

# ARANDA SERVICE DESK V.8

Consola USDK

Manual de Uso

## Tabla de contenido

Registro de casos (USDK) .....	2
Registro de solicitudes desde la consola de usuario USDK .....	8
Visualización y creación de incidentes .....	15
Ver un incidente .....	17
Caso .....	18
Tiempos/ANS.....	20
Soluciones .....	21
Relaciones .....	23
Archivos Adjuntos .....	24
Buscar un Incidente.....	24
CAMBIOS .....	28
Soluciones .....	34
Histórico .....	37
Como crear anotaciones .....	40
Relacionar Casos .....	42
Tipos de relaciones.....	42
Tareas .....	43
Elementos Básicos de la consola de Usuario .....	45
Consulta por popularidad.....	45
Consulta por proyecto.....	46
Consulta por usuario .....	46
Búsqueda de Artículos.....	47
Ver, calificar y comentar artículos.....	49

## ARANDA SERVICE DESK V8

### CONSOLA USUARIO FINAL USDK

#### Registro de casos (USDK)

**Aranda Service Desk (USDK)**, es el sitio web en el cual el usuario final podrá ingresar y realizar diferentes procedimientos como lo son: creación de casos, consulta de casos ya creados, responder encuestas de satisfacción, consultar la base de conocimientos, entre otras; para esto, es necesario acceder a la URL *http(s)://server:puerto/usdk* en la cual aparecerá lo siguiente:



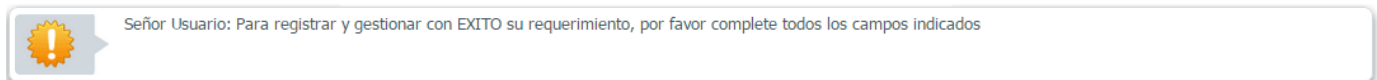
The screenshot shows the login interface for Aranda Service Desk Web Edition. The page has a light blue background with a central white box containing the login form. On the left side of the form, there is a blue 3D cube icon with a white question mark and a small green person icon below it, labeled 'Usuario'. The form itself is titled 'Aranda SERVICE DESK® Web Edition' and includes a dropdown menu for 'Tipo de autenticación' set to 'ARANDA', followed by input fields for 'Usuario' and 'Contraseña'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', and '¿Olvido la contraseña?'. Below the form, there is a small orange icon and the copyright notice '© Aranda Software Corp.'

- A. Al introducir el usuario y contraseña, se visualizará toda la información necesaria para llevar a cabo la creación de los casos:

The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK interface. At the top, it says 'Aranda SERVICE DESK' and 'APPLICATION ADMINISTRATOR' with 'Proyecto: Tecnología'. A warning message reads: 'Señor Usuario: Para registrar y gestionar con ÉXITO su requerimiento, por favor complete todos los campos indicados'. Below this is the 'Registro de un caso' section with the instruction 'Complete toda la información para la creación rápida de un caso.' The 'Tipo de Caso' section has three radio buttons: 'Incidente' (selected), 'Cambio', and 'Requerimiento de Servicio'. There are two dropdown menus: 'Proyecto' (showing 'Tecnología' and 'PruebaAranda') and 'Categorías' (showing 'Problemas con Acceso a la Red, Correo e Internet', 'Problemas con Servicios de Telecomunicaciones', 'Problemas en Sistemas De Información', and 'Problemas Informatica de Usuario'). Below these is a 'Servicio' dropdown menu with 'Descripción' and a 'Seleccionar' button. On the right, there is a sidebar titled 'Casos pendientes de Encuesta' with a table of cases.

ID No.	Status	Icon
103705	Cerrado	!
103677	Cerrado	!
103670	Cerrado	!
103664	Cerrado	!

- B. En esta sección, se encuentra un mensaje de bienvenida alusivo a la Gestión de Servicios; este Banner es configurado por el administrador en el módulo **Configuración ASDK**, en el cual, generalmente se reporta una advertencia, una falla técnica o un aviso importante. (Ver Crear un Banner en Configuración ASDK)



- C. En esta sección, el usuario puede realizar el registro de casos para los diferentes procesos de la mesa de servicio, como lo son: **Incidentes**, **Requerimientos de Servicio** y **Cambios**.

**Incidente:** Es cualquier evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar una interrupción, o cualquier suceso que afecte la calidad del servicio.

**Requerimiento de Servicio:** Se refiere a una solicitud de soporte TI, sin tener en cuenta si hay algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.

**Cambios:** Se refiere a cualquier adición, modificación o eliminación de redes de trabajo, hardware, software, aplicaciones, ambiente tecnológico, documentación asociada o sistemas iniciales, que hayan sido aprobados o soportados.

**Nota:** Solo los usuarios asociados a un proyecto desde **Configuración ASDK** y que hayan sido asociados como clientes en un servicio, podrán acceder a la consola **USDK** y registrar un caso teniendo en cuenta las variables mencionadas anteriormente; para identificar el tipo de caso que se desea crear se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

### Registro de un caso

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

Tipo de Caso :

Incidente

Cambio

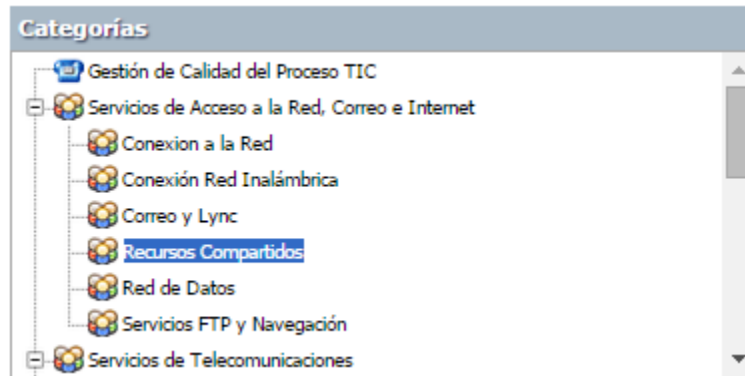
Requerimiento de Servicio



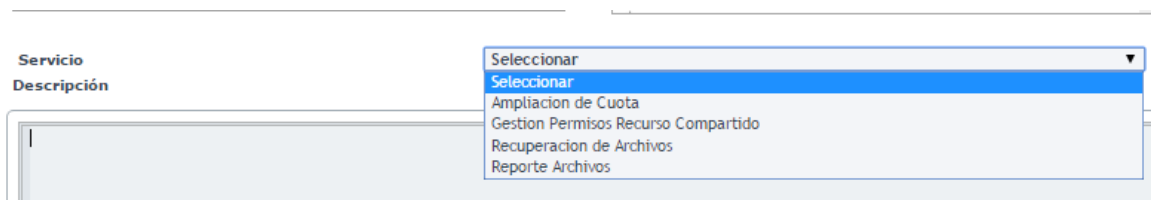
- D. En la parte izquierda de la ventana, se pueden visualizar los proyectos; un proyecto en **ASDK** es la definición y configuración de diferentes componentes para la gestión y solución de casos en la mesa de servicio; un proyecto, está conformado, por usuarios, estados, reglas, acuerdos de servicio, especialistas, entre otros. En la sección del proyecto, aparecerá el listado de los proyectos a los cuales se encuentra el usuario asociado:



- E. En **ASDK**, una **Categoría**, es la clasificación de los tipos de servicio y casos más frecuentes que atiende la mesa de ayuda, como lo pueden ser: Software, Hardware, Redes, Telefonía, entre otras. Las **Categorías** se encuentran asociadas a un **Proyecto** y a un tipo de **Caso**, este último, puede ser un Incidente, Requerimiento de Servicio o cambio. Desde la consola Configuración **ASDK** se elige una categoría para el tipo de caso llevando a cabo el siguiente procedimiento:



- F. De acuerdo a la **Categoría** seleccionada anteriormente, se selecciona en el listado el **Servicio**:



- G. En el campo **Descripción** se realiza una descripción detallada del incidente que se presenta:

## Registro de un caso

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

**Tipo de Caso :**  Incidente  Cambio  Requerimiento de Servicio

**Proyecto**

Tecnología  
PruebaAranda

**Categorías**

- Gestión de Calidad del Proceso TIC
  - Servicios de Acceso a la Red, Correo e Internet
    - Conexión a la Red
    - Conexión Red Inalámbrica
    - Correo y Lync
    - Recursos Compartidos
    - Red de Datos
    - Servicios FTP y Navegación
    - Servicios de Telecomunicaciones

**Servicio** Recuperacion de Archivos

**Descripción**

Detalle del Requerimiento

Se desconecto el cable de poder y no se realizo guarde mi archivo en excel, solicito su ayuda para poder recuperarlo.

