

**Aranda Service Desk  
Versión 8  
Consola Especialista**

## Contenido

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

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

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

# ARANDA SERVICE DESK V8 CONSOLA ESPECIALISTA

## 1. Resumen

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

### RESUMEN POR PROYECTOS

Ingresar a la consola de especialistas (ASDK):



Aranda Service Desk  
Especialista

Tipo de autenticación  
ARANDA ▼

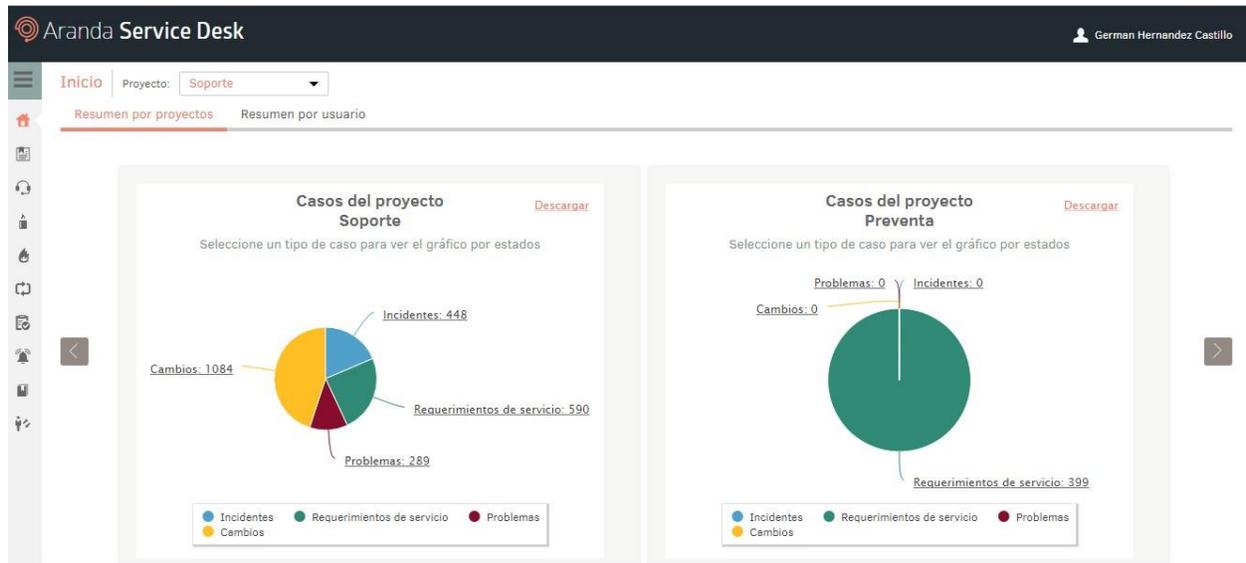
Usuario

Contraseña

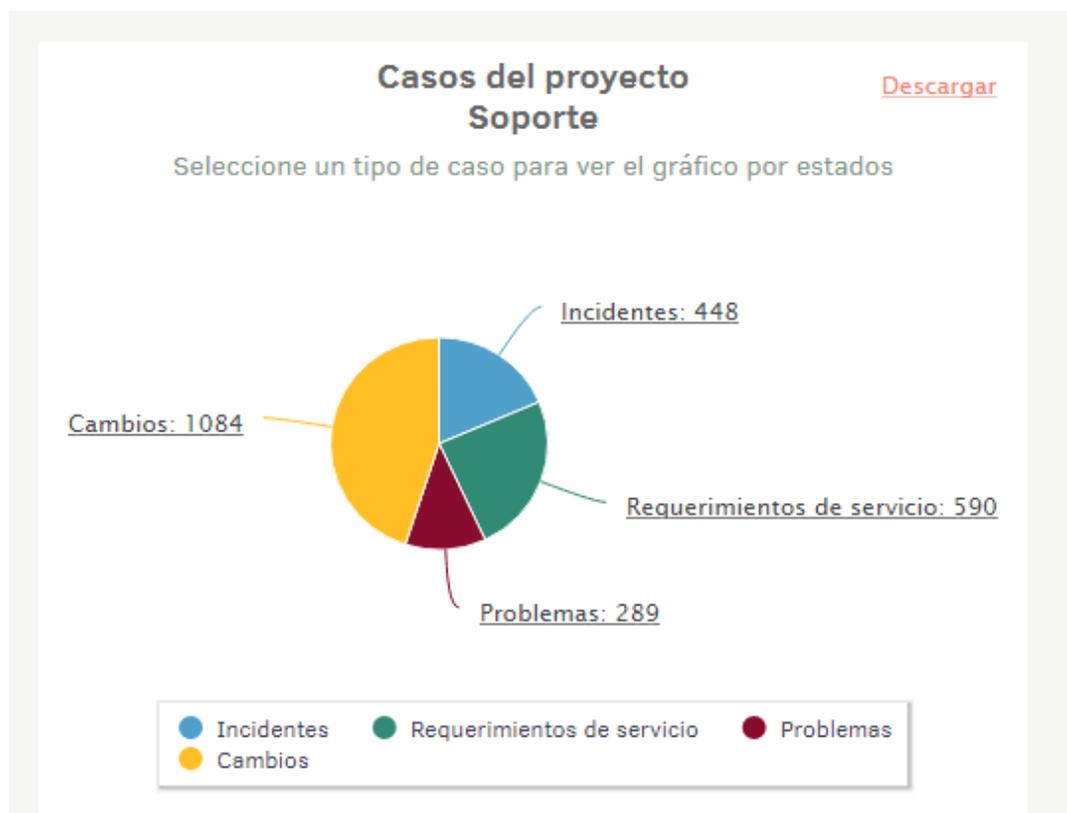
[¿Olvido la contraseña?](#)

Aceptar

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:



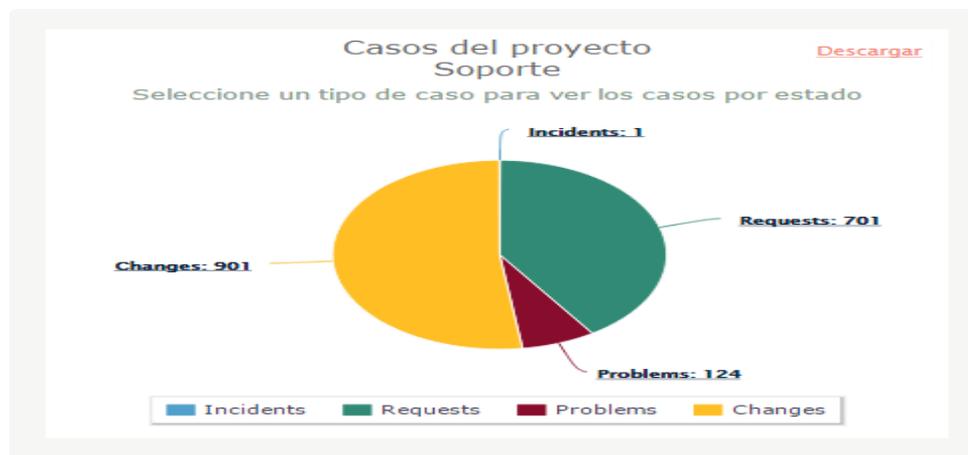
Al seleccionar la gráfica perteneciente a algún proyecto, fácilmente se visualizan la cantidad de casos por cada módulo (Incidente, Cambios, Problemas, requerimientos):



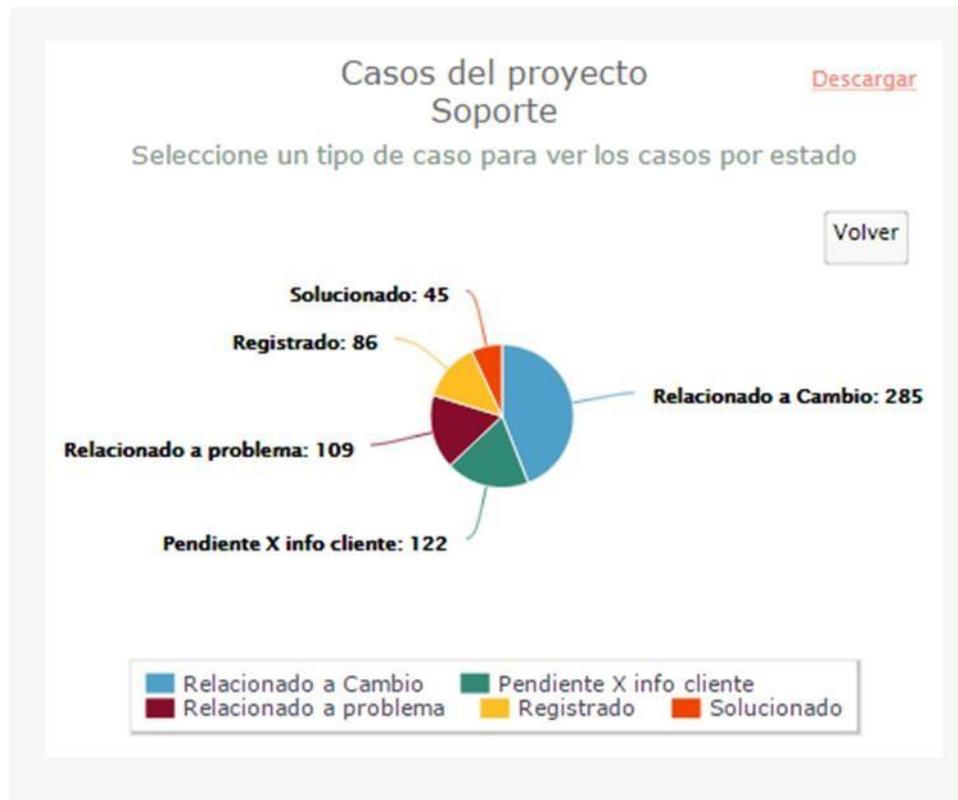
Existe la posibilidad de filtrar el contenido de la gráfica para visualizar únicamente los módulos que se requieran; por ejemplo, si se desea visualizar exclusivamente los módulos de Requerimientos de servicio, Problemas e Incidentes del proyecto, pero no se desea incluir el módulo de Cambios en la visualización,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



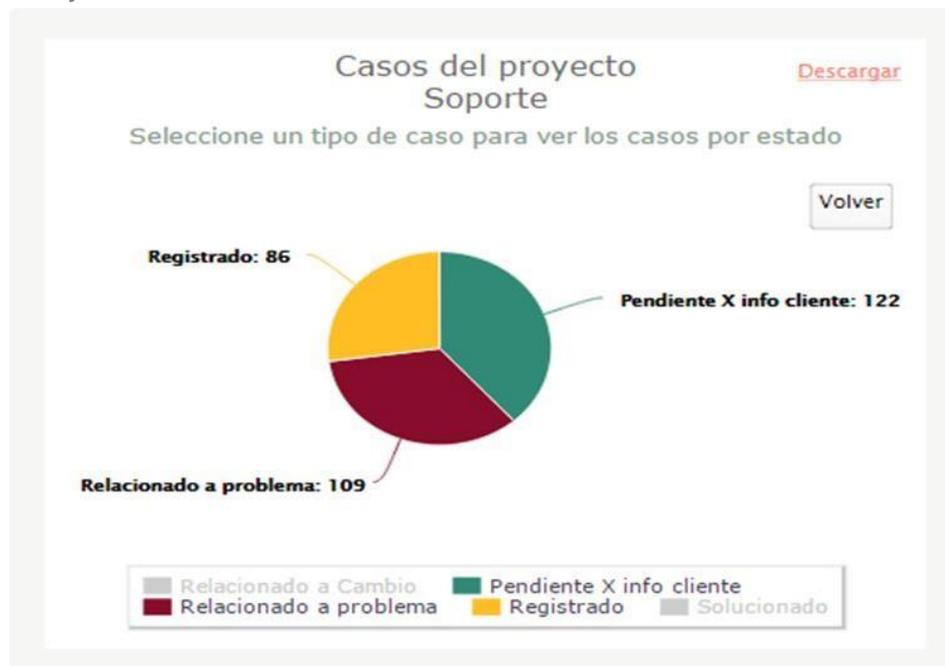
Si se desea visualizar la información relacionada a Cambios, se ubica nuevamente el cursor sobre el módulo y se hace clic para activar la visualización.



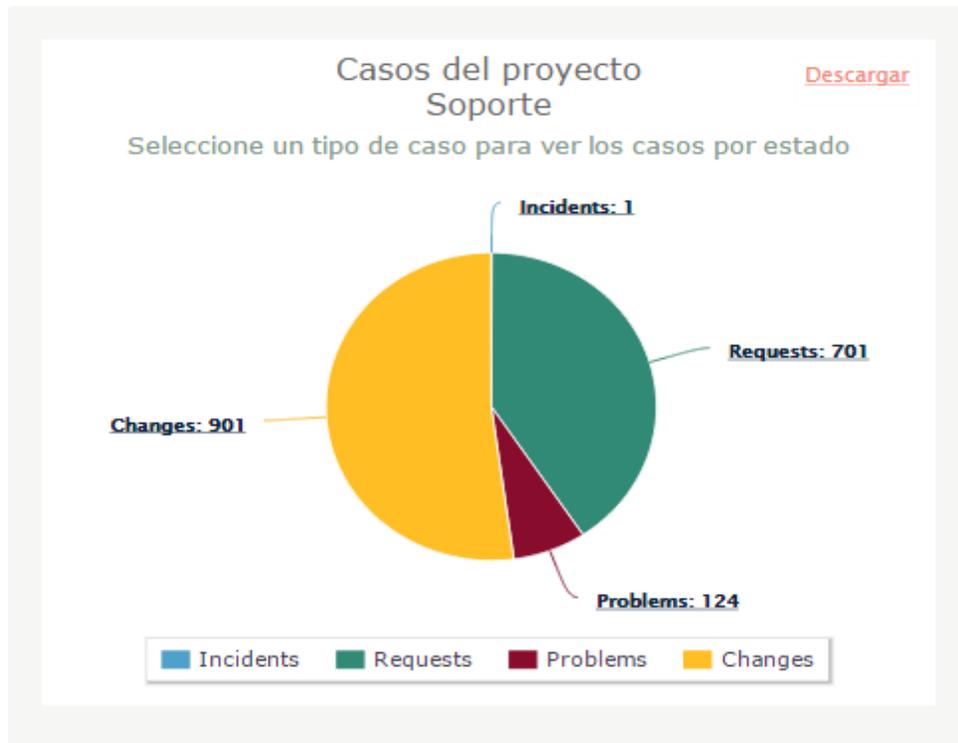
Para visualizar los estados por cada módulo, en la gráfica, al hacer clic sobre alguno de los módulos, automáticamente se visualizará la cantidad de casos por estado:



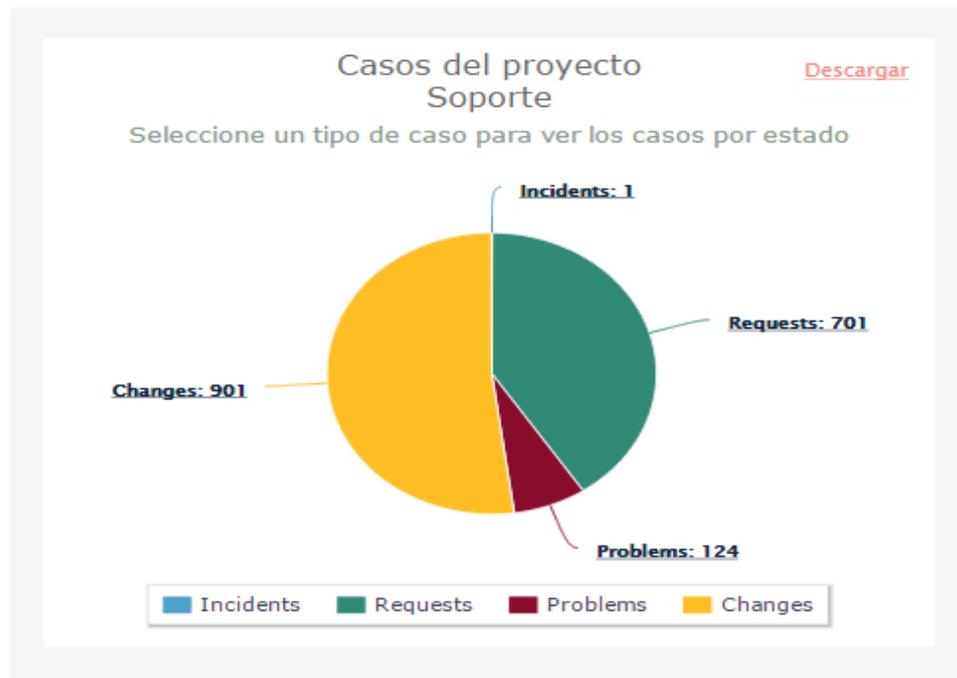
También, existe la posibilidad de aplicar los filtros descritos anteriormente para ocultar la información de un módulo; por ejemplo, si no se desea visualizar en la gráfica los casos que se encuentren en estado Solucionado simplemente se selecciona la opción Solucionado y automáticamente esta se ocultará:



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



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



## 2. Módulo de solicitudes consola WEB de especialistas

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

### 2.1 Listado de solicitudes de la consola de especialistas

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



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

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

Sin clasificar	Clasificados	Anulados	Del proyecto
No. Caso ↑	Cliente	Fecha de registro	Estado
<a href="#">16014</a>	Oscar Almonacid	28/01/2019 15:48:06	Registrado
<a href="#">16015</a>	Lyda Beatriz Buitrago Tellez	28/01/2019 16:02:01	Registrado

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ingresar en la consola de especialistas



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



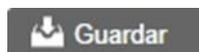
Una vez allí, se desplegarán las siguientes opciones en la parte superior derecha de la consola:



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

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

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



- **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.

