta vista cuando estos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA hasta su vencimiento.

Todos: En esta vista se muestran todos los incidentes de todos los proyectos en los que se encuentre asignado actualmente como responsable, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.

4.1 Vistas personalizadas

Las vistas personalizadas se configuran desde la **Blogik**, estas pueden ser configuradas para que muestren los incidentes de acuerdo al filtro configurado en las mismas.

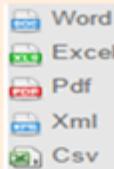
En la consola Web de **ASDK** en la opción **Vistas** de la parte superior central de la consola, se pueden seleccionar las vistas personalizadas que se hayan configurado; al seleccionarlas se visualizan los incidentes, de acuerdo al filtro realizado.



4.2 Gestión de incidentes

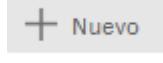
En la consola Web de **ASDK**, es posible utilizar dos opciones para la gestión de incidentes, las cuales se explicarán a continuación:

Barra de herramientas: La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:

Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente.
Editar	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
Ver	Con un caso seleccionado, al seleccionar esta opción se habilita el formulario con la información del caso, para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
Exportar	La lista de incidentes que se esté visualizando, puede ser exportada en los siguientes formatos: 

+ Nuevo  Editar  Ver  Buscar  Exportar

4.3 Creación de un nuevo incidentes

Para la creación de un nuevo incidente, se selecciona la opción  la cual se encuentra en la barra de herramientas, con lo cual se habilita el siguiente formulario:

Aranda Service Desk

Incidente | Proyecto: Soporte

Caso No.

Información Básica	Defina la atención del cliente	Cliente	Compañía	CI
Tipo de Registro Mail	Categoría	No hay datos disponibles		
Estado Registrado	Servicio ANS			
Razón Nuevo	Grupo			
Cliente	Especialista			
Compañía				
CI				
Asunto	Defina el nivel de prioridad	Impacto	Urgencia	Prioridad
Descripción				
<input type="button" value="Heredar"/> <input type="button" value="Heredar"/> <input type="button" value="A"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="U"/> <input type="button" value="B"/> <input type="button" value="C"/> <input type="button" value="D"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="F"/> <input type="button" value="G"/> <input type="button" value="H"/> <input type="button" value="I"/> <input type="button" value="J"/> <input type="button" value="K"/> <input type="button" value="L"/> <input type="button" value="M"/> <input type="button" value="N"/> <input type="button" value="O"/> <input type="button" value="P"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="R"/> <input type="button" value="S"/> <input type="button" value="T"/> <input type="button" value="U"/> <input type="button" value="V"/> <input type="button" value="W"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="Y"/> <input type="button" value="Z"/>				

Datos Adicionales

Los campos marcados con * son obligatorios.

Información Básica

Si es partner, por favor indicar el cliente para el cual se reporta el caso

Adjuntos (0)

Añadir adjunto

A continuación, se describen algunos de los campos a diligenciar:

Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda.
Cliente	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona el cliente para quien se crearía el incidente.
Compañía	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la compañía a la cual está asociada el cliente, siempre y cuando no se haya asociado una compañía por defecto al usuario desde la configuración en el Modulo Profile .
CI	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual selecciona el CI que se desea relacionar a un Incidente.
Categoría	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del incidente.

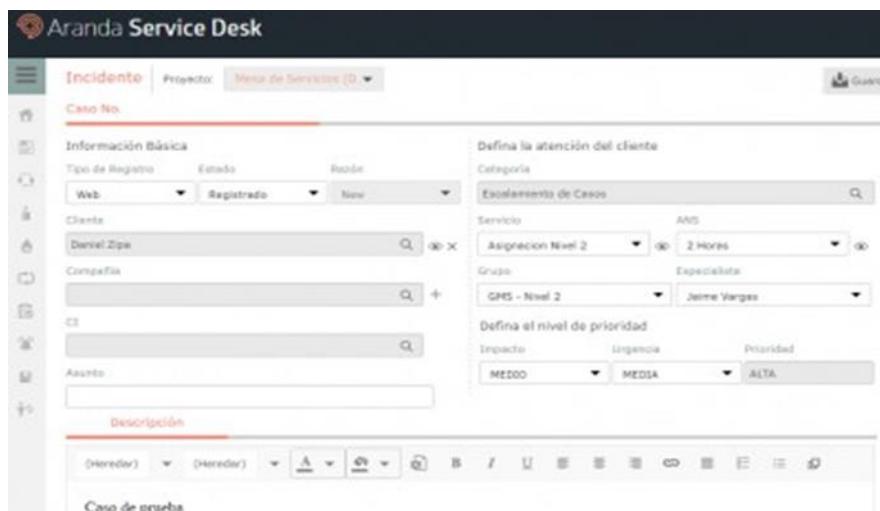
Servicio	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, este servicio se carga en este campo de inmediato; si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se carga una lista de los servicios asociados a la categoría, por lo cual es necesario seleccionar el servicio.
Grupo	Grupo de especialistas del usuario, responsable del Incidente.
Especialista	Usuario especialista responsable del Incidente.
Descripción	En la descripción se debe describir brevemente la causa de la creación del Incidente.
Adjuntos	Al seleccionar Add attachment , se habilita una ventana del explorador de Windows para adjuntar un archivo al caso.

Al finalizar el diligenciamiento del caso, seleccionar  [Save](#) para guardar el mismo.

4.4 Guardar como plantilla

Esta función permite guardar una parametrización de un caso de tal forma que sea más útil y más fácil la creación de un caso similar o igual posteriormente. Para guardar una plantilla seleccione la opción “**Nuevo**” para crear un nuevo caso:

Se debe posteriormente diligenciar la información de los parámetros de un caso que se desee **guardar como una plantilla**:



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for creating a new incident. The form includes fields for basic information (Type of Record, Status, Origin), client details (Name, Company), service assignment (Category, Service, Group, Assignment Level, Response Time), priority levels (Impact, Urgency, Priority), and a description area. A 'Guardar como plantilla' (Save as template) button is visible in the top right corner.

Al finalizar con la creación del caso y antes de guardar, seleccionar la opción “**Guardar como plantilla**”. Con lo que solicitara indicar un nombre para la plantilla:

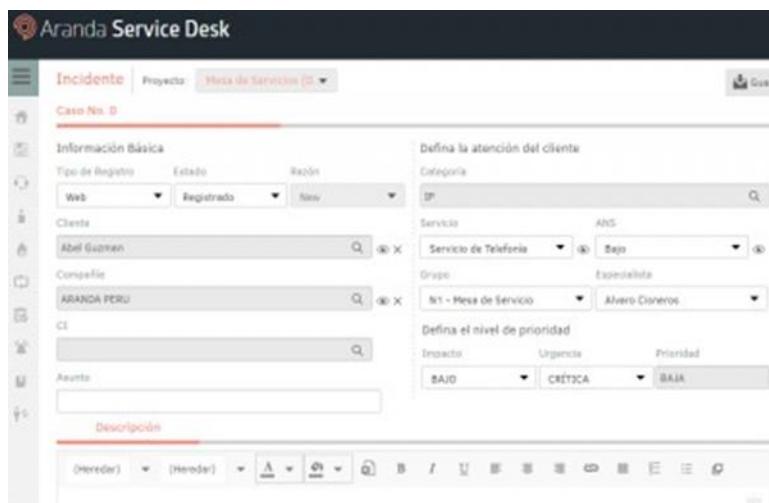


Al diligenciar el nombre de la plantilla seleccionar “**Guardar**”.

Con esto la plantilla queda almacenada en el catálogo de plantillas disponibles para aplicar a un caso, ubicado en la parte superior derecha de la consola:



Para aplicar una plantilla seleccionarla de este combo, se cargarán las configuraciones guardadas en la misma para la creación del caso a partir de la plantilla.



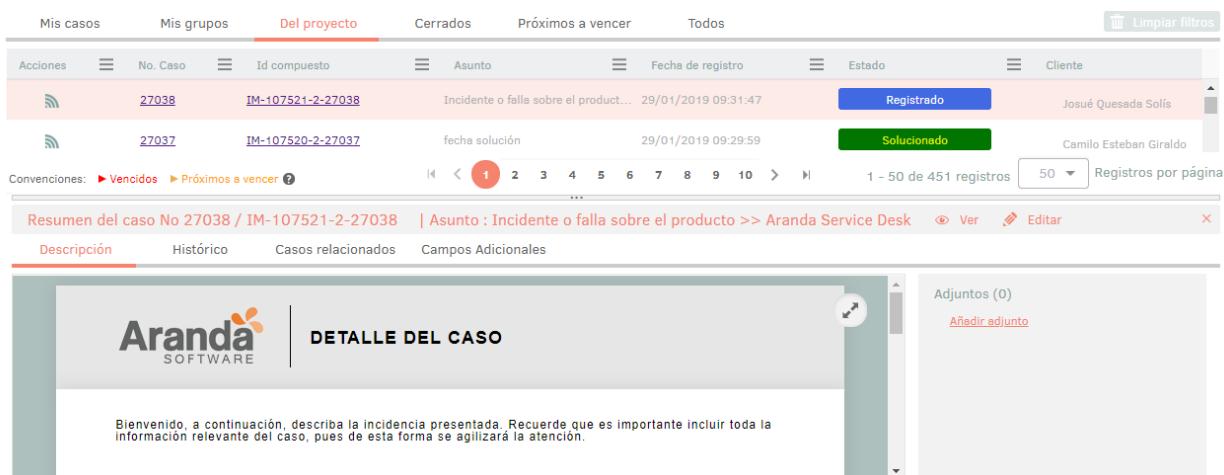
Al finalizar de cargar la plantilla seleccionar “**Guardar**” para continuar con el flujo normal del caso.

4.5 Edición de un Incidente

- En la pantalla inicial de la consola Web de ASDK, ubicado en cualquiera de las vistas de la consola, se selecciona el incidente que se desea editar:

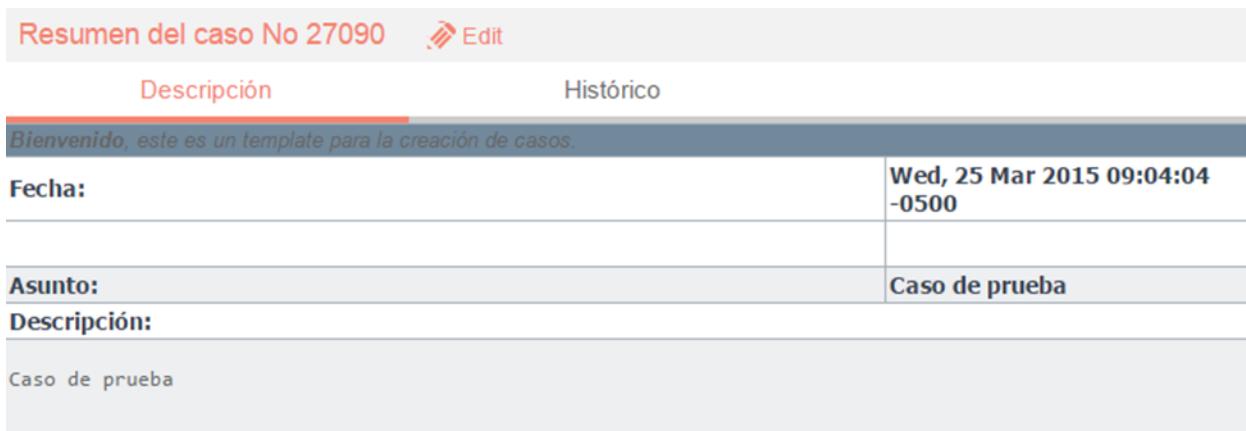
No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27090	17/06/2015 11:56:11 a.m.	Registrado	ACCION Planta 1	Acompañamiento	Otros	

Al seleccionar el caso, inmediatamente en la parte inferior, se visualiza una vista preliminar del mismo:



The screenshot shows the ASDK interface with a navigation bar at the top and a main content area below. The main content area displays a list of cases under the heading 'Del proyecto'. The first case in the list is highlighted with a red border and has its details expanded. The expanded view includes the case number (IM-107521-2-27038), subject ('Incidente o falla sobre el producto...'), registration date (29/01/2019 09:31:47), state ('Registrado'), and client ('Josué Quesada Solís'). Below this, another case (IM-107520-2-27037) is shown with a green border, labeled 'Solucionado' and assigned to 'Camilo Esteban Giraldo'. At the bottom of the expanded view, there are tabs for 'Descripción', 'Histórico', 'Casos relacionados', and 'Campos Adicionales'. On the right side of the expanded view, there is a section for attachments ('Adjuntos (0)' and 'Añadir adjunto').

- Desde esta vista preliminar es posible visualizar la descripción del incidente, añadir notas y visualizar los adjuntos.
- Descripción**



The screenshot shows the 'Resumen del caso No 27090' (Case Summary) page. At the top, there is a header with the case number and an 'Edit' button. Below the header, there are two tabs: 'Descripción' (selected) and 'Histórico'. The 'Descripción' tab contains a text area with placeholder text: 'Bienvenido, este es un template para la creación de casos.' Below this, there are several input fields with placeholder text: 'Fecha:' (Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500), 'Asunto:' (Caso de prueba), 'Descripción:' (Caso de prueba), and a large text area for notes.

- **Histórico**

Resumen del caso No 27038 / IM-107521-2-27038 | Asunto : Incidente o falla sobre el producto >> Aranda Service Desk

Descripción	Histórico	Casos relacionados	Campos Adicionales
TODOS LOS CAMBIOS	NOTAS		
Filtrar por descripción...			
Añadir nota			
<p> Josué Quesada Solís modificó el caso Field: [Si es partner, por favor indicar el cliente para e] Old: - New: OIJ</p> <p>29/01/2019 9:31:47 AM</p> <hr/> <p> Josué Quesada Solís creó un caso Incident registered: 27038</p> <p>29/01/2019</p>			

Con la opción  [Añadir nota](#), se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la Vista Preliminar.

- **Adjuntos**

Resumen del caso No 27038 / IM-107521-2-27038 | Asunto : Incidente o falla sobre el producto >> Aranda Service Desk [Ver](#) [Editar](#)

Descripción	Histórico	Casos relacionados	Campos Adicionales
<p> DETALLE DEL CASO</p> <p>Bienvenido, a continuación, describa la incidencia presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante del caso, pues de esta forma se agilizará la atención.</p>			
Adjuntos (0) Añadir adjunto			

- La vista preliminar también permite editar el caso por medio del botón  [Editar](#) el cual se encuentra ubicado en la ventana de la vista preliminar; también, se puede ubicar este botón en la barra de herramientas superior izquierda  Al editar el caso se habilita la siguiente ventana:

 Aranda Service Desk German Hernandez Castillo

Incidente	Proyecto: Soporte	Relaciones	Tareas	Acciones
<p>Caso No. 27038 / IM-107521-2-27038</p> <p>Información Básica</p> <p>Tipo de Registro: Web Estado: Registrado Razón: Nuevo</p> <p>Cliente: Josué Quesada Solís</p> <p>Compañía: COMPONENTES EL ORBE</p> <p>CI:</p> <p>Asunto: Incidente o falla sobre el producto >> Aranda Service D...</p>	<p>Defina la atención del cliente</p> <p>Categoría: Aranda Service Desk</p> <p>Servicio: ANS</p> <p>Impacto: ALTO</p> <p>Urgencia: ALTA</p> <p>Prioridad: BAJA</p>	<p>Definir el nivel de prioridad</p> <p>Impacto: ALTO</p> <p>Urgencia: ALTA</p> <p>Prioridad: BAJA</p>	<p>Tiempos/ANS</p> <p>Tiempo Transcurrido: 56min</p> <p>Progreso: 0 %</p>	<p>Guardar Buscar casos similares Enviar correo Autor Josué Quesada Solís</p> <p>Adjuntos (0) Añadir adjunto</p>

A continuación, se explican en detalle los ítems a tener en cuenta para editar el incidente.

4.6 Información básica y relaciones

En esta ventana, es posible acceder para modificar la información del caso; éste, se encuentra dividido en dos segmentos: **1. Información Básica y Relaciones, 2. Descripción y Soluciones**, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

- **Información Básica y Relaciones**

Incidente Proyecto: Soporte

Caso No. 27038 / IM-107521-2-27038
Relaciones
Tareas

Información Básica

Tipo de Registro	Estado	Razón
Web	Registrado	Nuevo

Cliente

Compañía

CI

Asunto

Defina la atención del cliente

Categoría

Servicio

Incidente o falla sobre...	Bajo
----------------------------	------

Grupo

Soporte Nivel 1	Especialista
-----------------	--------------

Defina el nivel de prioridad

Impacto	Urgencia	Prioridad
ALTO	ALTA	BAJA

Descripción
Solución

(Heredar) (Heredar) Bienvenido, a continuación, describa la incidencia presentada. Recuerde que es ...

Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E-mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda .
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar () .
Compañía	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar () .
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar () .
Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente,

puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones; lista desplegable o del modo visualización.

SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones lista desplegable o del modo visualización.
Grupo	Es aquel Grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones; lista desplegable o del modo visualización.
Especialista	Basados en el grupo de especialista seleccionados, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable en gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de la lista desplegable.
Urgencia	De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.

- **Descripción y Solución**

Descripción: Información obtenida por el usuario que reporta problemas; allí, se realiza una descripción de la necesidad del cliente.

Solución: Al momento de solucionar el caso, es necesario asociar un comentario o alguna información que haga referencia a la causa solución del caso.

4.7 Cliente compañía y CI

Estas tres pestañas, permiten visualizar información detallada del Cliente, Compañía y CI asociados al caso; dentro de esta información, se encuentra: Nombre, Dirección, Departamento, Teléfono, Ciudad, País, Correo electrónico, así como los campos adicionales configurados por el usuario.

Nota: Es importante tener en cuenta que solo serán visibles aquellos campos definidos por el administrador en la consola web de configuración **BASDK**.

4.8 Tiempos/ANS

En esta interfaz, es posible realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución de los casos, además, es posible gestionar todos los costos asociados al caso; así mismo, también es posible realizar el seguimiento a los tiempos de cada una de las etapas del cambio, e igualmente, es posible gestionar todos los costos asociados para la implementación del mismo.

En cuanto a los tiempos asociados al caso, se visualiza la siguiente información:

- **Fecha de registro:** Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
- **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (**Cerrado**).
- **Fecha de atención real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado), a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)); esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Fecha de atención estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido; esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión).
- **Fecha de solución real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)); esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Fecha de solución estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido; esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Tiempo:** Tiempo en minutos que lleva el caso abierto en la mesa de servicio (Este tiempo va aumentando cada minuto únicamente cuando el caso se encuentra en un estado que calcula tiempo, de lo contrario el tiempo no cambia).
- **Progreso:** Porcentaje de tiempo del caso respecto al ANS del mismo; este porcentaje, puede superar el 100% si el caso continúa abierto después de la fecha estimada por el ANS.
- **Costo Actual:** En este campo, se ingresa el costo de la realización del cambio hasta el momento, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.

- **Costo Real:** En este campo se ingresa el costo **Total** de la realización del cambio antes de cerrarlo, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos
- **Costo Esperado:** En este campo se debe ingresar el costo estimado de la realización del cambio, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos
- **Esfuerzo:** Tiempo en minutos o en horas en las que el especialista o los especialistas han trabajado sobre él.