H. En caso de encontrar campos adicionales, se debe diligenciar la información solicitada allí, esto, con el fin de tener información más detallada del caso; los campos marcados con asterisco (\*) son obligatorios:

**Campos adicionales**

Los campos marcados con \* son obligatorios.

\* Cliente VIP (Seleccionar...)

Versión Aranda (Seleccionar...)


Escalado a comercial (Seleccionar...)

Comentarios

Capacitación

- I. Si se desea, se podrán adjuntar archivos como lo son imágenes, logs, entre otros, relacionados con la falla presentada; para ello, se hará clic en **Seleccionar archivo**, se selecciona el archivo a adjuntar y se hace clic en **Abrir**, automáticamente se podrá ver el archivo adjunto, el tamaño en bytes y la fecha de carga del archivo.

Archivos Adjuntos Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Archivo	Tamaño (Bytes)	Fecha
 <a href="#">Error2.png</a>	604304	29/07/2015 10:07:56 p.m.

Tamaño máximo permitido por archivo: 10 MB

- J. Por último, se hace clic en **Guardar**, posteriormente, se generará una ventana emergente con el número del caso.




- K. Al cargar la página, se presenta la información completa del caso, con el identificador único respectivo, la hora de registro y el usuario que lo creó.

William Jovanny Orozco Figueroa Proyecto: Soporte > Inicio >> Requerimiento de Servicio

Ver / Detalles - Requerimiento de servicio

<b>Código del Caso</b>	43309	<b>Autor</b>	William Jovanny Orozco Figueroa
Cliente	William Jovanny Orozco	Estado	Registrado
Compañía	ARANDA COLOMBIA	Razón	Nuevo
CI		Tipo de Registro	Mail
Impacto	Alta	Categoría	Aranda Service Desk - Requerimiento
Urgencia	Alta	Servicio	SOPORTE
Prioridad	Alta	Grupo de Especialistas	Control de Calidad
		Especialista	Raul Alberto Guecha
		ANS	Falla

Descripción



Bienvenido, a continuación la descripción del caso.


**CASO**


Sintoma/solicitud(Call): Se solicita apoyo para el inconveniente que presenta el client ONP, cuando se intenta enviar un correo por la consola Front End este se envia de forma exitosa pero no llegan los archivos adjuntos, se solicita adicionar mas informacion en el log debido a que este no deja logs de errores

Ambiente:



- L. En la parte superior derecha, se visualizan las encuestas pendientes por responder por parte del usuario final; este cuestionario, es generado desde la consola de configuración **ASDK**, con el objetivo de conocer la percepción del usuario final respecto a la gestión del caso:

Casos pendientes de Encuesta		
<u>ID No.</u> 103705	Cerrado	
<u>ID No.</u> 103677	Cerrado	
<u>ID No.</u> 103670	Cerrado	
<u>ID No.</u> 103664	Cerrado	

- M. Para responder la encuesta, se debe seleccionar el icono de la encuesta  y de inmediato se da apertura a una ventana con la encuesta de satisfacción del caso, allí, se puede encontrar la descripción, solución del caso y el formulario a responder; tan pronto se diligencie, se hace clic en **Enviar**.


## Registro de solicitudes desde la consola de usuario USDK

Debido a que la finalidad principal del módulo de solicitudes es permitir al cliente realizar el registro de un pre-caso, al tener activa esta opción desde la consola de configuración, se inactivará el registro de casos de los diferentes módulos desde la consola de usuario, aunque se seguirá teniendo acceso a la información de los casos de los demás módulos; para registrar una solicitud desde **USDK** el cliente tendrá que realizar lo siguiente:

A. Ingresar a la consola de usuario.

B. Una vez se haya ingresado a la consola, la pantalla de inicio, visualizará un formulario destinado para el registro de la solicitud, en el cual, se deben completar los campos necesarios para el registro del pre-caso; éste, únicamente solicitará la siguiente información:


- a. **Descripción:** En la descripción, se recomienda mencionar los sucesos del requerimiento/incidente, de manera clara y precisa, ya que de esto dependerá la correcta clasificación del pre-caso.
- b. **Archivos Adjuntos:** En caso de requerirlo, se podrá ampliar la descripción de los sucesos descritos en el punto anterior, utilizando un archivo adjunto el cual puede ser de utilidad para el especialista que clasificará el caso.
- c. **Campos adicionales:** Si estos se encuentran configurados, se podrán visualizar ubicados debajo de los archivos adjuntos al caso; los campos adicionales que tengan el signo \* serán obligatorios, y de no contener información, no se podrá proceder con el registro del caso.

 Bienvenido a HELPDESK.

Proyecto **HELPDESK** ▼

**Nueva solicitud**

Descripción



Archivos Adjuntos  Ningún archivo seleccionado

Tamaño máximo permitido por archivo: 5 MB

**Campos adicionales**

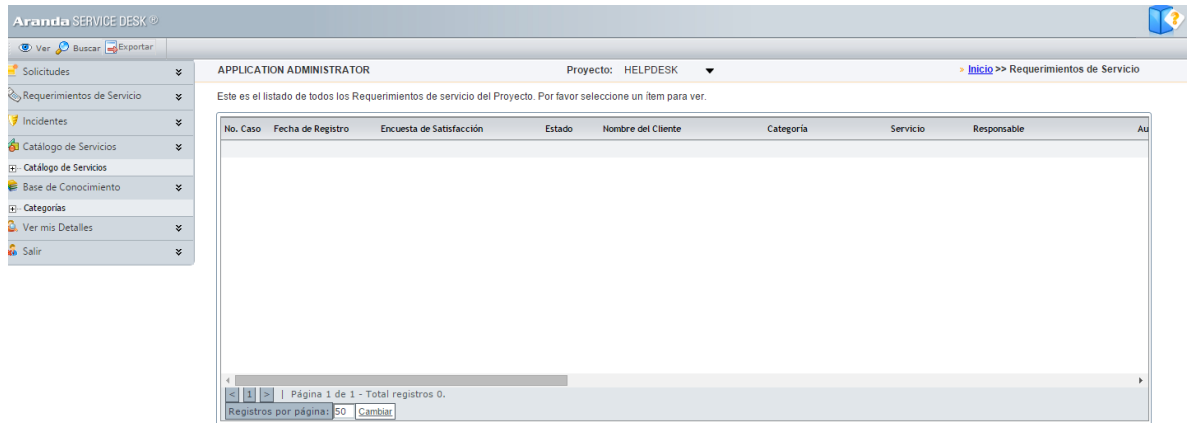
Los campos marcados con \* son obligatorios.

Campo adicional 1	<input type="text"/>
Campo adicional numerico	<input type="text"/>
Campo adicional de lista	(Seleccionar...)

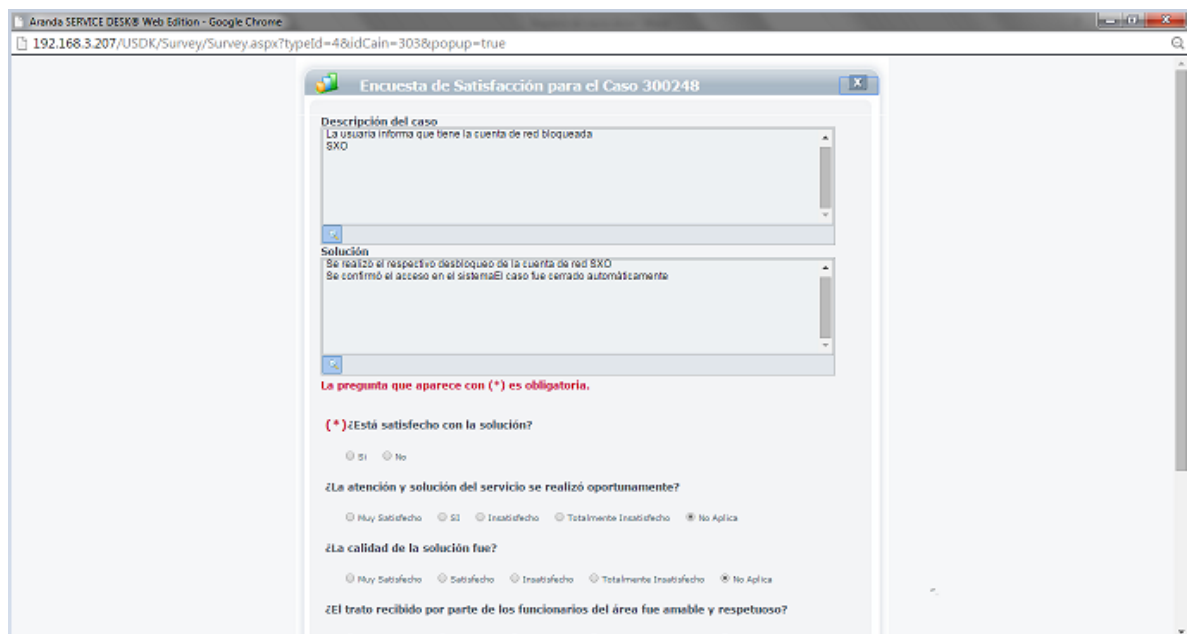
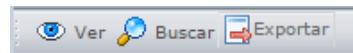
Una vez se haya diligenciado dicha información, se tendrá que hacer clic en **Guardar**, opción ubicada en la parte inferior derecha de la página de registro del caso:



