

# Aranda SELF SERVICE

Versión 8.0

# Contents

## Articles

Conceptos Básicos Aranda SELF SERVICE V 8.0	1
Instalación y Configuración Aranda SELF SERVICE V 8.0	4
Funcionalidad SELF SERVICE 8.0	10
Estados y razones - ASLFS 8.0	16
Grupos Especialistas y Usuarios - ASLFS 8.0	21
Reglas, Correo y Datos Adicionales - ASLFS 8.0	24
Tipos y Artículos - ASLFS 8.0	33
Reportes y Cambio de contraseña - ASLFS 8.0	44
Uso Consola Usuario - ASLFS 8.0	47

## Anexos

	<b>51</b>
Configuración Web Adicional	51

## References

Article Sources and Contributors	57
Image Sources, Licenses and Contributors	58

---

# Conceptos Básicos Aranda SELF SERVICE V 8.0

---

## Qué es Aranda SELF SERVICE?

Aranda SELF SERVICE (ASLFS) es una base de conocimientos desarrollada para consultar y administrar información técnica con todos los usuarios de su infraestructura. Es una herramienta que facilita el registro y almacenamiento de los errores técnicos informáticos, por medio de una base de conocimientos (KB - Knowledge Base) en línea, creada para facilitar y agilizar la consulta de los usuarios, como primer nivel de soporte. La KB permite registrar y almacenar cualquier tipo de conocimiento clasificado y categorizado para que sea de fácil acceso, tanto para especialistas técnicos, como para usuarios finales.

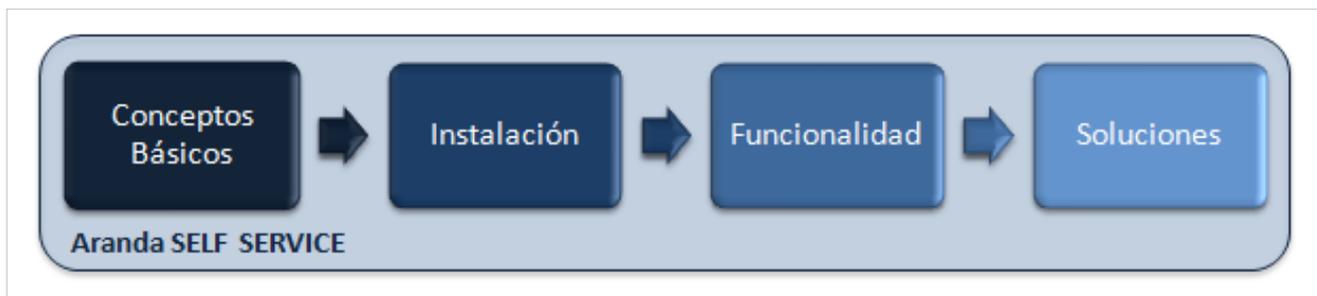
Con ASLFS podrá llevar a cabo las siguientes tareas:

- **Aumento de los niveles de servicio y de soporte:** El personal de soporte se hace más eficiente al reducir el tiempo que antes necesitaba para dar constantemente respuesta a preguntas e incidentes frecuentes. Reducción de solicitudes de soporte: Se incentiva el “auto-servicio” en los usuarios finales, quienes pueden resolver muchos de sus problemas sin solicitar nunca soporte a la mesa de ayuda.
- **Consulta en línea y Publicación de documentación útil para el usuario:** Permite al usuario buscar de forma efectiva las soluciones a los problemas básicos que pueden presentar diariamente en el uso de las aplicaciones en las estaciones de trabajo. Adicionalmente, es posible la publicación de información necesaria para la ayuda del usuario; de esta manera se pueden incluir soluciones, artículos, manuales y cualquier tipo de información que sea útil al momento de consultar la solución a un problema.
- **Inclusión de cualquier tipo de información útil para el usuario y clasificación de las soluciones por categoría:** La información de su infraestructura se organiza, centralizando la documentación y manteniéndola disponible y actualizada en todo momento, permitiendo la posibilidad de clasificar las soluciones por categoría y las categorías por proyectos. Así mismo, presenta un Top 10 de las soluciones más solicitadas y aplicadas por los usuarios y como valor agregado, un informe de las 10 más recientemente consultadas en la base de conocimientos, además de la calificación de las soluciones por parte del usuario con la opción de enviar sugerencias.
- **Accesibilidad a la información en línea de manera fácil y oportuna:** Con Aranda SELF SERVICE, tanto los técnicos de soporte como los usuarios finales tienen acceso a una base amplia y centralizada de información técnica útil.
- **Personalización de las soluciones:** Facilita la agrupación de soluciones para cada cliente, logrando así generar respuestas a problemas específicos para cada organización o grupo de trabajo.

## Orden Lógico del uso del Producto

Los contenidos presentados a continuación sobre el uso de Aranda SELF SERVICE, serán organizados y estructurados para el mejor entendimiento y aprendizaje de las funcionalidades existentes.

La navegación en los documentos publicados no requiere una lectura ordenada de los mismos, sin embargo sugerimos unas etapas lógicas para entender los conceptos y procesos a definir:



## Conceptos Básicos y Configuración

Antes de comenzar a interactuar con el producto debemos conocer la información básica de su arquitectura y requerimientos funcionales:



## Arquitectura Aranda SELF SERVICE

La arquitectura Aranda SELF SERVICE es una aplicación distribuida en los siguientes componentes:



- **Consola web de Administrador:** Permite configurar todos los parámetros generales (estados, usuarios, grupos de especialistas, reglas) y específicos (tipos, categorías, artículos, proyectos) de la aplicación.
- **Consola web de Usuario Final:** Permite visualizar en tiempo real, los artículos y reportes a los usuarios que tienen permiso.
- **Base de Datos:** Repositorio donde se almacena toda la información del sistema. Almacena toda la información de artículos, reglas, tipos y todos aquellos atributos que ASLFS permite crear, modificar y eliminar.
- **Servidor:** Permite que usuarios ingresen, administren e interactúen con el sistema SELF SERVICE de manera remota usando un navegador. El servidor posee la funcionalidad adicional de recibir información de los sistemas externos definidos por el cliente para validar temas de autenticación, artículos, tipos, categorías, proyectos, entre otros.
- **Consola Web Mobile de Usuario Final:** Permite visualizar en tiempo real, los artículos y reportes a los usuarios que tienen permiso.
- **Web Services:** Se invocará un Web Service, ingresando la ruta o URL destino, el cual se encargará de recibir y enviar la información de un artículo hacia un web service externo.

## Requerimientos

Previo a la instalación de Aranda SELF SERVICE debe tener en cuenta las siguientes características:

Antes de iniciar el proceso de instalación de ASLFS Web, asegúrese de desinstalar cualquier versión previa y verifique algunos puntos adicionales para asegurar una correcta instalación y adecuado funcionamiento.

A continuación, se indican los rangos mínimos para la instalación, sin embargo, estas características pueden ser superiores a las indicadas.

Si la instalación se realiza en un equipo diferente al servidor ASLFS, debe conectarse a la base de datos creada para las aplicaciones de Aranda SOFTWARE a través de la herramienta **ASS Web Configurator** al servidor, y el equipo debe cumplir con las siguientes especificaciones.

## Hardware y Software

### En el servidor de Aplicaciones y Web

<b>Procesador</b>	Intel Xeon 3 Ghz o superior.
<b>Software Instalado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Information Services 6.0 o superior para el sitio web</li> <li>• Microsoft .NET Framework 2.0</li> </ul>
<b>Memoria</b>	2 GB RAM
<b>Sistema Operativo</b>	Microsoft Windows 2003 Server o superior. 32 y 64 Bits.
<b>Motor de Base de Datos</b>	SQL Server 2005 o superior, Oracle 10g o superior con las últimas actualizaciones liberadas por el fabricante.

**Nota:** El dimensionamiento dado con anterioridad varía de acuerdo a la compañía. Se recomienda comunicarse con el proveedor **Aranda SOFTWARE** para dimensionar el software y hardware requerido en su compañía.

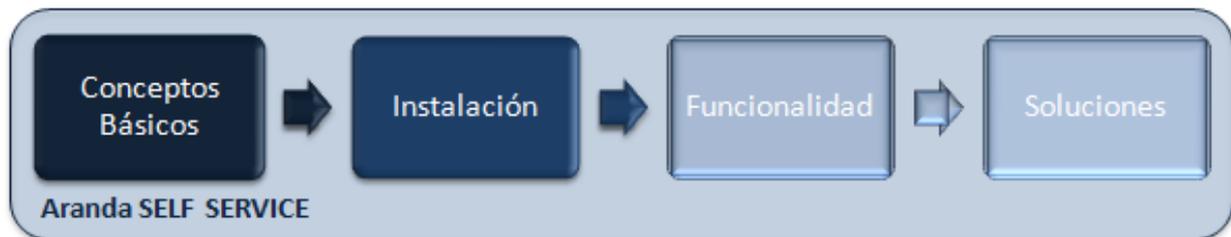
En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos relacionados

Después de conocer los conceptos básicos de Aranda SELF SERVICE, debe continuar con la siguiente información:

- **Manual de Instalación SELF SERVICE**
- **Funcionalidad SELF SERVICE**

# Instalación y Configuración Aranda SELF SERVICE V 8.0



## Instalación

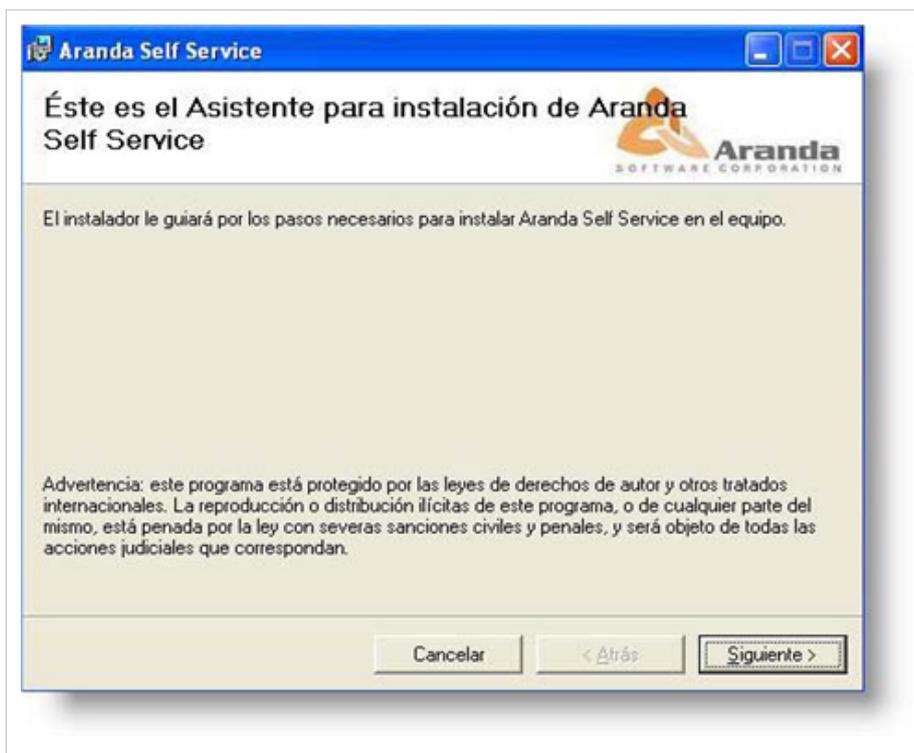
La instalación de Aranda SELF SERVICE debe tener en cuenta algunas actividades para su correcto funcionamiento:

- Ejecute el instalador para la consola web de administrador, seleccionando el archivo: **Aranda.ASS.Web.Installer\_8.0.msi**

### Instalador Consolas Aranda SELF SERVICE

El asistente de instalación para las consolas web de administrador y de usuario Aranda SELF SERVICE, debe tener en cuenta el siguiente procedimiento:

1. Ejecute el archivo instalador de Aranda SELF SERVICE. Inmediatamente, aparecerá una ventana de bienvenida al proceso de instalación. Haga clic en **[Siguiente]**.



2. El nombre del Sitio donde se instalará Aranda SELF SERVICE está predeterminado, al igual que el del Directorio Virtual del IIS. Sin embargo, si desea instalar la aplicación en otro directorio virtual, puede ingresarlo manualmente. ***Tenga en cuenta que se crearan dos directorios virtuales en el Internet Information Service con los nombres: UASS y ASS*** Presione [Siguiete].



3. Confirme el inicio de la instalación presionando [Siguiete].



4. Cuando el proceso esté terminado, presione [**Cerrar**]. Con esto finalizara la instalación de ASLFS.

**Nota:** Debe registrar el producto utilizando el módulo Aranda REGISTRY. Remítase al manual de este módulo para mayor información.

## Configuración Aranda SELF SERVICE

1. Diríjase a **Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Web Configurator**.  
Enseguida se despliega una ventana, donde debe configurar la base de datos a la cual se va a conectar y las credenciales de ingreso a la aplicación ASLFS.



La información solicitada en la columna de la izquierda, pertenece a la base de datos a la cual se conecta la consola:

<b>Servidor</b>	En el cual se encuentra la instancia de la Base de Datos
<b>Base de Datos</b>	Nombre de la Base de Datos de Aranda SOFTWARE
<b>Usuario</b>	Nombre con el cual ingresa a la Base de Datos
<b>Contraseña</b>	Nombre con el que se registra para el ingreso a la Base de Datos
<b>Proveedor de BD</b>	Debe seleccionar si es ORACLE o SQL. Si escoge SQL, debe establecer la base de datos con la que se va a conectar.
<b>Autenticación</b>	Seleccione si desea que aparezca la ventana de autenticación o que ingrese a la consola con la validación integrada de Windows en la base de datos. En este último caso, se ingresa directamente a la aplicación con las credenciales del usuario autenticado en la estación cliente. Tenga en cuenta que para ello, el usuario debe estar registrado en la Base de Datos seleccionada.
<b>Idioma</b>	Idioma con el que desea visualizar las funciones de la consola (Español, Inglés, Portugués). Si selecciona AUTO, ingresará con el primero ingresado en la lista de idiomas predefinidos de su Web Browser.

3. Confirme que la conexión es correcta, presionando el botón **Test**
4. Guarde la configuración definida presionando el botón **Guardar**.
5. Al terminar la configuración puede ingresar a la aplicación ASS, desde su Web Browser.

## Autenticación

Una vez se ha completado exitosamente la instalación de Aranda SELF SERVICE, abra el navegador de su preferencia y digite la siguiente URL de acuerdo a su rol:

- **Para especialistas:** <http://server/ass/>; Donde "server" es el nombre del servidor Web o su dirección IP.