4.9 Datos Adicionales

Esta pestaña, permite visualizar todos los campos adicionales a diligenciar en el caso, los cuales fueron previamente configurados en **BASDK** (Ver **Creación de campos en BASDK**); estos campos adicionales se discriminan por campos adicionales normales y avanzados.

Los **Campos Adicionales Normales** aparecen desde el momento de la creación del caso y se dividen en obligatorios y no obligatorios: los campos adicionales obligatorios, aparecen con un asterisco (*), lo que indica que el caso no se puede crear hasta que no se diligencie dicho campo, a diferencia de los campos no obligatorios, los cuales se pueden diligenciar en cualquier momento del caso o no ser diligenciados; estos campos pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

Los Campos Adicionales Avanzados se dividen en Campos por Estado, campos por Servicio y Campos por Categoría, lo cual quiere decir, que estos campos solo se podrán visualizar y diligenciar cuando el cambio tenga un estado, un servicio o una categoría específica; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser obligatorios y no obligatorios; en este caso, los campos adicionales obligatorios indican al usuario que para poder pasar a un estado, servicio o categoría específicos, se debe relacionar primero el campo adicional asociado a dicho ítem, de lo contrario, no permitirá realizar el cambio de estado, servicio o categoría; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

4.1 Histórico

En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el cambio; dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- **Creación del caso**

 25/05/2015 11:56:10 a.m.	Jeisson Vicente Torres creó el caso: Service Request registered: 44799	Private
--	--	----------------

- **Asignación del caso**



Jeisson Vicente Torres asignó a:
Specialist: APPLICATION ADMINISTRATOR

Private

25/05/2015
11:56:10 a.m.

La asignación del caso se representa con la figura de un especialista (imagen que también se utiliza para los enrutamientos), e indica a quien fue asignado el caso al momento de ser creado, por lo tanto, es común que la fecha y hora de este registro coincida con la creación del caso.

- **Modificación del caso**



Hector Fabian Moreno actualizó:
[STATUS]
Old: Registrado - **New:** En Proceso

Private

29/05/2015
03:06:32 p.m.

La modificación de un parámetro del caso se representa con dos flechas opuestas como se aprecia en la imagen anterior, lo cual indica que el caso tuvo un cambio en el **Estado, Razón, Categoría, Servicio, SLA, Impacto, Urgencia, Prioridad o Comentario de solución**; también, la herramienta permite visualizar, quien fue el especialista que realizó la modificación, la fecha y hora exacta en las que la realizó, el ítem que modificó y el cambio que se realizó en el ítem, mostrando como se encontraba este, antes y después de la actualización realizada por el especialista.

Archivos adjuntos




Jeisson Vicente Torres añadió un adjunto:
Filename: image003.png | **Size:** 12 Kb

Private

25/05/2015
11:56:10 a.m.

El icono para identificar cuando un archivo fue adjuntado a un caso, está representado por un clip como se puede ver en la imagen anterior; este registro, indica el nombre y tamaño del archivo que se adjuntó al caso, además del especialista o usuario que cargó dicho archivo y la fecha y hora exacta en las que fue cargado.

- **Anotaciones**



Hector Fabian Moreno escribió:
El cliente queda pendiente de realizar la prueba de la ultima version para posteriormente aplicarla en produccion.

Private

01/07/2015
10:33:17 a.m.

Las anotaciones, se identifican con el icono de una hoja escrita; aquí, se pueden visualizar las anotaciones realizadas por los especialistas y por los usuarios finales sobre el caso; como se visualiza en la imagen anterior, se puede conocer el usuario que realizó la anotación, su contenido, y la fecha y hora en las que se registró dicha anotación.

4.2 Como crear anotaciones

Dentro de la pestaña **Histórico**, existe una opción llamada,  al seleccionar esta opción, se abrirá una ventana emergente en la cual se podrá escribir una nota sobre el caso; estas notas, solo permiten un máximo de 40 caracteres, si el texto es mayor, se recomienda adjuntar un archivo de texto al caso.

- **Adjunto**

En esta interfaz, se pueden adjuntar los archivos a un caso; también, se pueden visualizar y descargar los archivos que se han adjuntado previamente. Es importante aclarar que solo se permite subir archivos de máximo 30 Mb.

- **Encontrar Equivalentes**

Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable buscar los casos con los mismos usuarios, compañías, CI, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso; para ello, debe seguir los siguientes pasos:

Desde la parte superior de la consola debe hacer clic en **Encontrar Equivalente**.

De inmediato, se despliega una ventana, en la cual se listan los valores ingresados al caso; en los criterios de búsqueda, seleccione los valores por los cuales desea realizar el filtro; debe tener en cuenta que entre más valores seleccione, más específicos serán los resultados.

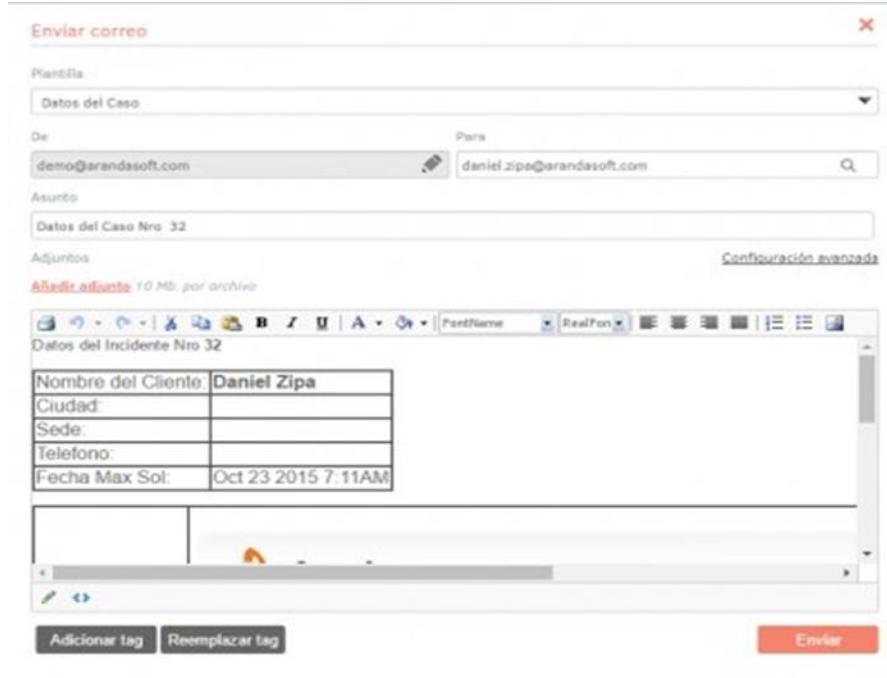
- Presione **Buscar**, posteriormente en la rejilla central de la ventana aparecerán los resultados. Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione **Ver**.

4.3 Enviar correo electrónico

Si desea enviar un informe al cliente, usuario, especialista(s), con la información del caso, debe seguir los pasos explicados a continuación:

- Desde la parte superior de la consola haga clic en **Enviar correo electrónico**.
- Enseguida, se desplegará una ventana en la cual debe configurar la información que tendrá el reporte.
- En caso de haber configurado plantilla(s) para el envío de reportes (esto,

en la consola web de Configuración **BASDK**), despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera. De inmediato en el panel central aparece el contenido que definió en la consola web de configuración **BASDK**.

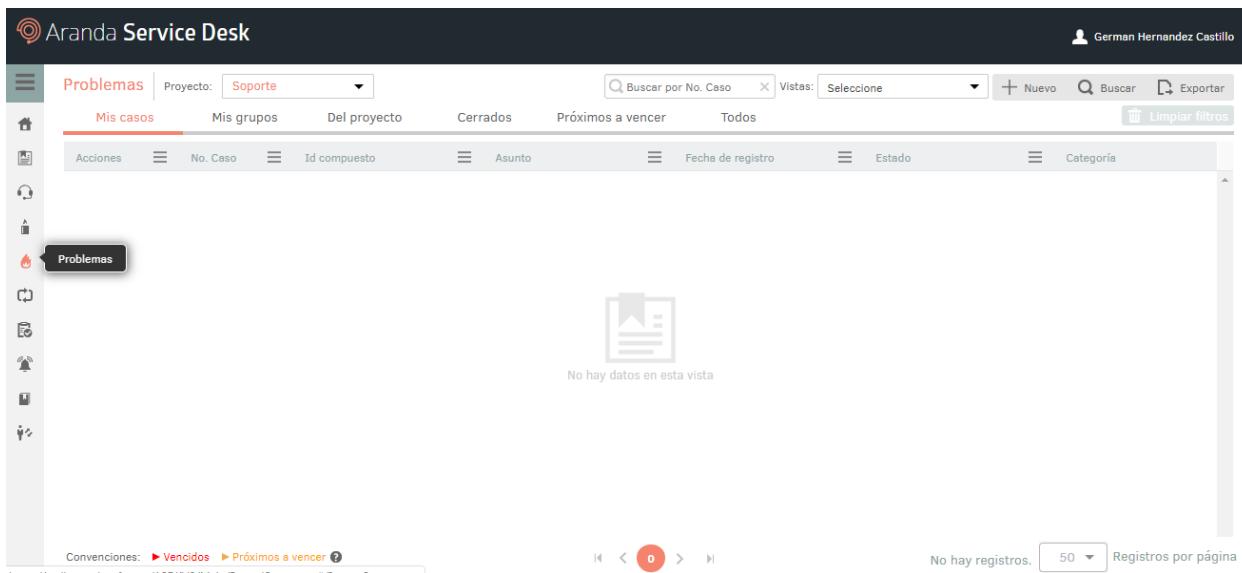


- En la parte superior de la descripción, en el campo **De**, ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.
- En el campo **Para**, ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte; también, puede buscar y seleccionar uno de los usuarios del proyecto a quien será enviado el correo.
- Después de diligenciar la anterior información, debe hacer clic en el botón **Enviar** para que el correo sea enviado al cliente.

5. Problemas

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (ASDK)**, es posible gestionar todos los problemas asignados al especialista, así como visualizar los incidentes por proyecto, cerrados, próximos a vencer, por grupos a los cuales pertenece y vistas personalizadas, configuradas en la consola de configuración de **Aranda Service Desk (Blogik)**.

Para ingresar al módulo de **Problemas** en la parte izquierda del sitio web **ASDK** debe seleccionar la opción 🔥; inmediatamente aparecerá la siguiente pantalla:



Las opciones que se encuentran disponibles en condiciones iniciales cumplen con las siguientes funciones:

5.1 Vistas por defecto

El módulo de Problemas tiene disponibles 5 vistas por defecto, las cuales tienen definidos filtros para facilitar la búsqueda de casos.

- **Mis Casos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los problemas que se tienen asignados actualmente, sin mostrar aquellos que se encuentran en estado **Cerrado**.
- **De mis grupos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los problemas que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes nuestro grupo de especialistas; tampoco se muestran los casos que están en un estado **Cerrado**.
- **Del proyecto:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los problemas que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.
- **Cerrados:** En esta vista, la consola únicamente permite visualizar la lista de problemas en estado **Cerrado**, de la persona que tiene iniciada la sesión.
- **Próximos a vencer:** En esta vista, se visualizan todos los problemas asignados que se encuentran próximos a vencer, es decir, que están a punto de cumplir el tiempo mínimo de solución del caso; se habilitan los casos en esta vista cuando estos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA hasta su vencimiento.

- **Todos:** En esta vista se muestran todos los problemas de todos los proyectos en los que se encuentre asignado actualmente como responsable, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.

5.2 Vistas personalizadas

Las vistas personalizadas se configuran desde la **BLOGIK**, estas, pueden ser configuradas para que muestren los problemas de acuerdo al filtro configurado en las mismas.

5.3 Barra de herramientas

La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:



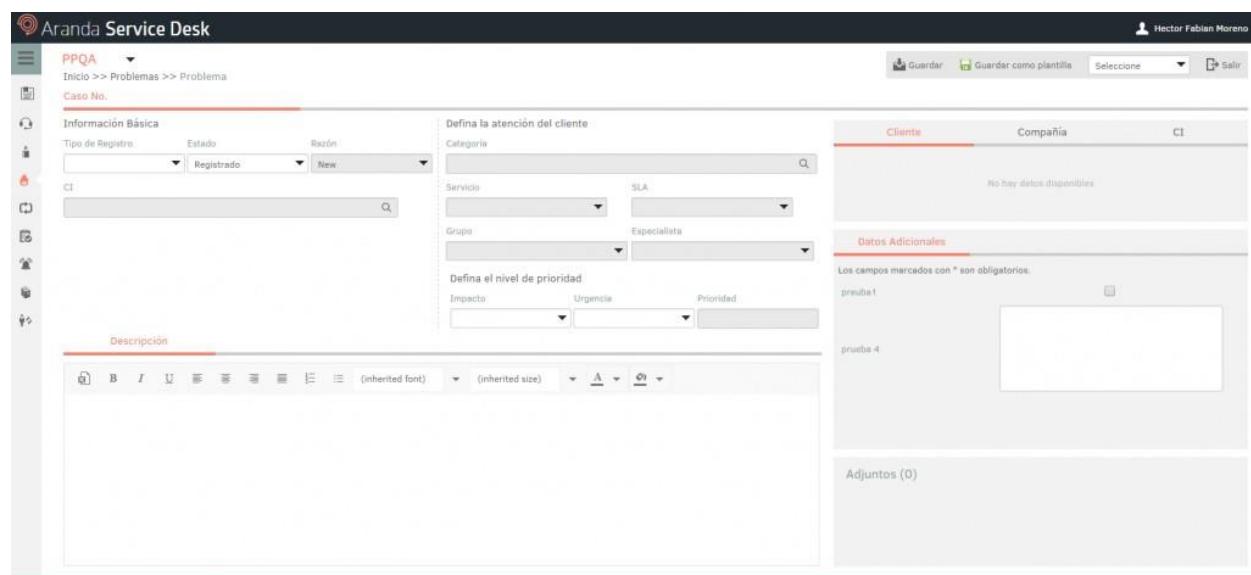
Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo problema.
Editar	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
Ver	Con un caso seleccionado, al seleccionar esta opción se habilita el formulario con la información del caso, para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
Exportar	La lista de problemas que se esté visualizando se puede exportarse a los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none">  Word  Excel  Pdf  Xml  Csv

5.4 Gestión de problemas

La gestión de problemas analiza las posibles causas de las llamadas de servicio y los incidentes, también, se encarga de prevenir que un incidente se repita; así mismo, la gestión de problemas brinda información primordial para otros procesos de ITIL como lo es la gestión de cambios, y produce información relacionada a la eficacia y el rendimiento del proceso de gestión de problemas en la compañía.

5.5 Creación de un nuevo problema

Para la creación de un nuevo problema, se selecciona la opción  la cual se encuentra en la barra de herramientas, con lo cual se habilita el siguiente formulario:



Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda.
CI	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona el CI que se desea relacionar a un Problema.
Categoría	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del Problema.
Servicio	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, este servicio se carga en este campo de inmediato; si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se carga una lista de los servicios asociados a la categoría, por lo cual es necesario seleccionar el servicio.
Grupo	Grupo de especialistas del usuario Responsable del Problema.

Especialista	Usuario especialista responsable del Problema.
Descripción	En la descripción, se debe describir brevemente la causa de la creación del Incidente.
Adjuntos	Al seleccionar Add attachment se habilita una ventana del explorador de Windows para adjuntar un archivo al caso.

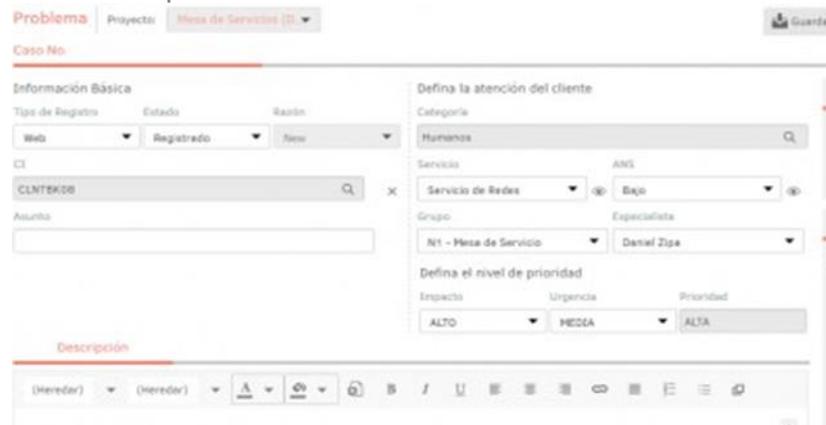
Al finalizar la diligenciamiento de los campos anteriormente nombrados, se podrá hacer clic en la opción,

Nota: En algunos casos es necesario diligenciar los campos adicionales; para esto se debe dirigir a la opción que se encuentra en el panel derecho del caso llamada **Datos adicionales**, allí se diligenciarán (si los hay), los campos adicionales.

5.6 Guardar como plantilla

Esta función permite guardar una parametrización de un caso de tal forma que sea más útil y más fácil la creación de un caso similar o igual posteriormente. Para guardar una plantilla seleccione la opción “**Nuevo**” para crear un nuevo caso:

Se debe posteriormente diligenciar la información de los parámetros de un caso que se desee guardar como una plantilla:



The screenshot shows the 'Problema' tab selected in the top navigation bar. The form includes fields for 'Caso No.', 'Información Básica' (Registro Type: Web, Estado: Registrado, Razón: New, Asunto: CLNTEKDB), 'Defina la atención del cliente' (Categoría: Humanos, Servicio: Servicio de Redes, Atención: Baja, Grupo: N1 - Mesa de Servicio, Especialista: Daniel Zipsa), 'Defina el nivel de prioridad' (Impacto: ALTO, Urgencia: MEDIA, Prioridad: ALTA), and a large 'Descripción' text area with a WYSIWYG editor toolbar below it.

Al finalizar con la creación del caso y antes de guardar, seleccionar la opción “**Guardar como plantilla**”. Con lo que solicitará indicar un nombre para la plantilla:



Al diligenciar el nombre de la plantilla seleccionar “Guardar”.

Con esto la plantilla queda almacenada en el catálogo de plantillas disponibles para aplicar a un caso, ubicado en la parte superior derecha de la consola:

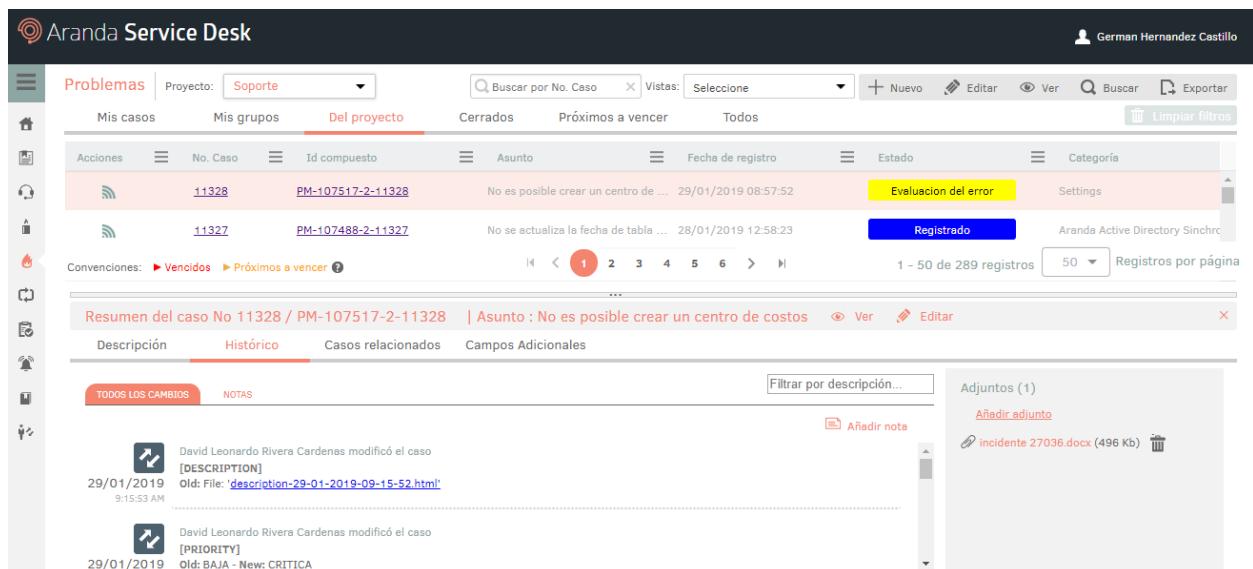


Para aplicar una plantilla seleccionarla de este combo, se cargarán las configuraciones guardadas en la misma para la creación del caso a partir de la plantilla.