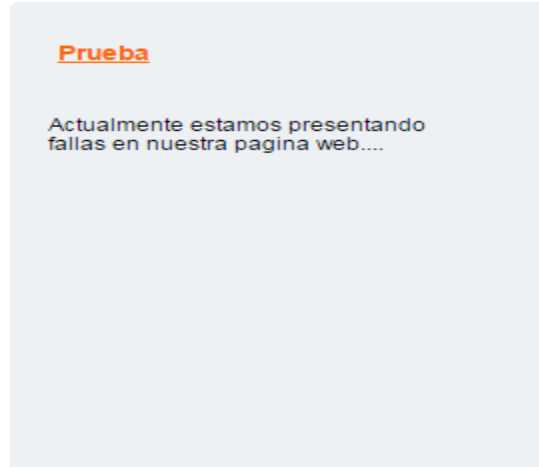
- C. Como se mencionó anteriormente, el tener activo el módulo de solicitudes no inhabilita los demás módulos, sin embargo, el usuario no podrá crear casos de los demás tipos, ya que al hacer clic sobre los diferentes módulos, se visualizará la interfaz de la siguiente manera:



Como se puede observar, allí se podrá consultar el listado de casos registrados a nombre del usuario con el que se encuentre conectado, sin embargo, en la barra de herramientas únicamente se podrá disponer de las siguientes opciones:



- D. En la parte inferior derecha se presentan las noticias, las cuales contienen información de interés general; estas, son configuradas por el administrador de la herramienta; en ellas se podrá encontrar información de alertas, fallas técnicas, entre otros.



Al seleccionar el módulo **Requerimientos de servicio**, aparecerá la siguiente pantalla:

**Requerimientos de Servicio**

**Aranda SERVICE DESK** ?

Nuevo Ver Buscar Exportar

Requerimientos de Servicio Cesar Augusto Bejarano Parra Proyecto: Soporte Inicio >> Requerimientos de Servicio

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

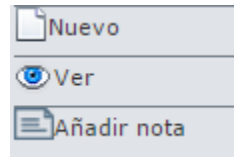
No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
40095	12/08/2014 11:52:15		En Proceso	Cesar Augusto Bejarano Parra	Configuración	SOPORTE	Raul Alberto Guecha

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 1.  
 Registros por página: 50

© Todos los derechos reservados, Aranda Software Corporation

Como se puede visualizar en la imagen anterior, allí, se listarán los casos que han sido creados, también se podrá ver información importante como lo es: el No. Del caso, fecha de creación, link de encuesta de satisfacción (esta aparece cuando el caso se encuentra en un estado solucionado y/o cerrado), la categoría a la que pertenece, el servicio, el responsable; entre otra información.

Al hacer clic derecho, aparecerán las opciones para crear un nuevo caso, ver el caso o añadir una anotación al caso.



Al hacer uso de la opción **Ver**, se podrá obtener información como:

**Caso:** Éste, contiene la información general del caso (estado, datos del usuario cliente, categoría, servicio entre otros).

**Datos Adicionales:** En caso de contar con campos adicionales, se visualizará la información consignada en ellos.

**Tiempos/ANS:** Se obtienen las fechas de atención, fechas de solución, fecha de creación, entre otros.

**Soluciones:** Cuando el caso se encuentre en un estado *Solucionado*, se encontrará un comentario asociado a la solución del caso.

**Histórico:** Se obtiene información respecto a modificaciones, como lo son, conocer si se adicionó una nota, se enrutó, se cambió de estado; entre otros.

**Relaciones:** Se podrá visualizar si el caso se encuentra relacionado con otros casos. (diríjase al módulo de **Relaciones BASDK**)

**Archivos adjuntos:** Se puede descargar/agregar nuevos archivos al caso.

**Tareas:** Si el requerimiento de servicio tiene tareas asignadas, se podrá obtener el listado de estas mismas.(diríjase al módulo de **Tareas BASDK**)

Caso
Datos Adicionales
Tiempos/ANS
Soluciones
Histórico
Relaciones
Archivos Adjuntos
Tareas

En la grilla principal, al ubicarse sobre la barra de tareas, se pueden encontrar diferentes opciones:

The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK interface. At the top, there is a navigation bar with options: 'Nuevo', 'Ver', 'Buscar', and 'Exportar'. Below this is a sidebar with a menu containing: 'Requerimientos de Servicio', 'Catálogo de Servicios', 'Base de Conocimiento', 'Categorías', 'Ver mis Detalles', and 'Salir'. The main content area displays a table of service requirements for a project named 'Soporte' by 'Cesar Augusto Bejarano Parra'. The table has columns for 'No. Caso', 'Fecha de Registro', 'Encuesta de Satisfacción', 'Estado', 'Nombre del Cliente', 'Categoría', 'Servicio', and 'Responsable'. A single row is visible with the following data: No. Caso: 40095, Fecha de Registro: 12/08/2014 11:52:15, Encuesta de Satisfacción: (empty), Estado: En Proceso, Nombre del Cliente: Cesar Augusto Bejarano Parra, Categoría: Configuración, Servicio: SOPORTE, Responsable: Raul Alberto Guecha. Below the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 1 - Total registros 1.' and 'Registros por página: 50' with a 'Cambiar' button.

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

**Nuevo:** En esta opción, se podrá realizar la creación de un nuevo requerimiento de servicio.

**Ver:** Se podrá visualizar el caso seleccionado en la grilla principal.

**Buscar:** Se podrá realizar búsquedas con diferentes criterios sobre los casos.

**Exportar:** Se podrá exportar en diferentes formatos la información que se obtiene de la grilla principal. Los formatos de exportación disponibles son: WORD, EXCEL, PDF, XML, CSV



## Incidentes (USDK)

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (USDK)**, se pueden visualizar todos los incidentes que se han registrado por proyecto; cada usuario puede visualizar, únicamente, los incidentes que registró, no puede visualizar todos los incidentes de todos los proyectos.

Para ingresar al módulo de **Incidentes**, en la parte izquierda del sitio web **USDK**, debe seleccionar la opción:



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:

The screenshot shows the Aranda SERVICE DESK interface. On the left is a navigation menu with options like 'Requerimientos de Servicio', 'Incidentes', 'Catálogo de Servicios', 'Base de Conocimiento', 'Categorías', 'Ver mis Detalles', and 'Salir'. The main area displays a table of incidents under the heading 'Este es el listado de todos los Incidentes del Proyecto. Seleccione un ítem para ver.' The table has columns for 'No. Caso', 'Fecha de Registro', 'Encuesta de Satisfacción', 'Estado', 'Nombre del Cliente', 'Categoría', 'Servicio', and 'Responsable'. The table contains several rows of incident data, with some rows highlighted in yellow. At the bottom, there is a pagination control showing 'Página 1 de 1 - Total registros 10.' and 'Registros por página: 50'.

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
103757	03/03/2014 03:36:47 p.m.		Reportado		Problemas Informática de Usuario	Prueba 2 ACC	
103756	18/02/2014 04:12:36 p.m.		Reportado		Dispositivos Móviles	Restablecer Servicio de Dispositivo Móvil	
103755	18/02/2014 04:10:50 p.m.		Reportado		Equipos de Computo	Restablecer Servicio Equipos Periféricos:	
103752	29/01/2014 09:05:53 a.m.		Reportado		Enlaces de Telecomunicaciones	Restablecer Servicio Telemedida	
103747	16/12/2013 11:17:01 a.m.		vencido		Soporte en línea SAU	Soporte en Línea Celular	
103744	12/11/2013 04:14:22 p.m.	Encuesta de Satisfacción	Cerrado		Dispositivos Móviles	Restablecer Servicio de Dispositivo Móvil	Análisis de

A continuación se explican en detalle las opciones disponibles.