Registros por página 10 **Cambiar**

Resumen del ticket No 5 **Editar**

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:

Anular

Guardar

Salir

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

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

**Búsqueda de casos** ✕

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

Tipo de Caso:

(Campo)  (Operador)  Texto...   ¿Incluir solicitudes anuladas?

**Resumen de búsqueda**

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

[Limpiar](#)

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

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



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

## 2.3 Convertir una solicitud desde la consola WEB de especialistas

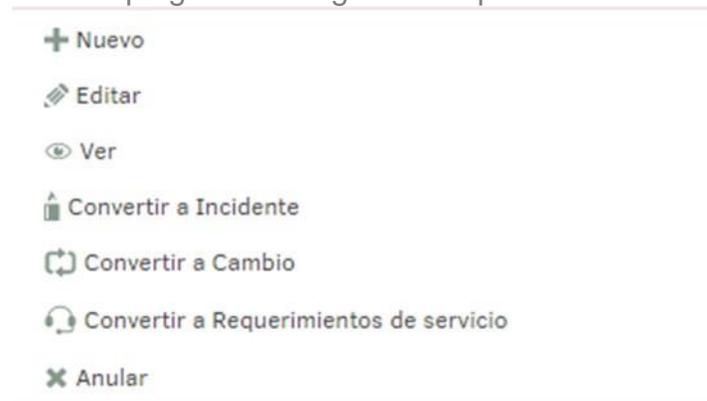
Como se expuso anteriormente, una solicitud es un insumo para la generación de un caso, este insumo tendrá que ser clasificado por un especialista, convirtiéndolo, según la definición de la solicitud, en un caso de tipo **Incidente**, **Requerimiento de servicio** o **Cambio** según corresponda.

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

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

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

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



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

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

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

gestionada y se convirtió en un caso de otro módulo.

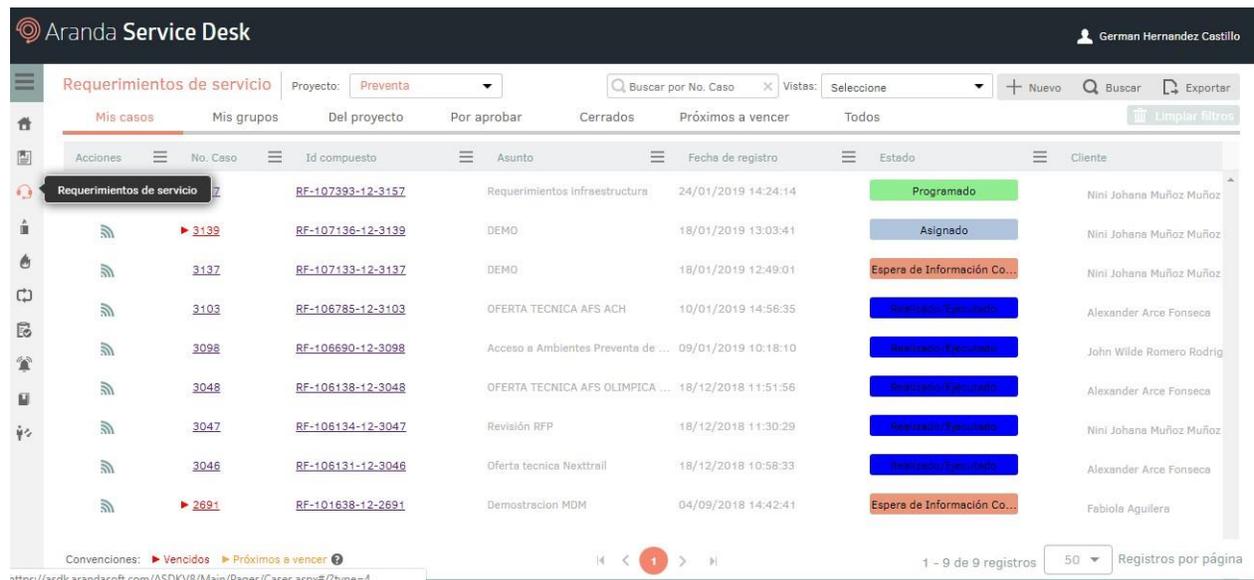
- **Nombre del cliente:** Nombre del cliente, bajo el cual se abrió la solicitud.
- **Compañía:** Nombre de la compañía asociada al caso
- **Clasificado como:** Tipo del caso al cual se convirtió la solicitud.
- **Caso:** Código del caso que se creó.

### 3. Requerimiento de Servicio

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

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

Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with the user's name 'German Hernandez Castillo'. Below it, a menu highlights 'Requerimientos de servicio'. The main area displays a table of service requests with columns for 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', 'Estado', and 'Cliente'. The table lists several requests with their respective IDs, subjects, registration dates, and statuses like 'Programado', 'Asignado', and 'Espera de Información Co...'. At the bottom, there are pagination controls showing '1 - 9 de 9 registros' and '50' records per page.

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

#### 3.1 Vistas por defecto

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

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Mis Casos</b>	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 <b>Cerrado</b> .
<b>De mis grupos</b>	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 <b>Cerrado</b> .
<b>Del proyecto</b>	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están asignados en el proyecto, sin mostrarlos casos que están en un estado <b>Cerrado</b> .
<b>Cerrado</b>	En esta vista, la consola permite visualizar la lista de requerimientos de servicio en estado <b>Cerrado</b> ; únicamente se permite la visualización para la persona que tiene iniciada la sesión.
<b>Próximos a vencer</b>	En esta vista se visualizan requerimientos de servicio asignados que se encuentran <b>próximos a vencerse</b> , es decir, al cumplir el tiempo mínimo de solución del caso se habilitan los casos en esta vista; esto ocurre cuando los casos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA.

## Todos

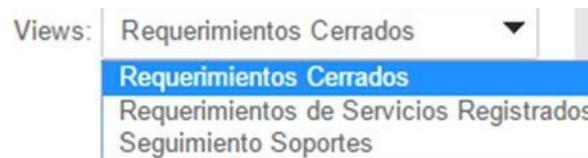
En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio pertenecientes a todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado **Cerrado**.

## Por aprobar

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

## 3.2 Vistas personalizadas

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



## 3.3 Gestión de requerimientos de servicio

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

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



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



### 3.4 Creación de un nuevo requerimiento de servicio

Para la creación de un nuevo requerimiento de servicio, se debe seleccionar la opción  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
<b>Tipo de Registro</b>	Es el tipo de fuente de entrada del caso, por eje:(Telefónico, Email, otro, etc.); estos se configuran por medio de los campos LookUpsen el módulo Settings de Aranda
<b>Cliente</b>	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona el cliente para el cual se creará el incidente.
<b>Compañía</b>	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
<b>CI</b>	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona el CI que se desea relacionar a un Incidente
<b>Categoría</b>	Al seleccionar esta opción: se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del incidente
<b>Servicio</b>	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

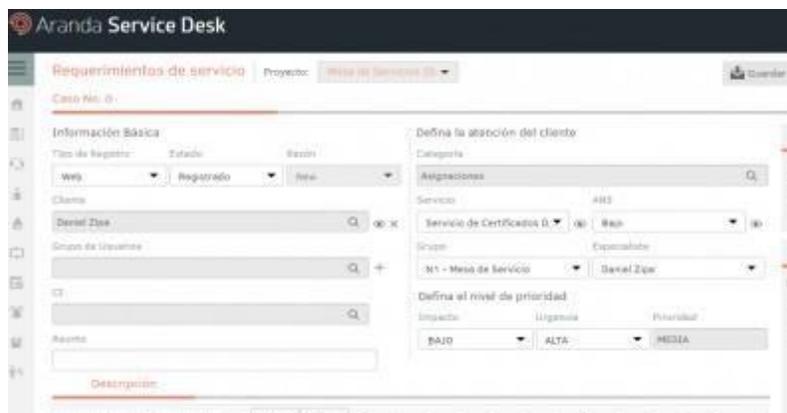
<b>Grupo</b>	Grupo de especialistas del usuario responsable del Incidente.
<b>Especialista</b>	Usuario especialista responsable del Incidente.
<b>Descripción</b>	En la descripción, se debe diligenciar en forma breve la causa de la creación del Incidente.
<b>Adjuntos</b>	Al seleccionar se habilitará una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

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

### 3.5 Guardar como plantilla.

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

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



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



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

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



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



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

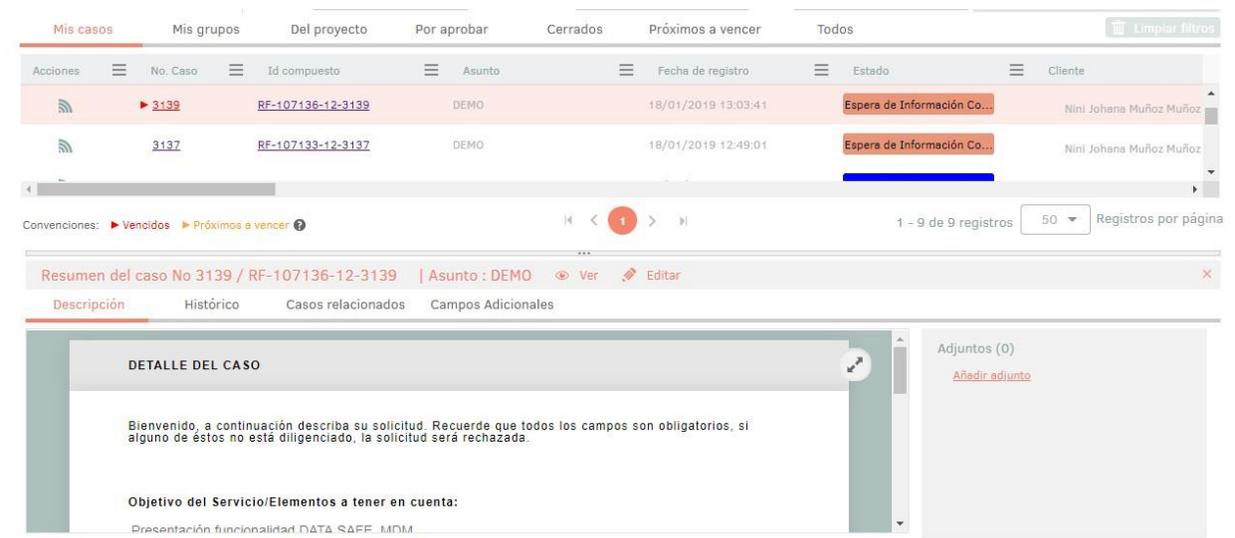
## 3.6 Edición de un Requerimiento

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

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

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

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



The screenshot shows a web application interface. At the top, there are navigation tabs: 'Mis casos', 'Mis grupos', 'Del proyecto', 'Por aprobar', 'Cerrados', 'Próximos a vencer', and 'Todos'. Below this is a table with columns for 'Acciones', 'No. Caso', 'Id compuesto', 'Asunto', 'Fecha de registro', 'Estado', and 'Cliente'. Two rows are visible, both with the state 'Espera de Información Co...'. Below the table, there are navigation controls and a 'Resumen del caso' section for case No 3139 / RF-107136-12-3139. The 'Descripción' tab is active, showing a 'DETALLE DEL CASO' section with a text area containing a welcome message and a list of service objectives. The text area contains: 'Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.' and 'Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta: Presentación funcionalidad DATA SAFE, MDM.' To the right of the text area is an 'Adjuntos (0)' section with an 'Añadir adjunto' link.

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

### 3.7 Descripción



This screenshot provides a detailed view of the case description. It shows the same 'Resumen del caso' header as the previous screenshot. The 'Descripción' tab is selected, and the 'DETALLE DEL CASO' section is expanded. The text area contains the following information:

- Bienvenido, a continuación describa su solicitud. Recuerde que todos los campos son obligatorios, si alguno de éstos no está diligenciado, la solicitud será rechazada.**
- Objetivo del Servicio/Elementos a tener en cuenta:**  
Presentación funcionalidad DATA SAFE, MDM.
- Producto y Cantidad de Licencias (Estimadas del Proyecto):**  
1200
- Dirección con ciudad:**  
Centro comercial Gran estación costado Esferas piso 7
- Nombre de contacto:**  
Jaime Suárez
- Correo:**  
jsuarezm@car.gov.co
- Teléfono:**
- Celular:**  
3005614400

At the bottom of the text area, it says 'Tenga en cuenta diligenciar los Campos Adicionales.' Below the text area is an orange bar with the text 'ARANDA SOFTWARE - PREVENTA'.

### 3.8 Histórico



Con la opción  **Añadir nota** , se pueden añadir nuevos comentarios al caso desde la vista preliminar.

### 3.9 Adjuntos



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:



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

Requerimientos de servicio | Proyecto: **Preventa** |  0

Caso No. 3048 / RF-106138-12-3048 | Relaciones | Tareas | Proceso de aprobación

---

**Información Básica**

Tipo de Registro: **Web** | Estado: **Realizado/Ejecut...** | Razón: **Actividad Realizada**

Cliente: **Alexander Arce Fonseca**

Compañía: **ARANDA PREVENTA**

CI:

Asunto: **OFERTA TECNICA AFS OLIMPICA - INDRA**

**Defina la atención del cliente**

Categoría: **Aranda Field Service**

Servicio: **Oferta Técnica** | ANS: **SLA 1-1-3**

Grupo: **Preventa Colombia** | Especialista: **German Hernandez Castillo**

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: **ALTO** | Urgencia: **ALTA** | Prioridad: **MEDIA**

---

**Descripción**

**Solución**

(Heredar) (Heredar) **A**   **B** *I* U                 

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

- **Información Básica y Relaciones**

Inicio >> Incidentes >> Incidente

Caso No. 48 | 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

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Tipo de Registro</b>	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.
<b>Estado</b>	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estados, definido 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</b> , <b>Visualizar</b> o <b>Eliminar</b> ().
<b>Compañía</b>	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <b>Buscar</b> , <b>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</b> , <b>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, 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 lista desplegable o del modo visualización.

