

ARANDA SERVICE DESK V.8

Consola de especialista ASDK

Manual de Uso

TABLA DE CONTENIDO

1. Resumen	4
2. Módulo de solicitudes consola web de especialistas	9
Listado de solicitudes en la consola de especialistas	9
Creación y edición de una solicitud desde la consola web de especialistas	11
Convertir una solicitud desde la consola web de especialistas	15
3. Requerimiento de Servicio	16
Vistas Personalizadas	18
Gestión de Requerimientos de servicio	18
Creación de un nuevo requerimiento de servicio	19
Edición de un Requerimiento	21
Relaciones	25
Crear Relación	26
Relaciones a nuevos casos	27
Cliente, Compañía y CI	29
Tiempos/ANS	29
Datos adicionales	31
Encontrar Equivalentes	34
Enviar Correo Electrónico	34
4. Incidentes	36
Vistas por defecto	37
Vistas Personalizadas	37
Gestión de incidentes	38
Creación de un nuevo incidente	39
Edición de un incidente:	40
Información Básica y Relaciones	42
Cliente, Compañía y CI	45
Tiempos/ANS	45

Datos adicionales	46
Encontrar Equivalentes	49
Enviar Correo Electrónico.....	49
5. Problemas	50
Vistas por defecto	51
Vistas Personalizadas	51
Gestión de Problemas	52
Creación de un nuevo Problema	53
Edición de un Problema	54
a. Información Básica y Relaciones	56
6. CAMBIOS	59
Vistas por defecto	60
Vistas Personalizadas	60
Creación de un nuevo cambio.....	62
Edición de un cambio	64
Cliente, Compañía y CI	68
Tiempos/ANS.....	69
Datos adicionales	70
Consultar el proceso de aprobación del cambio.....	73
Votar en el proceso de aprobación de una etapa de un cambio	74
Encontrar Equivalentes	75
Enviar Correo Electrónico.....	75
Relacionar Casos	76
Tipos de relaciones.....	78
7. Tareas	78
8. Alarmas	86
Visualización de Alarmas en ASDK	86
9. Base de conocimiento	87
Elementos Básicos de la consola de Usuario	87
Consulta por popularidad.....	88
Consulta por usuario	88
Búsqueda de Artículos.....	90
Ver, calificar y comentar artículos:	90
10. Reasignaciones	92

ARANDA SERVICE DESK V8

CONSOLA ESPECIALISTA

1. Resumen

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

Resumen por proyectos

- a. Ingresar a la consola de especialistas (ASDK):



Aranda Service Desk
Especialista

Tipo de autenticación
ARANDA

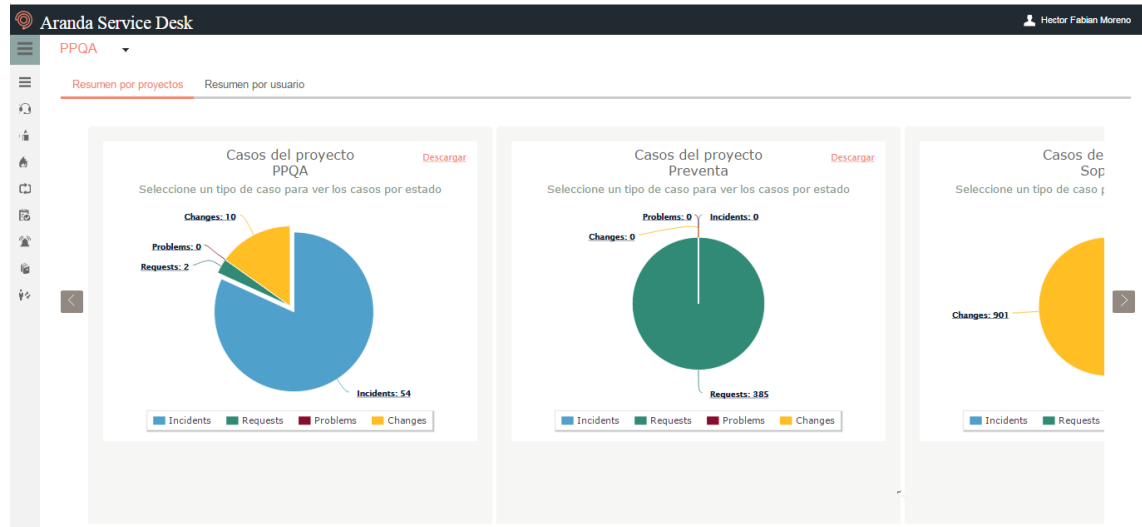
Usuario

Contraseña

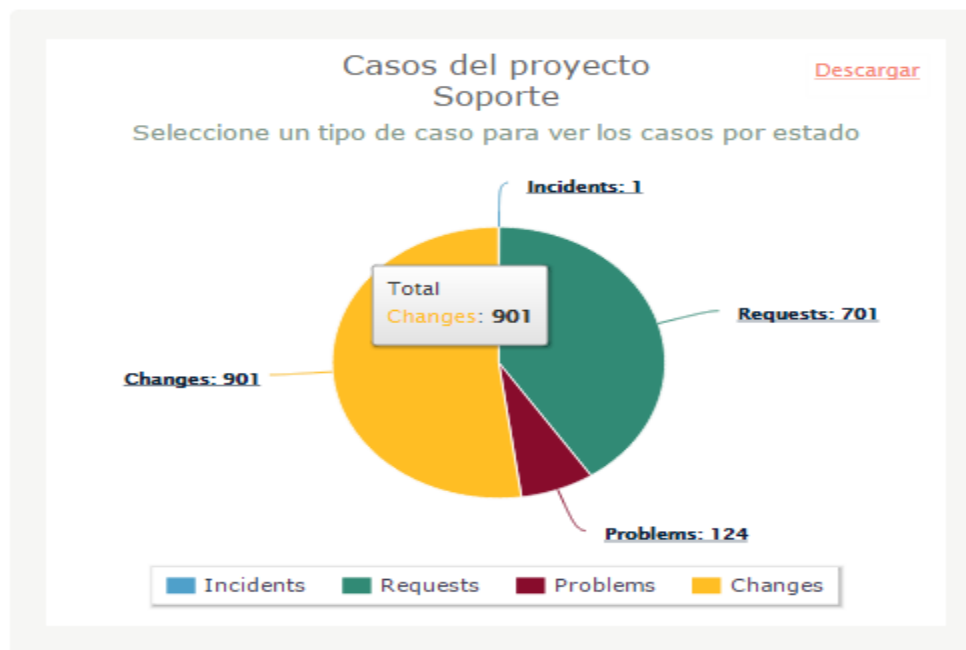
Aceptar

[¿Olvido la contraseña?](#)

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



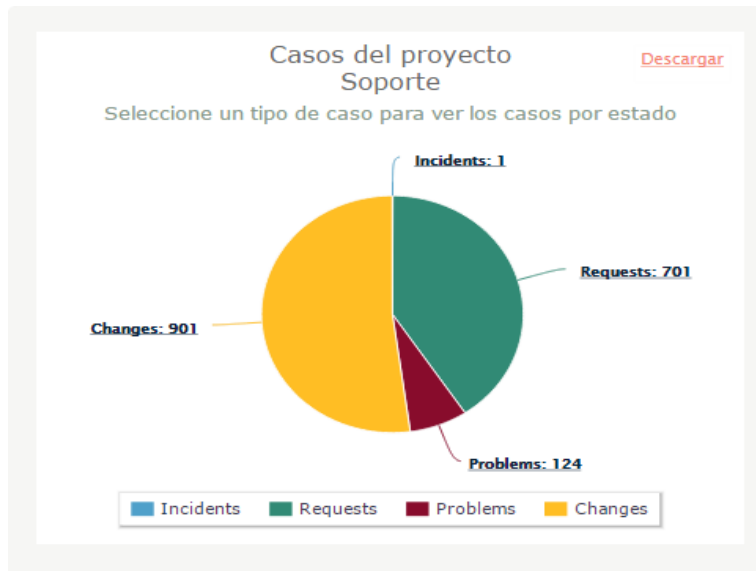
- c. Al seleccionar la gráfica perteneciente a algún proyecto, fácilmente se visualizan la cantidad de casos por cada módulo (Incidente, Cambios, Problemas, requerimientos):



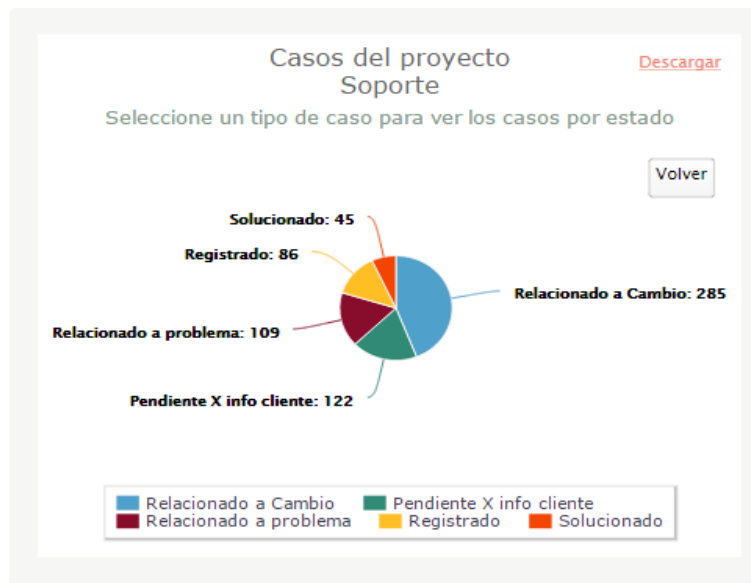
- d. Existe la posibilidad de filtrar el contenido de la gráfica para visualizar únicamente los módulos que se requieran; por ejemplo, si se desea visualizar exclusivamente los módulos de **Requerimientos de servicio, Problemas e Incidentes del proyecto**, pero no se desea incluir el módulo de **Cambios**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



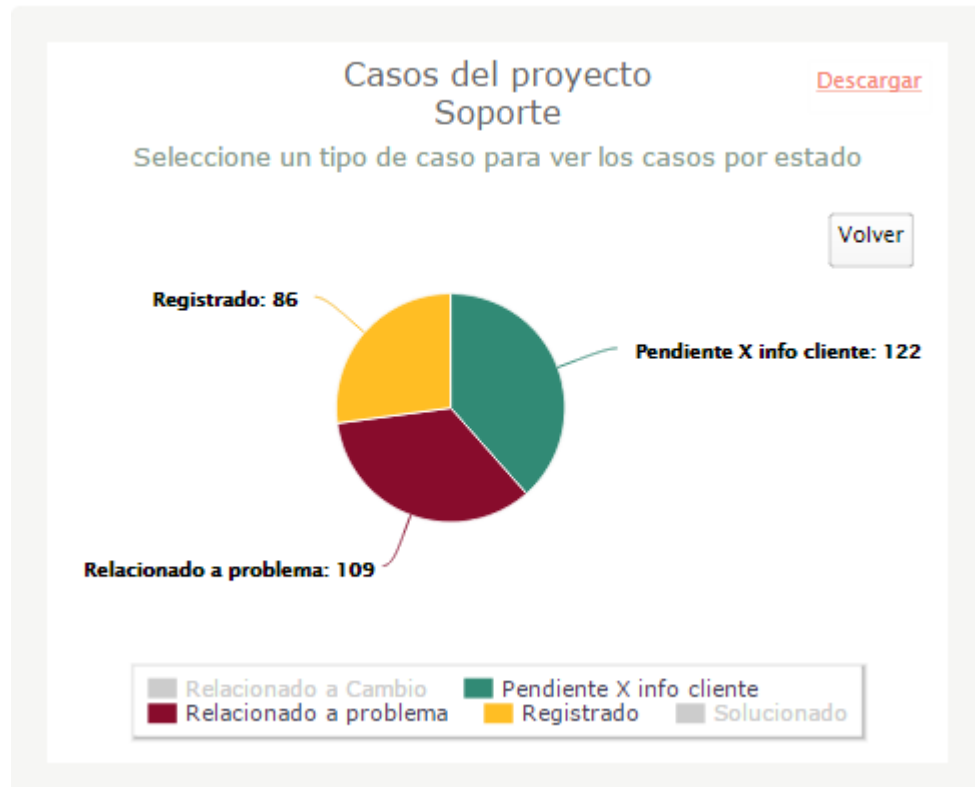
- e. Si se desea visualizar la información relacionada a **Cambios**, se ubica nuevamente el cursor sobre el módulo y se hace clic para activar la visualización.



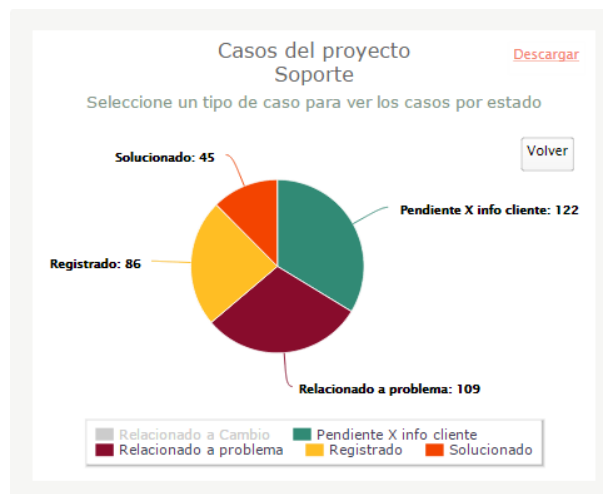
- f. Para visualizar los estados por cada módulo, en la gráfica, al hacer clic sobre alguno de los módulos, automáticamente se visualizará la cantidad de casos por estado:



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



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



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

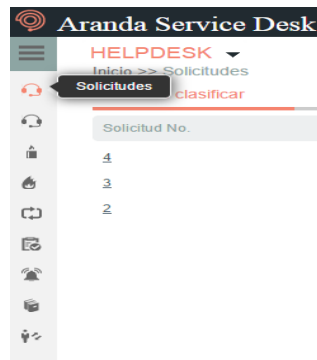


2. Módulo de solicitudes consola web de especialistas

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

Listado de solicitudes en la consola de especialistas

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



AL hacer clic en el ícono de solicitudes, se reflejará en la consola, el listado de solicitudes sin clasificar; en este listado, se podrán visualizar los campos de cada solicitud en diferentes columnas las cuales son: **código de la solicitud; fecha de registro; nombre del cliente; estado; compañía**, y un campo que indicará en qué tipo de caso ha sido convertida la solicitud y su respectivo ID; en este punto se cuenta con las vistas:

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

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

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

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

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

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

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

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

Creación y edición de una solicitud desde la consola web de especialistas

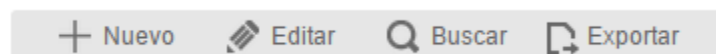
Los especialistas, también pueden generar la creación de solicitudes, a nombre de otros clientes o a nombre de ellos mismos; los pasos a seguir para crear una solicitud desde la consola de especialistas son:

- Ingresar en la consola de especialistas:

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



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



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

Proyecto:

Cliente Compañía

Descripción

Adjuntar archivos

Ningún archivo seleccionado

Tamaño máximo permitido por archivo: 5 MB

Campos adicionales

Los campos marcados con * son obligatorios.