## Visualización y creación de incidentes

En la consola Web de **USDK**, se pueden utilizar dos opciones para la visualización y creación de incidentes, las cuales se encuentran descritas a continuación:

**Barra de herramientas:** La barra de herramientas tiene disponibles las siguientes opciones:




<b>Nuevo</b>	Al seleccionar esta opción, se habilita un formulario en blanco para llevar a cabo la creación de un nuevo incidente.
<b>Ver</b>	Al tener un caso seleccionado, si se selecciona esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su visualización, sin permitir editar ningún campo.
<b>Buscar</b>	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la que se pueden realizar búsquedas de incidentes. Las opciones se explican a continuación:
<b>Exportar</b>	La lista de incidentes que se esté visualizando, puede ser exportada a los siguientes formatos:





## Creación de un nuevo incidente

Para crear un nuevo incidente, se debe seleccionar la opción  **Nuevo** en la barra de herramientas, con lo cual se habilitará el siguiente formulario:

### Registro de un caso

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

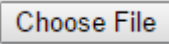
<b>Tipo de Caso :</b>	
<input checked="" type="radio"/> Incidente	<input type="radio"/> Cambio
<input type="radio"/> Requerimiento de Servicio	

<b>Proyecto</b> Tecnologia PruebaAranda	<b>Categorías</b> <input checked="" type="checkbox"/> Problemas con Acceso a la Red, Correo e Internet <input type="checkbox"/> Problemas con Servicios de Telecomunicaciones <input type="checkbox"/> Problemas en Sistemas De Informacion <input type="checkbox"/> Problemas Informatica de Usuario <input type="checkbox"/> Soporte en linea SAU
---	--


<b>Servicio</b>	Seleccionar
<b>Descripción</b>	
<div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>	

A continuación se describen algunos de los campos a diligenciar:

<b>Proyecto</b>	Se selecciona el proyecto sobre el cual se registrará el Incidente.
-----------------	---

<b>Categoría</b>	Se selecciona la categoría sobre la cual se registrará el incidente.
<b>Servicio</b>	Al seleccionar la categoría, en el combo de servicios se habilitan los servicios que están asociados a la categoría seleccionada; se selecciona el servicio con el cual se creará el incidente.
<b>Descripción</b>	Se realiza una descripción del incidente a reportar con los detalles del mismo.
<b>Campos Adicionales</b>	Si hay campos adicionales obligatorios o no obligatorios, deben ser diligenciados para la creación del incidente.
<b>Archivos adjuntos</b>	Se pueden adjuntar uno o varios archivos relacionados con el incidente; para agregar un archivo, seleccione el botón  , el cual abrirá una ventana del explorador de Windows para seleccionar el archivo deseado; se pueden adjuntar archivos de acuerdo al tamaño configurado en la <b>Blogik</b> .




Al finalizar el diligenciamiento del caso, debe seleccionar  para finalizar el registro del incidente.

## Ver un incidente

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 visualizar:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
103757	03/03/2014 03:36:47 p.m.		Reportado		Problemas Informatica de Usuario	Prueba 2 ACC	

Para visualizar el caso, se selecciona la opción  de la barra de herramientas; esta opción también aparece al hacer clic derecho sobre el incidente:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción
103757	03/03/2014 03:36:47 p.m.	

Nuevo

**Ver**

Añadir nota

Al seleccionar la opción **Ver**, se habilita la siguiente ventana:

Guardar Salir Proyecto: Tecnología

Requerimientos de Servicio

**Incidentes**

- Caso
- Datos Adicionales
- Tiempos/ANS
- Soluciones
- Histórico
- Relaciones
- Archivos Adjuntos

Catálogo de Servicios

Base de Conocimiento

Ver mis Detalles

Salir

**Ver / Detalles - Incidente**

Código del Caso	103757	Autor	Claudia Lorena Cortes Garzon
Cliente		Estado	Reportado
Compañía		Razón	Nuevo
CI		Tipo de Registro	Línea de Disponibilidad
Impacto		Categoría	Problemas Informatica de Usuario
Urgencia		Servicio	Prueba 2 ACC
Prioridad		Grupo de Especialistas	Gestores de Cambios SSII
		Especialista	
		ANS	Prueba 2 ACC

Descripción

Prueba

En esta ventana, se visualiza la información del incidente; al desplegar el menú relacionado a **Incidentes** se tienen disponibles las siguientes opciones:

## Caso

Esta opción, permite visualizar los detalles del caso, los cuales se describen a continuación:

**Incidentes**

- Caso**
- Datos Adicionales
- Tiempos/ANS
- Soluciones
- Histórico
- Relaciones
- Archivos Adjuntos

<b>Tipo de Registro</b>	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos <b>LookUps</b> en el módulo <b>Settings</b> de <b>Aranda</b> .
<b>Estado</b>	Se puede visualizar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estados definidos en la configuración del proyecto
<b>Razón</b>	Se puede visualizar la razón del estado actual del caso; en este listado se podrá ver el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
<b>Cliente</b>	Nos mostrara información del cliente actual.
<b>Compañía</b>	Permite visualizar la información de la compañía.
<b>CI</b>	Permite visualizar la información del CI actual.
<b>Categoría</b>	Es aquella categoría en la cual fue categorizada la falla presentada.
<b>Servicio</b>	Es aquel servicio en el cual fue definido el caso.
<b>SLA</b>	Es aquel SLA en el cual fue definido el caso.
<b>Grupo</b>	Es aquel Grupo de especialistas que gestionarán el caso.
<b>Especialista</b>	Basados en el grupo de especialista seleccionados, se seleccionara el especialista que pertenece a dicho grupo, quien será el responsable de gestionar el caso.

## 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.

## Tiempos/ANS

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

A. En cuanto a los tiempos asociados al caso, se muestra 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**)).
- **Fecha de atención estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido.
- **Fecha de solución real:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió del estado inicial del flujo de estados (**Registrado**) a un estado en donde se inicia la gestión del mismo (**En Proceso**)).

- **Fecha de solución estimada:** Día, mes, año y hora en que el caso fue deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido.
- **Costo Real:** En este campo se debe ingresar el costo **Total** de la realización del incidente 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 incidente, 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 incidente.

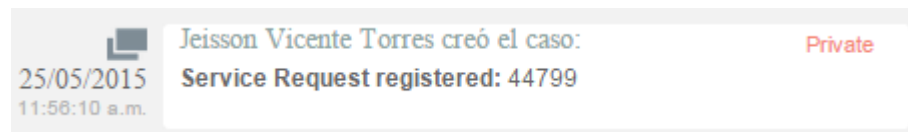
## Soluciones

En esta opción, es posible visualizar la solución o las soluciones asociadas al caso desde la consola ASDK del caso (si este ya se encuentra en un estado *Solucionado*).

## Histórico

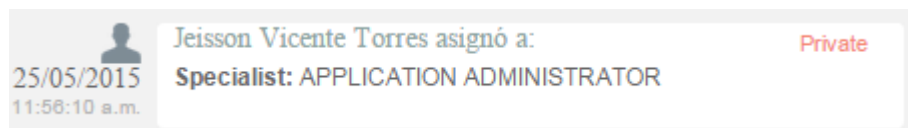
En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el incidente. Dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- **Creación del caso**  :



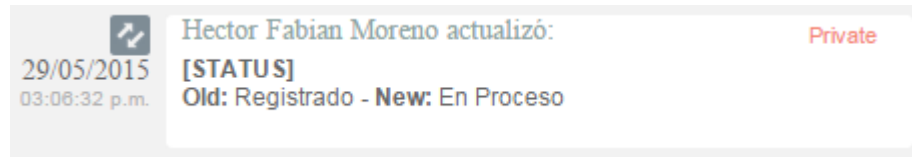
Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobrepuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.

- **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**  :



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

**Hector Fabian Moreno escribió:**

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

**Private**

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.

## Relaciones

En esta opción, se visualizan los casos, CI, Errores conocidos y solicitudes relacionadas al caso; estas relaciones pueden realizarse desde la consola Web **ASDK** o la consola **Front End**.

**Ver / Detalles - Incidente**

Relaciones

Incidentes
Problemas
Cambios
CI
Requerimiento de Servicio
Errores Conocidos
Solicitudes

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


Identificador	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creación	Categoría	Estado

< 1 >
| Página 1 de 1 - Total registros 0.

