



Manual de Configuración USDK
Versión 8

Tabla de contenido

1.	Aranda Service Desk Consola de usuario USDK V8	4
1.1	Definición	4
1.2	Configuración para el tipo de autenticación	4
1.2.1	Autenticación con Directorio Activo	4
1.2.2	Autenticación LDAP Linux.....	7
1.3	Tipos de ingreso	9
1.4	Habilitar acceso anónimo.....	10
2.	Panel de novedades	18
2.1	Definición	18
2.2	Configuración y activación de noticias:.....	18
2.3	Crear una noticia en configuración ASDK.....	20
2.4	Encuestas pendientes.....	33
3.	Registro de casos con el Wizard.....	34
3.1	Definición	34
3.2	Configuración del Wizard de creación de casos.....	35
3.2.1	Precondiciones de configuración	35
3.2.2	Alistamiento de ambiente para Wizard	36
3.3	Creación de casos.....	42
3.4	Uso de CIs en la consola de USDK	52
4.	Consultar artículos de la Base de Conocimiento.....	53
4.1	Definición	53
4.2	Consulta de artículos:.....	53
5.	Personalizar consola USDK V8.....	56
5.1	Definición	56
5.2	Configuración	56

Control de cambios	
Fecha de creación	Aranda CMDB V8 Manual de Instalación y Uso
<i>2017. Julio 11</i>	<i>Versión 1</i>
<i>2017. Julio 24</i>	<i>Versión 2</i>
<i>2017. Octubre 11</i>	<i>Versión 3</i>
<i>2018. Agosto 21</i>	<i>Versión 4</i>
<i>2019. Enero 30</i>	<i>Versión 5</i>
	Elaborado por
	Aranda Software

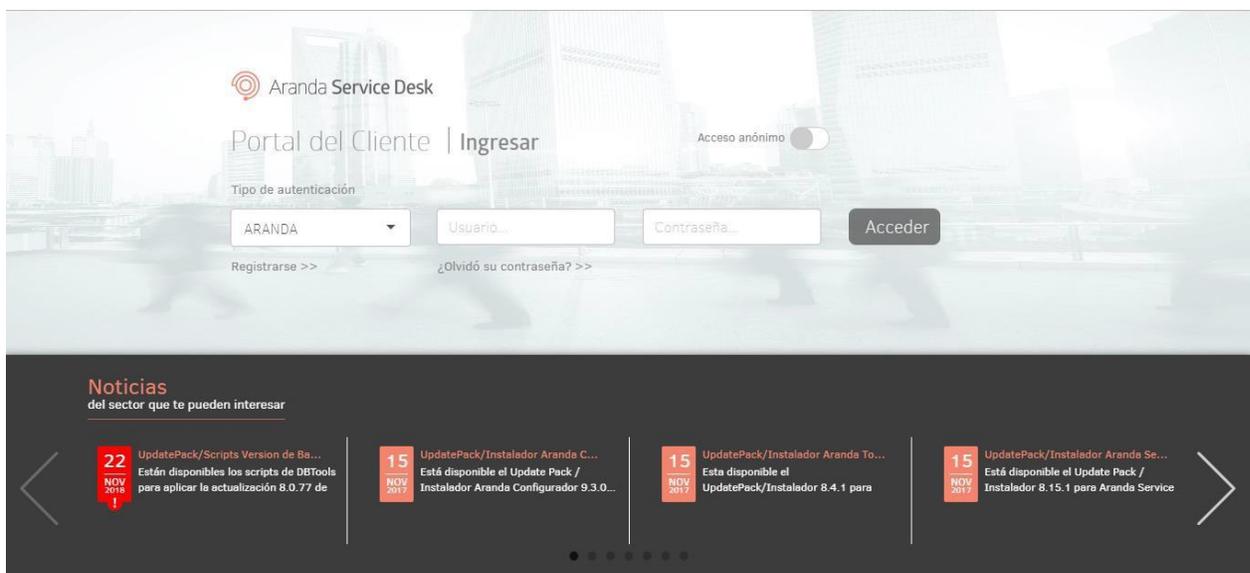
1. Aranda Service Desk Consola de usuario USDK V8

1.1 Definición

La consola de usuario de Aranda Service USDK V8, es el sitio web en el cual el **usuario** final podrá ingresar y realizar diferentes tareas como creación de casos, consulta de casos creados, responder encuestas de satisfacción, consultar la base de conocimientos, ver noticias, entre otras.