Campo adicional 1

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

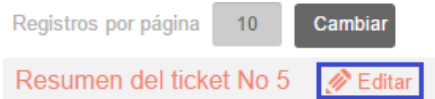
- **Proyecto:** Se refiere al proyecto al cual pertenecerá la solicitud.
- **Cliente:** Es la persona a quien se atenderá en el caso creado en base a la solicitud que se está registrando en el momento. (**Vea:** [búsqueda de clientes](#)).
- **Compañía:** En caso de ser requerido, se asociará la compañía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



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

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

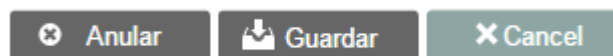
También, es posible ingresar a la edición de la solicitud haciendo clic en el botón **Editar**, el cual se puede visualizar en el resumen de la solicitud.



prueba

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

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



- **Guardar:** Una vez realizados los cambios pertinentes en la solicitud, se debe dar clic en **Guardar** para que estos sean tomados en cuenta.
- **Cancel:** En caso de utilizar este botón, cualquier cambio que se haya efectuado sobre la solicitud será descartado.
- **Anular:** Al seleccionar este botón, la solicitud será anulada.
- **Buscar:** Despliega la interfaz de búsqueda de casos partiendo del tipo de caso **Solicitud**; esta opción permite efectuar una búsqueda por diferentes criterios, mediante el uso de la siguiente interfaz:

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

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



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

Convertir una solicitud desde la consola web de especialistas

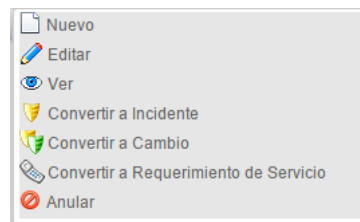
Como se expuso anteriormente, una solicitud es un insumo para la generación de un caso, este insumo tendrá que ser clasificado por un especialista, convirtiéndolo, según la definición de la solicitud, en un caso de tipo **Incidente**, **Requerimiento de servicio** o **Cambio** según corresponda.

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

Convertir a: [Requerimiento de Servicio](#) [Incidente](#) [Cambio](#)

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

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



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

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

- **Solicitud No:** Código de la solicitud.
- **Fecha de registro:** Fecha en la cual se abrió la solicitud.
- **Estado:** El estado de la solicitud siempre será **Clasificada**, ya que fue gestionada y se convirtió en un caso de otro módulo.
- **Nombre del cliente:** Nombre del cliente, bajo el cual se abrió la solicitud.
- **Compañía:** Nombre de la compañía asociada al caso.
- **Clasificado como:** Tipo del caso al cual se convirtió la solicitud.
- **No. Caso:** Código del caso que se creó.

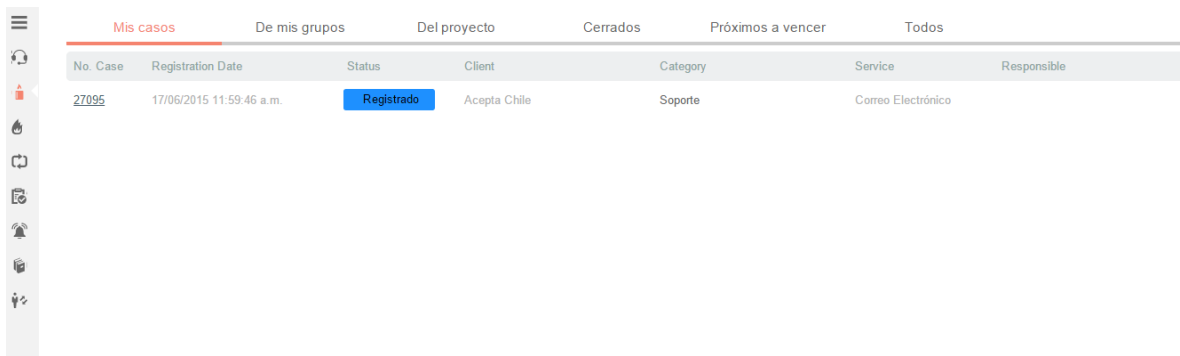
3. Requerimiento de Servicio

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

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



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



Mis casos							De mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos
No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible					
27095	17/06/2015 11:59:46 a.m.	Registrado	Acepta Chile	Soporte	Correo Electrónico						

A continuación se explican en detalle las opciones disponibles.

Vistas por defecto

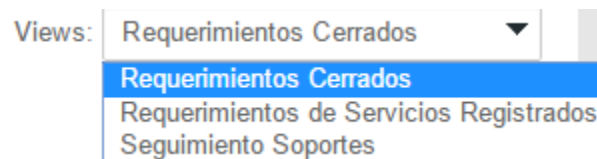
El módulo de requerimiento de servicio tiene disponibles 6 vistas por defecto, las cuales tienen definidos ciertos filtros para facilitar la búsqueda de casos:

Campo	Descripción
Mis Casos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que se tienen asignados actualmente, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en estado Cerrado .
De mis grupos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes al mismo grupo del cual se haga parte en el momento, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en un estado Cerrado .
Del proyecto	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que están en un estado Cerrado .
Cerrados	En esta vista, la consola permite visualizar la lista de requerimientos de servicio en estado Cerrado ; únicamente se permite la visualización para la persona que tiene iniciada la sesión.

Próximos a vencer	En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio asignados que se encuentran próximos a vencerse, es decir, al cumplir el tiempo mínimo de solución del caso se habilitan los casos en esta vista; esto ocurre cuando los casos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA.
Todos	En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio pertenecientes a todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado Cerrado .

Vistas Personalizadas

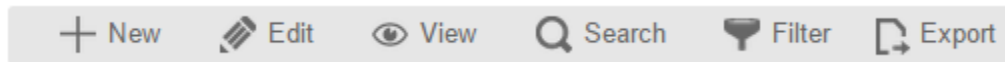
Las vistas personalizadas se configuran desde la **Blogik**, y pueden ser configuradas para que visualicen los requerimientos de acuerdo al filtro configurado en las mismas; en la consola Web de **ASDK** en la opción **Vistas** de la parte superior central de la consola, se pueden seleccionar las vistas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



Gestión de Requerimientos de servicio


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

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







Campo	Descripción
Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente.
Editar	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su edición.
Ver	Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la que se pueden realizar búsquedas de incidentes.
Filtro	Permite realizar un filtro en la lista de casos.
Exportar	La lista de incidentes que se esté visualizando puede ser exportada en los siguientes formatos: <div data-bbox="873 955 1003 1197" style="margin-left: 20px;"> </div>


Creación de un nuevo requerimiento de servicio

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

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

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

Especialista	Usuario especialista responsable del Incidente.
Descripción	En la descripción, se debe diligenciar en forma breve la causa de la creación del Incidente.
Adjuntos	Al seleccionar Add attachment se habilitará una ventana del explorador de Windows para adjuntar un archivo al caso.

Al finalizar el diligenciamiento del caso, seleccionar  **Save** para guardarlo.

Edición de un Requerimiento

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

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

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

Mis casos De mis grupos **Del proyecto** Cerrados Próximos a vencer Todos

No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27090	17/06/2015 11:56:11 a.m.	Registrado	ACCION Planta 1	Acompañamiento	Otros	Carolina Collazos Urbano
27089	25/05/2015 10:41:01 a.m.	Registrado	Acepta Chile	Desencriptar	Antivirus	Carolina Collazos Urbano
27086	26/01/2015 7:18:16 a.m.	Vencido	Fardy Andres Gaviria	Soporte	VPN	Alvaro Antonio Rodríguez Fernán...
27078	23/01/2015 3:30:23 p.m.	Vencido	Haitivy Vera Herrera	Punto de Red	LAN	Wilson Andrés Castro Fernández

Resumen del caso No 27090  Edit 

Descripción Histórico

Bienvenido, esta es un template para la creacion de casos


Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Attachments (0)



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

Descripción

Resumen del caso No 27090 

Descripción Histórico

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

Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Histórico


Resumen del caso No 27090 

Descripción Histórico


 [Añadir nota](#)

 Alejandro Bonilla Bolaños asignó a: Private
Specialist: Carolina Collazos Urbano
17/06/2015 11:56:12 a.m.

 Alejandro Bonilla Bolaños creó el caso: Private
Incident registered: 27090
17/06/2015 11:56:12 a.m.

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

Adjuntos

Resumen del caso No 27090  ✕



Descripción Histórico

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

Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Attachments (1)

 LogRepservr.dny (210 Ktb)

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

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

Caso No. 48 Relaciones

Información básica

Tipo de Registro: Telefónico Estado: Registrado In Razón: Nuevo

Cliente: APPLICATION ADMINISTRATOR

Compañía: EPSA

CI: Undefined

Defina la atención del cliente

Categoría: mantenimiento

Servicio: mantneimiento soft SLA: x

Grupo: Soporte N2 Especialista: APPLICATION ADMINISTRATOF

Defina el nivel de prioridad

Impacto: Urgencia: Prioridad:

Descripción Soluciones

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

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

A.

B. Información Básica y Relaciones

Caso No. 48 Relaciones

Información básica

Tipo de Registro: Telefónico Estado: Registrado In Razón: Nuevo

Cliente: APPLICATION ADMINISTRATOR

Compañía: EPSA

CI: Undefined

Defina la atención del cliente










Categoría: mantenimiento









Servicio: mantneimiento soft SLA: x

Grupo: Soporte N2 Especialista: APPLICATION ADMINISTRATOF

Defina el nivel de prioridad

Impacto: Urgencia: Prioridad:

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

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

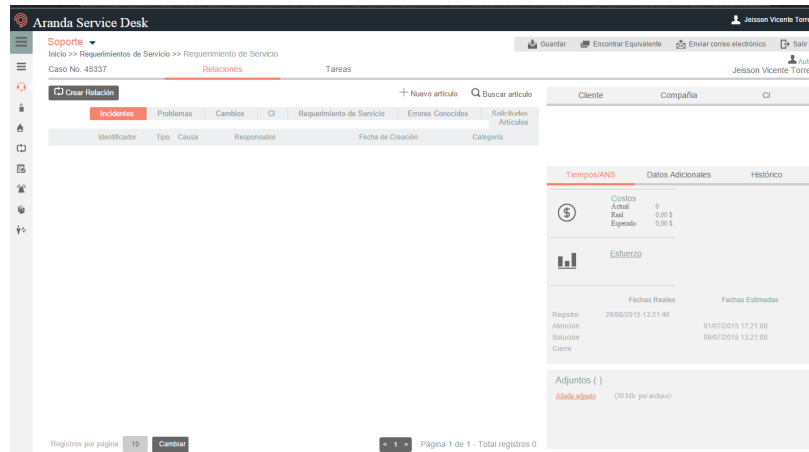
Relaciones

En algunas ocasiones, se necesitará relacionar un caso con otro, ya sea porque estos tratan del mismo tema, porque uno es la causa de la falla del otro o porque simplemente tienen algo en común

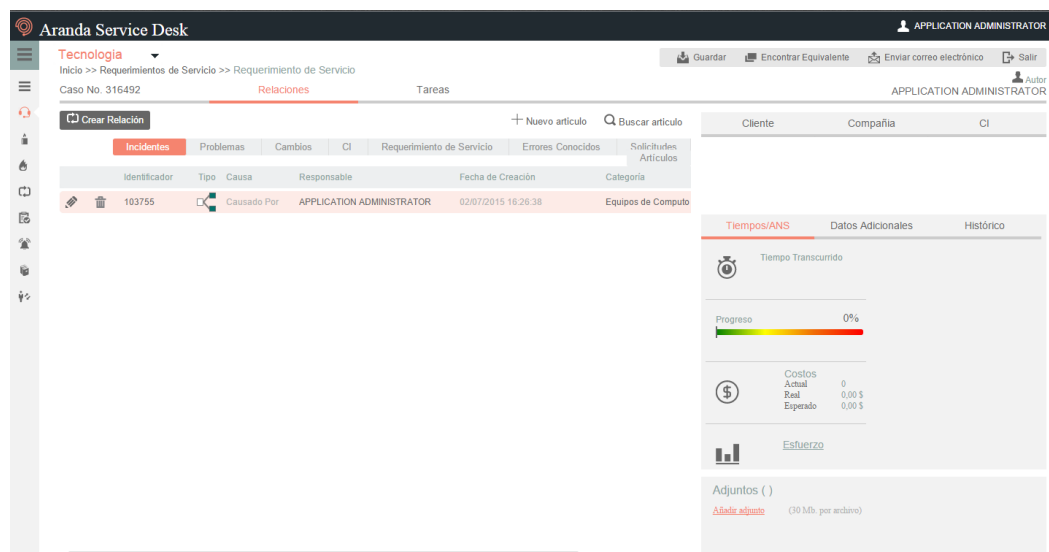
como lo puede ser el cliente del caso, entre otros motivos; además, estos se pueden relacionar con artículos, y CI.