## **SLA**

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

## **Grupo**

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

## **Especialista**

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

## **Urgencia**

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

## 3.10 Relaciones

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

## 3.11 Crear relación

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

The screenshot displays the Aranda Service Desk interface. At the top, the user is logged in as Germán Hernández Castillo. The main header shows 'Requerimientos de servicio' and 'Proyecto: Preventa'. The current case is 'Caso No. 3047 / RF-106134-12-3047'. The 'Relaciones' tab is active, showing a table with columns: Id, Tipo, Causa, Responsable, and Fecha de Creación. A 'Crear Relación' button is visible. The right-hand panel provides details for the selected case, including customer information (Nini Johana Muñoz Muñoz), company (Aranda Software), and a progress bar showing 63% completion. An attachment 'Herramienta de gestión.docx (78 Kb)' is listed.

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

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.

## 3.12 Relaciones a Nuevos casos

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

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

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

## Relación

## Información Exportada

### **Entre casos del mismo tipo**

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

### **Requerimientos con incidentes y viceversa**

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

### **Requerimientos e incidentes con Problemas**

Datos: Descripción del requerimiento o incidente según se haya seleccionado

### **Requerimientos e incidentes con Cambios**

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

### **Problemas a incidentes, requerimientos y cambios**

Datos: Descripción y el CI asociado al problema.

### **Cambios a incidentes y requerimientos**

Datos: cliente, compañía y Descripción del cambio.

### 3.13 Tipos de Relaciones

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

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

### 3.14 Descripción y solución

Inicio >> Incidentes >> Incidente

Caso No. 48 Relaciones

---

**Información básica**

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

Ciudad: 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

**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 displays a user interface with three main sections. The top section, titled 'Cliente', 'Compañía', and 'CI', shows a circular profile picture placeholder and contact information: ALIAS : alexander.arce, NOMBRE : Alexander Arce Fonseca, Cargo : Sales Account Manager, and CORREO ELECTRÓNICO : alexander.arce@arandasoft... A 'Más información' link with a dropdown arrow is also present. The middle section, titled 'Tiempos/ANS', 'Datos Adicionales', and 'Histórico', features a stopwatch icon and displays 'Tiempo Transcurrido 1h : 43min'. Below this is a progress bar labeled 'Progreso' at 4%. The bottom section, titled 'Adjuntos (1)', includes a link to 'Añadir adjunto' and a list of attachments: 'RE OLIMPICA INDRA - ARANDA FIELD SERVICE.msg (58 Kb)' with a trash icon.

### 3.15 Cliente, compañía y CI

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

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

### 3.16 Tiempos/ANS

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

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

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Fecha de registro</b>	Día, mes, año y hora en que el caso ingreso a la mesa de servicio.
<b>Fecha de cierre</b>	Día, mes, año y hora en que el caso pasó al último estado del flujo de casos (Cerrado).
<b>Fecha de atención real</b>	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)).
<b>Fecha de atención estimada</b>	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser atendido (como máximo) según el ANS establecido.
<b>Fecha de solución real</b>	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)).
<b>Fecha de solución estimada</b>	Día, mes, año y hora en que el caso deberá ser solucionado (como máximo) según el ANS establecido.
<b>Tiempo</b>	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
	ALIAS : nini.munoz NOMBRE : Nini Johana Muñoz Muñoz Cargo : Sales Account Manager CORREO ELECTRÓNICO : nini.munoz@arandasoft.com	<a href="#">Más información</a> 
Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
Los campos marcados con * son obligatorios.		
<b>Información Básica</b>		
Pais: (*)	Colombia Bogotá	
Lugar: (*)	En Aranda	
<b>Adjuntos (1)</b>		
<a href="#">Añadir adjunto</a>		
 Herramienta de gestión.docx (78 Kb) 		

### 3.17 Datos Adicionales

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

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

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



### 3.18 Histórico

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

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



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

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

Private

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.



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

Jeisson Vicente Torres asignó a:  
**Specialist: APPLICATION ADMINISTRATOR**

Private

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.



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

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

Private

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

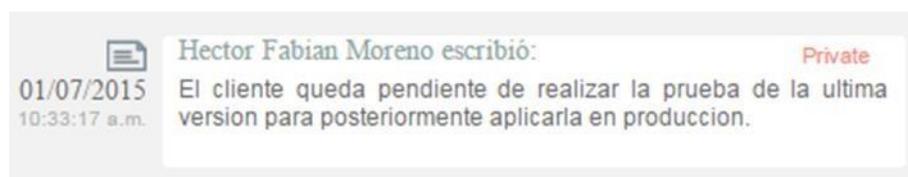
como se aprecia en la imagen anterior, lo cual indica que el caso tuvo un cambio en el **Estado, Razón, Categoría, Servicio, SLA, Impacto, Urgencia, Prioridad o Comentario de solución**; también, la herramienta permite visualizar, quien fue el especialista que realizó la modificación, la fecha y hora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



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 usuario que cargó dicho archivo y la fecha y hora exacta en las que fue cargado.



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

### 3.19 Como crear anotaciones

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

### 3.20 Adjunto

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

### 3.21 Buscar casos similares

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

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

### 3.22 Enviar correo electrónico

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

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

**Enviar correo**

Plantilla: Datos del Caso

De: demo@arandasoft.com Para: daniel.zipa@arandasoft.com

Asunto: Datos del Caso Nro 32

Adjuntos: [Configuración avanzada](#)

**Añadir adjunto** 10 Mb. por archivo

Datos del Incidente Nro 32

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

Adicionar tag Reemplazar tag **Enviar**

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

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

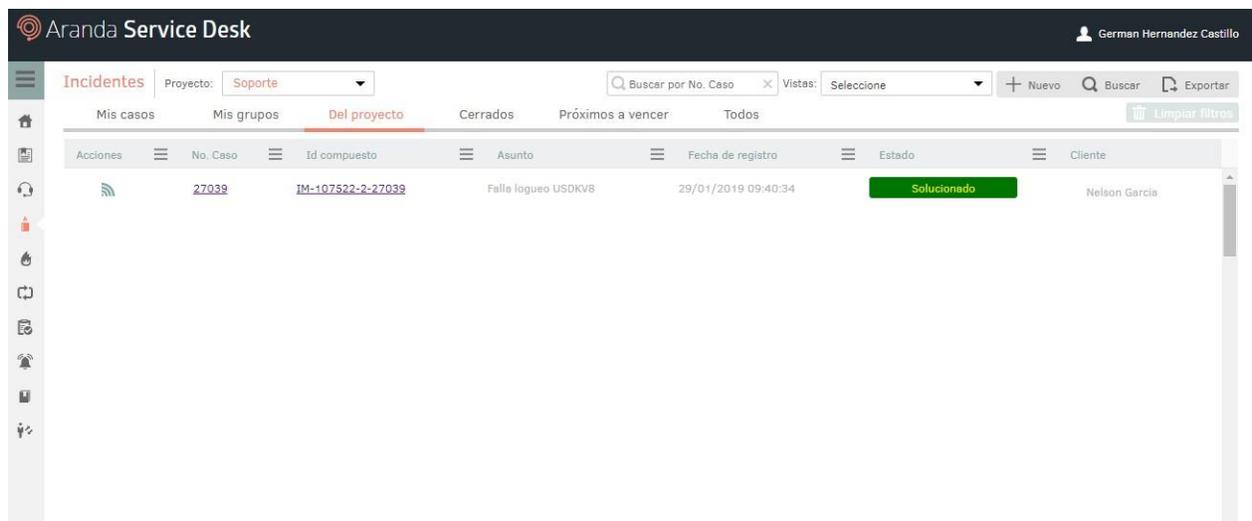
## 4. Incidentes

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

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



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	<a href="#">27039</a>	<a href="#">IM-107522-2-27039</a>	Falla logueo USDKV8	29/01/2019 09:40:34	Solucionado	Nelson Garcia

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

## 4.1 Vistas por defecto

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

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

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

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

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

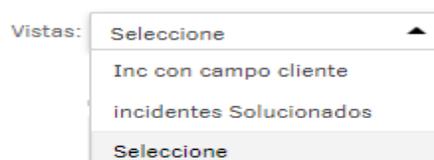
**Próximos a vencer:** En esta vista se muestran todos los incidentes asignados que se encuentran próximos a vencer, es decir, que están a punto de cumplir el tiempo mínimo de solución del caso; se habilitan los casos en esta vista cuando estos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA hasta su vencimiento.

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

## 4.1 Vistas personalizadas

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

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

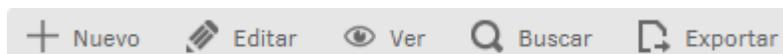


## 4.2 Gestión de incidentes

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

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

<b>Nuevo</b>	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente.
<b>Editar</b>	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
<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 cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
<b>Exportar</b>	La lista de incidentes que se esté visualizando, puede ser exportada en los siguientes formatos: <div data-bbox="885 1008 1015 1176" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li> Word</li> <li> Excel</li> <li> Pdf</li> <li> Xml</li> <li> Csv</li> </ul> </div>



## 4.3 Creación de un nuevo incidentes

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

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

<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>Cliente</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona el cliente para quien se crearía el incidente.
<b>Compañía</b>	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 <b>Profile</b> .
<b>CI</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual selecciona el CI que se desea relacionar a un Incidente.
<b>Categoría</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del incidente.

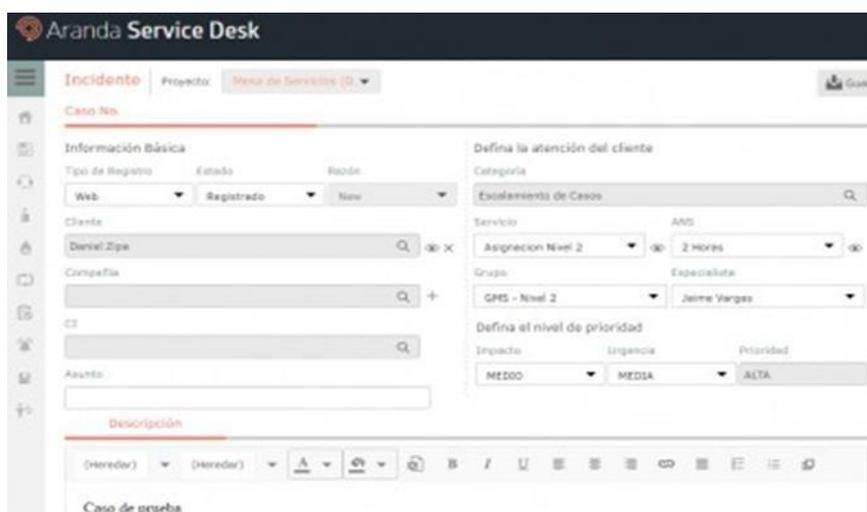
<b>Servicio</b>	Si la categoría tiene un solo servicio por defecto, este servicio se carga en este campo de inmediato; si la categoría cuenta con más de un servicio asociado, se carga una lista de los servicios asociados a la categoría, por lo cual es necesario seleccionar el servicio.
<b>Grupo</b>	Grupo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

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

## 4.4 Guardar como plantilla

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

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

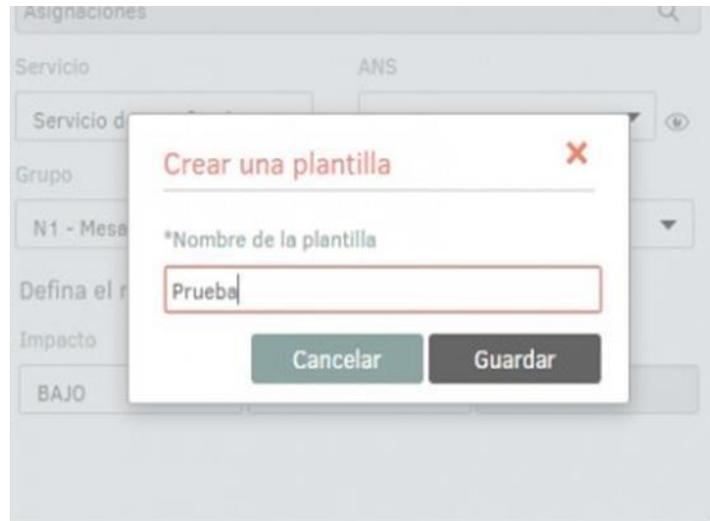


The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface for creating a new incident. The form is titled 'Incidente' and includes a 'Guardar' button in the top right corner. The form is divided into several sections:

- Información Básica:** Includes fields for 'Tipo de Registro' (Web), 'Estado' (Registrado), and 'Recepción' (New). There are also search fields for 'Cliente' (Deniel Zipe), 'Compañía', and 'Asunto'.
- Define la atención del cliente:** Includes a 'Categoría' dropdown (Escalamiento de Casos), a 'Servicio' dropdown (ANS), an 'Asignación Nivel 2' dropdown, and a '2 Horas' time selection. It also includes a 'Grupo' dropdown (GPS - Nivel 2) and an 'Especialista' dropdown (Jaime Vargas).
- Define el nivel de prioridad:** Includes a 'Impacto' dropdown (MEDIO), an 'Urgencia' dropdown (MEDIA), and a 'Prioridad' dropdown (ALTA).

At the bottom of the form, there is a 'Descripción' field with a rich text editor toolbar and a 'Caso de prueba' label.

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

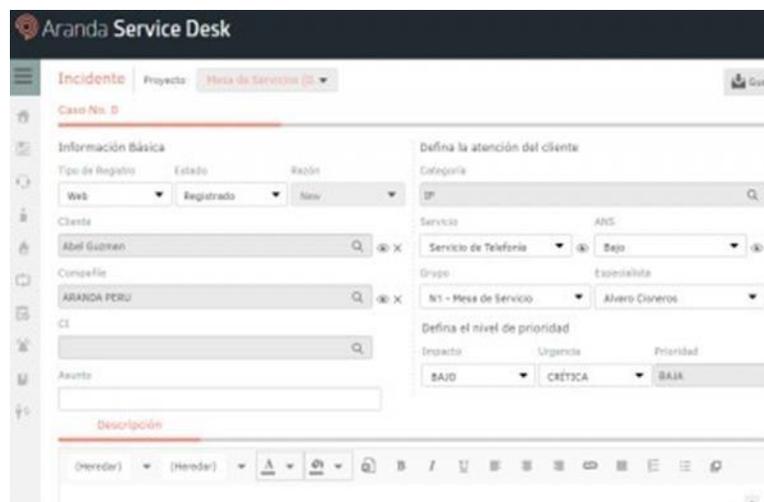


Al diligenciar el nombre de la plantilla seleccionar **“Guardar”**.