Al cargarse la página web, se habilita la ventana de autenticación de Aranda SELF SERVICE, para la consola de administrador:



The screenshot shows the Aranda SELF SERVICE administrator authentication interface. At the top right, the text "Aranda SELF SERVICE" is displayed with a registered trademark symbol. On the left, there is a graphic of a blue cube with a white circle containing a stack of books and a person icon, labeled "Administrador". To the right of this graphic, the text "Tipo de autenticación" is followed by a dropdown menu showing "ARANDA". Below this, the text "Usuario" is followed by a text input field, and "Contraseña" is followed by another text input field. At the bottom of the form, there are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "¿Olvido la contraseña?". At the very bottom, there is a logo of a stylized orange figure and the text "© Aranda Software Corp."

- **Para usuarios:** <http://server/uass/>; Donde "server" es el nombre del servidor Web o su dirección IP.

Al cargarse la página web, se habilita la ventana de autenticación de Aranda SELF SERVICE, para la consola de usuario:



The image shows the login interface for Aranda SELF SERVICE. At the top right, the text "Aranda SELF SERVICE ®" is displayed. On the left, there is a blue 3D cube icon with a white circular callout containing a stack of books and a person icon, with the word "Usuario" below it. To the right of this icon, the text "Tipo de autenticación" is followed by a dropdown menu showing "ARANDA". Below this are two input fields labeled "Usuario" and "Contraseña". At the bottom of the form area, there are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "¿Olvido la contraseña?". At the very bottom, there is a small orange logo and the text "© Aranda Software Corp."

Ingrese el usuario y la contraseña, dependiendo del tipo de autenticación que elija: **[Aranda]** / **[Windows]** . Para información adicional, diríjase a la sección Tipos de Autenticación de la documentación de Aranda PROFILE.

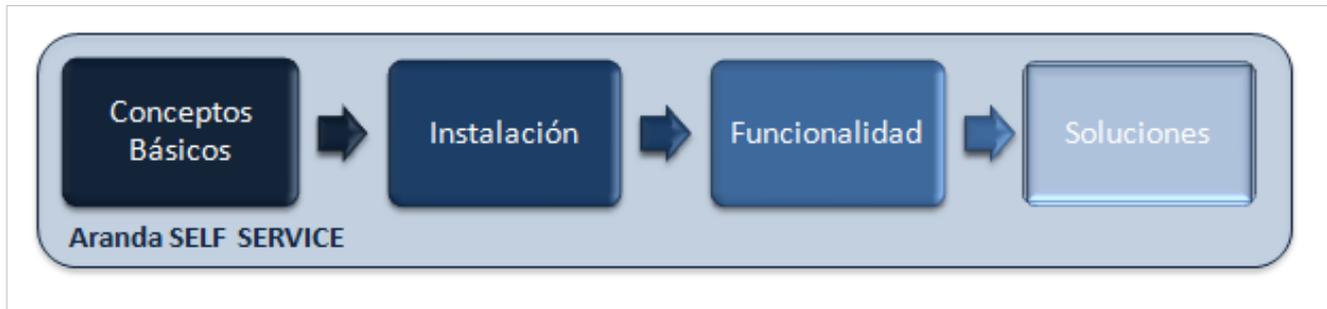
En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos relacionados

Después de realizar la instalación y configuraciones para el funcionamiento de la aplicación, iniciará las tareas encaminadas a generar un indicador:

- **Funcionalidad SELF SERVICE**
- **Configuración Web Adicional**

# Funcionalidad SELF SERVICE 8.0



## Funcionalidad

Para entender el funcionamiento y uso de Aranda SELF SERVICE, se definirán unos conceptos y preguntas que servirán de guía para que el usuario identifique los tópicos necesarios para la generación y administración de artículos.

Igualmente encontrará elementos básicos para el manejo de la consola web de administración y de usuario para la configuración y la consulta de la base de conocimientos.

## Elementos Básicos de la consola de Especialista

La interfaz de la consola Aranda SELF SERVICE se mostrará de dos distintas formas, dependiendo de los permisos que tenga el usuario sobre la herramienta; de tal manera existe una consola para administrador y otra consola para usuario final. A continuación se explicará el uso de la consola de especialista:

Aranda SELF SERVICE ©

Nuevo Editar Borrar Usuarios por Proyecto

1

2

Carlos Andrés Castro 17/11/2011 11:05:08 Inicio > Proyectos

3

Para agregar un proyecto haga clic en "Nuevo", para editar un proyecto seleccione una fila del listado y de clic en "Editar", para eliminar un proyecto seleccione una fila del listado y de clic en "Borrar".

Proyectos

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

Nombre

Admin-mexico

Aranda Innovacion

Calidad

Innovacion

IT

orion

PPQA

Prueba

Recepcion

Soporte

© 2002-2010. Todos los derechos reservados. Aranda SELF SERVICE y todos sus módulos componentes, son marcas registradas de Aranda Software Corporation.

1. **Menú Superior:** En esta sección podrá acceder a las opciones para creación, edición y eliminación de proyectos, categorías, artículos, tipos y demás opciones de configuración.

2. **Menú Principal:** En esta sección puede acceder a tareas de administración asociadas a los artículos como crear estados, razones, categorías, grupos de especialistas, entre otros.

3. **Área de trabajo:** En esta sección se ejecutan tareas de administración (crear, editar, eliminar, publicar) de tipos, artículos, proyectos y grupos de usuarios, entre otros.

Para conocer uso de consola de usuario, remítase a la sección **Elementos Básicos de la consola de Usuario**.

## Uso Consola Especialista

Antes de empezar a crear artículos en Aranda SELF SERVICE, es necesaria la creación de características que permitan organizar y clasificar los archivos de tal manera que posibiliten al usuario a encontrar información de manera óptima y eficiente. Para esto, es un requisito importante crear uno o varios tipos de clasificación de dichos artículos, así como también se recomienda primero crear un proyecto y una categoría del que los artículos harán parte.

No obstante, si así lo prefiere, puede crear, editar y eliminar un artículo antes de proceder con los demás componentes de Aranda SELF SERVICE.

## Proyectos

### Qué es un Proyecto?

Un proyecto se define como un primer grado de clasificación para los diferentes artículos de diversos tipos de conocimiento que permite crear ASLFS según las necesidades específicas de su compañía, es decir, que se pueden crear proyectos orientados a TI, HHRR, Desarrollo de Software; en donde cada uno de los artículos que se crean es administrado por diferentes especialistas y accesado por diferentes usuarios.

### Lista de Proyectos

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Proyectos** del menú principal o bien sea en la página principal de Aranda SELF SERVICE.

Esta funcionalidad permite administrar los proyectos disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un proyecto seleccionado.

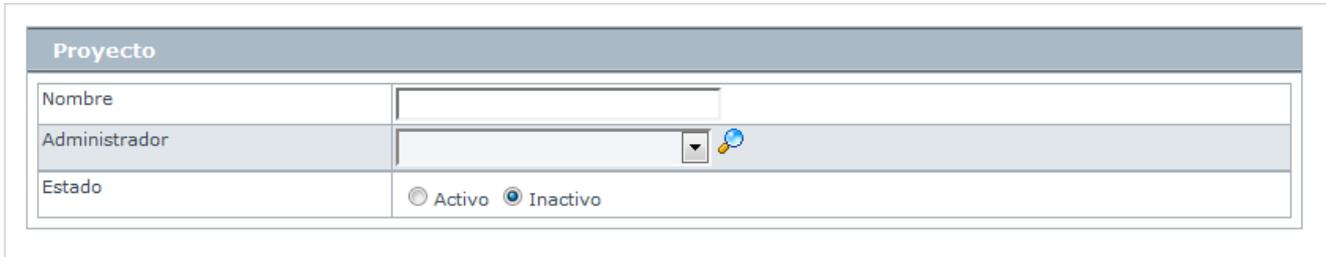
Proyectos	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Nombre	
Admin-mexico	
Aranda Innovacion	
Calidad	
Innovacion	
IT	
orion	
PPQA	
Prueba	
Recepcion	
Soporte	

## Cómo crear un Proyecto?

Aranda SELF SERVICE permite la creación de diferentes proyectos como primer paso para la categorización de artículos. Para crear un proyecto siga los pasos que se muestran a continuación:

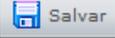
1. Identifique y seleccione la opción  en el menú superior sobre el área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Nombre</b>	Nombre del Nuevo Proyecto.
<b>Administrador</b>	Seleccione la persona que está a cargo del proyecto.
<b>Estado</b>	Defina la condición o situación en la que se encuentra su proyecto (Activo / Inactivo)



El formulario muestra los campos para crear un proyecto:

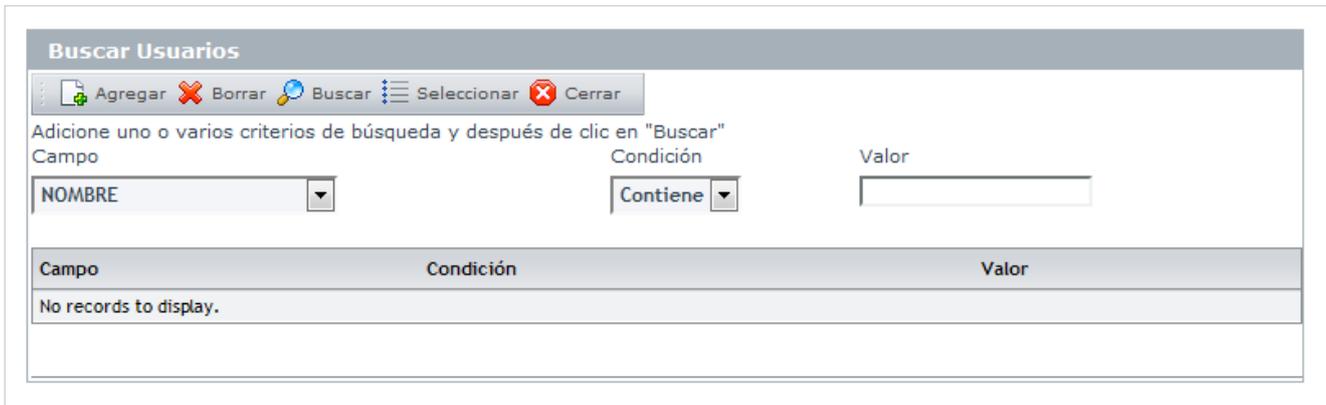
- Nombre:** Campo de texto vacío.
- Administrador:** Selector de lista con un ícono de lupa.
- Estado:** Botones de radio para "Activo" (desseleccionado) e "Inactivo" (seleccionado).

2. Finalmente, haga clic en .

## Cómo asignar un administrador a un proyecto?

Aranda SELF SERVICE permite asignar un administrador a un proyecto, como responsable de todos los artículos que allí se crearán.

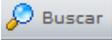
Para asignar un administrador a un proyecto, haga clic en , donde se abrirá la siguiente ventana:



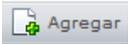
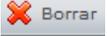
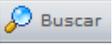
La ventana "Buscar Usuarios" incluye:

- Botones de acción: Agregar, Borrar, Buscar, Seleccionar, Cerrar.
- Instrucción: "Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en 'Buscar'".
- Tabla de criterios de búsqueda:
 

Campo	Condición	Valor
NOMBRE	Contiene	
- Resultado: "No records to display."

1. Para conocer la lista total de usuarios, haga clic en . Esta funcionalidad también permite realizar diferentes criterios de búsqueda de usuarios, en caso de ser necesario. Para esto, seleccione algún campo, condición y asigne un valor.

<b>Campo</b>	Seleccione alguna de las siguientes variables: Nombre, alias, grupo de trabajo, etc.
<b>Condición</b>	Defina el operador que se va a utilizar para elaborar el criterio. Allí se debe seleccionar cualquiera de estas opciones dependiendo de lo que quiera especificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es Igual</li> <li>• Es Diferente</li> <li>• Comienza Por</li> <li>• Contiene</li> </ul>
<b>Valor</b>	Esta opción lista los posibles valores del campo, dependiendo del que haya seleccionado previamente.

- Haga clic en , para adicionar la cantidad de criterios que desee. (Para eliminar algún criterio, selecciónelo y haga clic en ).
- Filtre el listado de usuarios, haciendo clic en .
- Seleccione el usuario administrador del proyecto y haga clic en .

## Cómo editar y eliminar un Proyecto?

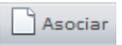
Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los proyectos creados para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un proyecto en la lista, presione el botón  o , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un proyecto, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los proyectos que requiera.

## Cómo asociar usuarios a un Proyecto

Esta funcionalidad permite asociar usuarios a un proyecto en específico. Estos usuarios podrán acceder, leer, comentar y calificar los artículos que pertenecen al proyecto. Si no se asocian usuarios a un proyecto, sus artículos no serán visualizados.

- Para asociar usuarios a un proyecto, identifique y seleccione la opción  en la parte superior izquierda del área de trabajo.
- En la ventana que se habilita podrá seleccionar un proyecto y hacer clic en el botón .
- Para la selección de usuarios, realice los mismo pasos que para **asignar un administrador**.

## Categorías

### Qué es un Categoría?

Las categorías se definen como el segundo escalón de la jerarquía de clasificación de artículos dentro de Aranda SELF SERVICE. En otras palabras, un proyecto puede tener asociadas diferentes categorías que facilitarán la búsqueda de los artículos asignados. Cabe destacar que cada categoría puede contener categorías hijas.

### Lista de Categorías

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Categorías** del menú principal.

Esta funcionalidad permite administrar las categorías disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar una categoría seleccionada.

Seleccione el proyecto en el menú superior para conocer el árbol de categorías correspondiente, ya sea en el menú principal:



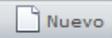
o la lista de categorías:

Categorías	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Nombre	Padre
Administracion de Cuentas	Administracion de Cuentas
Listas de Distribucion	Administracion de Cuentas.Listas de Distribucion
Equipos	Equipos
Software	Software
Desktop	Equipos.Desktop
Laptop	Equipos.Laptop
Server	Equipos.Server
Comunicacion	Equipos.Comunicacion
Impresora	Equipos.Impresora
Telefono	Equipos.Comunicacion.Voz.Analogia.Telefono

Navegacion de paginas: < 1 2 3 4 5 6 7 8 > | Pagina actual 1 de 8, registros 1 al 10 de 74.

## Cómo crear una Categoría?

Aranda SELF SERVICE permite crear una categoría que podrá tener vinculadas varias categorías hijas y a las cuales se les asociarán artículos con temas referentes tanto el proyecto como a las categorías madre.