Crear Relación

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



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



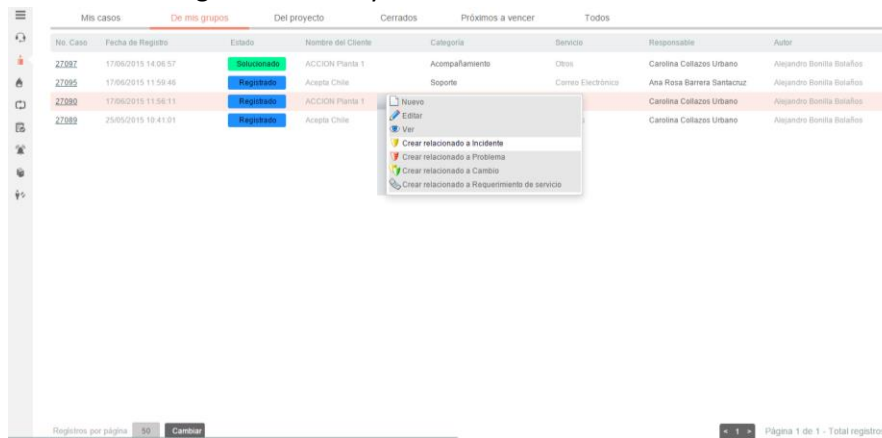
Es posible modificar la razón de la relación, a la cual, se puede acceder haciendo clic en la opción

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

Relaciones a nuevos casos

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

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





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

Relación	Información Exportada
Entre casos del mismo tipo	Datos: cliente, urgencia, descripción, categoría etc; excepto los campos adicionales y el tipo de registro.
Requerimientos con incidentes y viceversa	Datos: cliente, urgencia, descripción, categoría etc; excepto los campos adicionales y el tipo de registro.
Requerimientos e incidentes con Problemas	Datos: Descripción del requerimiento o incidente según se haya seleccionado.
Requerimientos e incidentes con Cambios	Datos: cliente, compañía y Descripción del incidente o requerimiento según se haya seleccionado.
Problemas a incidentes, requerimientos y cambios	Datos: Descripción y el CI asociado al problema.

Cambios a incidentes y requerimientos	Datos: cliente, compañía y Descripción del cambio.
---------------------------------------	--


Tipos de relaciones

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


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

A. Descripción y Solución

Descripción
Soluciones



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



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

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

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

The screenshot shows a web interface with three main tabs: 'Cliente', 'Compañía', and 'CI'. Below these, there are three sub-tabs: 'Tiempos/ANS' (highlighted in red), 'Datos Adicionales', and 'Histórico'. The 'Tiempos/ANS' section includes a stopwatch icon and the text 'Tiempo Transcurrido'. Below this is a progress bar labeled 'Progreso' showing 0%. A section titled 'Costos' with a dollar sign icon lists: 'Actual' (0), 'Real' (0,00 kr), and 'Esperado' (0,00 kr). There is also a bar chart icon labeled 'Esfuerzo'. At the bottom, an 'Adjuntos ()' section contains a red link 'Añadir adjunto' and the text '(30 Mb. por archivo)'.

Cliente, Compañía y CI

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

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

Tiempos/ANS

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

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

Campo	Descripción
Fecha de registro	Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
Fecha de cierre	Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (Cerrado).
Fecha de atención real	Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados

	(<i>Registrado</i>), a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (<i>En Proceso</i>)).
Fecha de atención estimada	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido.
Fecha de solución real	Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (<i>Registrado</i>), a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (<i>En Proceso</i>)).
Fecha de solución estimada	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido.
Tiempo	Tiempo en minutos que lleva el caso abierto en la mesa de servicio (Este tiempo va aumentando cada minuto únicamente cuando el caso se encuentra en un estado que calcula tiempo, de lo contrario el tiempo no cambia).
Progreso	Porcentaje de tiempo del caso respecto al ANS del mismo; este porcentaje, puede superar el 100% si el caso continúa abierto después de la fecha estimada por el ANS.
Costo Actual	En este campo, se ingresa el costo de la realización del requerimiento de servicio hasta el momento, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.
Costo Real	En este campo se debe ingresar el costo total de la realización del requerimiento de servicio antes de cerrarlo, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.
Costo Esperado	En este campo se debe ingresar el costo estimado de la realización del requerimiento de servicio, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos.
Esfuerzo	Tiempo en minutos o en horas en las que el especialista o los especialistas han trabajado sobre el requerimiento de servicio.

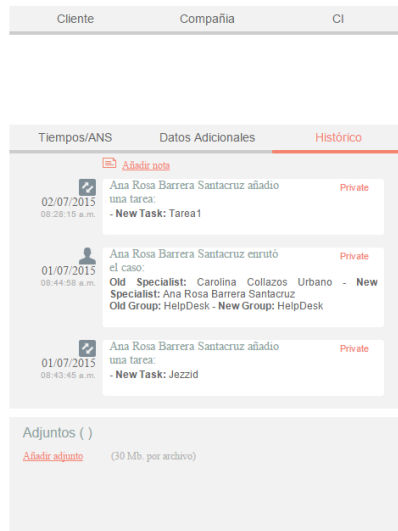
Ciente	Compañía	CI															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tiempos/ANS</th> <th>Datos Adicionales</th> <th>Histórico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">Los campos marcados con * son obligatorios.</td> </tr> <tr> <td colspan="3">CAMPO ADICIONAL RS <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Adjuntos ()</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)</td> </tr> </tbody> </table>			Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico	Los campos marcados con * son obligatorios.			CAMPO ADICIONAL RS <input type="text"/>			Adjuntos ()			Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)		
Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico															
Los campos marcados con * son obligatorios.																	
CAMPO ADICIONAL RS <input type="text"/>																	
Adjuntos ()																	
Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)																	

Datos adicionales

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

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

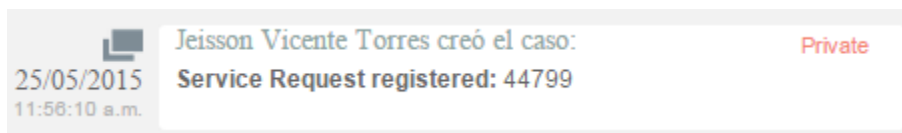
Los **Campos Adicionales Avanzados** se dividen en *Campos por Estado*, *Campos por Servicio* y *Campos por Categoría*, lo cual quiere decir, que estos campos solo se podrán visualizar y diligenciar cuando el requerimiento de servicio tenga un *estado*, un *servicio* o una *categoría* específica; al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



Histórico

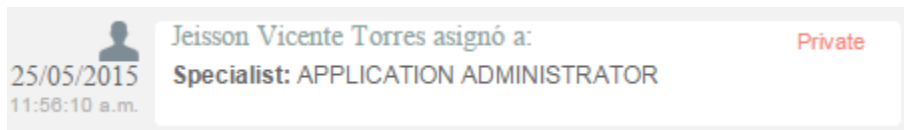
En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el requerimiento de servicio; dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

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

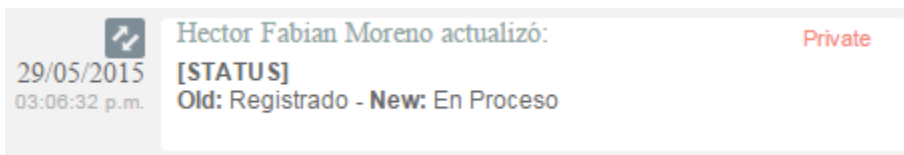


Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobrepuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la

creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.



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



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

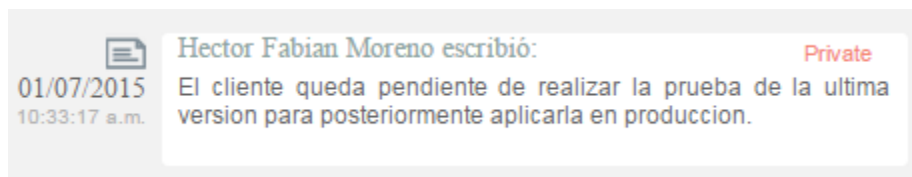


Aunque el icono que se maneja para los enrutamientos es el mismo que el de asignación de casos, en la opción **Enrutamiento**, se puede visualizar la información en la cual se indica quien fue el especialista que tenía el caso y a quien fue asignado en el momento; también, permite conocer cuál era el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



El icono para identificar cuando un archivo fue adjuntado a un caso, está representado por un clip como se puede apreciar en la imagen anterior; este registro, indica el nombre y tamaño del archivo

que se adjuntó al caso, además, visualiza el especialista o usuario que cargó dicho archivo y la fecha y hora exacta en las que fue cargado.



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

Como crear anotaciones



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

Adjunto

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

Encontrar Equivalentes

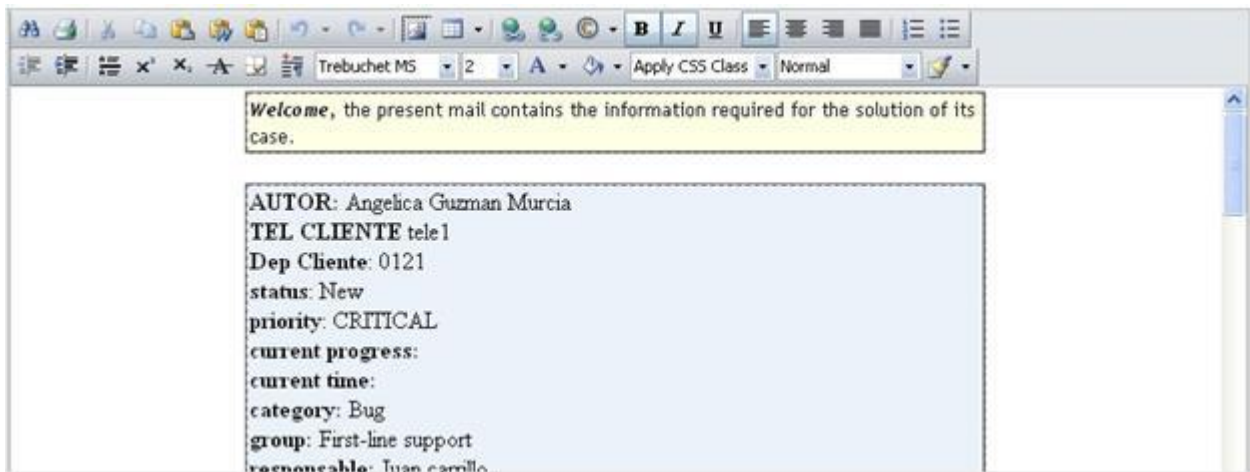
Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable buscar los casos con los mismos usuarios, compañías, CI, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso; para ello, debe seguir los siguientes pasos:

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

Enviar Correo Electrónico

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

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



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

4. Incidentes

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

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



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:

Aranda Service Desk

HELPDESK

Home >> Incidents

Vistas: prueba

+ New Edit View Search Filter Export

Mis casos De mis grupos Del proyecto Cerrados Próximos a vencer Todos

No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27095	17/06/2015 11:59:46 a.m.	Registrado	Acepta Chile	Soporte	Correo Electrónico	

A continuación se explican en detalle las opciones disponibles.

Vistas por defecto

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

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

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

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

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

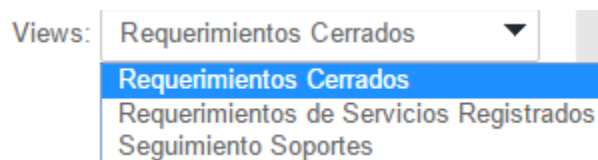
Próximos a vencer: En esta vista se muestran todos los incidentes asignados que se encuentran próximos a vencer, es decir, que están a punto de cumplir el tiempo mínimo de solución del caso; se habilitan los casos en esta vista cuando estos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA hasta su vencimiento.

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

Vistas Personalizadas

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

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



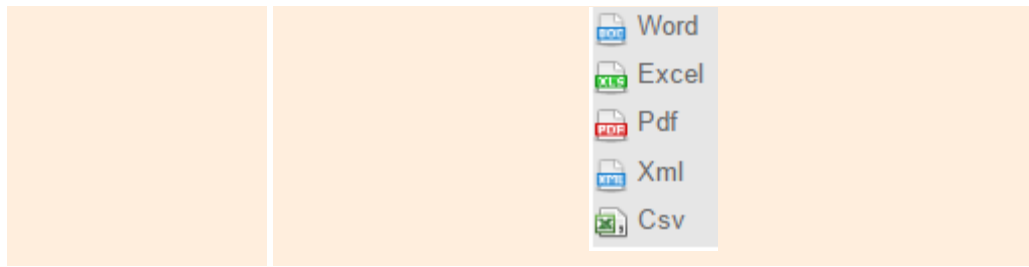
Gestión de incidentes

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

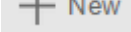
Barra de herramientas: La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:





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






Creación de un nuevo incidente

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

A continuación se describen algunos de los campos a diligenciar:

<p>Tipo de Registro</p>	<p>Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda.</p>
<p>Cliente</p>	<p>Al seleccionar la opción , se despliega una ventana en la cual se selecciona el cliente para quien se crearía el incidente.</p>
<p>Compañía</p>	<p>Al seleccionar la opción , se despliega una ventana en la cual se selecciona la compañía a la cual está asociada el cliente, siempre y cuando no se haya asociado una compañía</p>

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

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

Edición de un incidente:

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

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

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

Mis casos	De mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos	
No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27090	17/06/2015 11:56:11 a.m.	Registrado	ACCION Planta 1	Acompañamiento	Otros	Carolina Collazos Urbano
27089	25/05/2015 10:41:01 a.m.	Registrado	Acepta Chile	Desencriptar	Antivirus	Carolina Collazos Urbano
27086	26/01/2015 7:18:16 a.m.	Vencido	Fardy Andres Gaviña	Soporte	VPN	Alvaro Antonio Rodríguez Fernán...
27078	23/01/2015 3:30:23 p.m.	Vencido	Haitivy Vera Herrera	Punto de Red	LAN	Wilson Andrés Castro Fernández

Resumen del caso No 27090 [Edit](#)

Descripción Historico

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

Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Attachments (0)

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

Descripción

Resumen del caso No 27090 [Edit](#)

Descripción Historico

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

Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Historico

Resumen del caso No 27090 [Edit](#)



Descripción Historico

[Añadir nota](#)

- Alejandro Bonilla Bolaños asignó a: Private
Specialist: Carolina Collazos Urbano
 17/06/2015 11:56:12 a.m.
- Alejandro Bonilla Bolaños creó el caso: Private
Incident registered: 27090
 17/06/2015 11:56:12 a.m.