Registros por página: 10
Cambiar



## Archivos Adjuntos

En esta interfaz, es posible adjuntar archivos a un caso, del mismo modo, se pueden visualizar y descargar los archivos que se han adjuntado previamente; es importante aclarar que solo se permite adjuntar archivos de máximo 30 Mb. Para agregar un archivo adjunto, se selecciona la opción **Archivo** , posteriormente, se abrirá la siguiente ventana:




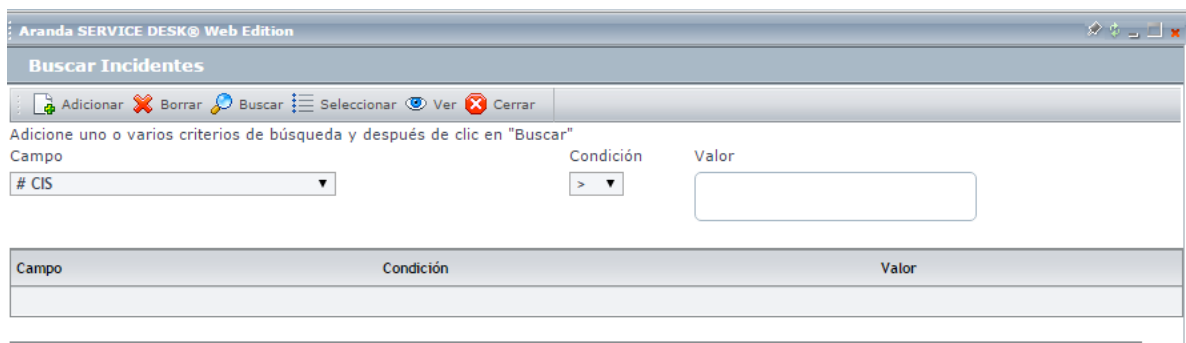
Allí, se selecciona la opción **Choose File**, lo cual abre una ventana del explorador de Windows para seleccionar el archivo que se desea adjuntar, al seleccionar el archivo, se selecciona la opción **Subir** para finalizar.

Cuando haya finalizado la carga del archivo, este, podrá ser visto adjunto al incidente en la lista de archivos:

Archivo	Tamaño (Bytes)	Fecha
<a href="#">Aranda Service Desk.pdf</a>	109337	30/07/2015 04:44:10 p.m.

## Buscar un Incidente

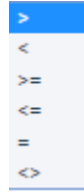
Para buscar un incidente en la barra de herramientas, se selecciona la opción **Buscar** ; al seleccionarla se habilitará la siguiente ventana:



Para realizar una búsqueda, se debe seleccionar el campo sobre el cual se quiere realizar la búsqueda; se tienen disponibles las siguientes opciones:

# CIS
# USUARIOS
ALIAS
ANS
AUTOR
CARGO
CATEGORIA
CI
CIUDAD
CLIENTE
CODIGO
COMPA?IA : [CAMPO ADICIONAL 1]
COMPA?IA : [DIRECCION 1]
COMPA?IA
Cuantos Usuarios se Ven Afectados?
CUMPLE ATENCION
CUMPLE SOLUCION
DEPARTAMENTO
DESCRIPCION
Devolucion Encuesta Inc
EDIFICIO
El proceso es Critico?
ESTADO
Existe una Perdida Total del Servicio?
FECHA DE ATENCION
FECHA DE CIERRE
FECHA DE REGISTRO
FECHA DE SOLUCION
FECHA MAXIMA DE ATENCION
FECHA MAXIMA DE SOLUCION
Fecha Crítica para el Proceso
GRUPO ESPECIALISTAS
IMPACTO
N DEPTO
PAIS
PISO
PRIORIDAD
Proceso
PROGRESO
PruebaCampServicio
RAZON
RESPONSABLE
SEDE
SERVICIO
SUCURSAL
TIEMPO
TIEMPO_ESTADO
TIPO DE REGISTRO
TRANS
Ubicacion Donde Requiere El Servicio:
URGENCIA

Al seleccionar el campo sobre el cual se va a filtrar la búsqueda, se selecciona la condición que se tendrá en cuenta contra el valor que se seleccione; se tienen disponibles las siguientes condiciones:



De acuerdo al campo que se haya seleccionado, se habilitan todas o algunas de las condiciones. A continuación se encontrará una breve descripción de cada una:

>	Esta condición, filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es mayor al valor.
<	Esta condición filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es menor al valor.
>=	Esta condición filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es mayor o igual al valor.
<=	Esta condición filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es menor o igual al valor.
=	Esta condición filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es igual al valor.
<>	Esta condición filtra la búsqueda visualizando los resultados en los cuales el campo seleccionado es diferente al valor.

Al tener seleccionado el campo y el valor, se selecciona el valor; dependiendo del campo que se haya seleccionado, se habilitan los diferentes valores que pueden ser seleccionados o se habilita una caja de texto para diligenciar el valor; a continuación, se encontrará un ejemplo de una condición para una búsqueda:

Condición con caja de texto, en este ejemplo, se filtraría la búsqueda únicamente por el código igual al valor 2385.

Campo	Condición	Valor
<input type="text" value="CODIGO"/>	<input "="" type="text" value="="/>	<input type="text" value="2365"/>

Condición con combo, al seleccionar cierto tipo de campos, se habilitan combos con todos los valores posibles, por ejemplo:

Filtro de búsqueda en el cual, el estado sea igual a alguno de los siguientes estados.


Campo	Condición	Valor
ESTADO	=	Cerrado


Campo	Condición


  

Campo	Condición	Valor
ESTADO	=	Cerrado
CATEGORIA	=	Problemas con Acceso a la Red, Correo e Internet.Recursos Compartidos en Red

Una vez se tenga el filtro de la búsqueda, ya se puede proceder a realizar la misma; si es necesario agregar más condiciones de búsqueda, se puede realizar a través de la opción  Adicionar, en este caso se agregaría la condición al listado de filtros; es posible adicionar varios filtros para la búsqueda.

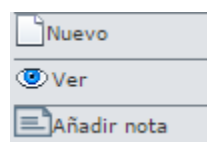
Campo	Condición	Valor
ESTADO	=	Cerrado
CATEGORIA	=	Problemas con Acceso a la Red, Correo e Internet.Recursos Compartidos en Red

Si se desean eliminar filtros de búsqueda, simplemente se selecciona el filtro que se desea eliminar y se selecciona la opción  Borrar.

Al terminar con el filtro o filtros que se requieren para realizar la búsqueda, se procede a seleccionar el botón  Buscar; el resultado de la búsqueda, se visualiza en la página de incidentes; en el siguiente ejemplo, se puede ver que se realiza la búsqueda de todos los incidentes en estado *Cerrado*:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
103744	12/11/2013 04:14:22 p.m.	<a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	Cerrado		Dispositivos Moviles	Restablecer Servicio de Dispositivo Movil	
103649	02/04/2013 07:42:46 p.m.	<a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	Cerrado		Dispositivos Moviles	Restablecer Servicio de Dispositivo Movil	
103648	02/04/2013 07:02:15 p.m.	<a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	Cerrado		Otros	Restablecer Servicio SW PC	
103504	13/12/2012 09:45:15 a.m.	<a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	Cerrado		Servicios FTP y Navegación	Restablecer Servicio de Navegación	
103363	10/12/2012 10:46:47 a.m.	<a href="#">Encuesta de Satisfacción</a>	Cerrado		Acrobat	Restablecer Servicio SW PC	

También, es posible acceder a las opciones de creación y visualización de incidentes, seleccionando el incidente y haciendo clic derecho sobre el mismo; esta acción, habilita las siguientes opciones:



Dentro de estas opciones, aparece la opción **Añadir nota**, ésta, permite agregar anotaciones al incidente seleccionado; al seleccionarla, se habilita la siguiente ventana:

Se diligencia la anotación en el campo disponible y al finalizar se selecciona la opción

Guardar

## CAMBIOS

En este módulo de **Aranda Service Desk Web (USDK)**, el usuario puede visualizar y dar seguimiento a los cambios que se encuentren registrados en la mesa de servicio; en esta página, el usuario solo podrá ver la información del caso y solo tendrá la posibilidad de cerrarlo, si esta opción se encuentra habilitada en la consola de configuración **Blogik**.

Para ingresar al módulo de cambios, se debe ingresar al sitio **USDK** y autenticarse con un usuario que se encuentre asociado al proyecto de la mesa de ayuda.