1. Identifique y seleccione la opción  en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Nombre</b>	Nombre de la nueva Categoría.
<b>Padre</b>	Hace referencia a la categoría principal a la cual pertenece la que se está creando.
<b>Especialista</b>	Persona a cargo del proyecto.
<b>Ícono</b>	Imagen con la cual se representará la categoría.
<b>Estado</b>	Estado actual de la categoría, estos pueden ser Activo e Inactivo

Categorías

Nombre	<input type="text"/>
Padre	<input type="text"/>
Especialista	<input type="text"/>
Icono	<input type="text" value="0"/>
Estado	ACTIVE

2. Finalmente, haga clic en .

## Cómo editar y eliminar una Categoría?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de las categorías creadas para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar una categoría de la lista, presione el botón o , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita una categoría, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de las categorías que requiera.

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos Relacionados

Estados y razones - ASLFS 8.0

# Estados y razones - ASLFS 8.0

---

## Razones

### Qué es una Razón?

Las razones permiten nombrar las razones por las cuales un artículo ha sido creado.

### Lista de Razones

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Razones** del menú principal.

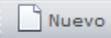
Esta funcionalidad permite administrar y visualizar las razones disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar una razón seleccionada.

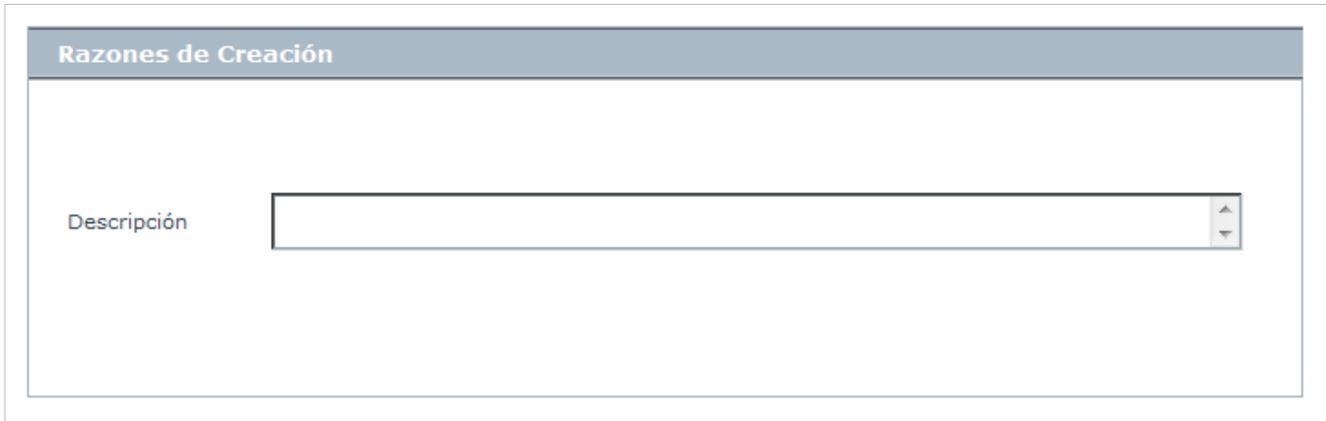
Razones de Creación	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Descripción	
solucion a un problema recurrente	
nueva tecnología a utilizar	
Bajas Visitas	
Bajas calificaciones	
Mejorar articulo	
Nuevas Condiciones	
Obsoleta	
Desactivado	
No aplica	
Aprobado	

Navegacion de paginas: < 1 2 > | Pagina actual 1 de 2, registros 1 al 10 de 11.

## Cómo crear una Razón?

Aranda SELF SERVICE permite la creación de transiciones entre los diferentes estados es que se puede encontrar cualquier artículo según se requiera.

1. Para crear una razón, identifique y seleccione la opción  en la parte superior izquierda del área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida: descripción.



La imagen muestra una ventana de software con el título "Razones de Creación". Dentro de la ventana, hay un campo de texto etiquetado como "Descripción" que está vacío y listo para ser editado.

2. Finalmente, haga clic en .

## Cómo editar y eliminar una Razón?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de las razones registradas para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar una razón en la lista, presione el botón  o , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita una razón, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de las razones que requiera.

## Estados

### Qué es un Estado?

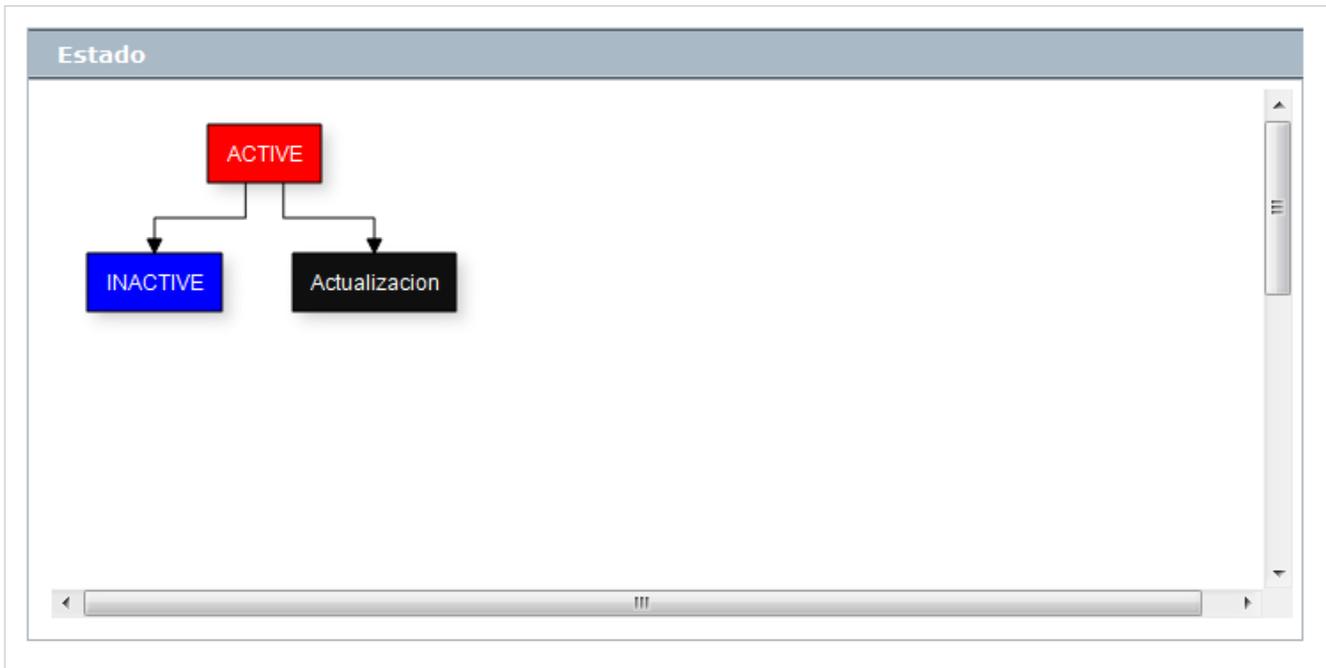
Un estado es la etapa o fase en la que se puede encontrar un artículo a lo largo de su ciclo de vida.

### Diagrama de Estados

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** y a continuación **Tipos** del menú principal.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los estados disponibles y sus relaciones, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un estado seleccionado.

Seleccione el proyecto para el cual desea conocer el diagrama de estados correspondiente, en el menú superior.



## Cómo crear un Estado?

Aranda SELF SERVICE permite crear diferentes estados que representen la etapa de cada artículo según se requiera.

1. Para crear un estado, identifique y seleccione la opción  en la parte superior izquierda del área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida: nombre, descripción, color de fondo, color de letra y opciones que permiten enrutamiento, es decir, que pueden ser utilizados en otros proyectos y asegurar que el artículos ha pasado a un estado de aprobación.

<b>Nombre</b>	Nombre para el nuevo estado.
<b>Descripción</b>	Breve descripción para el estado.
<b>Color de fondo</b>	Permite asignar un color de fondo que identifique el estado.
<b>Color de Letra</b>	Permite asignar un color de letra, de acuerdo al color de fondo, que identifique el estado.
<b>Opciones</b>	<p>Funciones que permite dicho estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Permitir Enrutamiento:</b> Permite determinar si es posible cambiar de Responsable estando en el estado.</li> <li>• <b>Aprobado:</b> Si un artículo se encuentra en un estado de aprobación, quiere decir que el artículo podrá ser consultado, calificado y comentado por un usuario.</li> </ul>



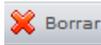
Formulario de configuración de un estado con los siguientes campos:

- Nombre:
- Descripción:
- Color Fondo:
- Color Fuente:
- Opciones:
  - Permitir Enrutamiento
  - Aprobado

2. Finalmente, haga clic en  .

## Cómo editar y eliminar un Estado?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los estados creados para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un estado, presione el botón  o  , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un estado, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los estados que requiera.

## Cómo crear flujo de Estados?

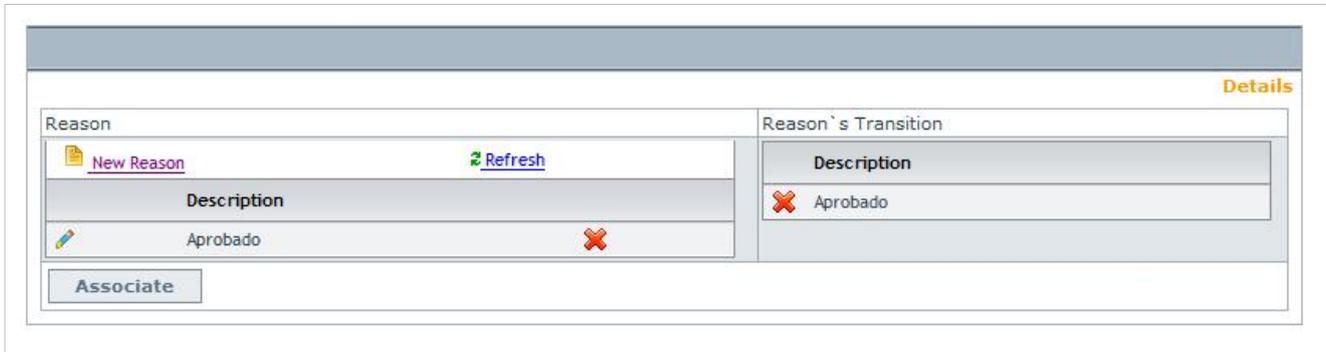
Esta función le permitirá organizar mediante un diagrama de flujo la estructura con la que se están creando sus artículos.

1. Seleccione el estado inicial.
2. Seguido a esto, oprima la tecla **[Shift]** y al tiempo seleccione el estado final. De esta manera se creará una relación entre dichos estados.

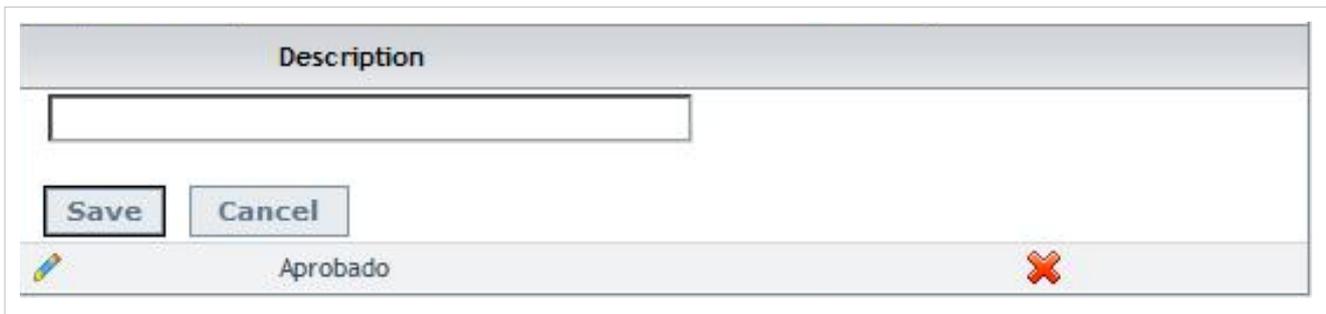
## Configurar relación entre Estados

Aranda SELF SERVICE permite la creación de relaciones entre estados, para esto podrá crear dichas **razones** ya sea en la opción razones del menú principal o utilizando los pasos que se muestran a continuación:

1. Seleccione la relación y haga clic en  Editar . A continuación se despliega la siguiente ventana, donde podrá configurar una **Razón**.



2. Para crear una nueva razón haga clic sobre el botón [**Nueva razón**].
3. Digite el nombre de la nueva razón y presione en el botón [**Salvar**].



4. Una vez creada la razón haga clic en el botón [**Asociar**], para vincular la razón con los estados.
5. Escriba la nueva razón y presione sobre el botón [**Guardar**].
6. Una vez creada la razón haga clic sobre el botón [**Asociar**].
7. Si desea borrar una razón, haga clic sobre el botón  .
8. Si requiere Modificar una razón, haga clic sobre el botón  .

Otra manera para poder configurar una razón la encontrará en la sección anterior.

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos relacionados

Grupos Especialistas y Usuarios - ASLFS 8.0

# Grupos Especialistas y Usuarios - ASLFS 8.0

## Grupos de Especialistas

### Qué es un Grupo de Especialistas?

Los grupos de especialistas son el conjunto de personas que tienen como responsabilidad administrar los artículos, y por ende los tipos y categorías correspondientes.

### Lista de Grupos de Especialistas

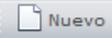
Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** del menú principal y a continuación la opción **Grupos de Especialistas**.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los grupos disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un grupo seleccionado.

Grupo de Especialistas
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna
<b>Nombre</b>
Desarrollo
Diseño
Control de Calidad
Investigación
Soporte
Aranda Guatemala
Aranda Venezuela
Aranda Argentina
Aranda Colombia
Mercadeo
Navegación de páginas: < 1 2 3 >   Página actual 1 de 3, registros 1 al 10 de 21.

### Cómo crear un Grupo de Especialistas?

Aranda SELF SERVICE permite la creación de grupos de especialistas encargados de la gestión de los diferentes artículos que se crean en la aplicación.

1. Para crear un grupo, identifique y seleccione la opción  en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Nombre</b>	Nombre para el nuevo grupo de especialistas.
<b>Responsable</b>	Persona a cargo del grupo.

Datos Generales\Especialista	
Nombre	<input type="text"/>
Responsable	<input type="text"/>

2. Finalmente, haga clic en  **Guardar** .

## Cómo editar y eliminar un Grupo de Especialistas?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los grupos creados para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un grupo en la lista, presione el botón  **Editar** o  **Borrar** , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un grupo, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera. Aquí también podrá asociar especialistas al grupo.