Ingreso a la consola

Para acceder a la consola web USDK V8, es necesario ingresar mediante el navegador web a la URL: ***http(s)://nombre_servidor:puerto/USDKV8/***



1.2 Configuración para el tipo de autenticación:

1.2.1 Autenticación con Directorio Activo

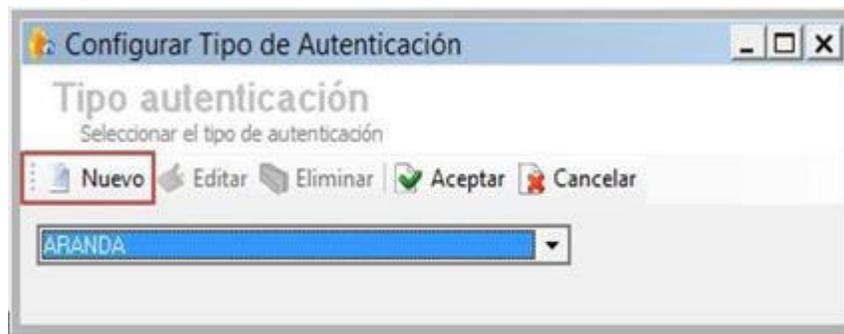
Para configurar la autenticación con directorio activo se debe realizar el siguiente procedimiento:

Dar clic en las siguientes opciones: **Inicio > Todos los programas > Aranda Software > Aranda Tools > Profile.**

En la siguiente pantalla, seleccionar la opción Tipo de Autenticación:



La autenticación Aranda es la autenticación que estará por defecto, luego dar clic en la opción **Nuevo**:



A continuación, completar la información:

- **Nombre:** Digitar el nombre exacto del dominio
- **Seguridad:** Digitar 0 sin seguridad -1 con seguridad
- **Ruta:** Digitar LDAP://IpServerActiveDirectory
- **Cadena de usuario:** Digitar {0} o NombreDominio\{0}. Esto dependerá del dominio

Y finalmente hacer clic en la opción aceptar.



Nota: Al escoger únicamente la opción de la autenticación con el Directorio Activo solo será posible ingresar a las soluciones de Aranda con dicha autenticación.

Si desear tener un tipo de autenticación mixta (Autenticación Aranda y Autenticación con el Directorio Activo) se debe escoger la opción Mixta en el primer recuadro y luego señalar el tipo de autenticación que deseamos para la autenticación por defecto:



Notas:

- El servidor de Aranda debe tener visibilidad al servidor del Directorio Activo
- Cuando la configuración se realice para un Directorio con protocolo seguro se deben tener en cuenta los siguientes ajustes
 - **Seguridad:** Digital 2
 - **Ruta:** No digitar LDAP:// solo poner la ruta del controlador de dominio.

Adicional a los ajustes anteriores se debe realizar una actualización directamente en la Base de datos posterior al almacenamiento de la configuración.

Sigue estos pasos:

Identificación del ID de Configuración: Ejecuta la siguiente consulta SQL para identificar el ID de la configuración necesaria:

```
SELECT * FROM AFW_LDAP
```

Anota el ID correspondiente a la configuración que va a utilizar para la autenticación.

Ejecución del Script de Actualización: Utiliza el siguiente script SQL para realizar la actualización. Asegúrate de reemplazar "Id identificado" con el ID que obtuviste en el paso anterior:

```
UPDATE AFW_LDAP  
SET connection_type = 2  
WHERE ID = "Id identificado"
```

Estos pasos asegurarán que la autenticación a través del controlador de dominio con protocolo seguro funcione correctamente.

1.2.2 Autenticación LDAP Linux

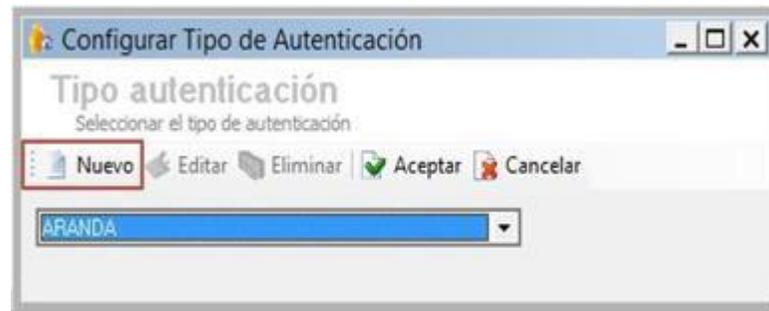
Para configurar la autenticación con LDAP Linux se debe realizar el siguiente procedimiento:

Dar clic en las siguientes opciones: Inicio > Todos los programas > Aranda Software > Aranda Tools > Profile.