Al finalizar de cargar la plantilla seleccionar “**Guardar**” para continuar con el flujo normal del caso.

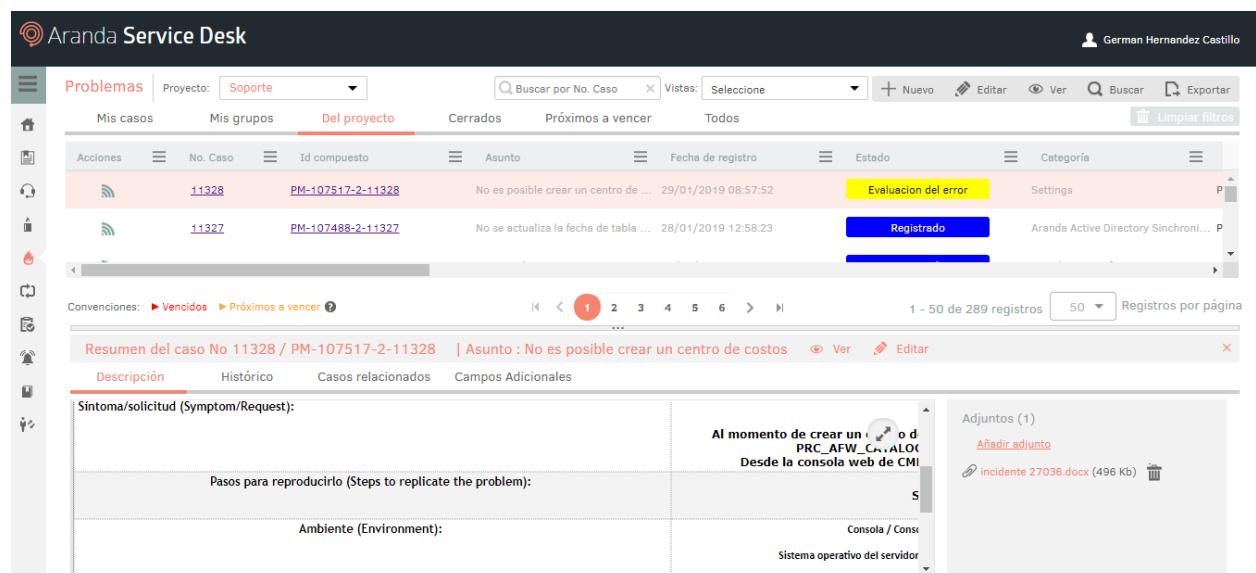
5.7 Edición de un problema

En la pantalla inicial de la consola Web de **ASDK**, ubicado en cualquiera de las vistas de la consola, se selecciona el Problema que se desea editar.



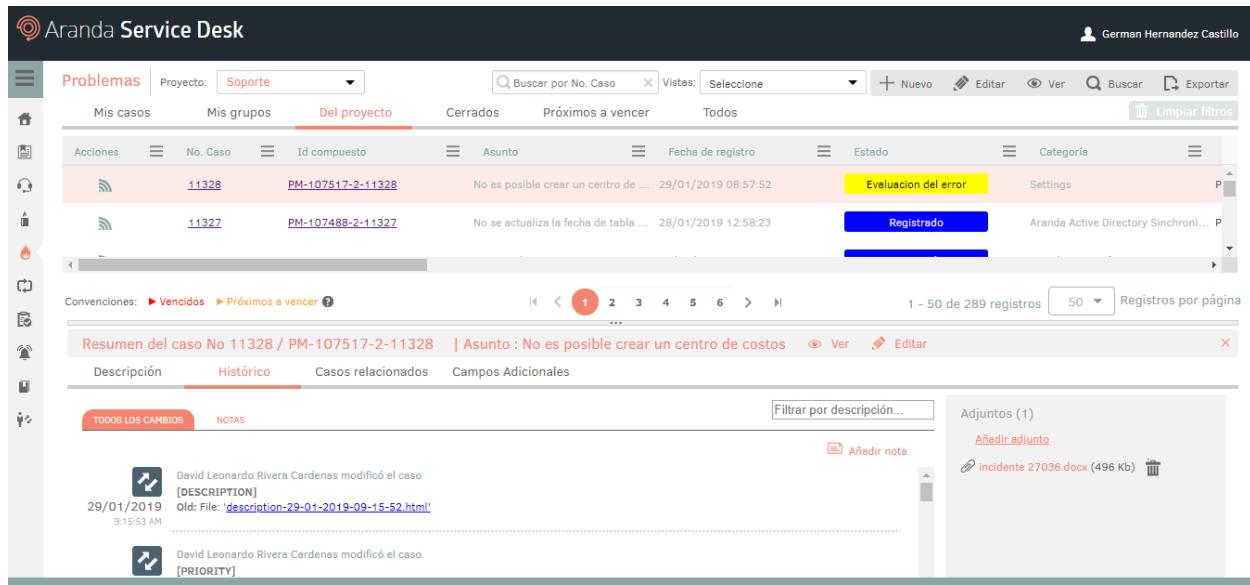
The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Problemas', 'Soporte' (selected), 'Buscar por No. Caso', 'Vistas: Seleccion', 'Nuevo', 'Editar', 'Ver', 'Buscar', and 'Exportar'. Below the navigation is a search bar with placeholder text 'Buscar por No. Caso' and a dropdown menu for 'Vistas: Seleccion'. There are also buttons for '+ Nuevo', 'Editar', 'Ver', 'Buscar', and 'Exportar'. A user profile 'German Hernandez Castillo' is visible at the top right. The main area displays a table of cases with columns: 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', 'Estado', and 'Categoría'. Two cases are highlighted: PM-107517-2-11328 (status: 'Evaluación del error') and PM-107488-2-11327 (status: 'Registrado'). Below the table, a message says 'Resumen del caso No 11328 / PM-107517-2-11328 | Asunto : No es posible crear un centro de costos'. It includes tabs for 'Descripción' (selected), 'Histórico', 'Casos relacionados', and 'Campos Adicionales'. The 'Historico' tab shows two entries: one from David Leonardo Rivera Cárdenas on 29/01/2019 at 9:15:53 AM regarding a modification to the case description, and another from the same user on the same date regarding a priority change. To the right, there's a section for 'Adjuntos (1)' with a file named 'incidente 27036.docx' (496 Kb). A sidebar on the left contains various icons for navigation and management.

Al seleccionar el caso, inmediatamente en la parte inferior, se visualiza una vista preliminar del mismo; desde esta vista preliminar es posible visualizar la descripción del problema, añadir notas y visualizar los adjuntos:



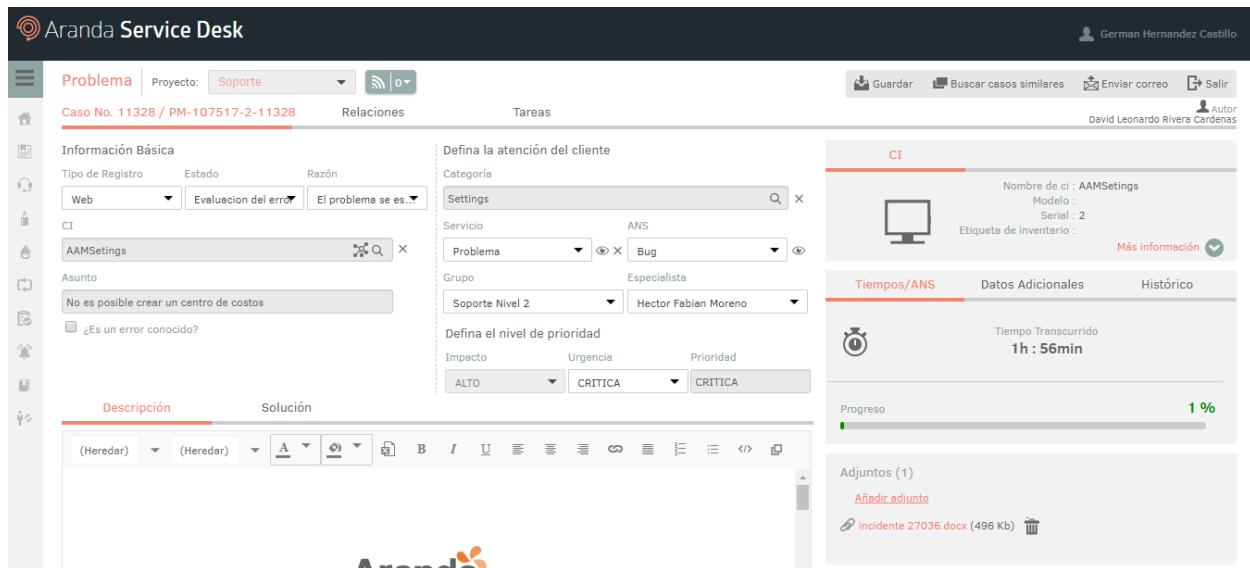
This screenshot shows the detailed view of case PM-107517-2-11328. The top part is identical to the previous screenshot, showing the list of cases. The bottom part shows the 'Resumen del caso No 11328 / PM-107517-2-11328 | Asunto : No es posible crear un centro de costos' section. The 'Descripción' tab is selected, displaying a note: 'Al momento de crear un PRC_AFW_CX_ALOC Desde la consola web de CMI'. Below it, the 'Pasos para reproducirlo (Steps to replicate the problem):' field is empty. The 'Ambiente (Environment):' field also contains an empty note. To the right, there's a sidebar for 'Adjuntos (1)' with the same file 'incidente 27036.docx' (496 Kb). The sidebar also has a link to 'Añadir adjunto'.

5.8 Histórico y Adjuntos



Con la opción  se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la Vista Preliminar.

La vista preliminar, también permite editar el caso por medio del botón  el cual se encuentra ubicado en la ventana de la vista preliminar; también, se puede ubicar este botón en la barra de herramientas superior izquierda ; al editar el caso se habilita la siguiente ventana:

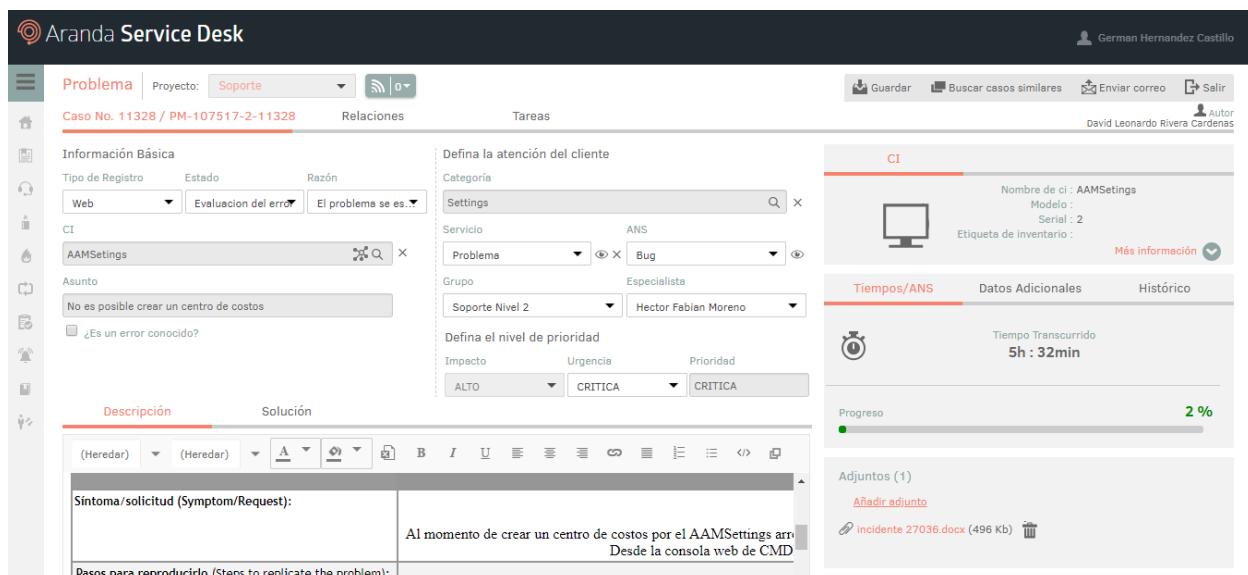


En esta ventana, es posible acceder para modificar la información del caso; éste, se encuentra dividido en dos segmentos: **1. información Básica y Relaciones, 2. Descripción y Soluciones**, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

- **Información Básica y Relaciones**

Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E-mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos <i>LookUps</i> en el módulo <i>Settings</i> de Aranda.
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <i>Buscar</i> , <i>Visualizar</i> o <i>Eliminar</i> (  ).
Compañía	Visualiza la información de la compañía actual y este puede ser cambiado mediante los iconos de <i>Buscar</i> , <i>visualizar</i> o <i>eliminar</i> (  ).
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <i>Buscar</i> , <i>Visualizar</i> o <i>Eliminar</i> (  ).
Categoría	Es aquella en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Categoría	Es aquella en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del modo visualización  .

SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i> o del modo visualización.
Grupo	Es aquel grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i> o del modo visualización.
Especialista	Basados en el grupo de especialistas seleccionado, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será la persona responsable de gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de la lista desplegable.
Urgencia	De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. On the left, a ticket creation form is displayed with the following details:

- Problema**: Soporte
- Caso No.**: 11328 / PM-107517-2-11328
- Relaciones**: Tareas
- Información Básica**:
 - Tipo de Registro: Web
 - Estado: Evaluación del error
 - Razón: El problema se es...
 - CI: AAMSettings
 - Asunto: No es posible crear un centro de costos
 - Es un error conocido?
- Defina la atención del cliente**:
 - Categoría: Settings
 - Servicio: ANS
 - Problema: Bug
 - Grupo: Soporte Nivel 2
 - Especialista: Hector Fabian Moreno
- Defina el nivel de prioridad**:
 - Impacto: ALTO
 - Urgencia: CRITICA
 - Prioridad: CRITICA
- Descripción**:

Síntoma/solicitud (Symptom/Request): Al momento de crear un centro de costos por el AAMSettings arr...
- Solución**:

Pasos para reproducirlo (Steps to replicate the problem): Desde la consola web de CMD

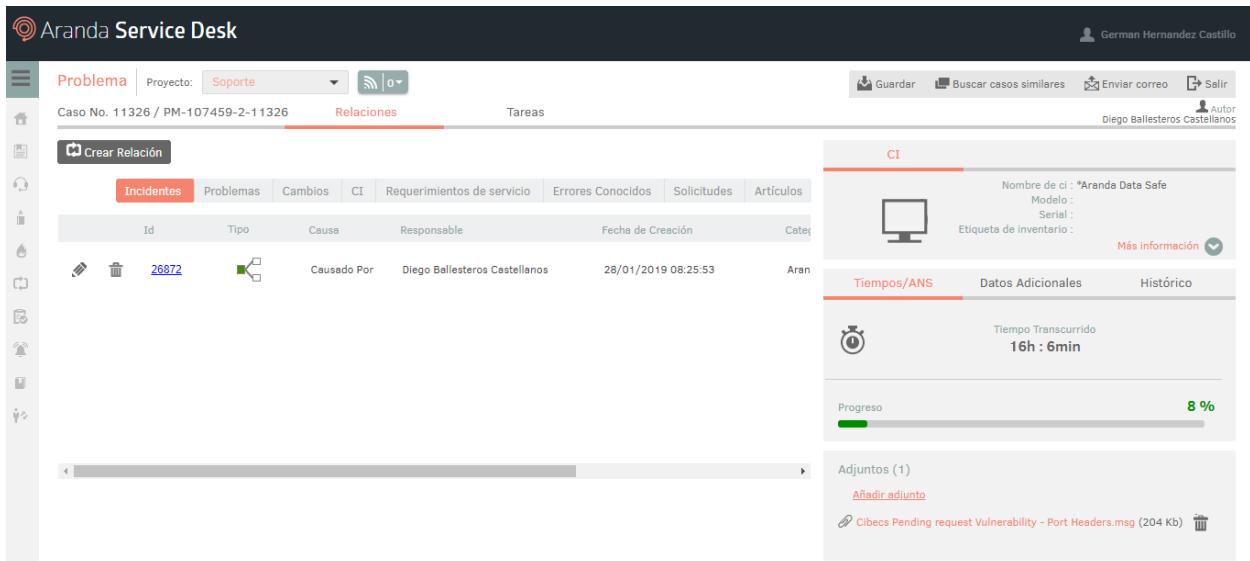
On the right, a summary of a related incident (CI) is shown:

- CI**: Nombre de ci: AAMSettings, Modelo: , Serial: 2, Etiqueta de inventario:
- Tiempos/ANS**: Tiempo Transcurrido: 5h : 32min
- Datos Adicionales**: Progreso: 2 %
- Historico**: Adjuntos (1): [incidente 27036.docx](#) (496 Kb)

En **Aranda**, para crear una relación de un caso con otro ya existente, primero se debe editar el caso e ir a la opción superior llamada **Relaciones**.

- Seleccionar primero el tipo de caso, CI o artículo a relacionar.
- Luego, debe seleccionar la opción, la cual habilitará una nueva pestaña de búsqueda.

- Se pueden aplicar filtros de búsqueda, en los cuales, se podrán escoger entre los diferentes criterios como lo son: el código del caso; cliente; descripción; fecha de creación, y otros datos del caso al cual se va a relacionar.
- Al encontrar el caso, este se selecciona, e inmediatamente se verá que el caso ya se encuentra relacionado, tal cual se visualiza en la siguiente imagen.



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with 'Problema' selected, a project dropdown set to 'Soporte', and a search bar. Below the bar, it says 'Caso No. 11326 / PM-107459-2-11326' and 'Relaciones'. A 'Crear Relación' button is visible. The main area displays a table with columns: Id, Tipo, Causa, Responsable, Fecha de Creación, and Categ. A row is selected with Id '26972', Causa 'Creado Por', Responsable 'Diego Ballesteros Castellanos', Fecha de Creación '28/01/2019 08:25:53', and Categ 'Aran'. To the right, a detailed view of a 'CI' (Computer Information System) is shown. It includes fields for Nombre de ci, Modelo, Serial, and Etiqueta de inventario. Below this, tabs for 'Tiempos/ANS', 'Datos Adicionales', and 'Histórico' are present. Under 'Tiempos/ANS', it shows 'Tiempo Transcurrido' as '16h : 6min'. A progress bar indicates '8 %'. At the bottom, there's an 'Adjuntos (1)' section with a file named 'Cibecs Pending request Vulnerability - Port Headers.msg' (204 Kb).