## Asociar especialista a Grupo de Especialistas

Para poder ingresar a esta opción, debe editar un Grupo de Especialistas específicos y buscar la opción **Asociar especialista** en el menú principal.

1. Haga clic en **Asociar**  . A continuación se abre la siguiente pantalla:

Datos Generales\Especialista	
Asociar 	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
	<b>Nombre</b>
	johna
	jaimet
	claudiap
	hernandol
	Jeremyp
	CARLOSH
	JUANG
	ADUARTE
	CARLOSA
	jcarrillo
Navegacion de paginas: < 1 2 3 >   Pagina actual 1 de 3, registros 1 al 10 de 26.	

2. Seleccione el especialista que desee y haga clic en  **Seleccionar** .

3. Finalmente, haga clic en  **Guardar** .

- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los grupos de especialistas que requiera.

## Usuarios

### Qué es un Usuario?

Estos usuarios son aquellos que podrán hacer uso de las licencias nombradas adquiridas por su compañía.

### Lista de Usuarios

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** del menú principal y a continuación escoja **Usuarios**.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los usuarios disponibles, donde podrá asociar y borrar un usuario seleccionado.

Usuarios	
Licenciamiento: 10	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Nombre	Usuario
No records to display.	

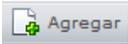
### Cómo asociar un usuario?

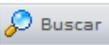
Para asignar un usuario, haga clic en  , donde se abrirá la siguiente ventana:

Buscar Usuarios		
 Agregar  Borrar  Buscar  Seleccionar  Cerrar		
Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"		
Campo	Condición	Valor
NOMBRE	Contiene	
Campo	Condición	Valor
No records to display.		

1. Para conocer la lista total de usuarios, haga clic en  **Buscar** . Esta funcionalidad también permite realizar diferentes criterios de búsqueda de usuarios, en caso de ser necesario. Para esto, seleccione algún campo, condición y asigne un valor.

<b>Campo</b>	Seleccione alguna de las siguientes variables: Nombre, alias, grupo de trabajo, etc.
<b>Condición</b>	Defina el operador que se va a utilizar para elaborar el criterio. Allí se debe seleccionar cualquiera de estas opciones dependiendo de lo que quiera especificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es Igual</li> <li>• Es Diferente</li> <li>• Comienza Por</li> <li>• Contiene</li> </ul>
<b>Valor</b>	Esta opción lista los posibles valores del campo, dependiendo del que haya seleccionado previamente.

2. Haga clic en , para adicionar la cantidad de criterios que desee. (Para eliminar algún criterio, selecciónelo y haga clic en ).

3. Filtre el listado de usuarios, haciendo clic en .

4. Seleccione el usuario requerido y haga clic en .

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos Relacionados

Reglas, Correo y Datos Adicionales - ASLFS 8.0

# Reglas, Correo y Datos Adicionales - ASLFS 8.0

---

## Reglas

### Qué es una Regla?

Esta función permite automatizar el procesos de notificación, modificación, entre otros. mediante la elaboración de ciertas normas para la creación y modificación de artículos. Cada regla puede ser definida en orden para tener una o varias condiciones que de forma automática disparan una o varias acciones con el propósito de informar a los usuarios y especialistas responsables de posibles cambios, problemas y/o avances, modificar estados y/o responsables, invocar un servicio web o bien crear un caso en **Aranda SERVICE DESK**.

## Lista de Reglas

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** del menú principal y a continuación escoja **Reglas**.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar las reglas disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar una regla seleccionada.

Reglas						
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna						
Active	Regla	Condición	Modificada	Creado	Tipo de Registro	
 	35	CAMBIO DE ESTADO = 1 AND AUTOR = APPLICATION ADMINISTRATOR	10/11/2011 03:13:05 p.m.	10/11/2011 03:13:05 p.m.	ARTICULOS	

## Cómo crear una Regla?

Aranda SELF SERVICE permite la creación de reglas que realizarán alguna acción de acuerdo a las condiciones estipuladas. Para esto, siga los pasos a continuación:

1. Para crear una regla, identifique y seleccione la opción  en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Campo</b>	Seleccione alguna de las siguientes opciones: articulo, autor, categoría, tipo, etc.
<b>Operador</b>	Permite definir el operador que se va a utilizar para elaborar el criterio. Allí se debe seleccionar cualquiera de estas opciones según lo que quiera especificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es Igual</li> <li>• Es Diferente</li> <li>• Comienza Por</li> <li>• Contiene, etc.</li> </ul>
<b>Valor</b>	Lista los posibles valores del campo, dependiendo del que haya seleccionado previamente.
<b>Condición Regla</b>	Determina como va a ser la operación lógica de ejecución de la regla, si existen varios Campos estos se une con palabra como AND o OR, dependiendo de lo que se requiera.

**Regla**

Condición 1  
  Condición 2  
  Condición 3

Campo:   
 Operator:   
 Valor:

Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operator	Valor	Campo 2
No records to display.					

Condiciones de la regla  
 Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

2. Seguido a esto, escoja la opción **Acciones** en el menú de la izquierda, para configurar las acciones a tomar en caso que se cumpla la regla en creación.

**Regla**

Tipo de Acción:

	Nombre	Orden
<a href="#">Seleccionar</a>	✘ ENVIAR CORREO	1

3. Seleccione el Tipo de Acción que desee se lleve a cabo:

**ENVIAR CORREO**

- ENVIAR CORREO
- MODIFICAR ITEM
- CREAR CASO
- INVOCAR WEB SERVICE

4. Haga clic sobre el ícono .

5. Para configurar la acción, de acuerdo al tipo seleccionado, haga clic en **Seleccionar**. Inmediatamente, se abrirá una ventana, que le permitirá estructurar la acción:

- **Enviar Correo**

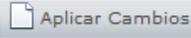
Un correo electrónico será enviado al autor o el responsable. El asunto y contenido del correo electrónico puede ser personalizado adicionando etiquetas predefinidas relacionadas con el registro (la etiqueta cambia de acuerdo al tipo de registro).

Si desea adicionar una etiqueta como título importante y general en los campos asunto y cuerpo para el envío, haga clic en **Agregar Tag**, escoja el tag y oprima **Seleccionar** para adicionarlo al campo deseado.

Finalmente, haga clic en  para volver a la página de acciones.

- **Modificar Item**

Los items seleccionados y que estén directamente relacionados con el(los) artículo(s) que cumplan las condiciones definidas por la regla generada serán modificados, de acuerdo a los valores estipulados en esta ventana. La información para modificar incluye: Estado, razones de transición, grupo de responsables y/o responsable asignado. Los campos de información varían de acuerdo al tipo de registro.

Finalmente, haga clic en  para volver a la página de acciones.

- **Crear Caso**

Se creará un nuevo caso automáticamente (incidente, problema, cambio, requerimiento de servicio) en **Aranda SERVICE DESK**. Así mismo, podrá ingresar la información básica para el caso, de acuerdo con el tipo de registro, tal como: categoría, servicio, urgencia y descripción. El nuevo registro estará disponible en la consola del especialista asignado.

- El contenido del caso puede ser personalizado adicionando etiquetas predefinidas relacionadas con el registro (la etiqueta cambia de acuerdo al tipo de registro).

- Los campos categoría y servicio, se refiere a aquellos que han sido creados en la consola de **Aranda SERVICE DESK**. Por lo tanto, es necesario que se cuente con esta herramienta para poder usar esta acción.

Finalmente, haga clic en  para volver a la página de acciones.

- **Invocar Web Service**

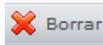
Se invocará un Web Service, ingresando la ruta o URL destino, el cual se encargará de recibir y enviar la información de un artículo hacia un web service externo. Por esta razón, es necesario que sea desarrollado como parte del conector.

Finalmente, haga clic en  para volver a la página de acciones.

6. Finalmente, haga clic en , para guardar los cambios realizados.

## Cómo editar, eliminar y activar una Regla?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de las reglas creadas para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar una regla en la lista, presione el botón  o , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un tipo, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los tipos que requiera.
- **Activar:** Para activar o desactivar una regla según lo desee, haga clic sobre el botón , ubicado en la parte izquierda de cada regla.

## Configurar Mail

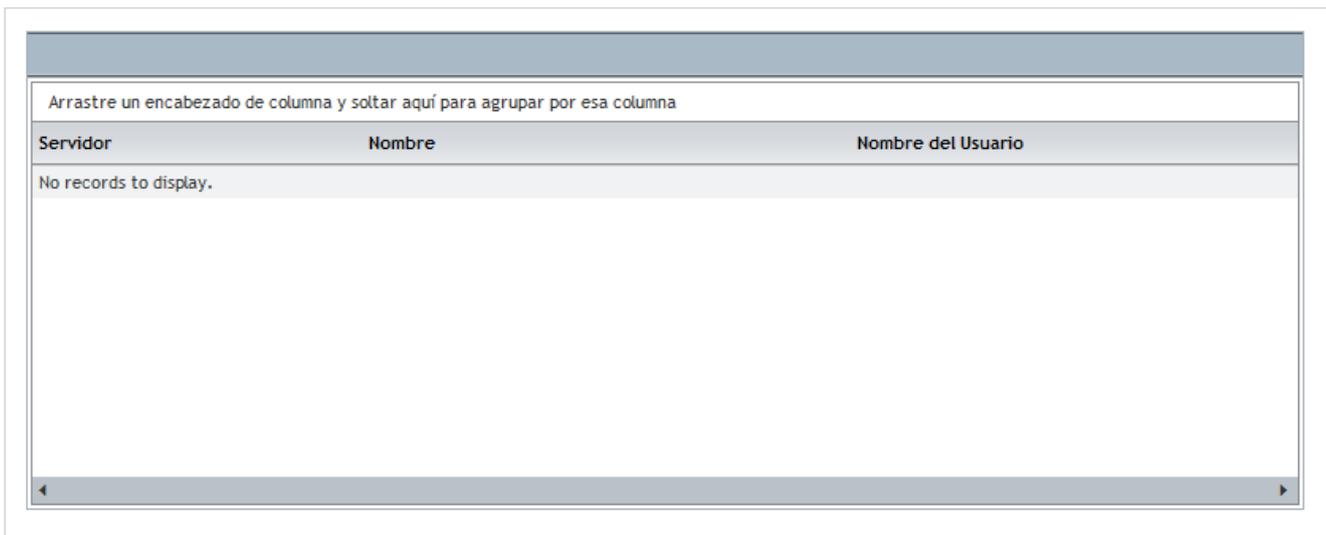
### Para qué Configurar Mail?

Le permitirá administrar los servidores de correo y configurar las opciones de correo a donde se enviarán notificaciones, las cuales serán gestionadas mediante el módulo Aranda MAILER.

### Lista de Mails

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** del menú principal y a continuación escoja **Configurar Mail**.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar las configuraciones disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar una configuración seleccionada.



### Cómo crear una Configuración Mail?

1. Para crear una configuración de Mail, identifique y seleccione la opción  en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Servidor</b>	Nombre o dirección del servidor de correo.
<b>Nombre</b>	Nombre de la persona que va a configurar la cuenta.
<b>Cuenta</b>	Dirección o cuenta de correo correspondiente.
<b>Contraseña</b>	Contraseña correspondiente a la cuenta.
<b>Puerto</b>	Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico.
<b>Protocolo</b>	Protocolo que implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI).

Servidor	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>
Cuenta	<input type="text"/> Asociar 
Contraseña	<input type="text"/>
Puerto	<input type="text"/>
Protocolo	MAPI 

**Nota:** Si desea adicionar una cuenta de un usuario ya conocido, haga clic en . A continuación, se abrirá una nueva ventana que permite buscar clientes para los cuales se vaya a configurar la cuenta de correo. Para realizar la búsqueda, realice los mismos pasos que para **buscar usuarios**.<sup>[1]</sup>

2. Finalmente, haga clic en  Salvar.

## Cómo editar y eliminar una Configuración Mail?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de las configuraciones de correo registradas en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar una configuración en la lista, presione el botón  Editar o  Borrar, de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita una configuración de correo, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de las configuraciones que requiera.

## Cómo asociar un servidor?

1. Seleccione una configuración de correo en la lista.

2. Haga clic en  Asociar. A continuación, aparecerá la siguiente ventana:

Servidor	
 Seleccionar  Cerrar	
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna	
Servidor	Nombre
BG-I-VIRTEXC01.INTERSEQ.LOCAL	Aranda Support Center
192.168.0.5	Aranda Support Center con IP
192.168.0.5	Aranda Support Center IT

2. Seleccione el servidor que desee y haga clic en  .

3. Finalmente, haga clic en  .

## Campos Adicionales

### Qué son Campos Adicionales?

Se refiere a aquellos atributos que se consideran adicionales pero en algún momento necesarios para la creación de Artículos. Se permite añadir máximo 10 campos.

### Lista de Campos Adicionales

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Configuración** del menú principal y a continuación la opción **Campos Adicionales**.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los campos adicionales disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un campo seleccionado.

#### Campos adicionales

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

Nombre	Descripción
Fecha y hora	fecha y hora

## Cómo crear un Campo Adicional?

Aranda SELF SERVICE permite crear campos adicionales que complementen la información de los artículos. Para esto, siga los pasos que se muestran a continuación:

1. Para crear un campo adicional, identifique y seleccione la opción  en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Nombre</b>	Nombre para el nuevo campo adicional.
<b>Descripción</b>	Breve descripción de las características del nuevo campo.
<b>Tipo de Dato</b>	Se refiere si el dato es numérico, fecha, texto largo, corto, entre otros.
<b>Orden</b>	Prioridad en valor numérico del campo. Tenga en cuenta que el máximo es de 10 campos.
<b>Campo Obligatorio y/o Visible</b>	Especifique si los campos son obligatorios y/o tienen que ser visibles.

**Datos Generales**

Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Seleccione el tipo de dato	Texto corto ▼
Orden	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Campo Obligatorio	<input type="checkbox"/> Campo Visible

2. Finalmente, haga clic en .

## Cómo Editar y eliminar un Campo Adicional?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los campos adicionales registrados en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un campo adicional en la lista, presione el botón  o , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un campo adicional, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los campos adicionales que requiera.