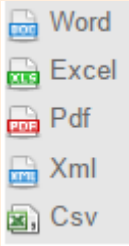
Al ingresar, aparece la opción de **Cambios** en el menú izquierdo; allí, se podrán visualizar todos los casos registrados a nombre del usuario autenticado:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor
50158	24/01/2014 06:22:35 p.m.		Solicitado	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzon
50157	24/01/2014 06:21:42 p.m.		Solicitado	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzon
50156	24/01/2014 06:20:08 p.m.		Solicitado	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzon
50155	24/01/2014 06:17:41 p.m.		Solicitado	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzon
50154	24/01/2014 02:04:23 p.m.		Solicitado	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzon
50138	28/08/2013 10:03:05 a.m.		Planificación del Cambio por el Gestor de Cambios	Claudia Lorena Cortes Garzon	Desarrollo Local Nuevo SSL	Sistemas de Distribución (Chg)	Maria Fernanda Sanchez Silva	Claudia Lorena Cortes Garzon
50137	28/08/2013 09:59:50 a.m.		Planificación del Cambio por el Gestor de Cambios	Claudia Lorena Cortes Garzon	Actualizaciones	Equipos de Impresión y Digitalización (Chg)	Jaime Obando Angulo	Claudia Lorena Cortes Garzon
50135	01/08/2013 05:52:55 p.m.		CAB	Claudia Lorena Cortes Garzon	Ampliación/Actualización Funcionalidad	Sistemas de Distribución (Chg)	Jaime Obando Angulo	Claudia Lorena Cortes Garzon
			Planificación			Software		

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles en la imagen anterior:

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



<b>Nuevo</b>	Al seleccionar esta opción, se abre la página de <b>Registro de un caso</b> , en la cual, podrá diligenciar la información para registrar un nuevo cambio en la mesa de ayuda.
<b>Editar</b>	Al seleccionar un caso, con esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su edición.
<b>Ver</b>	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.
<b>Buscar</b>	Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la cual se pueden realizar búsquedas de cambios.
<b>Exportar</b>	La lista de cambios que se esté visualizando, puede ser exportada a los siguientes formatos: <div style="text-align: center;">  </div>

## Visualización de un Cambio

- A. En la pantalla de Cambios de la consola Web de USDK, se selecciona el cambio que se desea editar:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor
50156	24/01/2014 18:20:08		Solicitud de Cambio	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAI	Claudia Lorena Cortes Garzo

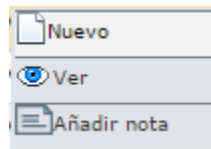
- B. Al seleccionar el caso, inmediatamente se visualizará en la parte inferior una vista preliminar del mismo:

No. Caso	Fecha de Registro	Encuesta de Satisfacción	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor
50156	24/01/2014 18:20:08		Solicitud de Cambio	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzo
50155	24/01/2014 18:17:41		Solicitud de Cambio	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzo
50154	24/01/2014 14:04:23		Solicitud de Cambio	Claudia Lorena Cortes Garzon	Informatica de Usuarios	Acceso Red Visitantes	Grupo SAU	Claudia Lorena Cortes Garzo
50138	28/08/2013 10:03:05		Planificación del Cambio por el Gestor de Cambios	Claudia Lorena Cortes Garzon	Desarrollo Local Nuevo SSII	Sistemas de Distribución (Chg)	Maria Fernanda Sanchez Silva	Claudia Lorena Cortes Garzo
50137	28/08/2013 9:59:50		Planificación del Cambio por el Gestor de Cambios	Claudia Lorena Cortes Garzon	Actualizaciones	Equipos de Impresión y Digitalización (Chg)	Jaime Obando Angulo	Claudia Lorena Cortes Garzo
50135	01/08/2013 17:52:55		CAB	Claudia Lorena Cortes Garzon	Ampliación/Actualización Funcionalidad	Sistemas de Distribución (Chg)	Jaime Obando Angulo	Claudia Lorena Cortes Garzo
50133	01/08/2013 11:10:54		Planificación del Cambio por el Gestor de Cambios	Claudia Lorena Cortes Garzon	Actualizaciones	Software Especializado (Chg)	Ruby Elena Castellanos Castillo	Claudia Lorena Cortes Garzo
50128	13/02/2013 10:39:00		CAB	Claudia Lorena Cortes Garzon	Actualizaciones	Dispositivos	Maria Fernanda Sanchez Silva	Claudia Lorena Cortes Garzo

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 12.  
Registros por página: 50 [Cambiar](#)

Información del usuario que utilizará la cuenta de red						
Cedula	Nombre	Empresa	Tipo de Contrato	Área/Gerencia	Cargo/Servicio	Sede/Sitio de Trabajo
Fecha Ingreso		Fecha fin servicio		Fecha nacimiento (Día/Mes)		
Número de inventario del equipo						
Ubicación (Oficina y Piso) donde se deben entregar los elementos						
Correo electrónico de contacto del usuario						
Funciones a desempeñar						

- C. Como se visualiza en la siguiente imagen, al hacer clic derecho, es posible **Ver** el caso, crear un **Nuevo** cambio o **Añadir una nota**:



Al seleccionar **Nuevo**, se abre la página de **Registro de un caso**, en la cual, podrá diligenciar la información para registrar un nuevo cambio en la mesa de ayuda.

La opción **Añadir Nota**, le permite agregar una nota al caso sin necesidad de ingresar a este; al hacer clic, aparecerá una ventana como la siguiente:

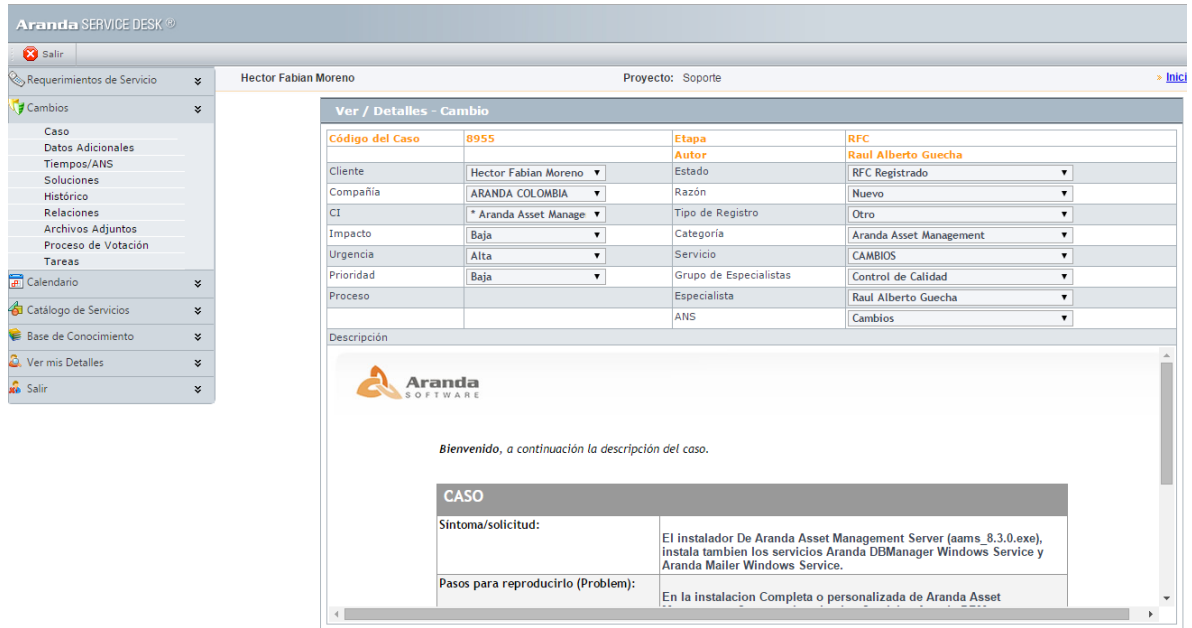
**Añadir nota - Caso 50156**

0/4000

Guardar
Limpiar




















Como se visualiza en la siguiente imagen, con la opción **Ver**, la cual se encuentra en la **barra de herramientas**, se puede ingresar para visualizar la información del caso:



La información disponible es la siguiente:

<b>Etapa</b>	Muestra la etapa en la que se encuentra actualmente el cambio; estas etapas son: <b>RFC</b> (Request For Change), <b>CAB</b> (Change Advisory Board), <b>Construcción</b> , <b>Pruebas</b> , <b>Instalación y Revisión</b> .
<b>Tipo de Registro</b>	Es la fuente de ingreso del caso (Telefónico, E- mail, otro, etc.). Estos, se configuran por medio de los campos <b>LookUps</b> en el módulo <b>Settings</b> de <b>Aranda</b> .
<b>Estado</b>	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estado definidos en la configuración del proyecto.
<b>Razón</b>	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.
<b>Cliente</b>	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado

	mediante los iconos de <b>Buscar, Visualizar</b> o <b>Eliminar</b> (    ).
<b>Compañía</b>	Visualizará información de la compañía actual y esta, puede ser cambiada mediante los iconos de <b>Buscar, Visualizar</b> o <b>Eliminar</b> (    ).
<b>CI</b>	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <b>Buscar, Visualizar</b> o <b>Eliminar</b> (    ).
<b>Categoría</b>	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.
<b>Servicio</b>	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>  .
<b>SLA</b>	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>  .
<b>Grupo</b>	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>  .
<b>Especialista</b>	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.
<b>Urgencia</b>	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</b>	Información detallada del cambio, en la cual se realiza una descripción de la necesidad del cliente.