Es posible modificar la razón de la relación, a la cual, se puede acceder haciendo clic en .

Nota: El procedimiento anterior será el mismo para cualquier tipo de caso, sin embargo, este cambia cuando se va a asociar a un CI, ya que hay una opción adicional la cual es **Responsabilidad y Uso**; si esta opción es chequeada, el cliente debe estar como responsable del CI; si no es así, y desea asociar el CI a este caso, dicha opción no deberá ser seleccionada, sino que se proseguirá a seleccionar la opción **Buscar**.

5.9 Error conocido

La opción error conocido del módulo de problemas, permite asociar un problema reportado a una causa ya conocida del error, es posible asociar varias causas de errores conocidos.

Para usar la opción de errores conocidos, en primera instancia deben estar configurados los estados destinados a marcar un problema con error conocido, con el Check de **error conocido**.

Editar / Estado	
Nombre	Error Conocido - Ambiente de Producción
Descripción	En este estado se identifica la causa raíz del error y se documenta si el error se está presentando en el Ambiente de producción.
Color de fondo	F0E680
Color de letra	000000
Comportamiento del estado	
	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor
	<input checked="" type="checkbox"/> Calcular tiempo
	<input type="checkbox"/> Estado solucionado
	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir envutamiento
	<input checked="" type="checkbox"/> Error Conocido

Una vez configurado el estado como Estado de error conocido se puede usar la funcionalidad dentro de la consola de especialistas ASDKV8.

En el flujo de estados de un problema al llegar al estado seleccionado como estado de Error conocido, seleccionar la siguiente opción en el caso:

- ¿Es un error conocido?

Al seleccionarlo, se habilita una nueva pestaña en el caso en la parte inferior llamada “Error Conocido”



El flujo del problema no permitirá continuar si no se llena el campo de error conocido, por eso es necesario que uno o varios de los estados del flujo de problemas, este marcado con el Check de Error conocido.

Al ingresar a la opción “**Error Conocido**” se ven las siguientes opciones:

Causa
<input type="text" value="Conflicto de Antivirus"/>
<input type="button" value="Añadir causa"/>
Descripción
<input type="text" value="Bloqueo de aplicación. Incluir excepción global"/>

La causa y la descripción indican el tipo de causa del error conocido y una breve descripción de la misma. Es posible añadir nuevas causas de Errores conocidos con el botón “**Añadir Causa**”, con lo cual solicitará un nombre para la causa y una descripción de la misma.

Causa X

Nombre

Nombre requerido

Descripción

Cancelar

Causa X

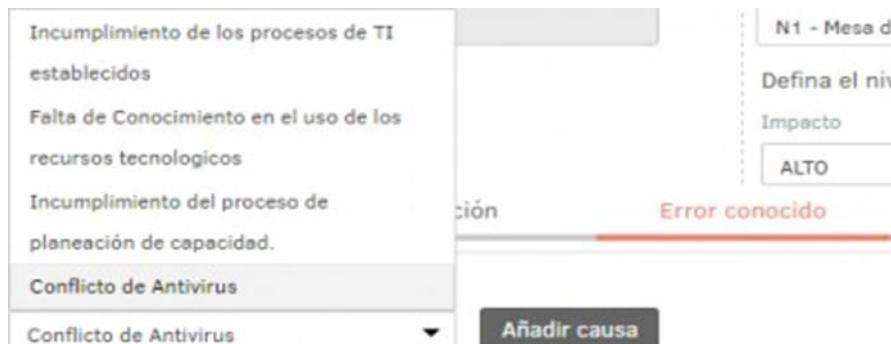
Nombre

Descripción

Cancelar **Guardar**

Al finalizar con la creación de la causa del Error conocido, seleccionar “**Guardar**”, con lo cual la causa se puede utilizar para diligenciar el campo de error conocido.

En caso de tener una causa de error conocido identificada, se debe desplegar el catalogo que tiene las causas creadas y seleccionar una de las causas para diligenciar el campo.



The screenshot shows a list of causes on the left and a selection dialog on the right.

- Left Panel (List of Causes):**
 - Incumplimiento de los procesos de TI establecidos
 - Falta de Conocimiento en el uso de los recursos tecnologicos
 - Incumplimiento del proceso de planeación de capacidad.
 - Conflictivo de Antivirus
 - Conflictivo de Antivirus
- Right Panel (Selection Dialog):**
 - N1 - Mesa d
 - Defina el niv
 - Impacto
 - ALTO**

Error conocido

Añadir causa

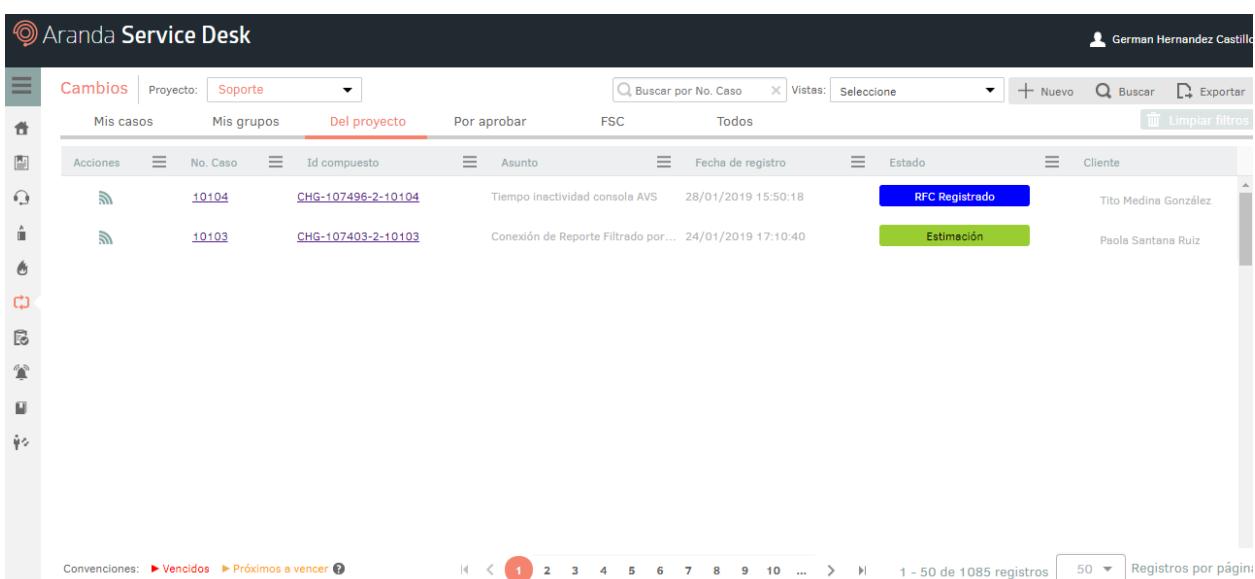
6. Cambios

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (ASDK)**, se gestionan todos los cambios asignados al especialista, y se visualizan los cambios por proyecto; por grupos a los cuales pertenece; cerrados; próximos a vencer, y vistas personalizadas configuradas en la consola de configuración de **Aranda Service Desk (BLOGIK)**; además, en esta consola se maneja un proceso que permite aprobar o desaprobar los cambios registrados.

Para ingresar al módulo de **Cambios**, en la parte izquierda del sitio web **ASDK** se debe seleccionar la opción 



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	10104	CHG-107496-2-10104	Tiempo inactividad consola AVS	28/01/2019 15:50:18	RFC Registrado	Tito Medina González
	10103	CHG-107403-2-10103	Conexión de Reporte Filtrado por...	24/01/2019 17:10:40	Estimación	Paola Santana Ruiz

Convenções: Vencidos Próximos a vencer

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... >

1 - 50 de 1085 registros

50 Registros por página

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

6.1 Vistas por defecto

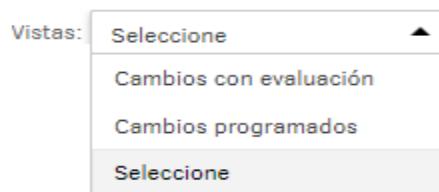
El módulo de cambios tiene disponibles 6 vistas por defecto, las cuales tienen definidos filtros para facilitar la búsqueda de casos.

- **Mis Casos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que se tienen asignados actualmente, sin mostrar aquellos que se encuentran en estado **Cerrado**.
- **De mis grupos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes a nuestro grupo de especialistas; tampoco se muestran los casos que están en un estado **Cerrado**.
- **Del proyecto:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.
- **Por aprobar:** En esta vista se visualizan todos los cambios que tienen pendiente una aprobación de un superior.
- **FSC:** En esta vista se encuentran la programación de cambios futuros, y son visualizados a través de calendario
- **Todos:** En esta vista se visualizan todos los cambios de todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado **Cerrado**.

6.1 Vistas personalizadas

Las vistas personalizadas se configuran desde la Blogik, y se pueden configurar para que muestren los cambios de acuerdo al filtro configurado en las mismas.

En la consola Web de **ASDK**, en la opción Vistas de la parte superior central de la consola, se pueden seleccionar las **vistas** personalizadas que se hayan configurado, al seleccionarlas, se visualizan los cambios de acuerdo al filtro realizado.



6.2 Gestión de cambios

En la consola Web de **ASDK**, se pueden utilizar dos opciones para la gestión de cambios, las cuales se explicarán a continuación.

Barra de herramientas: La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:

 Nuevo  Editar  Ver  Buscar  Exportar	
Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo cambio.
Editar	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
Ver	Con un caso seleccionado, al seleccionar esta opción se habilita el formulario con la información del caso para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
Exportar	La lista de incidentes que se esté visualizando, puede ser exportada en los siguientes formatos:  Word  Excel  Pdf  Xml  Csv

6.3 Creación de un nuevo cambio

Para llevar a cabo la creación de un nuevo cambio, se selecciona la opción  Nuevo la cual se encuentra la barra de herramientas; a continuación se habilitará el siguiente formulario:

Aranda Service Desk

Cambio | Proyecto: Soporte | Guardar | Guardar como plantilla | Seleccionar | Salir | German Hernandez Castillo

Caso No.

Información Básica

Tipo de Registro	Estado	Razón
Web	RFC Registrado	Nuevo

Defina la atención del cliente

Categoría	ANS
Servicio	
Grupo	Especialista

Defina el nivel de prioridad

Impacto	Urgencia	Prioridad
---------	----------	-----------

Cliente Compañía CI

No hay datos disponibles

Datos Adicionales

Los campos marcados con * son obligatorios.

Alcance

Adjuntos (0) Añadir adjunto

Descripción

(Heredar) (Heredar) A I U S

A continuación, se describen algunos de los campos que se deben diligenciar.

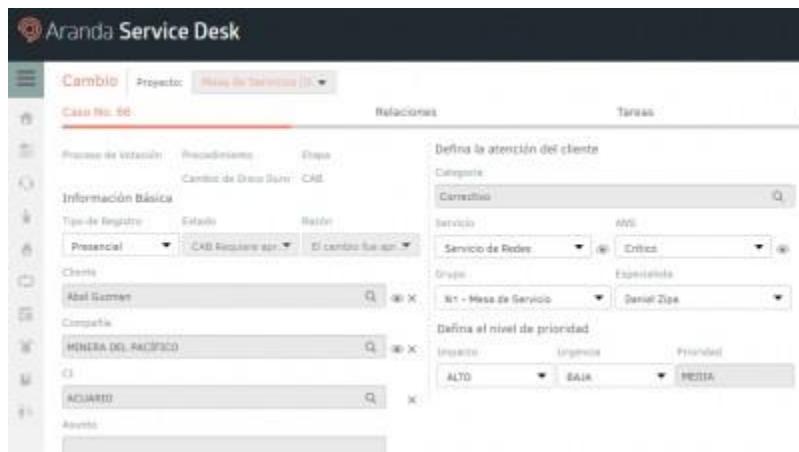
Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E-mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos <i>LookUps</i> en el módulo <i>Settings</i> de Aranda.
Cliente	Al seleccionar se despliega una ventana en la cual podemos seleccionar el cliente para el cual se crearía el cambio.
Compañía	Al seleccionar la opción , se despliega una ventana en la cual se selecciona la compañía a la cual está asociada el cliente, siempre y cuando no se haya asociado una compañía por defecto al usuario desde la configuración en el Modulo <i>Profile</i> .
CI	Al seleccionar la opción , se despliega una ventana en la cual selecciona el CI que se desea relacionar a un Cambio.
Categoría	Al seleccionar la opción , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del cambio.
Servicio	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, este servicio se carga en este campo de inmediato; si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se carga una lista de los servicios asociados a la categoría, por lo cual es necesario seleccionar el servicio.
Grupo	Grupo de especialistas del usuario, responsable del cambio.
Especialista	Usuario especialista responsable del Cambio.
Descripción	En la descripción se debe describir brevemente la causa de la creación del cambio.

Al finalizar el diligenciamiento del caso, debe seleccionar  **Guardar** para guardar el mismo.

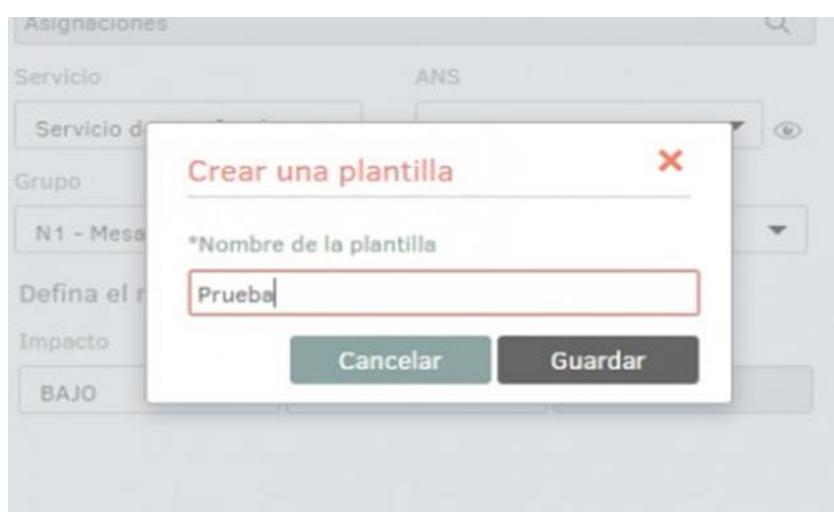
6.4 Guardar como plantilla

Esta función permite guardar una parametrización de un caso de tal forma que sea más útil y más fácil la creación de un caso similar o igual posteriormente. Para guardar una plantilla seleccione la opción “Nuevo” para crear un nuevo caso:

Se debe posteriormente diligenciar la información de los parámetros de un caso que se desee guardar como una plantilla:



Al finalizar con la creación del caso y antes de guardar, seleccionar la opción “**Guardar como plantilla**”. Con lo que solicitara indicar un nombre para la plantilla:



Al diligenciar el nombre de la plantilla seleccionar “**Guardar**”.

Con esto la plantilla queda almacenada en el catálogo de plantillas disponibles para aplicar a un caso, ubicado en la parte superior derecha de la consola:



Para aplicar una plantilla seleccionarla de este combo, se cargarán las configuraciones guardadas en la misma para la creación del caso a partir de la plantilla.

Al finalizar de cargar la plantilla seleccionar “**Guardar**” para continuar con el flujo normal del caso.

6.5 Edición de un cambio

- En la pantalla inicial de la consola Web de ASDK, ubicado en cualquiera de las vistas de la consola, se selecciona el cambio que se desea editar:

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	10105	CHG-107559-2-10105	Anotaciones Tareas	29/01/2019 14:49:02	RFC Registrado	Jhonnathan Velásquez A
	10104	CHG-107496-2-10104	Tiempo inactividad consola AVS	28/01/2019 15:50:18	RFC Registrado	Tito Medina González A

- Al seleccionar el caso, inmediatamente en la parte inferior, se visualiza una vista preliminar del mismo:



Desde esta vista preliminar es posible visualizar la descripción del cambio, añadir notas y visualizar los adjuntos.

Descripción

Resumen del caso No 10105 / CHG-107559-2-10105 | Asunto : Anotaciones Tareas  

Descripción	Histórico	Casos relacionados	Campos Adicionales

CASO / TICKET

Descripción de la necesidad del cliente / Customer need description:

Cliente solicita la funcionalidad de crear tareas con la opción de PUBLICA para que le llegue una notificación al especialista y el cliente del caso relacionado lo pueda visualizar

Histórico

Resumen del caso No 27090 

Descripción	Histórico

 [Añadir nota](#)

Alejandro Bonilla Bolaños asignó a:
Specialist: Carolina Collazos Urbano

Private

17/06/2015
11:56:12 a.m.

 [Añadir nota](#)

Alejandro Bonilla Bolaños creó el caso:
Incident registered: 27090

Private

17/06/2015
11:56:12 a.m.

Con la opción  [Añadir nota](#) se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la Vista Preliminar.

Adjuntos

Resumen del caso No 27090 

Descripción	Histórico
<i>Commentario: este es un template para la creación de casos</i>	
Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Attachments (1)

 LogRepserver.dny (210 Kb)

La vista preliminar también permite editar el caso por medio del botón  el cual se encuentra ubicado en la ventana de la vista preliminar; también, se puede ubicar este botón en la barra de herramientas superior izquierda . Al editar el caso se habilita la siguiente ventana:

Aranda Service Desk

Soporte ▾ Inicio >> Cambios >> Cambio Caso No. 8657 Relaciones Tareas

Información básica

Proceso	Procedimiento	Etapa
Undefined	Undefined	RFC
Tipo de Registro	Estado	Razón
Web	RFC Registrado	Nuevo

Cliente
Soporte BSC

Compañía
BSC

CI
Undefined

Defina la atención del cliente

Categoría	Aranda Query Manager
Servicio	SLA
CAMBIOS	Cambios
Grupo	Especialista
SOPORTE	Hector Fabian Moreno

Defina el nivel de prioridad

Impacto	Urgencia	Prioridad
Baja	Baja	Baja

Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico

Tiempo Transcurrido

Progreso: 0%

Datos Adicionales

Costos:
Actual: 0
Real: 0,00 \$
Estandar: 0,00 \$

Adjuntos () (10 Mb. por archivo)

Bienvenido, este es un template que le ayudara adjuntar la información básica, para el registro de su caso.

En esta ventana, es posible acceder para modificar la información del caso; éste, se encuentra dividido en dos segmentos: **1. Información Básica y Relaciones, 2. Descripción y Soluciones**, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

6.6 Información básica y relaciones

Soprote ▾ Inicio >> Cambios >> Cambio Caso No. 8657 Relaciones Tareas

Información básica

Proceso	Procedimiento	Etapa
Undefined	Undefined	RFC
Tipo de Registro	Estado	Razón
Web	RFC Registrado	Nuevo

Cliente
Soporte BSC

Compañía
BSC

CI
Undefined

Defina la atención del cliente

Categoría	Aranda Query Manager
Servicio	SLA
CAMBIOS	Cambios
Grupo	Especialista
SOPORTE	Hector Fabian Moreno

Defina el nivel de prioridad

Impacto	Urgencia	Prioridad
Baja	Baja	Baja

Etapa	Muestra la etapa en la que se encuentra actualmente el cambio; estas etapas son: RFC (Request For Change), CAB (Change Advisory Board), Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión.
Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E-mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda.
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
Compañía	Visualizará información de la compañía actual y esta, puede ser cambiada mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad que se tenga haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones lista desplegable  o del modo visualización  .
SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones lista desplegable  o del modo visualización  .
Grupo	Es aquel Grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones lista desplegable  o del modo visualización  .
Especialista	Basados en el grupo de especialista seleccionado, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable en gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de  la lista desplegable.
Urgencia	De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.