En la siguiente pantalla, seleccionar la opción Tipo de Autenticación:



La autenticación Aranda es la autenticación que estará por defecto, luego dar clic en la opción **Nuevo**:



A continuación, completar la información:



- **Nombre:** Digitar el nombre exacto del dominio.
- **Seguridad:** Digitar 0 sin seguridad – 1 con seguridad.
- **Ruta:** Digitamos LDAP://ServidorDominio/NombreDominio
- **Cadena de usuario:** digitamos uid={0}, ou=people, o=NombreDominio. Esto dependerá del dominio

Finalmente hacer clic en la opción aceptar.



Nota: AL escoger únicamente la opción de la autenticación con el Directorio Activo solo será posible ingresar a las soluciones de Aranda con dicha autenticación.

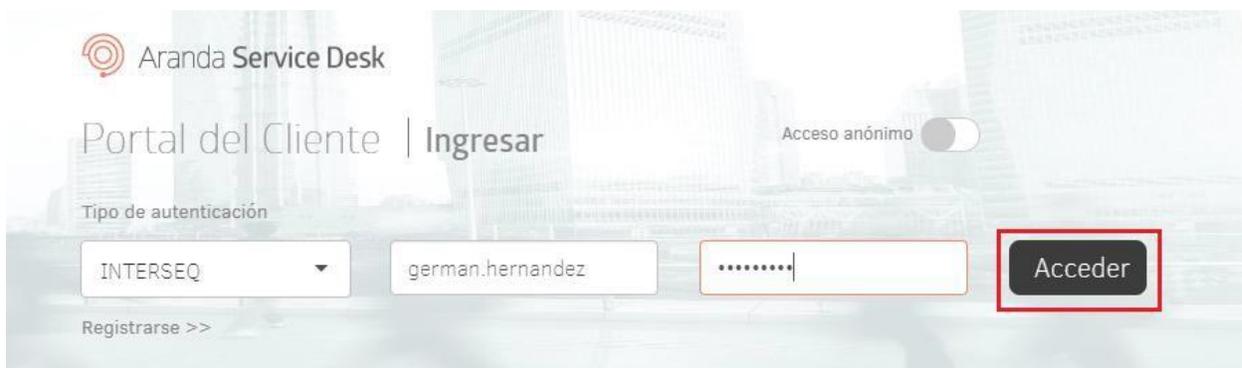
Si desear tener un tipo de autenticación mixta (Autenticación Aranda y Autenticación con el Directorio Activo) se debe escoger la opción Mixta en el primer recuadro y luego señalar el tipo de autenticación que deseamos para la autenticación por defecto:



1.3 Tipos de ingreso

Para ingresar a la consola, existen 3 tipos de ingreso:

- a. Usuario registrado: Elegir el “Tipo de autenticación” según sea el caso (Propia: “Aranda” o Integrada al directorio activo: “Dominio empresa”), digitar los datos del “Usuario” y “Contraseña” creados previamente en la herramienta y dar clic en “Acceder”.



- b. Usuario anónimo*: Seleccionar la opción “Acceso anónimo” y dar clic en “Acceder”. Esta opción solo está disponible cuando el administrador de la herramienta decide habilitarla (Ver la sección “Habilitar el Acceso Anónimo” de este documento).

