

Aranda SERVICE DESK V.8

Configuración BLOGIK

Manual de Uso

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Instalación | 7 |
| Consola Web | 7 |
| USDK | 7 |
| ASDK | 7 |
| BASDK | 8 |
| Consola Windows | 8 |
| Service Desk (Front End) | 8 |
| Blogik | 9 |
| Proceso Configuración AFS | 11 |
| Licenciamiento en la aplicación | 11 |
| Configuración (Blogik Y Basdk) graficas | 12 |
| Opciones Generales | 12 |
| Crear un proyecto | 13 |
| Configuración parámetros generales (Resumen) | 16 |
| Adjuntar archivos a los casos | 16 |
| Enviar link encuesta de satisfacción | 17 |
| Seleccionar el idioma de <i>las notificaciones del sistema</i> | 17 |
| Tiempo de vida licencia | 17 |
| Opciones específicas | 17 |
| Tiempo de bloqueo registro | 18 |
| Estadísticas | 18 |
| Tipo de registro predefinido – consola especialista | 18 |
| Administrar Licencias para ASDK | 19 |
| Asignación de licencias nombradas | 20 |
| Acciones | 21 |
| Crear estados | 23 |
| Estados para solicitudes | 25 |
| Estados para incidentes | 27 |
| Estados para problemas | 30 |

| | |
|---|----|
| Estados para cambios | 32 |
| Proceso de Aprobación para Cambios | 35 |
| Estados para tareas..... | 39 |
| Estados para Requerimientos de servicio | 41 |
| Estados para Catálogo de Servicios | 43 |
| Estados para Artículos | 44 |
| Configurar flujo para la transición de estados..... | 46 |
| Configurar Razones de Creación..... | 48 |
| Creación de Compañías | 52 |
| Encuesta | 57 |
| Configurar encuesta para disparar una regla..... | 61 |
| Registrar información de proveedores | 62 |
| Opciones de configuración | 64 |
| Grupos Especialistas | 64 |
| Creación de Grupos de Especialistas | 64 |
| Editar un grupo de especialistas..... | 65 |
| Asociar usuarios a grupos de especialista..... | 66 |
| Desasociar usuarios de grupos de especialista..... | 67 |
| Balanceo | 69 |
| Procedimientos – Tareas | 70 |
| Crear y asociar tareas al procedimiento | 73 |
| Asignar el orden de las tareas | 74 |
| Creación de plantillas para la creación de casos | 76 |
| Editar o Eliminar una Plantilla Existente | 81 |
| Campos de Interfaz | 81 |
| Configuración de los campos de Interfaz | 84 |
| Configurar correo electrónico | 90 |
| Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings | 93 |
| Creación de Banner..... | 96 |
| Editar banner..... | 98 |
| Registrar Noticias..... | 98 |
| Configurar Noticias | 99 |
| Activación Módulo Noticias..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| ¿Cómo configurar el formato visual de las noticias? | 101 |
| ¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK? | 103 |
| ¿Cómo incluir una imagen en el campo <i>Descripción</i> ? | 104 |
| Publicación de la Noticia..... | 105 |
| ¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK? | 109 |
| ¿Cómo eliminar una Noticia en Configuración ASDK?..... | 110 |
| ¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK? | 111 |
| Configuración de plantillas para correos | 112 |
| Configurar la matriz de prioridades | 116 |
| Campos adicionales | 118 |
| Configuración de campos adicionales avanzados..... | 119 |
| Mapeo de campos adicionales | 123 |
| Vistas | 127 |
| Case creator | 132 |
| Configuración Guion | 133 |
| Configuración Caso Mail | 139 |
| Creación de filtros en Aranda Case Creator | 142 |
| Días de reglas | 144 |
| Notificación de encuesta | 148 |
| Configuración de moneda | 151 |
| Reasignaciones..... | 153 |
| Módulo De Reasignaciones En La Consola De Configuración BASDK | 153 |
| Guiones | 160 |
| Configuración de los guiones..... | 161 |
| Cliente Grupo | 165 |
| Crear grupo cliente | 165 |
| Calendario | 170 |
| Crear Calendario | 171 |
| Asignación de horas laborales a un calendario | 172 |
| Marcar días no laborales | 174 |
| Causas de problemas | 180 |
| Causas de relaciones..... | 182 |
| Reglas | 184 |

| | |
|---|------------|
| Creación y edición de reglas | 184 |
| Área de negocios..... | 187 |
| Crear un Área de Negocios | 188 |
| Editar un Área de Negocios | 189 |
| Eliminar un Área de Negocios..... | 189 |
| Consola de usuario..... | 190 |
| Creación de casos..... | 191 |
| Cerrado de casos | 193 |
| Detalles de cliente..... | 193 |

ARANDA SERVICE DESK VERSION 8

Aranda SERVICE DESK Versión 8.0 es la solución hacia la gestión de procesos y servicios de soporte, a través de la cual se implementan las mejores prácticas de gestión IT; esta versión cuenta con diferentes módulos de gestión como: Solicitudes, Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas, entre otros; además, la herramienta cuenta con la funcionalidad de multiproyecto la cual permite gestionar diferentes escenarios de la compañía con configuraciones independientes.



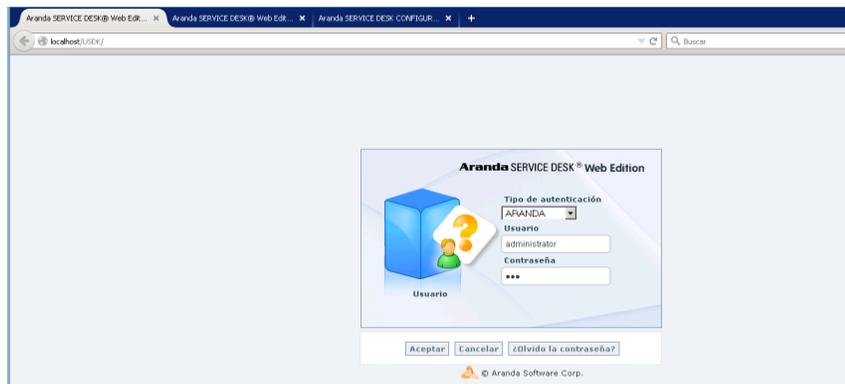
Instalación

Consola Web

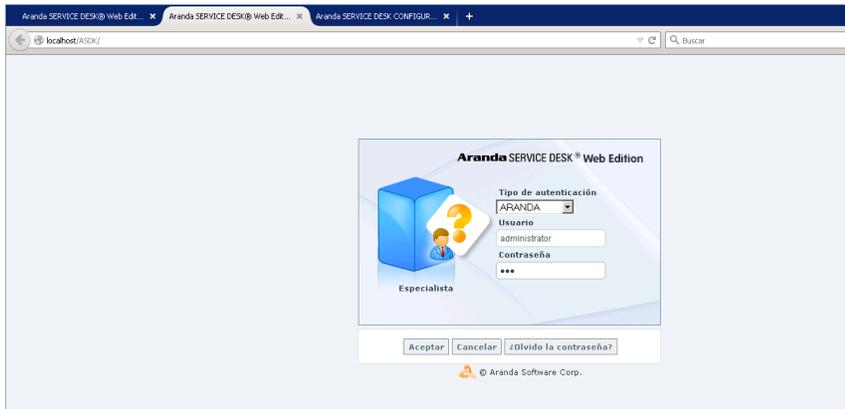
El instalador web cuenta con los sitios web: ASDK, BASDK, USDK, ASDKWS y CASE CREATOR; estos, pueden descargarse dese la siguiente dirección:

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

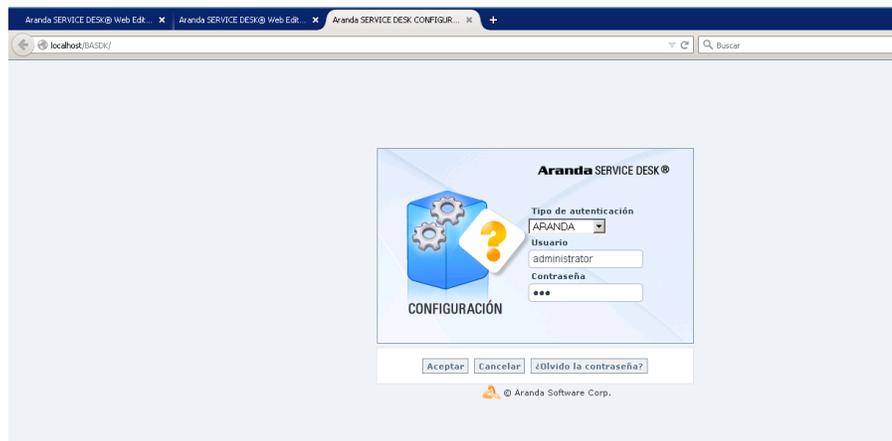
USDK



ASDK



BASDK



Consola Windows

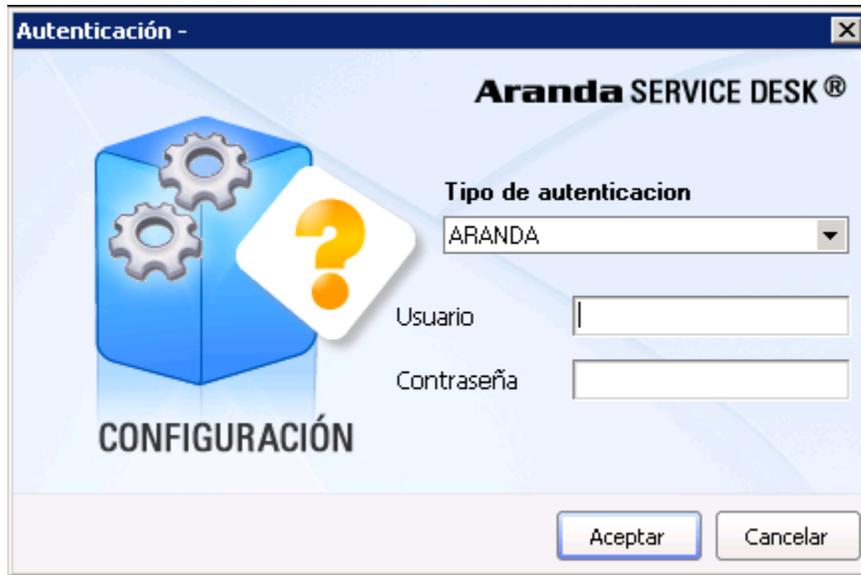
El instalador Windows cuenta con la aplicación Aranda Service Desk y Aranda Blogik; estos, pueden descargarse dese la siguiente dirección:

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

Service Desk (Front End)



Blogik



Conexión de consolas y servicios a la base de datos

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

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

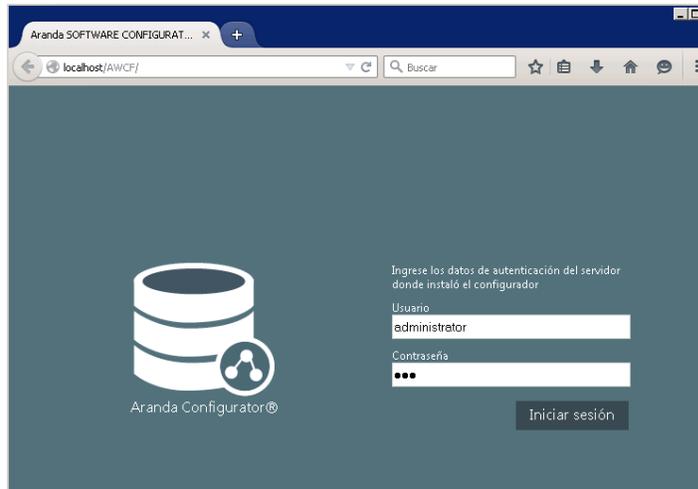
Nota: La configuración del servicio **Aranda File Server** tiene su propio proceso.

Proceso 1: Aplicaciones web y servicios

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

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

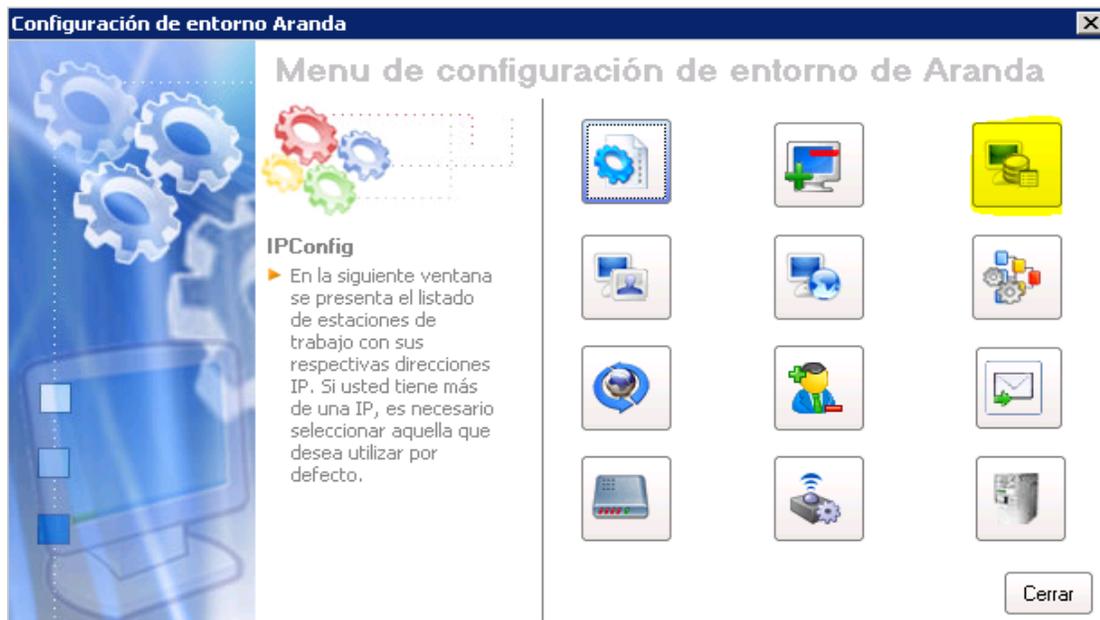
AWCF



Proceso 2: Consolas Windows

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

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



Proceso Configuración AFS

Debe ejecutar el **Aranda Web Configurator**, el cual encuentra siguiendo la ruta:

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



Licenciamiento en la aplicación

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

Configuración (Blogik Y Basdk)

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



Opciones Generales

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



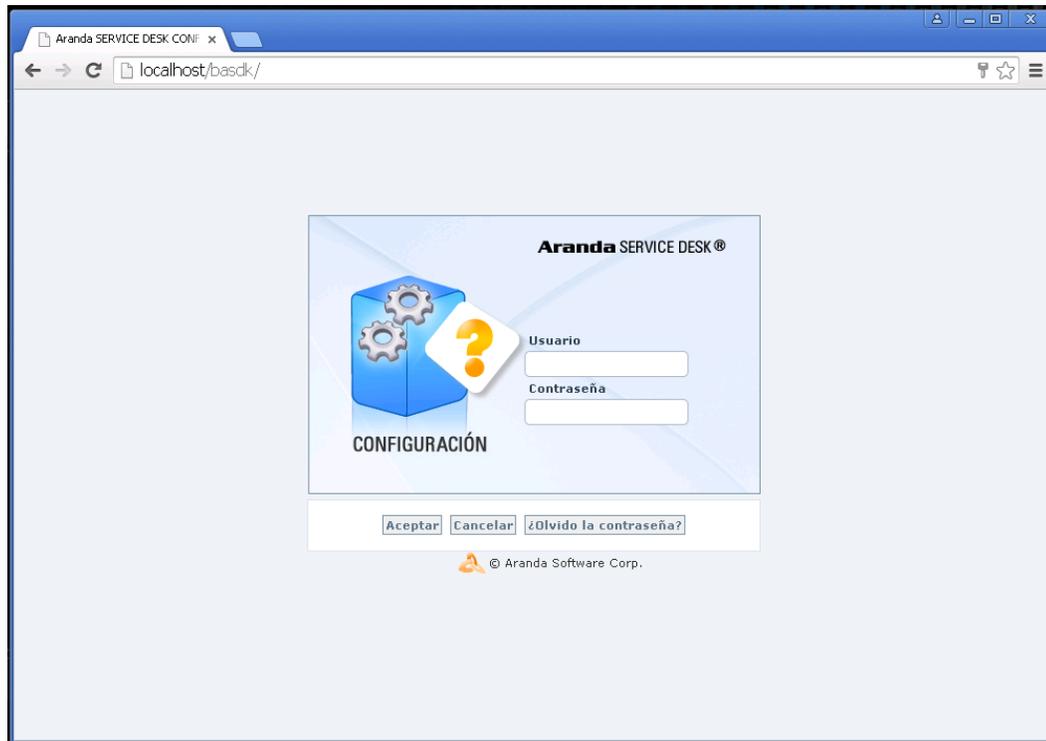
Crear un proyecto

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

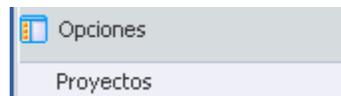
Para crear y activar un proyecto se deben configurar los siguientes parámetros: **Nombre del proyecto, Administrador del proyecto, horario, grupos, categorías, usuarios, reglas.**

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

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



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



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



D. Diligenciar los campos requeridos. En esta fase el estado del proyecto es **Inactivo** ya que no se han configurado en totalidad los parámetros mencionados anteriormente.

Nuevo / Proyecto

Nombre

Administrador

Estado Activo Inactivo

Contabilidad

Incidentes Problemas

Cambios Requerimientos de Servicio

No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio

Incidentes Problemas

Cambios Requerimientos de Servicio

Campos:

- **Nombre:** es Aquel nombre que destinaremos al proyecto (Ej.: soporte, administrativo, etc...)
- **Administrador:** Es aquella persona responsable y/o administradora del proyecto, al hacer clic en la lupa es posible realizar la búsqueda del usuario asignado como administrador.
- **Estado:** Momento en el cual se encuentra el proyecto: **Activo/Inactivo.**
- **Contabilidad:** aquí se puede obtener información visual del costo que un especialista proporcione por tipo de caso; dichos costos podrán ser definidos en **Grupo De Especialistas.**
- **No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio:** Permite tener control sobre aquellos tipos de caso en donde **los únicos especialistas que pueden editarlos son aquellos que se encuentran asociados al servicio**, al no estarlo el caso estaría únicamente en modo visual.

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



Posteriormente aparecerá la siguiente pantalla.

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

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



Configuración parámetros generales (Resumen)

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

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

Adjuntar archivos a los casos

Dirección del servidor de archivos:

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

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

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

Enviar link encuesta de satisfacción

Nombre del servidor web:

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

Seleccionar el idioma de *las notificaciones del sistema*

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

Tiempo de vida licencia

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

Opciones específicas

A. Activar filtro de servicios en la creación de casos:

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

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

Al activar el *check* se realizará un filtro al momento de crear un caso, y si éste último se encuentra asociado a una compañía, al momento de realizar una búsqueda de usuarios, los resultados arrojados serán los usuarios que únicamente estén asociados a dicha compañía. Por otra parte, al no tener el *check* activado, esta búsqueda arrojará como resultados todos los usuario que se encuentren o no asociados a la compañía que tiene el caso.

Tiempo de bloqueo registro

Puede definir un tiempo en el cual el especialista tendrá en el caso en **modo edición**, sin embargo, si el caso está en modo edición, y dicho tiempo ha pasado en inactividad, el caso procederá a cerrar la ventana sin guardar cambios, generando así una alerta un minuto antes de su caducidad indicando que el caso será cerrado; posteriormente, nos arrojará una ventana emergente que indicará que el caso ha sido cerrado por inactividad.

Estadísticas

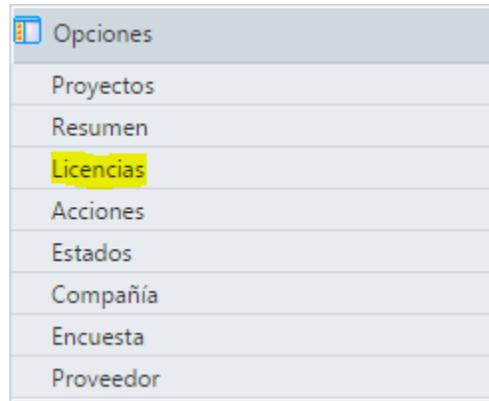
Aquí se puede obtener información relacionada a las siguientes configuraciones: cantidad de reglas existentes; cantidad de categorías existentes, y cantidad de acciones existentes; estos valores no podrán ser editados ya que son de carácter informativo.

Tipo de registro predefinido – consola especialista

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

Administrar Licencias para ASDK

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



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

The screenshot shows the 'Licencias' page in the Aranda SERVICE DESK application. The page title is 'Aranda SERVICE DESK - Configuración'. The user is logged in as 'APPLICATION ADMINISTRATOR' on '05/08/15 07:40:11'. The page content includes a navigation menu on the left, a summary of license usage, and a table of active licenses.

Summary of license usage:

- Total de licencias concurrentes = 3
- Total de licencias concurrentes disponibles para proyectos = 3
- Total de licencias concurrentes usadas en proyectos = 0

Table of active licenses:

| Nombre | Administrador | Cantidad de licencias |
|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Comunicaciones | RODRIGUEZ FIGUEROA ANA LUCIA | 0 |
| Egresados | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0 |
| Helpdesk | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0 |
| Línea de atención 123 | SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL | 0 |
| Línea de atención 123 - Estudiantes | SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL | 0 |
| MI Proyecto | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0 |
| Proyecto CRM | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0 |
| Salas de usuarios | SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL | 0 |
| Seguridad Informática | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0 |

Navigation: Page 1 of 1, 1 records. Change page: 1. Records per page: 50.

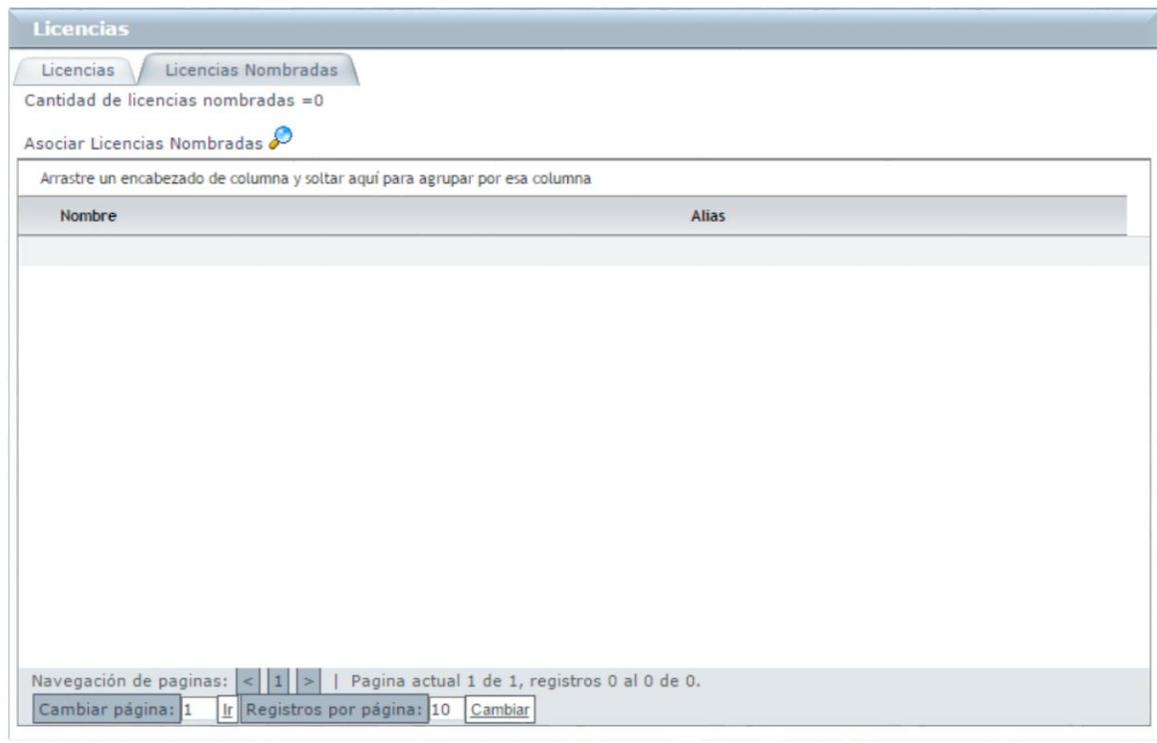
En la pestaña licencias encontrará el resumen de la cantidad de licencias usadas en el momento, allí podrá verificar: cantidad de licencias adquiridas, y cantidad de licencias nombradas adquiridas también puede visualizar el total de licencias usadas en el momento; el total de licencias que se encuentran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

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

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

Asignación de licencias nombradas

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



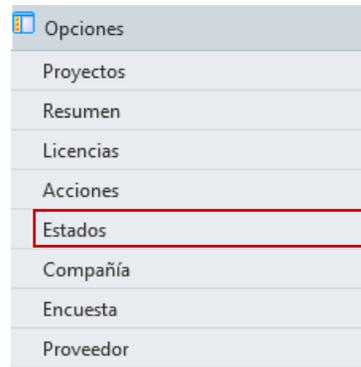
Para obtener el listado debe llevar a cabo el siguiente proceso:

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

Acciones

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

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



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

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

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

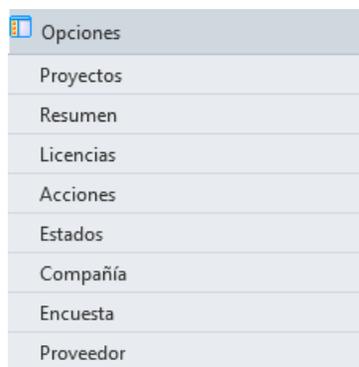
D. En el listado de acciones se visualizan las acciones creadas.

| Acciones | | |
|--|---------------|------------|
| Nombre | Linea Comando | Parámetros |
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna | | |
| Accion | calc.exe | |

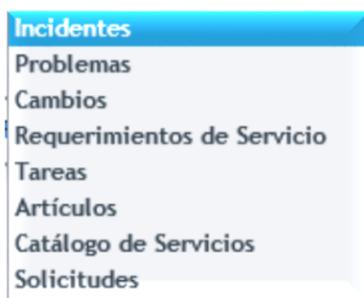
Crear estados

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

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



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Solicitudes**



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

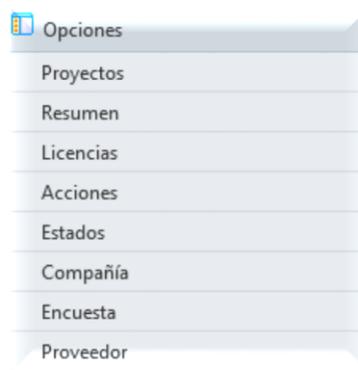
| Incidentes | Problemas | Cambios | Tareas | Requerimientos de Servicio | Servicios | Artículos | Solicitudes |
|------------|----------------------|----------------|------------|----------------------------|------------|------------|-------------|
| Registrado | Registrado | RFC registrado | Registrada | Registrada | Registrado | Registrado | Registrado |
| En Proceso | Evaluación del error | Filtro | Asignada | Asignada | En Proceso | En Proceso | Cerrado |
| Suspendido | Error conocido | Aprobación | En proceso | En proceso | Suspendido | Suspendido | |

| | | | | | | | |
|-------------|-------------|----------------|-----------|-----------|-------------|-------------|--|
| Solucionado | Solucionado | Construcción | Realizada | Realizada | Solucionado | Solucionado | |
| Cerrado | Cerrado | Pruebas | Revisada | Revisada | Cerrado | Cerrado | |
| | | Implementación | | | | | |
| | | Revisión | | | | | |
| | | Cerrado | | | | | |

Estados para solicitudes

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

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



- D. En la opción **Categoría**, seleccione **Solicitudes**



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

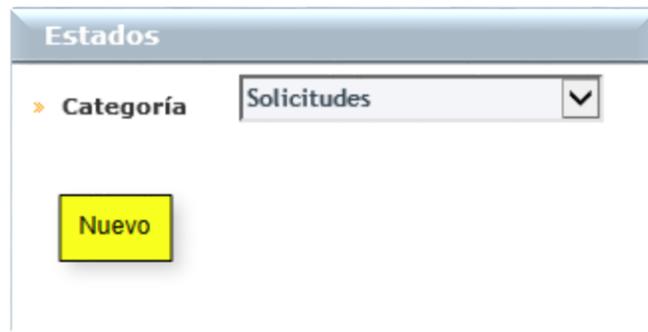
| Nuevo / Estado | |
|--|-------------------------------------|
| Nombre | <input type="text"/> |
| Descripción | <input type="text"/> |
| Color de fondo | <input type="text" value="FFFFFF"/> |
| Color de letra | <input type="text" value="000000"/> |
| Comportamiento del estado | |
| <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor | |

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

| Nuevo / Estado | |
|--|--|
| Nombre | <input type="text" value="Nuevo"/> |
| Descripción | <input type="text" value="Nueva Solicitud"/> |
| Color de fondo | <input type="text" value="E7FF0D"/> |
| Color de letra | <input type="text" value="000000"/> |
| Comportamiento del estado | |
| <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor | |

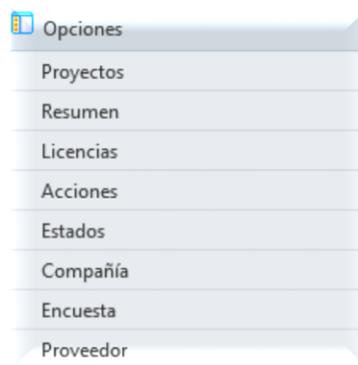
- G. Al finalizar la creación del estado, seleccione la opción  Guardar.

- H. Una vez creado el estado, éste podrá ser visualizado en la lista de estados de **Solicitudes**:



Estados para incidentes

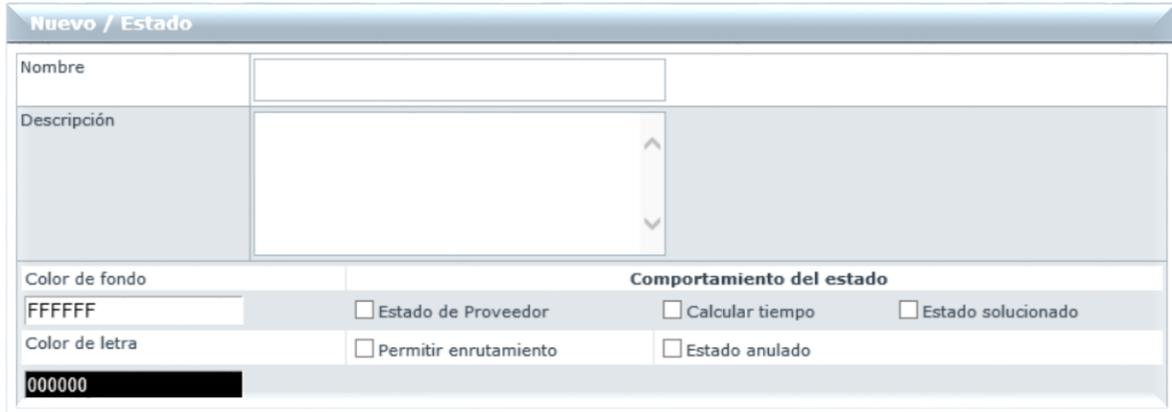
A. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Opciones-> Estados:**



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Incidentes:**



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



The screenshot shows the 'Nuevo / Estado' form with the following fields and options:

- Nombre:** Empty text box.
- Descripción:** Empty text area with a scroll bar.
- Color de fondo:** Text box containing 'FFFFFF'.
- Color de letra:** Text box containing '000000'.
- Comportamiento del estado:**
 - Estado de Proveedor
 - Calcular tiempo
 - Estado solucionado
 - Permitir enrutamiento
 - Estado anulado

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



The screenshot shows the 'Nuevo / Estado' form with the following fields and options:

- Nombre:** Text box containing 'Registrado'.
- Descripción:** Text area containing 'Nueva Solicitud'.
- Color de fondo:** Text box containing '1FFF44' (highlighted in green).
- Color de letra:** Text box containing '000000'.
- Comportamiento del estado:**
 - Estado de Proveedor
 - Calcular tiempo
 - Estado solucionado
 - Permitir enrutamiento
 - Estado anulado

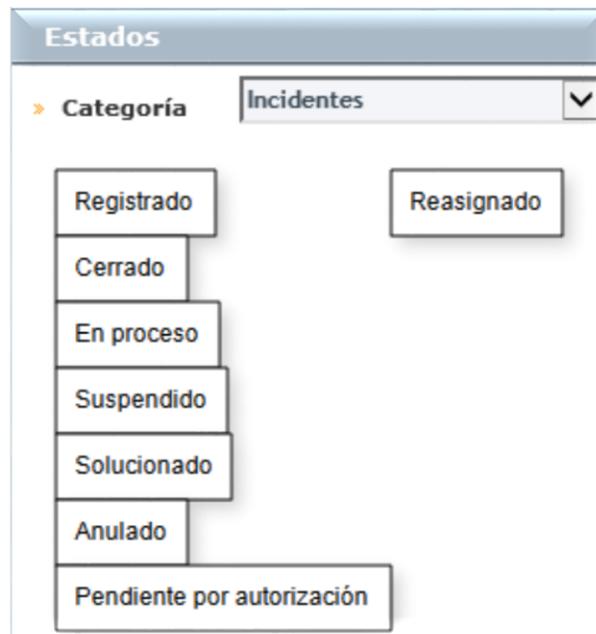
E.

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

| | |
|------------------------------|--|
| Calcular Tiempo | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo. |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado. |
| Estado solucionado | Se comportará como estado solucionado ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y |

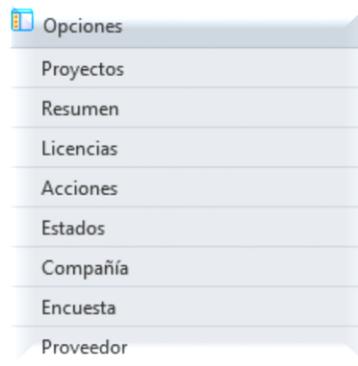
| | |
|-----------------------------------|---|
| <p>Estado Anulado</p> | <p>obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.</p> <p>Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo estado no se permitirá la edición del caso.</p> |
| <p>Estado de Proveedor</p> | <p>Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (<i>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</i>).</p> |

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

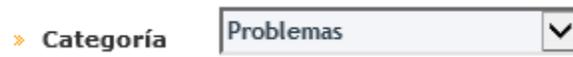


Estados para problemas

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



- B. En la opción **Categoría**, seleccione **Problemas**



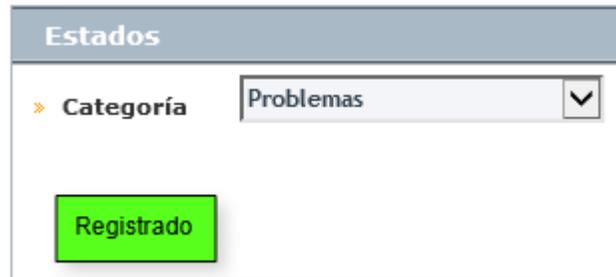
- C. En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:

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

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

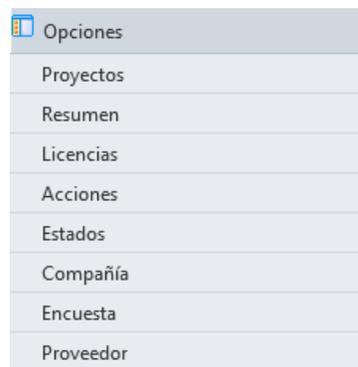
| | |
|------------------------------|--|
| Calcular Tiempo | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo. |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado. |
| Estado solucionado | Se comportará como estado solucionado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

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



Estados para cambios

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



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Cambios**



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

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

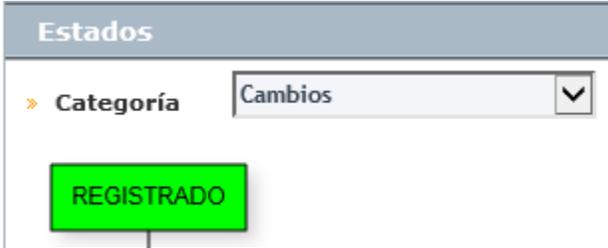
- D. Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.
- E. En la creación de Estados para cambios, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos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

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

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

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

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



Estados

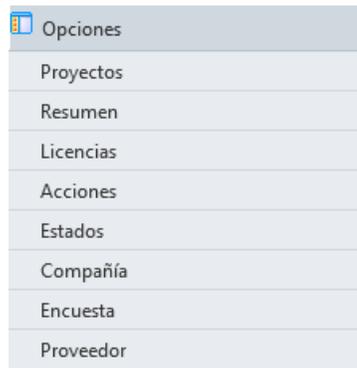
» Categoría Cambios

REGISTRADO

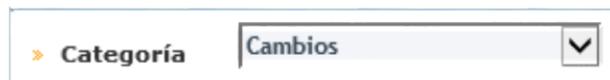
La imagen muestra una ventana de software con el título 'Estados'. Dentro de la ventana, hay un campo de texto etiquetado 'Categoría' con el valor 'Cambios' y un menú desplegable. Debajo de esto, hay un botón rectangular de color verde brillante con el texto 'REGISTRADO' en blanco.