6.7 Descripción y solución

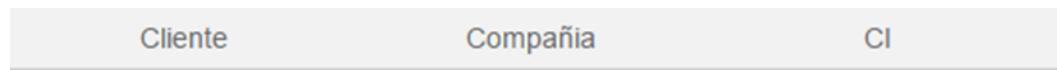
Cambio | Proyecto: Soporte | 0

Caso No. 10105 / CHG-107559-2-10105 Relaciones Tareas Proceso de aprobación

Proceso de aprobación	Procedimiento	Etapa	Defina la atención del cliente				
			Categoría Aranda Services Desk				
RFC			Servicio ANS				
Información Básica			Sugerencia de modifica... Cambios				
Tipo de Registro	Estado	Razón	Grupo CYS - Desarrollo Especialista Jaime Torres				
Web	RFC Registrado	Nuevo	Defina el nivel de prioridad				
Cliente	Jhonnathan Velásquez		Impacto BAJO				
Compañía	SUMMA-SCI		Urgencia BAJA				
CI			Prioridad MEDIA				
Asunto	Anotaciones Tareas						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Solución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2"> <p>El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos</p> </td> </tr> </tbody> </table>				Descripción	Solución	<p>El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos</p>	
Descripción	Solución						
<p>El usuario reporta problemas con el correo puesto que no salen ni entran correos</p>							

- **Descripción:** Información obtenida por el usuario que reporta problemas; se realiza una descripción de la necesidad del cliente.
- **Solución:** Al momento de solucionar el caso es necesario asociar un comentario o alguna información que haga referencia a la causa de solución del cambio.

6.8 Cliente compañía y CI



Estas tres pestañas, permiten visualizar información detallada del Cliente, Compañía y CI asociados al caso; dentro de esta información, se encuentra: Nombre, Dirección, Departamento, Teléfono, Ciudad, País, Correo electrónico, así como los campos adicionales configurados por el usuario.

Nota: Es importante tener en cuenta que solo serán visibles aquellos campos definidos por el administrador en la consola web de configuración **BASDK**.

6.9 Tiempos/ANS

En esta interfaz, es posible realizar el seguimiento a los tiempos de cada una de las etapas del cambio; además se pueden gestionar todos los costos asociados para la implementación del mismo.



6.10 Datos Adicionales

En cuanto a los tiempos asociados al caso, se visualiza la siguiente información:

- **Fecha de registro:** Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
- **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (**Cerrado**).
- **Fecha de atención real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)). Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Fecha de atención estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido. Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Fecha de solución real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (Registrado) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (En Proceso)). Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Fecha de solución estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido. Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión)
- **Tiempo:** Tiempo en minutos que lleva el caso abierto en la mesa de servicio (Este tiempo va aumentando cada minuto únicamente cuando el caso se encuentra en un estado que calcula tiempo, de lo contrario el tiempo no cambia).
- **Progreso:** Porcentaje de tiempo del caso respecto al ANS del mismo. Este porcentaje puede superar el 100% si el caso sigue abierto después de la fecha estimada por el ANS.
- **Costo Actual:** En este campo se debe ingresar el costo **hasta el** momento de la realización del cambio, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.
- **Costo Real:** En este campo se ingresa el costo **Total** de la realización del cambio antes de cerrarlo; se debe tener en cuenta mano de obra y activos respectivos
- **Costo Esperado:** En este campo se ingresa el costo **estimado** de la realización del cambio, se debe tener en cuenta mano de obra y activos respectivos
- **Esfuerzo:** Tiempo en minutos o en horas en las que el especialista o los especialistas han trabajado sobre el cambio.

Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
Alcance		
DSP		

Esta pestaña, permite visualizar todos los campos adicionales a diligenciar en el caso, los cuales fueron previamente configurados en BASDK; estos campos adicionales se discriminan por campos adicionales normales y avanzados, sin embargo, para los cambios ya vienen establecidos dos campos adicionales los cuales son **PSA y Scope**.

DSP (Demand side platform): Identifica la demanda en el cambio relacionando la información recibida.

Alcance: Establece el objetivo que se desea alcanzar con la implementación del cambio.

Los Campos Adicionales Normales aparecen desde el momento de la creación del caso y se dividen en obligatorios y no obligatorios: los campos adicionales obligatorios, aparecen con un asterisco (*), lo que indica que el caso no se puede crear hasta que no se diligencie dicho campo, a diferencia de los campos no obligatorios, los cuales se pueden diligenciar en cualquier momento del caso o no ser diligenciados; estos campos pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

Los Campos Adicionales Avanzados se dividen en Campos por Estado, Campos por Servicio y Campos por Categoría, lo cual quiere decir, que estos campos solo se podrán visualizar y diligenciar cuando el requerimiento de servicio tenga un estado, un servicio o una categoría específica; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser obligatorios y no obligatorios; en este caso, los campos adicionales obligatorios indican al usuario que para poder pasar a un estado, servicio o categoría específicos, se debe relacionar primero el campo adicional asociado a dicho ítem, de lo contrario, no permitirá realizar el cambio de estado, servicio o categoría; al igual que los campos adicionales normales, los campos adicionales avanzados pueden ser de tipo Fecha, Texto corto, Texto largo o tipo Combo según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

6.11 Histórico

En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el cambio. Dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

• Creación del caso

Jeisson Vicente Torres creó el caso:
Service Request registered: 44799

25/05/2015
11:56:10 a.m.

Private

Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobreuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.

• Asignación del caso

Jeisson Vicente Torres asignó a:
Specialist: APPLICATION ADMINISTRATOR

25/05/2015
11:56:10 a.m.

Private

La asignación del caso se representa con la figura de un especialista (imagen que también se utiliza para los enrutamientos) e indica a quien fue asignado el caso al momento de ser creado, consecuentemente, es común que la fecha y hora de este registro coincida con la creación del caso.

• Modificación del caso

Hector Fabian Moreno actualizó:
[STATUS]
Old: Registrado - New: En Proceso

Private

La modificación de un parámetro del caso se representa con dos flechas opuestas como se aprecia en la imagen anterior, lo cual indica que el caso tuvo un cambio en el **Estado, Razón, Categoría, Servicio, SLA, Impacto, Urgencia, Prioridad o Comentario de solución**; también, la herramienta permite visualizar, quien fue el especialista que realizó la modificación, la fecha y hora exacta en las que la realizó, el ítem que modificó y el cambio que se realizó en el ítem, mostrando como se encontraba este, antes y después de la actualización realizada por el especialista.

• Enrutamiento

Cesar Augusto Bejarano Parra enrutó el caso:
Old Specialist: APPLICATION ADMINISTRATOR - New Specialist: Hector Fabian Moreno
Old Group: SOPORTE - New Group: SOPORTE

25/05/2015
04:21:05 p.m.

Private

Aunque el ícono que se maneja para los enrutamientos, es el mismo que el de asignación de casos, en **Enrutamiento**, se puede visualizar la información en la cual se indica quien fue el especialista que tenía el caso y a quien fue asignado en el momento; también, permite conocer cuál era el grupo especialista que tenía el caso asignado anteriormente y el grupo al que fue asignado después.

- **Archivos adjuntos**

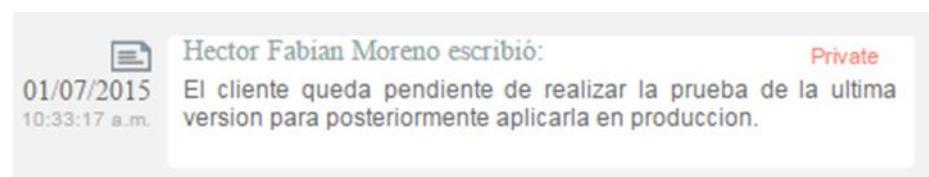


Jeisson Vicente Torres añadió un adjunto:
25/05/2015
11:56:10 a.m.
Filename: image003.png | Size: 12 Kb

Private

El ícono para identificar cuando un archivo fue adjuntado a un caso, está representado por un clip como se puede ver en la imagen anterior; este registro, indica el nombre y tamaño del archivo que se adjuntó al caso, además del especialista o usuario que cargó dicho archivo y la fecha y hora exacta en las que fue cargado.

- **Anotaciones**



Hector Fabian Moreno escribió:
01/07/2015
10:33:17 a.m.

El cliente queda pendiente de realizar la prueba de la ultima version para posteriormente aplicarla en produccion.

Private

Las anotaciones, se identifican con el ícono de una hoja escrita; aquí, se pueden visualizar las anotaciones realizadas por los especialistas y por los usuarios finales sobre el caso; como se ve en la imagen anterior, se puede conocer el usuario que realizó la anotación, su contenido, y la fecha y hora en las que se registró dicha anotación.

- **Como crear anotaciones**

Dentro de la pestaña **Histórico**, existe una opción llamada  **Añadir nota**, al seleccionar esta opción, se abrirá una ventana emergente en la cual se podrá escribir una nota sobre el caso; estas notas, solo permiten un máximo de 40 caracteres, si el texto es mayor, se recomienda adjuntar un archivo de texto al caso.

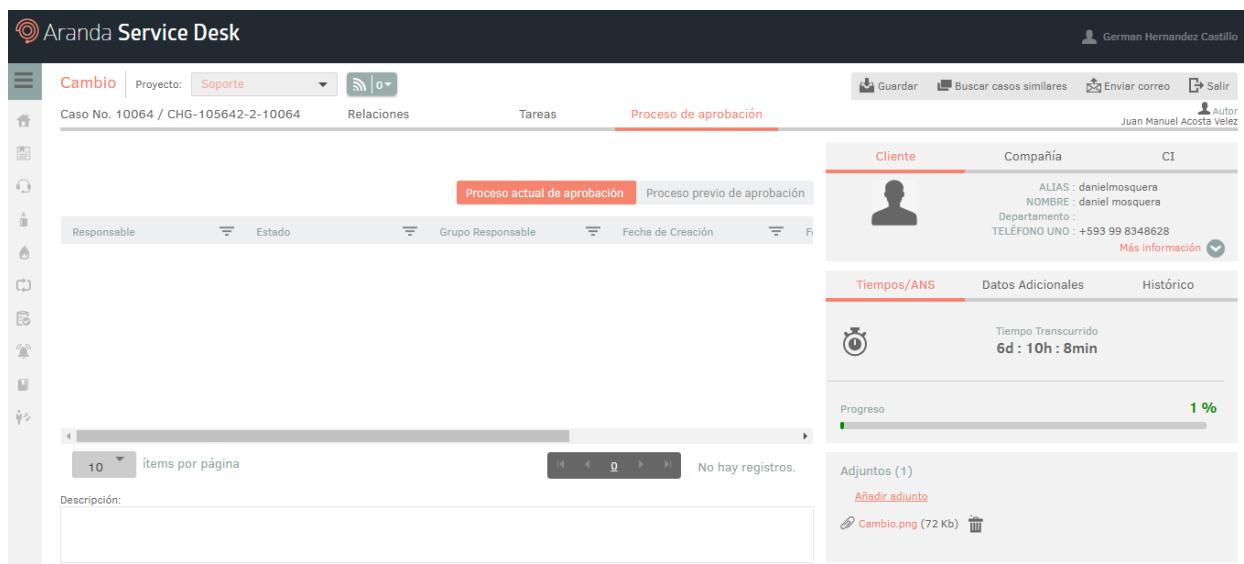
- **Adjunto**

En esta interfaz se puede adjuntar los archivos a un caso; también, se pueden visualizar y descargar los archivos que se han adjuntado previamente. Es importante aclarar que solo se permite subir archivos de máximo 30 Mb.

6.12 Consultar el proceso de aprobación del cambio

Los procesos de aprobación forman parte específicamente de la gestión de cambios. De acuerdo con la configuración realizada en la consola de configuración web **BASDK**, para cambiar de etapa del proceso, es necesario que uno o más miembros del grupo de especialistas seleccionado realicen su aprobación; para conocer cuáles son los casos que se encuentran pendientes por aprobación, debe seguir los siguientes pasos:

- Hacer clic en **Proceso de votación**.
- En el panel central, en la pestaña **Proceso actual de aprobación**, se lista el estado del proceso de aprobación de la etapa en la que se encuentra el caso; si en la consola **BASDK** se definió que el proceso de votación fuera llevado a cabo por más de un especialista, se listarán las acciones de los especialistas a votar. En el siguiente ejemplo, se puede visualizar que el proceso de aprobación cuenta con el voto de dos especialistas: Angélica Guzmán y Araibel Toro; el primer especialista ya aprobó la etapa, pero, por otro lado, el segundo no lo ha aprobado ni reprobado, por tal motivo el caso se encuentra aún en el proceso de aprobación de la etapa.



- Si el caso ha tenido procesos de aprobación anteriores, se listan en la pestaña **Proceso Previo de Aprobación**.

6.13 Votar en el proceso de aprobación de una etapa de un cambio.

En esta etapa, el especialista ya puede decidir si el cambio es aprobado o no, así mismo, puede solicitar más información respecto el cambio, dado el caso que se tengan dudas al respecto.

- Hacer clic en **Cambios** → **Cambios por aprobar**
- En el panel central, se listan todos los casos pendientes por votación para que se autorice o niegue su aprobación.
- Seleccionar el registro correspondiente, hacer clic derecho y seleccionar **Editar**. Desde el menú del panel izquierdo, hacer clic en **Proceso de aprobación**.
- Seleccionar si se desea o no aprobar el proceso, o si se desea solicitar más información; finalmente hacer clic en **Guardar**.

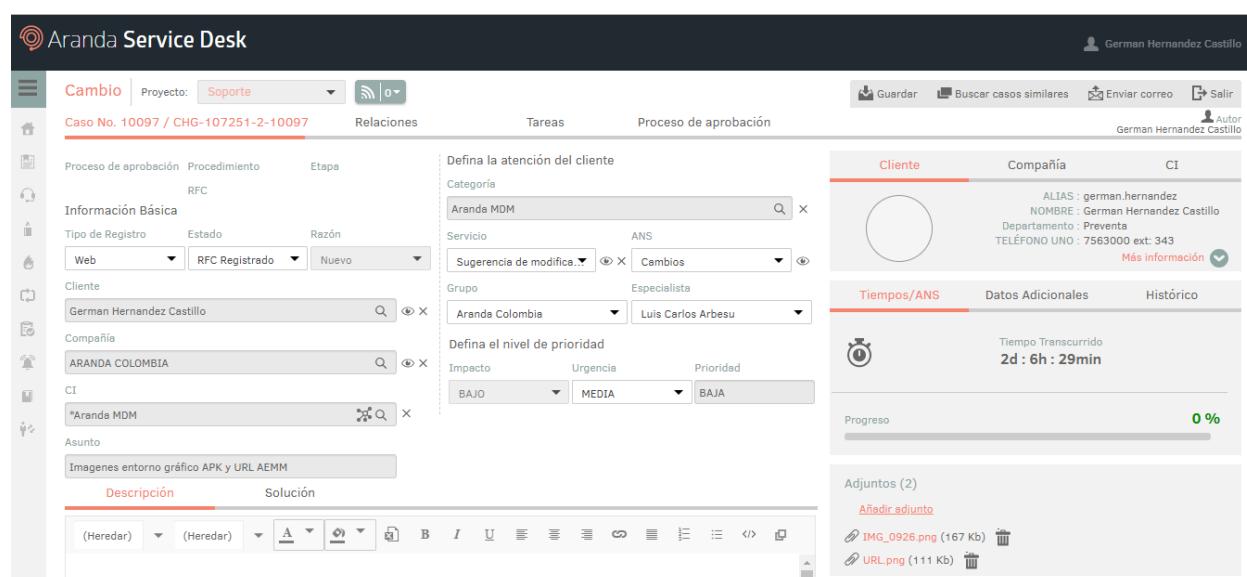
6.14 Asociar especialistas al proceso de votación

Con esta funcionalidad un Especialista perteneciente al grupo del comité de votación, tiene la posibilidad de asociar un especialista que no hace parte del Comité temporalmente e involucrarlo en el proceso de votación.

Para usar esta funcionalidad, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Se debe asociar especialistas al proceso de votación editando un cambio, desde la consola del usuario responsable del cambio.
- El usuario responsable del cambio a su vez, debe pertenecer al grupo del comité de votación para que se habilite la opción “**seleccionar especialistas**”
- El cambio debe estar en un estado que solicite la aprobación del comité de Cambios.

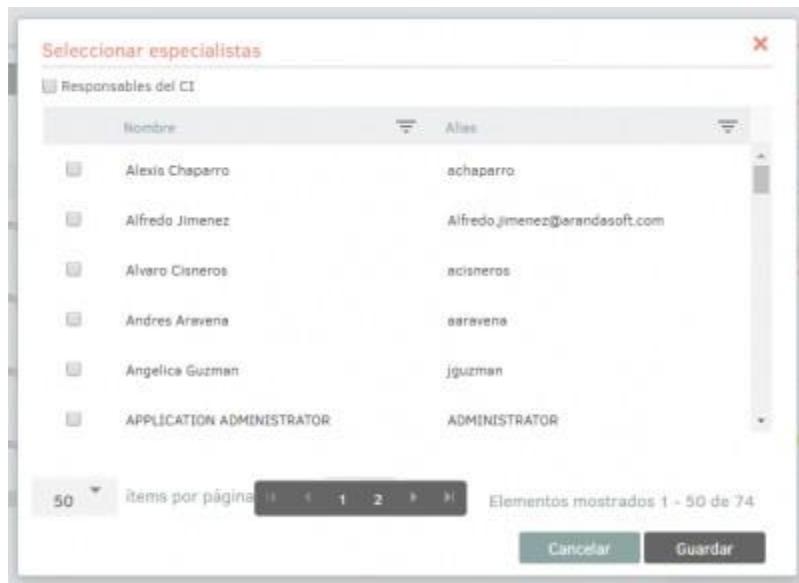
Al cumplir con estas dos condiciones, editar el cambio:



Seleccionar la pestaña proceso de Votación, en la cual encontrará las opciones de aprobación y adicional la opción “**Seleccionar Especialistas**”



Al seleccionar la opción, se habilita una ventana en la cual se pueden asociar los usuarios que no están dentro del grupo del comité de cambios y que temporalmente deba ser involucrado en el proceso de votación.



Al seleccionar los usuarios, seleccionar “**Guardar**” y estos se verán ya reflejados dentro de los usuarios para la aprobación del cambio.

Proceso actual de aprobación Proceso previo de aprobación				
Responsable	Estado	Grupo Responsable	Fecha de Creación	
APPLICATION ADMINISTRATOR	CAB Requiere aprobación por él	CAB	1/2/2017 19:09:44	
Enzo Carriel	CAB Requiere aprobación por él	CAB	1/2/2017 19:09:44	
Ariel Reyes	CAB Requiere aprobación por él	CAB	1/2/2017 19:09:44	
Eduardo Flores	CAB Requiere aprobación por él	CAB	1/2/2017 19:09:45	

Recordar que esta asociación se realiza por cada cambio y no involucra el especialista asociado temporalmente a un cambio, en otros procesos de aprobación.