## Soluciones

Al momento de solucionar un caso, el especialista responsable del caso, debe asociar un comentario o un artículo de solución que haga referencia a la solución del cambio.

The screenshot shows a web interface titled "Ver / Detalles - Cambio". At the top right, there is a tab labeled "Soluciones". Below this, there is a table with the following columns: "Identificador", "Título", "Descripción", and "Modificado". The table is currently empty. Below the table, there is a section titled "Comentarios" containing a text area with the text "Cambio implementado". At the bottom of the interface, there is a pagination control showing "Página 1 de 1 - Total registros 0." and a "ds por página: 15" dropdown menu with a "Cambiar" button.

En esta interfaz, el usuario podrá visualizar, en la parte superior: los artículos asociados al cambio y en la parte inferior: el comentario realizado por el especialista al solucionar el caso.

## Tiempos/ANS

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

Ver / Detalles - Cambio		Tiempos/ANS
Fecha de Registro	25/03/2015 9:56:02	
Fecha de Cierre		
Atención		Solucionado
RFC	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
CAB	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
Construcción	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
Pruebas	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
Plan de Contingencia	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
Revisión	25/03/2015 9:56:02	25/03/2015 9:56:02
Costo Real	0,00 \$	
Costo Esperado	0,00 \$	
Esfuerzo		

B. En cuanto a los tiempos asociados al caso, se muestra 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 fue 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)

- **Costo Real:** En este campo se debe ingresar 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 la que el especialista o los especialistas han trabajado sobre el cambio.

## Datos adicionales

Ver / Detalles - Cambio	
Los campos marcados con * son obligatorios.	
PSA	
Scope	
Backout	

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.

**Backout:** Define el plan para volver al estado inicial del servicio antes del cambio, en caso de que el cambio no aplique como debe.


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.

Ver / Detalles - Cambio


 Añadir Nota

  
 25/03/2015  
 09:56:05 a.m.


Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó:  
 FieldA: [VIP]  
 Old: - New: 0

  
 25/03/2015  
 09:56:04 a.m.


Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó:  
 FieldA: [Usuarios afectados por la implementación]  
 Old: - New: Un sector

  
 25/03/2015  
 09:56:04 a.m.


Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó:  
 FieldA: [Clientes que se benefician con la implementación]  
 Old: - New: Todos

  
 25/03/2015  
 09:56:04 a.m.


Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó:  
 FieldA: [Beneficio para el producto al implementar]  
 Old: - New: Alto

  
 25/03/2015  
 09:56:04 a.m.

Lyda Beatriz Buitrago Tellez actualizó:  
 FieldA: [Riesgo para el negocio si no se implementa]  
 Old: - New: Medio (Servicio, competencia)

  
 25/03/2015  
 09:56:02 a.m.

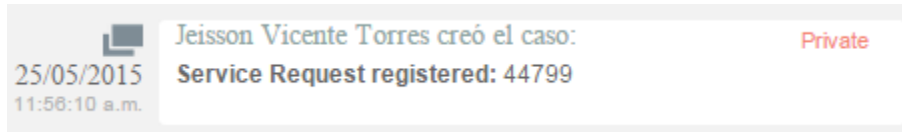
Lyda Beatriz Buitrago Tellez asignó a:  
 Specialist: Raul Alberto Guecha

  
 25/03/2015  
 09:56:02 a.m.

Lyda Beatriz Buitrago Tellez creó el caso:  
 Change registered: 8955

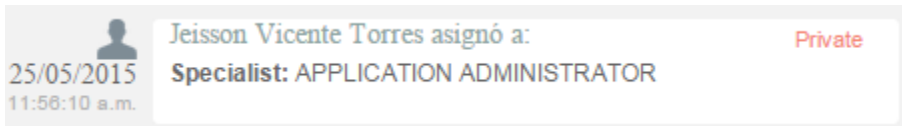
Dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- **Creación del caso**  :



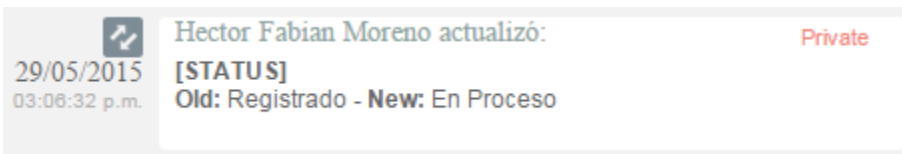
Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos sobrepuestos, y la información que allí se visualiza indica al usuario que realizó la creación el caso: el número con el que se registró dicho caso y la fecha y hora en la que fue registrado.

- **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**  :



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

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**  :

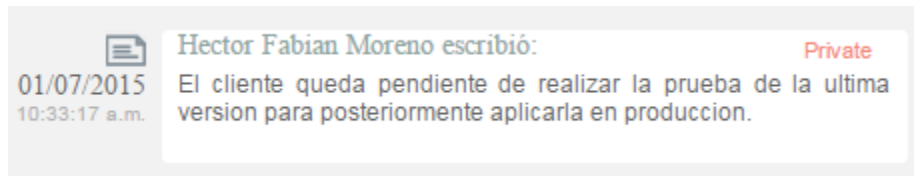


25/05/2015  
11:56:10 a.m.

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**  :



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

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

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.

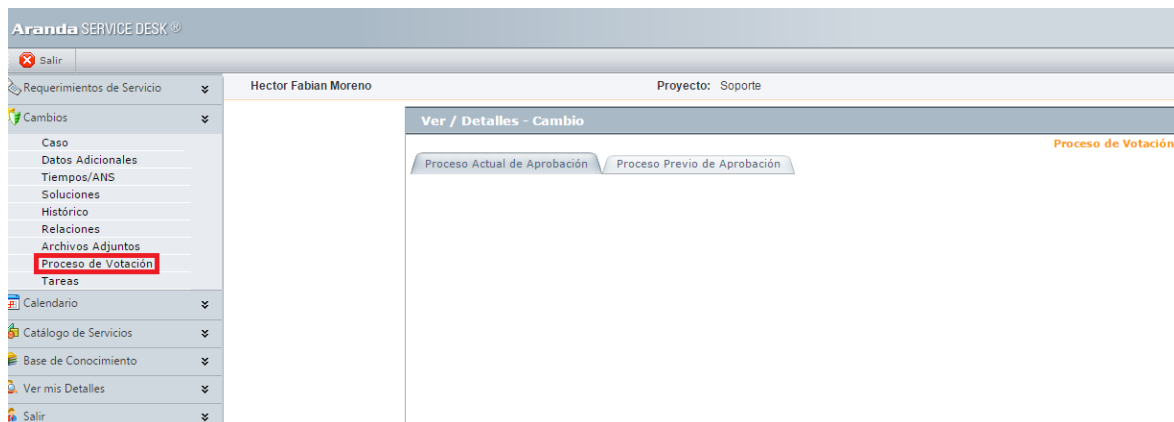
## Adjunto

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.

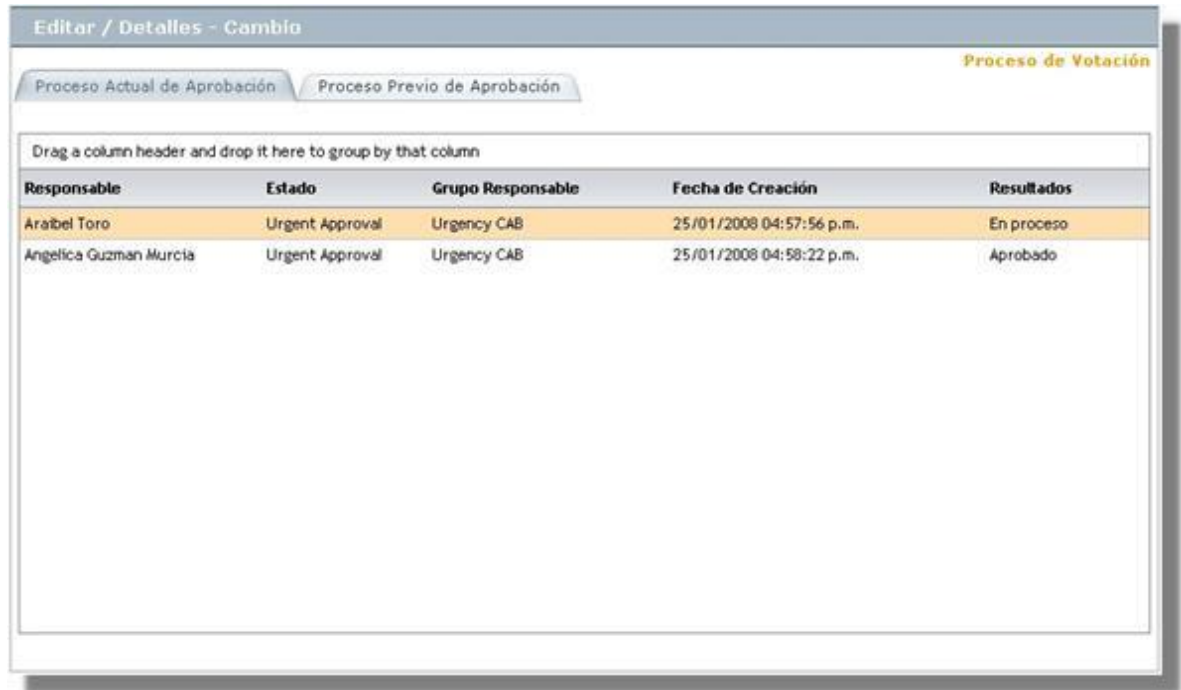
## Consultar el proceso de aprobación del cambio

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.