Proceso de Aprobación para Cambios

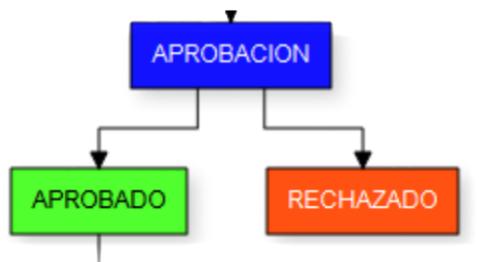
A. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Opciones-> Estados**:



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Cambios**:



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



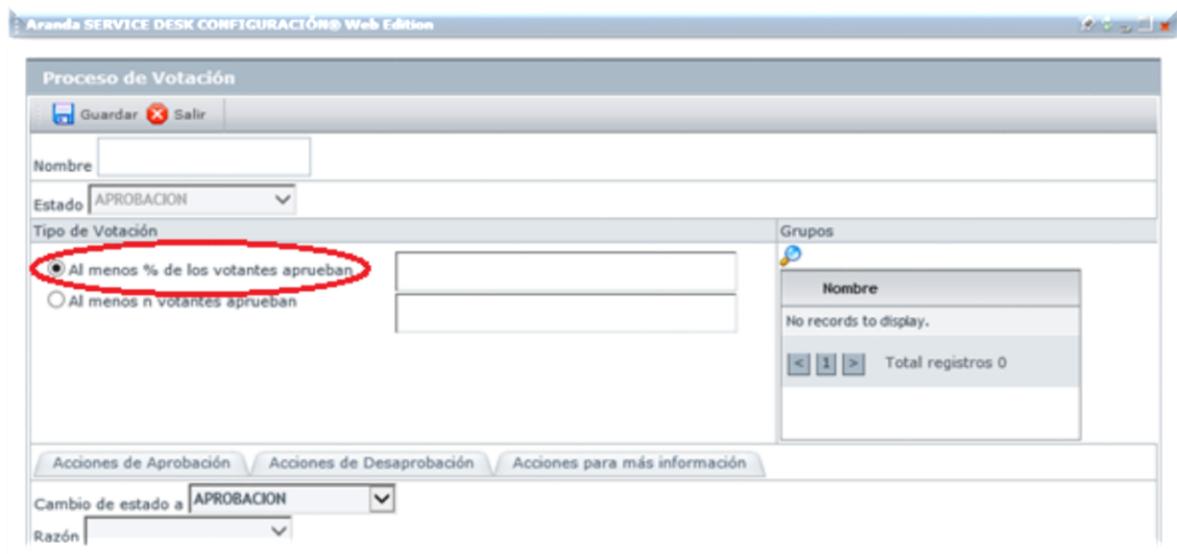
D. Para habilitar el proceso de votación, se selecciona el Estado (En este caso **Aprobación**) y en la parte superior se selecciona:  **Editar**.

E. Al seleccionar **Editar**; se cargará la interfaz de configuración del estado; se selecciona la opción **Proceso de Votación**, y posteriormente se habilitará el botón .

- F. Al hacer clic en el botón , aparecerá la interfaz de **Proceso de Votación**:
- G. Seleccione un nombre para el proceso de votación a configurar.



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



Seleccione la opción **Al menos n votantes aprueban**, para establecer un número determinado de votantes bajo el cual el caso sería aprobado, sin embargo, no tiene en cuenta la cantidad de votos que

se necesitan para rechazarlo; por ejemplo, si se define que solo un votante apruebe un cambio, pero hay 10 votantes en el proceso, para poder rechazar el cambio se necesitan al menos 9 votos; en conclusión, el margen restante es el que se toma como cantidad para rechazar el cambio. Para llevar a cabo este proceso, en la casilla posterior, determine el valor del número de votantes con el que se aprobaría el cambio.

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

Seleccione los grupos que requiera y posteriormente la opción .

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

Acciones de Aprobación | Acciones de Desaprobación | Acciones para más información

Cambio de estado a **APROBADO** ▼

Razón **Cambio Aprobado** ▼

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

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

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

Acciones de Aprobación | Acciones de Desaprobación | Acciones para más información

Cambio de estado a **RECHAZADO** ▼

Razón **Cambio Desaprobado** ▼

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

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

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

Acciones de Aprobación | Acciones de Desaprobación | Acciones para más información

Cambio de estado a **INFORMACION ADICIONA** ▼

Razón **Se solicita mas informac** ▼

- L. En el menú **Cambio de estado A**: seleccione el cambio que sufrirá el estado para solicitar más información.

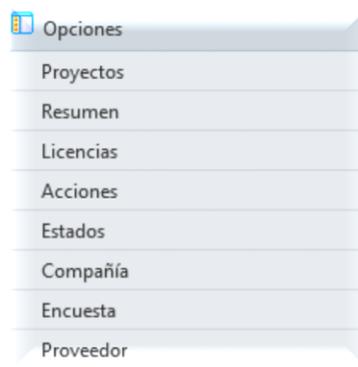
M. En el campo **Razón**, Seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

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

N. Al terminar la configuración del proceso de **Votación**, seleccione el botón .

Estados para tareas

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



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Tareas**



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

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

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

Estado de Proveedor

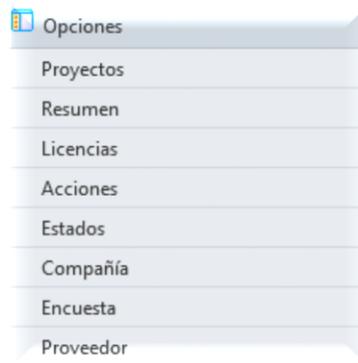
Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (***Underpinning Contract – Manejo de proveedores***).

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

Estados para Requerimientos de servicio

Los estados creados bajo esta opción, serán aplicados en las consolas Windows y Web para la gestión de **Requerimientos de Servicio**.

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



- B. En la opción **Categoría**, seleccione **Requerimientos de Servicio**.



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

 A window titled 'Nuevo / Estado'. It contains several input fields and checkboxes.

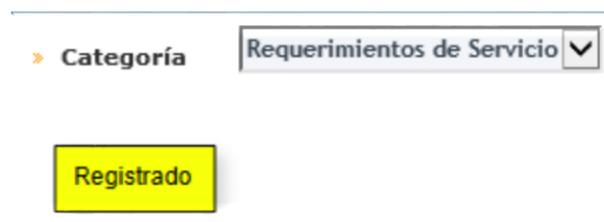
| | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Nombre | <input type="text"/> | | |
| Descripción | <input type="text"/> | | |
| Color de fondo | Comportamiento del estado | | |
| <input type="text" value="FFFFFF"/> | <input type="checkbox"/> Estado solucionado | <input type="checkbox"/>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

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

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

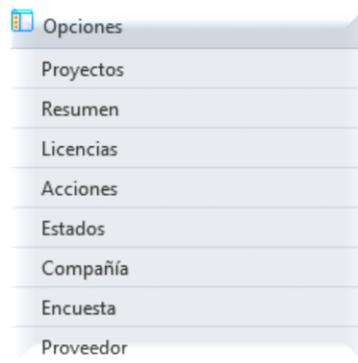
| | |
|------------------------------|--|
| Calcular Tiempo | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo. |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado. |
| Estado solucionado | Se comportará como estado solucionado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

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



Estados para Catálogo de Servicios

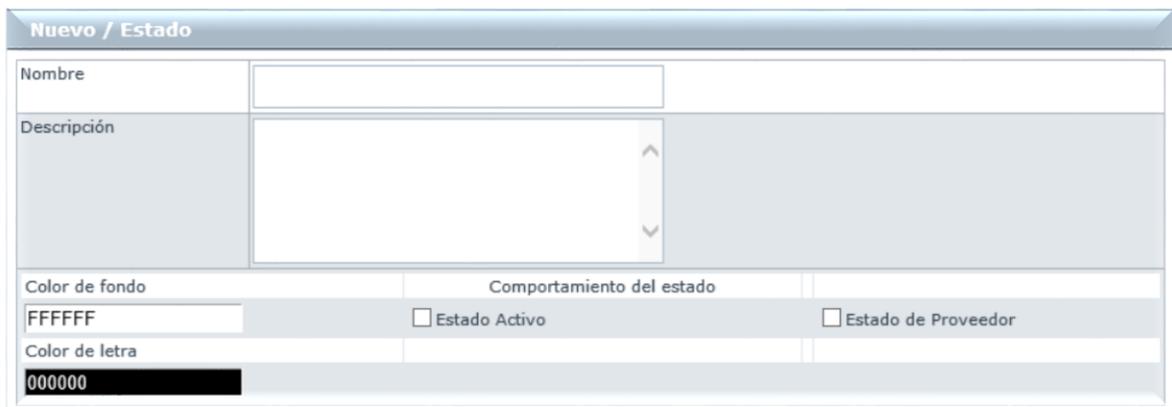
A. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirijase a **Opciones-> Estados**.



B. En la opción **Categoría**, seleccione **Catálogo de Servicios**:



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

A form titled 'Nuevo / Estado' with a light blue header. It contains several input fields and checkboxes. The 'Nombre' field is empty. The 'Descripción' field is a large text area with a vertical scrollbar. Below the description field, there are three columns: 'Color de fondo' with a text input containing 'FFFFFF', 'Comportamiento del estado' with two checkboxes 'Estado Activo' and 'Estado de Proveedor', and 'Color de letra' with a text input containing '000000'.

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

En la creación de Estados para **Catálogo de servicios** se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

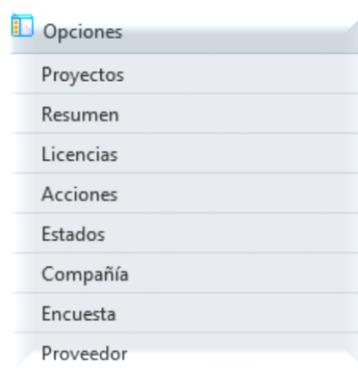
| | |
|----------------------------|---|
| Estado Activo | Significa que se puede hacer uso el servicio. |
| Estado de Proveedor | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores). |

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



Estados para Artículos

- A. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirijase a **Opciones-> Estados**.



- B. En la opción **Categoría**, seleccione **Artículos**:



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

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

| | |
|------------------------------|--|
| Calcular Tiempo | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo. |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado. |
| Estado solucionado | Se comportará como estado solucionado ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente. |
| Estado de Proveedor | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores). |

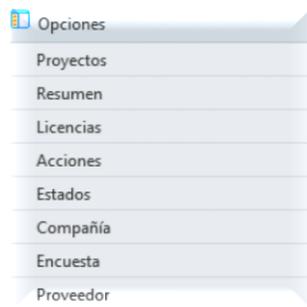
- F. Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  Guardar.
- G. Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de **Artículos**:



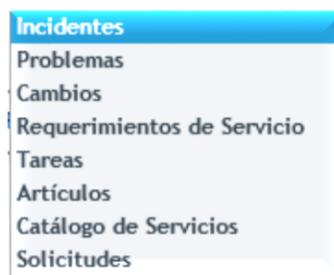
Configurar flujo para la transición de estados

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

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



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



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

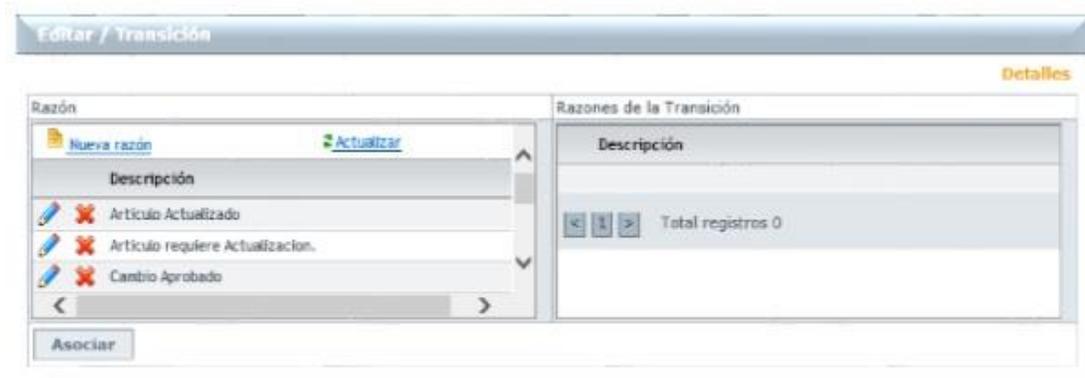


- D. Para crear la transición entre estados, seleccione primero el estado inicial,; al hacerlo el estado estará resaltado en sus bordes con color rojo:



- E. Posteriormente, seleccione el Estado al cual desee generar la transición; en este caso a manera de ejemplo, se creará el flujo de transición del estado **Registrado** a **En Proceso**.

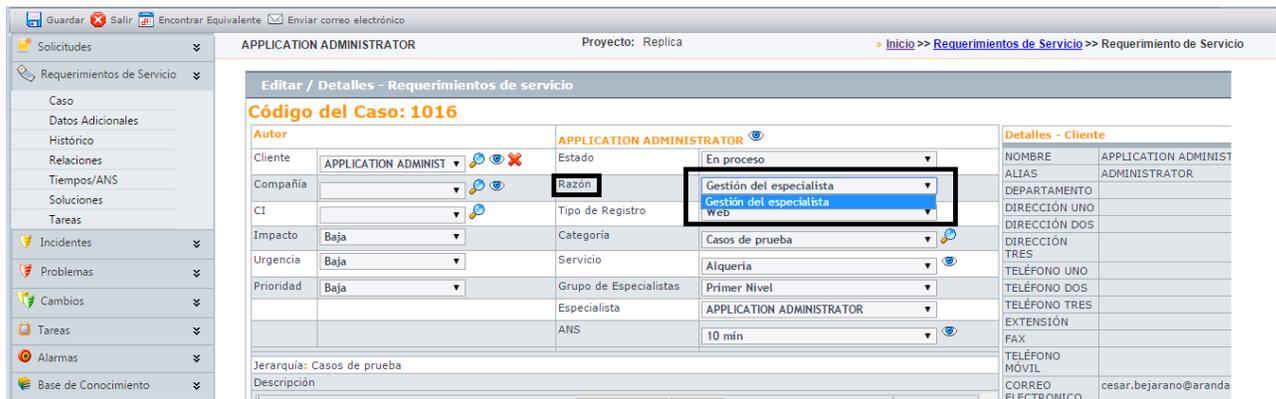
Al seleccionar el estado **En Proceso**, podrá visualizar la siguiente ventana:



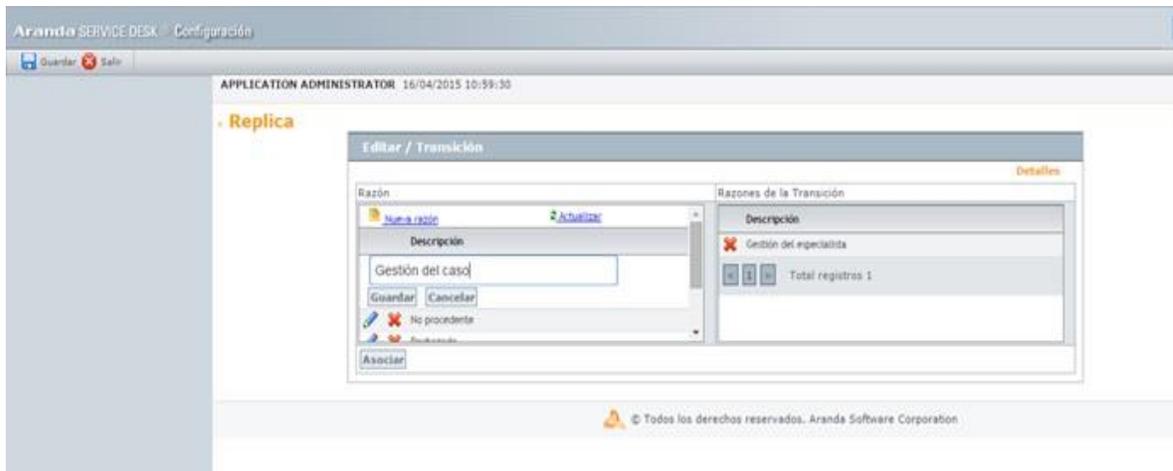
- F. En esta ventana seleccione la razón por la cual se instaura la transición del Estado **Registrado** al estado **En Proceso**.

Configurar Razones de Creación

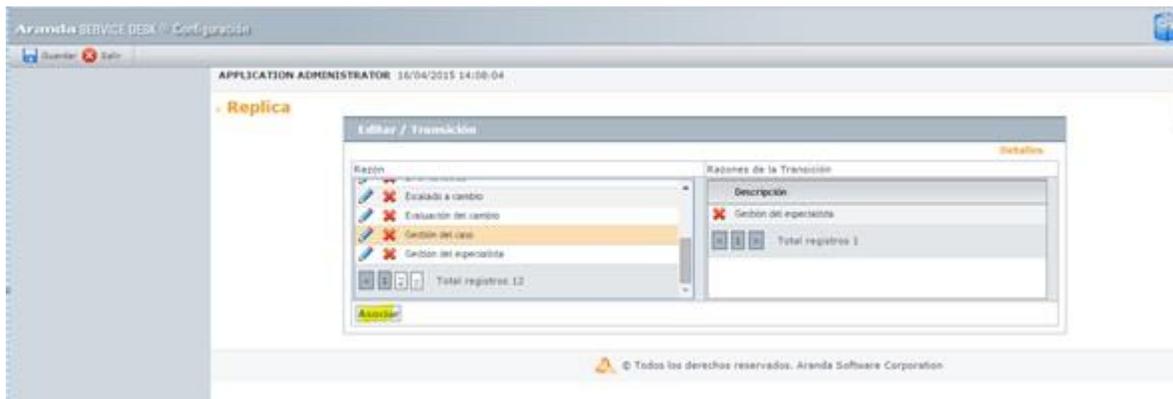
Una razón de creación es el motivo por el cual un caso pasa de un estado a otro; en la consola de especialista, las razones de creación se visualizan de la siguiente manera:



- A. Para crear una razón, dar clic en **Nueva razón**.
- B. En la casilla “**Descripción**” se redacta la nueva razón y finaliza al dar clic en **Guardar**.



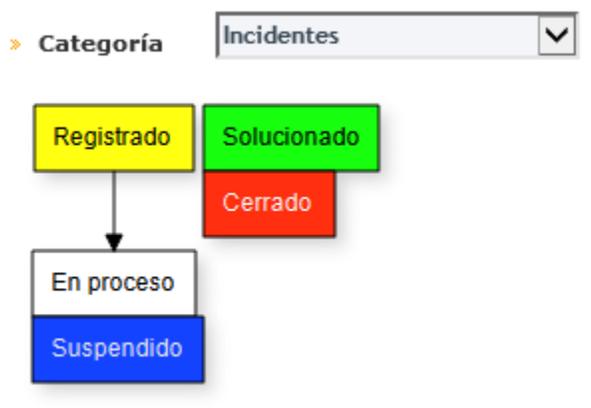
- C. Una vez creada la razón, se selecciona y posteriormente clic en **Asociar**.



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

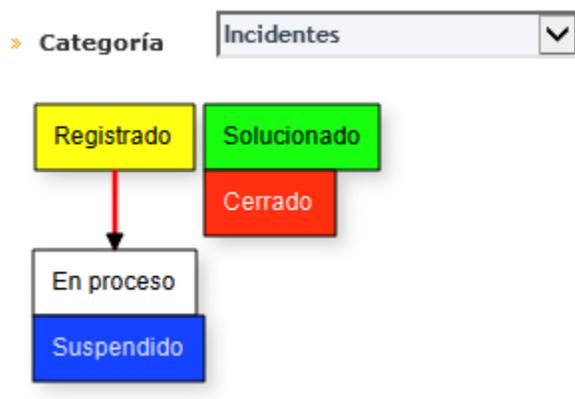
- D. Para eliminar una razón de transición, dar clic en el botón **Eliminar** 

E. Para editar una razón, clic en el botón **Editar** 



F. Al seleccionar **Guardar**, se guardará el Flujo de Transición configurado; se debe repetir el mismo procedimiento para crear todos los flujos de transición para cada estado.

G. Si desea eliminar una relación, primero selecciónela, al hacerlo ésta se tornará color rojo:



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

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

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

Flujo de estados para incidentes:

Registrado → En Proceso → Suspendido → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para problemas:

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

Flujo de estados para Tareas:

Registrada → Asignada → En Proceso → Realizada → Revisada

Flujo de estados para Requerimientos de servicio:

Registrado → Asignado → En proceso → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para catálogo de servicios:

Nuevo → Activo → Inactivo

Flujo de estados para Artículos:

Registrado → En revisión → Público → Obsoleto

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

Creación de Compañías

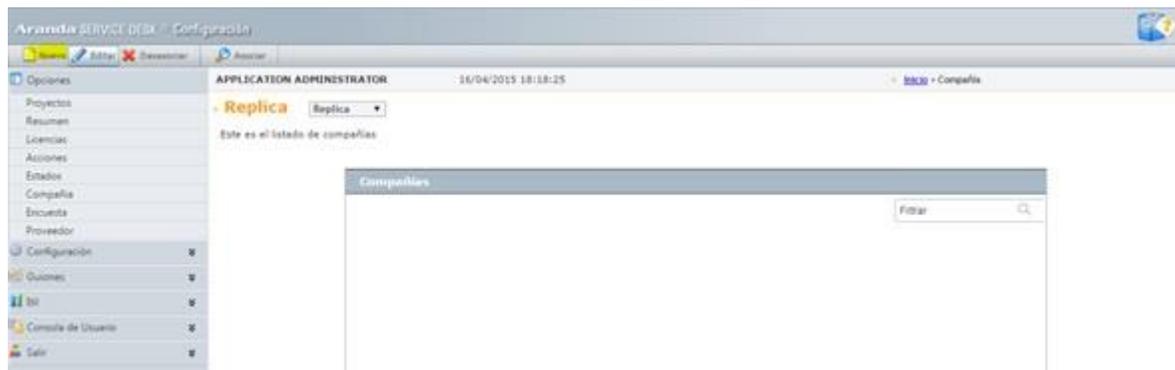
Para realizar una gestión eficiente sobre los casos y contactar oportunamente al cliente, es importante tener la información completa de las compañías a las cuales se proporciona soporte; la información de las compañías, en la consola de especialista (ASDK), se visualiza de la siguiente manera:

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface for a service request. The main form is titled 'Caso No. 46359' and is categorized as 'Requerimiento de Servicio'. The form is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for 'Tipo de Registro' (Mail), 'Estado' (Registrado), and 'Razón' (New). The client is 'Carlos Andrés Castro' and the company is 'HACHELCO'.
- Defina la atención del cliente:** Includes fields for 'Categoría' (Aranda Virtual Support - Requerimiento), 'Servicio' (SOPORTE), 'SLA' (Consulta), 'Grupo' (Especialista), and 'Asignado a' (William Jovanny Orozco Figueroa).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for 'Impacto' (HIGH), 'Urgencia' (LOW), and 'Prioridad' (HIGH).
- Compañía (Active Tab):** Shows details for 'HACHELCO', including 'DESCRIPTION', 'VIGENCIA SOPORTE', 'VIP', 'CONTACT', 'ADDRESS', 'PHONE', 'EXT', 'MOBILE', 'EMAIL', 'COUNTRY', and 'CITY'.

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

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



- De inmediato se despliega una ventana compuesta por tres opciones diferentes, en las cuales se debe diligenciar toda la información relacionada con la organización; en la pestaña **Detalles** debe proporcionar los siguientes datos:
 - Nombre de la empresa:** En este ítem, diligencie el nombre de la compañía.
 - Identificador de la empresa:** En este ítem, diligencie el NIT de la compañía.
 - Contacto:** En este ítem, diligencie un contacto directo con la compañía.

- **Correo electrónico:** Correo electrónico del contacto.
- **Sitio web:** Sitio web de la compañía.
- **Descripción:** Escriba una breve descripción de los servicios o productos que ofrece la compañía.
- **País:** País en donde se encuentra ubicada la compañía.
- **Ciudad:** Ciudad en donde se encuentra ubicada la compañía.

The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK - Configuración' window. On the left, a sidebar menu is open to 'Compañía', with sub-items: 'Detalles', 'Dirección', and 'Campos adicionales'. The main area displays 'Replica' and a form titled 'Nuevo / Compañía'. The form has the following fields:

| | |
|-----------|--------------------|
| Compañía | Identificador |
| Contacto | Correo Electrónico |
| Sitio Web | Descripción |
| País | Ciudad |

At the bottom, there is a copyright notice: '© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation'.

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

The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK - Configuración' window. On the left, a sidebar menu is open to 'Compañía', with sub-items: 'Detalles', 'Dirección', 'Comentarios', 'Campos adicionales', and 'Usuarios y Compañías'. The main area displays 'Gestión de Tecnología-SAU' and a form titled 'Editar / Compañía'. The form has the following fields:

| | | | |
|-------------|--------------|-------------|--|
| Dirección 1 | CL 15 29B-30 | Dirección 2 | |
| Dirección 3 | | Teléfono 1 | |
| Teléfono 2 | | Teléfono 3 | |
| Ext | 52158 | Celular | |

At the bottom, there is a copyright notice: '© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation'.

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



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

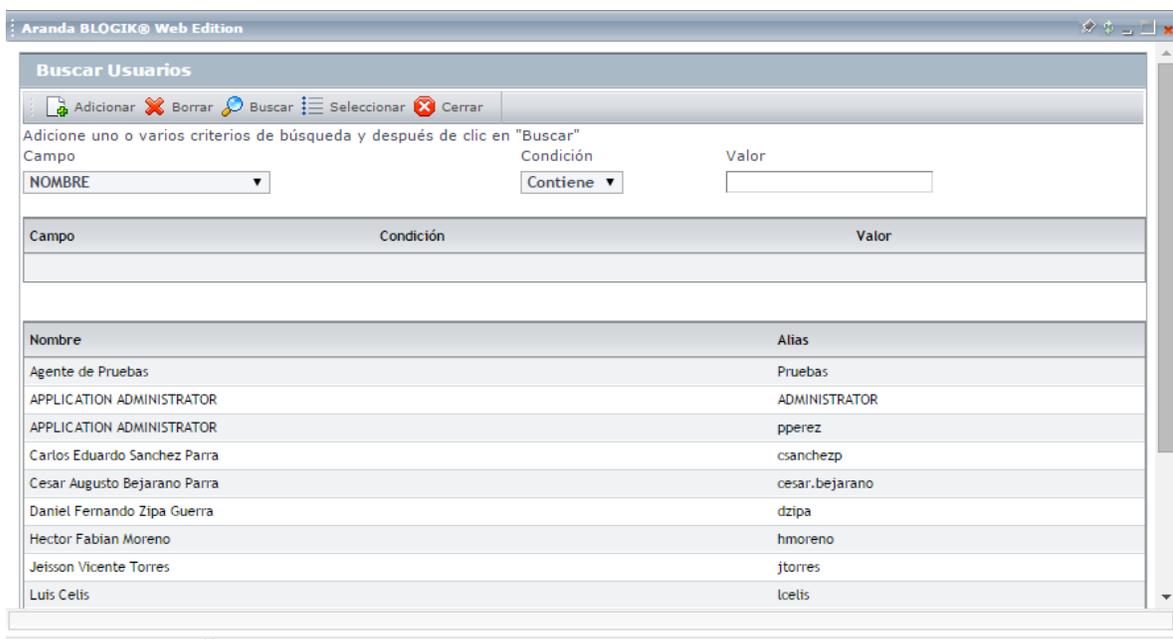


- H. En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía.
- I. Una vez la compañía ha sido creada, es importante definir los usuarios que se encuentran asociados a la misma, para realizar esta configuración, dar clic en **Usuarios y compañías**.
- J. Clic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



- K. Posteriormente, aparecerá una ventana de búsqueda, allí, ingrese los criterios necesarios para realizar la búsqueda de los usuarios registrados en la base de datos; por ejemplo: ingrese el **Nombre** o **Alias** del usuario o las letras iniciales de los mismos; si desea que se listen todos los usuarios, no ingrese ningún criterio y elija la opción **Buscar**

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



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

Aranda SERVICE DESK - Configuración

Guardar Salir

Compañía

Detalles

Dirección

Comentarios

Campos adicionales

Usuarios y Compañías

APPLICATION ADMINISTRATOR 16/04/2015 19:15:44

> Replica

Editar / Compañía

Asociar Desasociar Asociar Usuarios

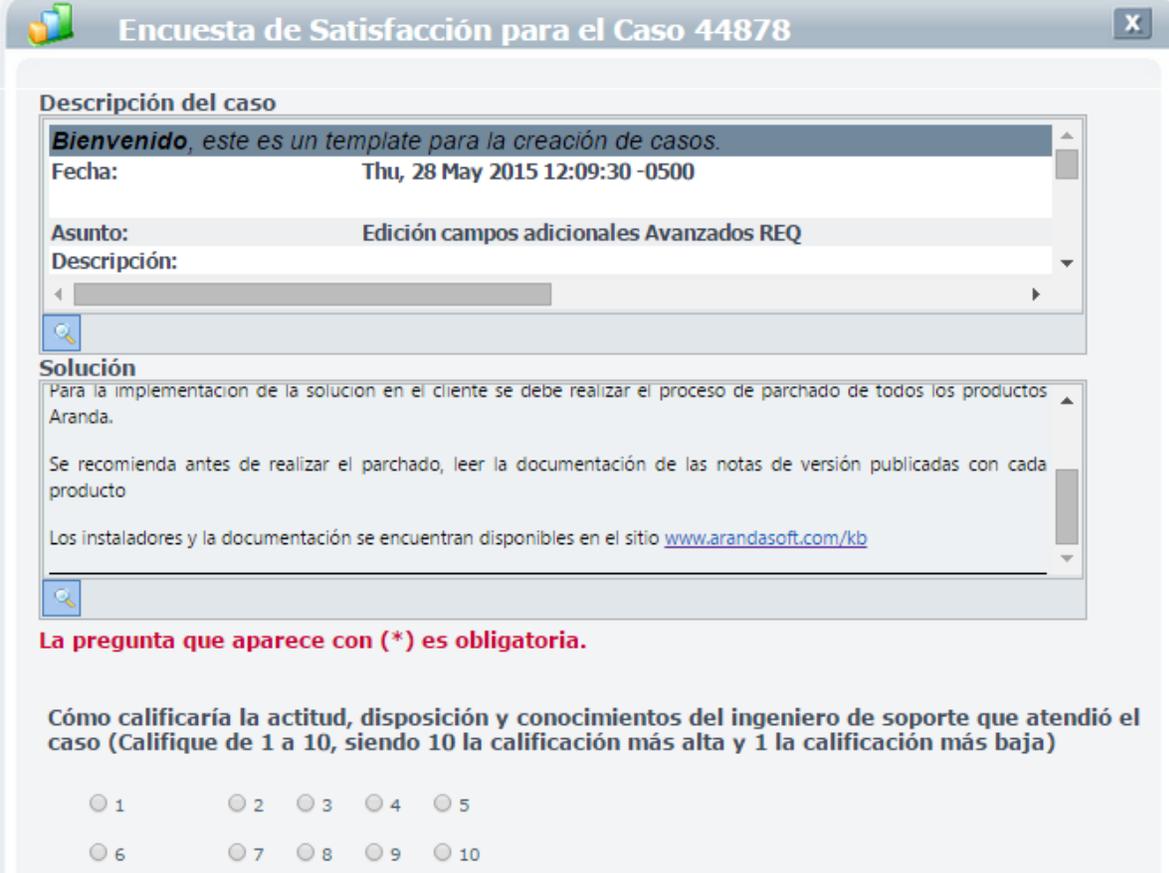
Usuarios

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

| Nombre | Alias |
|---------------------------|---------------|
| APPLICATION ADMINISTRATOR | ADMINISTRATOR |
| Agente de Pruebas | Pruebas |
| Luis Celis | lcelis |
| Jetson Vicente Torres | jtorres |

Encuesta

Para identificar las debilidades y/o fortalezas, y establecer un mejoramiento continuo en la atención de la gestión de servicios, se puede diseñar una encuesta de satisfacción; dicha encuesta podrá ser enviada al usuario desde la consola FRONT END en un correo electrónico; la encuesta de satisfacción se visualiza de la siguiente manera:



Encuesta de Satisfacción para el Caso 44878

Descripción del caso

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

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

Asunto: Edición campos adicionales Avanzados REQ

Descripción:

Solución

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

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

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

La pregunta que aparece con (*) es obligatoria.