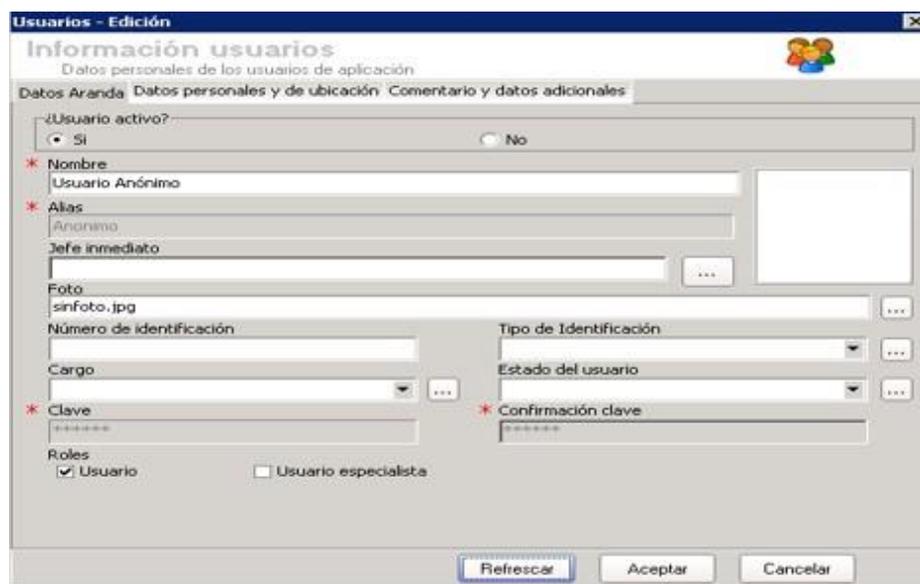


1.4 Habilitar acceso anónimo

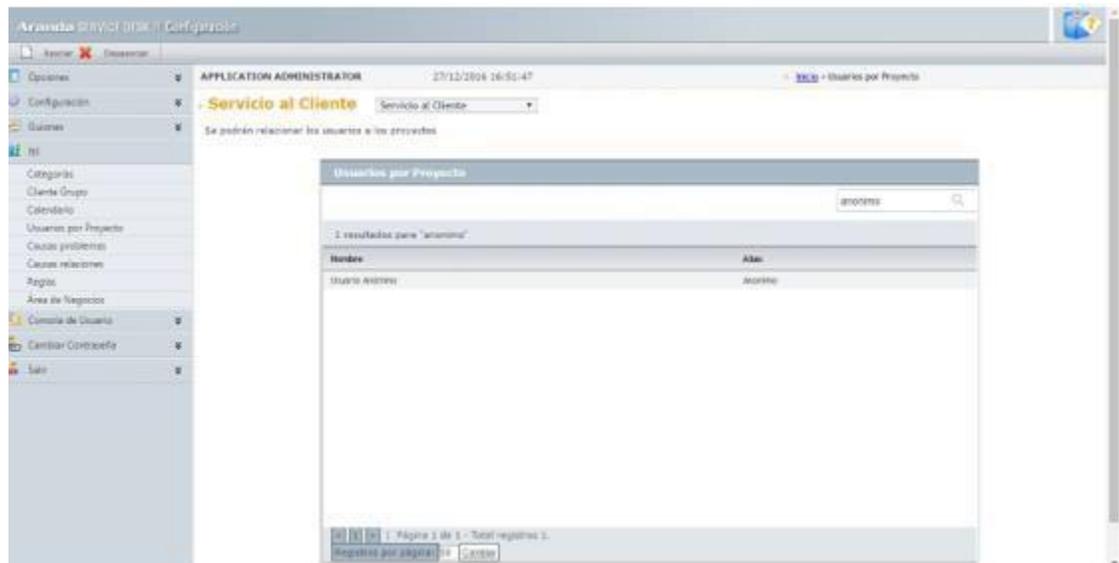


Para habilitar el acceso de usuarios anónimos a la consola USDK V8 debe realizar la siguiente configuración:

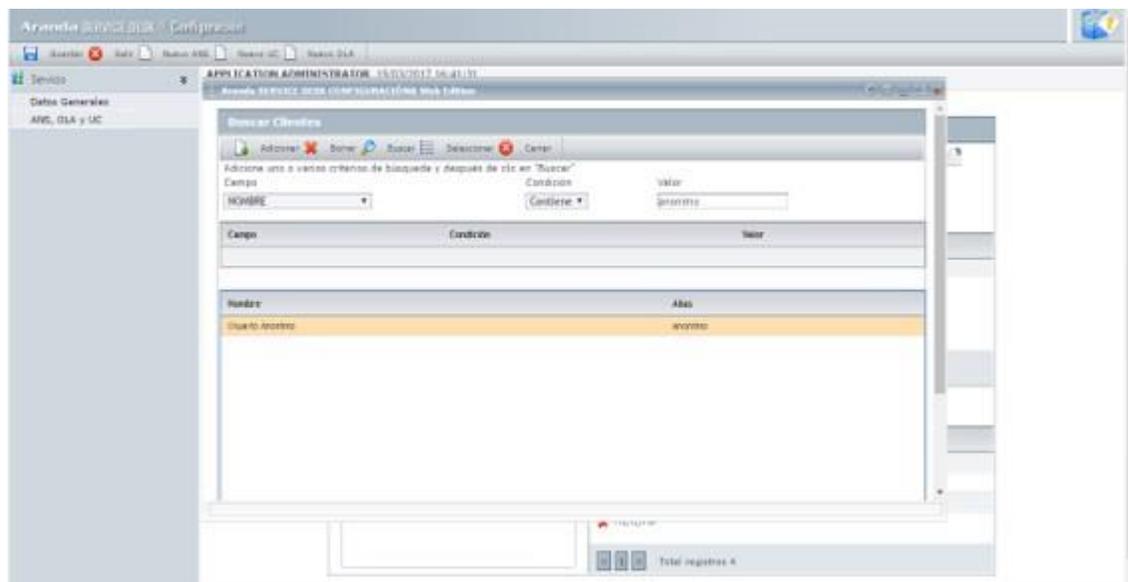
En la consola de Usuarios y Seguridad Aranda Profile, crear un usuario genérico al cual se le va asociar el ingreso anónimo.