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) En el ejemplo anterior, se puede visualizar que el proceso de aprobación cuenta con el voto de dos especialistas: Angélica Guzmán y Araibel Toro; el primer especialista ya aprobó la etapa, pero por otro lado, el segundo no lo ha aprobado ni reprobado, por tal motivo el caso se encuentra aún en el proceso de aprobación de la etapa. Si el caso ha tenido procesos de aprobación anteriores, se listan en la pestaña **Proceso Previo de Aprobación**.

## 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.

En USDK, el usuario tendrá la posibilidad de visualizar a que otros casos está relacionado el cambio que está consultando en el momento; lo anterior se puede apreciar en la siguiente imagen:

Ver / Detalles - Cambio

Relaciones

Incidentes Problemas Cambios CI Requerimiento de Servicio Errores Conocidos Solicitudes

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

Identificador	Tipo	Causa	Responsable	Fecha de Creación	Categoría	Estado
34367		Related with	Carlos Eduardo Sanchez Parra	27/11/2013 9:20:32	Aranda Asset Management - Incidente	Anulado
35923		Related with	Javier Sneither Lopez	26/12/2013 9:05:43	Aranda Asset Management - Requerimiento	Cerrado
35955		Related with	Javier Sneither Lopez	20/01/2014 12:16:13	Aranda Asset Management - Requerimiento	Cerrado
37864		Related with	Javier Andres Moreno Prieto	14/04/2014 14:24:18	Aranda Asset Management - Incidente	Cerrado

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

Registros por página: 10 Cambiar

## 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:



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



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

## Tareas

En **USDK**, los usuarios podrán visualizar el listado de tareas asociado al cambio que se haya seleccionado, sin embargo, no podrán visualizar los detalles, ni editar algún parámetro de la tarea, únicamente estará disponible la información, tal y como se puede apreciar en la siguiente imagen:

Ver / Detalles - Cambio

Procedimiento (Seleccionar...)

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

Código	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin	Grupo de Especialistas	Especialista
54	Tarea de Prueba	Registrada	30/07/2015 22:35:51	31/07/2015 8:01:00		

Página 1 de 1 - Total registros 1.

Registros por página: 10 [Cambiar](#)

## Visualizar la programación de los cambios o FSC (Forward Schedules of Changes)

Es posible consultar la programación de los cambios, siempre y cuando, el estado de éstos se encuentre en una de las etapas de: **BUILDING, TESTING, REVIEW e IMPLEMENTATION**, de acuerdo con el flujo definido en la consola configuración **BASDK**; para ello, siga los siguientes pasos:

- Debe dirigirse a **Cambios -> FSC**, en la barra de iconos vertical izquierda de la consola.
- Inmediatamente, en un diagrama de Gantt, se visualizan gráficamente los tiempos de inicio y finalización de cada tarea.

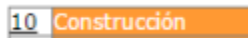
Aranda SERVICE DESK

Fecha de Inicio: Fecha Fin: Proyecto: Regresion

Este es el listado de los FSC del Proyecto.

noviembre de 2014										
oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue
27	28	29	30	31	1	2				
3	4	5	6	7	8	9				
10	11	12	13	14	15	16				
17	18	19	20	21	22	23				
24	25	26	27	28	29	30				
10 Construcción	10 Construcción	10 Construcción	10 Construcción	10 Construcción	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas
66 Construcción	66 Construcción	66 Construcción	66 Construcción	66 Construcción	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas
69 Construcción	69 Construcción	69 Construcción	69 Construcción	69 Construcción	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas
74 Construcción	74 Construcción	74 Construcción	74 Construcción	74 Construcción	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas
77 Construcción	77 Construcción	77 Construcción	77 Construcción	77 Construcción	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas
1 Pruebas	2 Pruebas	3 Pruebas	4 Pruebas	5 Pruebas	6 Instalación	6 Instalación	6 Instalación	6 Instalación	6 Instalación	6 Instalación
10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas	10 Pruebas
66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas	66 Pruebas
69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas	69 Pruebas
74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas	74 Pruebas
77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas	77 Pruebas

C. Como se aprecia en la imagen anterior, cada tarea tiene relacionado el número de consecutivo visualizado en el primer recuadro y en el segundo recuadro, se visualiza la etapa a la que se encuentra asociada.



1. **Base de conocimientos:** Permite visualizar en tiempo real a los usuarios autorizados, los artículos y reportes.

En la parte izquierda de la consola, podrá visualizar las categorías de acuerdo al artículo de interés:

Aranda SELF SERVICE

Raul Jezzid Salgado Robayo 30/07/2015 8:05:47

Categorías:

- Categorías
- FAQ
- prueba
- Temas Comunes
- Aranda
- Infraestructura

Resultados de la Búsqueda

Más consultadas

- Registro de la librería AgentAPI.dll en Windows XP y Windows 7
- prueba 10 aranda busqueda pruebaA101
- imagenes
- Prueba de articulo
- Prueba de articulo
- Prueba Confama Front - End
- Prueba Confama Front - End

Mejor calificadas

- Los Archivos adjuntos no se observan en la consola del Especialista
- No se permite cambiar la persona responsable de un servicio.
- Los Archivos adjuntos no se

Últimas 10

- Prueba ASS
- Prueba de articulo
- Prueba Confama Front - End
- prueba 10 aranda busqueda pruebaA101
- imagenes
- ultimos articulos 10 se coloco
- No se permite cambiar la persona responsable de un servicio.
- Los Archivos adjuntos no se

## Elementos Básicos de la consola de Usuario

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



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

### Consulta por popularidad

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

Consultas por proyecto

Consultas por usuario

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

## 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:

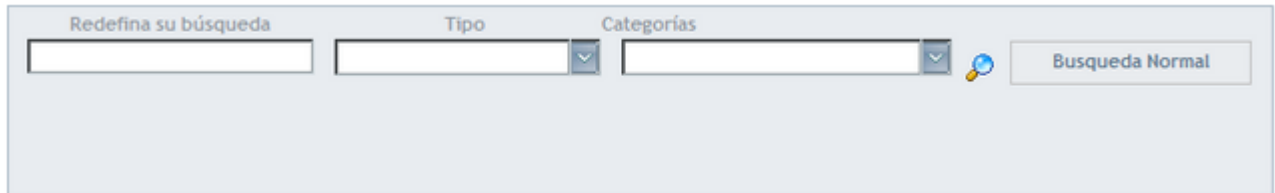
- Ingresar una palabra clave o pregunta.
- Especificar en qué motor se desea realizar la búsqueda:

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




c) Finalmente, haga clic en  .

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



Redefina su búsqueda	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**

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



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

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

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación
Aranda.ASM.Web.0...	24/08/2012 04:30 ...	Página de Inicio...
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación

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
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación
Aranda.ASM.Web.0...	24/08/2012 04:30 ...	Página de Inicio...
asmi_3.0.0.exe	01/08/2012 03:02 ...	Aplicación

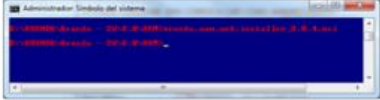
La opción de "Ejecutar como otro usuario" no siempre funciona.

**Respuesta**

Se puede ejecutar una consola cmd como administrador:

Símbolo del sistema	Abrir
Tareas iniciales	Ejecutar como administrador
WordPad	Abrir la configuración del perfil...

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 que han calificado este contenido.

Cómo califica la calidad de este contenido?

1 2 3 4 5 Excelente

Comentarios

Enviar Email

Agregar a Mis Favoritos

Artículos Relacionados

Palabras Clave ejecución, instaladores, .MSI, windows 7, windows 2008