6.15 Encontrar equivalentes

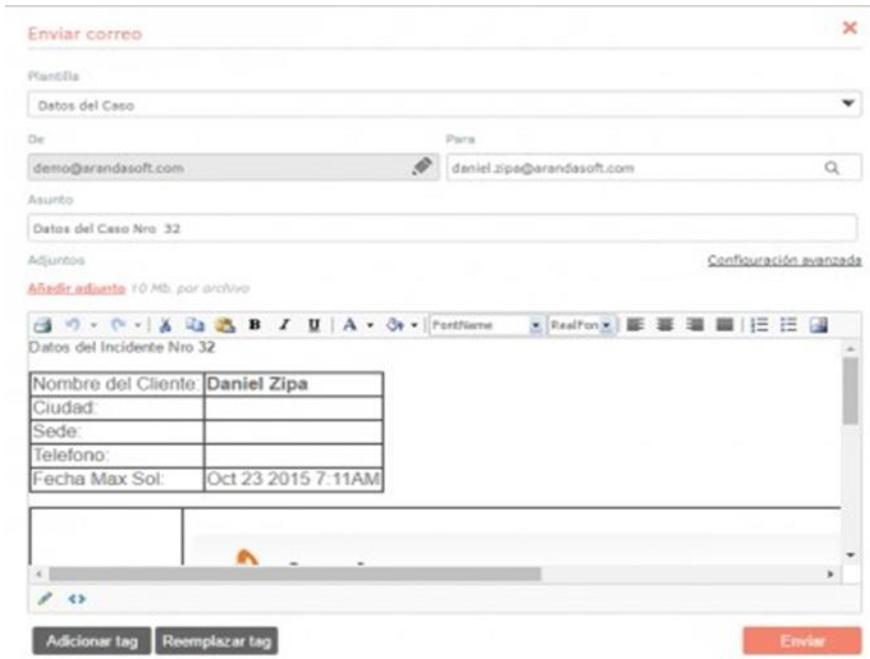
Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable buscar los casos con los mismos usuarios, compañías, CI, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso; para ello, debe seguir los siguientes pasos:

- Desde la parte superior de la consola debe hacer clic en **Encontrar Equivalente**.
- De inmediato, se despliega una ventana, en la cual se listan los valores ingresados al caso; en los criterios de búsqueda, seleccione los valores por los cuales desea realizar el filtro; debe tener en cuenta que entre más valores seleccione, más específicos serán los resultados.
- Presione **Buscar**, posteriormente en la rejilla central de la ventana aparecerán los resultados.
- Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione **Ver**.

6.16 Enviar correo electrónico

Si desea enviar un informe al cliente, usuario, especialista(s), con la información del caso, debe seguir los pasos explicados a continuación:

- Desde la parte superior de la consola haga clic en **Enviar correo electrónico**.
- Enseguida, se desplegará una ventana en la cual debe configurar la información que tendrá el reporte. En caso de haber configurado (en la consola web de Configuración BASDK) plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.
- De inmediato en el panel central aparece el contenido que definió en la consola web de configuración **BASDK**.



Nombre del Cliente:	Daniel Zipa
Ciudad:	
Sede:	
Telefono:	
Fecha Max Sol.:	Oct 23 2015 7:11AM

- En la parte superior de la descripción, en el campo **De**, ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.
- En el campo **Para**, ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el

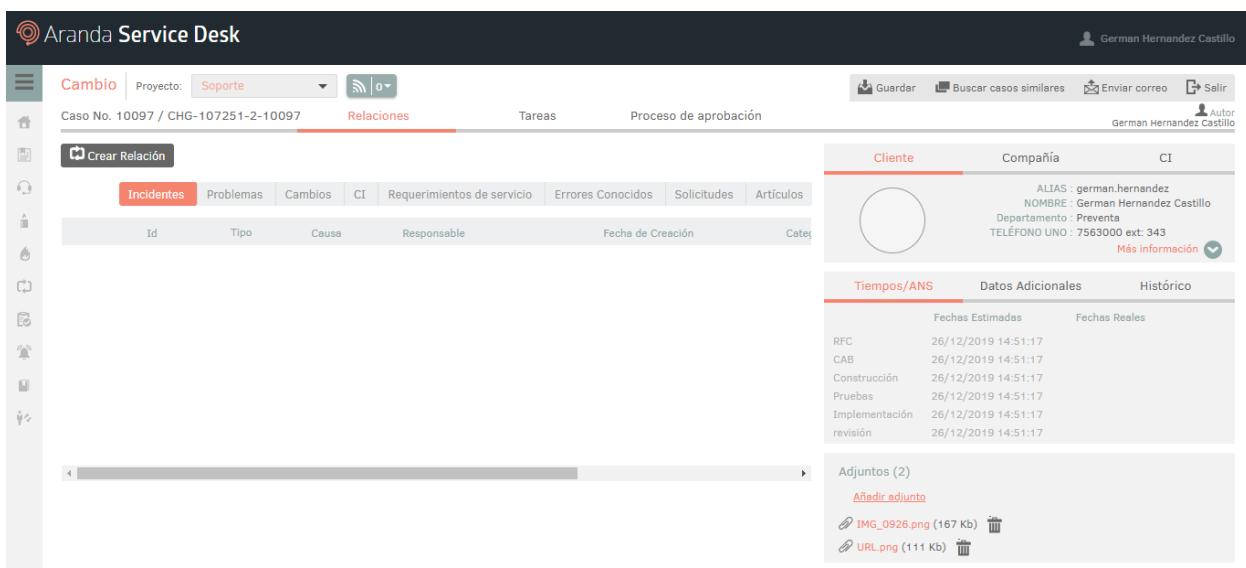
reporte; también, puede buscar y seleccionar uno de los usuarios del proyecto a quien será enviado el correo.

- Después de diligenciar la anterior información, debe hacer clic en el botón Enviar para que el correo sea enviado al cliente.

6.17 Relacionar casos

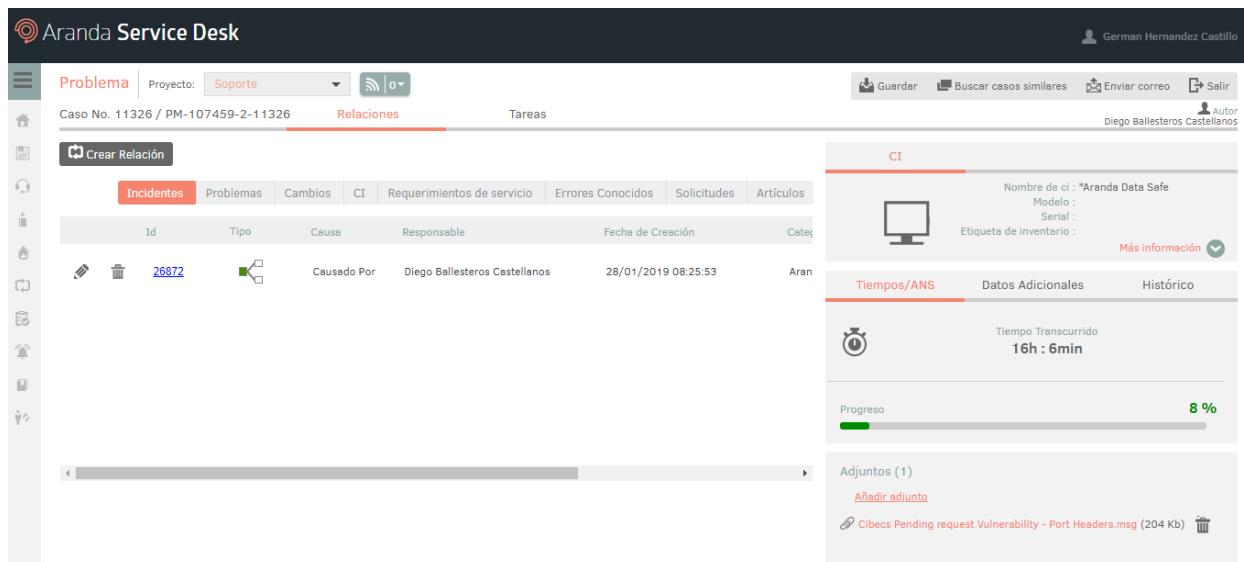
En algunas ocasiones se necesitará relacionar un caso con otro, ya sea porque estos tratan del mismo tema, porque uno es la causa de la falla del otro o porque simplemente tienen algo en común como lo es el cliente del caso, entre otros motivos; en **Aranda**, esta opción está disponible y se puede realizar en todos los tipos de casos existentes ya sea incidentes, Problemas, cambios etc. además, estos se pueden relacionar con artículos, y CI.

El primer paso es editar el caso al cual se le aplicará una relación, luego, se debe ir a la opción **Relaciones**:



The screenshot shows the Aranda Service Desk application. At the top, there's a navigation bar with 'Cambio' selected, a project dropdown set to 'Soporte', and various system status icons. Below the header, the case number 'Caso No. 10097 / CHG-107251-2-10097' is displayed, along with tabs for 'Relaciones' (selected), 'Tareas', and 'Proceso de aprobación'. On the left, a sidebar lists various service desk functions like 'Crear Relación', 'Incidentes' (selected), 'Problemas', 'Cambios', 'CI', 'Requerimientos de servicio', 'Errores Conocidos', 'Solicitudes', and 'Artículos'. The main content area shows a table for creating relationships, with columns for 'Id', 'Tipo', 'Causa', 'Responsable', 'Fecha de Creación', and 'Categoría'. To the right, detailed information about the case is shown, including sections for 'Cliente', 'Compañía', and 'CI'. It lists aliases ('german.hernandez'), name ('German Hernández Castillo'), department ('Preventa'), and phone number ('TELÉFONO UNO : 7563000 ext: 343'). Below this, there are tabs for 'Tiempos/ANS', 'Datos Adicionales', and 'Histórico', with specific data entries like RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Implementación, and revisión. At the bottom, there's a section for 'Adjuntos' (Attachments) with two files listed: 'IMG_0926.png' (167 Kb) and 'URL.png' (111 Kb).

- Seleccionar primero el tipo de caso, CI o artículo a relacionar
- Luego, debe seleccionar la opción, la cual habilitará una nueva pestaña de búsqueda.
- Se pueden aplicar filtros de búsqueda, en los cuales, se podrán escoger entre los diferentes criterios como lo son: el código del caso; cliente; descripción; fecha de creación, y otros datos del caso al cual se va a relacionar.
- Al encontrar el caso, este se selecciona e inmediatamente se verá que el caso ya se encuentra relacionado, tal cual se visualiza en la siguiente imagen



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. On the left, there's a navigation bar with 'Problema' selected. Below it, a table lists cases with columns for Id, Tipo, Causa, Responsable, Fecha de Creación, and Categoría. One row is selected, showing '26872' and 'Incidentes'. On the right, a detailed view for a CI (Computer) is shown. It includes fields for Nombre de ci, Modelo, Serial, and Etiqueta de inventario. Below this is a timeline section with 'Tiempos/ANS' tab selected, showing a duration of '16h : 6min'. A progress bar indicates 8% completion. At the bottom, there's an 'Adjuntos (1)' section with a file named 'Cibeos Pending request Vulnerability - Port Headers.msg'.

Es posible modificar la razón de la relación, a la cual, se puede acceder haciendo clic en

Nota: El procedimiento anterior será el mismo para cualquier tipo de caso, sin embargo, este cambia cuando se va asociar a un CI, ya que hay una opción adicional la cual es; si esta opción es chequeada, el cliente debe estar como responsable del CI; si no es así, y desea asociar el CI a este caso, dicha opción no deberá ser seleccionada, sino que se proseguirá a seleccionar la opción **Buscar**.

6.18 Tipos de Relaciones

Los símbolos que se encuentran en la columna de tipo de la relación, definen quien es el padre y quien es el hijo; a continuación, se explican dichos símbolos:



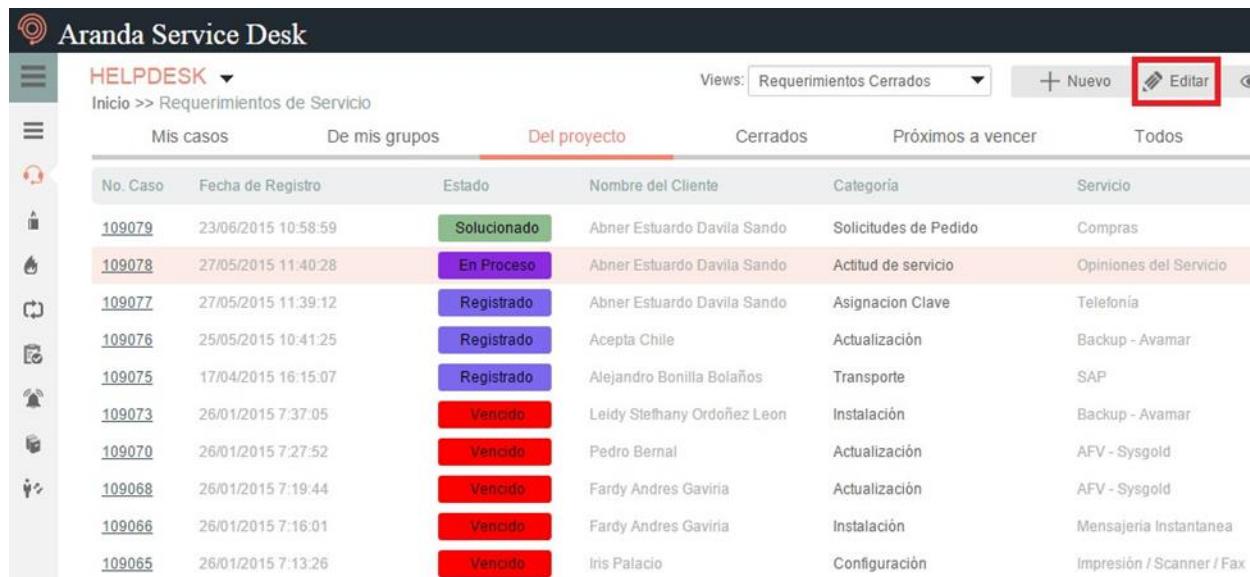
Cuando aparece este símbolo en la relación quiere decir que el caso es hijo.



Cuando aparece este Símbolo en la relación quiere decir que el caso es padre.

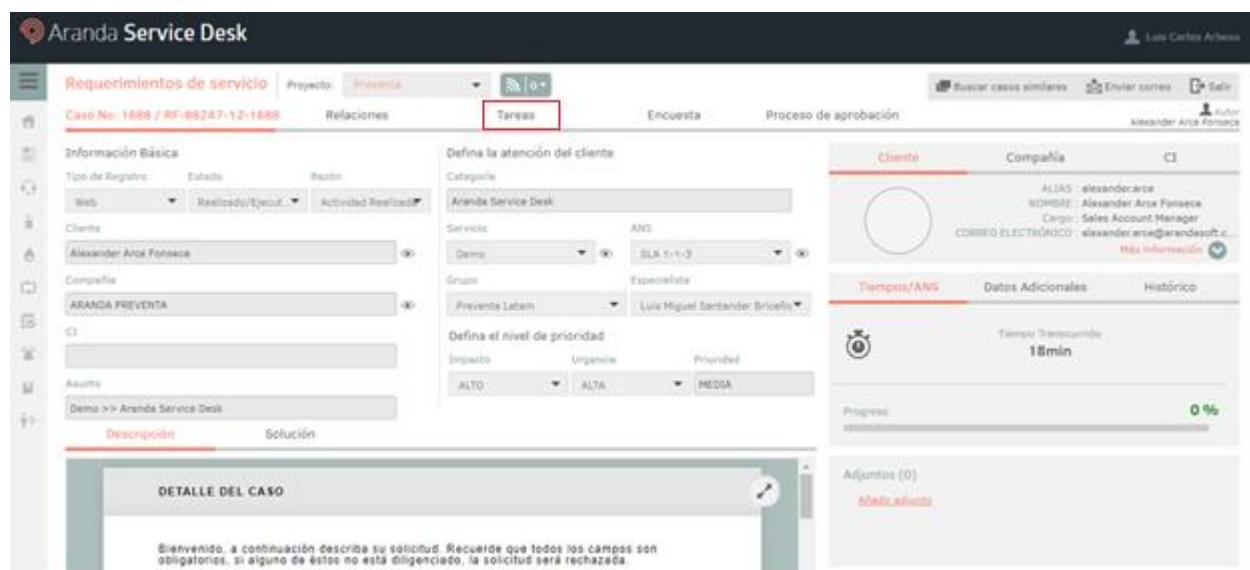
7. Tareas

Para asignar tareas a cambios o a requerimientos de servicio, se debe seleccionar el caso al cual se requiere asignar tareas, posteriormente, se debe seleccionar la opción tal y como se visualiza en el siguiente ejemplo:



Mis casos	De mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos
No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio
109079	23/06/2015 10:58:59	Solucionado	Abner Estuardo Davila Sando	Solicitudes de Pedido	Compras
109078	27/05/2015 11:40:28	En Proceso	Abner Estuardo Davila Sando	Actitud de servicio	Opiniones del Servicio
109077	27/05/2015 11:39:12	Registrado	Abner Estuardo Davila Sando	Asignacion Clave	Telefonía
109076	25/05/2015 10:41:25	Registrado	Acepta Chile	Actualización	Backup - Avamar
109075	17/04/2015 16:15:07	Registrado	Alejandro Bonilla Bolaños	Transporte	SAP
109073	26/01/2015 7:37:05	Vencido	Leidy Stefany Ordoñez Leon	Instalación	Backup - Avamar
109070	26/01/2015 7:27:52	Vencido	Pedro Bernal	Actualización	AFV - Sysgold
109068	26/01/2015 7:19:44	Vencido	Fardy Andres Gaviria	Actualización	AFV - Sysgold
109066	26/01/2015 7:16:01	Vencido	Fardy Andres Gaviria	Instalación	Mensajería Instantánea
109065	26/01/2015 7:13:26	Vencido	Iris Palacio	Configuración	Impresión / Scanner / Fax

Hacer clic en TAREAS para agregar o visualizar las tareas asociadas el caso:



Requerimientos de servicio | Proyecto: Preventa | Tareas

Case No: 1688 / RF-88247-12-1688 | Relaciones | Encuesta | Proceso de aprobación

Información Básica: Estado: Realizado/Ejecut., Registro: Web, Cliente: Alexander Arca Fonseca, Compañía: ARANDA PREVENTA, CI: , Asunto: Demo >> Aranda Service Desk.

Definir la atención del cliente: Categoría: Aranda Service Desk, Servicio: Demo, ANS: SLA 5-1-3, Grupo: Preventa Latam, Especialista: Luis Miguel Santander Briseño.

Definir el nivel de prioridad: Impacto: ALTO, Urgencia: ALTA, Prioridad: MEDIA.

Client: (empty), Company: (empty), CI: (empty).

TIEMPOS/ANOS: Tiempo Transcurrido: 18min.