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

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

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

Aranda SERVICE DESK

Inicio | Nuevo | Buscar | Imprimir

Requerimientos de Servicio | **Delmar Castro** | Proyecto: Soporte | Inicio >> Requerimientos de Servicio

Edite el estado de todos los Requerimientos de servicio del Proyecto. Por favor seleccione un ítem para ver.

| Nº. Caso | Fecha de Registro | Encuesta de Satisfacción | Estado | Nombre del Cliente | Categoría | Servicio | Responsable |
|----------|---------------------|---------------------------------|-------------|--------------------|---------------------------------------|----------|------------------------------|
| 44188 | 15/04/2015 11:56:43 | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Delmar Castro | Aranda Service Desk - Requerimientos | SOPORTE | William Jovanny Orozco Pique |
| 44173 | 14/04/2015 17:00:11 | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Delmar Castro | Aranda CACB - Requerimientos | SOPORTE | Raul Jozel Salgado Robayo |
| 44142 | 14/04/2015 8:50:55 | Encuesta de Satisfacción | En Proceso | Delmar Castro | Aranda Query Manager - Requerimientos | SOPORTE | Jehson Uvante Torres |
| 44110 | 13/04/2015 7:59:01 | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Delmar Castro | Soporte otros | SOPORTE | Cesar Augusto Berjano Parr |

1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 | 101 | 102 | 103 | 104 | 105 | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 | 116 | 117 | 118 | 119 | 120 | 121 | 122 | 123 | 124 | 125 | 126 | 127 | 128 | 129 | 130 | 131 | 132 | 133 | 134 | 135 | 136 | 137 | 138 | 139 | 140 | 141 | 142 | 143 | 144 | 145 | 146 | 147 | 148 | 149 | 150 | 151 | 152 | 153 | 154 | 155 | 156 | 157 | 158 | 159 | 160 | 161 | 162 | 163 | 164 | 165 | 166 | 167 | 168 | 169 | 170 | 171 | 172 | 173 | 174 | 175 | 176 | 177 | 178 | 179 | 180 | 181 | 182 | 183 | 184 | 185 | 186 | 187 | 188 | 189 | 190 | 191 | 192 | 193 | 194 | 195 | 196 | 197 | 198 | 199 | 200 | 201 | 202 | 203 | 204 | 205 | 206 | 207 | 208 | 209 | 210 | 211 | 212 | 213 | 214 | 215 | 216 | 217 | 218 | 219 | 220 | 221 | 222 | 223 | 224 | 225 | 226 | 227 | 228 | 229 | 230 | 231 | 232 | 233 | 234 | 235 | 236 | 237 | 238 | 239 | 240 | 241 | 242 | 243 | 244 | 245 | 246 | 247 | 248 | 249 | 250 | 251 | 252 | 253 | 254 | 255 | 256 | 257 | 258 | 259 | 260 | 261 | 262 | 263 | 264 | 265 | 266 | 267 | 268 | 269 | 270 | 271 | 272 | 273 | 274 | 275 | 276 | 277 | 278 | 279 | 280 | 281 | 282 | 283 | 284 | 285 | 286 | 287 | 288 | 289 | 290 | 291 | 292 | 293 | 294 | 295 | 296 | 297 | 298 | 299 | 300 | 301 | 302 | 303 | 304 | 305 | 306 | 307 | 308 | 309 | 310 | 311 | 312 | 313 | 314 | 315 | 316 | 317 | 318 | 319 | 320 | 321 | 322 | 323 | 324 | 325 | 326 | 327 | 328 | 329 | 330 | 331 | 332 | 333 | 334 | 335 | 336 | 337 | 338 | 339 | 340 | 341 | 342 | 343 | 344 | 345 | 346 | 347 | 348 | 349 | 350 | 351 | 352 | 353 | 354 | 355 | 356 | 357 | 358 | 359 | 360 | 361 | 362 | 363 | 364 | 365 | 366 | 367 | 368 | 369 | 370 | 371 | 372 | 373 | 374 | 375 | 376 | 377 | 378 | 379 | 380 | 381 | 382 | 383 | 384 | 385 | 386 | 387 | 388 | 389 | 390 | 391 | 392 | 393 | 394 | 395 | 396 | 397 | 398 | 399 | 400 | 401 | 402 | 403 | 404 | 405 | 406 | 407 | 408 | 409 | 410 | 411 | 412 | 413 | 414 | 415 | 416 | 417 | 418 | 419 | 420 | 421 | 422 | 423 | 424 | 425 | 426 | 427 | 428 | 429 | 430 | 431 | 432 | 433 | 434 | 435 | 436 | 437 | 438 | 439 | 440 | 441 | 442 | 443 | 444 | 445 | 446 | 447 | 448 | 449 | 450 | 451 | 452 | 453 | 454 | 455 | 456 | 457 | 458 | 459 | 460 | 461 | 462 | 463 | 464 | 465 | 466 | 467 | 468 | 469 | 470 | 471 | 472 | 473 | 474 | 475 | 476 | 477 | 478 | 479 | 480 | 481 | 482 | 483 | 484 | 485 | 486 | 487 | 488 | 489 | 490 | 491 | 492 | 493 | 494 | 495 | 496 | 497 | 498 | 499 | 500 | 501 | 502 | 503 | 504 | 505 | 506 | 507 | 508 | 509 | 510 | 511 | 512 | 513 | 514 | 515 | 516 | 517 | 518 | 519 | 520 | 521 | 522 | 523 | 524 | 525 | 526 | 527 | 528 | 529 | 530 | 531 | 532 | 533 | 534 | 535 | 536 | 537 | 538 | 539 | 540 | 541 | 542 | 543 | 544 | 545 | 546 | 547 | 548 | 549 | 550 | 551 | 552 | 553 | 554 | 555 | 556 | 557 | 558 | 559 | 560 | 561 | 562 | 563 | 564 | 565 | 566 | 567 | 568 | 569 | 570 | 571 | 572 | 573 | 574 | 575 | 576 | 577 | 578 | 579 | 580 | 581 | 582 | 583 | 584 | 585 | 586 | 587 | 588 | 589 | 590 | 591 | 592 | 593 | 594 | 595 | 596 | 597 | 598 | 599 | 600 | 601 | 602 | 603 | 604 | 605 | 606 | 607 | 608 | 609 | 610 | 611 | 612 | 613 | 614 | 615 | 616 | 617 | 618 | 619 | 620 | 621 | 622 | 623 | 624 | 625 | 626 | 627 | 628 | 629 | 630 | 631 | 632 | 633 | 634 | 635 | 636 | 637 | 638 | 639 | 640 | 641 | 642 | 643 | 644 | 645 | 646 | 647 | 648 | 649 | 650 | 651 | 652 | 653 | 654 | 655 | 656 | 657 | 658 | 659 | 660 | 661 | 662 | 663 | 664 | 665 | 666 | 667 | 668 | 669 | 670 | 671 | 672 | 673 | 674 | 675 | 676 | 677 | 678 | 679 | 680 | 681 | 682 | 683 | 684 | 685 | 686 | 687 | 688 | 689 | 690 | 691 | 692 | 693 | 694 | 695 | 696 | 697 | 698 | 699 | 700 | 701 | 702 | 703 | 704 | 705 | 706 | 707 | 708 | 709 | 710 | 711 | 712 | 713 | 714 | 715 | 716 | 717 | 718 | 719 | 720 | 721 | 722 | 723 | 724 | 725 | 726 | 727 | 728 | 729 | 730 | 731 | 732 | 733 | 734 | 735 | 736 | 737 | 738 | 739 | 740 | 741 | 742 | 743 | 744 | 745 | 746 | 747 | 748 | 749 | 750 | 751 | 752 | 753 | 754 | 755 | 756 | 757 | 758 | 759 | 760 | 761 | 762 | 763 | 764 | 765 | 766 | 767 | 768 | 769 | 770 | 771 | 772 | 773 | 774 | 775 | 776 | 777 | 778 | 779 | 780 | 781 | 782 | 783 | 784 | 785 | 786 | 787 | 788 | 789 | 790 | 791 | 792 | 793 | 794 | 795 | 796 | 797 | 798 | 799 | 800 | 801 | 802 | 803 | 804 | 805 | 806 | 807 | 808 | 809 | 810 | 811 | 812 | 813 | 814 | 815 | 816 | 817 | 818 | 819 | 820 | 821 | 822 | 823 | 824 | 825 | 826 | 827 | 828 | 829 | 830 | 831 | 832 | 833 | 834 | 835 | 836 | 837 | 838 | 839 | 840 | 841 | 842 | 843 | 844 | 845 | 846 | 847 | 848 | 849 | 850 | 851 | 852 | 853 | 854 | 855 | 856 | 857 | 858 | 859 | 860 | 861 | 862 | 863 | 864 | 865 | 866 | 867 | 868 | 869 | 870 | 871 | 872 | 873 | 874 | 875 | 876 | 877 | 878 | 879 | 880 | 881 | 882 | 883 | 884 | 885 | 886 | 887 | 888 | 889 | 890 | 891 | 892 | 893 | 894 | 895 | 896 | 897 | 898 | 899 | 900 | 901 | 902 | 903 | 904 | 905 | 906 | 907 | 908 | 909 | 910 | 911 | 912 | 913 | 914 | 915 | 916 | 917 | 918 | 919 | 920 | 921 | 922 | 923 | 924 | 925 | 926 | 927 | 928 | 929 | 930 | 931 | 932 | 933 | 934 | 935 | 936 | 937 | 938 | 939 | 940 | 941 | 942 | 943 | 944 | 945 | 946 | 947 | 948 | 949 | 950 | 951 | 952 | 953 | 954 | 955 | 956 | 957 | 958 | 959 | 960 | 961 | 962 | 963 | 964 | 965 | 966 | 967 | 968 | 969 | 970 | 971 | 972 | 973 | 974 | 975 | 976 | 977 | 978 | 979 | 980 | 981 | 982 | 983 | 984 | 985 | 986 | 987 | 988 | 989 | 990 | 991 | 992 | 993 | 994 | 995 | 996 | 997 | 998 | 999 | 1000

2. Página 1 de 1 - Total registros 4.
Registros por página: 10 | Cambiar

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

Aranda SERVICE DESK Configuración

Inicio | Nuevo | Editar | Borrar

APPLICATION ADMINISTRATOR 16/04/2015 20:27:44 Inicio + Encuesta

Encuesta | Replica | Replica

En la rejilla que está viendo continuación se listan las preguntas correspondientes a la encuesta de satisfacción de servicio.

| Pregunta | Activo | Obligatorio | Pregunta para rejilla |
|----------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Text | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B. Clic en **Nuevo**.



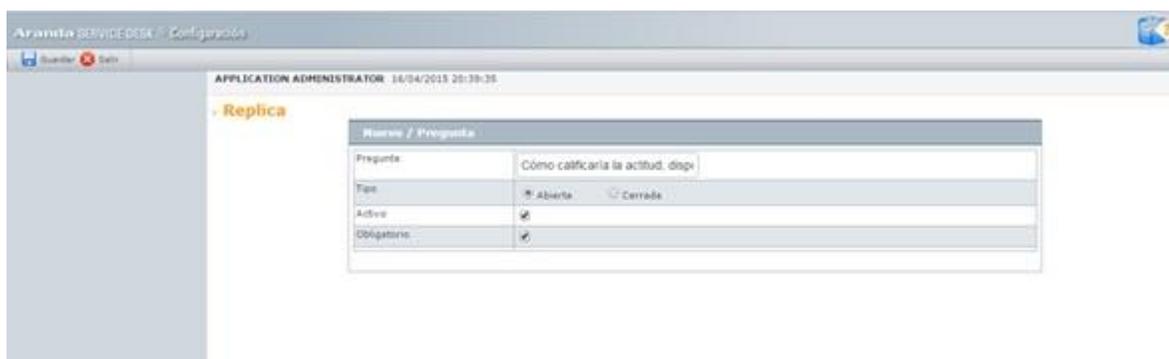
C. Diligencie cada ítem solicitado:

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

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

Activo: Puede establecer si la pregunta esta activa.

Obligatorio: Puede definir si la pregunta es obligatoria.



Pregunta cerrada: Son preguntas que contienen respuestas predefinidas, por ejemplo: un “Sí”, “No”, un “Bueno”, “Regular”, “Malo” etc.

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

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

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

1 2 3 4 5

6 7 8 9 10

No Aplica

Observaciones:

Muy buen servicio de soporte!!

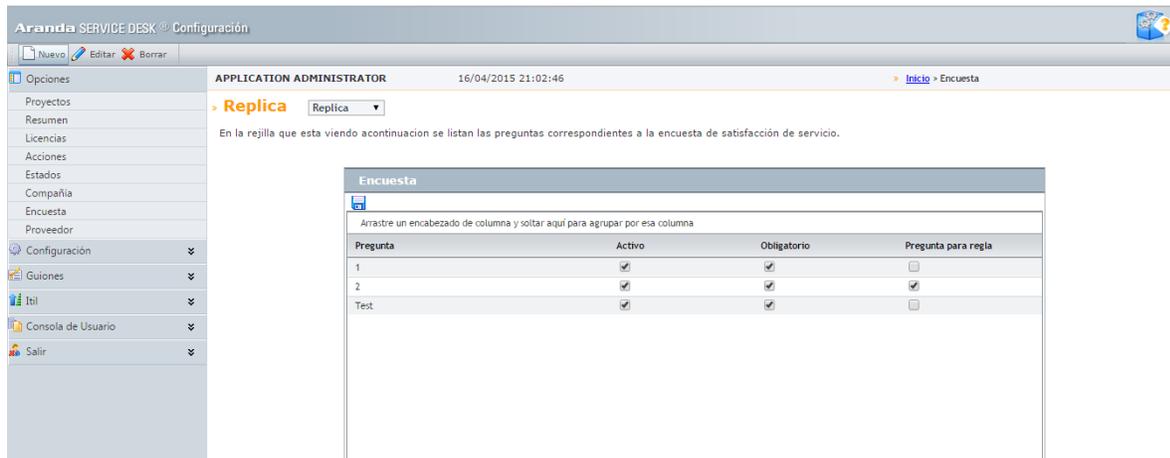
Enviar

D. Clic en **Guardar**.

Configurar encuesta para disparar una regla

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

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



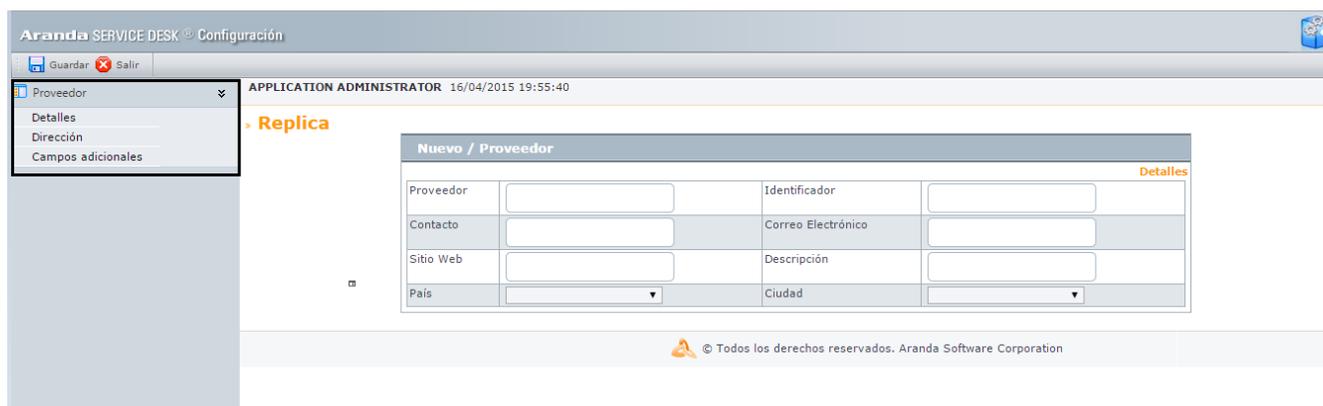
Registrar información de proveedores

- A. Para configurar proveedores, ingresar al sitio **BASDK**, clic en **Opciones – Proveedor**



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

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



- D. En la pestaña **Dirección** registre las direcciones; los números de teléfono; la extensión, y el número móvil de contacto de la empresa.
- E. En el campo **Campos Adicionales**, ingrese información adicional que se considere necesaria, pero que no es solicitada en las opciones anteriores:
- F. Después de haber diligenciado los datos necesarios, clic en **Guardar**.
- G. Automáticamente se habilitan la opción, **Comentarios**.
- H. En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía

Opciones de configuración

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

Grupos Especialistas

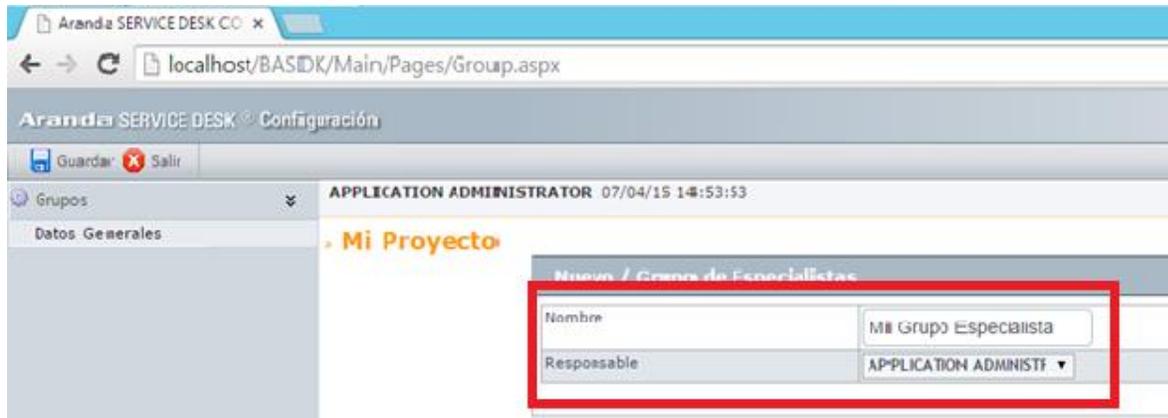
Los grupos de especialistas creados en Service Desk, definen los diferentes grupos que según su especialidad, están involucrados en la atención y resolución de casos reportados. Los grupos especialistas que se crean en el proyecto son diferentes de los grupos de trabajo creados en profile, ya que los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

Creación de Grupos de Especialistas

- A. Ingrese a **Aranda Service Desk Blogik Web** (IP_Servidor/BASDK), diríjase a la pestaña **Configuración > Grupos especialistas**, ubicada a la izquierda:



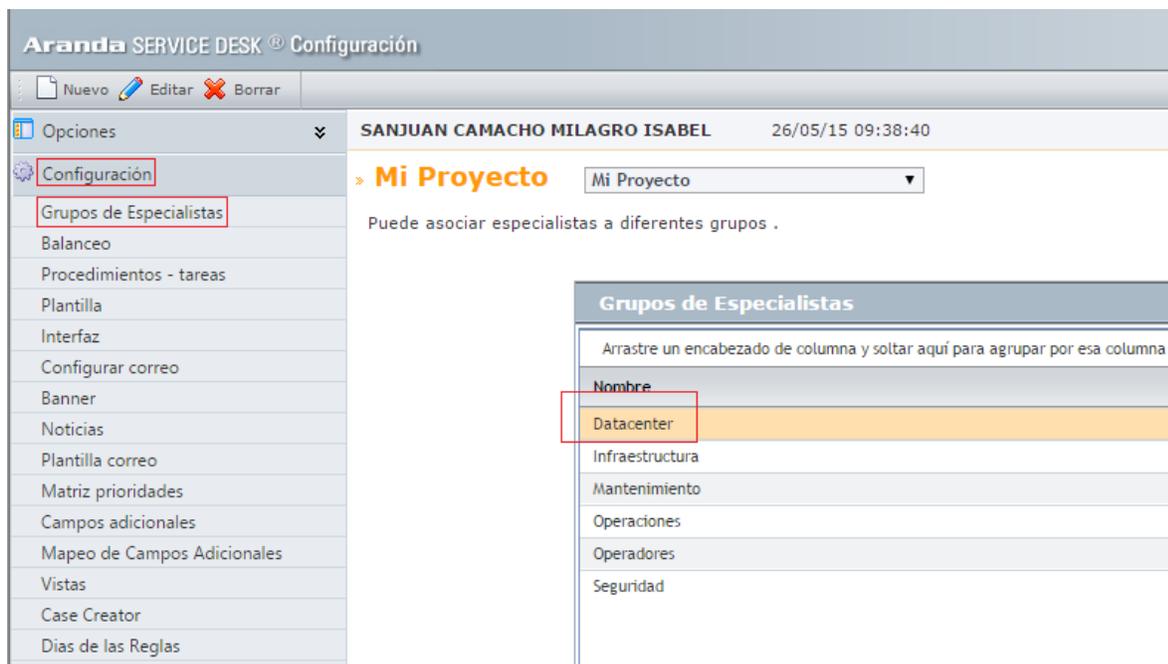
- B. Seleccione **Nuevo**  e ingrese el nombre y el responsable del grupo:



Editar un grupo de especialistas

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

- A. Elija el grupo especialista que desea editar y haga clic en 

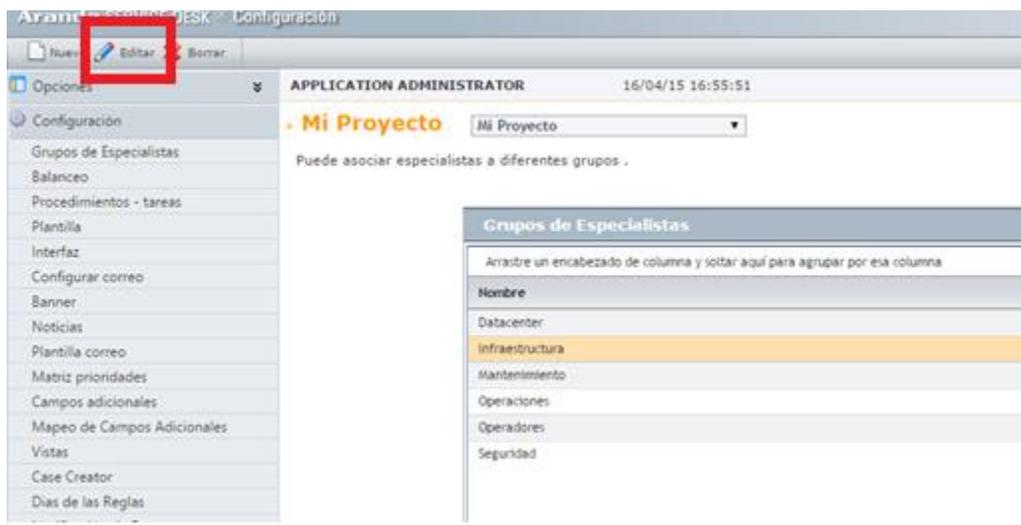


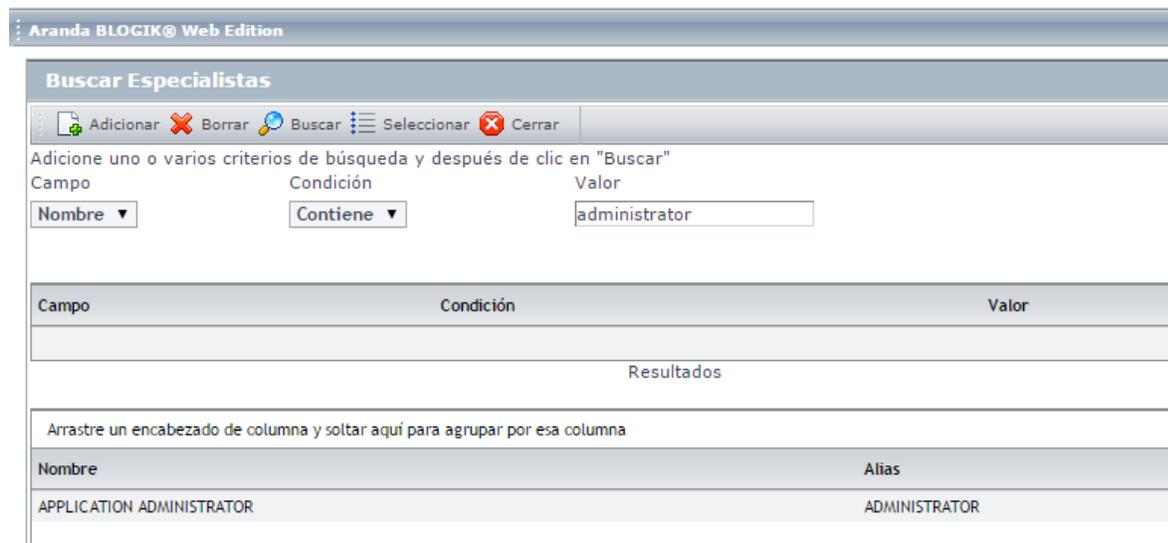
- B. Encontrará la pestaña **Datos Generales** y **Asociar Especialistas**.



Asociar usuarios a grupos de especialista

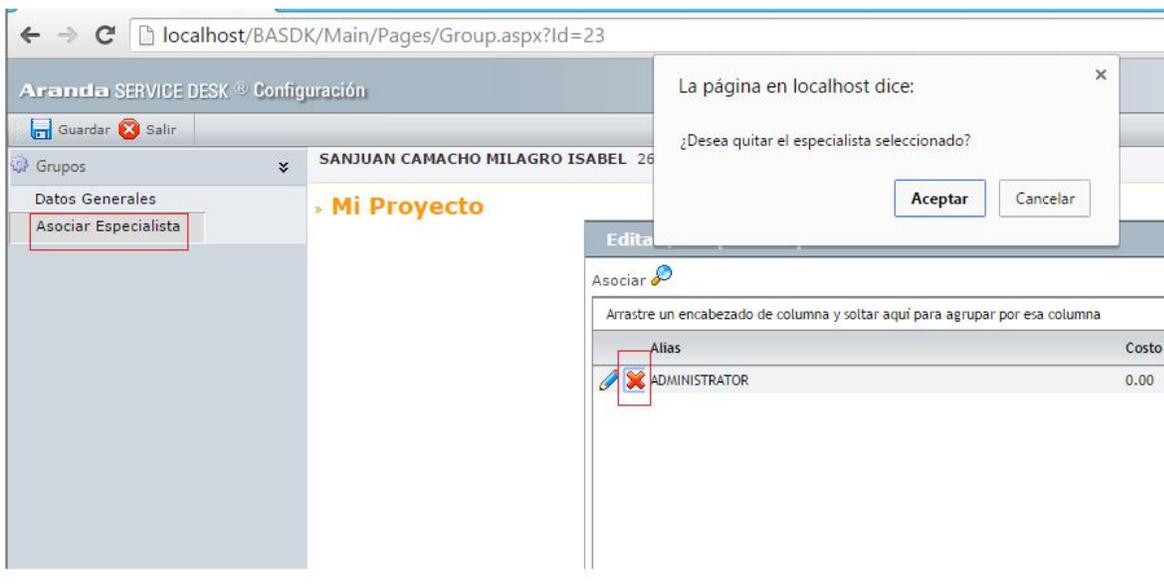
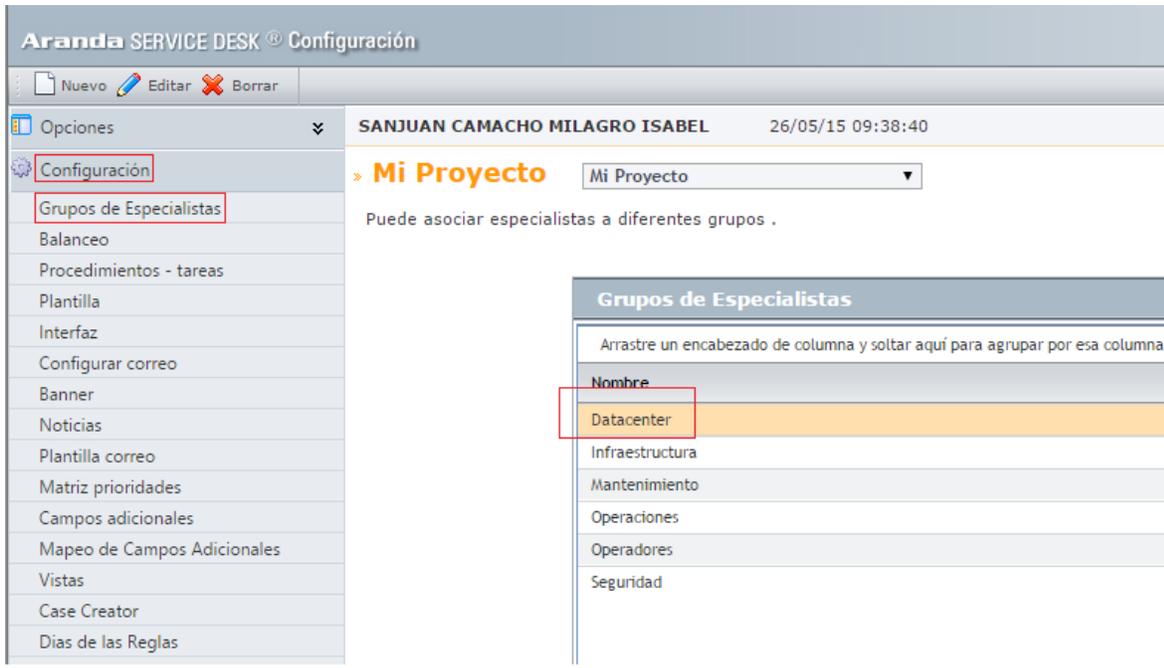
- A. Elija el grupo especialista al cual desea asociar usuarios, para hacerlo haga clic en ; luego diríjase a la pestaña **Asociar Especialista**; en seguida haga clic en asociar ; después, ingrese el nombre del especialista, haga clic en **buscar**; seleccione el especialista, y haga clic en **Seleccionar**.





Desasociar usuarios de grupos de especialista

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



Balanceo

El balanceo de casos es la opción en la cual se asignarán los responsables de los casos cuando estos son creados desde la consola de usuario, o por el proceso de reglas. Existen tres tipos de balanceo:

Al especialista con menos casos, al especialista con menos carga, al responsable del grupo.

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

The screenshot shows the 'Editar / Servicio' configuration window. The 'Datos Generales' section includes the following fields:

- Nombre:** Archivos Compartidos
- Estado:** ACTIVO
- Impacto:** Baja
- Responsable del Servicio:** F
- Grupo por defecto:** Infraestructura (highlighted with a red box)
- ANS por defecto:** MEDIO: (120,240)
- Calendario:** C
- Descripción:** Servicio que permite compartir información en la red corporativa

- Asignar al especialista con menos casos:** La asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en ese momento se encuentre con menos casos asignados, teniendo en cuenta los casos que se encuentren activos en la aplicación; esto implica que todo caso que sea visible desde la consola, es tomado como un registro para la asignación de los casos; se tomarán en cuenta la totalidad de los casos sin importar a que grupo de especialistas pertenezca, en caso de que el especialista pertenezca a más de un grupo.
- Asignar al responsable del grupo:** Se adjudican casos al especialista, que se encuentre configurado en la consola *Blogik*, como especialista responsable del grupo al que pertenece el servicio.
- Asignar al responsable con menos carga:** La asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en un momento determinado, cuente con una menor carga (calculada en minutos); esta carga, es calculada en base a todos los casos activos que se encuentren en la aplicación (**Casos visibles en consola**); para hacer uso efectivo de este tipo de balanceo, se debe tener en cuenta que la carga de un especialista varía constantemente y se reduce en cuanto aumentan los tiempos del caso.

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

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

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

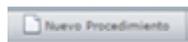
Procedimientos – Tareas

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

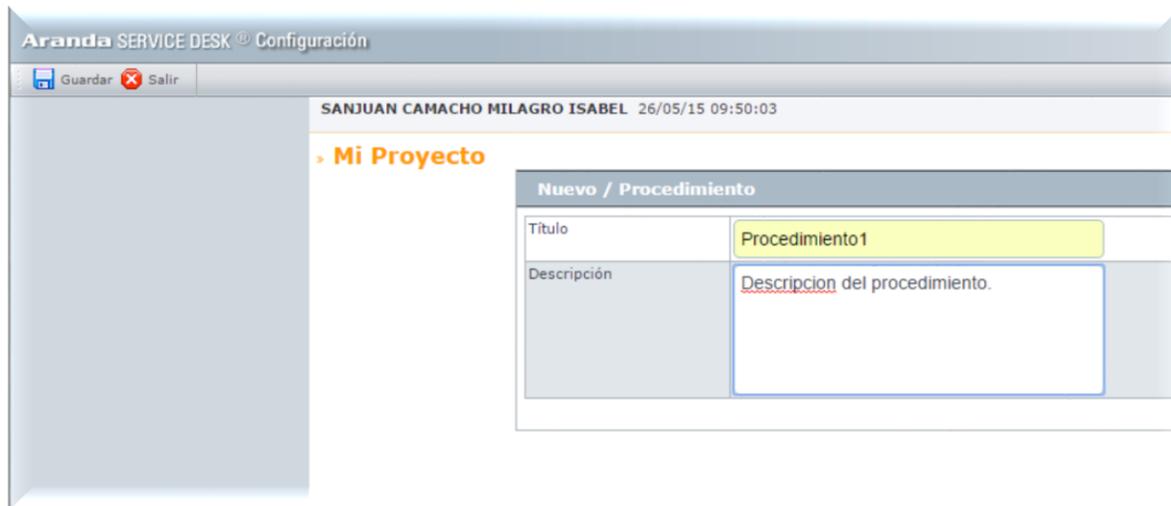
- A. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Configuración -> Procedimientos -> tareas**.

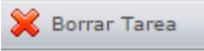


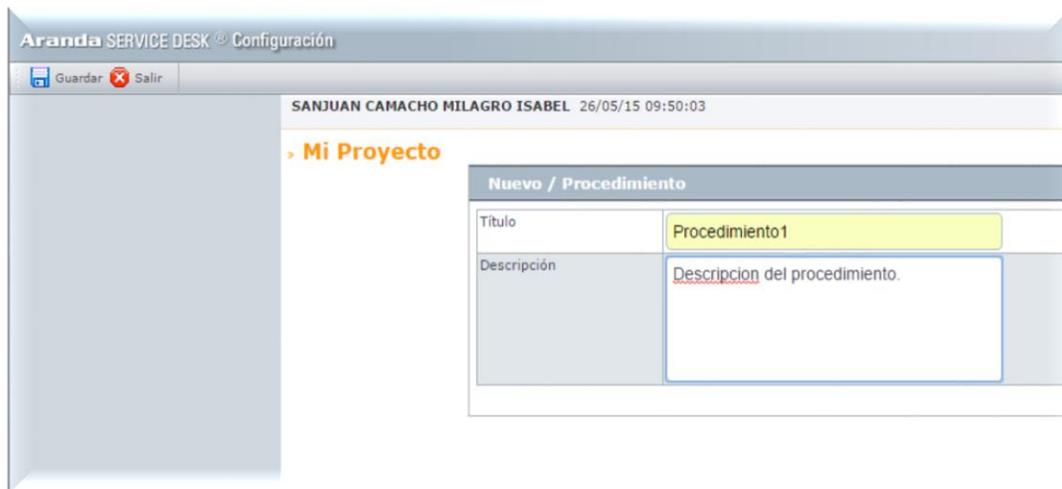
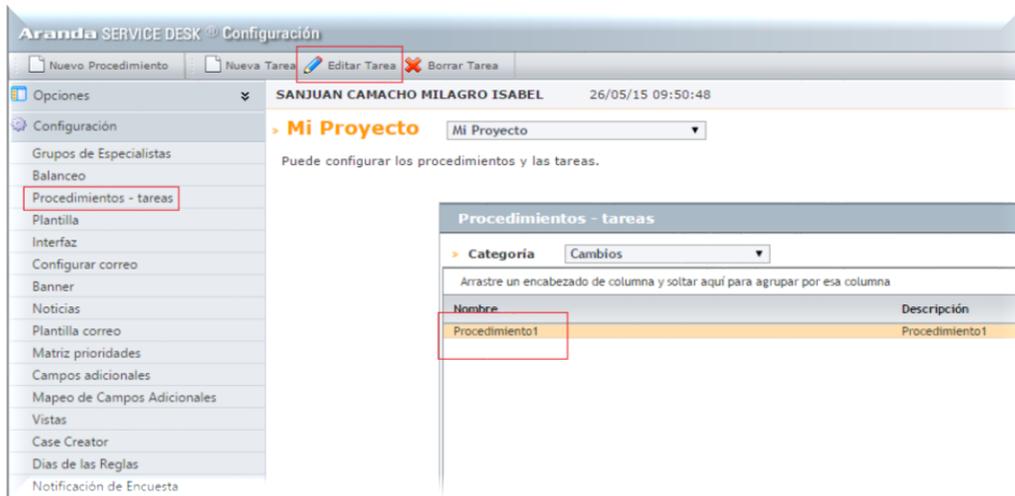
- B. Haga en Nuevo procedimiento:



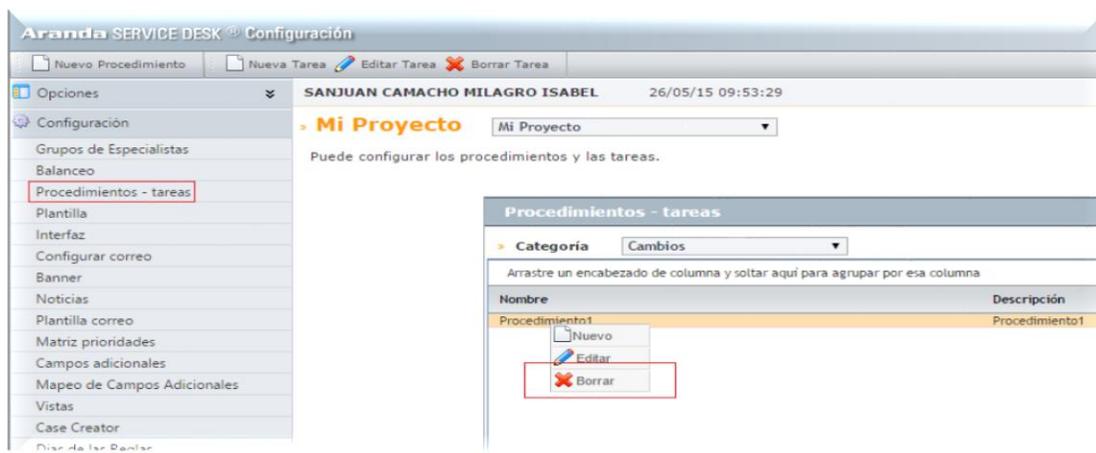
- C. Ingrese el nombre y la descripción del procedimiento.