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

Adjuntos

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

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

Información Básica y Relaciones

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

a) Información Básica y Relaciones

Inicio >> Incidentes >> Incidente

Caso No. 48










Relaciones









Información básica

Tipo de Registro	Estado	Razón
Telefónico	Registrado In	Nuevo
Cliente	APPLICATION ADMINISTRATOR	
Compañía	EPSA	
CI	Undefined	

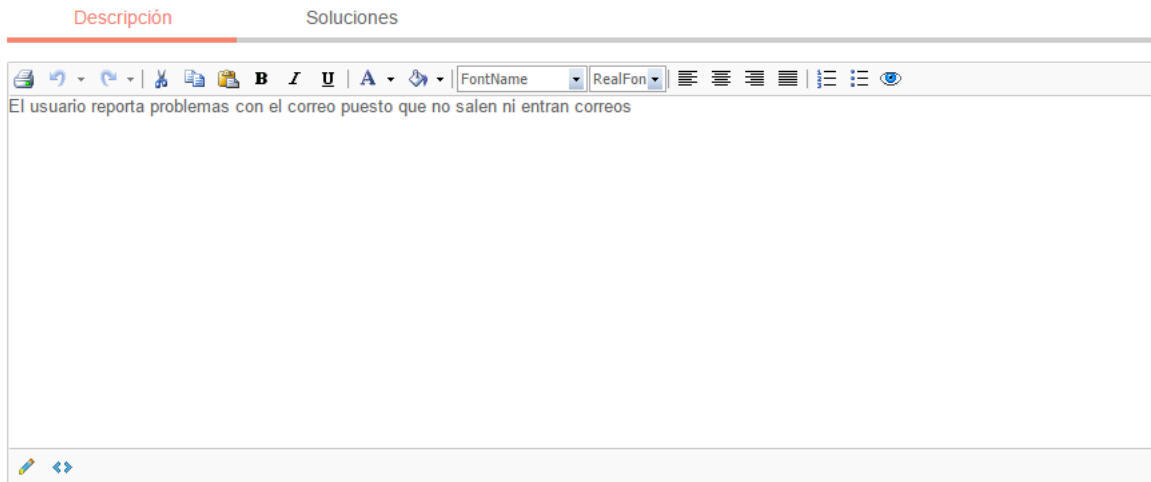
Defina la atención del cliente

Defina la atención del cliente		
Categoría		
mantenimiento		
Servicio	SLA	
mantenimiento soft	x	
Grupo	Especialista	
Soporte N2	APPLICATION ADMINISTRATOF	
Defina el nivel de prioridad		
Impacto	Urgencia	Prioridad

Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda .
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar (  ).
Compañía	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar (  ).
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar (  ).

Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Grupo	Es aquel Grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Especialista	Basados en el grupo de especialista seleccionados, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable en gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de  la lista desplegable.
Urgencia	De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.

b) Descripción y Solución



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

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

Cliente, Compañía y CI

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

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

Tiempos/ANS

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

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

- **Fecha de registro:** Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
- **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (**Cerrado**).

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

Datos adicionales

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

Los **Campos Adicionales Normales** aparecen desde el momento de la creación del caso y se dividen en obligatorios y no obligatorios: los campos adicionales obligatorios, aparecen con un asterisco (*),

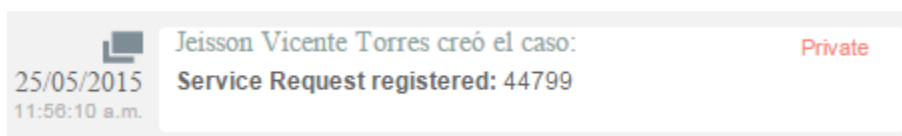
lo que indica que el caso no se puede crear hasta que no se diligencie dicho campo, a diferencia de los campos no obligatorios, los cuales se pueden diligenciar en cualquier momento del caso o no ser diligenciados; estos campos pueden ser de tipo *Fecha*, *Texto corto*, *Texto largo* o tipo *Combo* según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

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

Histórico

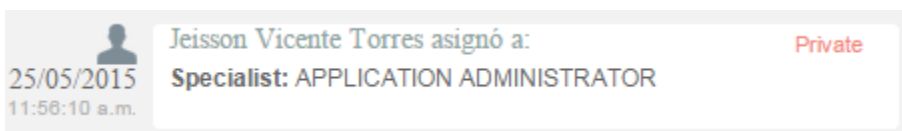
En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el cambio; dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- **Creación del caso**  :



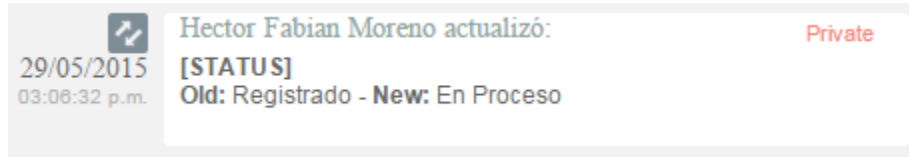
Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobrepuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso, el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.

- **Asignación del caso**  :



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

- **Modificación del caso**  :



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

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

- **Enrutamiento**  :



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

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

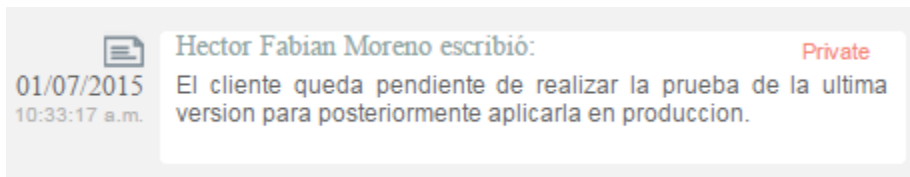
- **Archivos adjuntos**  :



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


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

- **Anotaciones**  :



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

Como crear anotaciones

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

Adjunto

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

Encontrar Equivalentes

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

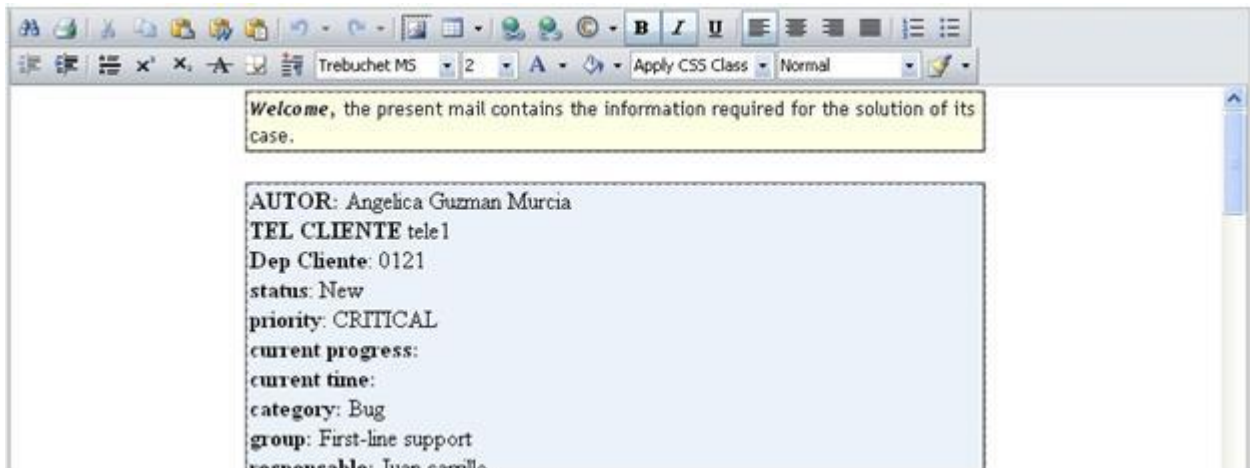
1. Desde la parte superior de la consola debe hacer clic en **Encontrar Equivalente**.
2. De inmediato, se despliega una ventana, en la cual se listan los valores ingresados al caso; en los criterios de búsqueda, seleccione los valores por los cuales desea realizar el filtro; debe tener en cuenta que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

Enviar Correo Electrónico

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

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **Enviar correo electrónico**.


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

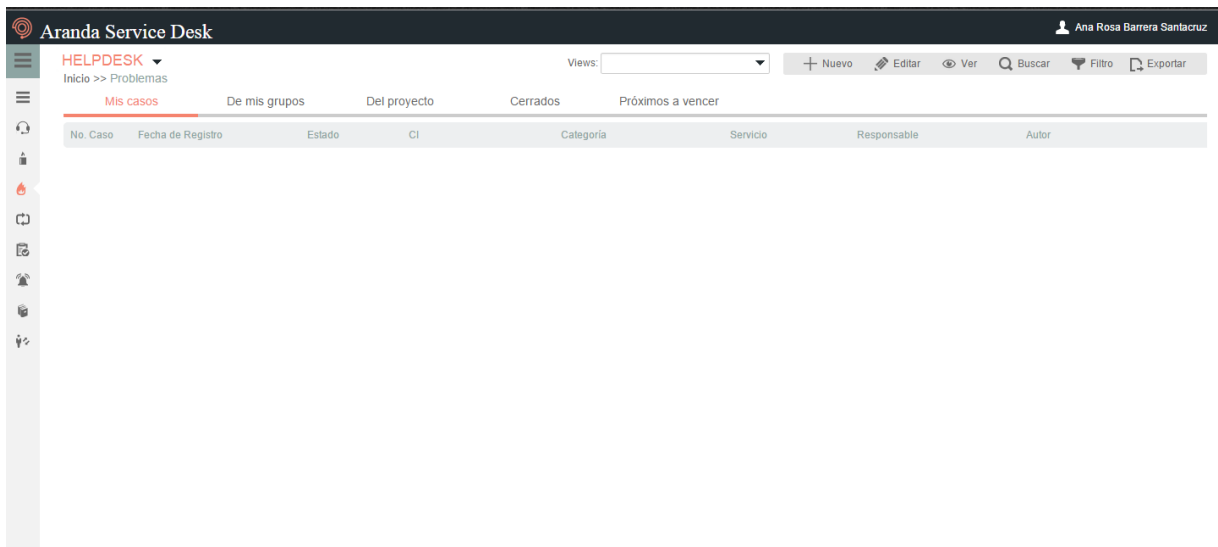


1. En la parte superior de la descripción, en el campo **De**, ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.
2. En el campo **Para**, ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte; también, puede buscar y seleccionar uno de los usuarios del proyecto a quien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

5. Problemas

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

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



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

Vistas por defecto

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

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

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

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

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

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

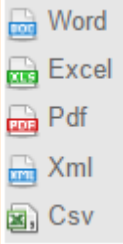
Vistas Personalizadas

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

Barra de herramientas.

La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:



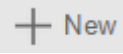
Nuevo	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo problema.
Editar	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
Ver	Con un caso seleccionado, al seleccionar esta opción se habilita el formulario con la información del caso, para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
Buscar	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
Filtro	Permite realizar un filtro en la lista de casos.
Exportar	La lista de problemas que se esté visualizando se puede exportarse a los siguientes formatos: <div style="text-align: center;">  </div>

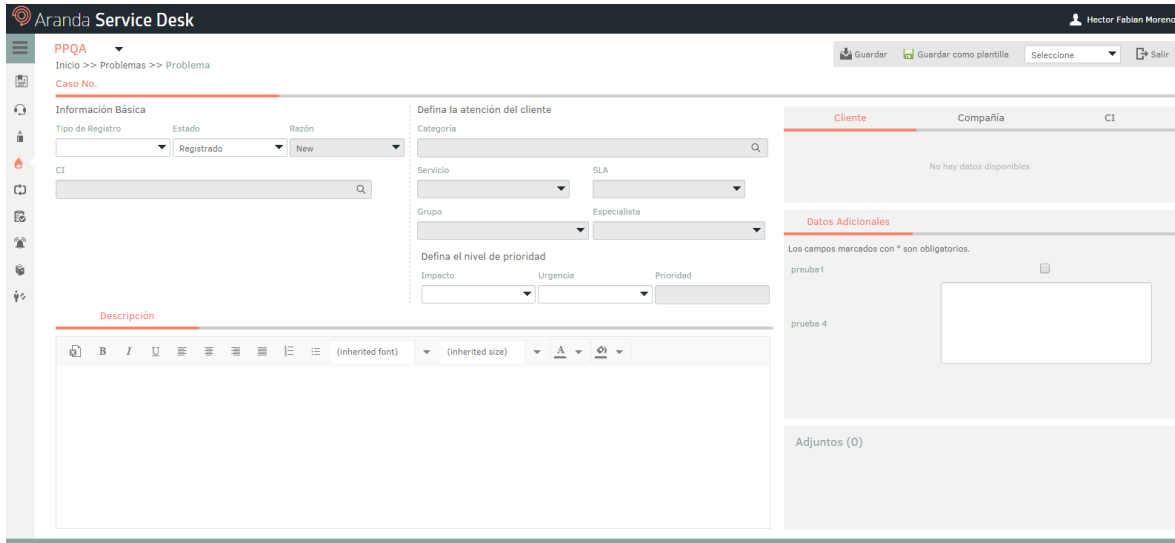
Gestión de Problemas



La gestión de problemas analiza las posibles causas de las llamadas de servicio y los incidentes, también, se encarga de prevenir que un incidente se repita; así mismo, la gestión de problemas brinda información primordial para otros procesos de ITIL como lo es la gestión de cambios, y

produce información relacionada a la eficacia y el rendimiento del proceso de gestión de problemas en la compañía.

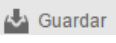
Creación de un nuevo Problema

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



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

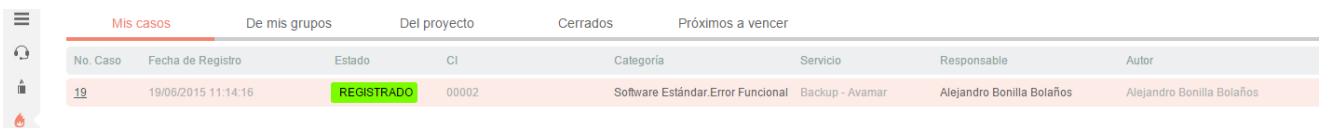
Especialista	Usuario especialista responsable del Problema.
Descripción	En la descripción, se debe describir brevemente la causa de la creación del Incidente.
Adjuntos	Al seleccionar Add attachment se habilita una ventana del explorador de Windows para adjuntar un archivo al caso.