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos Relacionados

Tipos y Artículos - ASLFS 8.0

## References

- [1] [http://www.arandatraining.com/arandasoftwiki/index.php?title=Funcionalidad\\_SELF\\_SERVICE\\_8.0#C.C3.B3mo\\_asignar\\_un\\_administrador\\_a\\_un\\_proyecto.3F](http://www.arandatraining.com/arandasoftwiki/index.php?title=Funcionalidad_SELF_SERVICE_8.0#C.C3.B3mo_asignar_un_administrador_a_un_proyecto.3F)

# Tipos y Artículos - ASLFS 8.0

## Tipos

### Qué es un Tipo?

Los tipos permiten crear plantillas de edición de texto predeterminadas que quiarán a los especialistas en la creación y clasificación de artículos de acuerdo a temas determinados a tratar.

Por ejemplo si usted lo desea podrá crear un tipo para los errores de Software llamado "BUG", recuerde que los tipos son los temas en los que se clasifican los artículos, es decir que al crear el tipo "BUG" todos los artículos relacionados a los errores de software se atribuirán a este tipo.

### Lista de Tipos

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Tipos** del menú principal.

Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los tipos disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un tipo seleccionado.

Tipos		
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna		
Nombre	Descripción	Creado
Default	Default	04/09/2008 12:00:00 a.m.
Instalación	Este es el tipo de artículo que se requiere en temas de instalación.	26/01/2011 03:00:25 p.m.
Informativo	Provee informacion mas detallada y de interes para los usuarios.	19/07/2011 10:50:04 a.m.
FAQ	Usaremos esta plantilla para documentar las preguntas frecuentes	19/07/2011 10:50:20 a.m.
ERROR CONOCIDO	Esta es la plantilla que nos ayudara para la documentación de los errores conocidos	28/07/2011 10:02:26 a.m.
LECCION APRENDIDA	A través de esta plantilla documentaremos todas las lecciones aprendidas.	18/08/2011 08:59:58 a.m.
PROPUESTA DE VALOR	Esta es la plantilla que nos permitirá documentar la propuesta de valor.	18/08/2011 09:02:39 a.m.
PUBLICACION	Con esta plantilla haremos la documentación de las publicaciones	18/08/2011 09:04:43 a.m.

### Cómo crear un Tipo?

Aranda SELF SERVICE permite crear diferentes plantillas que facilitarán la creacion de artículos. Para esto, siga los pasos que se encuentran a continuación:

1. Para crear un tipo, identifique y seleccione la opción  en menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Nombre</b>	Nombre para el nuevo tipo.
<b>Descripción</b>	Breve descripción de las características del nuevo tipo.
<b>Plantilla</b>	Defina una plantilla predeterminada para su tipo. Esta plantilla cuenta con todas las herramientas de edición de estilo y le permitirá determinar la estructura básica de su artículo.

2. Finalmente, haga clic en  .

## Cómo editar y eliminar un Tipo?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los tipos creados para la gestión de artículos en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un tipo en la lista, presione el botón  o  , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un tipo, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los tipos que requiera.

## Artículos

### Qué es un Artículo?

Los artículos son la esencia de Aranda SELF SERVICE, pues son la fuente de información de esta base de conocimiento. Un artículo puede ser la solución a un problema, la respuesta a una pregunta, los pasos para un procedimiento, entre otros temas.

Éstos podrán ser organizados entre proyectos y categorías dependiendo de su contenido.

### Lista de Artículos

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Artículos** del menú principal.

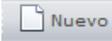
Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los artículos disponibles, donde podrá crear, visualizar, editar y eliminar un artículo seleccionado.

Artículos				
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna				
ID	Identificador	Título	Descripción	Modificado
397	"No hay licencias disponibles"	"No hay licencias disponibles" en la consola Aranda Service Desk	Se explica el procedimiento que debe realizarse cuando se intenta ingresar a la consola de Aranda Service Desk, y se arroja un pantallazo diciendo "No hay licencias disponibles".	02/09/2018 08:52:53 a
398	Tickets en AQM	Sentencia tipo SQL para registrar determinados Tickets en Aranda Query Manager	Se expone la sentencia que debe ser utilizada para que Query Manager le permita registrar los casos a partir de determinado número de ticket en la consola Aranda Service Desk.	30/08/2018 03:47:06 p
399	Confifuracion de reglas BLOGIK	Funcionalidad del campo Enrutamiento en la configuración de reglas de la Blogik.	Se explica el para qué sirve el campo ENRUTAMIENTO en la configuración de reglas de la Blogik. Se explica el para qué sirve el campo ENRUTAMIENTO en la configuración de reglas de la Blogik.	24/08/2018 02:54:35 p
400	Desinstalación masiva .bat	Desinstalación masiva de un agente aranda sin la consola remote setup	solución de cómo hacer una desinstalación masiva de un agente sin la consola Remote Setup	24/08/2018 02:55:39 p
		Aranda Software V8,	Se explica brevemente si Aranda funciona o no,	25/08/2018

Navegacion de paginas: < 1 2 3 4 5 > | Pagina actual 1 de 5, registros 1 al 10 de 50.

### Cómo crear un Artículo?

Aranda SELF SERVICE permite crear artículos de diversos temas. Para esto, siga los pasos a continuación:

1. Para crear un artículo, identifique y seleccione la opción  **Nuevo** en el menú superior al área de trabajo. En la ventana que se habilita podrá completar la información requerida:

<b>Estado</b>	Estado en el que se encuentra actualmente su artículo.
<b>Grupo Responsable</b>	Grupo al cual pertenecerá el artículo creado.
<b>Responsable</b>	Nombre de la persona a cargo del artículo.
<b>Título</b>	Título del artículo.
<b>Descripción</b>	Breve descripción acerca del tema que trata el artículo.
<b>Identificador</b>	Palabra o un código que le sirva para identificar el artículo en la KB.
<b>Tipo</b>	Tipo de artículo que va a crear. Recuerde que el tipo debe crearlo con anterioridad para poder seleccionarlo en este momento.
<b>Clase</b>	Interno (usted elabora la información del artículo) o Externo (el contenido de su artículo hace total referencia a un sitio Web; en tal caso, en el campo vacío escriba la URL a la que desea hacer referencia).
<b>Contenido</b>	Este contenido funciona de la misma manera que una plantilla, es decir que le permitirá por medio de herramientas de diseño y edición de textos, imágenes, etc. Establecer rápidamente la información del artículo.
<b>Razones de creación</b>	Motivo por el cual es elaborado dicho artículo.
<b>Palabras Clave</b>	Serie de palabras clave que sean útiles para los usuarios cuando realicen búsquedas.

The screenshot shows the 'Artículos' form interface. It includes a header 'Artículos' and a left sidebar with a menu. The main form area contains the following fields and sections:

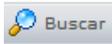
- Información:**
  - Estado: ACTIVE (dropdown)
  - Grupo Responsable: (dropdown)
  - Responsable: (dropdown)
  - Título: (text input)
  - Descripción: (text area)
  - Identificador: (text input)
- Tipo:** Default (dropdown)
- Clase:** Interno (dropdown)
- Contenido:** A large text area with a rich text editor toolbar above it, including options for font name, size, bold, italic, underline, and paragraph style.
- Razones de Creación:** (dropdown)
- Palabras Clave:** (text input) with a note below it: 'Ingrese las palabras claves separadas por coma(,)'.

2. En caso de haber creado campos adicionales y requiera definirlos para el artículo en creación, seleccione la opción **Datos Adicionales** en el menú de la izquierda.

3. Ingrese los campos que considere necesarios.

4. Finalmente, haga clic en  .

## Cómo buscar un artículo?

Para buscar un artículo, haga clic en  , donde se abrirá la siguiente ventana:

**Buscar Artículos**

 Agregar
 Borrar
 Buscar
 Seleccionar
 Cerrar

Seleccione el criterio sobre el que desea hacer la búsqueda y después de clic en buscar

Filtro Identificador Operator Contine Criterio

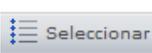
Campo	Condición	Valor
No records to display.		

1. Para conocer la lista total de artículos, haga clic en  . Esta funcionalidad también permite realizar diferentes criterios de búsqueda de artículos, en caso de ser necesario. Para esto, seleccione algún campo, condición y asigne un valor.

<b>Campo</b>	Seleccione alguna de las siguientes variables: Nombre, alias, grupo de trabajo, etc.
<b>Condición</b>	Defina el operador que se va a utilizar para elaborar el criterio. Allí se debe seleccionar cualquiera de estas opciones dependiendo de lo que quiera especificar: <ul style="list-style-type: none"> <li>Es Igual</li> <li>Es Diferente</li> <li>Comienza Por</li> <li>Contiene</li> </ul>
<b>Valor</b>	Esta opción lista los posibles valores del campo, dependiendo del que haya seleccionado previamente.

2. Haga clic en  , para adicionar la cantidad de criterios que desee. (Para eliminar algún criterio, selecciónelo y haga clic en  ).

3. Filtre el listado de artículos, haciendo clic en  .

4. Seleccione el(los) artículo(s) requerido(s) y haga clic en  .

## Cómo buscar artículos similares a un artículo específico?

Para buscar un artículo similar, seleccione el artículo principal al cual se le buscarán artículos similares y haga clic en , donde se abrirá la siguiente ventana:

Grado de similitud

Artículo

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

ID	Título	Descripción
	Sentencia tipo SQL para registrar	Se expone la sentencia que debe ser utilizada para que Query Manager le

Artículos similares

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

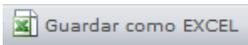
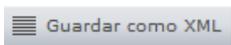
ID	Título	Descripción
<a href="#">Comparar</a> 239	Solución caso 190	
<a href="#">Comparar</a> 241	Solución Caso 191	
<a href="#">Comparar</a> 242	Solución Caso 56	
<a href="#">Comparar</a> 401	Aranda Software V8, funcionara sobre arquitecturas de 64 Bits	Se explica brevemente si Aranda funciona o no, sobre un S.O WS2008 a una arquitectura de 64 Bits
<a href="#">Comparar</a> 402	Imposibilidad de ejecutar un instalador de aplicativo web sobre Windows Server 2008	Se explica el procedimiento que debe realizarse cuando los instaladores web quedan interrumpidos al momento de ser ejecutados
<a href="#">Comparar</a> 416	ARANDA SERVICE DESK 7.2.45 - 7.2.31 y posteriores	Se explica el procedimiento que debe realizarse cuando no es posible realizar la descarga de archivos adjuntos con extension especiales o de office 2007-2010.
<a href="#">Comparar</a> 417	Requerimiento para incluir texto con formato, en registros creados por ARANDA CASE CREATOR.	Se explica el porqué no se puede hacer que los casos registrado por el cliente en la herramienta ACC, contengan un formato de texto enriquecido (tablas, imágenes, colores de texto etc.)
<a href="#">Comparar</a> 419	ARANDA SERVICE DESK WEB 7.2	De manera puntual se describe el procedimiento que se debe realizar en los sitios AFS y AWC, para que no generen error al

Navegacion de paginas: < 1 2 3 4 5 6 7 > | Pagina actual 1 de 7, registros 1 al 10 de 65.

Si desea comparar el artículo seleccionado con alguno de los artículos similares listados, haga clic en **Comparar**.

## Cómo exportar artículos?

Aranda SELF SERVICE permite exportar artículos en formatos .xls y .xml. Para esto:

1. Seleccione el artículo que desee exportar.
2. Haga clic sobre el botón  o , de acuerdo al formato que desee.

## Cómo importar artículos?

Aranda SELF SERVICE permite importar artículos en formato .xls. Para esto:

1. Ingrese la información requerida para importar tantos artículos como desee, siguiendo las pautas que se muestran en el formato a continuación:

1	StrId	Title	Description	Content	CategoryName	TypeName	Keyword
2	ArticuloA	Aranda ASSET MANAGEMENT	Aranda ASSET MANAGEMENT.	Es la herramienta que permite automatizar el inventario de activos IT, donde de manera detallada se reporta cualquier cambio Hardware y Software, generando alarmas ante cualquier cambio detectado en cada estación de trabajo en su organización. Adicionalmente, posibilita al área de soporte a realizar acciones de administración y toma de control remoto a cualquier estación de trabajo, además de controlar el licenciamiento de cada aplicación instalada.	SOLUCIONES	FAQ	inventario, IT, hardware, software, soporte, CI
3	ArticuloB	Aranda POWER MANAGEMENT	Aranda POWER MANAGEMENT.	Es la herramienta que permite conocer el consumo de energía y administrar los planes de consumo de las estaciones de trabajo para ahorrar dinero y energía eléctrica mientras protege el medio ambiente. Conozca el costo del consumo de energía, los vatios (Kw) consumidos, las horas de actividad y los niveles de CO2 generados por las estaciones de trabajo de su organización. Gestione centralizadamente los planes que le permiten ahorrar mientras protege el medio ambiente.	SOLUCIONES	FAQ	ambiente, consumo, proteger, ahorro, energía, administrar

Tenga en cuenta el formato que debe tener el archivo a importar y las siguientes recomendaciones:

- El formato especifica los tipos de datos en la 1ra fila, por tal razón, no puede ser eliminada pues esta fila es validada por la aplicación para el proceso de importación de los artículos.
- Especifique muy bien el nombre del tipo y la categoría a los cuales desea asociar los artículos, incluyendo mayúsculas o minúsculas.
- El campo **strId** se refiere al código que representa al artículo dentro de la aplicación. Éste no debe contener números.

Haga **click aquí**, si desea descargar un archivo de ejemplo.

2. Haga clic sobre el botón  Subir .
3. Seleccione el archivo correspondiente.
4. Haga clic sobre el botón  Salvar .

## Cómo editar y eliminar un Artículo?

Esta funcionalidad permite modificar y eliminar la información de los artículos registrados en Aranda SELF SERVICE.

Después de seleccionar un artículo de la lista, presione el botón  o  , de acuerdo al caso.

- **Editar:** Si edita un artículo, se habilita la ventana correspondiente donde podrá modificar la información que requiera. Adicionalmente, podrá realizar las siguientes acciones:

### Asociar categorías a un artículo

Aranda SELF SERVICE permite que los artículos sean asociados a una categoría (o a varias) desde la página inicial, siguiendo estos pasos:

1. Seleccione el artículo que desee.
2. Haga clic sobre el botón  .
3. Seleccione la opción **Categorías** ubicada en el menú de la izquierda.
4. Haga clic sobre el botón  y a continuación se desplegará la siguiente ventana:



5. Escoja la categoría a la cual desea asociar el artículo y automáticamente se llevará a cabo la relación.

### Adjuntar archivos a un artículo

Aranda SELF SERVICE permite adjuntar archivos a los artículos que complementen la información allí contenida, los cuales serán almacenados en la solución Aranda FILE SERVER. Para esto, siga los pasos a continuación:

1. Seleccione el artículo que desee.
2. Haga clic sobre el botón  .
3. Seleccione la opción **Archivos Adjuntos** ubicada en el menú de la izquierda.
4. Haga clic sobre el botón  .
5. Busque y seleccione el archivo y oprima **Subir**.