- D. Para guardar el procedimiento, haga clic en 
- E. Cierre la ventana haciendo clic en .
- F. Si desea deshacer el registro (nombre/descripción), haga clic en 
- G. Si desea editar el procedimiento, debe seleccionarlo y dar clic en el botón editar:



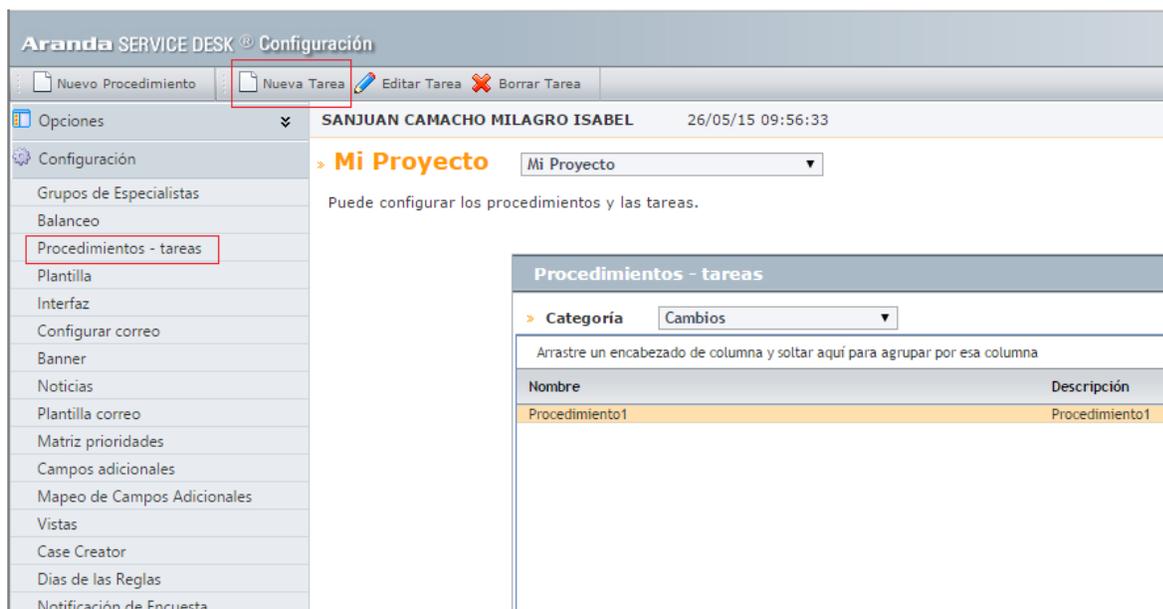
- H. Para borrar el procedimiento, debe seleccionarlo y posteriormente, clic derecho sobre el mismo, finalmente, clic en borrar:



Crear y asociar tareas al procedimiento

En el panel central, seleccione el procedimiento al cual desea asignar las tareas.

A. Clic en **Nueva tarea** sobre el panel superior izquierdo.



B. Ubíquese sobre la pestaña **Datos Generales** e ingrese los datos solicitados:

- **Título:** Nombre de la tarea.
- **Descripción:** Realizar una breve descripción de la tarea.

- **Calendario:** Definir el calendario a utilizar para desarrollar la tarea.
- **Duración:** Tiempo de duración de la tarea.

Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

Tarea SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL 27/04/15 10:40:26

Datos Generales Mi Proyecto

Nueva / Tarea

| | |
|-------------|--------------------------|
| Título | Tarea1 |
| Descripción | Descripción de la tarea1 |
| Calendario | Centro de Datos |
| Duración | 8 |

C. Para guardar la tarea, clic en



D. Cierre la ventana haciendo clic



Asignar el orden de las tareas

A. En el panel central, seleccione el procedimiento al cual desea ordenar las tareas creadas:

Plantilla

Interfaz

Configurar correo

Banner

Noticias

Plantilla correo

Matriz prioridades

Campos adicionales

Mapeo de Campos Adicionales

Vistas

Case Creator

Dias de las Reglas

Notificación de Encuesta

Configuración de moneda

Reasignaciones

Turnos

Guiones

Ittil

Consola de Usuario

Cambiar Contraseña

Salir

Procedimientos - tareas

Categoría Cambios

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

| Nombre | Descripción |
|----------------|----------------|
| Procedimiento1 | Procedimiento1 |

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

Registros por página: 10 Cambiar

| Nombre | Descripción | Tipo de tarea |
|--------|--------------------------|---------------|
| Tarea | Tarea | |
| Tarea1 | Descripción de la tarea1 | |
| Tarea2 | Descripción tarea2 | |

B. Seleccione la tarea y haga clic derecho -> **Editar**.

The screenshot shows a sidebar menu on the left with options: Reasignaciones, Turnos, Guiones, Itil, Consola de Usuario, Cambiar Contraseña, and Salir. The main area displays a table with the following data:

| Nombre | Descripción |
|--------|--------------------------|
| Tarea | Tarea |
| Tarea | Descripción de la tarea1 |
| Tarea | Descripción tarea2 |

A context menu is open over the second row, with the 'Editar' option (represented by a pencil icon) highlighted with a red box. Other options in the menu are 'Nuevo' and 'Borrar'.

C. Ubíquese sobre la opción Predecesoras y haga clic en la **tarea > editar**

The screenshot shows the 'Aranda SERVICE DESK @ Configuración' interface. The top bar includes 'Guardar' and 'Salir' buttons. The user is identified as 'SANJUAN CAMACHO MILAGRO ISABEL' with a timestamp of '22/09/2015 10:04:41'. The left sidebar has a 'Tarea' menu with sub-options 'Datos Generales' and 'Predecesoras', where 'Predecesoras' is highlighted with a red box. The main area shows a section titled 'Mi Proyecto' and a table for 'Nueva / Tarea'.

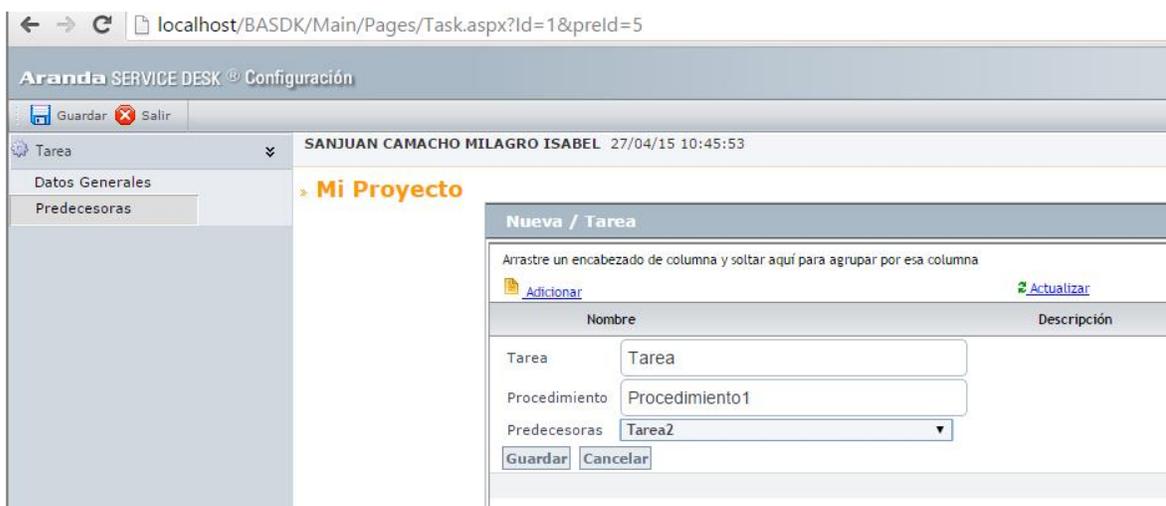
The 'Nueva / Tarea' table has the following data:

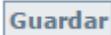
| Nombre | Descripción |
|--------|--------------------|
| Tarea2 | Descripción tarea2 |

Buttons for 'Adicionar' and 'Actualizar' are visible above the table.



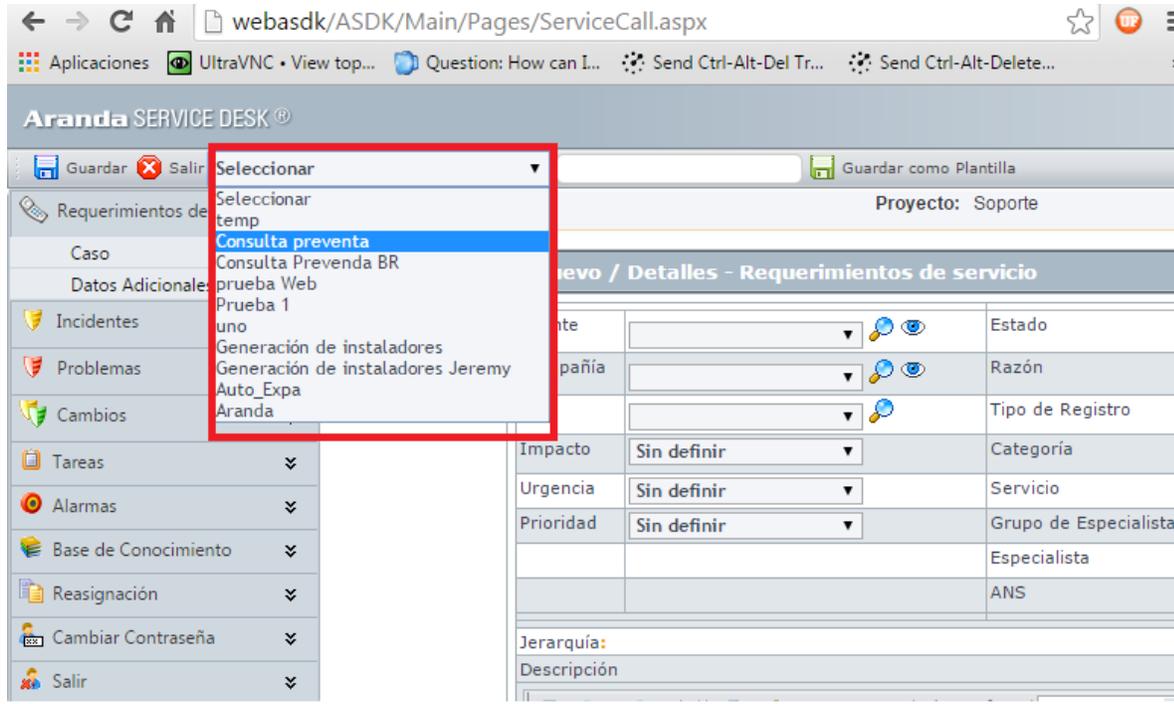
- D. En la ventana que aparece ubíquese sobre la pestaña Predecesores y haga clic derecho -> **Nuevo**.
 E. En el campo **Predecesor**, seleccione el nombre de la tarea que antecede a la que está configurando.



- F. Para guardar el cambio, clic en  .
 G. Cierre la ventana de los predecesores haciendo clic en  .
 H. Siga los pasos anteriores para asignar el orden a las demás tareas.

Creación de plantillas para la creación de casos

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



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

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



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



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

Hector Moreno 12/04/2015 11:06:48

» **Soporte** Soporte ▾

Aquí podrá ingresar la información sobre las plantillas

| Plantilla | |
|---|---------------------|
| » Categoría | Incidentes ▾ |
| Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna | |
| Nombre | Usuario |
| IncDesaAsdk | Juan Guillermo Niño |

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



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

| Nuevo / Plantilla | |
|------------------------|----------------|
| Nombre | NuevaPlantilla |
| Impacto | Sin definir ▾ |
| Urgencia | Sin definir ▾ |
| Prioridad | Sin definir ▾ |
| Tipo de Registro | Incidentes |
| Categoría | ▾ 🔍 |
| Servicio | ▾ |
| Grupo de Especialistas | ▾ |
| Especialista | ▾ |
| ANS | ▾ |
| Cliente | ▾ 🔍 ✖ |
| Compañía | ▾ 🔍 ✖ |
| CI | ▾ 🔍 ✖ |

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

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

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



Editar o Eliminar una Plantilla Existente

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

- A. Seleccionar la plantilla a editar o eliminar en el panel central

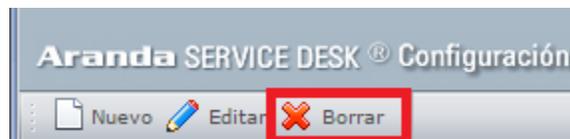
| Plantilla | Nombre | Usuario |
|-----------|--------|---------------------------|
| PRUEBA | | APPLICATION ADMINISTRATOR |

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



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

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



Campos de Interfaz

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

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

Código del Caso: 44026

| | | | |
|--------------|-----------------|------------------------|---------------------------------------|
| Autor | | Hector Moreno | |
| Cliente | Hector Moreno | Estado | Registrado |
| Compañía | ARANDA COLOMBIA | Razón | Nuevo |
| CI | | Tipo de Registro | Mail |
| Impacto | Alta | Categoría | Aranda Software Metrix - Requerimient |
| Urgencia | Critica | Servicio | SOPORTE |
| Prioridad | Alta | Grupo de Especialistas | Desarrollo |
| | | Especialista | Jaime Torres |
| | | ANS | Soporte |

Jerarquía: Aranda Software Metrix - Requerimiento

Descripción

 Bienvenido, a continuación la descripción del caso.

| | |
|----------------------------|--|
| Detalles - Cliente | |
| ALIAS | hmoreno |
| NOMBRE | Hector Moreno |
| Departamento | SOPORTE |
| TELÉFONO UNO | 343534535 |
| DIRECCIÓN UNO | |
| EXTENSIÓN | |
| TELÉFONO MÓVIL | |
| PAÍS | Colombia |
| Ciudad | |
| SUCURSAL | |
| CORREO ELECTRONICO | hector.moreno@arandasoft.com |
| NUMERO DE IDENTIFICACIÓN | 1024469187 |
| Sede | |
| Detalles - Compañía | |
| DESCRIPCION | |
| VIGENCIA SOPORTE | SI |
| VIP | |
| COMPAÑIA | ARANDA COLOMBIA |
| CONTACTO | JORGE OSORIO |
| DIRECCION1 | Avda El Dorado 69 - 76 Edif Xerox Piso 4 |

Los campos de interfaz están definidos en tres tipos:

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

Los campos visibles en cada tipo son:

| CAMPOS DE USUARIO | |
|--------------------|--------------------|
| Grupo de Trabajo | Comentario |
| Alias | Nombre |
| Correo Electrónico | País |
| Ciudad | Departamento |
| Edificio | Sucursal |
| Dirección Uno | Dirección Dos |
| Dirección Tres | Teléfono Uno |
| Teléfono Dos | Teléfono Tres |
| Teléfono Móvil | Extensión |
| Fax | Cargo |
| Jefe inmediato | Estado del Usuario |

| | |
|------------------------|--------------------------|
| Sede | Piso |
| Numero de Departamento | Usuario Activo |
| Fecha de nacimiento | Foto |
| Tipo de Documento | Número de Identificación |
| Adicional 1 | Adicional 2 |
| Adicional 3 | Adicional 4 |
| Adicional 5 | Adicional 6 |
| Adicional 7 | Adicional 8 |
| Adicional 9 | Adicional 10 |

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

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

Configuración de los campos de Interfaz

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

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



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



Dentro de la **Interfaz** se pueden realizar tres operaciones:

- 1) Asignar un nombre a los campos adicionales**
- 2) Ordenar los campos visibles en la interfaz**
- 3) Activar/Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.**

1. Asignar un nombre a los campos adicionales

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

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

| Configuración Interface | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| » Tablas Usuarios ▼ | | |
| | Nombre | Campo |
| Editar | ADICIONAL 10 | ADICIONAL 10 |
| Editar | FECHA DE NACIMIENTO | FECHA DE NACIMIENTO |
| Editar | FOTO | FOTO |
| Editar | TIPO DE DOCUMENTO | TIPO DE DOCUMENTO |
| Editar | NUMERO DE IDENTIFICACIÓN | NUMERO DE IDENTIFICACION |
| Editar | ADICIONAL 2 | ADICIONAL 2 |
| Editar | ADICIONAL 1 | CAMPO ADICIONAL 1 |
| Editar | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3 |
| Editar | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4 |
| Editar | ADICIONAL 5 | ADICIONAL 5 |
| Editar | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6 |
| Editar | ADICIONAL 7 | ADICIONAL 7 |
| Editar | ADICIONAL 8 | ADICIONAL 8 |
| Editar | ADICIONAL 9 | ADICIONAL 9 |

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

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

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

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

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

| Editar / Detalles - Requerimientos de servicio | | | |
|--|----------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| Código del Caso: 28165 | | | |
| Autor | | Detalles - Cliente | |
| Cliente | Angelica Guzman Murc | Estado | Relacionado a Cambio |
| Compañía | ARANDA COLOMBIA | Razón | CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE |
| CI | | Tipo de Registro | Mail |
| Impacto | Baja | Categoría | Aranda Asset Management - Requerimie |
| Urgencia | Alta | Servicio | CAMBIOS |
| Prioridad | Medio | Grupo de Especialistas | SOPORTE |
| | | Especialista | Lyda Beatriz Buitrago Téllez |
| | | ANS | Cambios |
| | | ALIAS | aguzman |
| | | CampoWiki | |
| | | NOMBRE | Angelica Guzman Murcia |
| | | Departamento | Control de Calidad |
| | | TELÉFONO UNO | 7563000 |
| | | DIRECCIÓN UNO | Cra 11 No 93-53 oficina |
| | | EXTENSIÓN | 313 |
| | | TELÉFONO MÓVIL | 3108542494 |
| | | PAÍS | Colombia |
| | | Ciudad | Bogotá |
| | | SUCURSAL | Aranda Colombia |

2. Ordenar los campos visibles en la interfaz

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

Configuración Interface

> Tablas Usuarios

Subir Fila Bajar Fila

| | Nombre | Campo | Visible | Obligat |
|--------|---------------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Editar | USUARIO ACTIVO | USUARIO ACTIVO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | Fecha de Nacimiento | Fecha de Nacimiento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | Foto | Foto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | TIPO DE DOCUMENTO | TIPO DE DOCUMENTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 1 | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 2 | VIP | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 5 | CampoWiki | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Activar / Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.

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

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

Configuración Interface

> Tablas Usuarios

Subir Fila Bajar Fila

| | Nombre | Campo | Visible | Obligat |
|--------|-------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|
| Editar | ADICIONAL 1 | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 2 | VIP | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 5 | CampoWiki | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 7 | ADICIONAL 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 8 | ADICIONAL 8 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

| Configuración Interface | | | | |
|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| » Tablas | | Usuarios ▼ | | |
| | | Subir Fila | | Bajar Fila |
| | Nombre | Campo | Visible | Obligat |
| Editar | TIPO DE DOCUMENTO | TIPO DE DOCUMENTO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 1 | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 2 | VIP | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 5 | CampoWiki | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 7 | ADICIONAL 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Editar / Detalles - Requerimientos de servicio | | | | |
|--|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| Código del Caso: 28165 | | | | |
| Autor | | Laura Cateherine Acosta Ochoa | | Detalles - Cliente |
| Cliente | Angelica Guzman Murc | Estado | Relacionado a Cambio | ALTAS |
| Compañía | ARANDA COLOMBIA | Razón | CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE | CampoWiki |
| CI | | Tipo de Registro | Mail | NOMBRE |
| Impacto | Baja | Categoría | Aranda Asset Management - Requerimie | Angelica Guzman Murcia |
| Urgencia | Alta | Servicio | CAMBIOS | Departamento |
| Prioridad | Medio | Grupo de Especialistas | SOPORTE | Control de Calidad |
| | | Especialista | Lyda Beatriz Buitrago Téllez | TELÉFONO UNO |
| | | ANS | Cambios | 7563000 |
| | | | | DIRECCIÓN UNO |
| | | | | Cra 11 No 93-53 oficina |
| | | | | EXTENSIÓN |
| | | | | 313 |
| | | | | TELÉFONO MÓVIL |
| | | | | 3108542494 |
| | | | | PAÍS |
| | | | | Colombia |
| | | | | Ciudad |
| | | | | Bogotá |
| | | | | SUCURSAL |
| | | | | Aranda Colombia |

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

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

Configuración Interface

> Tablas Usuarios

Subir Fila Bajar Fila

| | Nombre | Campo | Visible | Obligat |
|------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Editar | ADICIONAL 1 | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 2 | VIP | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 5 | CampoWiki | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Editar | ADICIONAL 7 | ADICIONAL 7 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Detalles - Cliente

Guardar Cancelar

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

Campo Requerido *

CampoWiki *

- C. Para que el cambio realizado se aplique correctamente es necesario dar clic en el botón guardar



que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla.

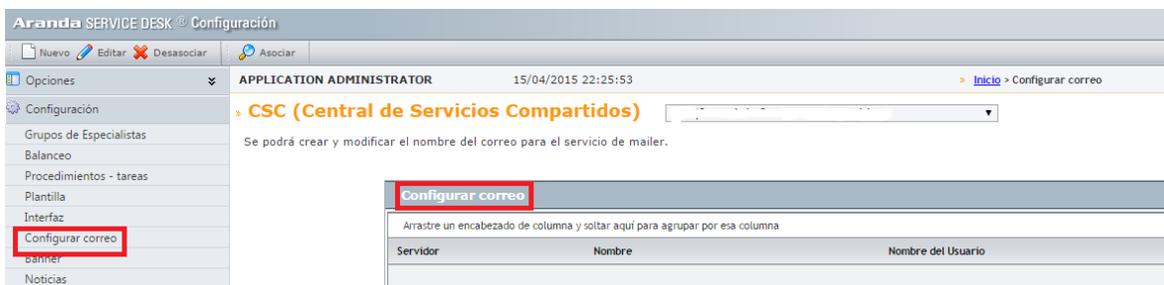
Configurar correo electrónico

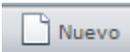
Para cada proyecto es necesario definir la dirección de correo electrónico por medio de la cual se enviarán los correos de notificaciones de **Aranda Service Desk**, entre otros; es importante tener en cuenta que sólo se puede establecer un correo por proyecto. Para configurar una cuenta de correo desde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

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



B. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Configuración** → **Configurar Correo**



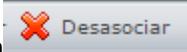
C. Diríjase a la barra de iconos horizontal y haga clic en .

D. En la nueva interfaz aparecen los campos necesarios para configurar la conexión con el servidor de correo; los datos a diligenciar son:

| | |
|--------|--|
| Server | Nombre (hostname) o dirección IP del servidor de correo. |
| Nombre | Nombre del servidor de correo electrónico. |
| Cuenta | Seleccione uno de los usuarios listados en el menú desplegable; sólo aparecen listados los usuarios registrados en el módulo |

| | |
|---------------------------|---|
| | Aranda PROFILE. Al seleccionar uno de los usuarios, se asociará solamente la cuenta de correo perteneciente a dicho usuario. |
| Contraseña | Contraseña para ingresar al correo. |
| Puerto | Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto 25 . |
| Protocolo | Protocolo que se implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI). |
| Secure Socket Layer (SSL) | Protocolo para establecer una conexión segura con el servidor de correo configurado, (Solo se debe chequear cuando el servidor de correo configurado lo exige). |

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

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

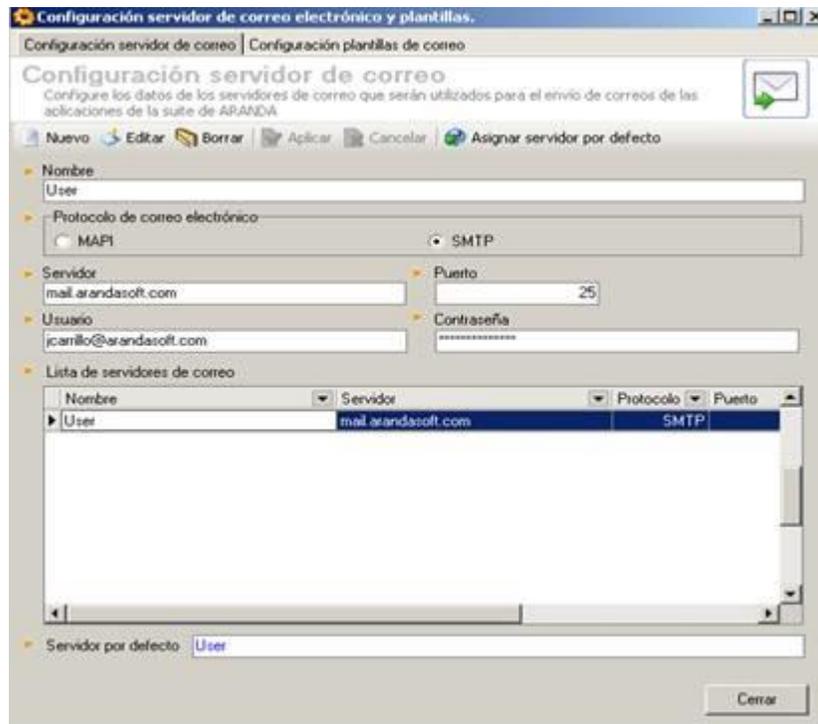
Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings

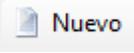
Es importante tener en cuenta que desde la consola **AAM Settings** de Aranda, también puede configurar el Mailer de **ASDK**, ya que desde allí se puede realizar la configuración de correo que aplique a todas las aplicaciones y módulos de Aranda; para ello siga los siguientes pasos:

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



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



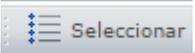
C. Para crear una nueva configuración de correo, haga clic en , luego, diligencie la información que se encuentra en la pestaña de **Configuración de servidor de correo**:

| | |
|---------------------------------|--|
| Nombre | Nombre de la nueva configuración Correo Electrónico |
| Protocolo de Correo electrónico | Protocolo que implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI). |
| Servidor | Nombre del servidor de correo electrónico o Dirección IP del mismo. |
| Puerto | Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto 25 . |

| | |
|-------------------------------|---|
| Usuario | Dirección del correo electrónico del remitente. |
| Contraseña | Clave para ingresar al correo. |
| Lista de Servidores de Correo | Muestra un listado con las configuraciones de correo creadas previamente. |
| Servidor por defecto | Visualiza la configuración de correo que ha sido predeterminada para la consola ASDK. |

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

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

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

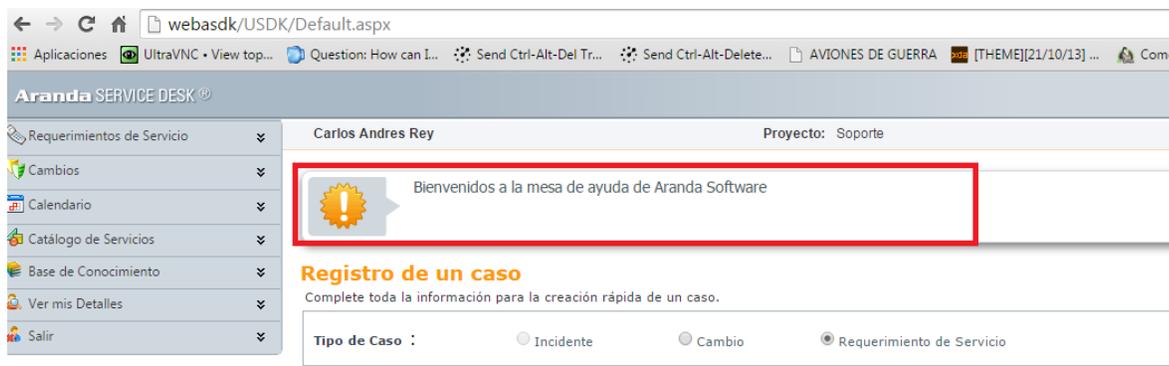


| Configurar correo | | |
|--|-------------|----------------------------|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna | | |
| Servidor | Nombre | Nombre del Usuario |
| outlook.office365.com | Daniel test | daniel.zipa@arandasoft.com |

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

Creación de Banner

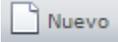
En esta opción se configura el mensaje a mostrar en la consola Web de usuarios (USDK), dicho mensaje puede contener un aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, o un mensaje de bienvenida como el que se visualiza en la imagen:



Para crear un banner debe seguir los siguientes pasos:

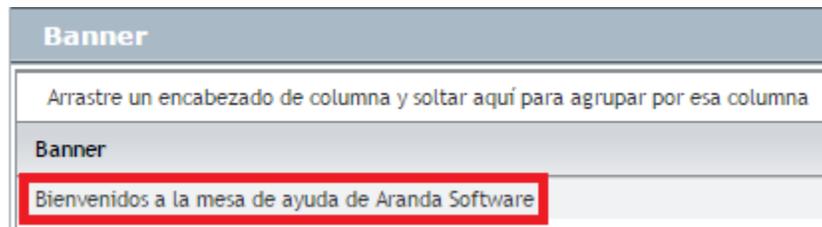
- A. Ingresar al sitio de administración y configuración de **Aranda Service Desk BASDK**.



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

| Nuevo / Banner | |
|----------------------|--|
| Banner (400 máx.) | Bienvenidos a la mesa de ayuda de <u>Aranda Software</u> |

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



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

Editar banner

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



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

Registrar Noticias

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

que esperar un tiempo considerable para visualizar la totalidad de las mismas. Estas noticias se visualizan al lado derecho de la consola de usuarios **USDK** tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



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

Configurar Noticias

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

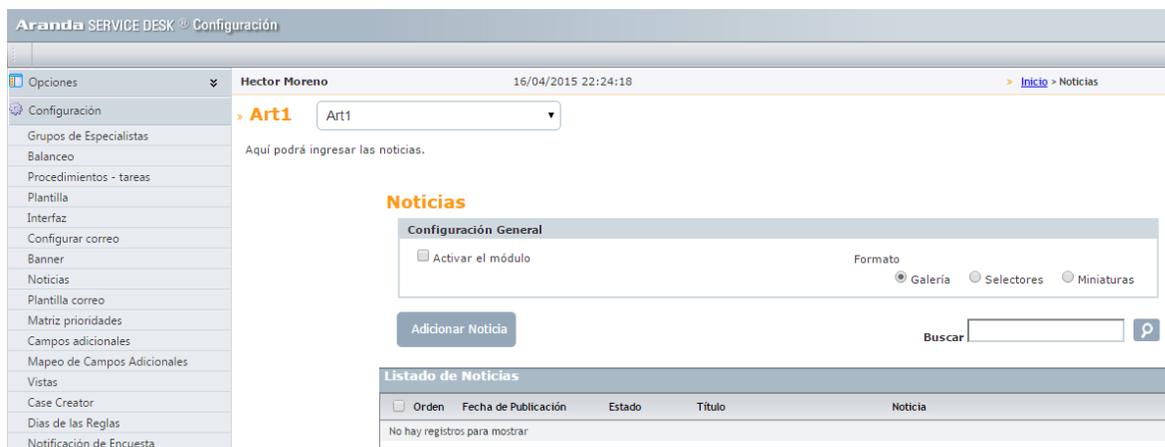
Activación Módulo Noticias

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

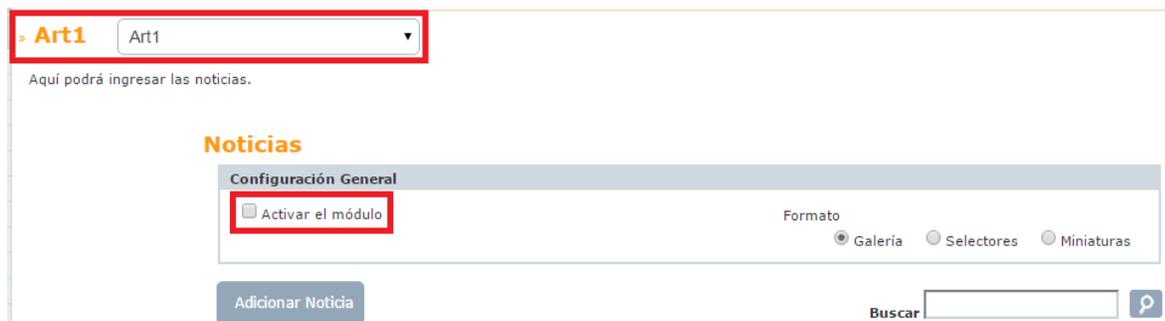
- A. Ingresar al sitio de administración y configuración de **Aranda Service Desk BASDK**.



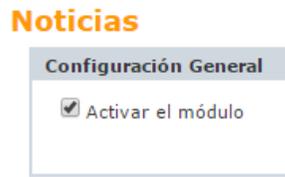
- B. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Configuración → Noticias**.
- C. En el área de trabajo de la consola se presentan: el listado desplegable de proyectos, la configuración general y el listado de las noticias creadas por proyecto.



- D. En la parte superior de la consola, seleccione el proyecto al que serán adicionadas las noticias. La primera vez que ingrese a la consola de configuración, el módulo aparecerá en estado inactivo para todos los proyectos existentes.