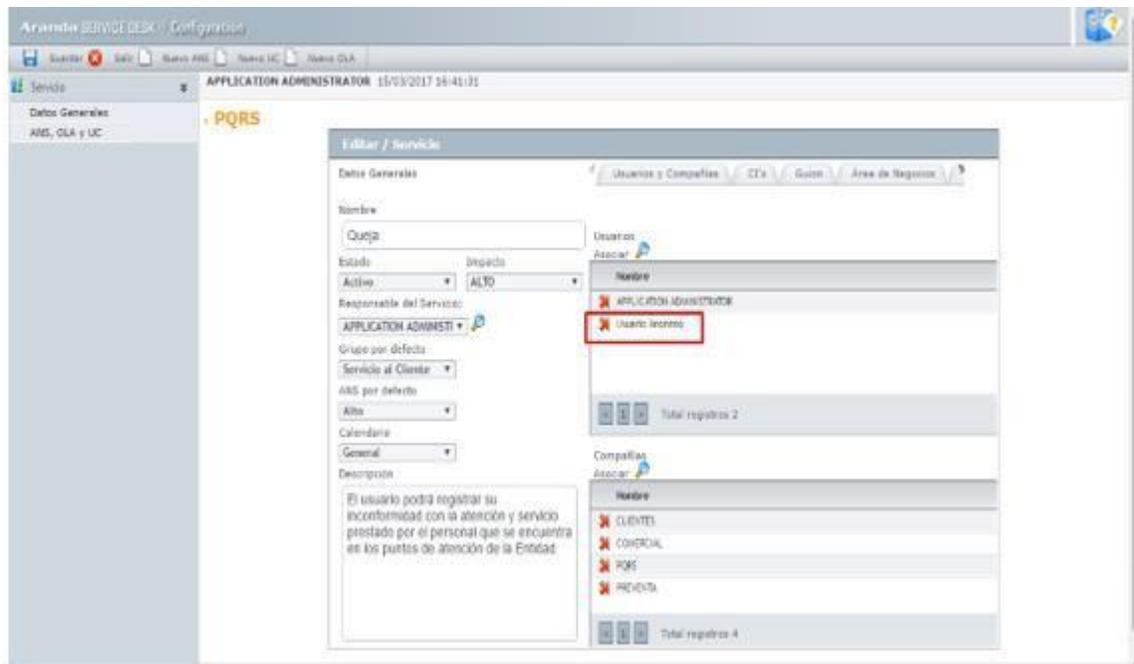
Luego, en la consola de Configuración y Administración Aranda Blogik (BASDK), asociar el usuario creado al proyecto, así: **“ITIL” > “Usuarios por Proyecto” > “Asociar”** > Y proceder a buscarlo y seleccionarlo.