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

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

Edición de un Problema

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



Mis casos								De mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer
No. Caso	Fecha de Registro	Estado	CI	Categoría	Servicio	Responsable	Autor				
19	19/06/2015 11:14:16	REGISTRADO	00002	Software Estándar:Error Funcional	Backup - Avamar	Alejandro Bonilla Bolaños	Alejandro Bonilla Bolaños				

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

:

Id. Caso	Fecha de Registro	Estado	CI	Categoría	Servicio	Responsable	Autor
805	26/06/2015 7:55:58	Registrado	* Aranda Self Service	Aranda Self Service	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Cesar Augusto Bejarano Parra
804	17/06/2015 14:38:33	Registrado	* Aranda ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Hector Fabian Moreno	Jeisson Vicente Torres
803	16/06/2015 16:24:40	Registrado	* Aranda Patch Management	Aranda Patch Management	SOPORTE	Hector Fabian Moreno	Daniel Fernando Zipa Guerra
802	10/06/2015 9:51:24	En Desarrollo	* Aranda Assel Management	Aranda Assel Management	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Hector Fabian Moreno
801	09/06/2015 16:56:31	En Desarrollo	* Aranda Software Delivery	Aranda Software Delivery	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Juan Sebastian Jimenez Valero
800	09/06/2015 8:36:10	En Desarrollo	* Aranda Asset Management	Aranda Asset Management	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Juan Sebastian Jimenez Valero
799	05/06/2015 14:24:49	En Desarrollo	* Aranda ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	William Jovanny Orozco Figueroa
798	04/06/2015 14:46:07	Registrado	* Aranda ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Daniel Fernando Zipa Guerra
797	03/06/2015 17:52:52	En Desarrollo	ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Raul Jezzid Salgado Robayo

registros por página 50 < 1 2 3 > Página 1 de 3 - Total registros 124.

Resumen del caso No 9801

Descripción	Histórico	Adjuntos (3)
<p>Sintoma/solicitud:</p> <p>En el cliente banco de bogotá se presentan fallas al momento de realizar el despliegue de un paquete que realice la creación de llaves de registro o inserción de valores en una llave existente previamente.</p> <p>Se adjuntan archivos utilizados para la creación de las llaves, y la carpeta Agent de la máquina en la cual se realizan pruebas</p> <p>Pasos para reproducirlo (Problem):</p> <p>Se adjunta procedimiento para la replicación de la falla</p> <p>Al validar en el log del ASDInstall se encuentra que el proyecto finaliza con código 0, pero al validar la llave de registro no se ha adicionado la información requerida.</p> <p>Ambiente (Problem):</p> <p>Falla en consola (Web o Windows) : Windows Sistema operativo del servidor : W Server 2008</p>		<p>Archivos REG.zip (1 Kb)</p> <p>Agent.zip (180 Kb)</p> <p>PASOS PARA LA REPRODUCCION D... (547 Kb)</p>


Histórico y Adjuntos



Id. Caso	Fecha de Registro	Estado	CI	Categoría	Servicio	Responsable	Autor
9798	04/06/2015 14:46:07	Registrado	* Aranda ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Daniel Fernando Zipa Guerra
9797	03/06/2015 17:52:52	En Desarrollo	ServiceDesk	Aranda Service Desk	SOPORTE	Raul Alberto Guecha	Raul Jezzid Salgado Robayo

Registros por página 50 < 1 2 3 > Página 1 de 3 - Total registros 124.

Resumen del caso No 9801

Descripción	Histórico	Adjuntos (3)
<p><input type="button" value="Añadir nota"/></p> <p>Juan Sebastian Jimenez Valero escribió: Se agrega documentación del problema (pasos de reproducción) Private</p> <p>11/06/2015 03:38:41 p.m.</p> <p>Juan Sebastian Jimenez Valero añadió un adjunto: Filename: PASOS PARA LA REPRODUCCION DEL PROBLEMA.docx Size: 546 Kb Private</p> <p>11/06/2015 03:38:09 p.m.</p> <p>Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó: [REASON] Old: DEFAULT - New: Aprobado Private</p> <p>10/06/2015 11:19:50 a.m.</p>		<p>Archivos REG.zip (1 Kb)</p> <p>Agent.zip (180 Kb)</p> <p>PASOS PARA LA REPRODUCCION D... (547 Kb)</p>















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

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

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

a. Información Básica y Relaciones


Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda .
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar


	(  x).
Compañía	Visualiza la información de la compañía actual y este puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, visualizar o eliminar (  x)
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  x).
Categoría	Es aquella en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Grupo	Es aquel grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Especialista	Basados en el grupo de especialistas seleccionado, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será la persona responsable de gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de  la lista desplegable

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

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

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

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

Nota: El procedimiento anterior será el mismo para cualquier tipo de caso, sin embargo, este cambia cuando se va asociar a un CI, ya que hay una opción adicional la cual es  **Responsabilidad y Uso**; si

esta opción es chequeada, el cliente debe estar como responsable del CI; si no es así, y desea asociar el CI a este caso, dicha opción no deberá ser seleccionada, sino que se proseguirá a seleccionar la opción **Buscar**.

6. CAMBIOS

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

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

la opción 



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:

No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor	Razón	Etag
8557	06/03/2014 9:46:08	RFC Registrado	Soporte BSC	Aranda Query Manager	CAMBIOS	Hector Fabian Moreno	Soporte BSC	Nuevo	RFC
8582	15/11/2013 10:54:19	RFC Registrado	Nixon Ariza	Aranda Service Desk	CAMBIOS	Hector Fabian Moreno	Nixon Ariza	Nuevo	RFC

A continuación se explican en detalle las opciones disponibles.

Vistas por defecto

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

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

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

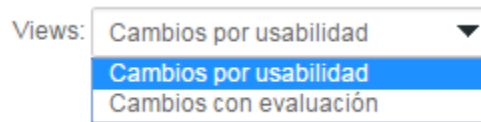
Del proyecto: En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que se encuentran en estado **Cerrado**.

Todos: En esta vista se visualizan todos los cambios de todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado **Cerrado**.

Vistas Personalizadas

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

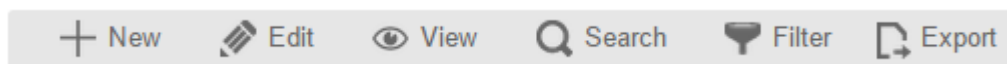
En la consola Web de **ASDK**, en la opción **Vistas** de la parte superior central de la consola, se pueden seleccionar las vistas personalizadas que se hayan configurado, al seleccionarlas, se visualizan los cambios de acuerdo al filtro realizado.



Gestión de cambios

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

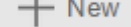
Barra de herramientas: La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:



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



Creación de un nuevo cambio

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

Soporte Guarda

Inicio >> Cambios >> Cambio

Caso No. Relaciones Tareas

Información básica

Proceso	Procedimiento	Etapa
Undefined	Undefined	Undefined

Tipo de Registro	Estado	Razón
Chat	RFC Registrado	Nuevo

Cliente

Compañía

CI

Defina la atención del cliente

Categoría

Servicio SLA

Grupo Especialista

Defina el nivel de prioridad





Impacto Urgencia Prioridad


Descripción Soluciones

FontName RealFon

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

Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda .
-------------------------	---

Cliente	Al seleccionar  se despliega una ventana en la cual podemos seleccionar el cliente para el cual se crearía el cambio.
Compañía	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la compañía a la cual está asociada el cliente, siempre y cuando no se haya asociado una compañía por defecto al usuario desde la configuración en el Modulo Profile .
CI	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual selecciona el CI que se desea relacionar a un Cambio.
Categoría	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del cambio.
Servicio	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, este servicio se carga en este campo de inmediato; si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se carga una lista de los servicios asociados a la categoría, por lo cual es necesario seleccionar el servicio.
Grupo	Grupo de especialistas del usuario, responsable del cambio.
Especialista	Usuario especialista responsable del Cambio.
Descripción	En la descripción se debe describir brevemente la causa de la creación del cambio.

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

Edición de un cambio

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

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

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

No. Case	Registration Date	Status	Client	Category	Service	Responsible
27090	17/06/2015 11:56:11 a.m.	Registrado	ACCION Planta 1	Acompañamiento	Otros	Carolina Collazos Urbano
27089	25/05/2015 10:41:01 a.m.	Registrado	Acepta Chile	Desencriptar	Antivirus	Carolina Collazos Urbano
27086	26/01/2015 7:18:16 a.m.	Vencido	Fardy Andres Gaviria	Soporte	VPN	Alvaro Antonio Rodríguez Femán...
27078	23/01/2015 3:30:23 p.m.	Vencido	Halihvy Vera Herrera	Punto de Red	LAN	Wilson Andrés Castro Fernández


Resumen del caso No 27090 [Edit](#)

Descripción | Histórico

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

Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Attachments (0)



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

Descripción


Resumen del caso No 27090 [Edit](#)



Descripción | Histórico


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


Fecha:	Wed, 25 Mar 2015 09:04:04 -0500
Asunto:	Caso de prueba
Descripción:	Caso de prueba

Histórico


Resumen del caso No 27090  Edit

Descripción	Histórico
 Añadir nota	
 Alejandro Bonilla Bolaños asignó a: 17/06/2015 11:56:12 a.m. Specialist: Carolina Collazos Urbano	Private

 Alejandro Bonilla Bolaños creó el caso: 17/06/2015 11:56:12 a.m. Incident registered: 27090	Private


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



Adjuntos

Resumen del caso No 27090  Edit

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

Attachments (1)

 LogRepsrver.dry (210 Kb)

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

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface for editing case No. 8657. The main form is divided into several sections:

- Defina la atención del cliente:** Includes fields for 'Categoría' (Aranda Query Manager), 'Servicio' (CAMBIOS), 'SLA' (Cambios), 'Grupo' (SOPORTE), and 'Especialista' (Hector Fabian Moreno).
- Defina el nivel de prioridad:** Includes fields for 'Impacto' (Baja), 'Urgencia' (Baja), and 'Prioridad' (Baja).
- Tiempos/ANS:** Shows 'Tiempo Transcurrido', a 'Progreso' bar at 0%, and 'Costos' (Actual: 0, Real: 0.00 \$, Esperado: 0.00 \$).
- Adjuntos:** Shows 'Añadir adjunto' (30 Mb. por archivo).

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

















Información Básica y Relaciones


Soporte ▼
Inicio >> Cambios >> Cambio

Caso No. 8657

Relaciones			Tareas		
Información básica			Defina la atención del cliente		
Proceso	Procedimiento	Etapas	Categoría		
Undefined	Undefined	RFC	Aranda Query Manager	Q	
Tipo de Registro	Estado	Razón	Servicio	SLA	
Web	RFC Registrado	Nuevo	CAMBIOS	Cambios	
Cliente			Grupo	Especialista	
Soporte BSC			SOPORTE	Hector Fabian Moreno	
Compañía			Defina el nivel de prioridad		
BSC			Impacto	Urgencia	Prioridad
CI			Baja	Baja	Baja
Undefined					

Etapas	Muestra la etapa en la que se encuentra actualmente el cambio; estas etapas son: RFC (Request For Change), CAB (Change Advisory Board), Construcción , Pruebas , Instalación y Revisión .
Tipo de Registro	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos LookUps en el módulo Settings de Aranda .
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado

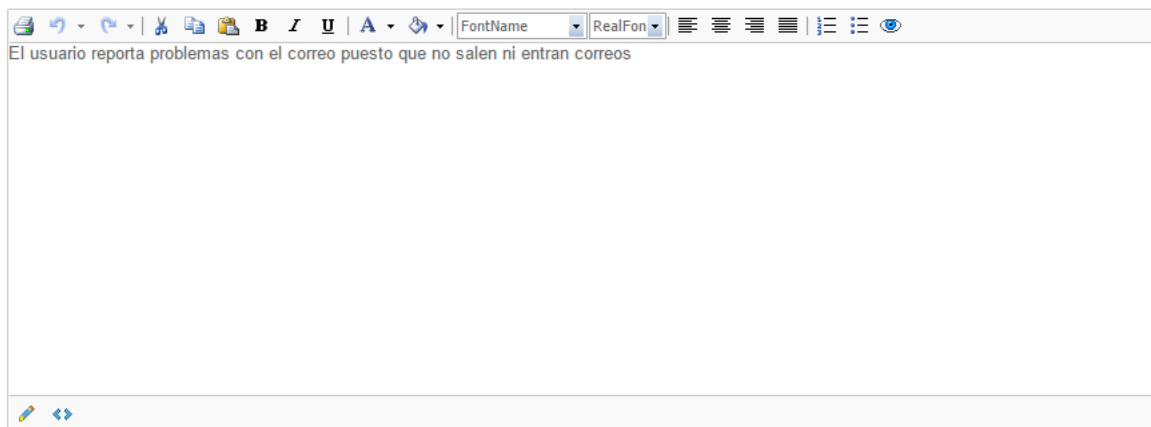
	mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
Compañía	Visualizará información de la compañía actual y esta, puede ser cambiada mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar, Visualizar o Eliminar (  ).
Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad que se tenga haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
Servicio	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de servicio haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
SLA	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso, y de acuerdo a la necesidad del cliente, puede cambiar de SLA haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Grupo	Es aquel Grupo de especialistas que darán gestión del caso; de acuerdo a la necesidad del cliente puede cambiar haciendo uso de las opciones <i>lista desplegable</i>  o del <i>modo visualización</i>  .
Especialista	Basados en el grupo de especialista seleccionado, se seleccionará el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable en gestionar el caso; de acuerdo a la necesidad del cliente

	puede cambiar haciendo uso de  la lista desplegable.
Urgencia	De acuerdo al tipo de falla reportada, se podrá redefinir la urgencia de atención del caso; en la matriz de prioridades, se definirá el impacto y prioridad.

c) Descripción y Solución

Descripción

Soluciones



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

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

Cliente, Compañía y CI

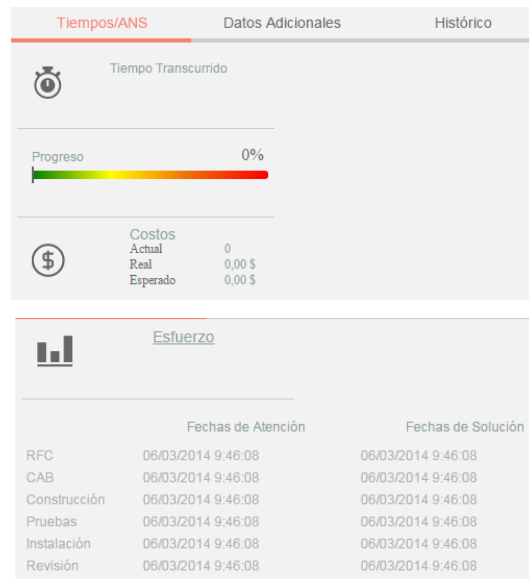
Cliente	Compañía	CI
---------	----------	----

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

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

Tiempos/ANS

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



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

- **Fecha de registro:** Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
- **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (**Cerrado**).
- **Fecha de atención real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (*Registrado*) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (*En Proceso*). Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (*RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión*)
- **Fecha de atención estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido. Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (*RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión*)
- **Fecha de solución real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (*Registrado*) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (*En Proceso*)). Esta fecha aplica para cada una de las etapas del cambio (*RFC, CAB, Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión*)

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

Datos adicionales

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

PSA (Projected Service Availability): Identifica el efecto del cambio planeado de acuerdo al nivel de servicio establecido.