## Histórico de un artículo

Aranda SELF SERVICE permite realizar anotaciones y conocer el histórico de cambios de estado, siguiendo estos pasos:

1. Seleccione el artículo que desee.
2. Haga clic sobre el botón .
3. Seleccione la opción **Histórico** ubicada en el menú de la izquierda.
4. A continuación verá una lista de mensajes correspondientes a cambios de estado y/o anotaciones. Si desea modificar alguno, haga clic sobre .

**Artículos**

Histórico

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

 [Adicionar Anotación](#)
 [Actualizar](#)

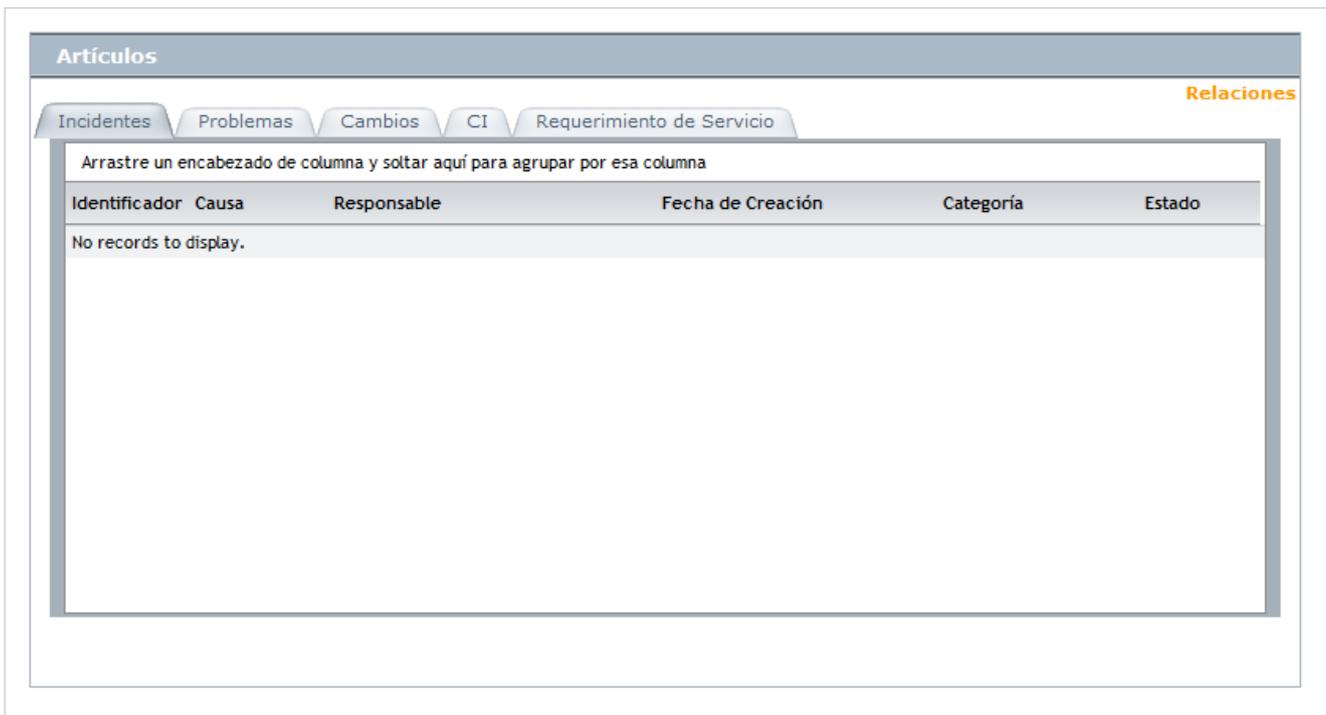
Registrado Por	Tipo	Fecha
<input checked="" type="checkbox"/> Permitir que la anotación sea pública para el cliente		
Anotación <input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>		
<div style="display: flex; gap: 10px;"> <input type="button" value="Salvar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> </div>		
 Angelica Guzman Murcia	MODIFY ITEM	24/08/2011 03:04:41 p.m.
 Angelica Guzman Murcia	MODIFY ITEM	24/08/2011 03:06:40 p.m.
 Angelica Guzman Murcia	MODIFY ITEM	02/09/2011 08:52:53 a.m.

5. Si desea realizar una anotación, haga clic en **Adicionar Anotación**.

## Relaciones a un artículo

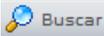
Aranda SELF SERVICE le permite conocer las relaciones de los artículos con incidentes, problemas, cambios, CI y/o requerimientos de servicio creados desde la consola de especialista de **Aranda SERVICE DESK**, siguiendo estos pasos:

1. Seleccione el artículo que desee.
2. Haga clic sobre el botón .
3. Seleccione la opción **Relaciones** ubicada en el menú de la izquierda.
4. Una vez allí podrá consultar todas las relaciones, navegando entre pestañas.



### Artículos Relacionados a un artículo

Aranda SELF SERVICE permite adjuntar archivos a los artículos que complementen la información allí contenida, siguiendo estos pasos:

1. Seleccione el artículo que desee.
  2. Haga clic sobre el botón  Editar .
  3. Seleccione la opción **Artículos Relacionados** ubicada en el menú de la izquierda.
  4. Haga clic sobre el botón  Buscar .
  5. A continuación, realice una búsqueda como se explicó en **Cómo buscar un artículo?** <sup>[1]</sup> y relacione tantos artículos relacionados como crea conveniente.
- **Eliminar:** Este proceso permite la eliminación de los artículos que requiera.

### Aprobar y Publicar Artículos

Aranda SELF SERVICE permite que los artículos sean aprobados y publicados una vez han pasado a una etapa final de elaboración, se han asociado a una categoría y/o a un proyecto pertinentes (aunque esta asociación es opcional, la mejor forma de organizar sus artículos es con una debida distribución por categorías y éstas, a su vez, por proyectos), indicando que el artículo está listo para ser utilizado por el usuario y puede ser visualizado en su consola, además de dar información veraz a sus consultas.

1. Identifique y seleccione la opción **Artículos por Aprobar**. A continuación encontrará el siguiente listado:

Artículos				
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna				
ID	Identificador	Título	Descripción	Modificada
1		Corrección del error	Se corrigio un error en el ejecutable	04/09/2008 08:46:06 a.m.
2		Solucion de error	Se soluciono un error en el ejecutable	04/09/2008 09:11:25 a.m.
4	31	Solución	Solución a DB	19/08/2011 01:13:24 p.m.
5		ASDK 7.1.20		10/10/2008 04:34:38 p.m.
6		ASDK WEB 7.1.20		10/10/2008 04:36:11 p.m.
7		ASDK 7.1.20 WEB		10/10/2008 04:37:18 p.m.
8		Actualización 7.2.5		14/10/2008 10:46:12 a.m.
9		ASDK 7.2.5		14/10/2008 10:52:28 a.m.
10		asdk web 7.2.3		14/10/2008 11:11:56 a.m.
11		asdk web 7.2.3		14/10/2008 11:13:04 a.m.

Navegacion de paginas: < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ... > | Pagina actual 1 de 34, registros 1 al 10 de 337.

- Escoja el artículo que desea publicar, haga clic derecho sobre éste y luego en la opción  Editar .
- En la opción **Datos Generales** ubicada en el menú de la izquierda, podrá encontrar la información principal del artículo. Allí, seleccione la situación actual del artículo.

**Nota:** Los estados son elementos configurables, y la aprobación de un artículo depende de la configuración del estado.

- Luego marque la opción **Pública**, al hacer esto permite que el artículo pueda ser visualizado desde la consola de usuarios finales.
- Haga clic en  Salvar para guardar los cambios hechos.

## Visualización de artículos

Aranda SELF SERVICE permite buscar y consultar ciertas agrupaciones de artículos. Para esto, encuentre las opciones haciendo clic en la opción **Artículos** en el menú de la izquierda.

<b>Mis Artículos</b>	El especialista podrá consultar los artículos creados por él.
<b>De mis grupos</b>	El especialista podrá consultar los artículos creados por cualquier grupo de especialistas a los que pertenezca.
<b>De mis proyectos</b>	El especialista podrá consultar los artículos que han sido creados en los proyectos a los que pertenece.
<b>Artículos Cerrados</b>	El especialista podrá consultar los artículos que han sido cerrados.
<b>Categorías</b>	El especialista podrá consultar los artículos creados de acuerdo a la categoría donde se encuentren.

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos relacionados

Reportes y Cambio de contraseña - ASLFS 8.0

## References

[1] [http://www.arandatraining.com/arandasoftwiki/index.php?title=Tipos\\_y\\_Art%C3%ADculos\\_-\\_ASS\\_8.0#C3.B3mo\\_buscar\\_un\\_art.C3.ADculo.3F](http://www.arandatraining.com/arandasoftwiki/index.php?title=Tipos_y_Art%C3%ADculos_-_ASS_8.0#C3.B3mo_buscar_un_art.C3.ADculo.3F)

# Reportes y Cambio de contraseña - ASLFS 8.0

## Reportes

Aranda SELF SERVICE le permite conocer estadísticas y mediciones acerca de la popularidad que hana alcanzado los artículos registrados en la aplicación.

Para ingresar a esta opción identifique y seleccione la opción **Reportes** del menú de la izquierda.

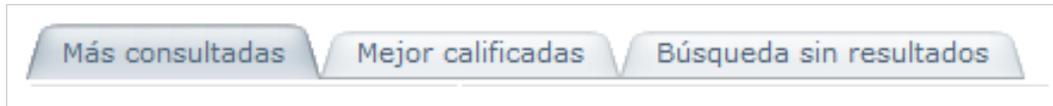
Esta funcionalidad permite administrar y visualizar los diferentes reportes que se generan de acuerdo a la cantidad de consultas y las calificaciones que obtienen los artículos disponibles.

The screenshot displays the 'Reportes' (Reports) section of the ASLFS 8.0 application. At the top, there is a header 'Reportes' and three tabs: 'Más consultadas' (Most consulted), 'Mejor calificadas' (Best rated), and 'Búsqueda sin resultados' (Search without results). Below the tabs, there are four filter options: 'Usuario' (User), 'Proyecto' (Project), 'Categoría' (Category), and 'Tipo' (Type). Each filter has a checkbox and a dropdown menu. A 'Filtrar Resultados' (Filter Results) button is located below the filters. The main content area is titled 'Más consultadas' and contains a large empty box with the text 'There is no or empty series' in red.

## Visualización de Reportes

1. Para empezar, escoja el tipo de estadística que desee conocer entre:

- Más consultados
- Mejor Calificados
- Búsquedas sin resultados

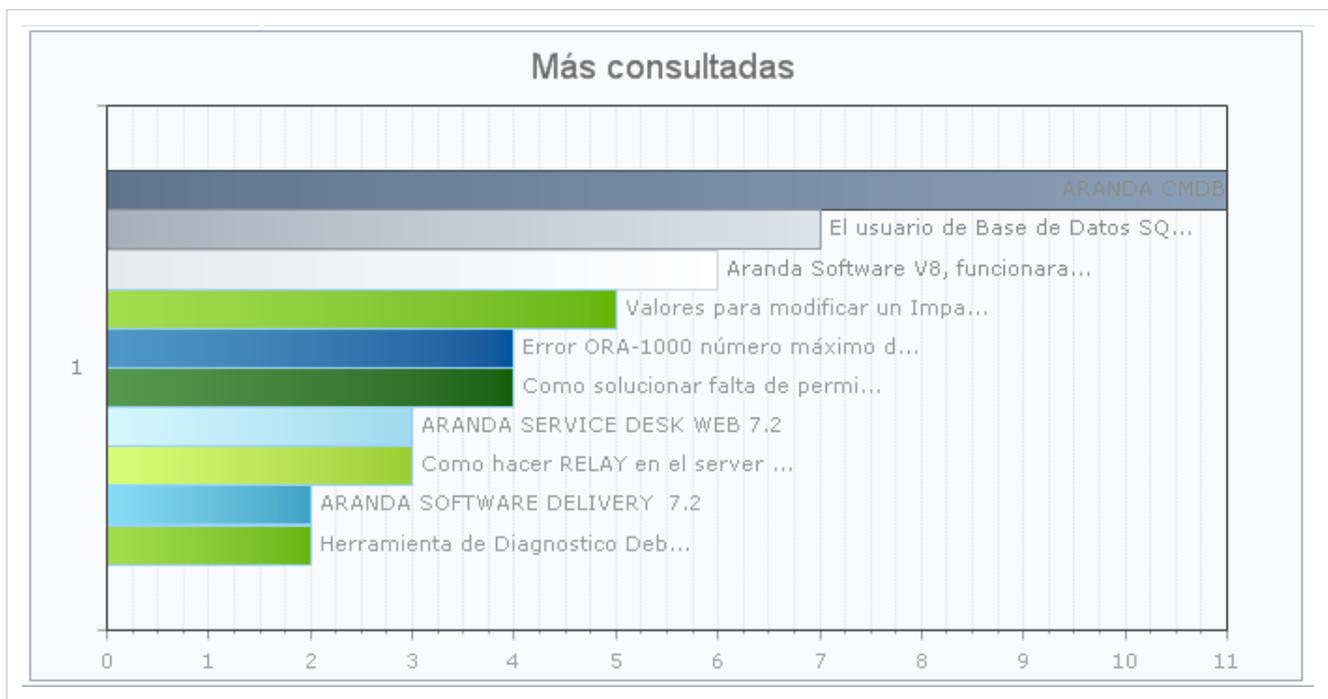


2. Los resultados se pueden filtrar de acuerdo a los siguientes atributos:

- Usuario
- Proyectos
- Categoría
- tipo

<input type="checkbox"/> Usuario	John Jairo Chavez
<input type="checkbox"/> Proyecto	Soporte
<input type="checkbox"/> Categoría	Aranda Software Metrix
<input checked="" type="checkbox"/> Tipo	Instalación
<input type="button" value="Filtrar Resultados"/>	

3. Finalmente, haga clic en **Filtrar Búsqueda** y a continuación se cargará una gráfica de acuerdo a la información suministrada:



## Cambiar Contraseña

Aranda SELF SERVICE le permitirá cambiar la contraseña de acceso a la consola.