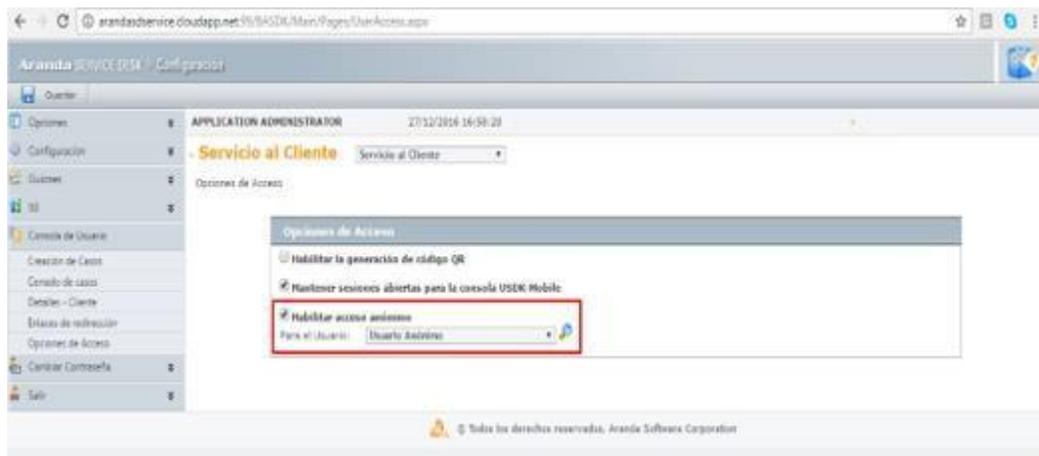
Luego, en BASDK, asociar el usuario a los servicios que tendrá acceso, así: **“ITIL” > “Categorías” > Buscar en su respectivo Proceso y Categoría, uno a uno el “Servicio”** y seleccionarlo > **“Editar” > “Usuarios y Compañías” > “Usuarios” > “Asociar”** – Y buscar el usuario y seleccionarlo.



Posteriormente dar clic en la opción **“Guardar”** y **“Salir”**.



Por último, ir a “Consola de Usuario” > “Opciones de Acceso” y marcar la casilla “Habilitar acceso anónimo”, buscar el usuario creado y asociarlo.



c. **Usuario nuevo (registro)*:** Seleccionar la opción “Registrarse”



Diligenciar la información mínima requerida y dar clic en la opción “Registrarse”.

- Nombre
- Correo electrónico
- Cedula
- Teléfono
- Contraseña



The screenshot shows the 'Portal del Cliente | Registro' page of the Aranda Service Desk. The page has a light blue background with a cityscape. At the top left is the Aranda Service Desk logo. Below the header, there is a registration form with the following fields, each highlighted with a red border:

- *Nombre**: A text input field containing 'Nombre completo'.
- *Correo electrónico**: A text input field containing 'micorreo@correo.com'.
- Cédula**: A text input field containing '# Documento'.
- Teléfono**: A text input field containing 'Teléfono'.
- *Contraseña**: A password input field with four asterisks.
- *Confirmar contraseña**: A password input field with four asterisks.

At the bottom left of the form is a '<< Volver' button, and at the bottom right is a 'Registrarse' button.

Por último, elegir “Tipo de autenticación”: Aranda, digitar los datos del “Usuario” > Correo electrónico registrado y “Contraseña” creados en el paso anterior y dar clic en “Acceder”.

Esta opción solo está disponible cuando el administrador de la herramienta decide habilitarla. Ver siguiente sección.

Habilitar el registro de usuarios

Nota: Temporalmente la habilitación de registro de usuarios se realiza por base de datos. En próximas liberaciones se podrá realizar desde la consola Blogik.

- Modificar mediante un script de base de datos, la tabla “SETINGENERAL”, así:

```
UPDATE SETINGENERAL SET SETVALUE = 1
WHERE SETID = 2223;
--COMMIT; --en Oracle
```

Resultado:

SETID	SETVALUE	AUX	DESCRIPTION
2223	1	NULL	Permitir registro de usuario en USDKV8

Donde para el SETID = 2223,

Si SETVALUE = 1 ☺ Permite el registro de usuarios

Si SETVALUE = 0 ☹ No Permite el registro de usuarios

- Configurar un proyecto y unos servicios por defecto

El proyecto por defecto será aquel que cargue a todos los usuarios que se auto registren con la opción “Registrarse” e ingresen como nuevos. Así mismo, los servicios que se configuren por defecto, serán los que podrán solicitar estos usuarios. Para configurar el proyecto por defecto y sus servicios por defecto en la consola USDKV8, se deben seguir los pasos que se describen a continuación:

1. Para establecer el proyecto por defecto, modificar mediante un script de base de datos, la tabla “SETINGENERAL”, así:

```
UPDATE SETINGENERAL
SET SETVALUE = #
WHERE SETID = 2128;
--COMMIT; --en Oracle
```

Para el SETID = 2128,

Donde # ☐☐ es el id (campo “FL_INT_ID”) del proyecto que se desea configurar por defecto y que está en la tabla “ASDK_PROJECTS”