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



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



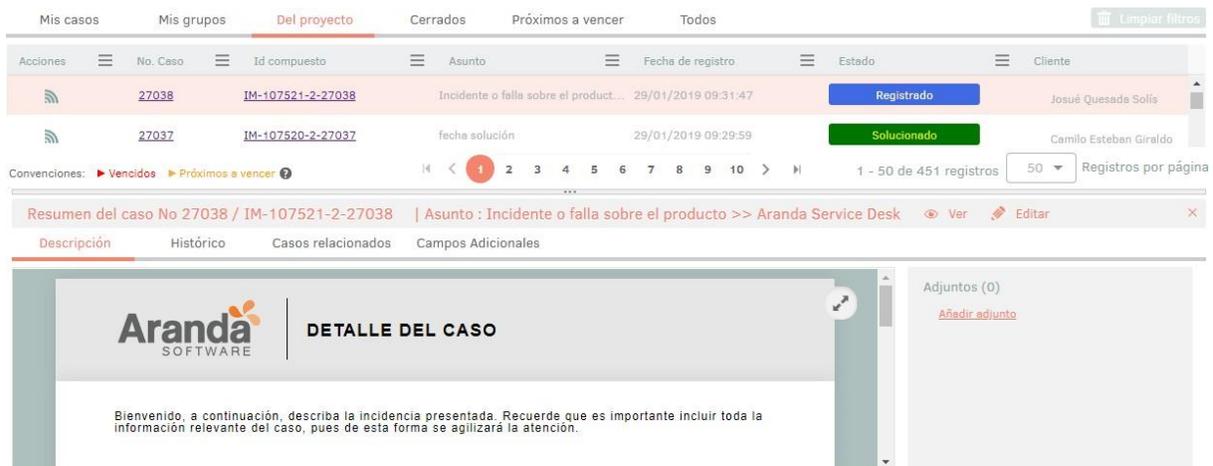
Al finalizar de cargar la plantilla seleccionar **“Guardar”** para continuar con el flujo normal del caso.

## 4.5 Edición de un Incidente

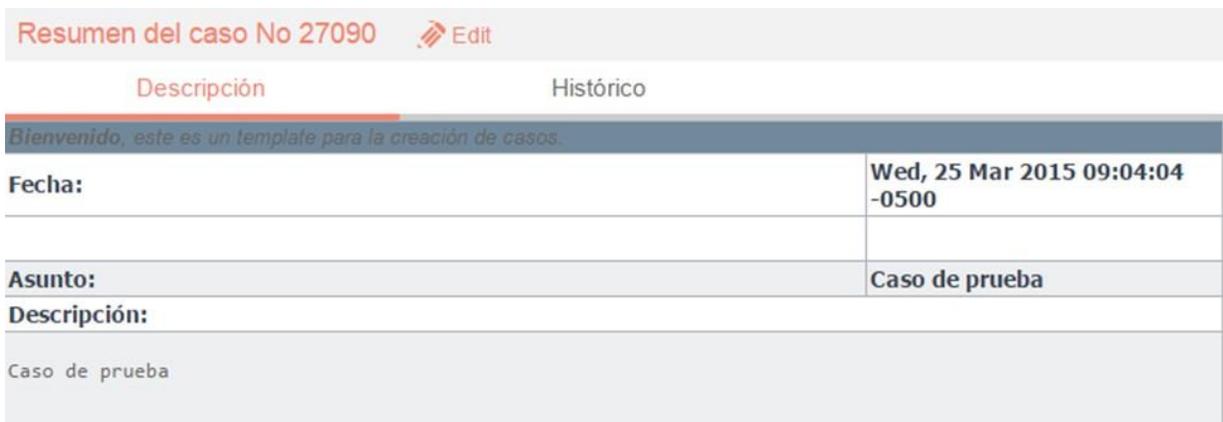
- En la pantalla inicial de la consola Web de ASDK, ubicado en cualquiera de las vistas de la consola, se selecciona el incidente que se desea editar:

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

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



- 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** **Histórico**

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

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

- **Histórico**

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

Descripción **Histórico** Casos relacionados Campos Adicionales

TODOS LOS CAMBIOS NOTAS Filtrar por descripción...

 **Añadir nota**

 Josué Quesada Solís modificó el caso  
 FieldA: [Si es partner, por favor indicar el cliente para e]  
 Old: - New: OIJ  
 29/01/2019 9:31:47 AM

---

 Josué Quesada Solís creó un caso  
 Incident registered: 27038  
 29/01/2019

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

- **Adjuntos**

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

Descripción **Histórico** Casos relacionados Campos Adicionales



**DETALLE DEL CASO**

Bienvenido, a continuación, describa la incidencia presentada. Recuerde que es importante incluir toda la información relevante del caso, pues de esta forma se agilizará la atención.

Adjuntos (0)  
Añadir adjunto

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

Aranda Service Desk
German Hernandez Castillo

**Incidente** Proyecto: Soporte Guardar Buscar casos similares Enviar correo Salir

Caso No. 27038 / IM-107521-2-27038 Relaciones Tareas Autor: Josué Quesada Solís

**Información Básica**

Tipo de Registro: Web Estado: Registrado Razón: Nuevo

Cliente: Josué Quesada Solís

Compañías: COMPONENTES EL ORBE

CI: [Empty]

Asunto: Incidente o falla sobre el producto >> Aranda Service D...

**Defina la atención del cliente**

Categoría: Aranda Service Desk

Servicio: ANS

Incidente o falla sobre: [Empty] Bajo

Grupo: Especialista

Soporte Nivel 1: David Leonardo Rivera Carde

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: ALTO Urgencia: ALTA Prioridad: BAJA

**Cliente** Compañía CI

ALIAS : jquesada@orbe.co.cr  
 NOMBRE : Josué Quesada Solís  
 Departamento :  
 TELÉFONO UNO : (+506) 2545-4636

**Tiempos/ANS** Datos Adicionales Histórico

Timepo Transcurrido: **56min**

Progreso: **0 %**

Adjuntos (0)  
Añadir adjunto

Descripción Solución

(Heredar) (Heredar) [Rich Text Editor]

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



<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</b> , <b>Visualizar</b> o <b>Eliminar ()</b> .
<b>Compañía</b>	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <b>Buscar</b> , <b>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</b> , <b>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, 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; lista desplegable o del modo visualización.

## SLA

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

## Grupo

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

## Especialista

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

## Urgencia

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

- **Descripción y Solución**

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

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

## 4.7 Cliente compañía y CI

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

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

## 4.8 Tiempos/ANS

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

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

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

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

## 4.9 Datos Adicionales

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

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

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

## 4.1 Histórico

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

- **Creación del caso**



- **Asignación del caso**



 Jeisson Vicente Torres asignó a: Private  
25/05/2015  
11:58:10 a.m. **Specialist: APPLICATION ADMINISTRATOR**

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  
29/05/2015  
03:08:32 p.m. **[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.

- **Archivos adjuntos**



 Jeisson Vicente Torres añadió un adjunto: Private  
25/05/2015  
11:56:10 a.m. **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**



 Hector Fabian Moreno escribió: Private  
01/07/2015  
10:33:17 a.m. El cliente queda pendiente de realizar la prueba de la ultima version para posteriormente aplicarla en produccion.

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

## 4.2 Como crear anotaciones

Dentro de la pestaña **Histórico**, existe una opción llamada,  **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:

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

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

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

## 4.3 Enviar correo electrónico

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

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

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

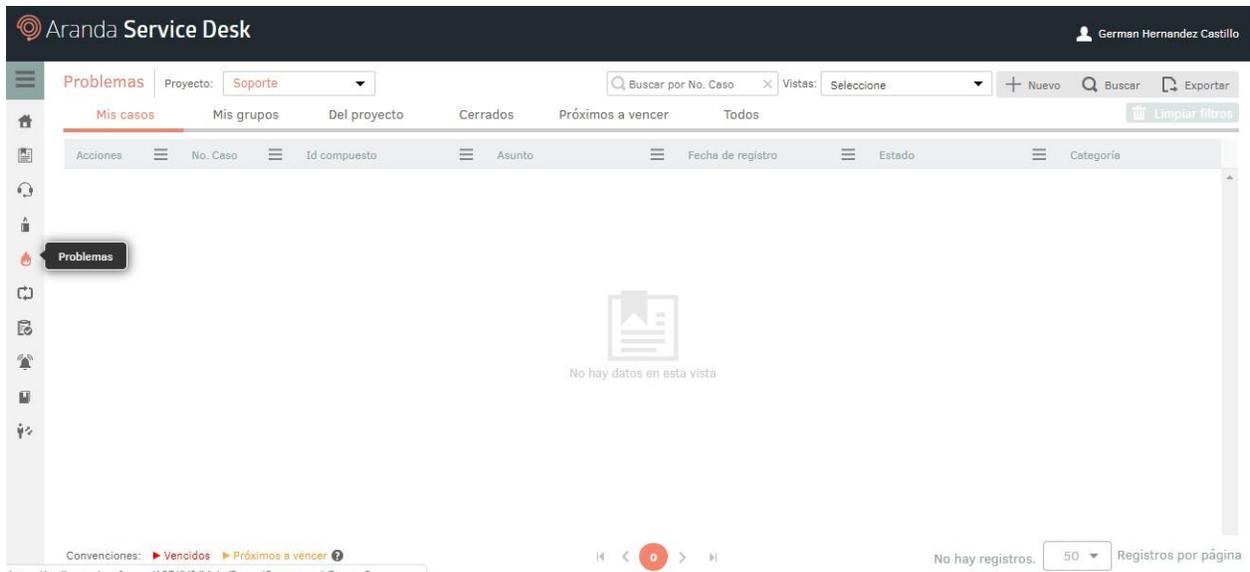
Datos del Incidente Nro 32	
Nombre del Cliente:	Daniel Zipa
Ciudad:	
Sede:	
Telefono:	
Fecha Max Sol:	Oct 23 2015 7:11AM

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

## 5. Problemas

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

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



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

## 5.1 Vistas por defecto

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

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

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

## 5.2 Vistas personalizadas

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

## 5.3 Barra de herramientas

La barra de herramientas cuenta con las siguientes opciones:

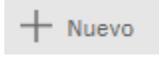


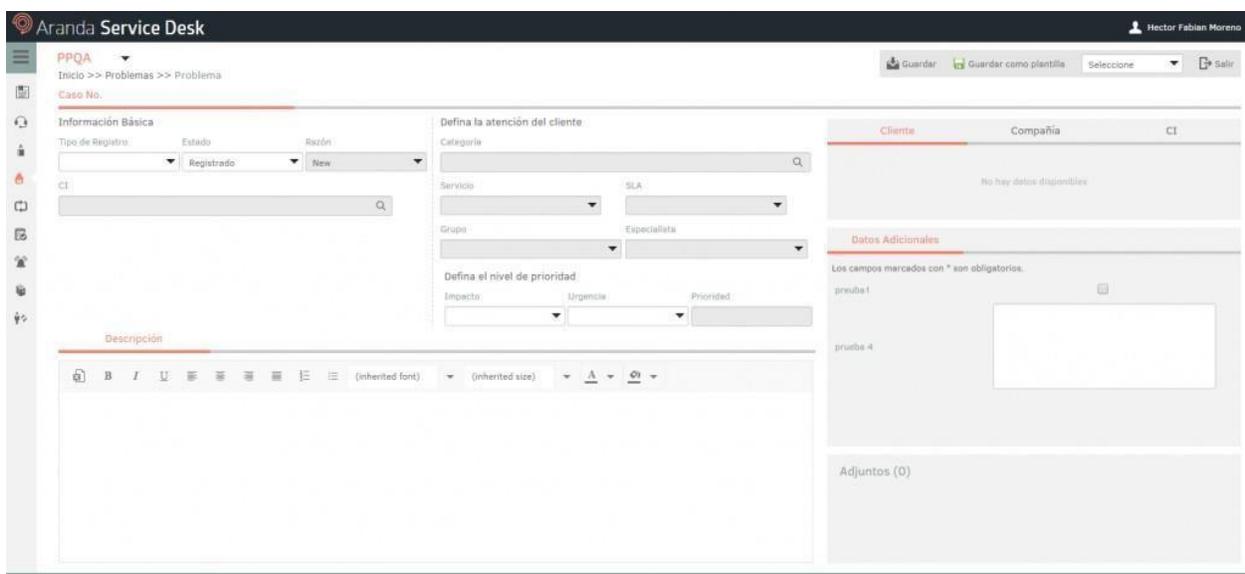
<b>Nuevo</b>	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo problema.
<b>Editar</b>	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
<b>Ver</b>	Con un caso seleccionado, al seleccionar esta opción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

## 5.4 Gestión de problemas

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

## 5.5 Creación de un nuevo problema

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



<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 Aranda.
<b>CI</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona el CI que se desea relacionar a un Problema.
<b>Categoría</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del Problema.
<b>Servicio</b>	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.
<b>Grupo</b>	Grupo de especialistas del usuario Responsable del Problema.

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

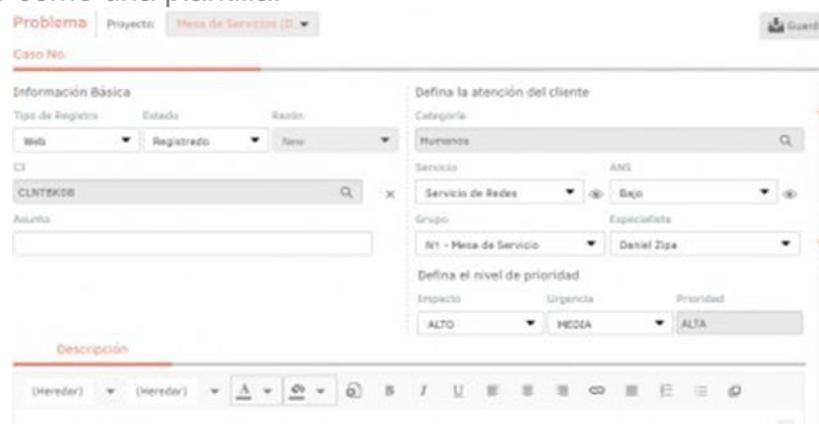
Al finalizar la diligencia miento de los campos anteriormente nombrados, se podrá hacer clic en la opción,

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

## 5.6 Guardar como plantilla

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

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



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



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

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



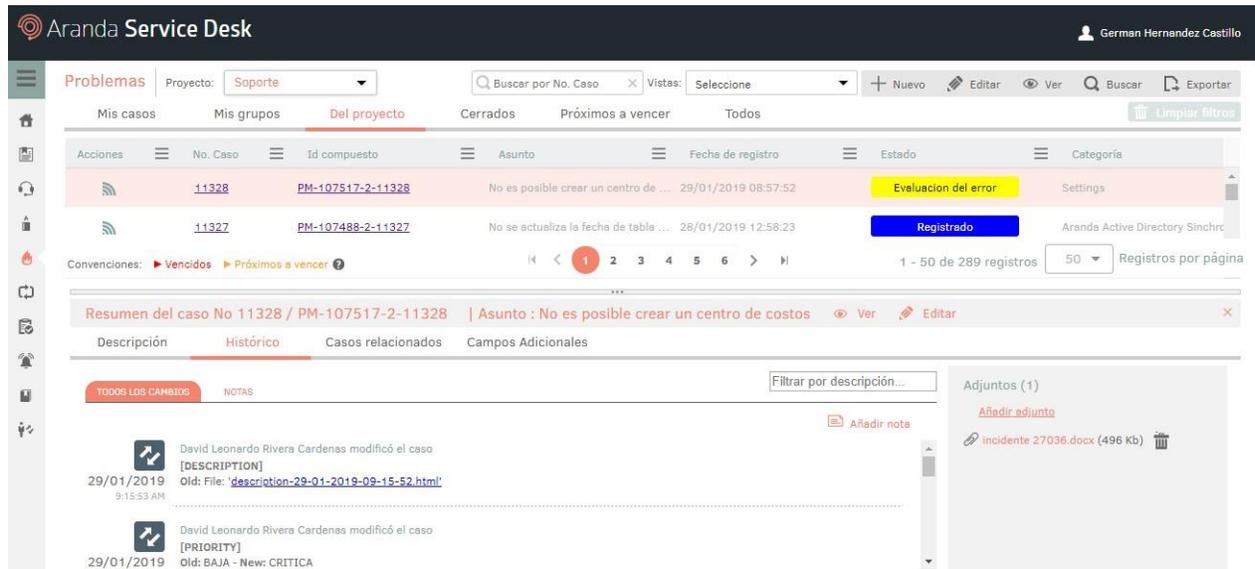
Para aplicar una plantilla seleccionarla de este combo, se cargarán las configuraciones guardadas en la misma para la creación del caso a partir de la plantilla.