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

Los **Campos Adicionales Normales** aparecen desde el momento de la creación del caso y se dividen en obligatorios y no obligatorios: los campos adicionales obligatorios, aparecen con un asterisco (*), lo que indica que el caso no se puede crear hasta que no se diligencie dicho campo, a diferencia de los campos no obligatorios, los cuales se pueden diligenciar en cualquier momento del caso o no ser

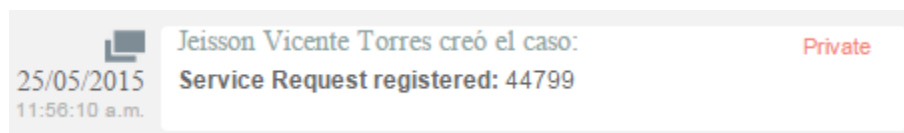
diligenciados; estos campos pueden ser de tipo *Fecha*, *Texto corto*, *Texto largo* o tipo *Combo* según como se hayan definido en la parametrización del proyecto.

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

Histórico

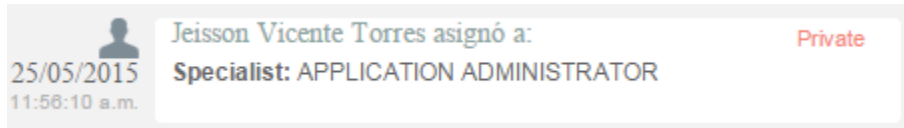
En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el cambio. Dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- Creación del caso  :



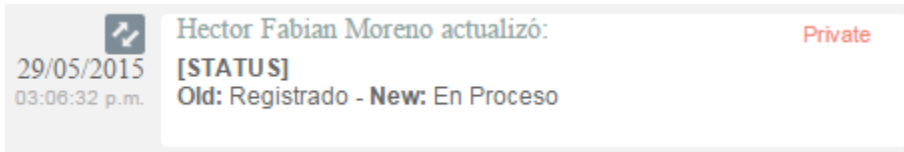
Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobrepuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.

- Asignación del caso  :



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

- **Modificación del caso**  :



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

- **Enrutamiento**  :



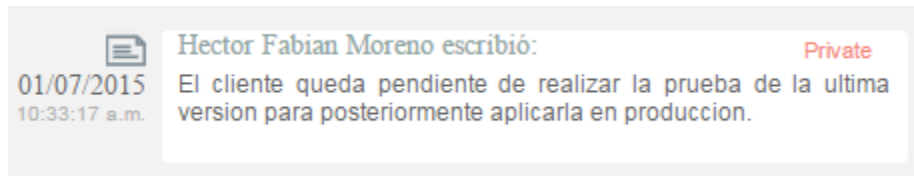
Aunque el icono que se maneja para los enrutamientos, es el mismo que el de asignación de casos, en **Enrutamiento**, se puede visualizar la información en la cual se indica quien fue el especialista que tenía el caso y a quien fue asignado en el momento; también, permite conocer cuál era el grupo especialista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

- **Archivos adjuntos**  :



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

- **Anotaciones**  :



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

Como crear anotaciones



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

Adjunto

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

Consultar el proceso de aprobación del cambio

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

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

Responsable	Estado	Grupo Responsable	Fecha de Creación	Resultados
Araibel Toro	Urgent Approval	Urgency CAB	25/01/2008 04:57:56 p.m.	En proceso
Angelica Guzman Murcia	Urgent Approval	Urgency CAB	25/01/2008 04:58:22 p.m.	Aprobado

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

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

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

- a) Hacer clic en **Cambios** → **Cambios por aprobar**

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

Encontrar Equivalentes

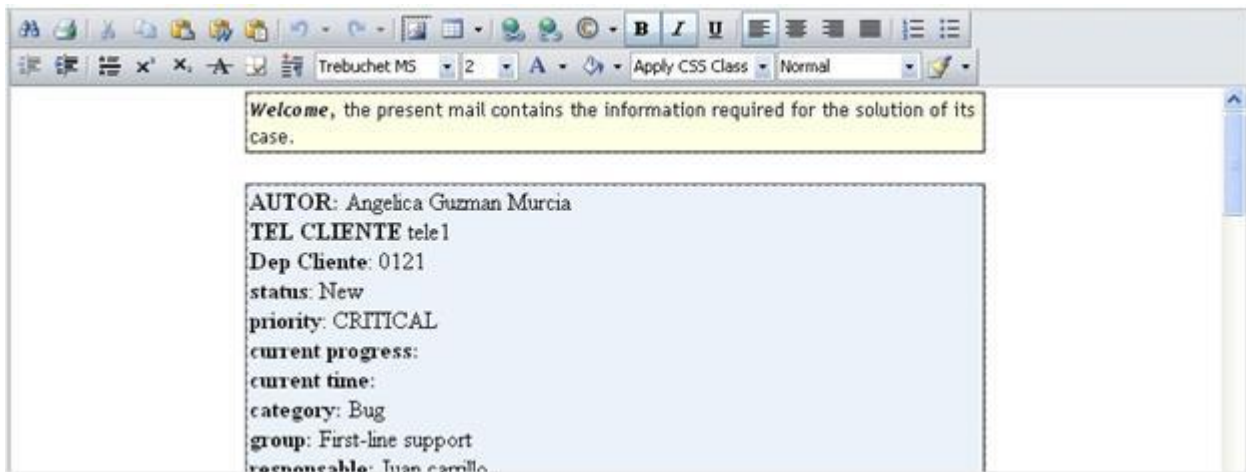
Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable buscar los casos con los mismos usuarios, compañías, CI, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso; para ello, debe seguir los siguientes pasos:

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

Enviar Correo Electrónico

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

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



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

Relacionar Casos

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

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

Aranda Service Desk

SopORTE

Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 45337

Relaciones

Tareas

Jeisson Vicente Torres

Crear Relación

Incidentes Problemas Cambios CI Requerimiento de Servicio Errores Conocidos Solicitudes Artículos

Identificador	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creación	Categoría

Tiempos/ANS

Datos Adicionales

Historico

Costos

Actual	0
Real	0,00 \$
Esperado	0,00 \$

Esfuerzo

	Fechas Reales	Fechas Estimadas
Registro	26/06/2015 13:21:46	
Atención		01/07/2015 17:21:00
Solución		09/07/2015 13:21:00
Cierre		

Adjuntos ()

Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)

Registros por página 10 Cambiar

Página 1 de 1 - Total registros 0.

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

Aranda Service Desk

Tecnología

Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 316492

Relaciones

Tareas

APPLICATION ADMINISTRATOR

Crear Relación

Incidentes Problemas Cambios CI Requerimiento de Servicio Errores Conocidos Solicitudes Artículos

Identificador	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creación	Categoría
103755	Causado Por		APPLICATION ADMINISTRATOR	02/07/2015 16:26:38	Equipos de Computo

Tiempos/ANS

Datos Adicionales

Historico

Tiempo Transcurrido

Progreso 0%


Costos

Actual	0
Real	0,00 \$
Esperado	0,00 \$

Esfuerzo

Adjuntos ()

Añadir adjunto (30 Mb. por archivo)

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

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

Tipos de relaciones

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




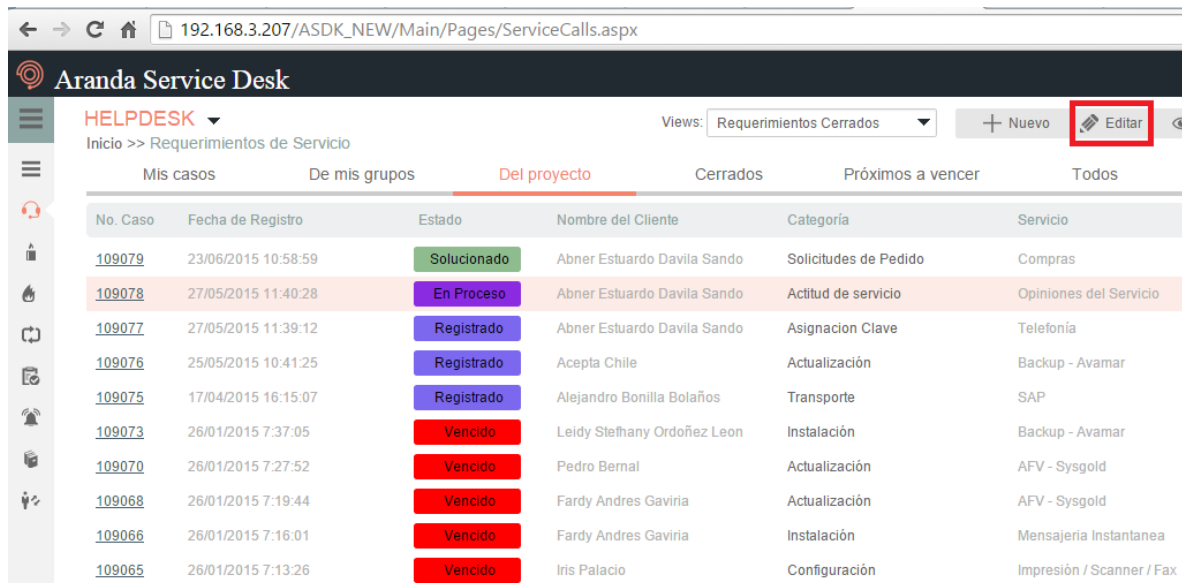
Cuando aparece este símbolo en la relación quiere decir que el caso es hijo.



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

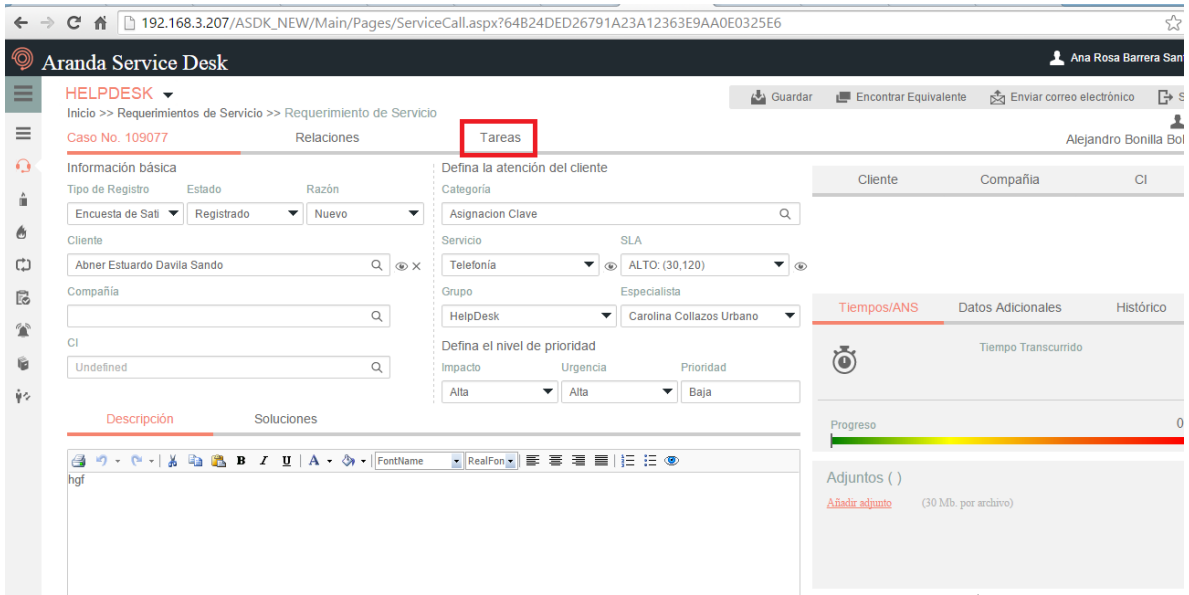
7. Tareas


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

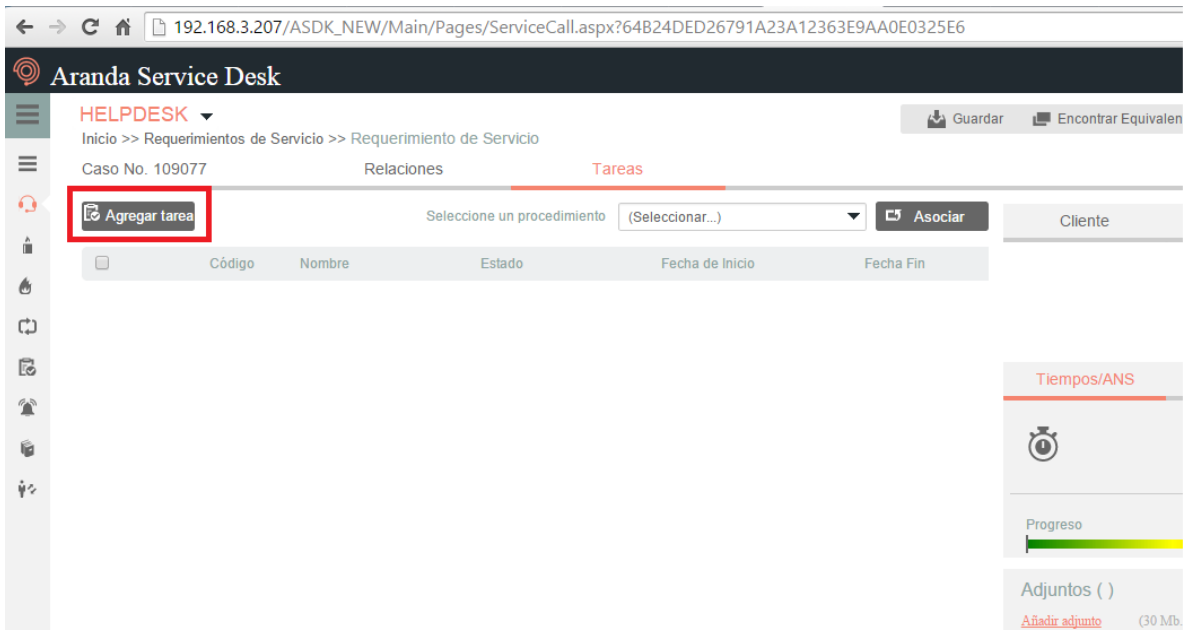


No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio
109079	23/06/2015 10:58:59	Solucionado	Abner Estuardo Davila Sando	Solicitudes de Pedido	Compras
109078	27/05/2015 11:40:28	En Proceso	Abner Estuardo Davila Sando	Actitud de servicio	Opiniones del Servicio
109077	27/05/2015 11:39:12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