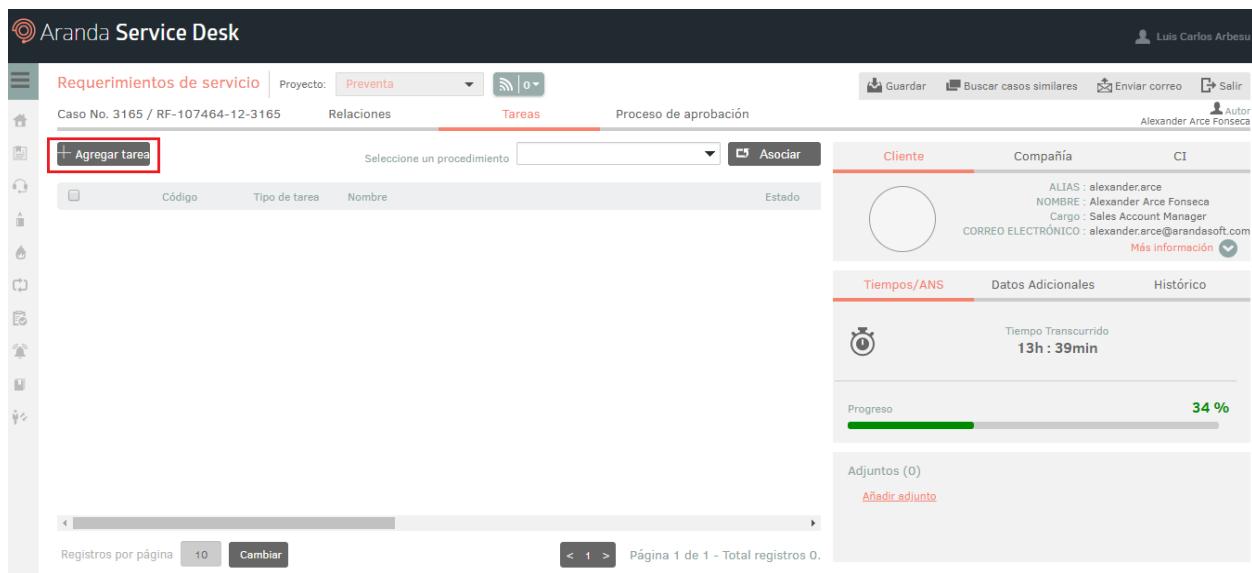
Datos Adicionales: (empty).

Historico: (empty).

DETALLE DEL CASO: Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de estos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.

Agregar tarea

Para proceder con la creación de la tarea, se debe hacer clic en **Agregar tarea** tal y como se visualiza en el siguiente ejemplo:



En la siguiente ventana, se diligencian los datos relacionados con la tarea, como lo son: el nombre, la descripción, la duración de la tarea y el calendario; al finalizar, debe hacer clic en **Guardar** para aplicar los cambios en el registro de la tarea:

Añadir nueva tarea

*Nombre

*Descripción

*Duración(min)

*Calendario
 Calendario Preventa

Grupo de Especialistas
 Seleccionar

Especialista
 Seleccionar

Cancelar Guardar

Al finalizar la creación de la tarea, podrá visualizarla en el requerimiento o cambio al cual se le están agregando las tareas:

Aranda Service Desk

HELPDESK ▾
Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077 Relaciones Tareas

Agregar tarea **Borrar tarea** Seleccionar un procedimiento (Seleccionar...) Asociar Cliente

<input type="checkbox"/>	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
<input checked="" type="checkbox"/>	5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01

Tiempos/ANS

Progreso

Adjuntos () Añadir adjunto (30)

También es posible agregar procedimientos; un procedimiento está conformado por varias tareas o pasos que se deben llevar a cabo en un orden lógico para realizar determinado requerimiento o cambio.

Nota: Los procedimientos son creados desde **Blogik web**, se relaciona imagen de referencia:

Aranda SERVICE DESK ▾ **Configuración**

Opciones ▾ **Configuración** ▾ **APPLICATION ADMINISTRATOR** 02/07/2015 11:41:49 **Inicio** > Procedimientos - tareas

HELPDESK ▾ **HELPDESK** ▾ Puede configurar los procedimientos y las tareas.

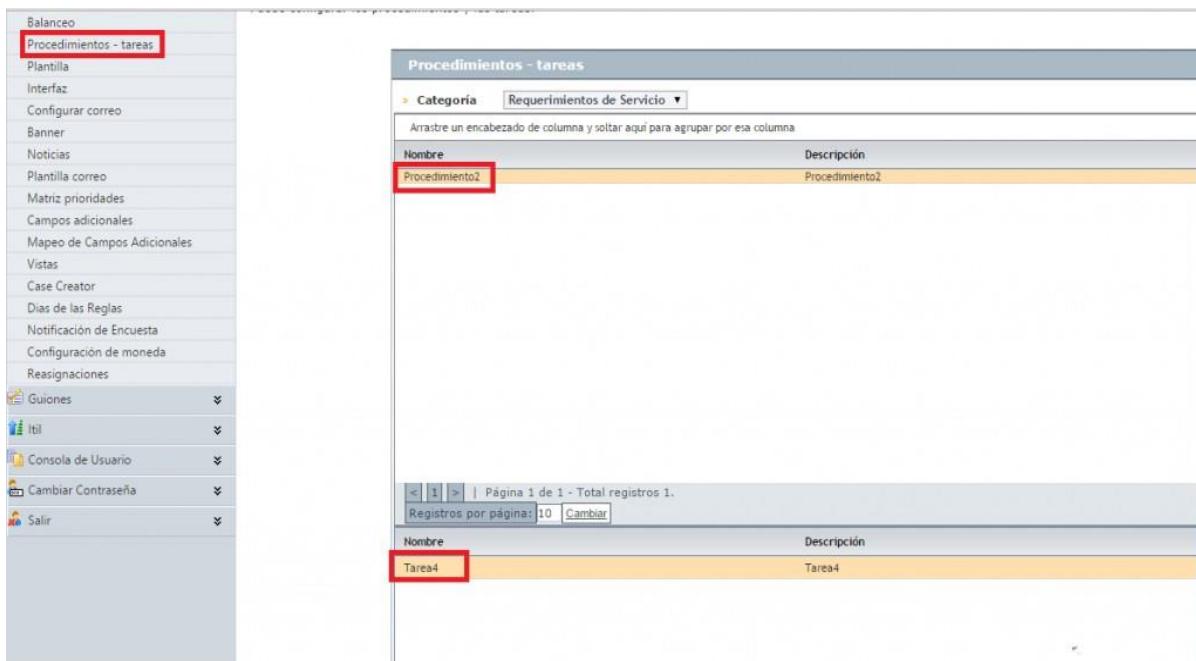
Procedimientos - tareas

Categoría Requerimientos de Servicio ▾

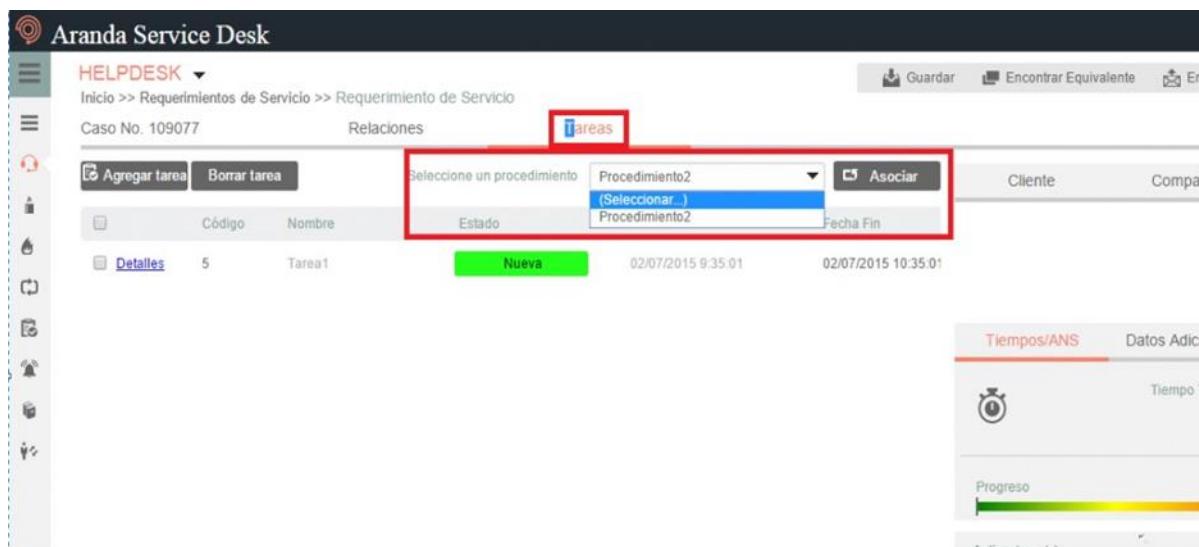
Arrastra un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

Nombre	Descripción
Procedimiento2	Procedimiento2

Para visualizar las tareas que tiene un procedimiento, debe ingresar a **Blogik web**, luego, debe seleccionar el procedimiento, en la parte inferior encontrará las tareas asociadas:



De la lista desplegable, puede elegir el procedimiento que va a ser asociado al requerimiento o cambio que esté editando; luego de seleccionarlo, debe hacer clic en **Asociar**; finalmente debe hacer clic en el botón **Guardar** para aplicar los cambios.



Se podrán visualizar las tareas y procedimientos que se encuentran asociadas a un requerimiento o un cambio:

Aranda Service Desk

HELPDESK ▾
Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077 Relaciones Tareas

Agregar tarea **Borrar tarea** Seleccionar un procedimiento **Procedimiento2** **Borrar** Cliente

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
<input type="checkbox"/>	5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01
<input type="checkbox"/>	6	Tarea4	Nueva	02/07/2015 9:48:15	02/07/2015 11:48:15

Tiempos/ANS
Tiempo
Progreso

Para guardar los cambios efectuados en el requerimiento debe hacer clic en **Guardar**, posteriormente se visualizarán las tareas agregadas y los procedimientos asociados:

Aranda Service Desk

HELPDESK ▾
Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077 Relaciones Tareas

Agregar tarea **Borrar tarea** Seleccionar un procedimiento **Procedimiento2** **Borrar** Cliente

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
<input type="checkbox"/>	5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01
<input type="checkbox"/>	6	Tarea4	Nueva	02/07/2015 9:53:21	02/07/2015 11:53:21

Tiempos/ANS
Tiempo
Progreso

Para visualizar los detalles de la tarea, hacer clic en

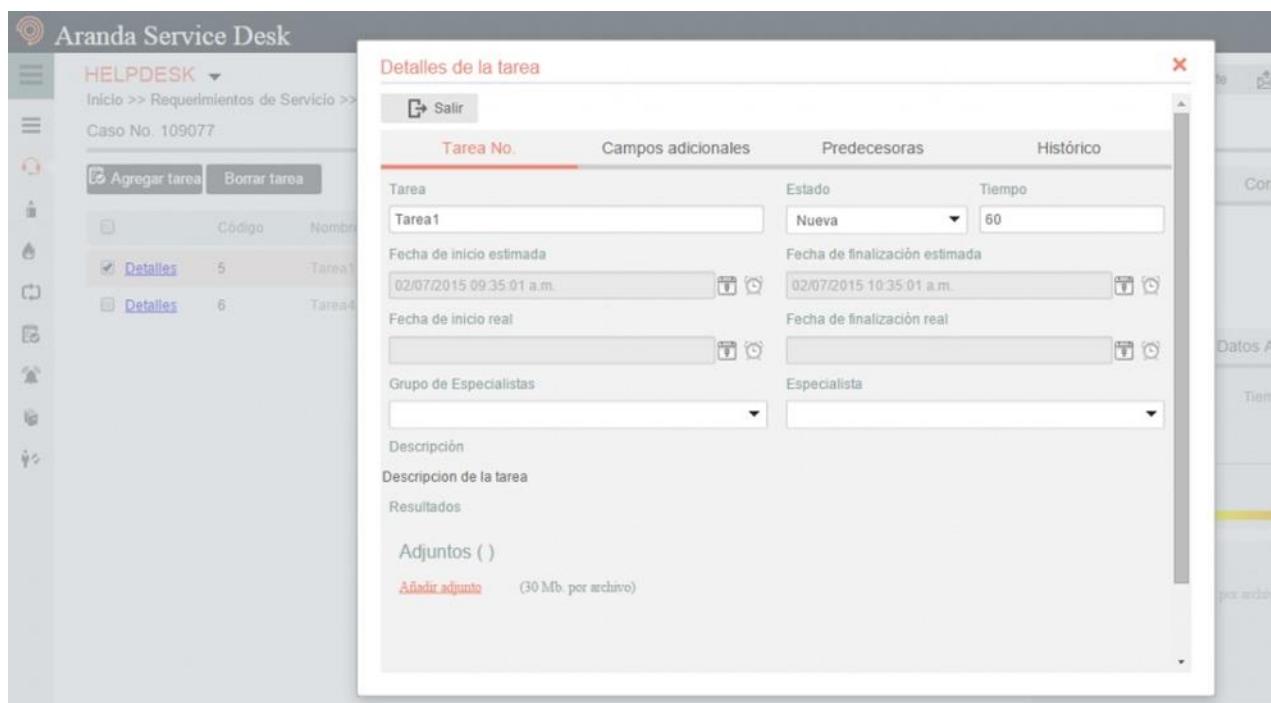
[Detalles](#)



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. On the left is a sidebar with various icons. The main area has a header "Aranda Service Desk" and a sub-header "HELPDESK". Below that, it says "Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio" and "Caso No. 109077". There are three tabs: "Relaciones" (selected), "Tareas" (disabled), and "Procedimientos" (disabled). Below the tabs are two buttons: "Agregar tarea" and "Borrar tarea". A dropdown menu says "Seleccione un procedimiento" with "Procedimiento2" selected. The main table lists tasks:

	Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio
<input checked="" type="checkbox"/>	5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01
<input type="checkbox"/>	6	Tarea4	Nueva	02/07/2015 9:53:11

Se desplegará una ventana adjunta, la cual permite visualizar los detalles de la tarea:



The screenshot shows a modal window titled "Detalles de la tarea". At the top right is a close button. Below it is a toolbar with "Salir" and other icons. The main area has tabs: "Tarea No." (selected), "Campos adicionales", "Predecesoras", and "Histórico". The "Tarea No." tab shows:

Tarea	Estado	Tiempo
Tarea1	Nueva	60

Below this are sections for "Fecha de inicio estimada" (02/07/2015 09:35:01 a.m.) and "Fecha de finalización estimada" (02/07/2015 10:35:01 a.m.). There are also sections for "Fecha de inicio real" and "Fecha de finalización real". Other fields include "Grupo de Especialistas" (dropdown), "Especialista" (dropdown), "Descripción" (text area), "Descripción de la tarea" (text area), "Resultados" (text area), and "Adjuntos ()". A link "Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)" is at the bottom.

Tarea No.

En la pestaña **Tarea No.**, encontrará información como lo es; el nombre de la tarea, el estado (los estados deben estar reconfigurados desde Blogik), el tiempo disponible para cumplir dicha tarea, las fechas estimadas y reales; también, está disponible la opción para adjuntar archivos a las tareas [Añadir adjunto](#):

Detalles de la tarea

[Salir](#)
X

Tarea No.	Campos adicionales	Predecesoras	Histórico
Tarea	Estado <input type="button" value="Nueva"/>	Tiempo <input type="text" value="60"/>	
Fecha de inicio estimada	<input type="text" value="02/07/2015 09:35:01 a.m."/> 	Fecha de finalización estimada <input type="text" value="02/07/2015 10:35:01 a.m."/> 	
Fecha de inicio real	<input type="text"/> 	Fecha de finalización real <input type="text"/> 	
Grupo de Especialistas	<input type="button" value="▼"/>	Especialista <input type="button" value="▼"/>	
Descripción			
Descripción de la tarea			
Resultados			
Adjuntos () Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)			

También puede visualizar los campos adicionales, las tareas predecesoras **Predecesoras**, y las notas de la tarea, o si es necesario, puede añadir una nota a la tarea con [Añadir adjunto](#).

Detalles de la tarea X

[Salir](#)

Código Tarea No. Campos adicionales Predecesoras Histórico

Registros por página [Cambiar](#)

[<>](#) [1](#) [>](#)

Página 1 de 1 - Total registros 0.

Detalles de la tarea X

[Salir](#)

Tarea No. Campos adicionales Predecesoras Histórico

 [Añadir nota](#)

8. Alarmas

Las alarmas, son alertas automáticas generadas desde la herramienta, cuando se cumplan las condiciones de una regla configurada previamente.

8.1 Visualización de alarmas en ASDK

Las alarmas pueden ser visualizadas en la consola de especialista **ASDK**, siguiendo los siguientes pasos:

- Ingresar a la consola Web **ASDK**.
- En el panel izquierdo, debe seleccionar la opción Alarmas; inmediatamente, en el panel central se visualizarán las alarmas activas y las alarmas pertenecientes a todo el proyecto.



Los campos de las alarmas generadas indican lo siguiente:

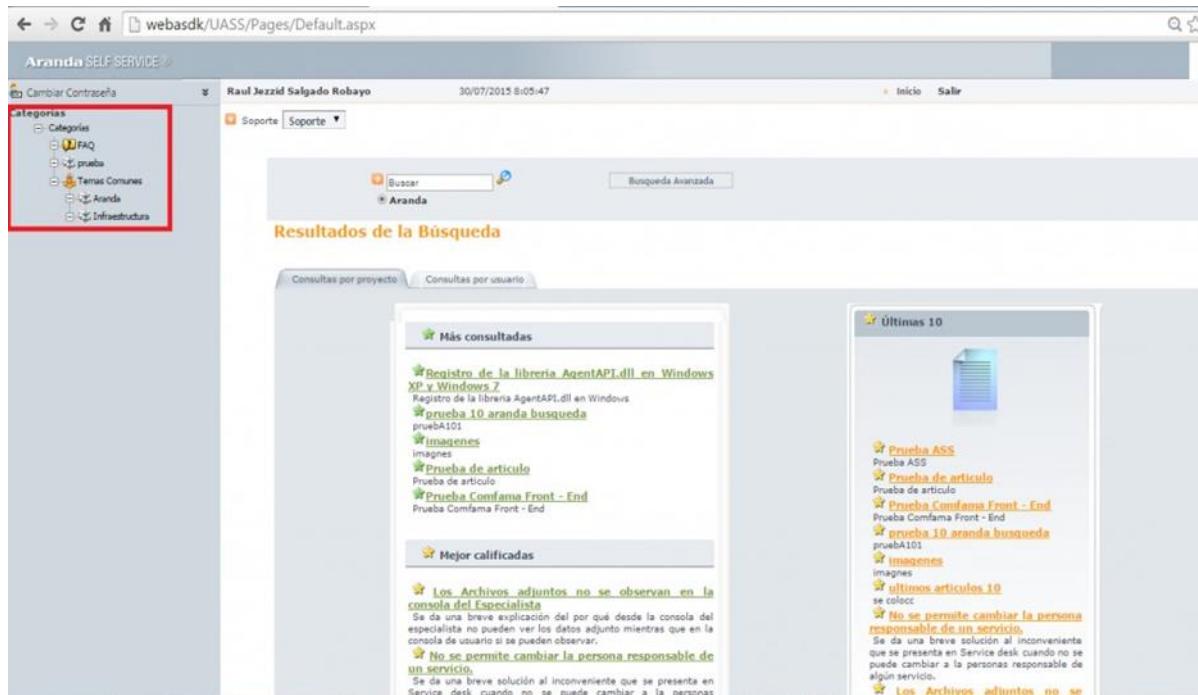
- **Tipo de caso:** Tipo del caso para el cual se genera la alarma; el caso puede ser: incidente, problema, cambio o llamada de servicio.
- **Descripción Regla:** Descripción de la regla que genera la alarma.
- **Código del caso:** Número del caso para el proyecto y sobre el cual se genera la alarma.
- **Responsable:** Responsable del caso para el cual se genera la alarma.