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

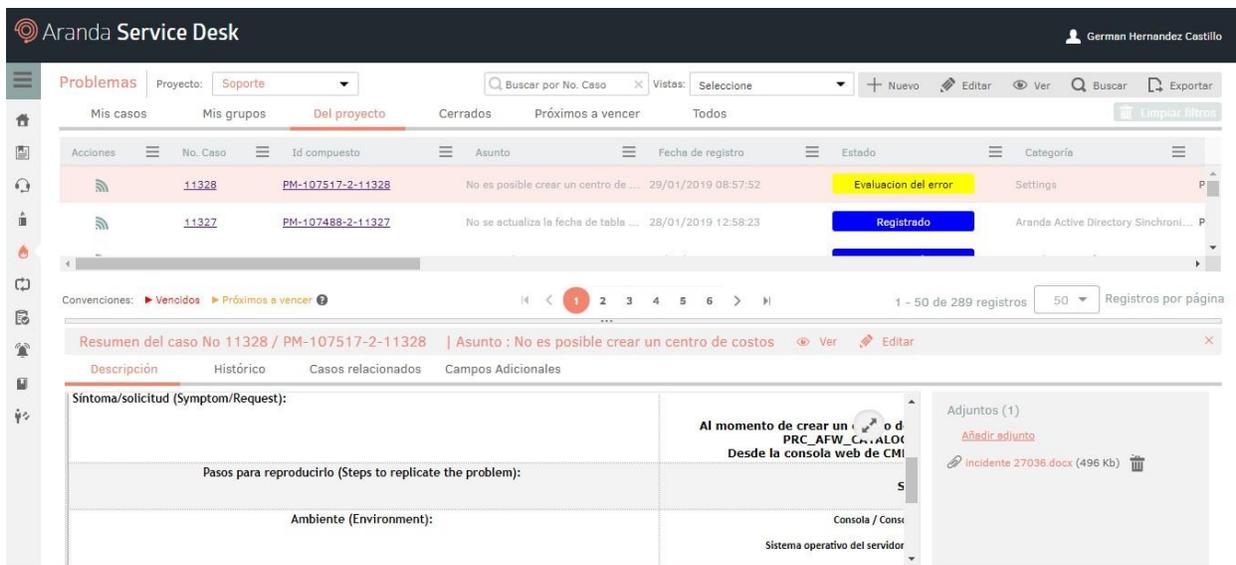
## 5.7 Edición de un problema

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



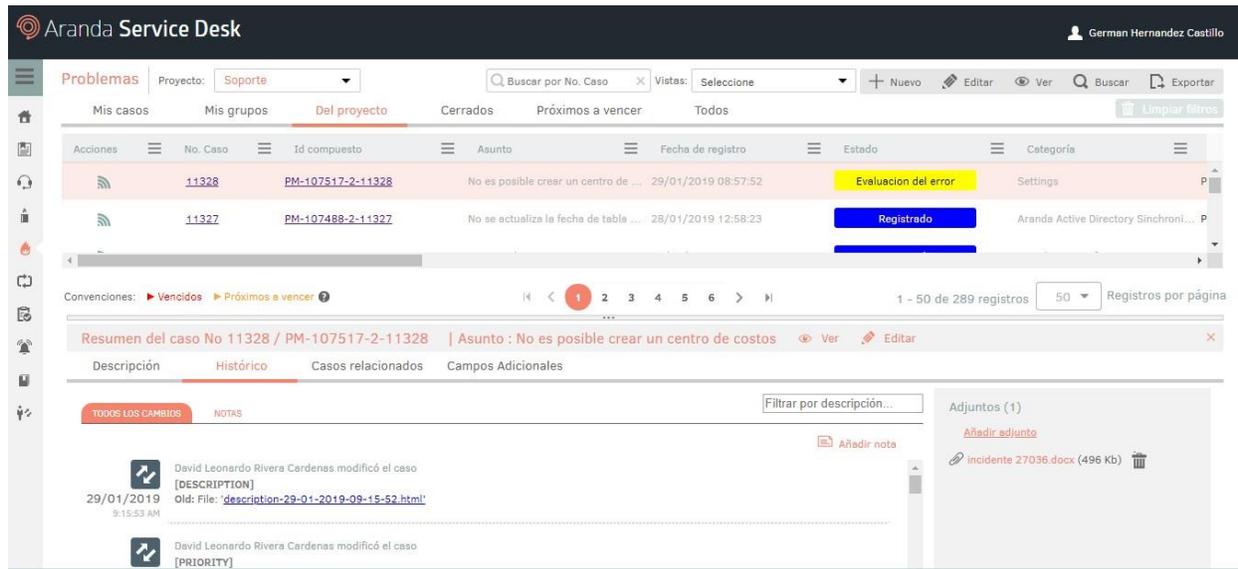
The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with the user's name 'German Hernandez Castillo'. Below it, a search bar and a dropdown menu for 'Proyecto: Soporte'. A table lists several cases, with the first one (No. Caso: 11328, Id compuesto: PM-107517-2-11328) highlighted. The table columns include Acciones, No. Caso, Id compuesto, Asunto, Fecha de registro, Estado, and Categoría. Below the table, there's a 'Resumen del caso' section for case No. 11328, showing the subject 'No es posible crear un centro de costos'. The 'Descripción' tab is active, displaying a list of notes and attachments. One note from 'David Leonardo Rivera Cardenas' is visible, dated 29/01/2019. An attachment named 'incidente 27036.docx' (496 Kb) is also shown.

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



This screenshot provides a more detailed view of the selected case. The 'Descripción' tab is selected, showing the 'Síntoma/solicitud (Symptom/Request):' section. Below this, there are sections for 'Pasos para reproducirlo (Steps to replicate the problem):' and 'Ambiente (Environment):'. The environment section includes details like 'Consola / Consola' and 'Sistema operativo del servidor'. On the right side, there's an 'Adjuntos (1)' section with an attachment named 'incidente 27036.docx' (496 Kb). A tooltip is visible over the attachment, stating: 'Al momento de crear un incidente de PRC\_AFW\_C...ALOC Desde la consola web de CMI'.

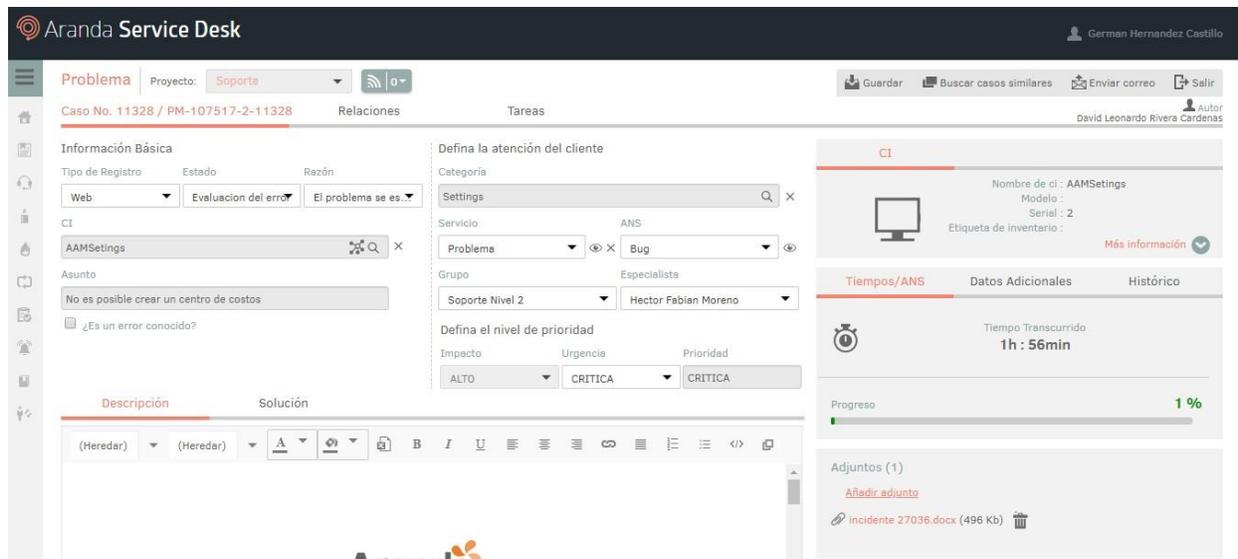
## 5.8 Histórico y Adjuntos



The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, there's a navigation bar with the user name 'German Hernandez Castillo'. Below it, a search bar and a list of tickets. The selected ticket (11328) is highlighted in orange. The detailed view below shows the ticket description, history, and attachments. A red box highlights the 'Añadir nota' button in the history section.

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

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



The screenshot shows the 'Problema' (Problem) edit view. It includes fields for 'Tipo de Registro' (Web), 'Estado' (Evaluación del error), and 'Reazón' (El problema se es...). There are sections for 'Defina la atención del cliente' (Define customer attention) with fields for 'Categoría' (Settings), 'Servicio' (AAMSSettings), 'Problema' (Bug), and 'Grupo' (Soporte Nivel 2). Another section 'Defina el nivel de prioridad' (Define priority level) has fields for 'Impacto' (ALTO), 'Urgencia' (CRITICA), and 'Prioridad' (CRITICA). On the right, there's a 'CI' (Configuration Item) section with details for 'AAMSSettings' and a progress bar showing 1% completion. The 'Adjuntos' (Attachments) section at the bottom right shows the 'incidente 27036.docx' file.

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**

<b>Tipo de Registro</b>	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, 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</b> , <b>Visualizar</b> o <b>Eliminar</b> (    ).
<b>Compañía</b>	Visualiza la información de la compañía actual y este puede ser cambiado mediante los iconos de <b>Buscar</b> , <b>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</b> , <b>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, haciendo uso de la opción  para seleccionar otra categoría.
<b>Categoría</b>	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.
<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 <b>lista desplegable</b>  o del <b>modo visualización</b>  .

<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 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 <i>lista desplegable</i> .
<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.

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

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

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

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**.

## 5.9 Error conocido

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

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

Editar / Estado	
Nombre	Error Conocido - Ambiente de Producción
Descripción	En este estado se idéntica la causa raíz del error y se documenta si el error se está presentando en el Ambiente de producción.
Color de fondo	Comportamiento del estado
FO0000	<input type="checkbox"/> Estado de Proveedor <input checked="" type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Estado solucionado
Color de letra	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input checked="" type="checkbox"/> Error Conocido
000000	

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

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

¿Es un error conocido?

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



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

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

**Causa**

Conflicto de Antivirus ▼ Añadir causa

**Descripción**

Bloqueo de aplicación. Incluir excepción global

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

## Causa ✕

Nombre

Nombre requerido

Descripción

Cancelar

## Causa ✕

Nombre

Prueba error conocido

Descripción

prueba error conocido

Cancelar

Guardar

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

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

The screenshot shows a software interface with a dropdown menu on the left and a form on the right. The dropdown menu lists several causes, with "Conflicto de Antivirus" selected. The form on the right has a field labeled "Error conocido" and a button labeled "Añadir causa".

- Incumplimiento de los procesos de TI establecidos
- Falta de Conocimiento en el uso de los recursos tecnologicos
- Incumplimiento del proceso de planeación de capacidad.
- Conflicto de Antivirus**
- Conflicto de Antivirus

Form fields and buttons:

- N1 - Mesa d
- Defina el niv
- Impacto
- ALTO
- Error conocido
- Añadir causa

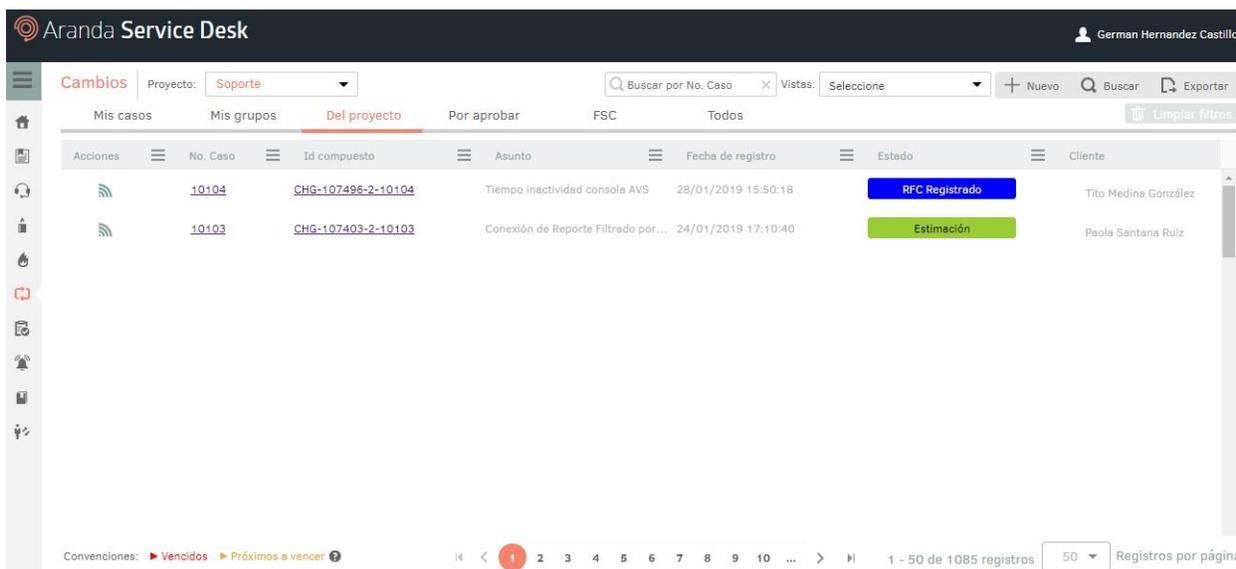
## 6. Cambios

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

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



Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



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

Con convenciones: ▶ Vencidos ▶ Próximos a vencer

1 - 50 de 1085 registros | 50 | Registros por página

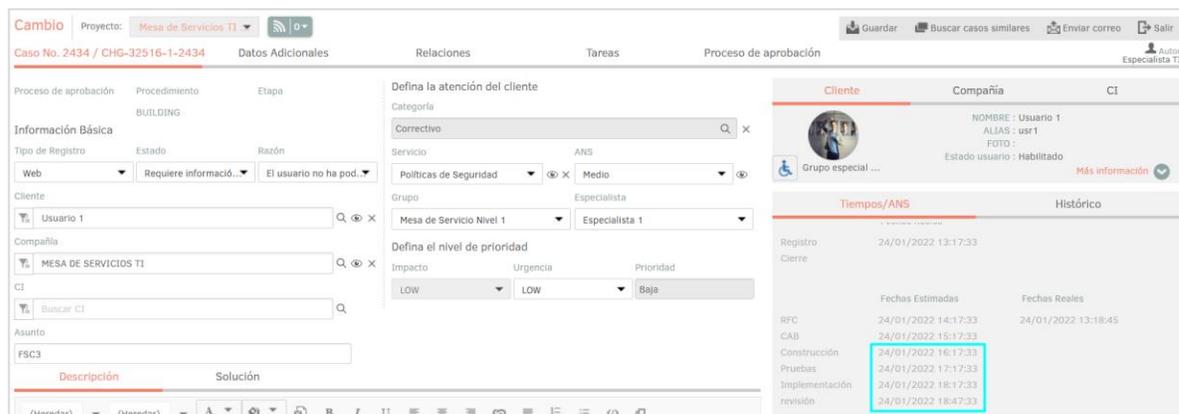
A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

## 6.1 Vistas por defecto

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

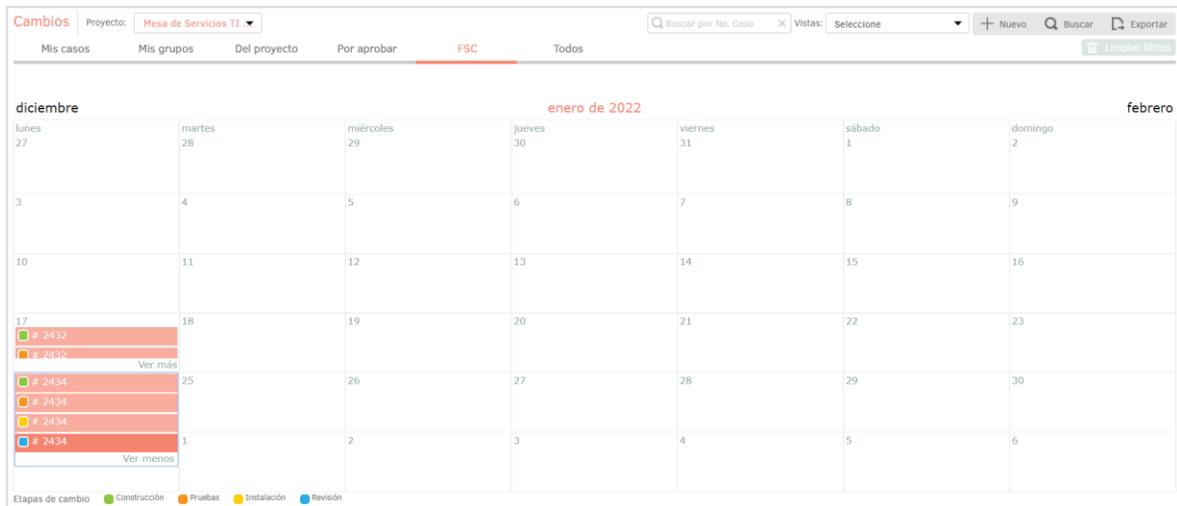
- **Mis Casos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que se tienen asignados actualmente, sin mostrar aquellos que se encuentran en estado **Cerrado**.
- **De mis grupos:** En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los cambios que están actualmente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

En la pestaña FSC se ve la programación (fechas estimadas) de las etapas de construcción, pruebas, instalación y revisión de los cambios.