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

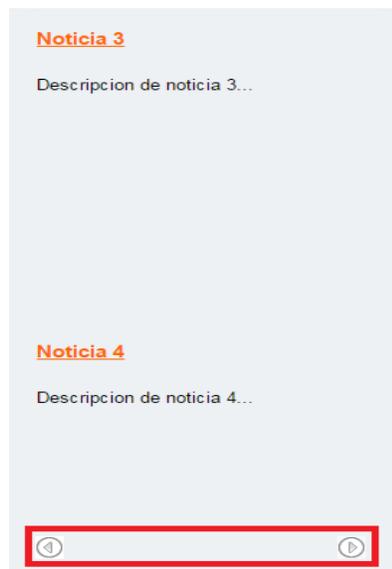


- **Nota:** Si el módulo de noticias es activado pero no existen noticias para visualizar, la sección de noticias de la consola USDK, no estará visible.
- **Nota:** En cualquier momento el módulo de noticias puede ser deshabilitado aunque existan noticias creadas, por lo cual la sección de noticias no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

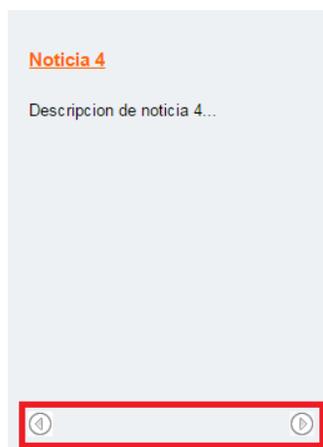
¿Cómo configurar el formato visual de las noticias?

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

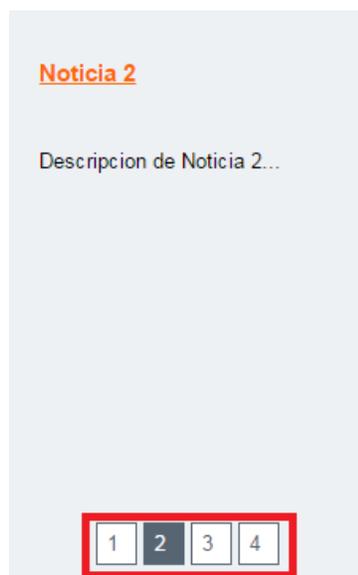
- A. En la sección **Configuración General** de noticias del área de trabajo se encuentran 3 tipos de formato disponibles para visualizar las noticias:
 1. **Miniatura:** Este formato presenta **dos noticias** las cuales son publicadas en la página principal de la consola de usuario **USDK**; estos datos circulan automáticamente hasta que el usuario seleccione una de ellas, además, tiene botones asociados para avanzar y/o regresar entre noticias.



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



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



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

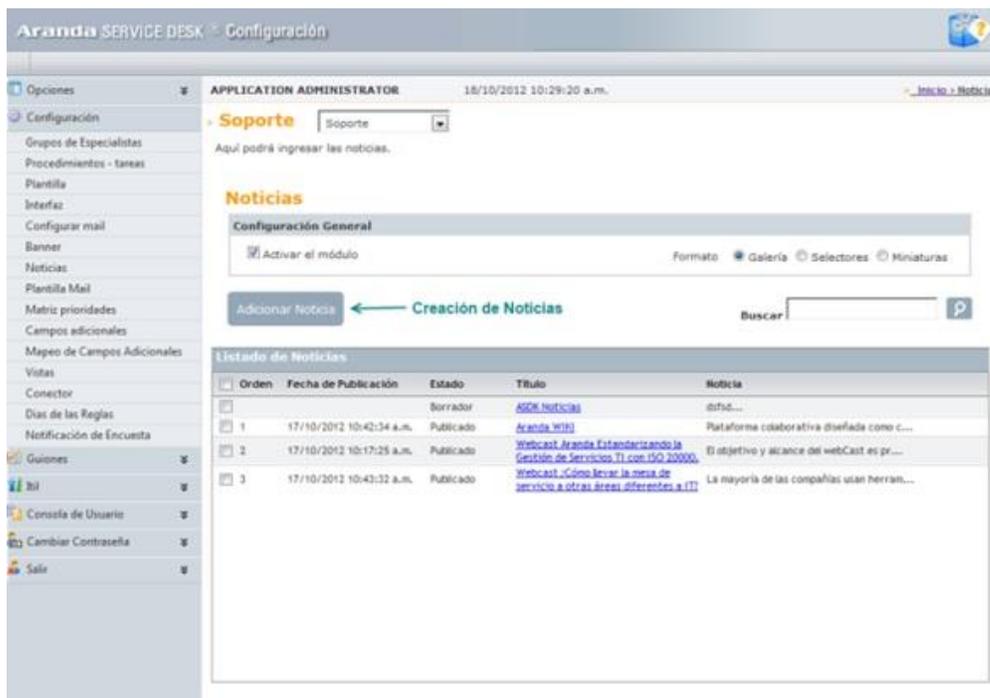


De forma automática, el formato de visualización configurado, se aplicará en la sección de noticias de la consola de usuario USDK.

¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK?

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

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



- **Título de la Noticia**

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

- **Descripción de la Noticia**

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

APPLICATION ADMINISTRATOR 18/10/2012 10:40:19 a.m.

• Soporte

Nueva / Noticia

Título (140 Máx) Titulo

Texto Enriquecido

Plataforma virtual que ofrece Aranda SOFTWARE para que nuestros socios de negocios, clientes y personal de Aranda SOFTWARE se capacite en la implementación y configuración del portafolio de soluciones, poniendo a su disposición todo un entorno multimedia de formación en línea disponible 7x24.

Imagen asociada a la noticia

(4000 Máx)

Publicar Inmediatamente Programar publicación de la noticia

Guardar Borrador Guardar ó Cancelar

Time Picker

| octubre 2012 | | | | | | |
|--------------|----|----|----|----|----|-------|
| d | l | m | m | j | v | s |
| 40 | 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 6 |
| 41 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 13 |
| 42 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 20 |
| 43 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 27 |
| 44 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 3 |
| 45 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 10 |

| | | |
|------------|------------|------------|
| 12:00 a.m. | 01:00 a.m. | 02:00 a.m. |
| 03:00 a.m. | 04:00 a.m. | 05:00 a.m. |
| 06:00 a.m. | 07:00 a.m. | 08:00 a.m. |
| 09:00 a.m. | 10:00 a.m. | 11:00 a.m. |
| 12:00 p.m. | 01:00 p.m. | 02:00 p.m. |
| 03:00 p.m. | 04:00 p.m. | 05:00 p.m. |
| 06:00 p.m. | 07:00 p.m. | 08:00 p.m. |
| 09:00 p.m. | 10:00 p.m. | 11:00 p.m. |

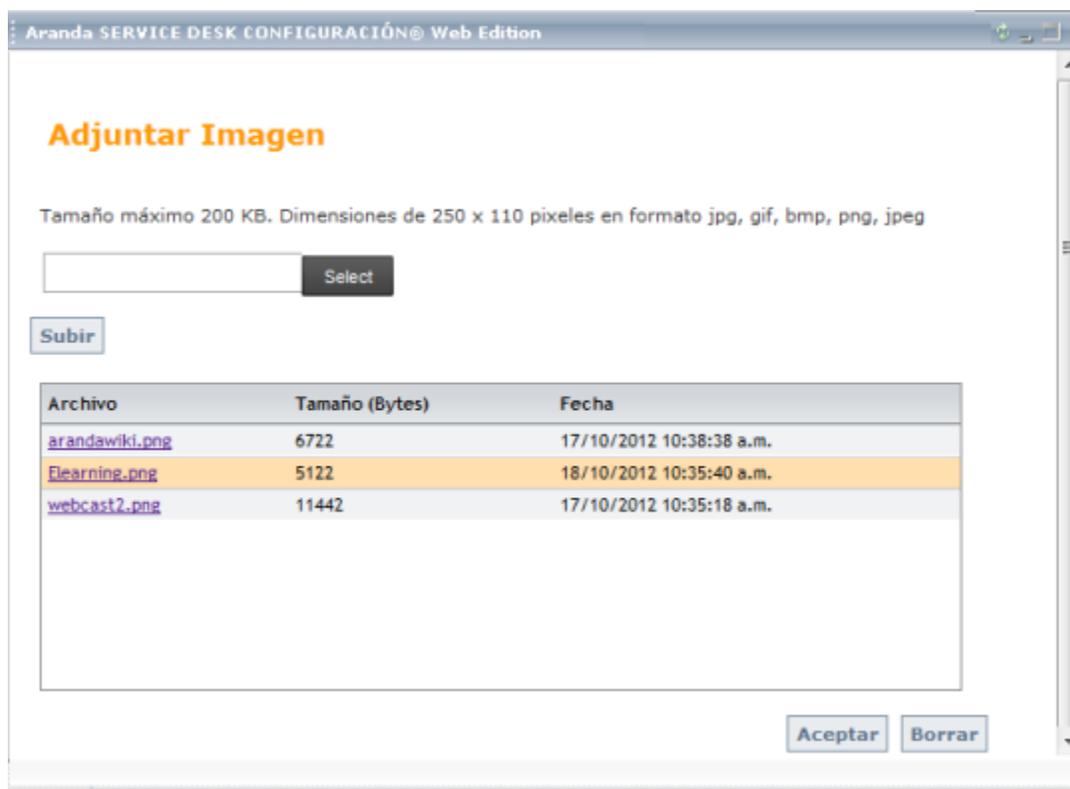
¿Cómo incluir una imagen en el campo *Descripción*?

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

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

- C. Seleccione la imagen deseada.
- D. Presione el botón **Subir**, para cargar la imagen en el listado; todas las imágenes subidas, serán cargadas en un catálogo de imágenes almacenadas en el **AFS (Aranda FILE SERVER)**, las cuales podrán ser utilizadas por el usuario cuando lo requiera; las imágenes están organizadas por nombre, tamaño y fecha en que se actualizó la imagen.
- E. Seleccione una imagen del listado y presione el botón **Aceptar**, inmediatamente la imagen será incluida en la descripción de la noticia; después de haber insertado la imagen en la noticia, el usuario podrá cambiarla de posición, pero no podrá modificar su tamaño o duplicarla dentro del texto.

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



Publicación de la Noticia

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

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

Editar / Noticia

Título (140 Máx)

B *I* U | Nombre de la fuente Tam

Descripción de noticia 1

Publicar Inmediatamente

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

(4000 Máx)

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

Editar / Noticia

Título (140 Máx)

B *I* U | Nombre de la fuente Tam A

Descripcion de noticia 1

Publicar Inmediatamente

Orden Este o... , recuerde que este

« « abril 2015 » »

| | l | m | m | j | v | s | d |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 14 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 16 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 17 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |

Definir el orden de aparición de la noticia

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

The screenshot shows the 'Editar / Noticia' window. At the top, there is a title field labeled 'Titulo (140 Máx)' containing 'Noticia 1'. Below it is a rich text editor with a toolbar and a description field labeled 'Descripcion de noticia 1'. At the bottom, there is a section for publishing options. A checkbox labeled 'Publicar Inmediatamente' is checked. Below it is a dropdown menu for 'Orden' with a value of '1' selected. The dropdown menu is open, showing options '1', '2', and '3'. To the right of the dropdown is the text: 'Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad'. At the bottom right, there are three buttons: 'Guardar Borrador', 'Guardar', and 'ó Cancelar'.

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

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

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

Listado de Noticias

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

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

| Listado de Noticias | | | | | |
|--------------------------|-------|----------------------|-----------|---------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Orden | Fecha de Publicación | Estado | Título | Noticia |
| <input type="checkbox"/> | 1 | 16/04/2015 22:43:11 | Publicado | Noticia 1 | Descripcion de noticia 1... |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 16/04/2015 22:43:35 | Publicado | Noticia 2 | Descripcion de Noticia 2... |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 16/04/2015 22:51:57 | Publicado | Noticia 3 | Descripcion de noticia 3... |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 16/04/2015 22:52:14 | Publicado | Noticia 4 | Descripcion de noticia 4... |

¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK?

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

| Listado de Noticias | | | | | |
|--------------------------|-------|----------------------|-----------|---------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Orden | Fecha de Publicación | Estado | Título | Noticia |
| <input type="checkbox"/> | 1 | 16/04/2015 22:43:11 | Publicado | Noticia 1 | Descripcion de noticia 1... |
| <input type="checkbox"/> | 2 | 16/04/2015 22:43:35 | Publicado | Noticia 2 | Descripcion de Noticia 2... |
| <input type="checkbox"/> | 3 | 16/04/2015 22:51:57 | Publicado | Noticia 3 | Descripcion de noticia 3... |
| <input type="checkbox"/> | 4 | 16/04/2015 22:52:14 | Publicado | Noticia 4 | Descripcion de noticia 4... |

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

Editar / Noticia

Título (140 Máx)

B *I* U **ABC** **ABC** **ABC** Nombre de la fuente Tam A **A** **B** **C** **D** **E** **F** **G** **H** **I** **J** **K** **L** **M** **N** **O** **P** **Q** **R** **S** **T** **U** **V** **W** **X** **Y** **Z** **0** **1** **2** **3** **4** **5** **6** **7** **8** **9** ***** **#** **~** **^** **&** **%** **!** **@** **~** **^** **&** **%** **!** **@**

Descripcion de noticia 1

(4000 Máx)

Publicar Inmediatamente

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

¿Cómo eliminar una Noticia en Configuración ASDK?

- En la parte central del área de trabajo de la sección de **Noticias** acceda al listado de noticias disponibles y en el campo **Orden**, haga clic en el **check** correspondiente a la noticia o noticias que desea **Borrar** o **Guardar como Borrador**.
- Si presiona el botón **Borrar**, se habilitará un mensaje de advertencia para confirmar la eliminación; si aprueba la acción, los registros de las noticias serán eliminados.
- Si presiona el botón **Guardar Borrador**, la noticia no será publicada en USDK y el registro queda en estado *borrador* hasta que se guarde en forma definitiva.

> **Soporte**

Aquí podrá ingresar las noticias.

Noticias

Configuración General

Activar el módulo Formato Galería Selectores Miniaturas

| <input checked="" type="checkbox"/> Orden | Fecha de Publicación | Estado | Título | Noticia |
|---|--------------------------|-----------|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 | 17/10/2012 10:42:34 a.m. | Publicado | Aranda WIKI | Plataforma colaborativa diseñada como c... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2 | 17/10/2012 10:17:25 a.m. | Publicado | Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000. | El objetivo y alcance del webCast es pr... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 | 17/10/2012 10:43:32 a.m. | Publicado | Webcast ¿Cómo llevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT? | La mayoría de las compañías usan herram... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4 | 18/10/2012 10:49:22 a.m. | Publicado | ELEARNING | Plataforma virtual que ofrece Aranda SO... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 5 | 22/10/2012 04:19:12 p.m. | Publicado | ASDK Noticias | ASDK Noticias... |

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

¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK?

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

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



Adicionar Noticia

Buscar

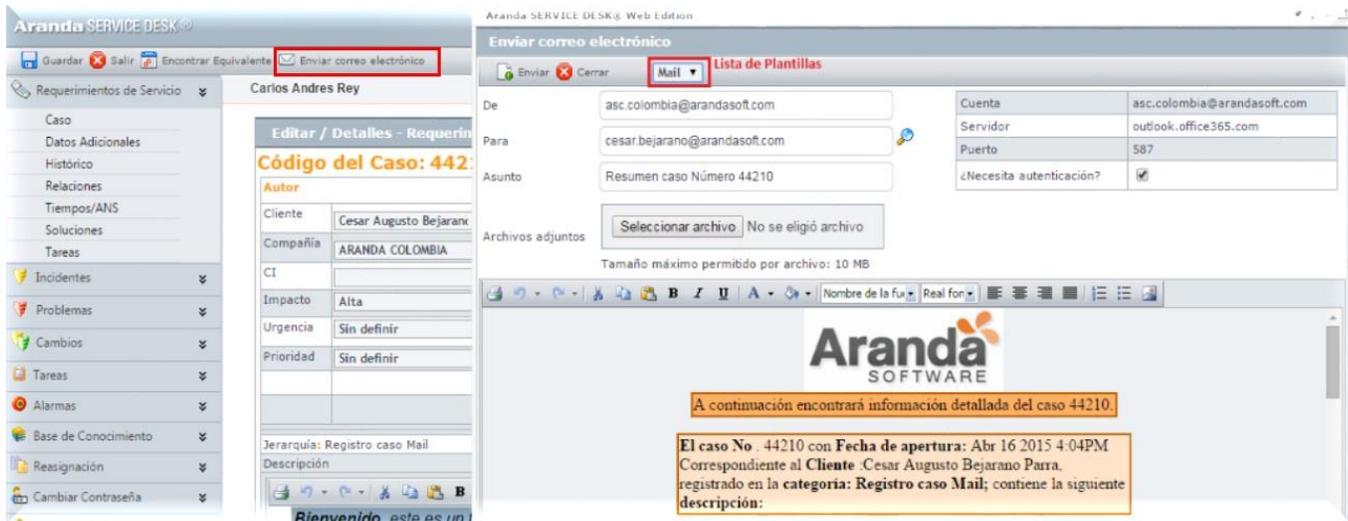
Se encontraron 2 registro(s)

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

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

Configuración de plantillas para correos

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

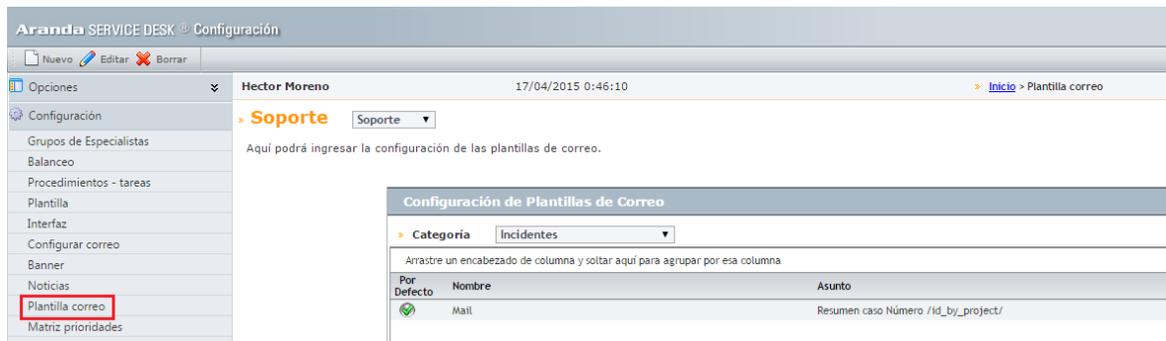


Para crear una plantilla, siga el siguiente procedimiento:

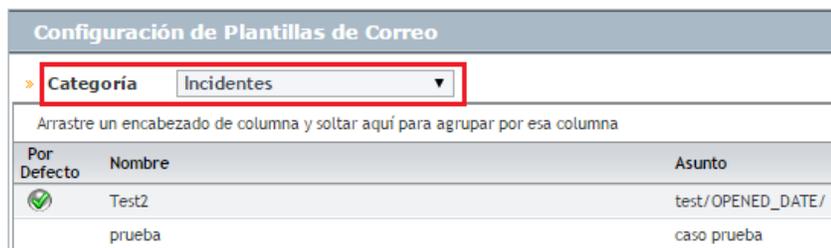
- A. Ingresar al sitio de administración y configuración de **Aranda Service Desk BASDK**.

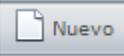


- B. Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a **Configuración → Plantilla Correo**.



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



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

Editar / Plantilla correo

Seleccione el formato HTML Sin formato

Nombre

Nombre del Usuario Asociar 

Correo Electrónico

Asunto Agregar Tag 

Por Defecto

Cuerpo Agregar Tag 

 Times New Rom 16px

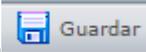
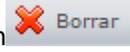


A continuación encontrará información detallada del caso /id_by_project/

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

| | |
|---------------------------|--|
| Formato | Se define el formato con el cual será enviado el correo. Existen dos opciones: HTML (Plantilla con texto enriquecido) y Sin Formato (Plantilla en texto plano) |
| Nombre | Nombre con el que se identificará la plantilla de correo. |
| Nombre del Usuario | Se debe seleccionar quien será el usuario remitente del correo de la lista de usuarios creada en Aranda Profile . |
| Correo Electrónico | Se registra la cuenta de correo electrónico remitente asociada a la plantilla de correo. Este campo no es modificable ya se utiliza la cuenta de correo perteneciente al usuario seleccionado en la opción anterior. |
| Asunto | Escriba el asunto del correo que contendrá siempre la plantilla; dentro de esta opción, se pueden agregar tags como lo son: el número del caso, la fecha de registro, la descripción del caso, etc. |

| | |
|--------------------|--|
| Por Defecto | Active esta casilla si desea que la plantilla aparezca como predeterminada y sea la primera opción que se liste al momento de enviar un correo para el tipo de caso seleccionado. |
| Cuerpo | Se puede escoger si el mensaje será escrito en formato de texto enriquecido (HTML), es decir, que el texto pueda ser subrayado, puesto en negrilla, justificarlo, configurar color, etc. Si requiere que la información del caso correspondiente sea incluida, ingrese el nombre del dato y luego seleccione la opción Agregar tag la cual se encuentra en la parte superior derecha del cuerpo, seleccione el registro a incluir y presione Aceptar . Si desea agregar más datos, realice el mismo proceso. |

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

Configurar la matriz de prioridades

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

| Autor | | Jeisson Vicente Torres | | Detalles - Cliente | |
|-------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|
| Código del Caso: 44210 | | | | | |
| Ciudad | Cesar Augusto Bejarano | Estado | Registrado | ALIAS | cesar.bejarano |
| Compañía | ARANDA COLOMBIA | Razón | Nuevo | NOMBRE | Cesar Augusto Bejarano |
| CI | | Tipo de Registro | Mail | Departamento | |
| Impacto | Alta | Categoría | Registro caso Mail | TELÉFONO UNO | 1 |
| Urgencia | Baja | Servicio | SOPORTE | DIRECCIÓN UNO | a |
| Prioridad | Alta | Grupo de Especialistas | SOPORTE | EXTENSIÓN | |
| | | Especialista | APPLICATION ADMINISTRATOR | TELÉFONO MÓVIL | |
| | | ANS | Consulta | PAÍS | Colombia |
| | | | | Ciudad | Bogotá |
| | | | | SUCURSAL | |
| | | | | CORREO ELECTRONICO | cesar.bejarano@aranda |
| | | | | NUMERO DE | |
| Jerarquía: Registro caso Mail | | | | | |

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

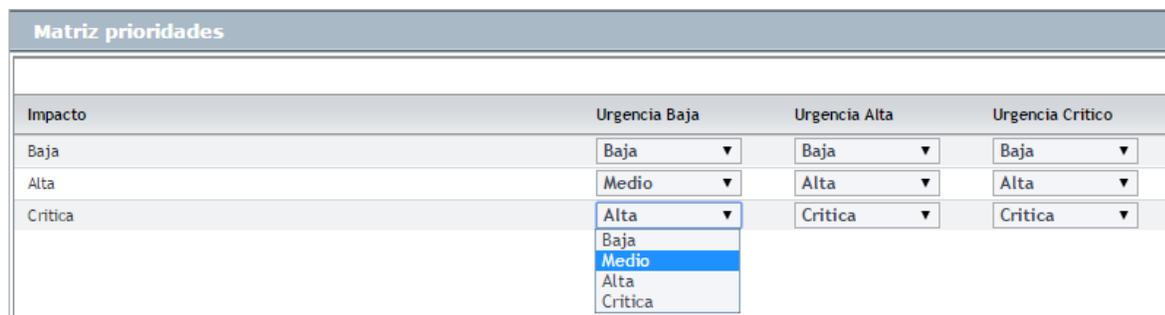
En la imagen anterior se puede apreciar que un **Impacto Alto** + una **Urgencia Alta** arrojará como resultado una **Prioridad Alta**; este resultado solo aplica para este ejemplo, ya que en este punto, el usuario puede definir el resultado de la prioridad a su manera. Para definir lo anterior debe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

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

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

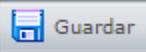


C. De inmediato, podrá visualizar en el panel central, una ventana con los valores de impacto y urgencia, de tal manera que al desplegar el menú para cada uno de los campos, se configura la **prioridad** según la combinación nivel de **impacto + urgencia**.



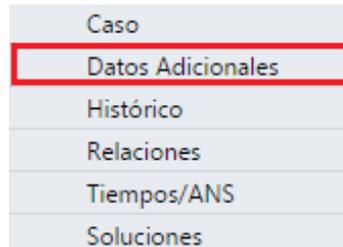
Tomando como ejemplo la gráfica anterior, al visualizar la columna **Impacto**, con la columna **Urgencia Baja**, la configuración quedaría así:

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

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

Campos adicionales

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



Existen dos tipos de campos adicionales:

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

| Editar / Detalles - Requerimientos de servicio | |
|--|---|
| Código del Caso: 44181 | |
| Los campos marcados con * son obligatorios. | |
| * Cliente VIP | NO <input type="button" value="v"/> |
| Versión Aranda | (Seleccionar...) <input type="button" value="v"/> |
| Escalado a comercial | (Seleccionar...) <input type="button" value="v"/> |

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

| Campos por Estado | |
|--|-------------------------------------|
| * ¿Se tomo sesión remota para el caso? | No <input type="button" value="v"/> |

| Campos por servicio | |
|--|-----|
| Tiempo de desarrollo del reporte (min) | 100 |

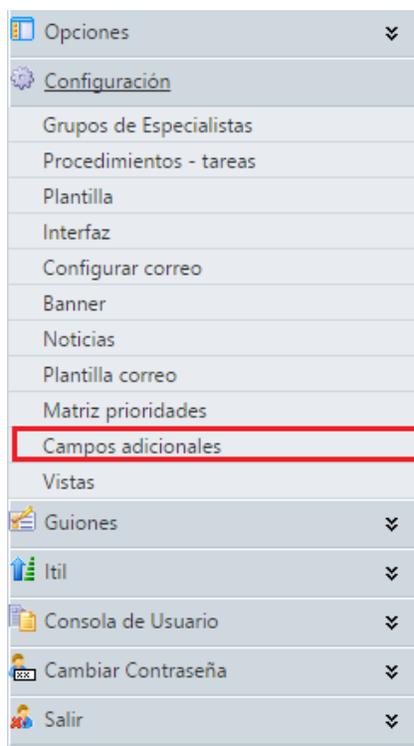
Configuración de campos adicionales avanzados

Para configurar los campos adicionales, siga los siguientes pasos:

- A. Acceder a la **BLOGIK**:



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



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

The screenshot shows a form titled "Nuevo elemento" with the following fields and options:

- Registrar para: Incidentes (dropdown menu)
- Identificador: (text input field with a help icon)
- Nombre del campo: (text input field with a help icon)
- Tipo de dato: Texto (dropdown menu)
- Options: Obligatorio, Visible, Guardar Historial
- Buttons: [Ver campos adicionales](#), [Guardar](#), [ó Cancelar](#)

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

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

The screenshot shows a form titled "Nuevo elemento /" with the following fields and options:

- Registrar para: Incidentes (dropdown menu)
- Identificador: (text input field with a help icon)
- Nombre del campo: (text input field with a help icon)
- Descripción del campo: (text input field with a help icon)
- Tipo de dato: Texto (dropdown menu)
- Options: Guardar Historial
- Para el Especialista: Obligatorio, Editable, Visible
- Para el Usuario: Obligatorio, Editable, Visible
- Parámetros adicionales Cree campos adicionales para categorías, servicios y por estado
- Seleccione las categorías: (Servicio) (dropdown menu), (Estado) (dropdown menu)
- Buttons: [Ver campos adicionales](#), [Guardar](#), [ó Cancelar](#)

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

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

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

-Identificador: Cadena de texto por la cual se conocerá el campo adicional (No visible en la herramienta).

-Nombre del campo: Cadena de texto con la cual encontraremos el campo en el aplicativo.

-Descripción del campo: En este campo se tendrá que dar una breve descripción del campo, en la cual se indique un aproximado de la información que se tendrá que consignar en este.

-Tipo de dato: Son los tipos de datos con los cuales se podrá registrar información en el campo que estamos configurando:

- Texto.
- Fecha.
- Lista.
- Parágrafo.
- Check box.
- Texto numérico.

NOTA: Cuando el tipo de dato que seleccionamos es **Lista**, se desplegará la siguiente interfaz para agregar los datos que serán desplegados en dicha lista; las opciones entre las cuales se podrá elegir para completar la información solicitada en el campo adicional, se ingresarán dando clic al enlace **Nuevo elemento**:

Tipo de dato

[Nuevo elemento](#) [Actualizar](#)

| Valor |
|-------|
|-------|

Navegación de paginas: < > | Pagina actual 1 de 1, registros 0 al 0 de 0.

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

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

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

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

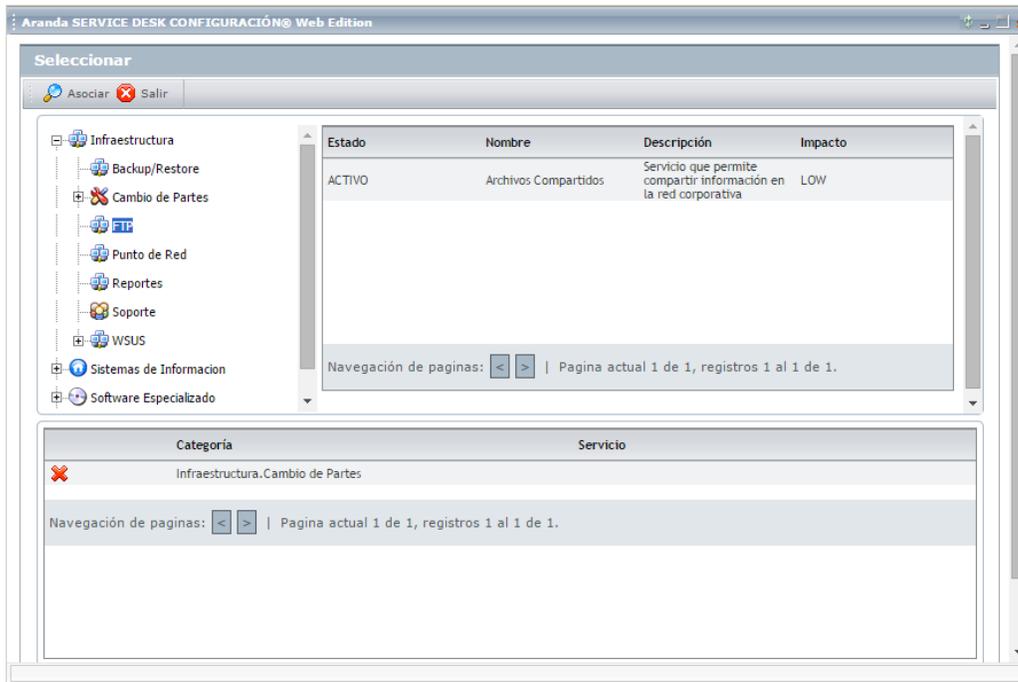
Los dos tipos de características descritas anteriormente comparten el listado de características que son:

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

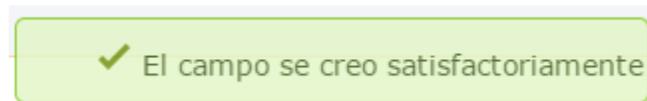
Parámetros adicionales: Aquí, se deben configurar los parámetros aplicables al campo adicional ya sea tanto a un servicio de los asociados al módulo para el cual se está creando el campo adicional, como a un estado con el que se cuente, o una categoría.

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

- Selección de las categorías:



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



Mapeo de campos adicionales

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

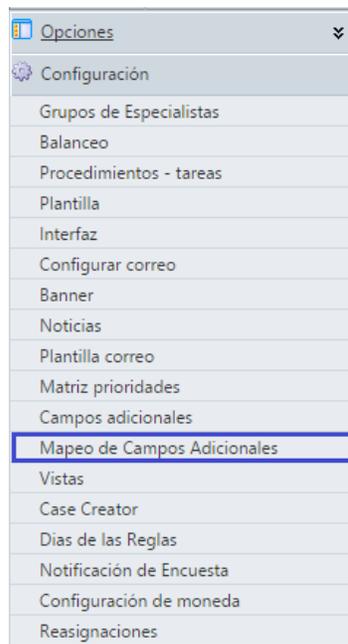
El mapeo de campos adicionales está ligado implícitamente al módulo de solicitudes ya que únicamente los casos de este tipo se pueden convertir en casos de los diferentes módulos, además, solo se podrán mapear los campos

adicionales básicos, y el campo receptor debe ser un campo adicional básico del mismo tipo de campo (Fecha, texto, texto numérico, etc.), el proceso para configurar el mapeo de los campos adicionales será:

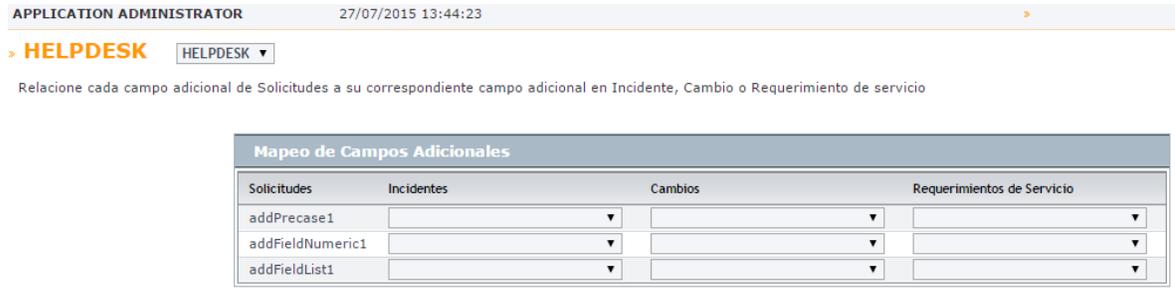
A. Ingresamos a la consola de configuración **BLOGIK**.



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



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



La información contenida en esta interfaz será:

- a) **Solicitudes:** Identificador del campo adicional para el módulo de solicitudes, según se puede corroborar en la siguiente imagen.



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



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

Filtrar la información de Campos Adicionales por:

Cambios Categorías Servicios Estados Cate/Serv

Buscar

| Nombre | Identificador | Tipo de Campo | Tipo de Registro |
|----------------------------|---------------|----------------|------------------|
| Fecha Limite | FechaLimite | Fecha | Cambios |
| Prueba de mapeo campos add | addField1 | Texto numerico | Cambios |

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

Filtrar la información de Campos Adicionales por:

Requerimientos de ! Categorías Servicios Estados Cate/Serv

Buscar

| Nombre | Identificador | Tipo de Campo | Tipo de Registro |
|-----------------------------|------------------------|----------------|----------------------------|
| CAMPO ADICIONAL RS | PRUEBACAMPOSADDRS | Texto | Requerimientos de Servicio |
| Fecha | Fecha | Fecha | Requerimientos de Servicio |
| Campo adicional numerico RS | CampoAdicionalNumerico | Texto numerico | Requerimientos de Servicio |

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

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

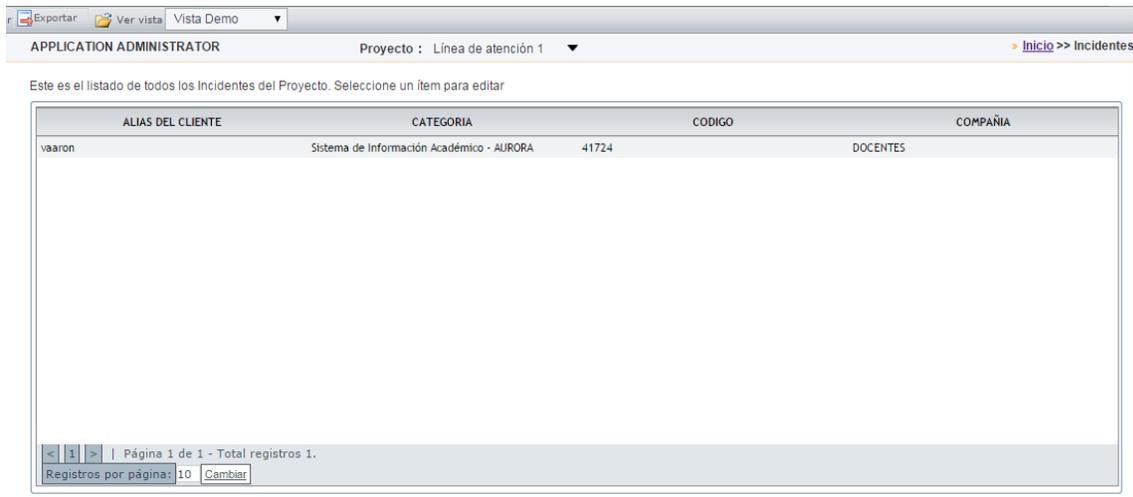
- E. Una vez se configure esta opción según la necesidad del proyecto, se debe hacer clic al botón **Guardar** ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla para que los cambios realizados sean aplicados.