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



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



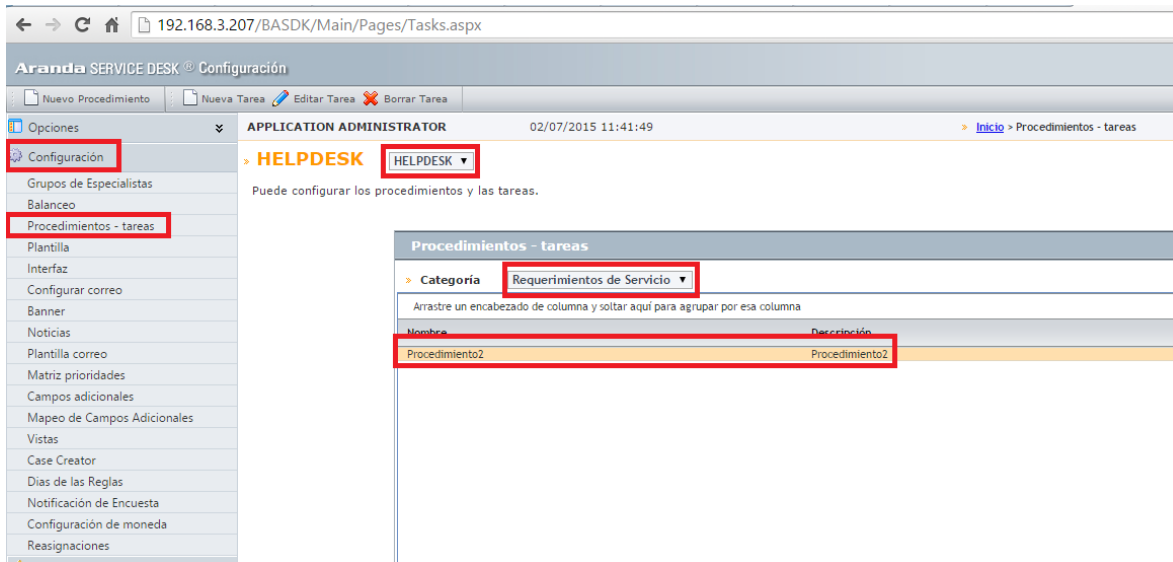
En la siguiente ventana, se diligencian los datos relacionados con la tarea, como lo son: el nombre, la descripción, la duración de la tarea y el calendario; al finalizar, debe hacer clic en **Guardar** para aplicar los cambios en el registro de la tarea:

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

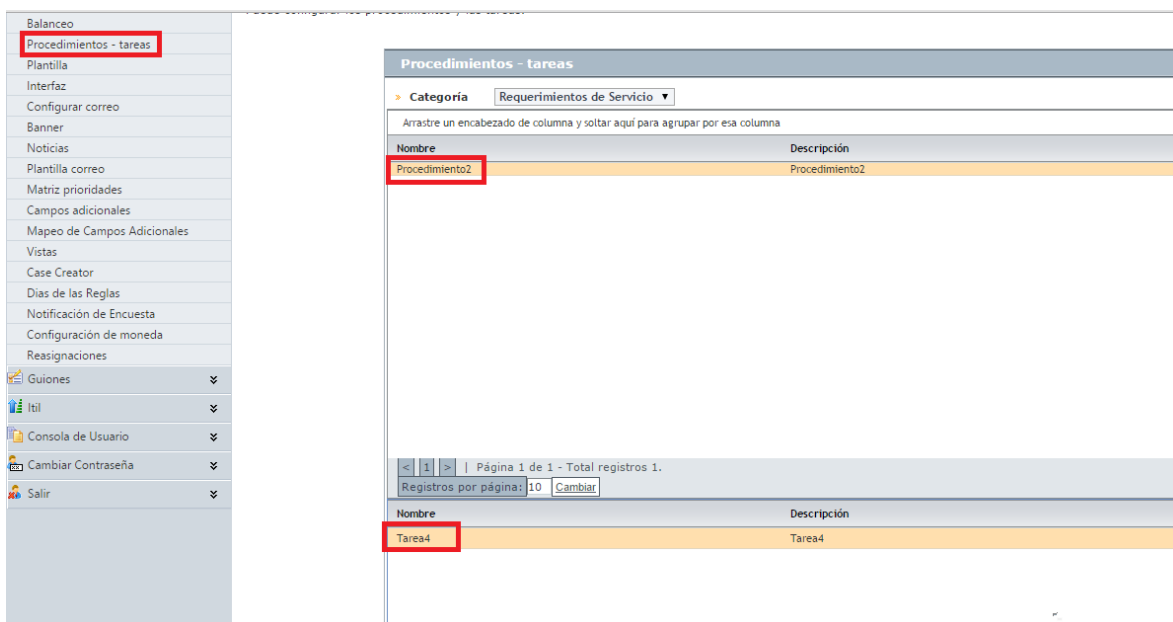
Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01

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

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



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



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

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. The breadcrumb trail is 'Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio'. The case number is 'Caso No. 109077'. The 'Tareas' tab is active. A dropdown menu is open, showing 'Procedimiento2' selected. The 'Asociar' button is highlighted. The table below shows a task with code 5, name 'Tarea1', and state 'Nueva'.

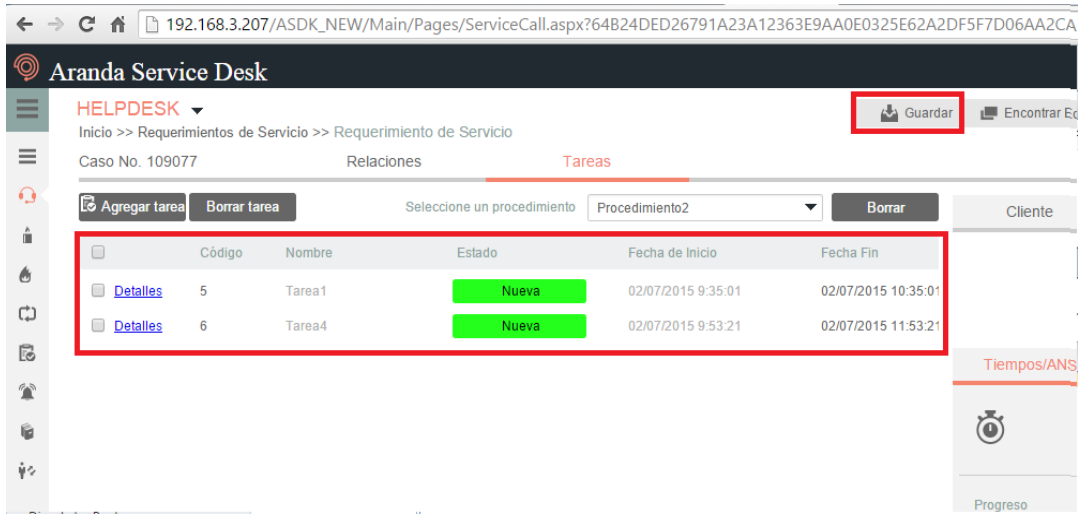
Código	Nombre	Estado	Fecha Inicio	Fecha Fin
5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01

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

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. The breadcrumb trail is 'Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio'. The case number is 'Caso No. 109077'. The 'Tareas' tab is active. The 'Guardar' button is highlighted. The table below shows two tasks with codes 5 and 6, names 'Tarea1' and 'Tarea4', and state 'Nueva'.

Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
5	Tarea1	Nueva	02/07/2015 9:35:01	02/07/2015 10:35:01
6	Tarea4	Nueva	02/07/2015 9:48:15	02/07/2015 11:48:15

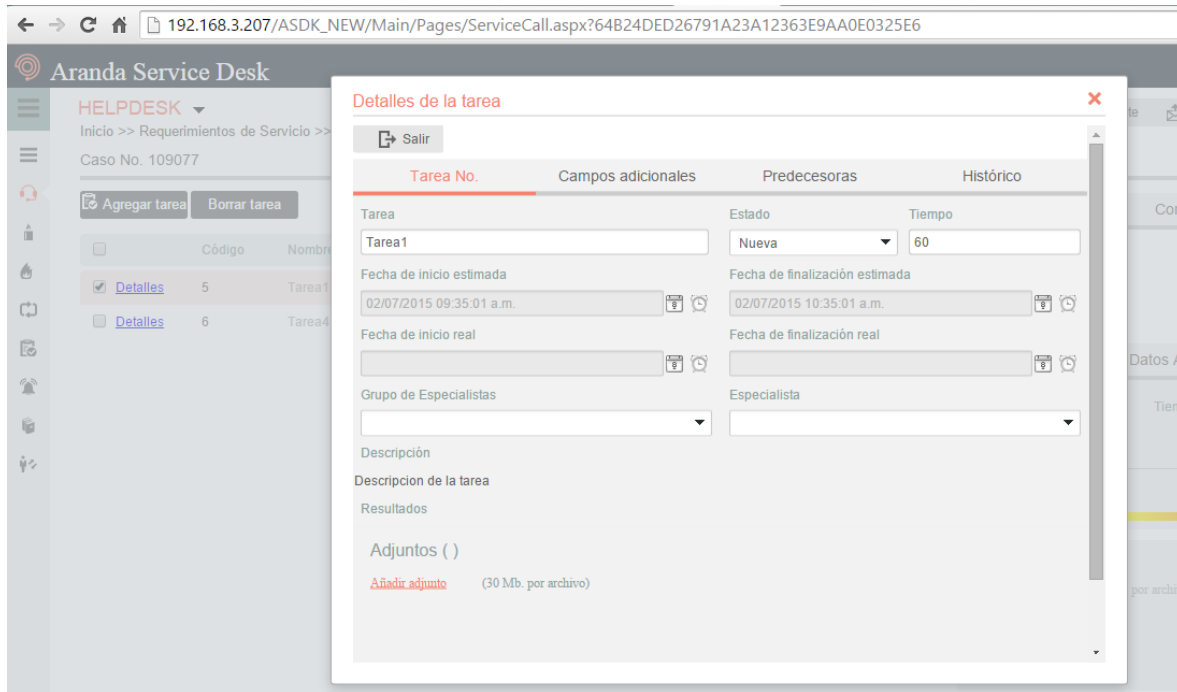
Para guardar los cambios efectuados en el requerimiento debe hacer clic en **Guardar**, posteriormente se visualizarán las tareas agregadas y los procedimientos asociados:



Para visualizar los detalles de la tarea, hacer clic en [Detalles](#)



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



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

Detalles de la tarea

Salir

Tarea No. Campos adicionales Predecesoras Histórico

Tarea Estado Tiempo

Tarea1 Nueva 60

Fecha de inicio estimada Fecha de finalización estimada

02/07/2015 09:35:01 a.m. 02/07/2015 10:35:01 a.m.

Fecha de inicio real Fecha de finalización real

Grupo de Especialistas Especialista

Descripción

Descripción de la tarea

Resultados

Adjuntos ()

[Añadir adjunto](#) (30 Mb. por archivo)

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

Detalles de la tarea ✕

[Salir](#)

Código	Tarea No.	Campos adicionales	Predecesoras	Histórico
--------	-----------	--------------------	--------------	-----------

Registros por página [Cambiar](#) < 1 > Página 1 de 1 - Total registros 0.