	Fechas Estimadas	Fechas Reales
RFC	24/01/2022 14:17:33	24/01/2022 13:18:45
CAB	24/01/2022 15:17:33	
Construcción	24/01/2022 16:17:33	
Pruebas	24/01/2022 17:17:33	
Implementación	24/01/2022 18:17:33	
revisión	24/01/2022 18:47:33	

La programación se puede consultar para los cambios que estén en etapa de construcción, pruebas o instalación.

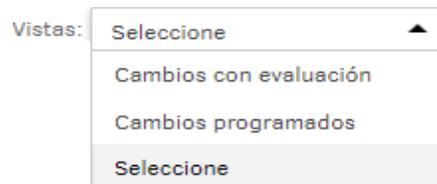


- **Todos:** En esta vista se visualizan todos los cambios de todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado **Cerrado**.

## 6.1 Vistas personalizadas

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

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



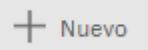
## 6.2 Gestión de cambios

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

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

	
<b>Nuevo</b>	Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo cambio.
<b>Editar</b>	Con un caso seleccionado, al escoger esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para ser editado.
<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 cual se pueden realizar búsquedas de incidentes; las opciones disponibles son las siguientes:
<b>Exportar</b>	La lista de incidentes que se esté visualizando, puede ser exportada en los siguientes formatos: <div style="margin-left: 20px;">  </div>

## 6.3 Creación de un nuevo cambio

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

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

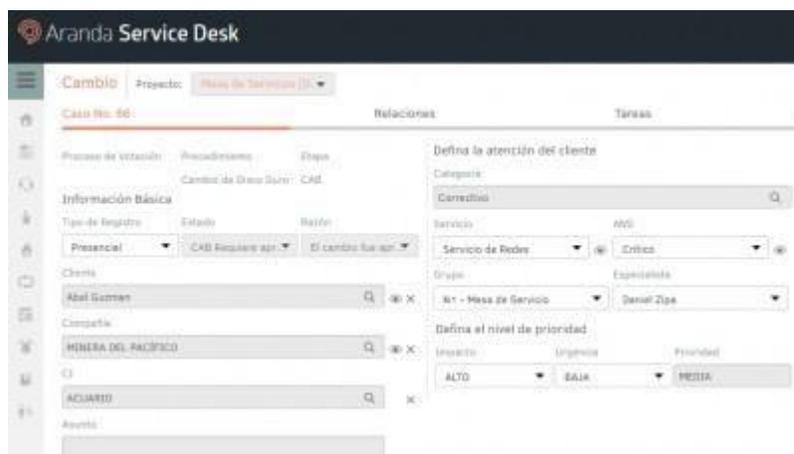
<b>Tipo de Registro</b>	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E-mail, otro, etc.). Estos se configuran por medio de los campos <b>LookUps</b> en el módulo <b>Settings</b> de Aranda.
<b>Cliente</b>	Al seleccionar  se despliega una ventana en la cual podemos seleccionar el cliente para el cual se crearía el cambio.
<b>Compañía</b>	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 Módulo <b>Profile</b> .
<b>CI</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual selecciona el CI que se desea relacionar a un Cambio.
<b>Categoría</b>	Al seleccionar la opción  , se despliega una ventana en la cual se selecciona la categoría del cambio.
<b>Servicio</b>	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.
<b>Grupo</b>	Grupo de especialistas del usuario, responsable del cambio.
<b>Especialista</b>	Usuario especialista responsable del Cambio.
<b>Descripción</b>	En la descripción se debe describir brevemente la causa de la creación del cambio.

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

## 6.4 Guardar como plantilla

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

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



The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface for creating a new case. The form includes sections for 'Información Básica' (Client Name: Abel Gorman, Company: MINERA DEL PACIFICO, CI: ACHIARU), 'Defina la atención del cliente' (Category: Correctivo, Service: Servicio de Red, Priority: Crítica), and 'Defina el nivel de prioridad' (Impacto: ALTO, Urgencia: BAJA, Prioridad: PEQUENA).

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



The screenshot shows a modal dialog box titled 'Crear una plantilla'. It contains a text input field with the text 'Prueba' and two buttons: 'Cancelar' and 'Guardar'.

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

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



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

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

## 6.5 Edición de un cambio

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

Acciones	No. Caso	Id compuesto	Asunto	Fecha de registro	Estado	Cliente
	<a href="#">10105</a>	<a href="#">CHG-107559-2-10105</a>	Anotaciones Tareas	29/01/2019 14:49:02	RFC Registrado	Jhonnathan Velásquez
	<a href="#">10104</a>	<a href="#">CHG-107498-2-10104</a>	Tiempo inactividad consola AVS	28/01/2019 15:50:18	RFC Registrado	Tito Medina González

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



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

Descripción de la necesidad del cliente / Customer need description:

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

Adjuntos (1)

- Añadir adjunto
- description-29-01-2019-14-47-27.html (1 Kb)

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

## Descripción

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

Descripción    Histórico    Casos relacionados    Campos Adicionales

---

CASO / TICKET 

Descripción de la necesidad del cliente / Customer need description:

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

## Histórico

Resumen del caso No 27090  Edit

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  Edit

Descripción    Histórico

Utilizabilidad: este es un template para la creación de casos

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

Attachments (1)

 LogRepsrvr.dny (710 KB)

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:

## 6.6 Información básica y relaciones

<b>Etapas</b>	Muestra la etapa en la que se encuentra actualmente el cambio; estas etapas son: <b>RFC (Request For Change), CAB (Change Advisory Board), Construcción, Pruebas, Instalación y Revisión.</b>
<b>Tipo de Registro</b>	Es la fuente de ingreso del caso (Teléfono, E-mail, otro, etc.). Estos se configuran por medio de los campos <b>LookUps</b> en el módulo <b>Settings</b> de Aranda.
<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 o Eliminar</b> ( <input type="text"/> <input type="search"/> <input type="reset"/> <input type="close"/> ).
<b>Compañía</b>	Visualizará información de la compañía actual y esta, puede ser cambiada mediante los iconos de <b>Buscar, Visualizar o Eliminar</b> ( <input type="text"/> <input type="search"/> <input type="reset"/> <input type="close"/> ).
<b>CI</b>	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de <b>Buscar, Visualizar o Eliminar</b> ( <input type="text"/> <input type="search"/> <input type="reset"/> <input type="close"/> ).
<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 <input type="text"/> <input type="search"/> 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 <b>lista desplegable</b> <input type="text"/> o del <b>modo visualización</b> <input type="text"/> .
<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 <b>lista desplegable</b> <input type="text"/> o del <b>modo visualización</b> <input type="text"/> .
<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 <b>lista desplegable</b> <input type="text"/> o del <b>modo visualización</b> <input type="text"/> .
<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 <input type="text"/> 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.

## 6.7 Descripción y solución

**Cambio** Proyecto: **Soporte** 📶 0

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

---

Proceso de aprobación	Procedimiento	Etapa
	RFC	

**Información Básica**

Tipo de Registro: **Web** Estado: **RFC Registrado** Razón: **Nuevo**

Cliente: **Jhonnathan Velásquez**

Compañía: **SUMMA-SCI**

CI:

Asunto: **Anotaciones Tareas**

---

**Defina la atención del cliente**

Categoría: **Aranda Services Desk**

Servicio: **Sugerencia de modifica...** ANS: **Cambios**

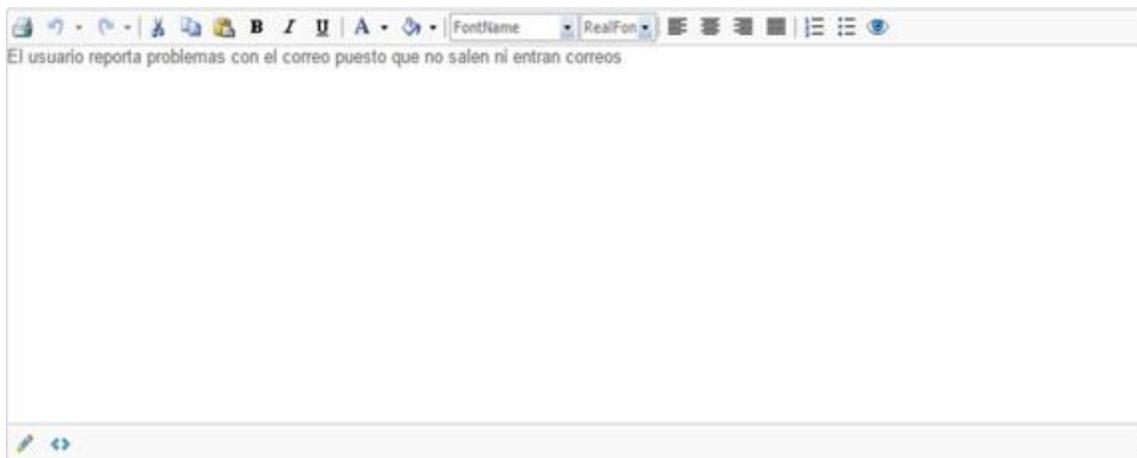
Grupo: **CYS - Desarrollo** Especialista: **Jaime Torres**

**Defina el nivel de prioridad**

Impacto: **BAJO** Urgencia: **BAJA** Prioridad: **MEDIA**

---

**Descripción** Solución



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

## 6.8 Cliente compañía y CI

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**.

## 6.9 Tiempos/ANS

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



## 6.10 Datos Adicionales

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

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

Tiempos/ANS	Datos Adicionales	Histórico
Alcance	<input type="text"/>	
DSP	<input type="text"/>	

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

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

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

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

## 6.11 Histórico

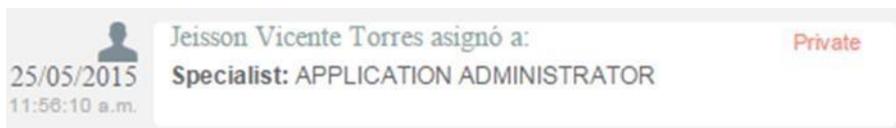
En esta pestaña se lleva el reporte de todas las acciones y anotaciones realizadas sobre el cambio. Dentro de este histórico se podrá identificar lo siguiente:

- Creación del caso



Como se aprecia en la imagen anterior, la creación satisfactoria del caso se representa con dos rectángulos superpuestos, 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.

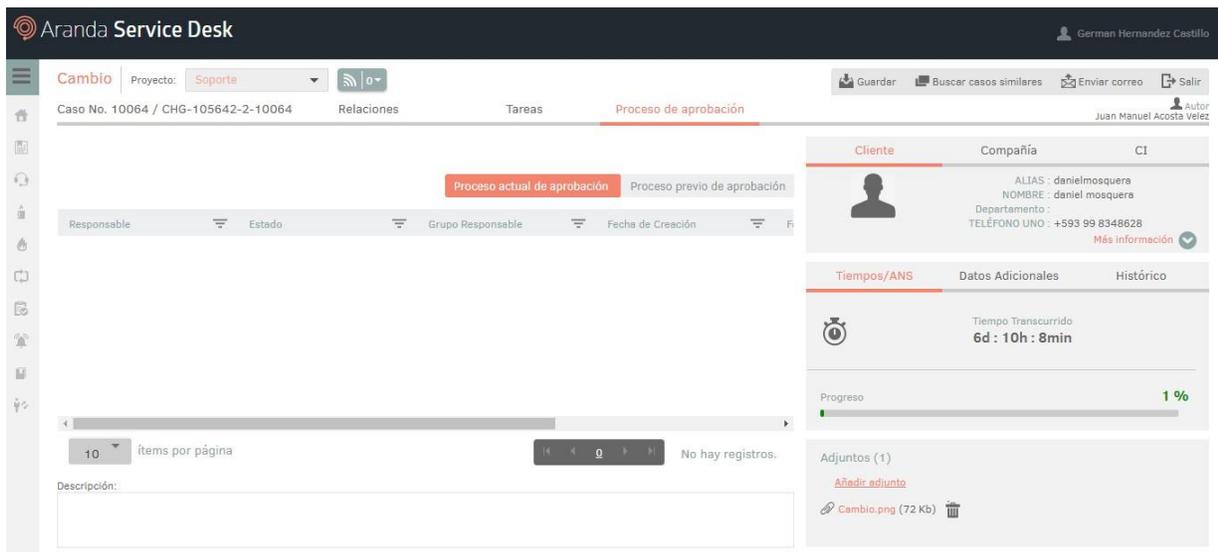
- **Adjunto**

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.

## 6.12 Consultar el proceso de aprobación del cambio

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

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



The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. The main header includes the logo and the user 'German Hernandez Castillo'. The navigation bar shows 'Cambio' and 'Proyecto: Soporte'. The main content area is titled 'Caso No. 10064 / CHG-105642-2-10064' and has tabs for 'Relaciones', 'Tareas', and 'Proceso de aprobación'. The 'Proceso de aprobación' tab is active, showing a table with columns for 'Responsable', 'Estado', 'Grupo Responsable', and 'Fecha de Creación'. The table is currently empty, displaying 'No hay registros.' Below the table is a 'Descripción:' field. On the right side, there is a sidebar with sections for 'Cliente' (showing 'danielmosquera'), 'Tiempos/ANS' (showing 'Tiempo Transcurrido 6d : 10h : 8min'), 'Progreso' (showing '1 %'), and 'Adjuntos (1)' (showing 'Cambio.png (72 Kb)').