Vistas

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

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



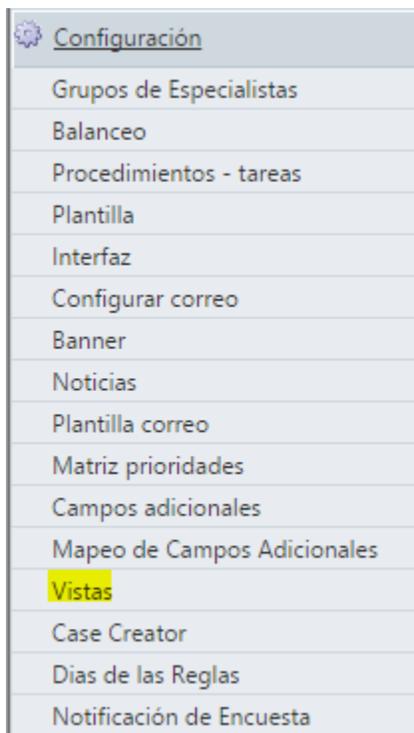
Para la creación de vistas se debe seguir el siguiente procedimiento:

A. Ingresar a la consola **BASDK**



The image shows the login screen for Aranda SERVICE DESK. On the left, there is a blue cube icon with three gears and a question mark, labeled "CONFIGURACIÓN". On the right, there is a login form with the following fields: "Tipo de autenticación" (a dropdown menu set to "ARANDA"), "Usuario" (a text input field), and "Contraseña" (a password input field). Below the form are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "¿Olvido la contraseña?". At the bottom, there is a small logo and the text "© Aranda Software Corp."

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



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

» **Línea de atención 123** Línea de atención 123 ▼

Configuración de Vistas

Vistas

» **Categoría** Incidentes ▼

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

| Nombre | Descripción |
|--------|-------------|
| | |

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

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



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

Guardar Salir

Vistas

Datos Generales

Campos

Condiciones

APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 22:50:55

» **Línea de atención 123**

Nuevo / Vistas

Categoría Incidentes ▼

Nombre

Descripción

Datos generales

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

Campos **COMPAÑIA** ▼ **Adicionar**

Subir Fila **Bajar Fila**

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

| Nombre |
|---------------------|
| ✖ ALIAS DEL CLIENTE |
| ✖ CATEGORIA |
| ✖ CODIGO |
| ✖ COMPAÑIA |

Campos

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

Editar / Vistas

Categoría **Incidentes** ▼

Campo ▼ Operador ▼ Valor (▼ Operador Lógico ▼ **Adicionar**

Subir Fila **Bajar Fila**

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

| Nombre | Operador | Valor | Operador Lógico |
|----------|----------|------------|-----------------|
| ✖ | | | (|
| ✖ ESTADO | = | Registrado |) |

Condiciones

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

- **Campo:** Será la condición de la herramienta (ej.: estado).
- **Operador:** Se tienen los diferentes operadores dependiendo el campo seleccionado (>, <, =, etc)
- **Valor:** Se indica el valor que podrá tener el campo.

- **Operador lógico:** Se tienen los diferentes operadores lógicos para conjugar las condiciones con un *or, and*, etc.
- **Adicionar:** Al completar el campo; operador; valor y operador lógico, se podrá adicionar la condición e ir definiendo las condiciones con las cuales se realizará filtro en la búsqueda de información

Editar / Vistas

Categoría: **Incidentes**

| Campo | Operador | Valor | Operador Lógico |
|--|----------|------------|-----------------|
| | | | (|
| <input type="button" value="Adicionar"/> <input type="button" value="Subir Fila"/> <input type="button" value="Bajar Fila"/> | | | |
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna | | | |
| Nombre | Operador | Valor | Operador Lógico |
| ESTADO | = | Registrado |) |

- F. Al tener las 3 propiedades diligencias, dirjase a la barra de tareas para guardar la vista (Datos generales, Campos, Condiciones).



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

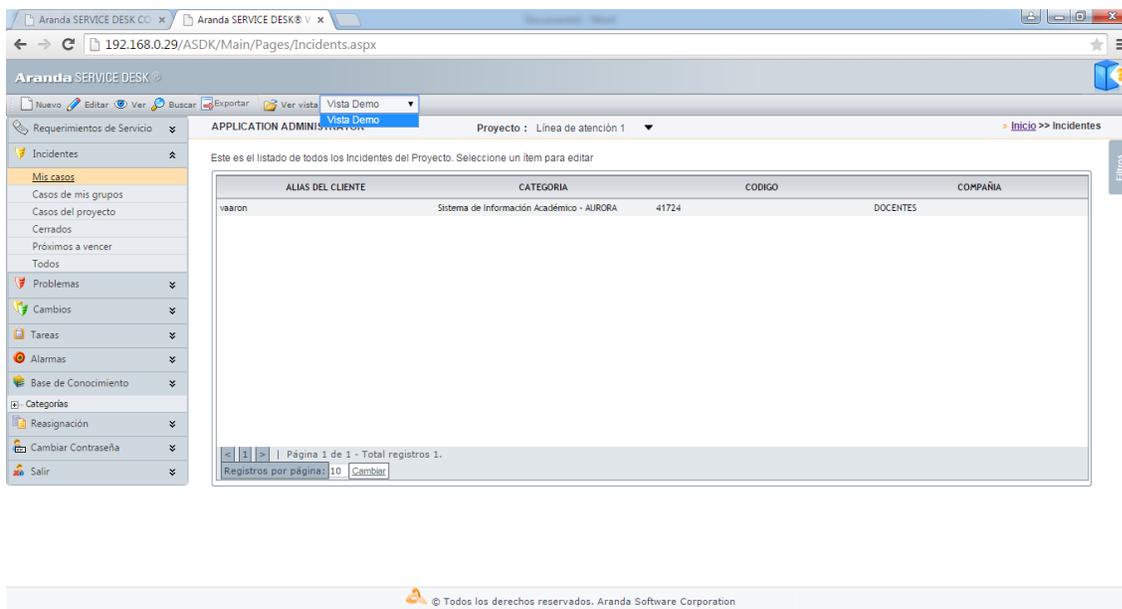
> **Línea de atención 123** Línea de atención 123

Configuración de Vistas

| Vistas | |
|---|-------------------|
| > Categoría | Incidentes |
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna | |
| Nombre | Descripción |
| Vista Demo | Vista DEMO |
| < 1 > Página 1 de 1 - Total registros 1. Registros por página: 10 <input type="button" value="Cambiar"/> | |

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

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



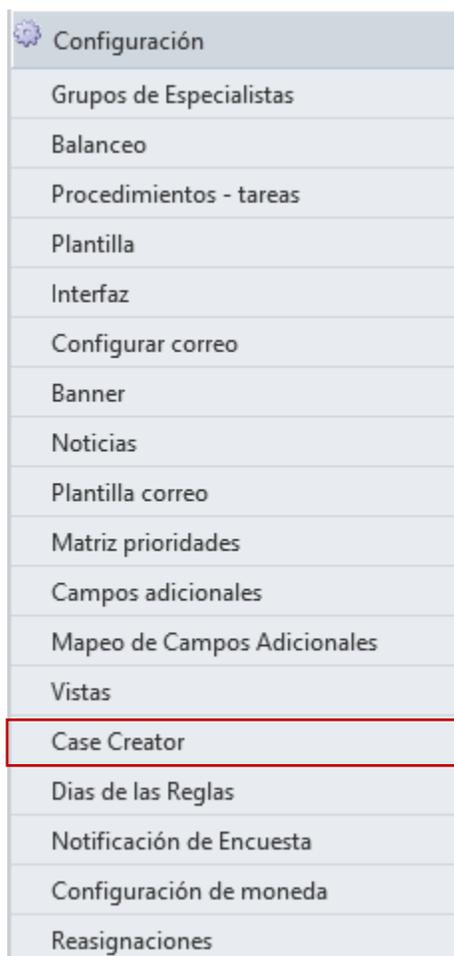
Case creator

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

Configuración Guion

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

A. Ingrese a la consola **BASDK** y diríjase a la opción *Configuración* → *Case Creator*



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



- C. Seleccione la pestaña **Guion** en la ventana que se habilita; luego en la parte superior seleccione **Nuevo** para crear un nuevo Guion.

- D. Al seleccionar **Nuevo** se habilita la siguiente ventana de configuración.

> Configuración de correo

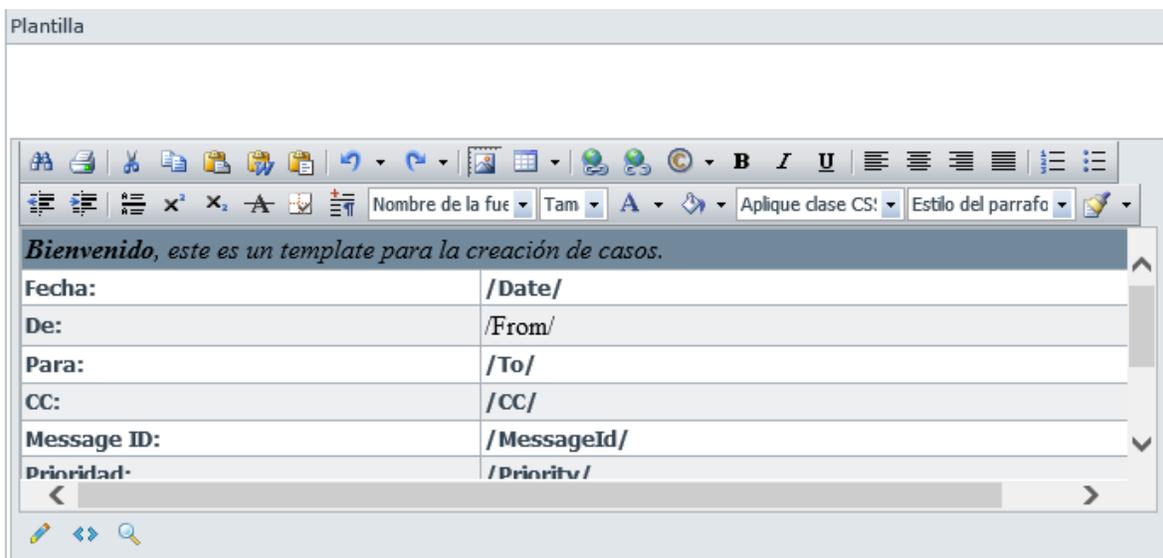
| | | | |
|--|----------|-------------|------------|
| Nombre | | | |
| Proyecto | HELPDESK | Autor | |
| Tipo | Incident | Cliente | |
| Tipo de Registro | Chat | Estado | Registrado |
| Categoría | | ANS | |
| Servicio | | Agregar Tag | Para |
| <input type="checkbox"/> Enviar correo de respuesta al cliente <small>(Notifica la creación del caso si el usuario asistido...)</small> | | | |
| Plantilla | | | |
| <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p><i>Bienvenido, este es un template para la creación de casos.</i></p> <p>Fecha: /Date/</p> <p>De: /From/</p> <p>Para: /To/</p> <p>CC: /CC/</p> <p>Message ID: /MessageId/</p> <p>Prioridad: /Priority/</p> </div> | | | |

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

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre | Nombre de identificación del Guion. |
| Proyecto | De acuerdo al proyecto que se haya seleccionado anteriormente, se habilita el Guion únicamente para este proyecto. |
| Autor | Se debe seleccionar al especialista que quedaría como Autor del caso. Seleccionar la opción  para buscar el especialista requerido. |
| Tipo | Se debe seleccionar el tipo de caso que se debe crear al recibir el correo al buzón definido; los tipos de caso pueden ser: Solicitudes, Incidentes, Requerimientos de servicio o Cambios |
| Cliente | Se debe seleccionar el usuario que quedaría como cliente del caso si el destinatario del correo no ha sido creado en la aplicación. Se debe seleccionar la opción  para buscar el usuario requerido. |
| Tipo de Registro | En esta opción se selecciona el tipo de registro con el que el caso quedaría registrado por Aranda Case Creator ; por ejemplo, el tipo de caso que aplicaría es: Correo electrónico |
| Estado | Se debe seleccionar el Estado en el cual se debe registrar el caso; por defecto aparece el primer Estado del Flujo de Estados configurado en la Blogik para el tipo de caso que ha sido seleccionado. |
| Categoría | Se debe seleccionar la Categoría con la cual se debe registrar el caso por Aranda Case Creator . Se debe seleccionar la opción  para buscar la categoría requerida. |

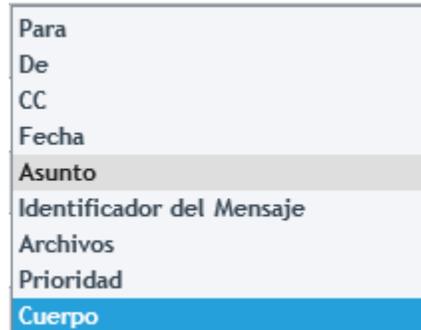
| | |
|--|--|
| Servicio | Se debe seleccionar el Servicio requerido con el que se debe registrar el caso por Aranda Case Creator , de acuerdo a los que apliquen a la categoría seleccionada |
| ANS | Se debe seleccionar el ANS requerido con el que se debe registrar el caso por Aranda Case Creator , de acuerdo a los que apliquen según el servicio definido |
| Agregar TAG | Permite agregar ciertos ítems que llegan en el mensaje de correo electrónico, estos, se agregan a la plantilla de creación del caso en Aranda Case Creator , por ejemplo el <i>asunto</i> del correo |
| Enviar Correo de Respuesta al Cliente | Si en la base de datos no se encuentra registrado el correo electrónico de quien envía el correo, notifica la creación del caso a la dirección del remitente eligiendo la plantilla de correo a utilizarse. (Nota: La creación de plantillas se encuentra explicada en la parte de configuración – Plantilla correo) |

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



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

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



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

| | |
|----------------------------------|---|
| Para | TAG que extrae el correo electrónico de destino del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator . |
| De | TAG que extrae el correo electrónico de origen del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator . |
| CC | TAG que extrae los correos electrónicos copiados del mensaje recibido en el Buzón configurado en Case Creator . |
| Fecha | TAG que extrae la fecha de recepción del correo recibido en el buzón configurado en Case Creator . |
| Asunto | TAG que extrae el Asunto del correo recibido en el buzón configurado en Case Creator . |
| Identificador del Mensaje | TAG que extrae el ID único definido por el Servidor de correo, del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator . |

| | |
|------------------|---|
| Archivos | TAG que extrae el nombre los Archivos Adjuntos del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator . |
| Prioridad | TAG que extrae la prioridad del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator . |
| Cuerpo | TAG que extrae el cuerpo completo del mensaje recibido en el buzón configurado en Case Creator . |

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

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

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



Configuración Caso Mail

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

- A. Seleccionar la pestaña **Caso Mail** para habilitar la siguiente ventana:

The screenshot shows the 'Case Creator' window with the 'Caso Mail' tab selected. A red box highlights the 'Activar Servicio' checkbox, which is checked, and the 'Sincronización Tiempo' dropdown menu, which is set to '30 Min.'. Below this, there is a table with columns: Nombre, Protocolo, Servidor, Puerto, and Guion. The table is currently empty.

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

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

> Configuración de correo

The screenshot shows the 'Configuración de correo' window with the 'General' tab selected. The fields are as follows:

- Nombre: [Empty text box]
- Tipo Protocolo: POP3 (Post Office Protocol) IMAP (Internet Message Access Protocol)
- Opciones: No requiere contraseña
- Servidor: [Empty text box] Puerto: [110]
- Usuario: [Empty text box] Contraseña: [Empty text box]
- Guion: [Empty dropdown menu]
- Seguridad: [No security]
- Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada
- Test Conexión: [Button]

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



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

| | |
|--|---|
| | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> No security Security Implicit TLS/SSL </div> |
| Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada | Esta opción permite realizar una depuración al correo electrónico configurado, eliminando del buzón los mensajes que ya fueron creados como casos en Aranda Service Desk . |

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



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

| | |
|------------|---|
| Contraseña | <input type="password" value="••••••••••"/> |
| Carpeta | <input type="text"/> ... |

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



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



Creación de filtros en Aranda Case Creator

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

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

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

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



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



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

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

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



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



- c) Para finalizar la configuración, hacer clic en .

3. Al guardar, se podrá visualizar la configuración en el listado de correos creados.



Días de reglas

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

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



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

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opciones APPLICATION ADMINISTRATOR 26/05/15 11:55:49 Inicio > Reglas

Configuración Mi Proyecto Mi Proyecto

Guiones En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

Itil

Categorías

Cliente Grupo

Calendario

Usuarios por Proyecto

Causas problemas

Causas relaciones

Reglas

Área de Negocios

Consola de Usuario

Cambiar Contraseña

Salir

Reglas configuradas

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

| Activo | Regla | Condición | Fecha de modificación | Fecha de Creación | Tipo de Regist |
|--------|-------|---|-----------------------|-------------------|----------------|
| | 60 | ESTADO = En Proceso | 16/06/13 18:30:57 | 26/12/09 11:31:28 | INCIDENTES |
| | 61 | ESTADO = En Proceso | 12/07/13 12:10:17 | 26/12/09 11:31:28 | REQUERIMIENTO |
| | 62 | ENRUTADO =1 | 25/05/15 15:24:51 | 26/12/09 11:31:28 | INCIDENTES |
| | 63 | ENRUTADO =1 | 26/03/15 16:52:40 | 26/12/09 11:31:28 | REQUERIMIENTO |
| | 64 | PROGRESO >= 100 AND (ESTADO = Reactivado OR ESTADO = REGISTRADO OR ESTADO = EN PROCESO) | 26/03/13 14:22:07 | 26/12/09 11:31:28 | INCIDENTES |
| | 65 | PROGRESO >= 100 AND (ESTADO = Reactivado OR ESTADO = REGISTRADO OR ESTADO = EN PROCESO) | 26/03/13 14:22:14 | 26/12/09 11:31:28 | REQUERIMIENTO |
| | 66 | ESTADO = Vencido | 12/07/13 12:08:22 | 26/12/09 11:31:28 | INCIDENTES |
| | 67 | ESTADO = Vencido | 12/07/13 12:11:08 | 26/12/09 11:31:28 | REQUERIMIENTO |
| | 68 | PROGRESO >= 70 AND ESTADO = EN PROCESO | 09/09/13 12:29:20 | 26/12/09 11:31:28 | INCIDENTES |
| | 69 | PROGRESO >= 70 AND ESTADO = EN PROCESO | 09/09/13 12:29:58 | 26/12/09 11:31:28 | REQUERIMIENTO |

- B. Para crear la regla, seleccione >**Nuevo**:

Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

Opciones APPLICATION ADMINISTRATOR 27/05/15 09:16:20

Configuración Mi Proyecto Mi Proyecto

Guiones En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas e

Itil

Categorías

Cliente Grupo

Calendario

Usuarios por Proyecto

Causas problemas

Causas relaciones

Reglas

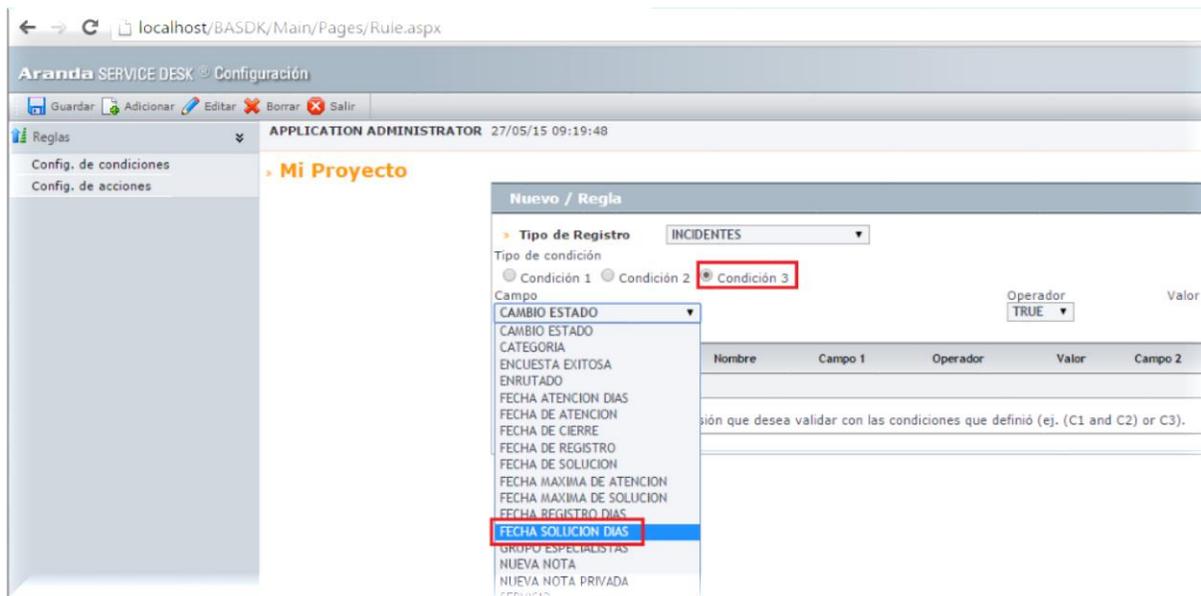
Área de Negocios

Reglas configuradas

Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar

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

C. Seleccionar la **Condición 3** > seleccionar **FECHA SOLUCIÓN DÍAS**



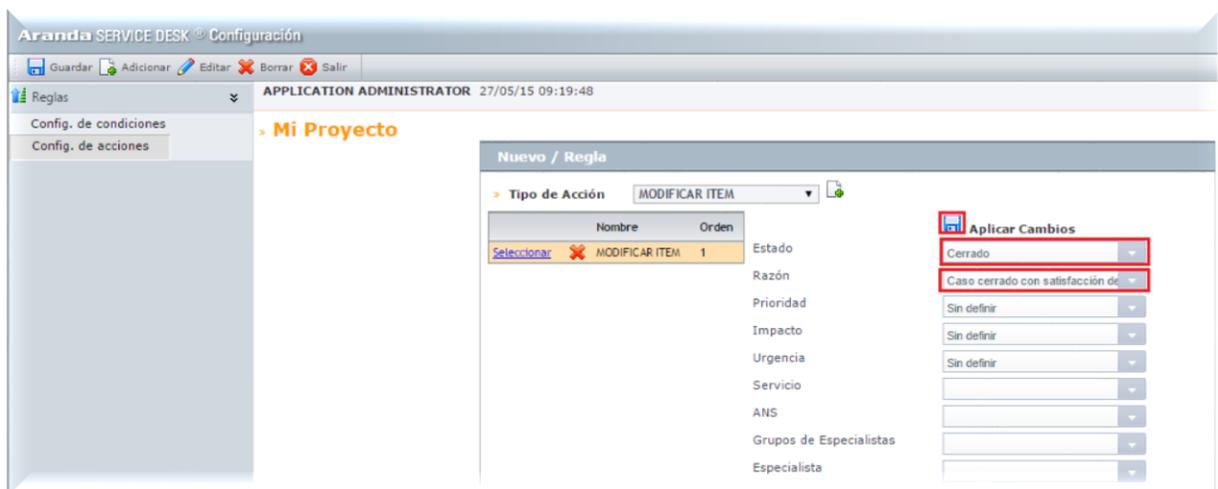
D. Seleccionar **< Now** y hacer clic en **Adicionar** para crear la condición.



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



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



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

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

Notificación de encuesta

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

De: asc.colombia@arandasoft.com [<mailto:asc.colombia@arandasoft.com>]

Enviado el: lunes, 19 de enero de 2015 09:05 a.m.

Para: [Redacted]

CC: asc.colombia@arandasoft.com

Asunto: Encuesta **pendiente** Aranda SOFTWARE

[Redacted]

Para Aranda SOFTWARE es muy importante su retroalimentación; por eso le invitamos a responder la (s) encuesta (s) **pendiente (s)** .

Agradecemos la atención prestada,

Cordialmente,

Aranda SOFTWARE

Proyecto : Soporte

Tipo de registro : Requerimientos de Servicio

[42026](#)

Encuesta

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

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



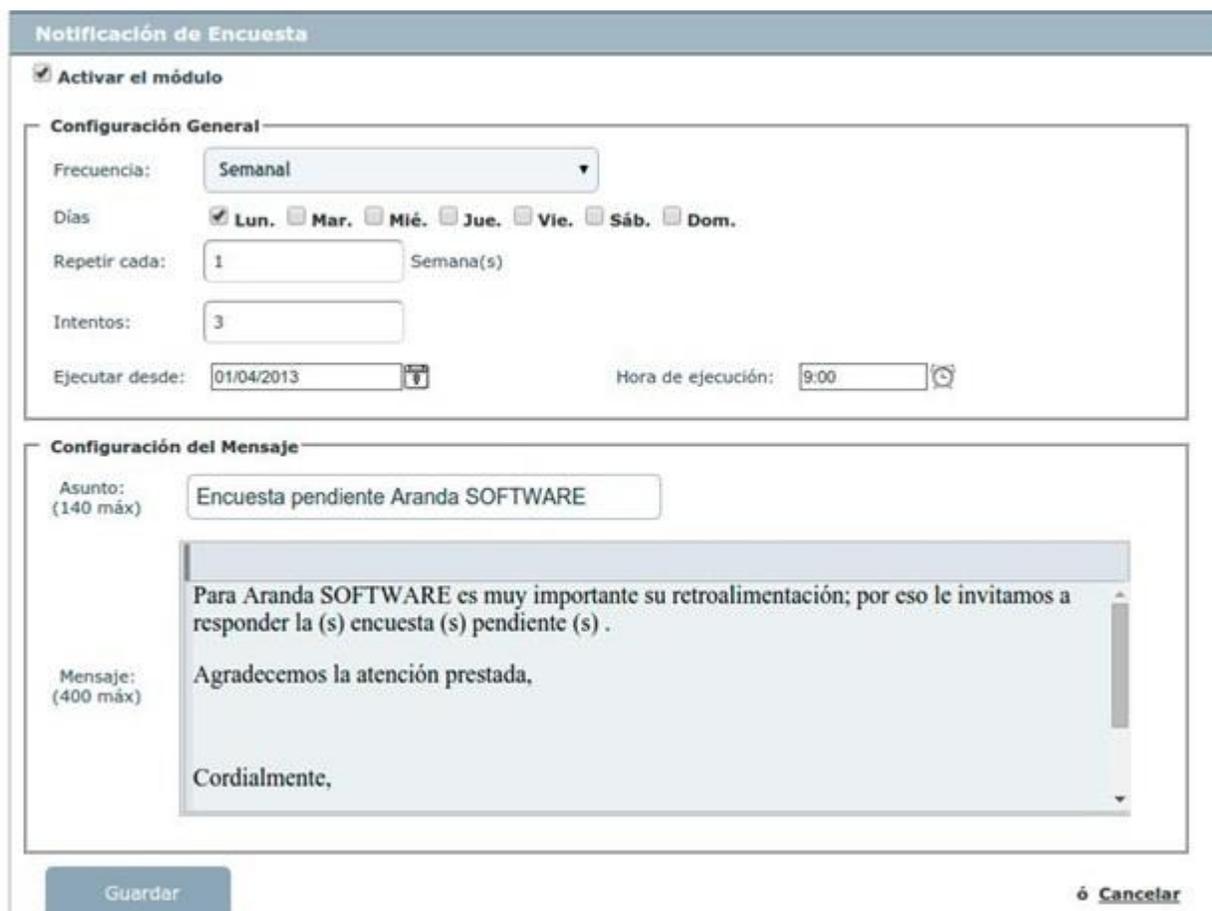
- B. En el menú de la izquierda seleccionar **Configuración -> Notificación de la encuesta**



- C. Para hacer uso de esta opción, se debe activar el módulo de notificaciones tal y como se visualiza a continuación:



- D. Al activar el modulo aparecerá la siguiente interfaz:



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

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

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

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

Configuración de moneda

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

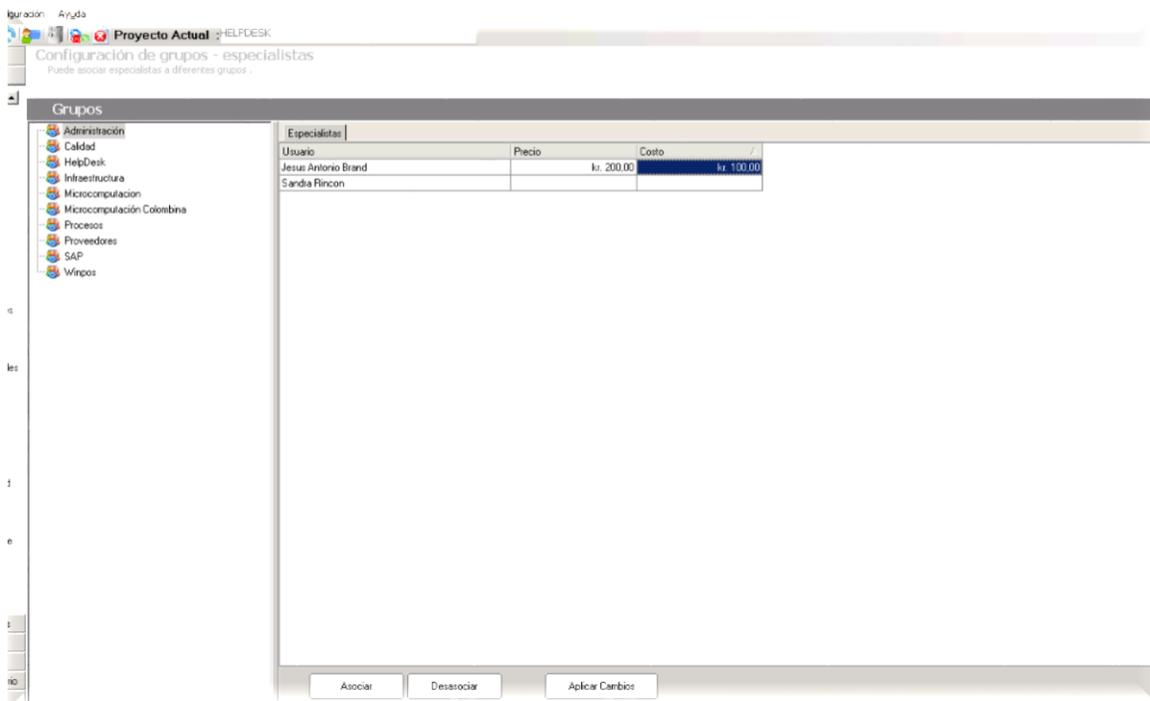
- Para realizar el cambio al formato de moneda deseado se debe ingresar a la opción de la **Blogik** llamada **Configuración** localizada en el panel izquierdo de la aplicación.
- Seleccionar la opción **Configuración de moneda**; inmediatamente, aparecerá una nueva ventana como se visualiza a continuación:



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



D. Configuración Seleccionada:



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

Reasignaciones

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

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

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

Módulo De Reasignaciones En La Consola De Configuración BASDK

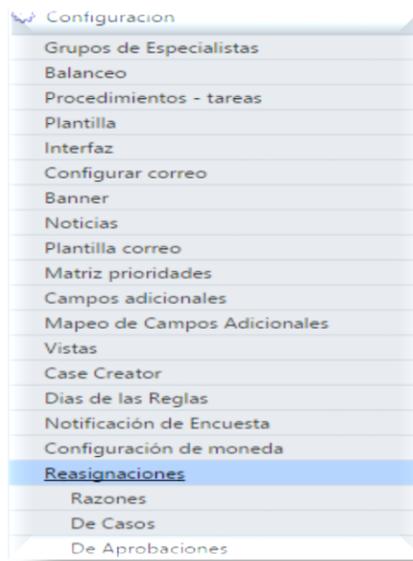
Para configurar el módulo de reasignaciones se seguirán los siguientes pasos:

- A. Acceder a la **BLOGIK**:



The screenshot shows the configuration console for Aranda SERVICE DESK. On the left, there is a blue cube icon with gears and a question mark, labeled 'CONFIGURACIÓN'. On the right, there is a login form with the following fields: 'Tipo de autenticación' (set to 'ARANDA'), 'Usuario', and 'Contraseña'. Below the form are three buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', and '¿Olvido la contraseña?'. At the bottom, there is a copyright notice: '© Aranda Software Corp.'.

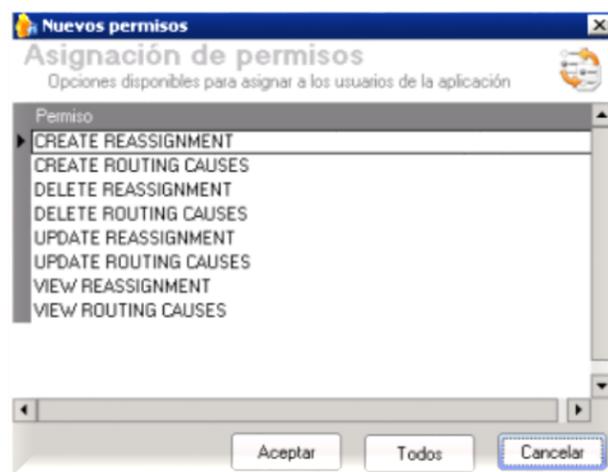
B. Posteriormente; en la sección de **Configuración**, seleccionar la opción **Reasignaciones**:



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

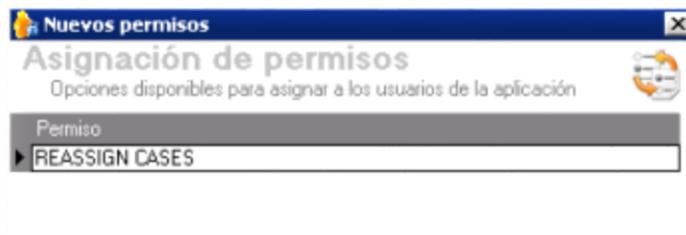
Estos permisos de usuario se definen desde el módulo **Aranda PROFILE**; los permisos para configurar el modulo serán:

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



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

- REASSIGN CASES.



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

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

Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

* Razón

* Descripción (Máx 250)

[Guardar](#) ó [Cancelar](#)

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

[Desasociar](#) [Asociar](#)

Página 1 de 1 - Total registros 5.