1. Haga clic en el botón **Cambiar contraseña**, enseguida se cargará la interfaz de cambio de contraseña.

Cambiar Contraseña	
Contraseña Actual	<input type="text"/>
Nueva Contraseña	<input type="text"/>
Confirmar Contraseña	<input type="text"/>
<input type="button" value="Aceptar"/>	

2. Llene los campos debidamente y finalmente presione sobre el botón **Aceptar**.

En cualquier momento podrá regresar a los **contenidos básicos de Aranda SELF SERVICE**.

## Artículos Relacionados

Uso Consola Usuario - ASLFS 8.0

# Uso Consola Usuario - ASLFS 8.0

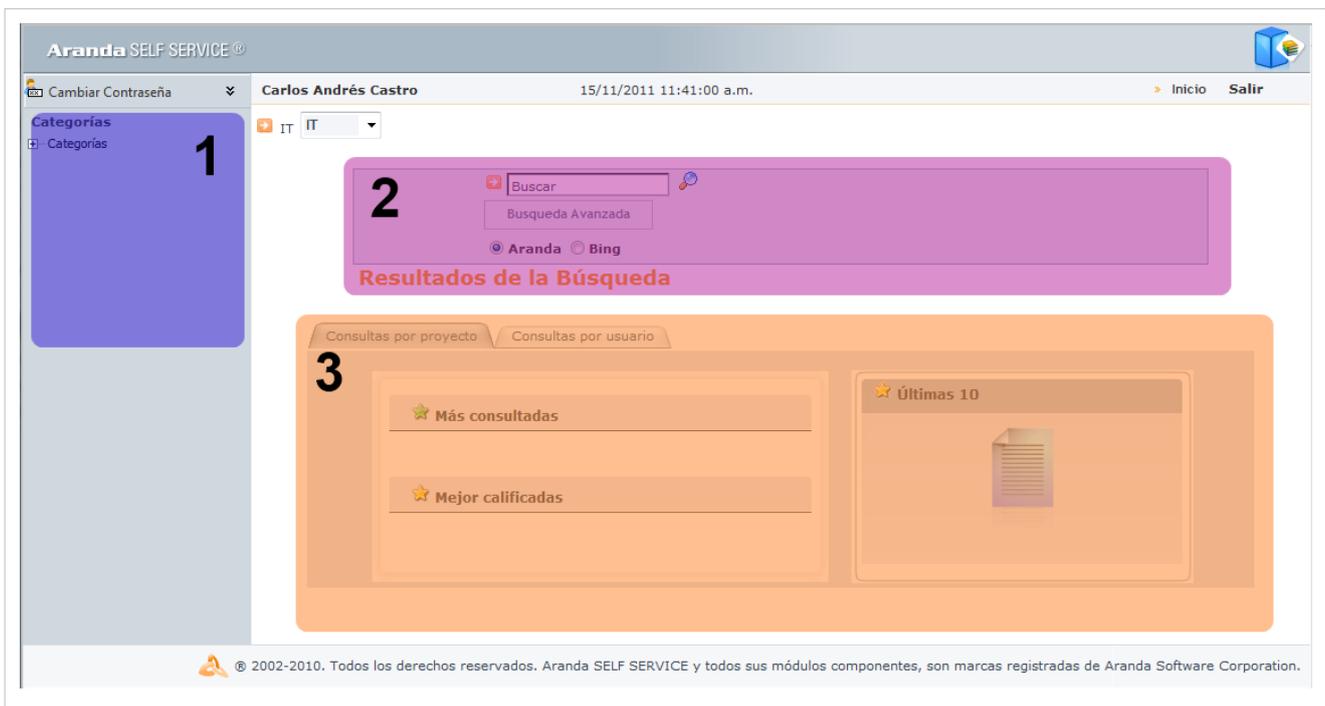
## Ingreso a la aplicación

El usuario consulta los artículos creados por el administrador y tiene la posibilidad de calificarlos, comentarlos, agregarlos a sus favoritos, descargar archivos adjuntos y enviar correos electrónicos para contactar al administrador.

Para ingresar a esta consola, remítase a la sección Autenticación <sup>[1]</sup>.

## Elementos Básicos de la consola de Usuario

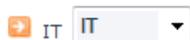
A continuación se mostrará y explicará la interfaz de la consola de usuario de Aranda SELF SERVICE:



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

## Consulta por popularidad

1. Seleccione en el recuadro de proyectos, el proyecto sobre el cual se van a realizar las consultas.



2. Como podrá observar, en la ventana principal se mostrarán dos pestañas, las cuales hacen referencia a la consulta por proyecto y la consulta por usuario.



Ambas permiten realizar las consultas anteriormente mencionadas, la diferencia entre ellas radica en que:

- **Consulta por proyecto:** Posibilita realizar una consulta global de todos los registros tomados en la base de datos de Aranda SELF SERVICE relacionados al proyecto seleccionado. Allí encontrará las siguientes secciones, desde donde podrá acceder a cualquier artículo, calificarlos y comentarlo:

<b>Más consultadas</b>	Muestra los 10 artículos más consultados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado, con el enlace respectivo que lo llevará al artículo elegido.
<b>Mejor Calificados</b>	Muestra los 10 artículos mejor calificados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado, con el enlace respectivo que lo llevará al artículo que quiera consultar.
<b>Últimas 10</b>	Muestra los 10 artículos más recientes incorporados a la base de conocimientos dentro del proyecto seleccionado.

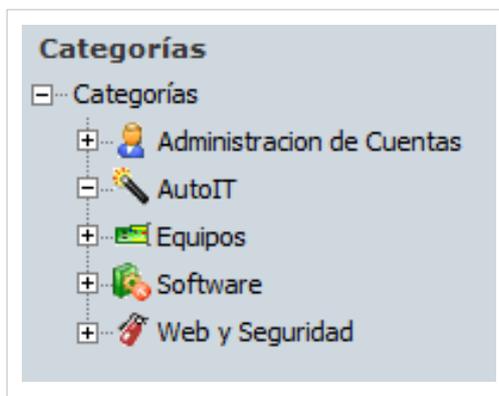
- **Consulta por usuario:** Muestra una consulta personal de las acciones realizadas en la aplicación. Allí encontrará las siguientes secciones, desde donde podrá acceder a cualquier artículo, calificarlos y comentarlo:

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

## Consulta por categoría

Aranda SELF SERVICE permite al usuario consultar artículos de acuerdo a la categoría a la cual hayan sido asociados. Para esto, el usuario encontrará el árbol de categorías al lado izquierdo de la ventana.

Al hacer clic sobre el ícono [+] de una categoría, se despliegan los artículos asociados a esta.



## Búsqueda de Artículos

Aranda SELF SERVICE permite al usuario realizar búsquedas de artículos. Para esto, el usuario encontrará el siguiente campo:

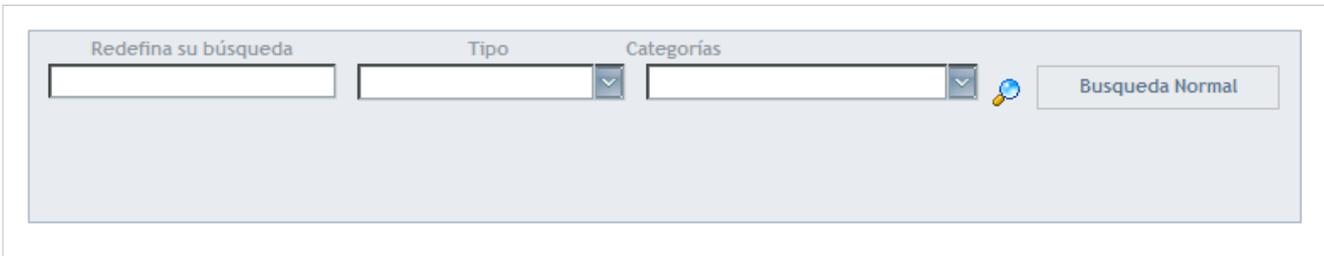


1. Ingrese una palabra clave o pregunta.
2. Especifique en qué motor desea realizar la búsqueda:

- **Aranda:** Permite realizar una consulta dentro de la base de datos de Aranda SELF SERVICE.
- **Bing:** Buscará coincidencias a su consulta en la Web a través del buscador Bing.

3. Finalmente, haga clic sobre la  .

Así mismo, el usuario podrá llevar a cabo búsquedas más completas, haciendo clic en el botón **Busqueda Avanzada**, donde se desplegará el siguiente formulario:



<b>Redefina su búsqueda</b>	Nuevo criterio de búsqueda.
<b>Tipo</b>	Tipo de artículo al que pertenece. Por ejemplo, Bug, Fix, etc.
<b>Categorías</b>	De ser necesario, haga clic para buscar la categoría a la cual está asociada su búsqueda.

Finalmente, haga clic sobre la  .

**Nota:** Aranda SELF SERVICE realiza búsquedas tanto en palabras claves como en la descripción de cada artículo. De esta manera, cada vez que encuentre un artículo que no contenga la palabra clave por la cual se está haciendo la búsqueda y es consultado, está será agregada al conjunto de palabras claves correspondientes a dicho artículo.

## Ver, calificar y comentar artículos

Cada vez que consulte un artículo, haciendo clic en su enlace correspondiente, aparece una interfaz donde encuentra la descripción total del problema y su solución (dependiendo de cómo fue creado, la solución puede referirse a una página Web externa o a un artículo de elaboración propia de un usuario).

En esta ventana podrá observar la descripción del artículo: el problema y la solución al mismo.

Así mismo, en el lado derecho encontrará la sección para calificar y comentar el artículo.

**Como solucionar falta de permisos en ejecución de instaladores .MSI**

**FAQ**

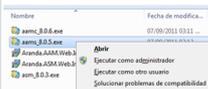
**Pregunta**

A intentar ejecutar los archivos instaladores .MSI para consolas web aranda en windows 7 y windows 2008 aparece mensaje de falta de permisos.

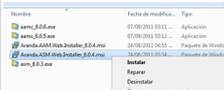


Porque cuando se intenta ejecutar un instalador web Aranda del tipo .MSI en algunos casos ocurre que aun estando logueados con sesión de Windows 7 o Windows 2008 como administrador, el S.O no permite su ejecución (tal como se puede ver la imagen anterior).

A diferencia de lo que se puede ver como opciones sobre un archivo .exe:



Sobre los .msi, si tratamos de ver con botón derecho del mouse más tecla shift si se puede ejecutar como administrador no encontramos esa opción.



La opción de "Ejecutar como usuario" no siempre funciona.

**Respuesta**

Se puede ejecutar una consola cmd como administrador:



Desde allí se deben ejecutar los .MSI por línea de comando y de esa forma será posible realizar la instalación correctamente.

**Herramientas**

Calificación:  
0,0 De 5.

1 2 3 4 5

0 Personas que han calificado este contenido.

Cómo califica la calidad de este contenido?

Puede: 1 2 3 4 5 Excelente

**Comentarios**

**Calificar**

Enviar Email

Agregar a Mis Favoritos

Artículos Relacionados

© Todos los derechos reservados Aranda Software Corp.

Palabras Clave: ejecucion, instaladores, .MSI, windows 7, windows 2008

Ésta muestra 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.

## References

- [1] [http://www.arandatrainig.com/arandasoftwiki/index.php?title=Manual\\_de\\_Instalacion\\_SELF\\_SERVICE\\_8.0#Autenticaci.C3.B3n](http://www.arandatrainig.com/arandasoftwiki/index.php?title=Manual_de_Instalacion_SELF_SERVICE_8.0#Autenticaci.C3.B3n)

---

# Anexos

---

## Configuración Web Adicional

---

En la etapa de soluciones se generan contenidos complementarios a temas de instalación, configuración y funcionamiento del producto, que requieren un énfasis especial para dar respuesta puntual a temas externos que pueden afectar el aprendizaje del producto. Con procedimientos claros, ejemplos o aclaración de terminología del producto se apoyan los contenidos generados.

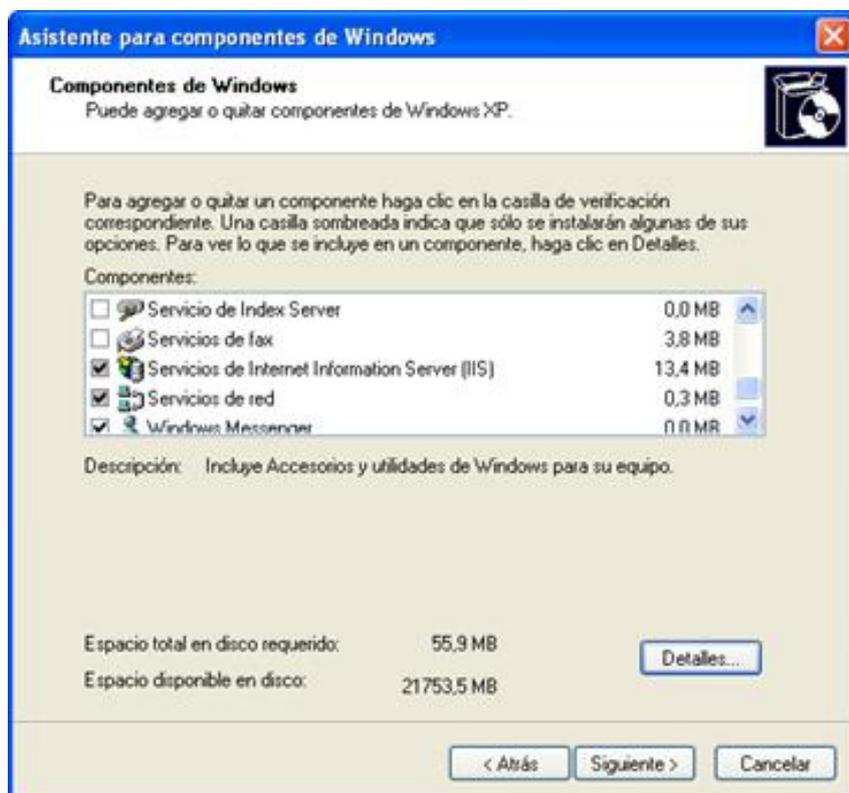
### Internet Information Services (IIS)

Internet Information Services es un servidor Web, que incluye los servicios de: HTTP, HTTPS, FTP, SMTP (correo saliente) y NNTP (grupos de noticias). Además, ejecuta varios motores de *script* como: ASP, PHP, etc.

### Instalación del IIS

A diferencia del IIS 4.0, la nueva versión (IIS 5.0) está incluida en el sistema operativo Windows 2000 Server y superiores. En caso de no haber instalado IIS 5.0:

1. Diríjase a: **Inicio** → **Panel de Control** → **Añadir o quitar programas**. Seleccione "**Agregar o quitar componentes de Windows**", seleccione Servicios de Internet Information Server (ISS).