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

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

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

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

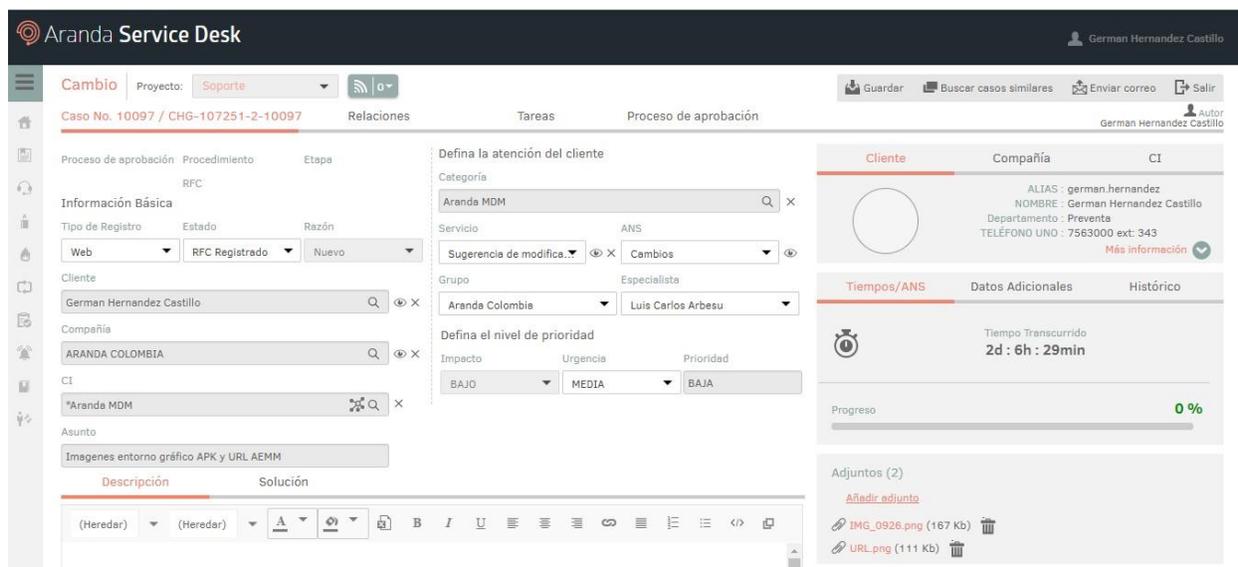
## 6.14 Asociar especialistas al proceso de votación

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

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

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

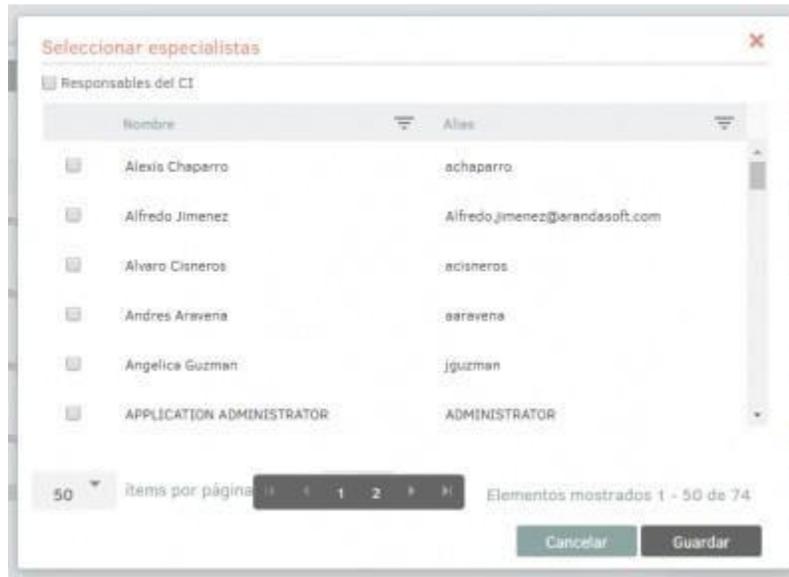
Al cumplir con estas dos condiciones, editar el cambio:



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



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



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



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

## 6.15 Encontrar equivalentes

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

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

## 6.16 Enviar correo electrónico

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

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

Enviar correo

Plantilla: Datos del Caso

De: demo@arandasoft.com Para: daniel.zipa@arandasoft.com

Asunto: Datos del Caso Nro 32

Adjuntos: [Configuración avanzada](#)

Añadir adjunto 10 Mb. por archivo

Datos del Incidente Nro 32

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

Adicionar tag Reemplazar tag Enviar

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

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

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

## 6.17 Relacionar casos

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

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

The screenshot shows the 'Aranda Service Desk' interface. The main area is titled 'Cambio' and 'Proyecto: Soporte'. The case number is 'Caso No. 10097 / CHG-107251-2-10097'. The 'Relaciones' tab is active, showing a table with columns: Id, Tipo, Causa, Responsable, Fecha de Creación, and Categoría. The table is currently empty. The sidebar on the right contains customer information (Cliente, Compañía, CI) and a table of 'Tiempos/ANS' (Times/ANS) with columns for 'Fechas Estimadas' and 'Fechas Reales'. The 'Adjuntos' (Attachments) section shows two files: 'IMG\_0926.png (167 Kb)' and 'URL.png (111 Kb)'.

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

The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. At the top, it displays 'Aranda Service Desk' and the user 'German Hernandez Castillo'. Below this, there are navigation tabs for 'Problema', 'Proyecto: Soporte', and 'Relaciones'. A table lists relationships with columns for 'Id', 'Tipo', 'Causa', 'Responsable', 'Fecha de Creación', and 'Categoría'. One entry is visible with ID '26872', type 'Causado Por', and responsible 'Diego Ballesteros Castellanos'. To the right, a 'CI' (Configuration Item) details panel shows 'Nombre de ci: \*Aranda Data Safe', 'Modelo: Serial:', and 'Etiqueta de inventario:'. Below this, a 'Tiempo Transcurrido' section shows '16h : 6min' and a 'Progreso' bar at '8%'. An 'Adjuntos (1)' section lists 'Cibecs Pending request Vulnerability - Port Headers.msg (204 Kb)'.

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

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

## 6.18 Tipos de Relaciones

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

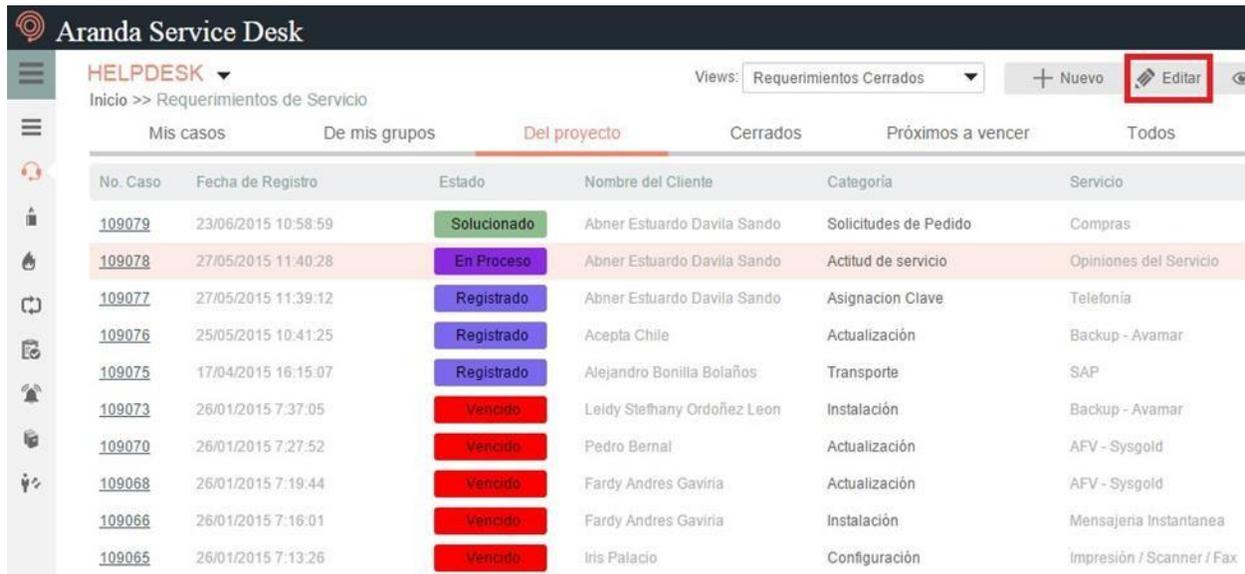


Quando aparece este símbolo en la relación quiere decir que el caso es hijo.

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

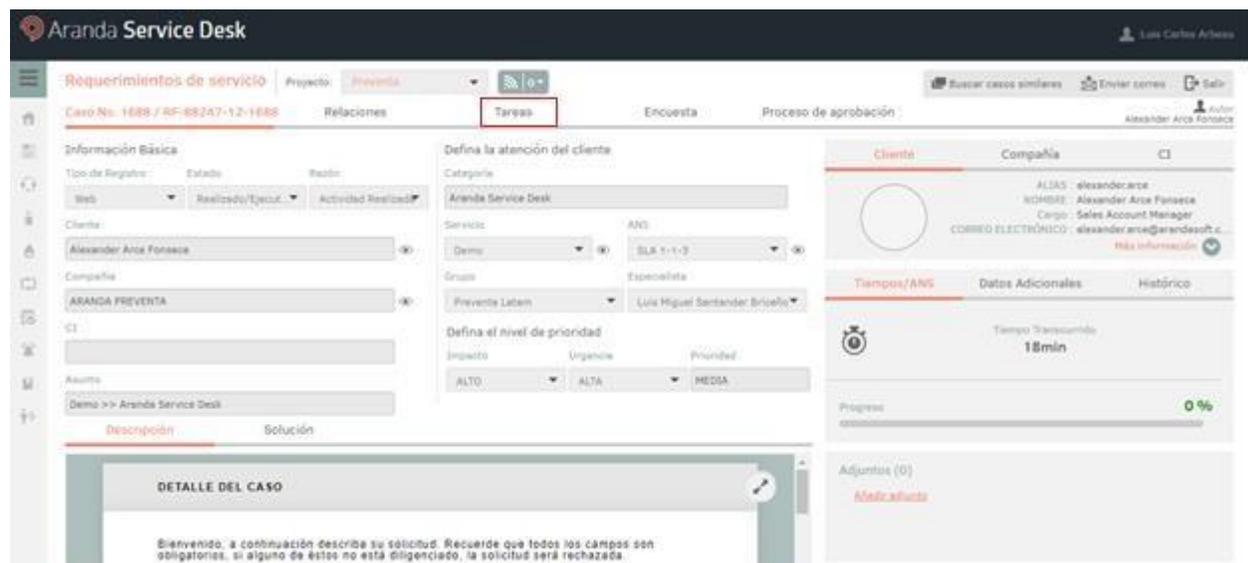
## 7. Tareas

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:



Aranda Service Desk						
HELPDESK						
Inicio >> Requerimientos de Servicio						
Views: Requerimientos Cerrados + Nuevo Editar						
Mis casos De mis grupos Del proyecto Cerrados Próximos a vencer Todos						
No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	
109079	23/06/2015 10:58:59	Solucionado	Abner Estuardo Davila Sando	Solicitudes de Pedido	Compras	
109078	27/05/2015 11:40:28	En Proceso	Abner Estuardo Davila Sando	Actitud de servicio	Opiniones del Servicio	
109077	27/05/2015 11:39:12	Registrado	Abner Estuardo Davila Sando	Asignacion Clave	Telefonia	
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 TAREAS para agregar o visualizar las tareas asociadas el caso:



Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: Preventa 0+

Caso No.: 1688 / RF-88247-12-1688 Relaciones Tareas Encuesta Proceso de aprobación

Información Básica

Tipo de Registro: Web Estado: Realizado/Ejecut. Acción: Actividad Realizada

Cliente: Alexander Arce Fonseca

Compañía: ARANDA PREVENTA

Defina la atención del cliente

Categoría: Aranda Service Desk

Servicio: ANI

Demo SLA 1-1-3

Grupo: Especialista

Preventa Label: Luis Higuera Santander Briceño

Defina el nivel de prioridad

Importe: ALTO Urgencia: ALTA Prioridad: MEDIA

Cliente: Alexander Arce Fonseca

Compañía: ARANDA PREVENTA

CI: [Empty]

Asunto: Demo >>> Aranda Service Desk

Descripción Solución

DETALLE DEL CASO

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

Cliente: Alexander Arce Fonseca

Compañía: ARANDA PREVENTA

CI: [Empty]

Tiempo Transcurrido: 18min

Progreso: 0%

Adjuntos (0)

Me gusta

Agregar tarea

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

Aranda Service Desk

Requerimientos de servicio Proyecto: Preventa

Caso No. 3165 / RF-107464-12-3165 Relaciones Tareas Proceso de aprobación

+ Agregar tarea Seleccione un procedimiento Asociar

Código	Tipo de tarea	Nombre	Estado
--------	---------------	--------	--------

Registros por página 10 Cambiar < -1 > Página 1 de 1 - Total registros 0.

Cliente: CI  
Compañía: CI  
ALIAS : alexander.arce  
NOMBRE : Alexander Arce Fonseca  
Cargo : Sales Account Manager  
CORREO ELECTRÓNICO : alexander.arce@arandasoft.com  
Más información

Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico

Tiempo Transcurrido 13h : 39min

Progreso 34 %

Adjuntos (0)  
Añadir adjunto

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

### Añadir nueva tarea

\*Nombre

\*Descripción

\*Duración(min) \*Calendario

 Calendario Preventa

Grupo de Especialistas Especialista

 Seleccionar Seleccionar

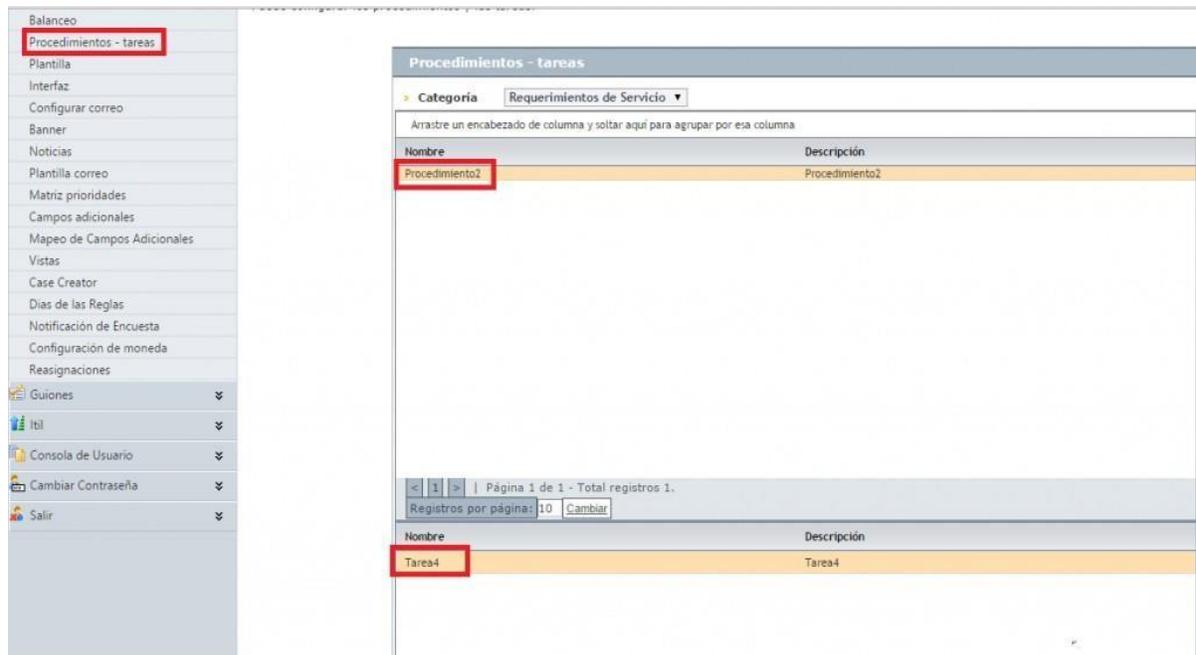
Cancelar Guardar

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

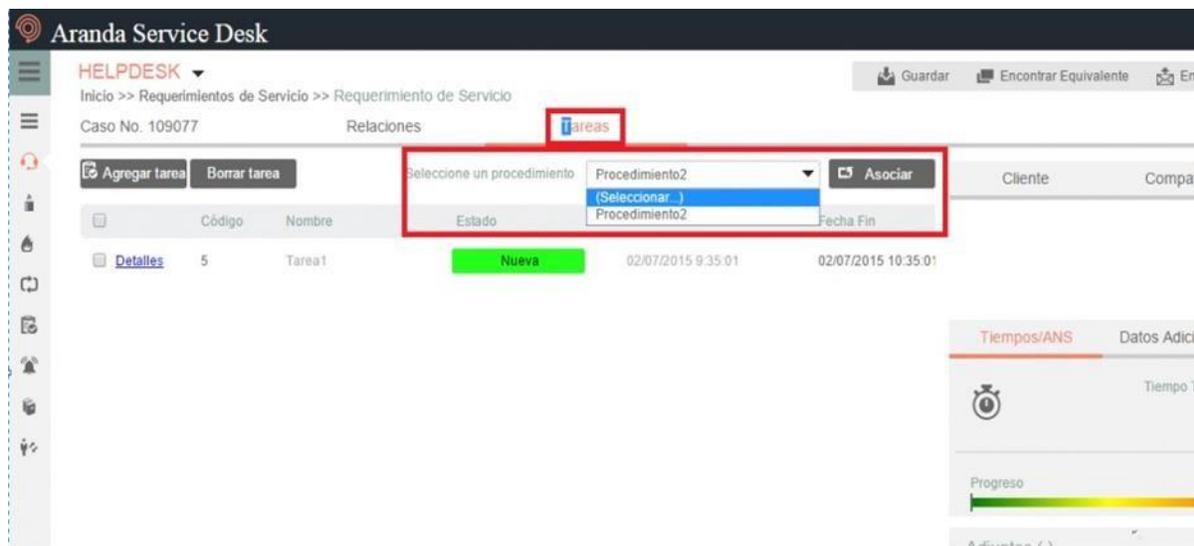
También es posible agregar procedimientos; un procedimiento está conformado por varias tareas o pasos que se deben llevar a cabo en un orden lógico para realizar determinado requerimiento o cambio.

**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.



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

Aranda Service Desk

HELPDESK

Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077

Relaciones Tareas

Agregar tarea Borrar tarea Seleccione un procedimiento Procedimiento2 Borrar Cliente

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

Tiempos/ANS

Progreso

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

Aranda Service Desk

HELPDESK

Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077

Relaciones Tareas

Agregar tarea Borrar tarea Seleccione un procedimiento Procedimiento2 Borrar Cliente

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

Tiempos/ANS

Progreso

Para visualizar los detalles de la tarea, hacer clic en

[Detalles](#)

**Aranda Service Desk**

HELPDESK ▾

Inicio >> Requerimientos de Servicio >> Requerimiento de Servicio

Caso No. 109077      Relaciones      Tareas

Agregar tarea        Seleccione un procedimiento    Procedimiento2

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

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

**Detalles de la tarea** [X]

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 ( )			
<a href="#">Añadir adjunto</a> (30 Mb. por archivo)			

Tarea No.

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

### Detalles de la tarea ✕

[Salir](#)

Tarea No.	Campos adicionales	Predecesoras	Histórico
Tarea	Estado	Tiempo	
<input type="text" value="Tarea1"/>	<input type="text" value="Nueva"/>	<input type="text" value="60"/>	
Fecha de inicio estimada	Fecha de finalización estimada		
<input type="text" value="02/07/2015 09:35:01 a.m."/>	<input type="text" value="02/07/2015 10:35:01 a.m."/>		
Fecha de inicio real	Fecha de finalización real		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Grupo de Especialistas	Especialista		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Descripción			
Descripcion de la tarea			
Resultados			
<b>Adjuntos ( )</b>			
<a href="#">Añadir adjunto</a> (30 Mb. por archivo)			

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

Detalles de la tarea ✕

[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
<a href="#">Añadir nota</a>			

## 8. Alarmas

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

### 8.1 Visualización de alarmas en ASDK

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

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



Los campos de las alarmas generadas indican lo siguiente:

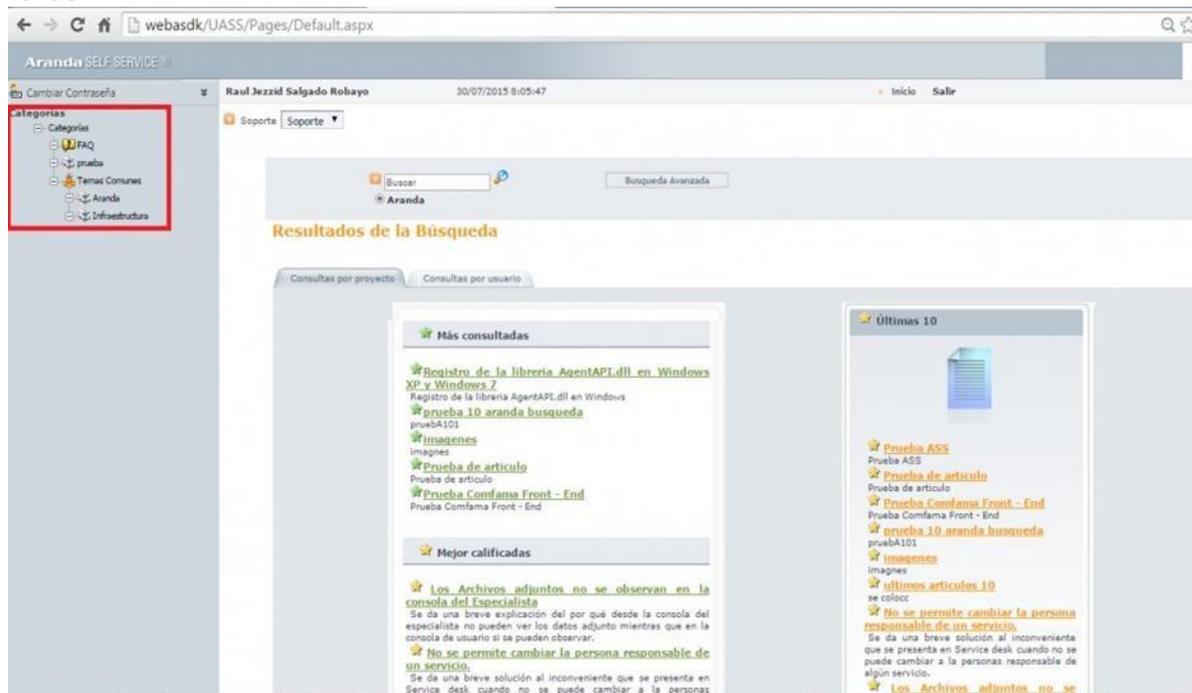
- **Tipo de caso:** Tipo del caso para el cual se genera la alarma; el caso puede ser: incidente, problema, cambio o llamada de servicio.
- **Descripción Regla:** Descripción de la regla que genera la alarma.
- **Código del caso:** Número del caso para el proyecto y sobre el cual se genera la alarma.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

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

## 9. Base de conocimiento

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

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



### 9.1 Elementos básicos de la consola de usuario

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



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

## 9.2 Consulta por popularidad

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



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

## 9.3 Consulta por proyecto

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

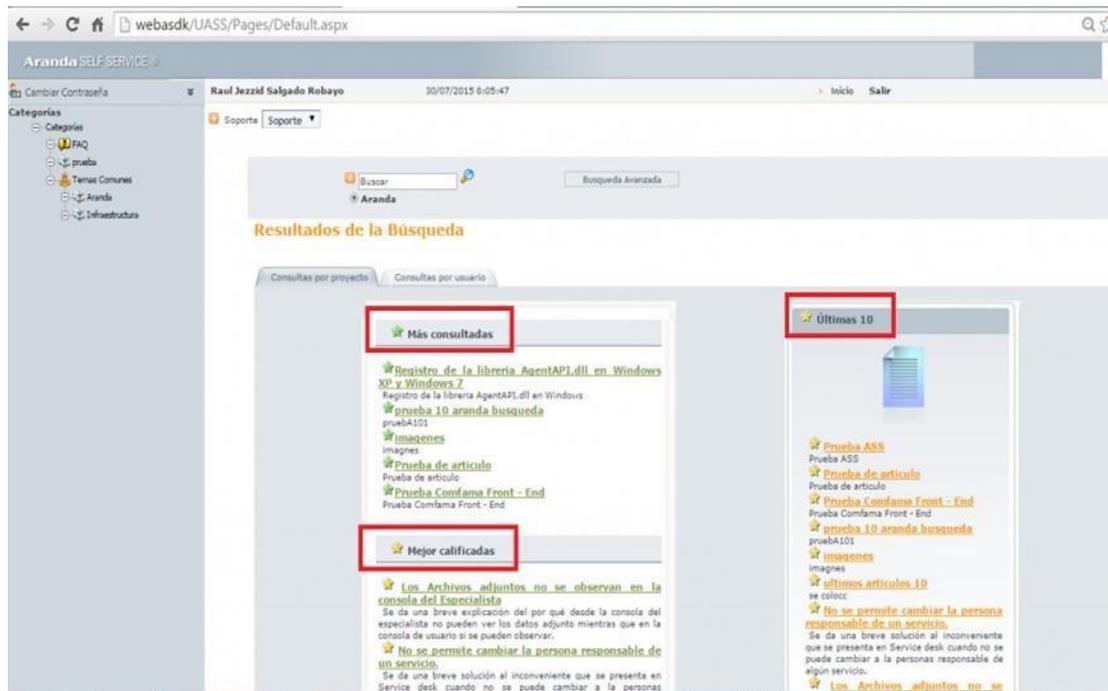
Más consultadas	Muestra los 10 artículos más consultados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el resultado contiene el enlace respectivo que lo llevará al artículo elegido.
Mejor Calificados	Muestra los 10 artículos mejor calificados por los usuarios dentro del proyecto seleccionado; el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

## 9.4 Consulta por usuario

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

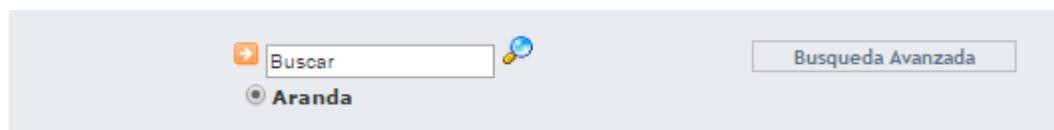
Más consultadas por mi	Muestra los 10 artículos más consultados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Mejor Calificados por mi	Muestra los 10 artículos mejor calificados por el usuario que ha ingresado a la consola.
Favoritos	Muestra los 10 artículos favoritos para el usuario que ha ingresado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

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



## 9.5 Búsqueda de artículos

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



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

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

- Finalmente, haga clic en 

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

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

Finalmente, haga clic en 

## 9.6 Ver, calificar y comentar artículos

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

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



**Artículos destacados**

**Error 2019259 al iniciar máquina virtual en VMWare Workstation**  
Creado 13/07/2015 Modificado 13/07/2015

**Error Conocido**

Contexto	
Ambiente	Producción, versión 11.x de VMWare Workstation e superior (Estaciones)
Análisis	
<p>Los síntomas identificados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La VM falla en su inicio luego de un apagado forzado del host.</li> <li>La VM no inicia después de una falla.</li> <li>Cuando se inicia la VM, aparece el siguiente mensaje de error: Caused by: java.lang.RuntimeException: The specified path is not a valid path.</li> </ul>	
Causa/Síntoma	

Palabras Clave: [vmware, workstation, 2019259, adiskmanager.vmx](#)

Archivos:

5,00

Puntos

1 Personas han calificado este contenido.

Cómo califica la calidad de este contenido?

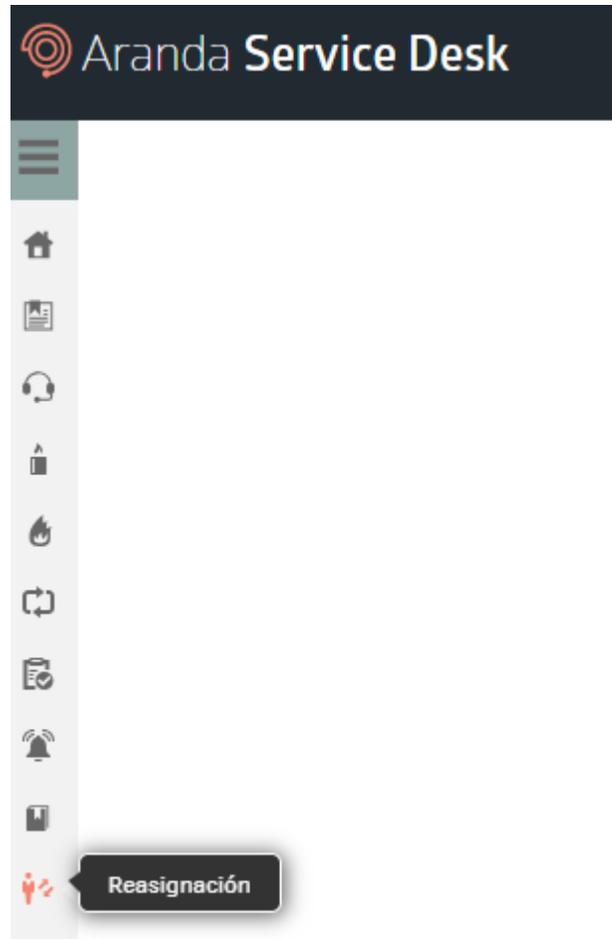
1
  2
  3
  4
  5

Comentarios

## 10. Reasignaciones

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

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



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

A screenshot of the 'Reasignación' configuration form. The form has a title 'Reasignación' and a 'Proyecto' dropdown menu set to 'Mesa de Servicios (0)'. Below the title, there is a instruction: 'Para realizar una reasignación, seleccione el tipo de caso, el especialista y el grupo'. The form contains three dropdown menus: 'Tipo' (set to 'Incidentes'), 'Especialista' (set to 'Seleccione un especialista'), and 'Grupo' (set to 'Seleccione un grupo'). A 'Buscar' button is located to the right of the 'Grupo' dropdown.

- **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:

Reasignación Proyecto: Preventa

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

Tipo: Requerimientos de Servicio Especialista: German Hernandez Castillo Grupo: Preventa Colombia Buscar

No. Caso	Nombre del Cliente	CI	Compañía	Estado	Prioridad	Categoría
3177	Alexander Arce Fonseca		ARANDA PREVENTA	Solicitado	BAJA	Aranda Service Desk
3157	Nini Johana Muñoz Muñoz		ARANDA PREVENTA	Programado	MEDIA	Aranda Service Desk
3139	Nini Johana Muñoz Muñoz		ARANDA PREVENTA	Espera de In...	MEDIA	Aranda Data Safe
3137	Nini Johana Muñoz Muñoz		ARANDA PREVENTA	Espera de In...	MEDIA	Aranda Field Service

**Filtro**

**Información básica**

Nombre del Cliente:  Estado:

Fecha de Registro

Desde:  Hasta:

**Detalles del caso**

CI:  Compañía:

Categoría:  Prioridad:

Filtrar Limpiar

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** 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**