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

Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

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

Guardar ó Cancelar

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

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Razones

Seleccione las razones que desea adicionar.

| | | |
|-------------------------------------|-----------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Razón de reasignación | Descripción |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Razón No 1 | Configuración de las razones de reasignación |

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.
Registros por página: 5

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

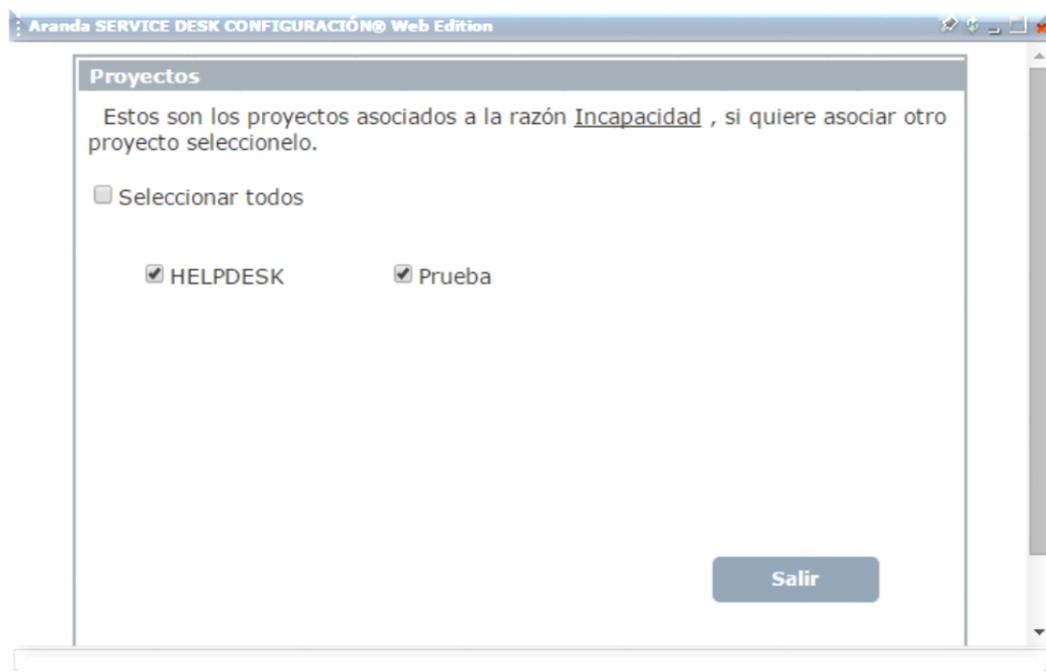
Des-asociación de razones ya existentes al proyecto: En caso de querer desasociar una razón, se debe seleccionar la misma en la ventana de configuración, posteriormente se habilitará el botón de **Desasociar**.

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

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

Ver Proyectos: Muestra el listado de proyectos en las cuales se tenga asociada la razón que se esté validando:

El botón designado para esta opción es: [Ver Proyectos](#)



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

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

Razones

Los campos marcados con * son obligatorios

* Razón

Incapacidad

* Descripción (Máx 250)

Beneficio que la ley otorga a un trabajador

Guardar

ó Cancelar

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

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

Reasignación de Casos

Adicionar

Pendientes por reasignación de aprobación

Pendientes por Ejecución En Ejecución Ejecutado

Filtrar



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

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

Los campos marcados con * son obligatorios

*Especialista a inactivar: *Desde: *Hasta:

* * Enviar correo de notificación

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

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

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

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

Selecciones un proyec... Seleccione un grupo... Incidentes... Seleccione un tipo de Balanceo... Seleccione un especialista...

| Proyecto | Grupo de Especialistas | Tipo de Caso | Tipo de Balanceo | Especialista Responsable |
|----------|------------------------|--------------|--------------------------------------|---|
| HELPOESK | Proveedores | Problemas | Asignar el Responsable del Grupo | <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/> |
| HELPOESK | Proveedores | Incidentes | Asignar Especialista con menos Casos | <input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/> |

| Página 1 de 1 - Total registros 2.

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

Reasignación de Procesos de Aprobación

Adicionar

Pendientes por reasignación de casos

Pendientes por Ejecución
 En Ejecución
 Ejecutado

Filtrar



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

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

Los campos marcados con * son obligatorios

*Especialista a inactivar *Desde *Hasta

* Razón de reasignación Enviar correo de notificación

Proyectos Especialista Responsable

Guiones

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

| Nuevo / Detalles - Requerimientos de servicio | | | |
|---|----------------------|------------------------|-------------------------------|
| Cliente | <input type="text"/> | Estado | Registrado |
| Compañía | <input type="text"/> | Razón | Nuevo |
| CI | <input type="text"/> | Tipo de Registro | Chat |
| Impacto | Alta | Categoría | Agente Linux |
| Urgencia | Sin definir | Servicio | SOPORTE |
| Prioridad | Alta | Grupo de Especialistas | SOPORTE |
| | | Especialista | Juan Sebastian Jimenez Valero |
| | | ANS | Consulta |

Jerarquía: Agente Linux

Descripción

Bienvenido, a continuación la descripción del caso.

| CASO | |
|--------------------------|--|
| Síntoma/solicitud(Call): | |
| Ambiente: | |

© Todos los derechos reservados Aranda Soft

Configuración de los guiones

A. Ingresar a la consola de configuración **BLOGIK**:

Aranda SERVICE DESK®

CONFIGURACIÓN

Tipo de autenticación: ARANDA

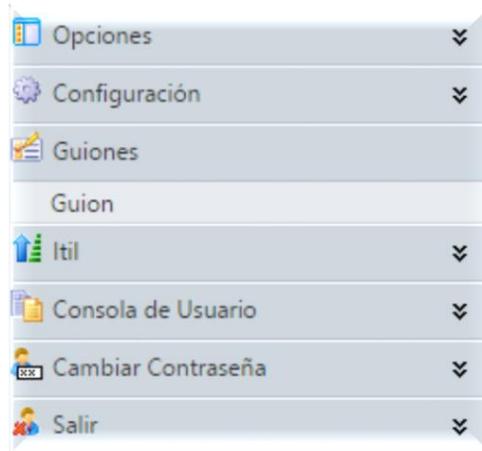
Usuario:

Contraseña:

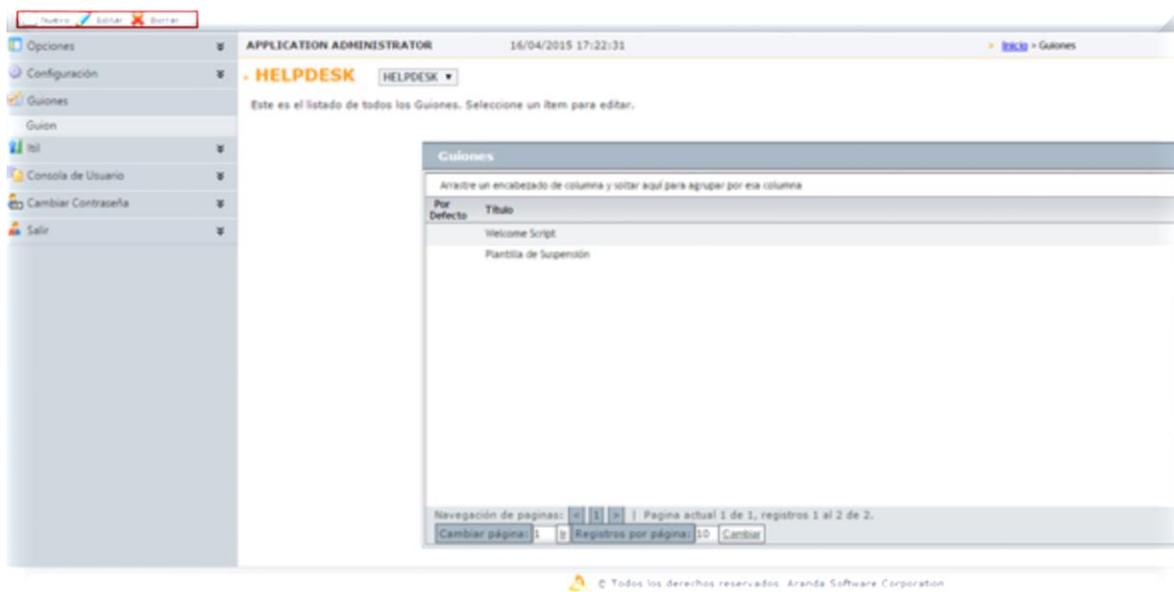
Aceptar Cancelar ¿Olvido la contraseña?

© Aranda Software Corp.

B. Seleccionar la pestaña **Guiones**, y luego la opción **Guion**:

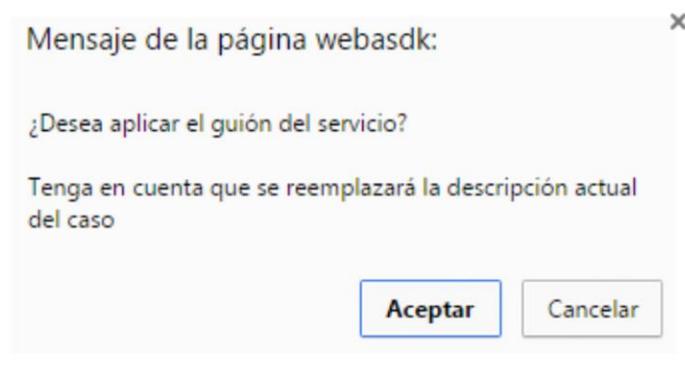


- C. En estas opciones, se encontrarán la lista de guiones configurados; simultáneamente, sobre el menú de la izquierda de la consola se habilitarán las siguientes opciones de creación: **(Nuevo)**, edición **(Editar)** o eliminación **(Borrar)**, las cuales son aplicables a los guiones ya creados, o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

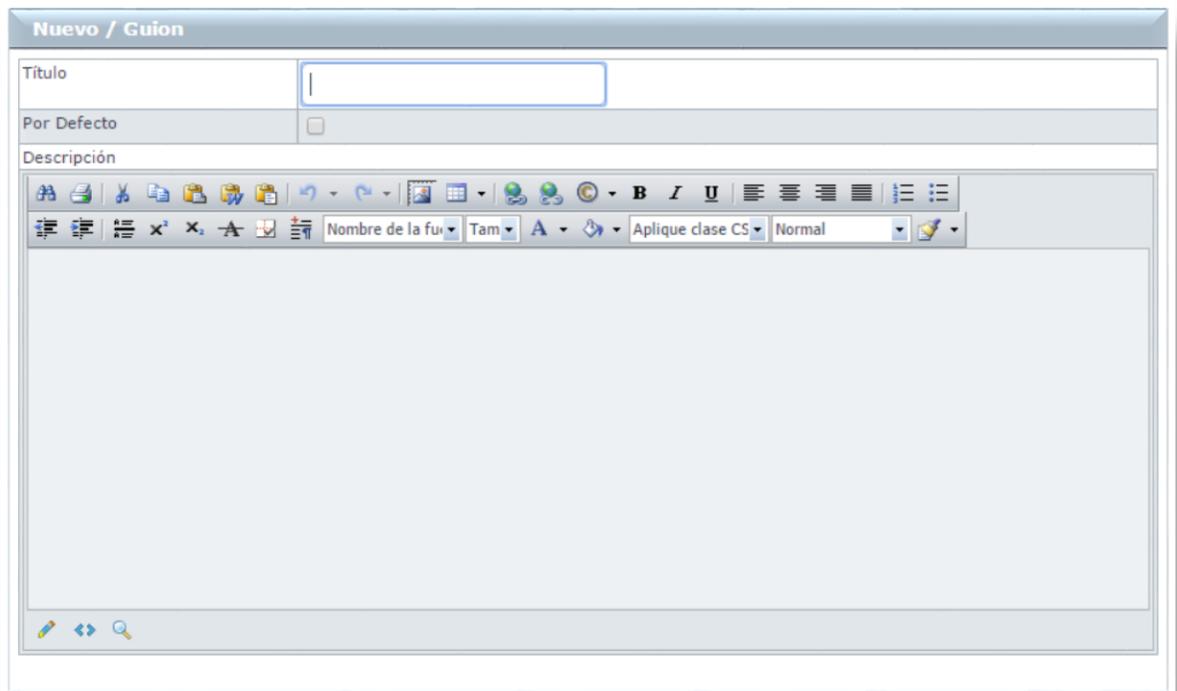


- a. Nuevo:** Esta opción permitirá la creación de nuevos guiones en la herramienta; para esto, es necesario completar la siguiente información:
- i. **Título:** Título del guion que se está creando.
 - ii. **Por Defecto:** Esta opción permitirá definir si el guion será aplicado por defecto en la creación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

aplicar el guion asociado al servicio que se esté utilizando, como se aprecia en la siguiente imagen:



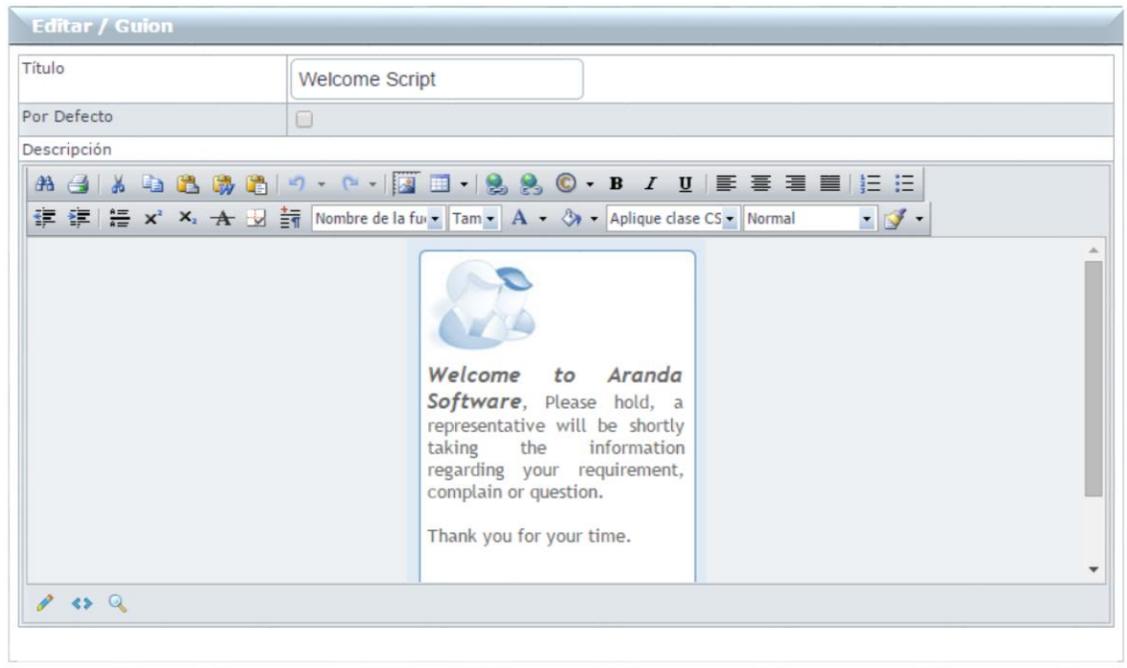
- iii. **Descripción:** En la descripción se agrega el formato a utilizar en la creación de los casos, dicha descripción llevará formato de texto enriquecido.



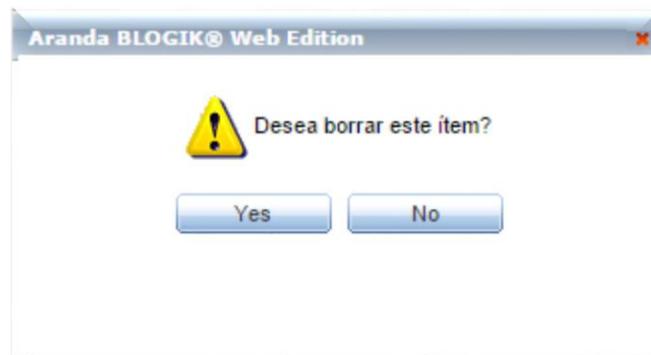
- iv. Luego de completar estos campos, se debe hacer clic en **Guardar** en la parte superior izquierda para que los cambios sean aplicados.

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

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



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



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

The screenshot displays the 'Editar / Servicio' (Edit Service) interface. The 'Datos Generales' (General Data) section includes the following fields:

- Nombre:** Archivos Compartidos
- Estado:** ACTIVO
- Impacto:** Baja
- Responsable del Servicio:** F
- Grupo por defecto:** Infraestructura
- ANS por defecto:** MEDIO: (120,240)
- Calendario:** C
- Descripción:** Servicio que permite compartir información en la red corporativa

The 'Guion' (Script) tab is active, showing a 'Requerimiento de Servicio' (Service Requirement) field with the text 'Welcome Script'.

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

Cliente Grupo

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

Crear grupo cliente

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

A. Ingresar a la consola de configuración **BASDK**.



B. Seleccionar la opción **Itil** y luego seleccionar en **Cliente grupo**



C. En la parte superior izquierda de pantalla hacer clic en **Nuevo** 



Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

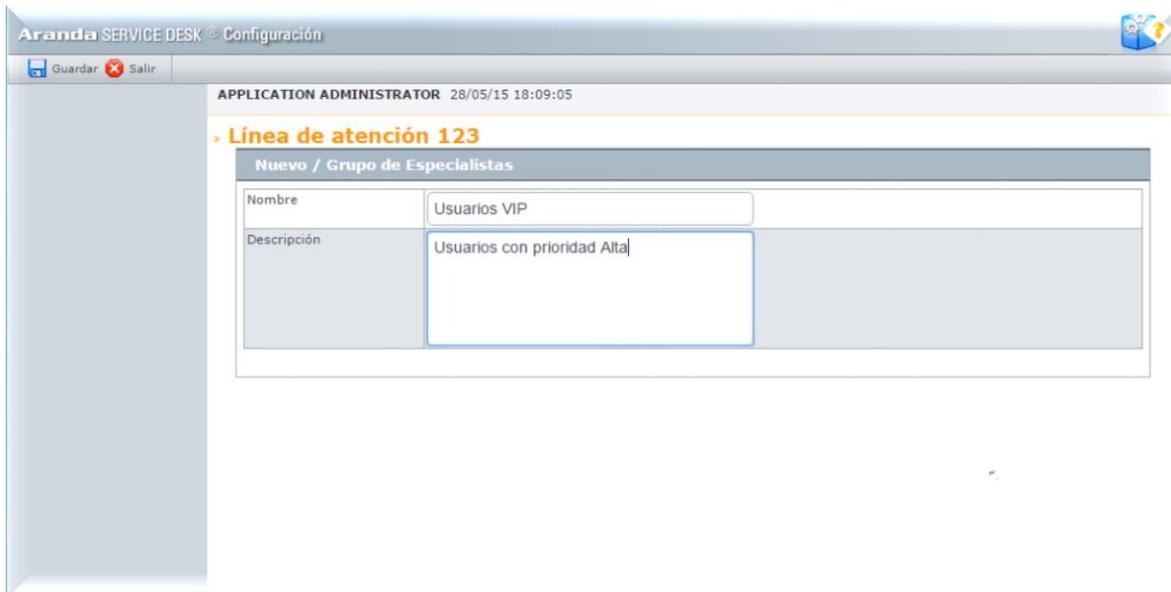
APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:00:02

> Línea de atención 123

Nuevo / Grupo de Especialistas

| | |
|-------------|----------------------|
| Nombre | <input type="text"/> |
| Descripción | <input type="text"/> |

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



Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:09:05

> Línea de atención 123

Nuevo / Grupo de Especialistas

| | |
|-------------|-----------------------------|
| Nombre | Usuarios VIP |
| Descripción | Usuarios con prioridad Alta |

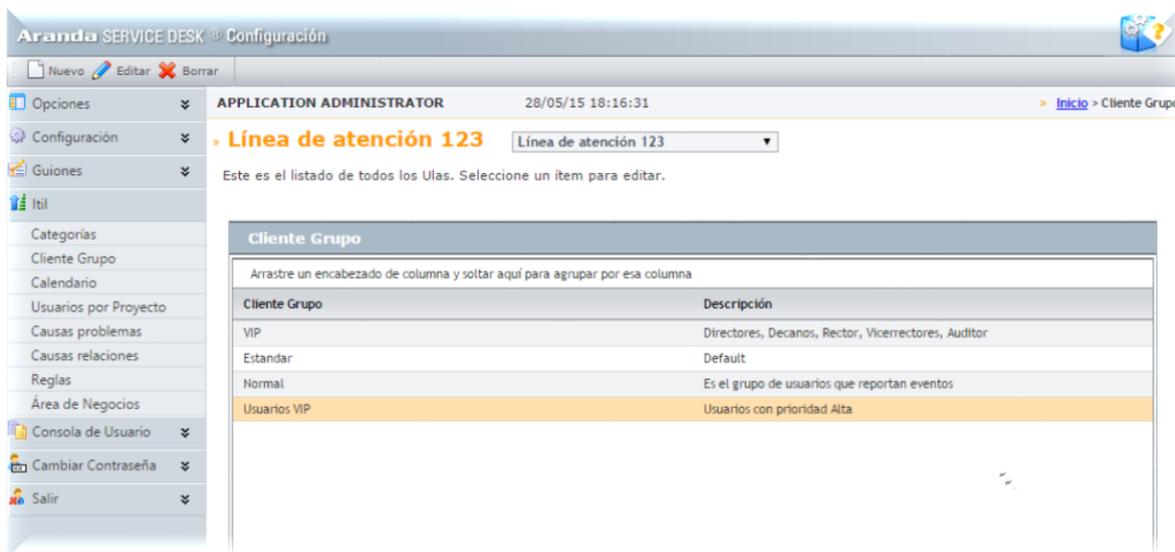
- E. Hacer clic en **Guardar**  y posteriormente en **Salir** 



F. En el panel central se puede visualizar el grupo creado y su descripción.

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

- G. Para editar el grupo cliente, ubicarse en la parte superior izquierda de la pantalla, posteriormente, hacer clic en **Editar**  ; también, haciendo uso del clic derecho se puede ingresar a **Editar**



Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

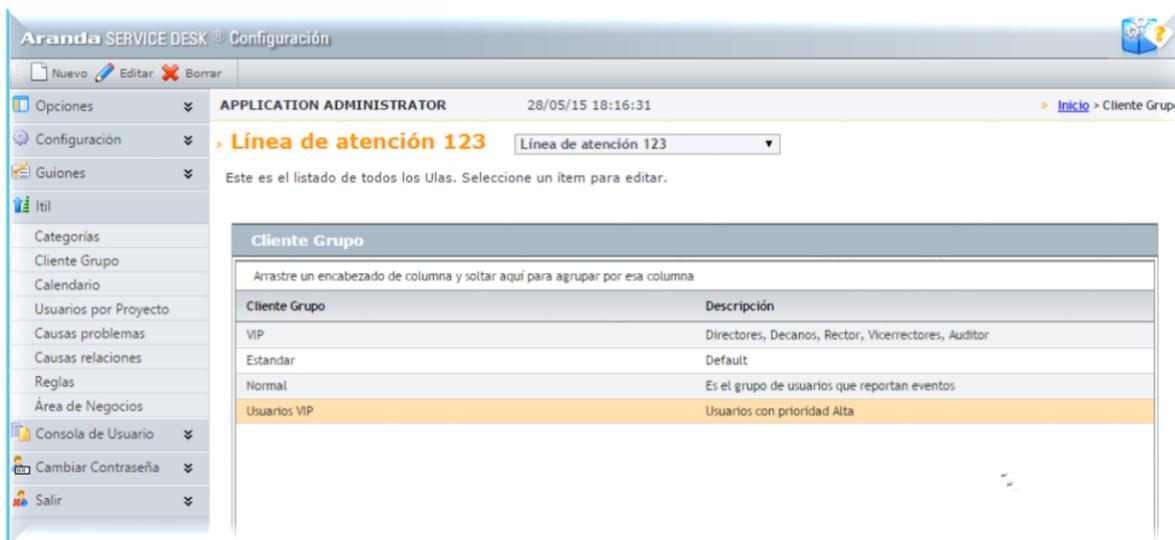
APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:16:31 Inicio > Cliente Grupo

Línea de atención 123 Línea de atención 123

Este es el listado de todos los Ulas. Seleccione un ítem para editar.

| Cliente Grupo | Descripción |
|---------------|---|
| VIP | Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor |
| Estandar | Default |
| Normal | Es el grupo de usuarios que reportan eventos |
| Usuarios VIP | Usuarios con prioridad Alta |

- H. Para borrar el **Grupo cliente** primero se selecciona el grupo y en la parte superior izquierda de la pantalla hacer clic en **Borrar**  ; haciendo uso del clic derecho se puede ingresar a **Borrar**.



Aranda SERVICE DESK Configuración

Nuevo Editar Borrar

APPLICATION ADMINISTRATOR 28/05/15 18:16:31 Inicio > Cliente Grupo

Línea de atención 123 Línea de atención 123

Este es el listado de todos los Ulas. Seleccione un ítem para editar.

| Cliente Grupo | Descripción |
|---------------|---|
| VIP | Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor |
| Estandar | Default |
| Normal | Es el grupo de usuarios que reportan eventos |
| Usuarios VIP | Usuarios con prioridad Alta |

Nota: Se debe tener en cuenta que para eliminar el grupo cliente, éste no debe tener datos asociados.

Nota: En la sección de configuración de SLA se puede visualizar como se encuentran relacionados los usuarios y los tiempos al cliente grupo creado.

Calendario

Para gestionar de manera precisa los tiempos sobre los servicios, es necesario configurar los horarios y días laborales en los cuales los grupos de soporte se encargan de las solicitudes relacionadas con asistencia técnica; los calendarios se asocian a los **Servicios**, y estos de igual manera se asocian a los casos en **ASDK**, es decir, de acuerdo al servicio asociado a una solicitud, se establece en que horarios se brinda soporte.

Es muy importante tener en cuenta que los calendarios se encuentran configurados para que los casos calculen los tiempos únicamente en los **horarios hábiles** definidos por el cliente, ya que de esta manera se puede determinar el momento en que una solicitud de servicio se vence.

Los calendarios creados en esta sección solamente pueden ser visualizados y utilizados en el momento en que estos son asociados a un servicio, ya que como se expuso anteriormente, los calendarios dependen directamente de los servicios.

Editar / Servicio

Datos Generales

Nombre
SOPORTE

Estado: ACTIVE Impacto: Alta

Responsable del Servicio:
APPLICATION ADMINIST

Grupo por defecto: SOPORTE

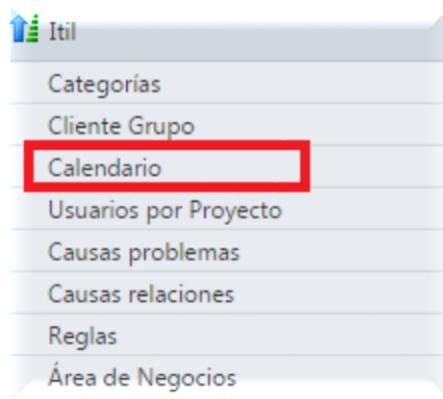
ANS por defecto: Consulta

Calendario: Soporte

Descripción
Servicio del área de soporte

Crear Calendario

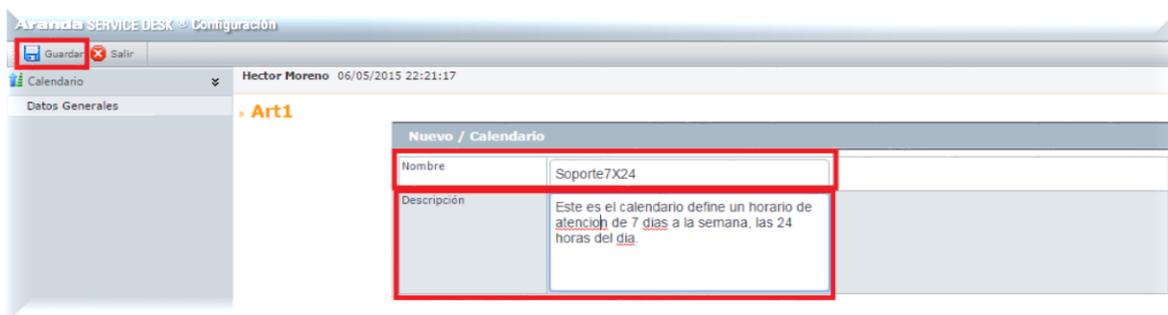
A. En el menú lateral izquierdo seleccionar la opción **Itil** → **Calendario**



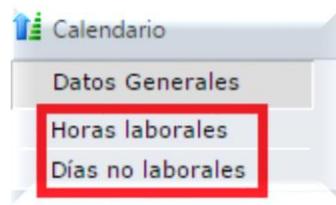
B. Para crear un nuevo calendario hacer clic en , éste se encuentra ubicado en la parte superior izquierda de la interfaz.

C. En la interfaz **Nuevo/Calendario**, es necesario diligenciar la siguiente información:

- **Nombre:** Nombre asignado al nuevo calendario.
- **Descripción:** Descripción detallada del calendario creado.



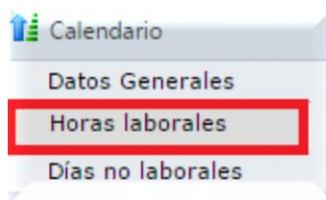
- D. Luego de haber diligenciado estos dos campos, se debe hacer clic en  ubicado en la parte superior izquierda de la interfaz; una vez creado el calendario aparecerán dos nuevas opciones que serán configuradas dentro del calendario: **Horas Laborales** y **Días no Laborales**.



Asignación de horas laborales a un calendario

Uno de los pasos más importantes a tener en cuenta a la hora de configurar un calendario, es la asignación de horas laborales; esta configuración define las horas en las que un caso va a calcular tiempo, lo cual permite determinar cuando vence dicho caso. Para realizar la asignación de horas debe seguir los siguientes pasos:

- A. Dentro del calendario seleccione la opción **Horas laborales**.



- B. Posteriormente, seleccione los días y horas laborales para el grupo de calendario seleccionado, chequeando la hora inicial y la hora final en las que los casos cuentan el tiempo; esto se debe aplicar de acuerdo a los días de la semana deseados.

Por ejemplo, si en una compañía cuentan con diferentes turnos para el departamento de soporte, o por otra parte, cuentan con varios departamentos/proyectos que intervienen en la atención de casos en la mesa de servicio, es posible crear diversos grupos de horarios y configurarlos de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los grupos. Aquí puede visualizar un caso a manera de muestra:

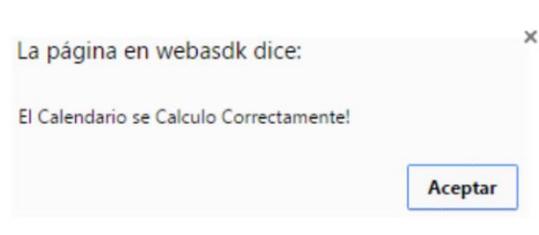
La empresa R & R Systems brinda soporte 7 X 24 a sus usuarios, por tal motivo, tiene establecidos 2 turnos de lunes a viernes y 3 turnos adicionales los fines de semana en el área de soporte, es decir, 4 turnos en total (4 horarios diferentes), cada turno de 12 horas, razón por la cual los horarios se distribuyeron así:

| | |
|---------------------|--------------------|
| L-V Día | De 6 a.m. a 6 p.m. |
| L-V Noche | De 6 p.m. a 6 a.m. |
| Fin de semana Día | De 6 a.m. a 6 p.m. |
| Fin de semana Noche | De 6 p.m. a 6 a.m. |

La configuración de los horarios para el grupo del horario de lunes a viernes de 6 p.m. a 6 a.m. quedó establecida de la siguiente manera:

| Editar / Calendario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Día | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| Lun. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Mar. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Mié. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Jue. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Vie. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Sáb. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dom. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C. Después de haber configurado los horarios, debe hacer clic en  para realizar el cálculo; ya que se realiza un proceso interno en la base de datos éste puede tomar algún tiempo, sin embargo, al finalizar debe arrojar el siguiente mensaje:



Una vez realizado este procedimiento, el servicio ya estará disponible para ser asociado a un servicio.

Marcar días no laborales

Los días no laborales en **Service Desk**, son aquellos días en los cuales la mesa de servicio no estará disponible, por lo tanto en los casos no se contará tiempo:

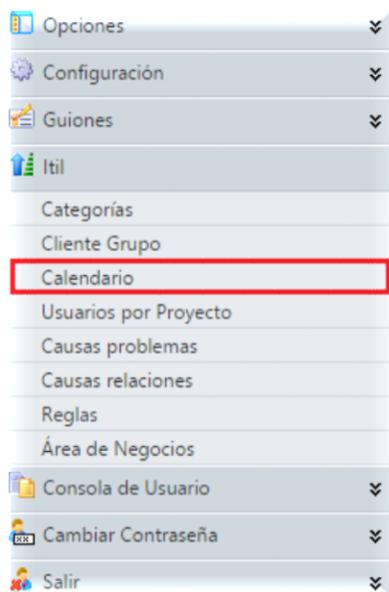


Los días resaltados, son aquellos días que se encuentran marcados como no laborales; para realizar esta configuración los pasos a seguir son los siguientes:

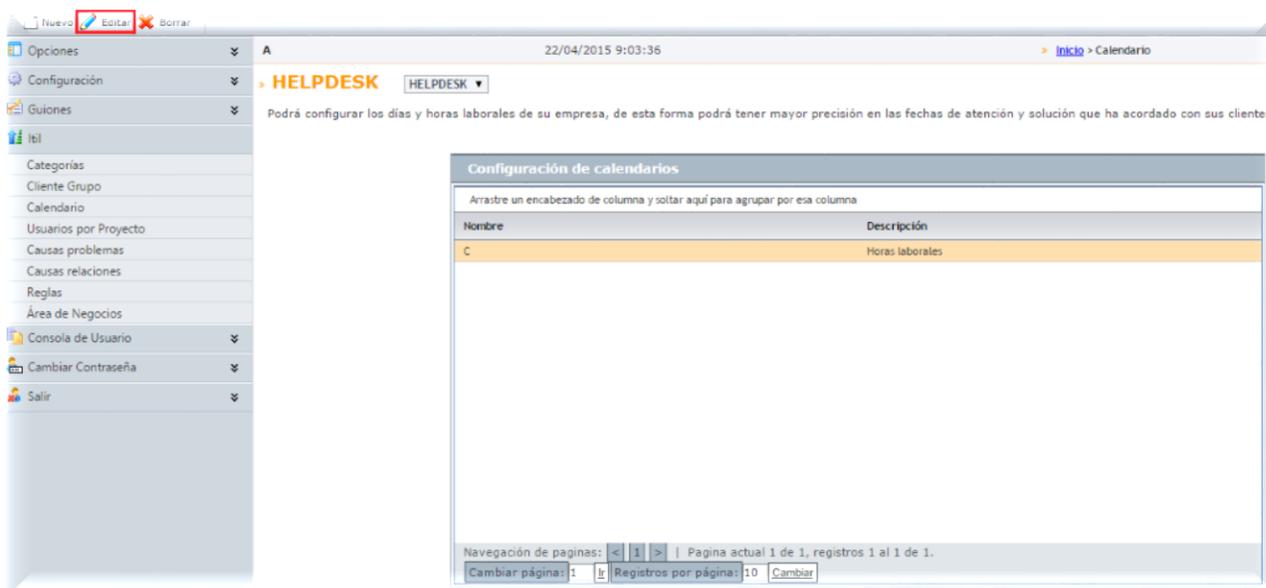
- A. Acceder a la **BLOGIK**:



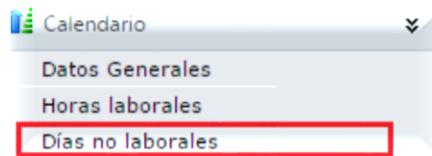
B. En la sección de **Itil**, seleccionar la opción **Calendario**.