2. Luego, presione el botón **Detalles**, en donde podrá configurar componentes adicionales tales como FTP, SMTP y NNTP, entre otros. Si va a utilizar su servidor Web exclusivamente para soportar el acceso a sitios Web, debe instalar sólo los siguientes componentes, tal como se ilustra en esta imagen:



3. Presione **Aceptar** y en a ventana principal, presione **Siguiente**.

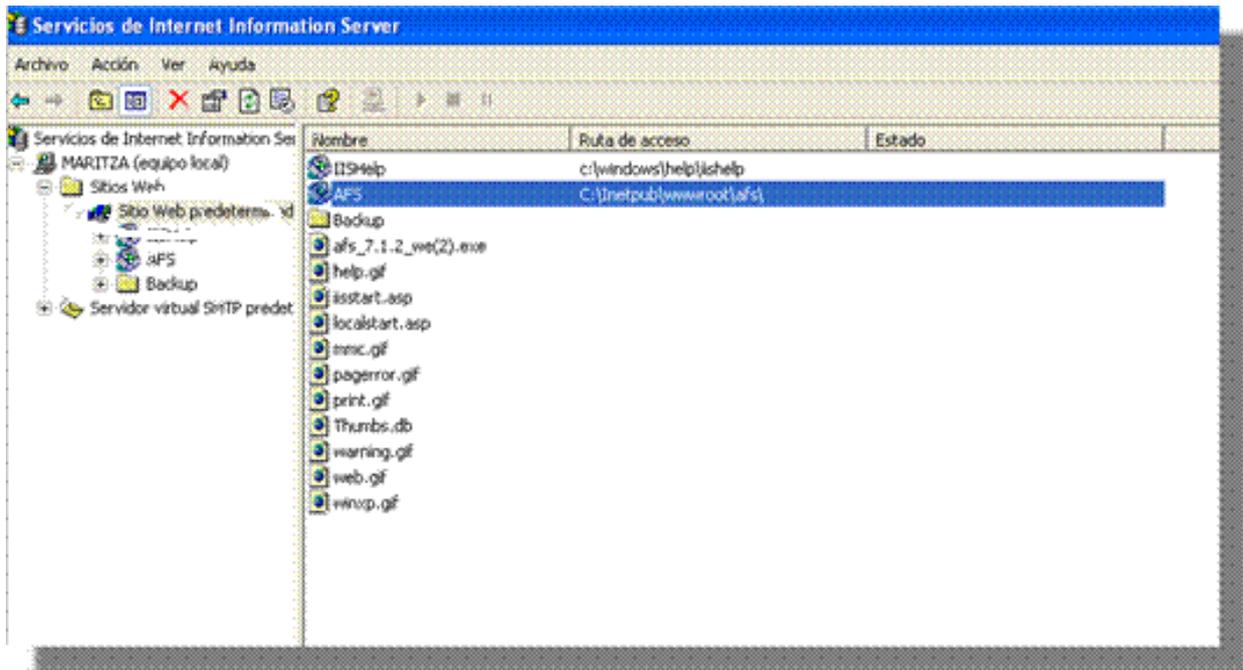
4. A continuación le pedirá el CD de Windows 2000 para copiar e instalar el programa de software. El directorio de instalación predeterminado es: *c:\inetpub\wwwroot*.

**Nota:** Si va a utilizar su servidor Web con otros fines, es importante que únicamente instale y configure los componentes que usted necesita, con el fin de mantener la seguridad de su servidor Web. Es importante especificar que la infraestructura de red que comunica sus estaciones cliente con el servidor Web u otros servidores, debe ser confiable. Se recomienda que esté determinada para el uso y la configuración de firewall, routers y demás componentes de red, que garantizan un nivel de seguridad óptimo.

## Configuración del IIS

Una vez instalado el IIS, es necesario configurar sus parámetros, para ellos siga los pasos explicados a continuación:

1. Diríjase a: **Inicio -> Panel de Control -> Herramientas Administrativas -> Servicios de Internet Information Server**. Desde donde podrá: administrar, instalar y modificar sus sitios Web.
2. Si la instalación se realizó con los componentes indicados en el anterior paso, la configuración se visualizará de la siguiente forma:



En esta ubicación, se crea por defecto el “Sitio Web Predeterminado”. De acuerdo con sus necesidades y requerimientos, puede configurarlo. Para ello, haga clic derecho sobre esta carpeta y seleccione **Propiedades**.



Esta ventana cuenta con múltiples pestañas que facilitan la configuración y optimización del Web Site. A continuación se describen las más importantes:

- **Sitio Web**

Permite asignarle al Sitio Web (en la consola del IIS) un nombre descriptivo para su identificación. También es posible asignarle una IP, cambiar el puerto que usará el HTTP (80 por defecto).

- **Directorio particular**

Cada Sitio Web debe tener una ruta de acceso local que indica la ubicación central donde se almacenarán las páginas Web y todos los componentes y subdirectorios del Sitio Web.

Existen tres opciones para seleccionar esta localización: en un directorio local (estación donde se realizó la instalación); en un recurso compartido de otra estación; y redireccionando una URL en particular.

Por defecto toma la ruta local: `c:\inetpub\wwwroot`

- **Documentos**

En esta pestaña se asigna un nombre de página para que se ejecute automáticamente al momento de ingresar la dirección Web. Por ejemplo, si la página por defecto es `index.asp`, cuando se ingrese en el navegador la dirección `http://www.prueba.com` el IIS mostrará por defecto la pagina `index.asp`.

- **Seguridad de directorios**

La seguridad del Web viene integrada en la seguridad de Windows 2000. A través de esta opción se puede permitir el acceso a todos los usuarios o restringírsele (excepto al administrador y usuarios validados). También es posible asignar permisos para que determinados grupos y/o usuarios tengan acceso al Web (si el Web no es de dominio público). Esto se debe hacer a través del explorador de Windows con la seguridad del sistema de archivos NTFS. Por lo tanto, es necesario que el volumen donde reside el directorio local del Sitio Web esté formateado bajo el formato NTFS y así, se controlan los usuarios no autorizados que pueden acceder o modificar los archivos y carpetas de su Sitio Web.

## Crear un directorio dentro del Sitio Web Predeterminado

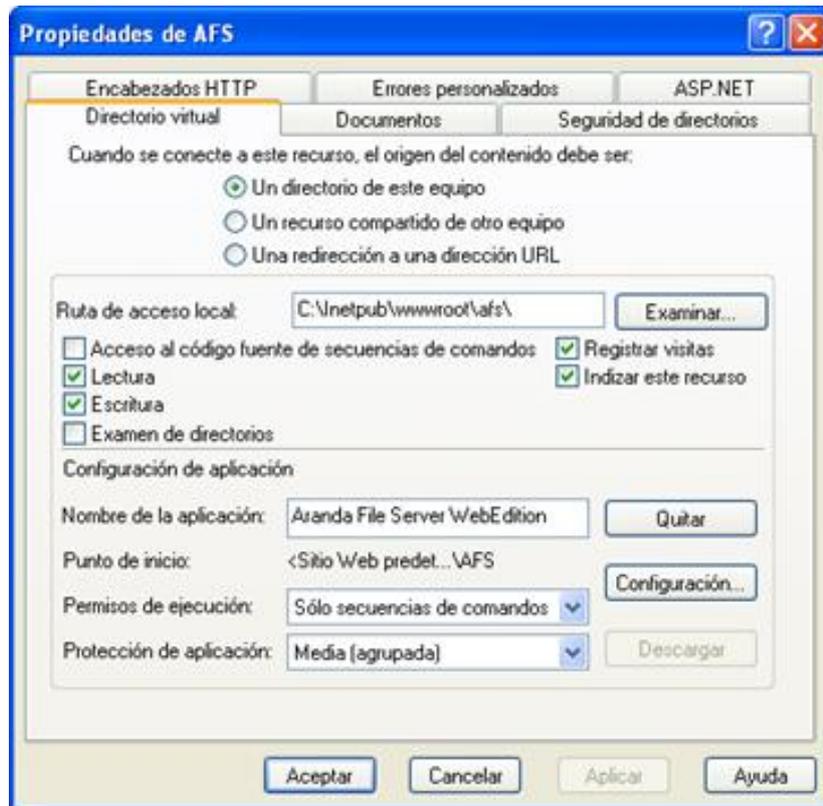
Esto es posible en tres procedimientos diferentes:

1. Cree una carpeta o directorio dentro de la ruta de acceso local del Sitio Web (`c:\inetpub\wwwroot`).
2. Cree o seleccione una carpeta que resida en una ubicación diferente al directorio local del Sitio Web Predeterminado. Haga clic derecho sobre ésta y seleccione la opción **Propiedades**. Enseguida compártala como una carpeta Web.
3. Directamente desde el administrador de IIS, haga clic derecho sobre el **Sitio Web Predeterminado -> Nuevo -> Directorio Virtual**. De inmediato se mostrará un asistente en que debe ingresar un nombre o alias y la ubicación de la ruta local. Si selecciona un directorio que resida en otra estación, registre las credenciales de autenticación.

Por ejemplo, si creó una carpeta llamada *música*, puede acceder a ésta desde el *Web browser* así: `http://ServidorWeb/musica`. Donde: *ServidorWeb* es el nombre o dirección IP del Servidor Web donde realizó la instalación de IIS y *música* es el nombre con el cual compartió o creó la carpeta dentro de su Sitio Web Predeterminado.

**Nota:** La instalación de Aranda SERVICE DESK Web Edition crea por defecto una carpeta dentro del directorio local del Sitio Web Predeterminado (`c:\inetpub\wwwroot\ASDK`). Por lo tanto, al verificar localmente esta ruta encontrará que la carpeta `ASDK` no está compartida como Web por las razones que explicamos en la creación de un directorio.

Adicionalmente, un directorio tiene propiedades específicas que son similares a las que las tiene el Sitio Web Predeterminado; a continuación se describen algunas:



- **Directorio Virtual**

Es la ruta de acceso local que indica el origen de acceso a dicho recurso.

- **Documentos**

Contiene el nombre de la página que se debe mostrar al usuario cuando ingrese al respectivo directorio. Para ASDK debe aparecer únicamente la página *init.aspx*, es decir, que cuando se ingrese a la URL *http://ServidorWeb/PCWeb*", se mostrará esta página.

## Registro de ASP.NET en IIS después de haber instalado .NET Framework

En caso de haber instalado la plataforma .NET en un sistema operativo Windows 2000 y posteriormente, el IIS, pero las páginas ASP.NET no funcionan, la solución es la siguiente:

Utilizar la extensión ISAPI que controla las peticiones de ASP.NET (*aspnet\_isapi.dll*) y asociar las diferentes extensiones de archivo (*aspx*, *asmx*, *axd*, etc...) con esta biblioteca. La utilidad se llama *aspnet\_regiis.exe* y se encuentra en *C:\Windows\Microsoft.Net\Framework\v.a.b.ccc\*, siendo la última carpeta la correspondiente a la versión de la plataforma que desee utilizar. Para llamarla debe ingresar el parámetro *-i* desde la línea de comandos: *Aspnet\_regiis.exe -i*.

## Service pack para Microsoft .NET Framework

Del siguiente enlace, puede descargar el Service Pack más reciente y su respectiva actualización, para Microsoft.NET Framework, dependiendo del sistema operativo que tenga instalado en su servidor Web.

<http://www.microsoft.com/downloads/results.aspx?freetext=service+pack&productID=C9C8FCFB-BFF3-40CA-B59D-216F685000A&DisplayLang=es><sup>[1]</sup>

Esta actualización es importante y necesaria, si está utilizando un motor de base de datos Oracle.

## References

- [1] <http://www.microsoft.com/downloads/results.aspx?freetext=service+pack&productID=C9C8FCFB-BFF3-40CA-B59D-216F685000A&DisplayLang=es>

# Article Sources and Contributors

**Conceptos Básicos Aranda SELF SERVICE V 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10247> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez

**Instalación y Configuración Aranda SELF SERVICE V 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10264> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez, 6 anonymous edits

**Funcionalidad SELF SERVICE 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=8432> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez

**Estados y razones - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10084> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez, 3 anonymous edits

**Grupos Especialistas y Usuarios - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=8014> *Contributors:* Diana.ramirez, 1 anonymous edits

**Reglas, Correo y Datos Adicionales - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10261> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez

**Tipos y Artículos - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10260> *Contributors:* Admin, Diana.ramirez

**Reportes y Cambio de contraseña - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=8021> *Contributors:* Diana.ramirez

**Uso Consola Usuario - ASLFS 8.0** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10241> *Contributors:* Diana.ramirez

**Configuración Web Adicional** *Source:* <http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?oldid=10238> *Contributors:* Diana.ramirez, Pachorami



**Image:ASS8 Adjuntar.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Adjuntar.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Adjuntar.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image45.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image45.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image45.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image46.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image46.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image46.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image47.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image47.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image47.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image30.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image30.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image30.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image31.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image31.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image31.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image32.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image32.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image32.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image33.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image33.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image33.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image34.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image34.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image34.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 ConsolaUASS.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_ConsolaUASS.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_ConsolaUASS.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Proyecto.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Proyecto.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Proyecto.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image35.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image35.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image35.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image36.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image36.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image36.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image37.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image37.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image37.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image38.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image38.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image38.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:ASS8 Image50.png** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8\\_Image50.png](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:ASS8_Image50.png) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:Aranda SERVICE DESK InstalacionISS1.jpg** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda\\_SERVICE\\_DESK\\_InstalacionISS1.jpg](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda_SERVICE_DESK_InstalacionISS1.jpg) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:Aranda SERVICE DESK InstalacionISS2.jpg** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda\\_SERVICE\\_DESK\\_InstalacionISS2.jpg](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda_SERVICE_DESK_InstalacionISS2.jpg) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:Aranda SERVICE DESK ConfiguracionISS1.gif** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda\\_SERVICE\\_DESK\\_ConfiguracionISS1.gif](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda_SERVICE_DESK_ConfiguracionISS1.gif) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:Aranda SERVICE DESK ConfiguracionISS2.jpg** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda\\_SERVICE\\_DESK\\_ConfiguracionISS2.jpg](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda_SERVICE_DESK_ConfiguracionISS2.jpg) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez

**Image:Aranda SERVICE DESK ConfiguracionISS3.jpg** *Source:* [http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda\\_SERVICE\\_DESK\\_ConfiguracionISS3.jpg](http://www.arandatrainig.com/wiki/index.php?title=File:Aranda_SERVICE_DESK_ConfiguracionISS3.jpg) *License:* unknown *Contributors:* Diana.ramirez