Detalles de la tarea ✕

[Salir](#)

Tarea No.	Campos adicionales	Predecesoras	Histórico
-----------	--------------------	--------------	-----------

[Añadir nota](#)

8. Alarmas

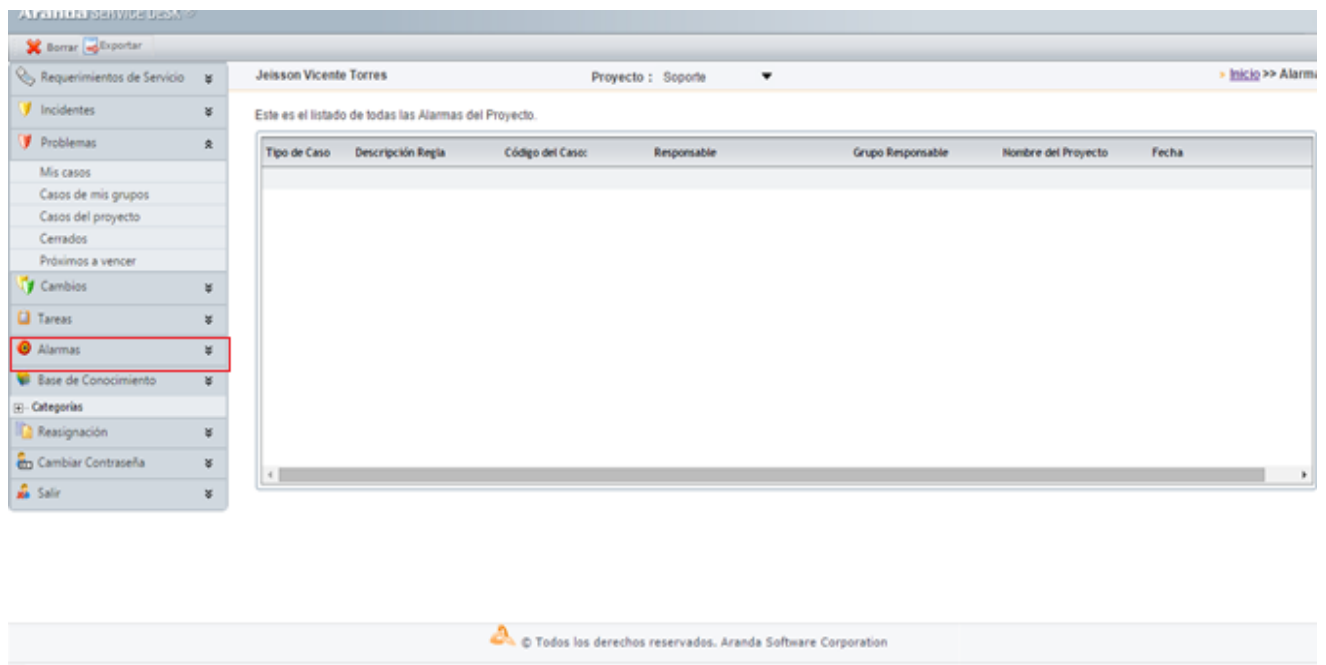
Las alarmas, son alertas automáticas generadas desde la herramienta, cuando se cumplan las condiciones de una regla configurada previamente.

Visualización de Alarmas en ASDK

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

-Ingresar a la consola Web **ASDK**.

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



Los campos de las alarmas generadas indican lo siguiente:

Tipo de caso: Tipo del caso para el cual se genera la alarma; el caso puede ser: incidente, problema, cambio o llamada de servicio.

Descripción Regla: Descripción de la regla que genera la alarma.

Código del caso: Numero del caso para el proyecto y sobre el cual se genera la alarma.

Responsable: Responsable del caso para el cual se genera la alarma.

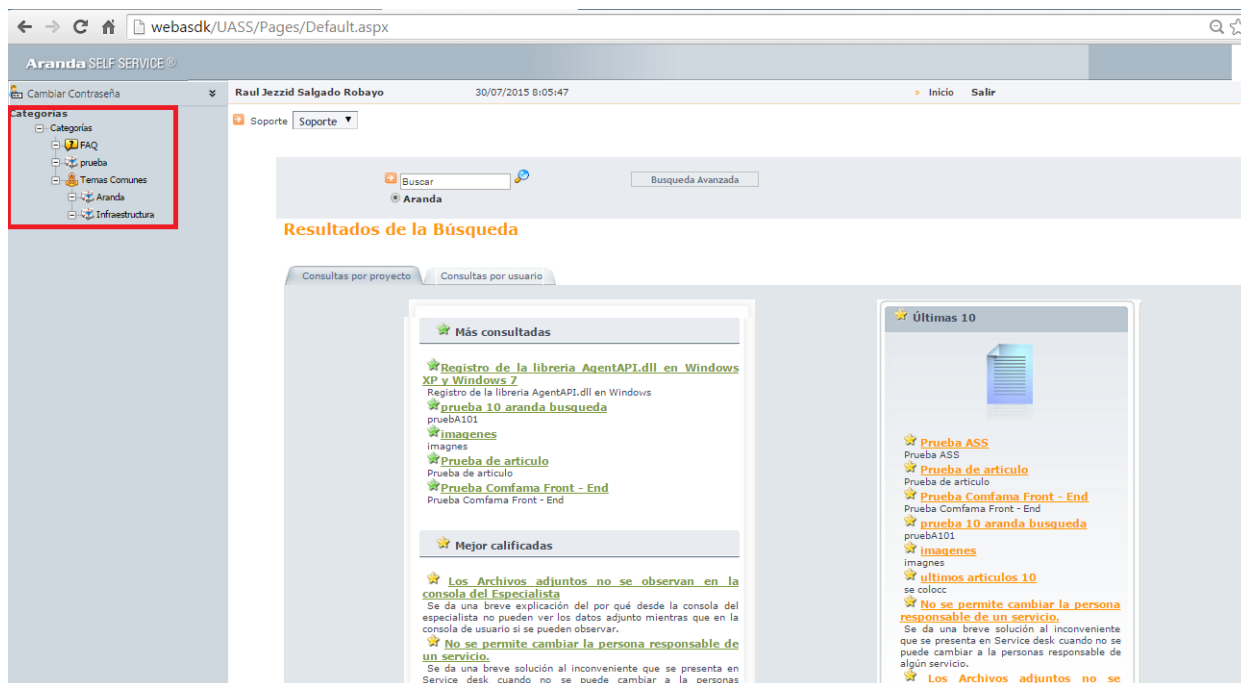
Grupo Responsable: Grupo al que pertenece el especialista responsable del caso.

Nombre del proyecto: Proyecto al cual pertenece el caso al cual se le generó la alarma.

Fecha: Fecha en la que se generó la alarma.

9. **Base de conocimiento** Permite visualizar en tiempo real, los artículos y reportes a los usuarios que tienen permiso.

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



Elementos Básicos de la consola de Usuario

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



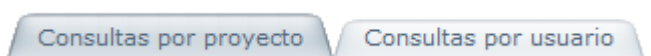
Barra lateral (1): Allí, se encontrará la opción que permite cambiar de contraseña; adicionalmente, se encuentra el árbol de categorías correspondiente al proyecto seleccionado.

Búsqueda (2): Allí, encontrará los campos que permiten realizar búsquedas de artículos de temas específicos.

Área de Consulta (3): Allí, encontrará el listado de artículos, ya sea por consultas realizadas, por proyecto o por usuario.

Consulta por popularidad

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



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

Consulta por proyecto

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

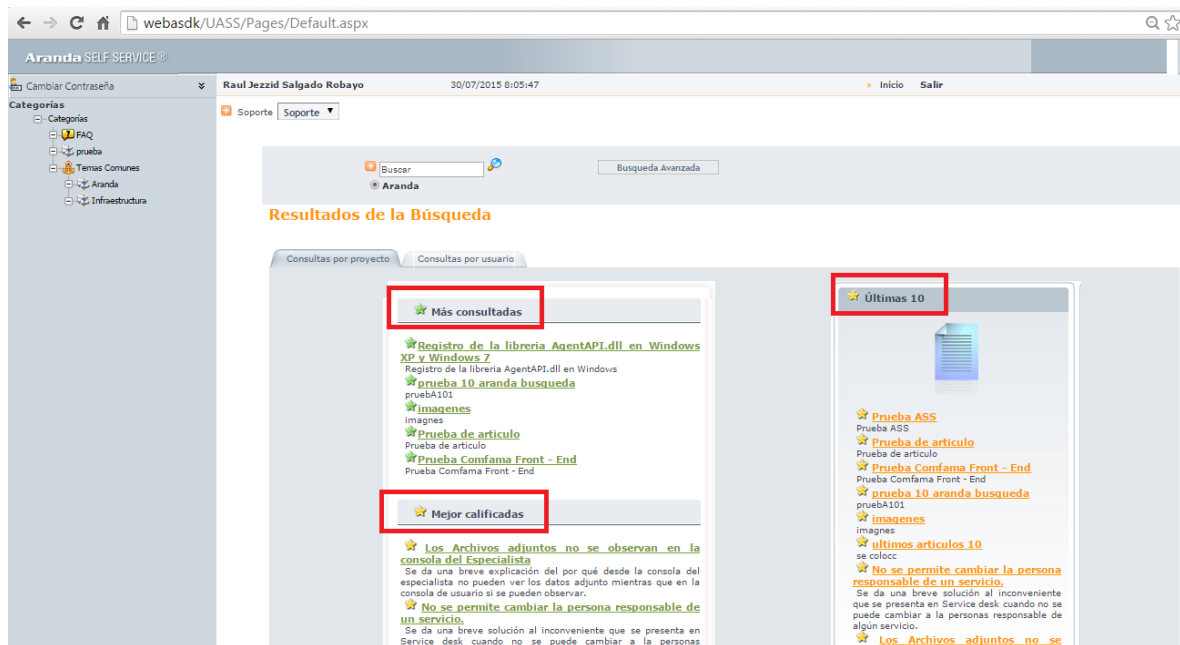
Más consultadas	Muestra los 10 artículos más consultados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el resultado contiene el enlace respectivo que lo llevará al artículo elegido.
Mejor Calificados	Muestra los 10 artículos mejor calificados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el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

Consulta por usuario

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

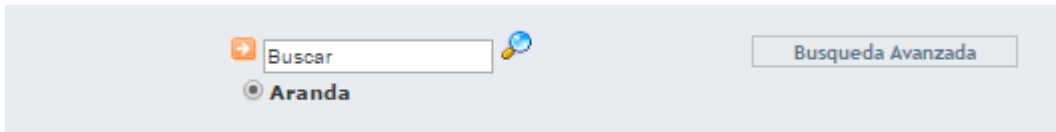
Más consultadas por mi	Muestra los 10 artículos más consultados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Mejor Calificados por mi	Muestra los 10 artículos mejor calificados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Favoritos	Muestra los 10 artículos favoritos para el usuario que ha ingresado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

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




Búsqueda de Artículos

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




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


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

- Finalmente, haga clic en  .

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



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

- Finalmente, haga clic en  .

Ver, calificar y comentar artículos:

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


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

Como solucionar falta de permisos en ejecución de instaladores .MSI

FAQ

Pregunta

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



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

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

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
aranda_3.0.0.exe	07/08/2011 09:11	Aplicación
aranda_3.0.0.exe	07/08/2011 09:11	Aplicación
Aranda.ASM.Web.3	24/08/2011 04:30	Paquete de Windows
Aranda.ASM.Web.Subar...	24/08/2011 07:16	Paquete de Windows
aranda_3.0.0.exe		Instalar


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

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
aranda_3.0.0.exe	07/08/2011 09:11	Aplicación
aranda_3.0.0.exe	07/08/2011 09:11	Aplicación
Aranda.ASM.Web.3	24/08/2011 04:30	Paquete de Windows
Aranda.ASM.Web.Subar...	24/08/2011 07:16	Paquete de Windows
aranda_3.0.0.exe		Instalar

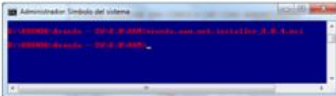
La opción de "Ejecutar como otro usuario" no siempre funciona.

Respuesta

Se puede ejecutar una consola cmd como administrador:



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



© Todos los derechos reservados Aranda Software Corp.

Herramientas

Calificación:
0,0 De 5.

1 2 3 4 5

0 Personas han calificado este contenido.

Cómo califica la calidad de este contenido?

1 2 3 4 5 Excelente

Publica

Comentarios

Calificar

Enviar Email

Agregar a Mis Favoritos

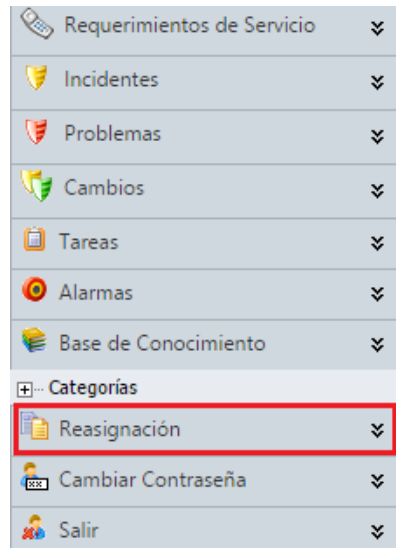
Artículos Relacionados

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

10. Reasignaciones

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

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



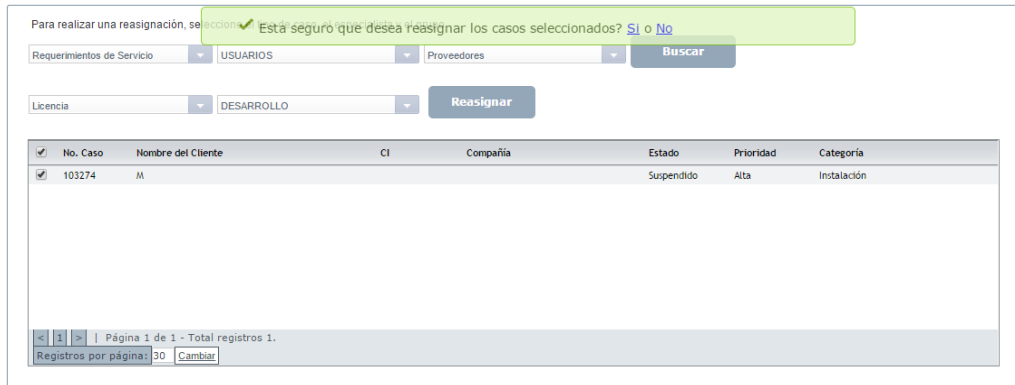
- En el módulo de reasignaciones, se encontrarán las siguientes opciones de configuración:

Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo

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

Cabe anotar que mediante esta configuración, se hace obligatoria la utilización de todos los campos; una vez se haya completado la búsqueda de casos según los criterios anteriormente mencionados, se deben seleccionar cuales casos específicamente son los que se van a

reasignar, y posteriormente, se debe confirmar la selección en el mensaje emergente, tal y como se expone en la siguiente imagen:



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



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

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

Posterior a la selección de los filtros a aplicar, se debe hacer clic en **Filtrar**:

Filtros

Nombre del Cliente

Estado

Fecha de Registro

Desde

Hasta

CI

Compañía

Categoría

Prioridad

Filtrar

En cualquier momento, es posible remover el filtro mediante la opción **Quitar filtro**, la cual se encuentra sobre la grilla de resultados:

Su búsqueda arrojó **0** registro(s) **Quitar Filtro**