C. Al ingresar, se debe seleccionar el calendario en el cual se realizará la configuración para establecer los días no laborales; posteriormente hacer clic en **Editar**.



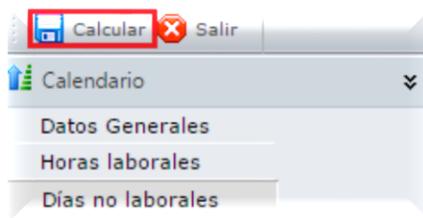
- D. Al realizar el anterior procedimiento, se desplegará el siguiente menú, en el cual se selecciona **Días no laborales**:



- E. Posteriormente, se desplegará un calendario en el cual se debe seleccionar cada día que se vaya a establecer como no laboral, o en su defecto, seleccionar el día que se vaya a configurar como laboral pero que haya sido marcado como no laboral previamente. Para navegar entre los meses se debe dar clic según corresponda en los nombres de los meses (anterior o siguiente).



- F. Para finalizar, se debe hacer clic en **Calcular** para guardar los cambios realizados y calcular de nuevo el calendario teniendo en cuenta esta nueva configuración; es necesario señalar, que este procedimiento aplica únicamente para casos registrados desde el momento en que se realizó la configuración; es decir, que esta acción no aplicará, en el cálculo de las fechas, para casos que se encuentran abiertos, por lo tanto es recomendable configurar estos días con anterioridad.



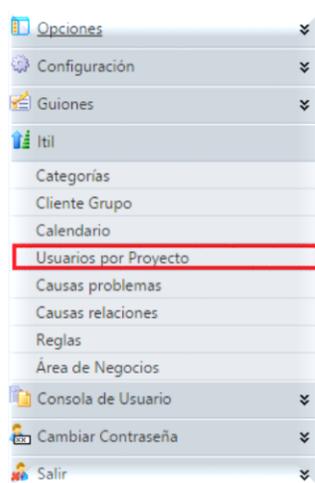
Usuarios por proyecto

Los usuarios del proyecto, son aquellos usuarios a quienes se prestarán los servicios configurados para el mismo; para asociar usuarios al proyecto, se deben seguir los siguientes pasos:

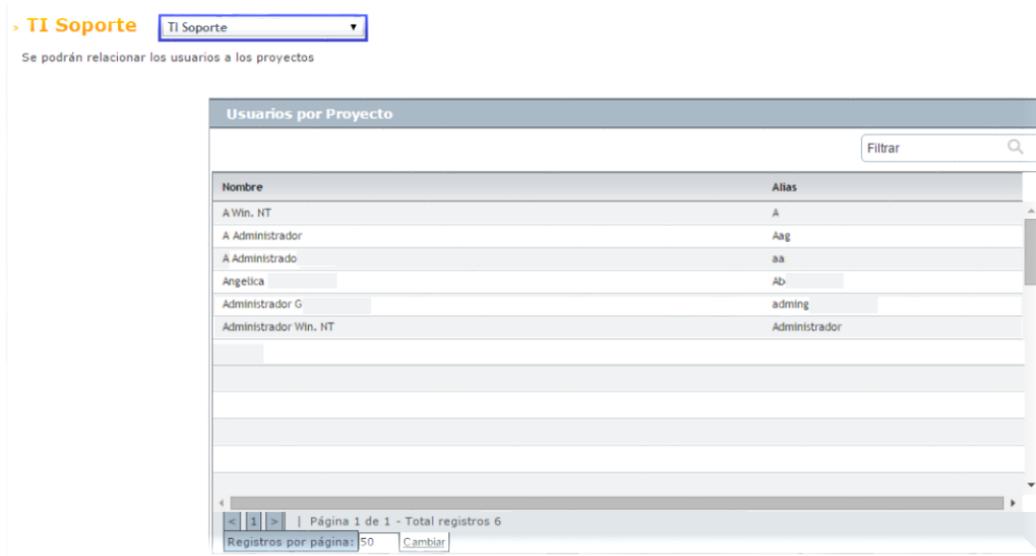
- A. Acceder a la **BLOGIK**:



- B. En la sección de **Itil**, seleccionar **Usuarios por proyecto**:

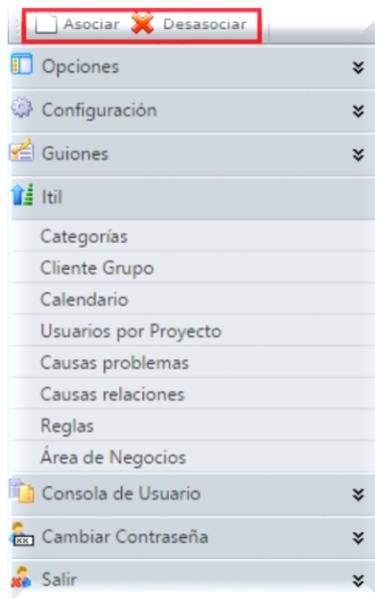


- C. Posteriormente, se desplegará la siguiente lista de usuarios para el proyecto que se esté editando en el momento:

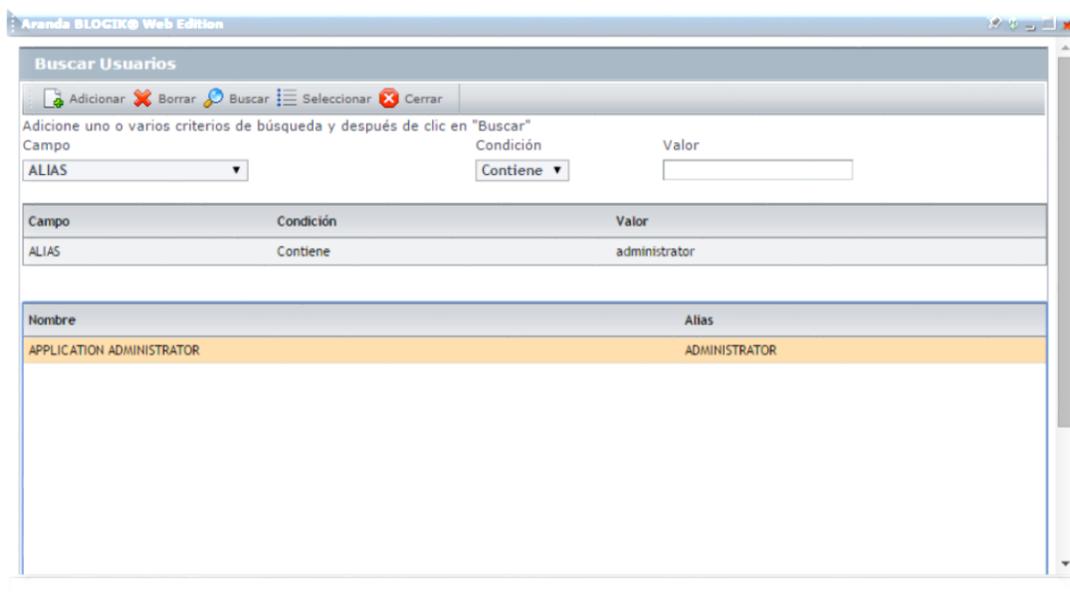


NOTA: La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto.

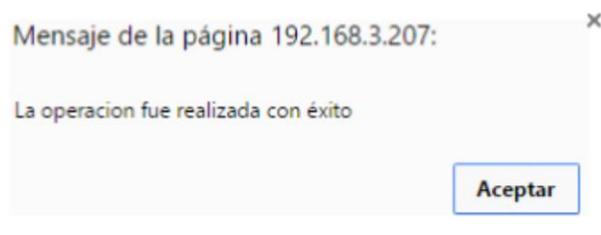
- D. También, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:



Asociar: Esta opción es utilizada para realizar la asociación de usuarios mediante el despliegue de la siguiente interfaz:



En esta interfaz es posible realizar la búsqueda de los usuarios que se desea asociar al proyecto; posterior a esto, se debe hacer clic en **Seleccionar** para que la asociación se realice, lo cual arrojará el mensaje de confirmación:



Desasociar: Esta opción sirve para realizar la *desasociación* de usuarios; primero, seleccionar el usuario que se va a desasociar, posteriormente, hacer clic en **Desasociar** :

La consola solicitará confirmación mediante el siguiente mensaje; hacer clic en “Yes”:



Causas de problemas

Las causas del problema se utilizan Cuando en la consola de Especialista, este reconoce el problema como “Error conocido”, a lo cual puede asociarle una causa que debe estar creada antes o se crea en el instante.

Se recurre a *causas del problema* cuando la consola de especialista reconoce un problema como **Error conocido**, el cual puede ser asociado a una causa, la cual pudo haber sido creada con anterioridad, o también, puede ser creada en el instante.

Creación Causa Del Problema BASDK

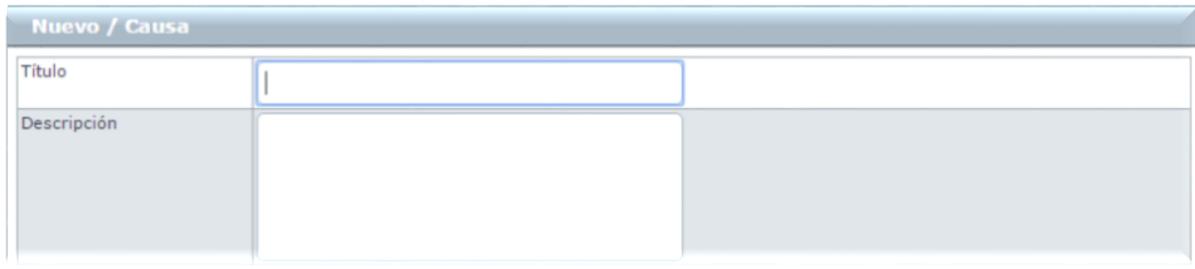
Para crear las causas del problema debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la consola Web Blogik (**BASDK**).
- Seleccionar la opción **Itil** del panel izquierdo.
- Posteriormente, podrá visualizar la opción llamada: **Causas Problemas**:

| Titulo | Descripción |
|--|---|
| DISCO DURO LLENO | SE DETECTA QUE EL DISCO DURO NO TIENEN LA CAPACIDAD SUFICIENTE PARA AUMENTAR LOS ACCESOS DE LOS USUARIOS. |
| Falta de documentación | Falta entregar manual al usuario |
| EL CANAL DE COMUNICACION NO SOPORTA LA VELOCIDAD REQUERIDA | SE HIZENUESTRY PRO PRUEBAS EL ANCHO DEBAN ES DE 10K CUANDO SE QUIERO 10 MEGAS. |
| el canal de comunicacion no soporta la velocidad requerida | nada |
| Error en el Query de la Interfaz | El Query de la Interfaz llamaba un campo NULL y en ARANDA era obligatorio. |
| TARJETA DE RED | PERDIDA DE PAQUETES |
| Inconsistencia en la conexión del disco de la bd | Se detecta q la BD rechaza las conexiones por la velocidad del disco. |
| INCONSISTENCIA EN LA CONEXION DEL DISCO CON LA BASE DE DATOS | SE DETECTA QUE LA BASE DE DATOS RECHAZA LAS CONEXIONES POR LA VELOCIDAD DEL DISCO |
| ACTUALIZACION DE LA BIOS | EL SERVIDOR NO HA SIDO ACTUALIZADO EN SEIS MESES POR RECOMENDACION DEL PROVEEDOR SE DEBE EFECTUAR CADA TRES MESES |
| Inconsistencia en la conexión del disco con la base de datos | Se detecta el rechazo de las conexiones por la velocidad del disco |

Inmediatamente, aparecerá en el panel central un recuadro en el cual se visualizarán las causas ya creadas; si es necesario crear una nueva causa, debe seleccionar la opción  ubicada en la parte superior izquierda de la interfaz.

Posteriormente, aparecerá la opción para ingresar los datos de la causa los cuales son:



El formulario 'Nuevo / Causa' tiene un título 'Nuevo / Causa' y dos campos de entrada: 'Título' y 'Descripción'. El campo 'Título' está actualmente vacío y tiene un cursor de texto. El campo 'Descripción' también está vacío.

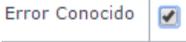
Título: Nombre claro de la **Causa del Problema**.

Descripción: Descripción detallada de la causa indicada, lo cual ayudará en la consola de especialista a identificarla y asociarla al problema.

- Una vez diligenciados los datos, hacer clic en  para almacenar la causa.

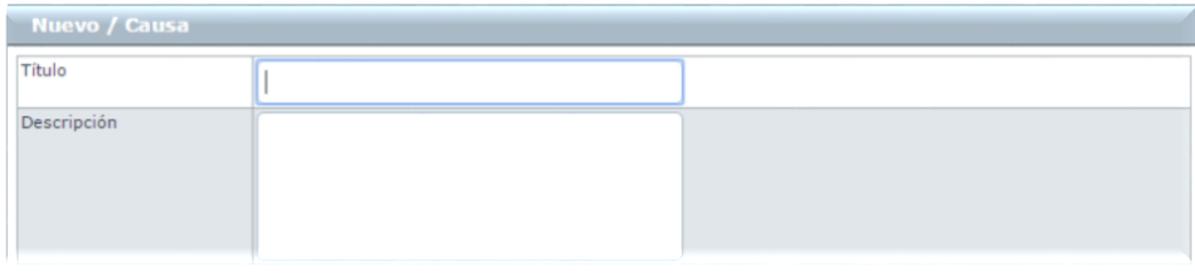
Creación Causa Del Problema ASDK.

En el caso en que ya se tenga creado el problema, y este se encuentre en la consola de especialista, también podrá crear la **Causa del problema** siguiendo los siguientes pasos.

- Editar el Problema.
- Hacer clic en la opción ; en la parte inferior de la pantalla se genera una ventana



- Hacer clic en [Nuevo](#)  para crear una nueva causa del problema; posteriormente, aparecerá una ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes datos:



| Nuevo / Causa | |
|---------------|----------------------|
| Título | <input type="text"/> |
| Descripción | <input type="text"/> |

- Finalmente se guarda la causa, e inmediatamente queda registrada en el problema y está ahora disponible en la aplicación para su posterior uso.

Causas de relaciones

- A. Permite definir cuál es la causa de relación entre casos; esta relación puede generarse ya sea porque un caso depende de otro; porque los casos tienen el mismo fin; porque depende de una falla escalada a un proveedor, entre otras posibilidades que se pueden definir; para realizar esta configuración es necesario ingresar a la consola **BASDK** *http(s)://server:puerto/basdk*.



Aranda SERVICE DESK®

CONFIGURACIÓN

Tipo de autenticación: ARANDA

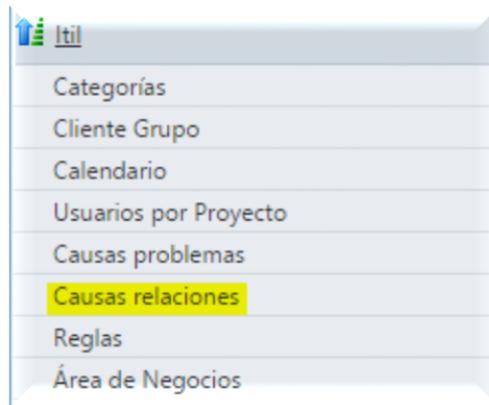
Usuario: administrator

Contraseña: ...

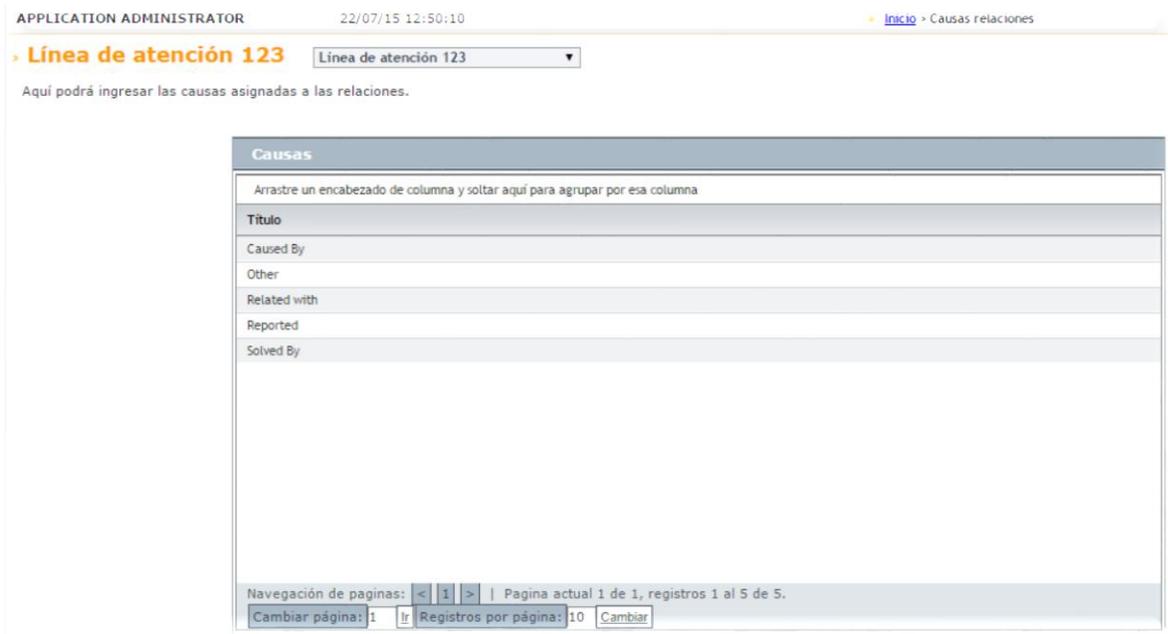
Aceptar Cancelar ¿Olvido la contraseña?

© Aranda Software Corp.

B. En la pestaña **Itil**, seleccionar la opción **Causas relaciones**



C. Posteriormente, aparecerá la siguiente ventana:



D. Por defecto, la herramienta trae las siguientes relaciones **CAUSED BY, OTHER, RELATED WITH, REPORTED, SOLVED BY**; las cuales pueden ser editables y modificables de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Haciendo uso de la barra de tareas se podrán crear relaciones, editar relaciones ya creadas, o borrar relaciones, en donde el único valor que se deberá modificar es el Título.



El uso de las relaciones se puede visualizar detalladamente en el manual de especialista de **ASDK**

Reglas

Un componente de **Aranda Service Desk** es el motor de reglas, este permite, mediante el uso de reglas, la edición y creación de casos, generación de alarmas y notificaciones mediante correo electrónico, y uso de web services.

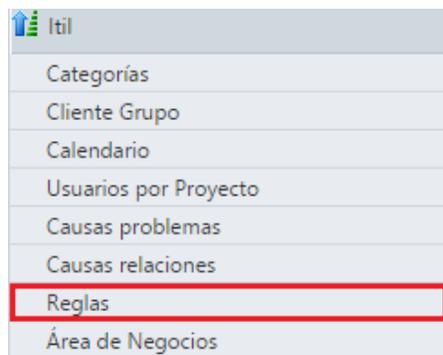
El motor de reglas está diseñado para la ejecución de acciones automáticas cuando el caso cumpla determinadas condiciones (definidas por el usuario).

Creación y edición de reglas

La administración del conjunto de reglas definidas para el proyecto se realiza a través de la consola de configuración **BLOGIK** en el módulo de configuraciones **Itil**; para creación, edición o borrado de las mismas debe seguir el siguiente procedimiento.

- A. Acceder a la **BLOGIK**:

B. En el módulo **Itil**, seleccionar la opción **Reglas**:



C. Posteriormente, se desplegará una lista con las reglas actualmente configuradas para el proyecto:

> **HELPDESK** HELPDESK ▾

En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

| Reglas configuradas | | | | | | |
|--|-------|--|-----------------------|---------------------|----------------|--|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna | | | | | | |
| Activo | Regla | Condición | Fecha de modificación | Fecha de Creación | Tipo de Regist | |
| | 1 | ESTADO = Registrado | 06/05/2015 10:20:01 | 17/02/2012 12:10:42 | INCIDENTES | |
| | 2 | ESTADO = Solucionado | 11/02/2014 14:52:29 | 24/02/2012 11:45:26 | INCIDENTES | |
| | 3 | ESTADO = Anulado | 14/06/2013 17:36:32 | 24/02/2012 12:01:05 | INCIDENTES | |
| | 4 | ENRUTADO = 1 | 14/06/2013 17:36:32 | 24/02/2012 12:06:43 | INCIDENTES | |
| | 8 | ESTADO = Registrado AND CATEGORIA <-> GESTIÓN TELEFÓNICA | 06/03/2014 15:30:49 | 30/03/2012 16:28:39 | REQUERIMIENTO | |
| | 9 | ESTADO = Solucionado | 07/11/2013 9:29:43 | 30/03/2012 16:46:46 | REQUERIMIENTO | |
| | 10 | ESTADO = Anulado | 14/06/2013 17:36:39 | 30/03/2012 16:51:09 | REQUERIMIENTO | |
| | 11 | ENRUTADO = 1 | 14/06/2013 17:36:43 | 30/03/2012 16:55:20 | REQUERIMIENTO | |
| | 20 | ESTADO = CIERRE | 15/09/2014 10:30:17 | 30/03/2012 17:39:28 | CAMBIOS | |
| | 24 | ESTADO = CIERRE | 15/09/2014 16:14:22 | 30/03/2012 17:54:26 | PROBLEMAS | |

Página 1 de 3 - Total registros 27.
Registros por página: 10

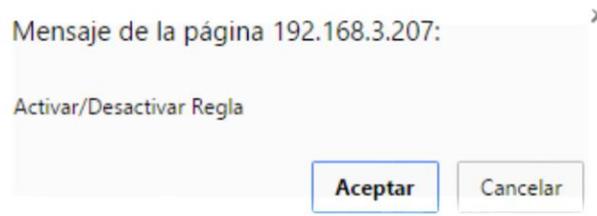
NOTA: La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto

El listado de reglas contiene la siguiente información:

- **Activo:** Representa el estado de actividad de la regla los estados serán (Activo o Inactivo).
- **Regla:** Contiene la información correspondiente al ID de la regla.
- **Condición:** Muestra las condiciones necesarias para que la regla que se está validando se ejecute.
- **Fecha de modificación:** Muestra la última fecha en la cual se realizó la modificación de la regla.
- **Fecha de Creación:** Muestra la fecha de creación de la regla.

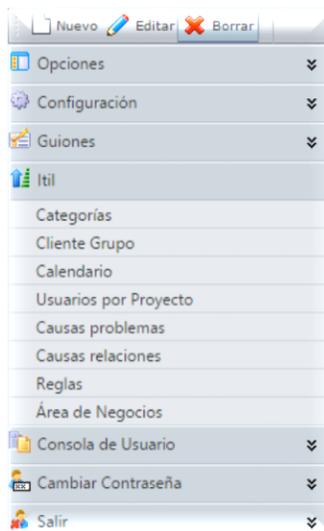
- **Tipo de Registro:** Módulo para el cual aplica la regla.

D. El ícono , ubicado antes del ID de la regla, sirve para Activar/Desactivar la misma; el ícono , indica que la misma se encuentra activa, en caso de que este último icono no se visualice, significará que la regla se encuentra inactiva. Al momento de hacer uso del botón de activación de la regla se pedirá confirmación de dicha acción con el siguiente mensaje:

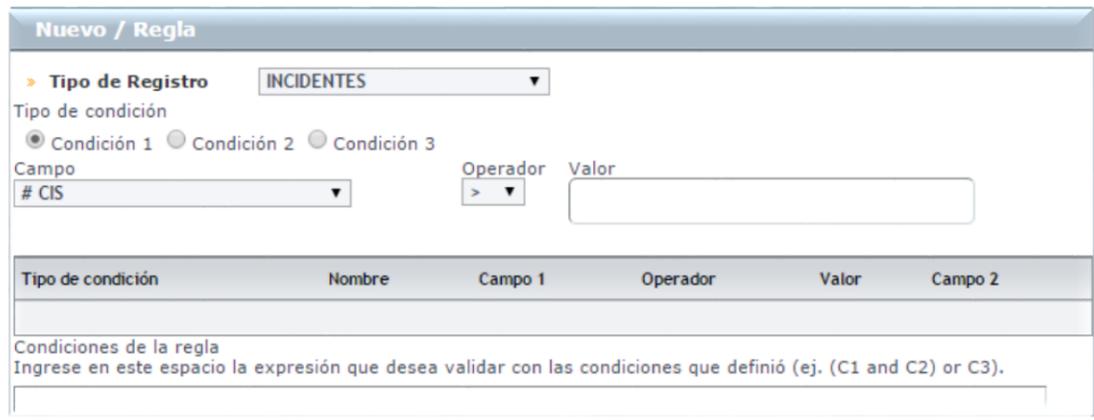


| | | | | | |
|---|---|----------------------|---------------------|---------------------|------------|
|  | 1 | ESTADO = Registrado | 06/05/2015 10:49:11 | 17/02/2012 12:10:42 | INCIDENTES |
|  | 2 | ESTADO = Solucionado | 11/02/2014 14:52:29 | 24/02/2012 11:45:26 | INCIDENTES |

E. Igualmente, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:



- **Nuevo:** Esta opción es utilizada para la creación de las reglas del proyecto; al hacer uso de dicha opción se desplegará la siguiente interfaz:

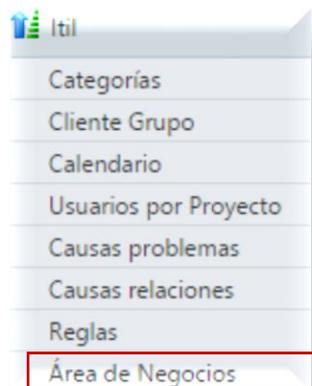


- **Tipo de Registro:** Es el módulo para el cual aplicará la regla; entre estos, se pueden escoger las opciones: Incidentes, problemas, cambios, métricas, tareas, requerimientos de Servicio, artículos, servicio, solicitud.

Área de negocios

Las áreas de negocio son los departamentos que integran la operación normal de una organización; por ejemplo, Contabilidad, Recursos Humanos, Mercadeo, etc. En **Aranda SERVICE DESK** es posible gestionar los SLAs por áreas de negocio, de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas.

Se puede acceder al área de negocios desde la consola **BASDK**, en la opción **Itil** → **Área de Negocios**:



Con la barra de herramientas es posible Crear, editar o borrar las áreas de negocio.



Crear un Área de Negocios

Al seleccionar la opción  Nuevo, se habilita la siguiente ventana:

| Nuevo / Área de Negocios | |
|--------------------------|----------------------|
| Nombre | <input type="text"/> |
| Descripción | <input type="text"/> |

Para agregar el área de negocio se debe ingresar un nombre y una descripción:

| Nuevo / Área de Negocios | |
|--------------------------|--|
| Nombre | Tecnologia |
| Descripción | Area de <u>Negocios</u> de <u>Tecnologia</u> |

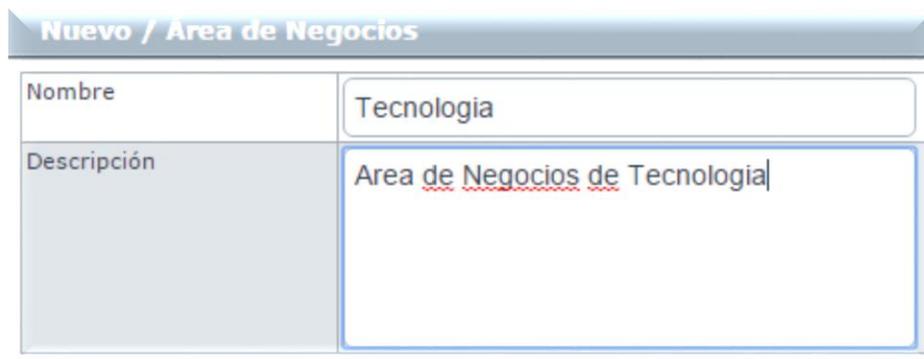
Para finalizar la creación del área de negocio se debe seleccionar la opción  Guardar.

Se puede visualizar el área de negocios creado en la lista de la página.

| Nombre | Descripción |
|------------|--------------------------------|
| Tecnologia | Area de Negocios de Tecnologia |

Editar un Área de Negocios

Para editar una de las áreas de negocio, se selecciona el área a editar y se hace clic en  Editar, posteriormente se habilita la siguiente ventana:



Formulario de edición de un Área de Negocios. El título de la ventana es "Nuevo / Área de Negocios".

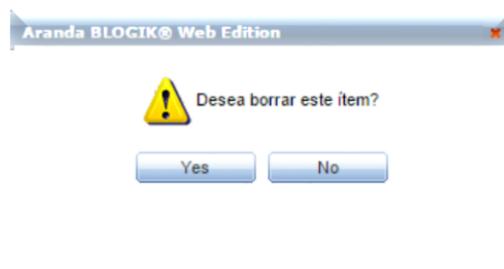
| | |
|-------------|---------------------------------------|
| Nombre | Tecnologia |
| Descripción | Area de <u>Negocios</u> de Tecnologia |

Se lleva a cabo la modificación requerida y se finaliza haciendo clic en  Guardar.

Eliminar un Área de Negocios

Para eliminar una de las áreas de negocio, se selecciona el área a eliminar y se hace clic en  Borrar.

Posteriormente, aparece la ventana de confirmación para la eliminación del área de negocio.



Para confirmar se selecciona **Yes**.

Consola de usuario

- A. Ingresar a la consola de configuración **BLOGIK**:



The image shows the login screen for the Aranda SERVICE DESK configuration console. The title is "Aranda SERVICE DESK®". On the left, there is a graphic with gears and a question mark, labeled "CONFIGURACIÓN". On the right, there is a form with the following fields:

- Tipo de autenticación: ARANDA (dropdown menu)
- Usuario: [text input field]
- Contraseña: [password input field]

At the bottom, there are three buttons: "Aceptar", "Cancelar", and "¿Olvido la contraseña?". At the very bottom, there is a small logo and the text "© Aranda Software Corp."

- B. En la consola de configuración, seleccionar el módulo **Consola de usuario**:



Creación de casos

En este módulo se configuran los privilegios de creación de casos para los usuarios finales (*Consola USDK*). Los privilegios que se pueden configurar son:

- i. **Tipo de caso predeterminado:** El tipo de caso predeterminado será el módulo que se habilitará para la creación de casos por defecto en cuanto se ingrese a la consola de usuario *USDK*.
- ii. **Tipo de caso:** Entre los tipos de casos elegibles, se encuentran los módulos de incidentes, requerimientos de servicio, cambios y solicitudes. Al seleccionar estas opciones se indicará al cliente a que módulos de la herramienta tiene acceso.
- iii. **Permitir al cliente abrir el caso:** Es una opción, que en caso de estar activo, desde la *USDK* se permitirá realizar la creación de casos del módulo en específico; de no estar activo, únicamente se permitirá al usuario visualizar el módulo, y los casos que tenga abiertos.
- iv. **Permitir al cliente escoger el servicio:** Es una opción que permitirá al cliente escoger la categoría y servicio que considere que cumplan con la clasificación de su caso, de lo contrario, se deberá configurar la categoría y servicio por defecto para que el cliente registre los casos.

En la imagen anterior se puede visualizar como quedará la configuración en la consola de usuario; es importante tener en cuenta que el módulo de **Cambios** no está disponible para el usuario.

Registro de un caso

Complete toda la información para la creación rápida de un caso.

Tipo de Caso : Incidente Cambio Requerimiento de Servicio

| Proyecto | Categorías |
|----------|------------|
| HELPDESK | Transporte |

Servicio SAP

Descripción

-  Requerimientos de Servicio ⌵
-  Incidentes ⌵
-  Catálogo de Servicios ⌵
-  Base de Conocimiento ⌵
-  Ver mis Detalles ⌵
-  Salir ⌵

Cerrado de casos

En este módulo se puede configurar si el cliente puede cerrar los casos de los diferentes módulos; en caso de tener el check activo, el cliente desde la consola de usuario **USDK** podrá ingresar para modificar el estado del caso, siempre y cuando se haya configurada una transición del estado actual del caso al estado final, de lo contrario, no podrá realizar modificación sobre dicho campo.

| Cierre Precasos | | |
|---|---|--|
| Incidentes | Cambios | Requerimientos de Servicio |
| <input type="checkbox"/> Permitir al cliente cerrar el caso | <input type="checkbox"/> Permitir al cliente cerrar el caso | <input checked="" type="checkbox"/> Permitir al cliente cerrar el caso |

| Ver / Detalles - Requerimiento de servicio | | | |
|--|---------------|------------------------|----------------------------------|
| Código del Caso | 109075 | Autor | Alejandro Bonilla Bolaños |
| Cliente | A | Estado | Registrado |
| Compañía | | Razón | Registrado |
| CI | | Tipo de Registro | Web |
| Impacto | Alta | Categoría | Transporte |
| Urgencia | Sin definir | Servicio | SAP |
| Prioridad | Baja | Grupo de Especialistas | HelpDesk |
| | | Especialista | C |
| | | ANS | ALTO: (30,120) |
| Descripción | | | |
| Prueba cerrado de casos, desde USDK | | | |

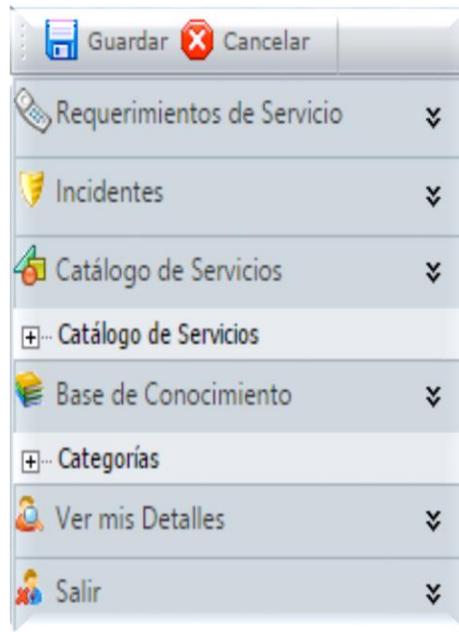
Como se pudo visualizar en la imagen anterior, fue habilitada la transición que permitía al usuario cerrar el caso, esto es posible ya que en el proyecto existe la transición de **Registrado** a **Cerrado**.

Detalles de cliente

Con esta opción, en la consola de usuario, éste podrá editar los detalles visibles desde la consola **USDK**.

| Detalles - Cliente |
|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Permitir que el cliente edite sus detalles |

En la consola de usuario ir a la opción **Ver mis detalles**, en la cual se habilitará el botón **Guardar**; cuando este check no se encuentra activo únicamente se visualizará el botón **Cancelar**.

A screenshot of the 'Ver mis Detalles' (View my Details) user profile form. The form is titled 'Ver mis Detalles' and has two tabs: 'Datos Generales' (General Data) and 'Datos Adicionales' (Additional Data). Below the tabs, there is a red warning message: 'La pregunta que aparece con (*) es obligatoria.' (The question that appears with (*) is mandatory). The form contains several input fields: 'Nombre' (Name) with the value 'A', 'Alias' (Alias) with the value 'ab', 'Contraseña' (Password) and 'Confirmar Contraseña' (Confirm Password) fields, and a 'Foto' (Photo) field with a 'Seleccionar archivo' (Select file) button and the text 'Ningún archivo seleccionado' (No file selected). The left sidebar shows the same menu as the previous image, with 'Ver mis Detalles' highlighted. The top of the page shows 'Proyecto: HELPODEA' and 'Inicio >> Detalles - Cliente'.