Grupo Responsable: Grupo al que pertenece el especialista responsable del caso.
Nombre del proyecto: Proyecto al cual pertenece el caso al cual se le generó la alarma.
Fecha: Fecha en la que se generó la alarma.

9. Base de conocimiento

Permite visualizar en tiempo real, los artículos y reportes a los usuarios que tienen permiso.

En el costado izquierdo, se podrán visualizar las categorías de acuerdo al artículo de interés:



9.1 Elementos básicos de la consola de usuario

A continuación, se visualizará y explicará la interfaz de la consola de usuario de **Aranda SELF SERVICE**:



- **Barra lateral (1):** Allí, se encontrará la opción que permite cambiar de contraseña; adicionalmente, se encuentra el árbol de categorías correspondiente al proyecto seleccionado.
- **Búsqueda (2):** Allí, encontrará los campos que permiten realizar búsquedas de artículos de temas específicos.
- **Área de Consulta (3):** Allí, encontrará el listado de artículos, ya sea por consultas realizadas, por proyecto o por usuario.

9.2 Consulta por popularidad

- Seleccione en el recuadro de proyectos, el proyecto sobre el cual se van a realizar las consultas.
- Como se puede observar, en la ventana principal se visualizan dos pestañas, las cuales hacen referencia a la consulta por proyecto y la consulta por usuario.

[Consultas por proyecto](#) [Consultas por usuario](#)

Ambas opciones, permiten realizar las consultas anteriormente mencionadas, sin embargo, cuentan con algunas diferencias.

9.3 Consulta por proyecto

Posibilita realizar una consulta global de todos los registros tomados en la base de datos de **Aranda SELF SERVICE** que se encuentren relacionados al proyecto seleccionado; allí, se encontrarán las siguientes secciones, en las cuales podrá acceder a cualquier artículo, calificarlo y comentarlo:

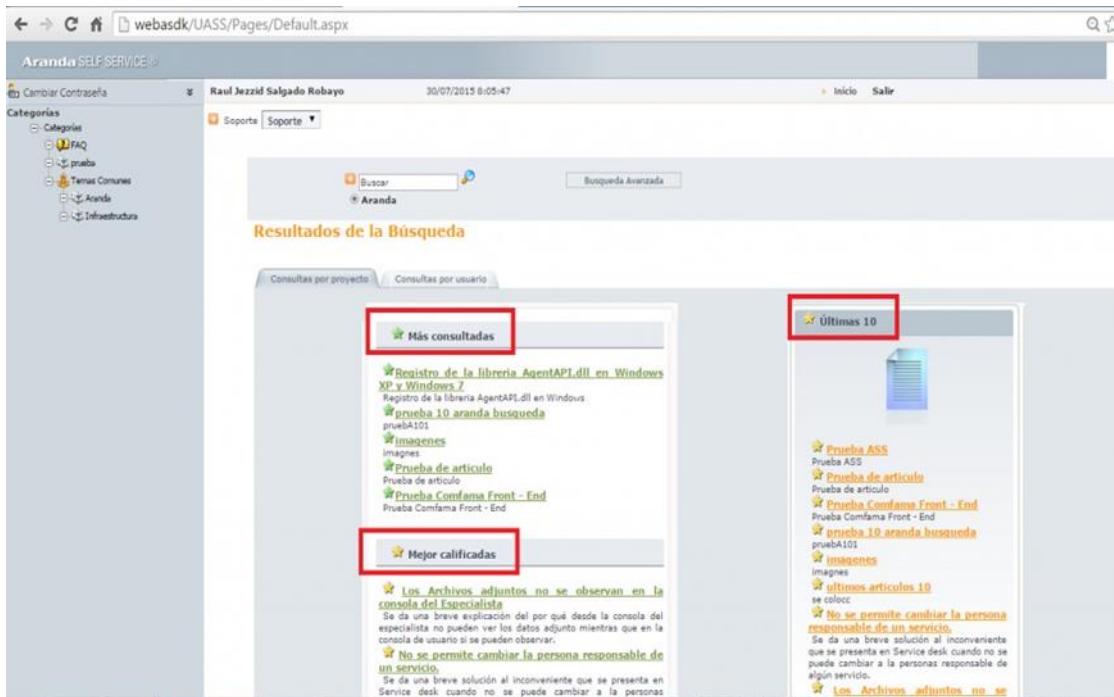
Más consultadas	Muestra los 10 artículos más consultados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el resultado contiene el enlace respectivo que lo llevará al artículo elegido.
Mejor Calificados	Muestra los 10 artículos mejor calificados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el resultado contiene el enlace respectivo que lo llevará al artículo elegido.
Últimas 10	Muestra los 10 artículos más recientes incorporados a la base de conocimientos dentro del proyecto seleccionado.

9.4 Consulta por usuario

Visualiza una consulta personal de las acciones realizadas en la aplicación; allí, encontrará las siguientes secciones, en las cuales podrá acceder a cualquier artículo, calificarlo y comentarlo:

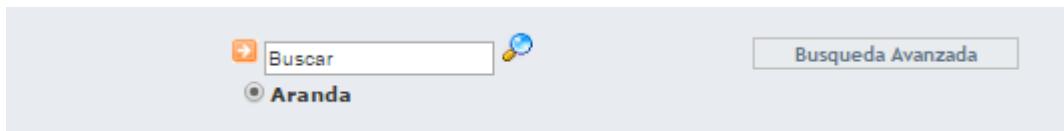
Más consultadas por mi	Muestra los 10 artículos más consultados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Mejor Calificados por mi	Muestra los 10 artículos mejor calificados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Favoritos	Muestra los 10 artículos favoritos para el usuario que ha ingresado a la consola.
Los últimos 10 visitados	Muestra los últimos 10 artículos que se visitaron recientes dentro del proyecto seleccionado.

En el área central, se visualizan los artículos más consultados, el top 10 y los artículos mejor calificados por los usuarios:



9.5 Búsqueda de artículos

Aranda SELF SERVICE permite al usuario realizar búsquedas de artículos; para hacerlo, el usuario encontrará el siguiente campo:



- Ingresar una palabra clave o pregunta
- Especificar en qué motor se desea realizar la búsqueda

Aranda: Permite realizar una consulta dentro de la base de datos de **Aranda SELF SERVICE**.

- Finalmente, haga clic en 

Así mismo, el usuario podrá llevar a cabo búsquedas más completas, al hacer clic en el botón **Búsqueda Avanzada**, se desplegará el siguiente formulario:

Redefina su búsqueda	Tipo	Categorías	 Busqueda Normal
----------------------	------	------------	---

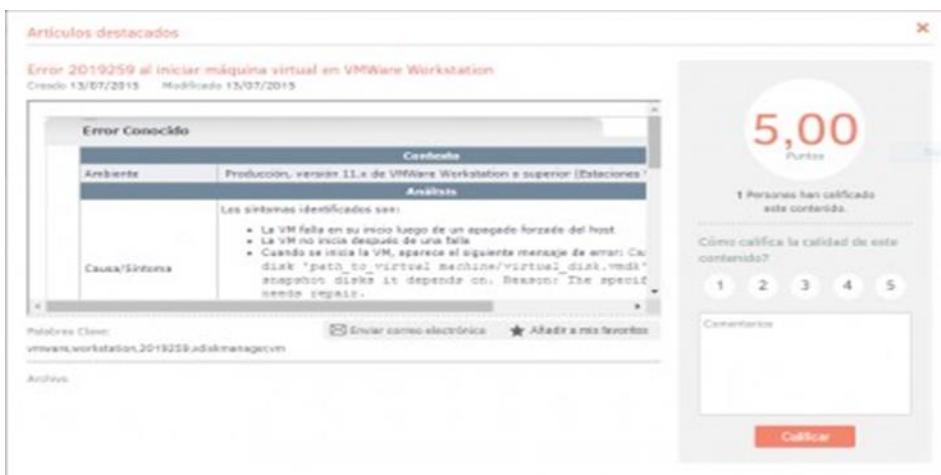
Redefina su búsqueda	Nuevo criterio de búsqueda.
Tipo	Tipo de artículo al que pertenece, por ejemplo, Bug, Fix, etc.
Categorías	De ser necesario, debe hacer clic para buscar la categoría a la cual está asociada su búsqueda.

Finalmente, haga clic en 

9.6 Ver, calificar y comentar artículos

Cada vez que se realice la consulta de un artículo, al hacer clic en su enlace correspondiente, se visualiza una interfaz en la cual se encuentra la descripción total del problema y su solución; dependiendo de las características de su creación, la solución puede referirse a una página Web externa o a un artículo de elaboración propia de un usuario. En esta ventana se podrá observar la descripción del artículo, el problema y la solución al mismo.

Así mismo, en el costado derecho, se encontrará el área para calificar y comentar el artículo; esta área, también permite visualizar la cantidad de personas que lo han calificado y le brinda la opción de enviar un correo con comentarios, agregar a favoritos y observar los artículos relacionados.

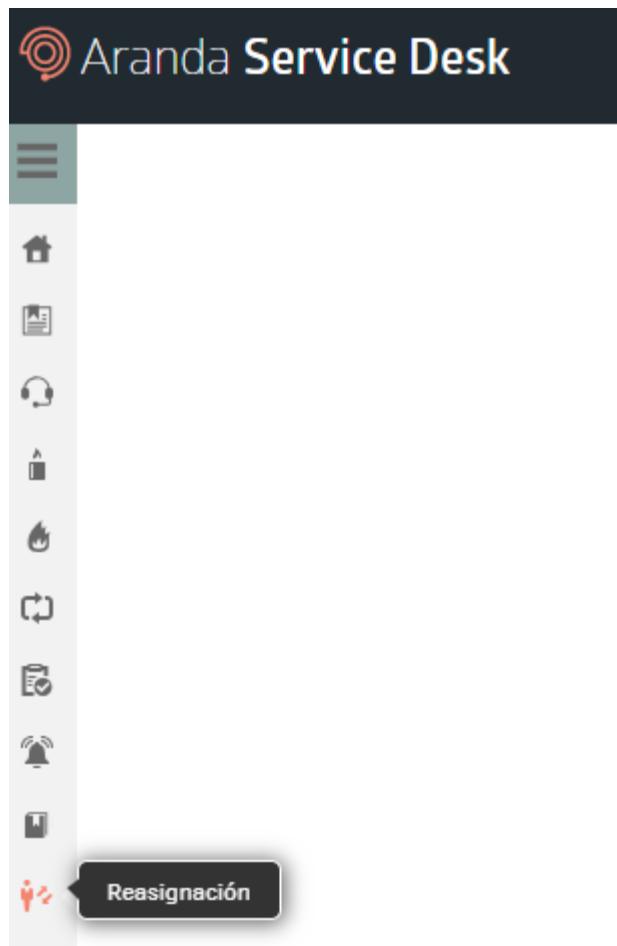


The screenshot displays a web-based application for managing technical articles. On the left, there's a detailed error report titled "Error 2019259 al iniciar máquina virtual en VMWare Workstation". It includes sections for "Ambiente" (Production, version 11.x de VMWare Workstation e superior (Estaciones)), "Causa/Síntoma" (The VM fails to start after a forced shutdown of the host), and "Solución" (The VM does not start after a forced shutdown of the host). A note states: "Cuando se inicia la VM, aparece el siguiente mensaje de error: C:\disk\path_to_virtual_machine\virtual_disk.vmdk" snapshot disk is depends on. Reason: The specified media is not found." Below this, there are links for "Páginas Client", "Enviar correo electrónico", and "Añadir a mis favoritos". On the right, a sidebar shows a large red circle with the number "5,00" and the word "Puntaje" below it. It also says "1 Personas han calificado este contenido." and "¿Cuánto califica la calidad de este contenido?". A scale from 1 to 5 is shown, with "1" being green and "5" being red. At the bottom, there's a text input field labeled "Comentarios" and a red "Calificar" button.

10. Reasignaciones

De igual manera, en la web de especialistas, existe el módulo de reasignaciones en el cual se realiza la reasignación masiva de casos sin necesidad de realizar la inactivación del usuario especialista involucrado, la manera de hacer uso efectivo de dicha funcionalidad es:

- Ingresar a la consola web de especialista (**ASDK**), y seleccionar **Reasignación**:



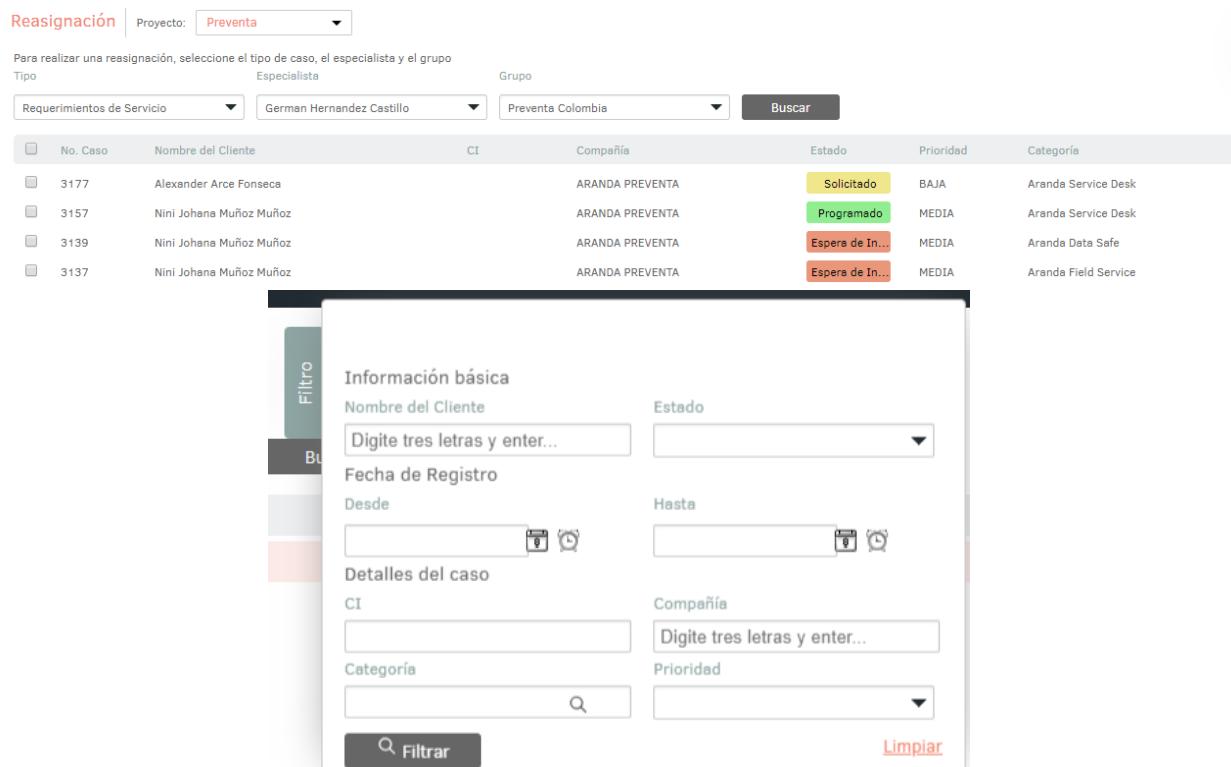
- En el módulo de reasignaciones, se encontrarán las siguientes opciones de configuración:

A screenshot of the "Reasignación" configuration page. At the top, it says "Reasignación" and "Proyecto: Mesa de Servicios (0)". Below that, a message says "Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo." There are three dropdown menus: "Tipo" set to "Incidentes", "Especialista" set to "Seleccione un especialista", and "Grupo" set to "Seleccione un grupo". A "Buscar" button is at the bottom right.

- **Tipo de caso:** Se refiere al módulo en el cual se realizará la búsqueda de casos (Incidentes, Requerimientos, Problemas, Cambios, Tareas o Artículos).
- **Especialista:** Se refiere al especialista a quien realizaremos la reasignación.
- **Grupo de especialistas:** Se refiere al filtro con el cual se realizará la consulta de los casos, en cuanto al grupo de especialistas (de los cuales se encuentra asociado el especialista).
- **Razón de reasignación:** Razón por la cual se realizará la reasignación de los casos (se debe seleccionar una de la lista de razones configuradas).
- **Responsable:** nuevo responsable a quien se asignará el caso; este responsable, será obtenido del mismo grupo de especialistas que el usuario de origen, y en estos resultados se excluye al responsable del grupo a menos de que este se encuentre listado en los especialistas del mismo.

Cabe anotar que, mediante esta configuración, se hace obligatoria la utilización de todos los campos; una vez se haya completado la búsqueda de casos según los criterios anteriormente mencionados, se deben seleccionar cuales casos específicamente son los que se van a reasignar, y posteriormente, se debe confirmar la selección en el mensaje emergente, tal y como se expone en la siguiente imagen:

Una vez se haya completado la búsqueda de casos, y haya arrojado como resultado al menos un registro, en la parte superior derecha de la ventana, se habilitará la opción **Filtros**, ésta, permite realizar depuraciones sobre los registros que se obtuvieron en la búsqueda:



The screenshot shows the 'Reasignación' (Reassignment) module interface. At the top, there's a dropdown menu labeled 'Proyecto' set to 'Preventa'. Below it, a message says 'Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo'. There are three dropdown menus: 'Tipo' (set to 'Requerimientos de Servicio'), 'Especialista' (set to 'German Hernandez Castillo'), and 'Grupo' (set to 'Preventa Colombia'). A 'Buscar' (Search) button is next to these. Below these is a table with columns: No. Caso, Nombre del Cliente, CI, Compañía, Estado, Prioridad, and Categoría. The table contains four rows of data. To the right of the table is a large sidebar titled 'Filtro' (Filter). It contains sections for 'Información básica' (Basic Information) with fields for 'Nombre del Cliente' (Client Name) and 'Estado' (Status), and 'Fecha de Registro' (Registration Date) with 'Desde' (From) and 'Hasta' (To) date pickers. It also has 'Detalles del caso' (Case Details) sections for 'CI' (CI), 'Compañía' (Company), 'Categoría' (Category), and 'Prioridad' (Priority). At the bottom of the sidebar are 'Filtrar' (Filter) and 'Limpiar' (Clear) buttons.

Los filtros disponibles para su aplicación, según el tipo de caso serán:

Tipo de Caso	Criterios Disponibles
Incidentes	Nombre del Cliente, Estado
Cambios	Fecha de Registro, Ci, Compañía
Requerimientos	Categoría, Prioridad
Problema	Estado, Fecha de Registro, Ci, Categoría, Prioridad
Artículo	Título, Descripción
Tarea	Estado

Posterior a la selección de los filtros a aplicar, se debe hacer clic en **Filtrar** en cualquier momento, es posible remover el filtro mediante la opción **Quitar filtro**, la cual se encuentra sobre la grilla de resultados:

Su búsqueda arrojó 0 registro(s)

[Quitar Filtro](#)