Ejemplo: Si deseo configurar el proyecto “Servicio al Cliente” por defecto, consulto la tabla “ASDK_PROJECTS” y obtengo su id “FL_INT_ID”

```
select * from ASDK_PROJECTS
```

Resultado: FL_INT_ID = 3

FL_INT_ID	FL_STR_PROJECT_NAME	FL_INT_OWNER_ID	FL_INT_MODIFIED_CATEGORY	FL_INT_PROJECTSTATE	FL_STR_KBFILE_NAME	fl_int_incident_id
1	Mesa de Servicios (Demo ITSM)	1	0	1	NULL	0
2	Gestión Humana	1	0	1	NULL	0
3	Servicio al Cliente	1	0	1	NULL	0

Luego realizo el UPDATE a la tabla “SETINGENERAL”, así: UPDATE SETINGENERAL SET SETVALUE = 3 WHERE SETID = 2128; --COMMIT; --en Oracle

Resultado:

SETID	SETVALUE	AUX	DESCRIPTION
2128	3	NULL	Proyecto por defecto para USDK

- Para establecer los servicios por defecto, modificar mediante un script de base de datos, la tabla "ASDK_SERVICE_PROJECT", así:

```
INSERT INTO ASDK_SERVICE_PROJECT
(project_id, service_id) VALUES (#, $);
--COMMIT; --en Oracle
```

Donde # es el id (campo "FL_INT_ID") del proyecto al que pertenece el servicio que se desea configurar por defecto y que está en la tabla "ASDK_PROJECTS"

Donde \$ es el id (campo "FL_INT_SERVICE_ID") del servicio que se desea configurar por defecto y que está en la tabla "ASDK_SERVICE"

Ejemplo: Si deseo configurar por defecto el servicio "Sugerencias" del proyecto "Servicio al Cliente", consulto primero la tabla "ASDK_PROJECTS" y obtengo el id "FL_INT_ID" del proyecto

```
select * from ASDK_PROJECTS
```

Resultado: FL_INT_ID = 3

FL_INT_ID	FL_STR_PROJECT_NAME	FL_INT_OWNER_ID	FL_INT_MODIFIED_CATEGORY	FL_INT_PROJECTSTATE	FL_STR_KBFILE_NAME	fl_int_incident_id
1	Mesa de Servicios (Demo ITSM)	1	0	1	NULL	0
2	Gestion Humana	1	0	1	NULL	0
3	Servicio al Cliente	1	0	1	NULL	0

Luego, consulto la tabla "ASDK_SERVICE" y obtengo el id "FL_INT_SERVICE_ID" del servicio, asegurándome que coincida con el id del proyecto "FL_INT_PROJECT_ID" =3

```
Select *from ASDK_SERVICE
```

Resultado: FL_INT_SERVICE_ID = 54, FL_INT_PROJECT_ID = 3

FL_INT_SERVICE_ID	NAME	DESCRIPCION	FL_INT_RESPONSABLE_ID	fl_int_project_id	FL_INT_CATE
48	Gestion salud del trabajador	Realizamos evaluaciones periódicas de salud del tr...	1	2	227
49	Gestion y atencion de emergencias	Aesoramos en la construcción del Plan de emerge...	1	2	227
50	Felicitaciones	SC- Los usuarios podrán reportar las felicitaciones ...	1	3	230
51	Quejas	SC- El usuario podrá registrar su inconformidad con...	1	3	233
52	Reclamos	SC- El usuario podrá registrar inconformidades con ...	1	3	238
53	Solitudes	SC- El usuario podrá realizar peticiones a la Entida...	1	3	243
54	Sugerencias	SC- Los usuarios podrán realizar sugerencias que a...	1	3	247
55	Envío de Información	Envío de Información	1	5	252
56	Actualización de Información	Actualización de Información	1	5	252
57	Envío de contrato	Envío de contrato	1	5	253
58	Atención a Queja	Atención a Queja	1	5	254
59	Reemplazo de Producto	Reemplazo de Producto	1	5	263
60	Devolución de Dinero	Devolución de Dinero	1	5	267

Por último, realizo el INSERT a la tabla "ASDK_SERVICE_PROJECT", así:

```
INSERT INTO ASDK_SERVICE_PROJECT  
(project_id, service_id) VALUES (3, 54);  
--COMMIT; --en Oracle
```

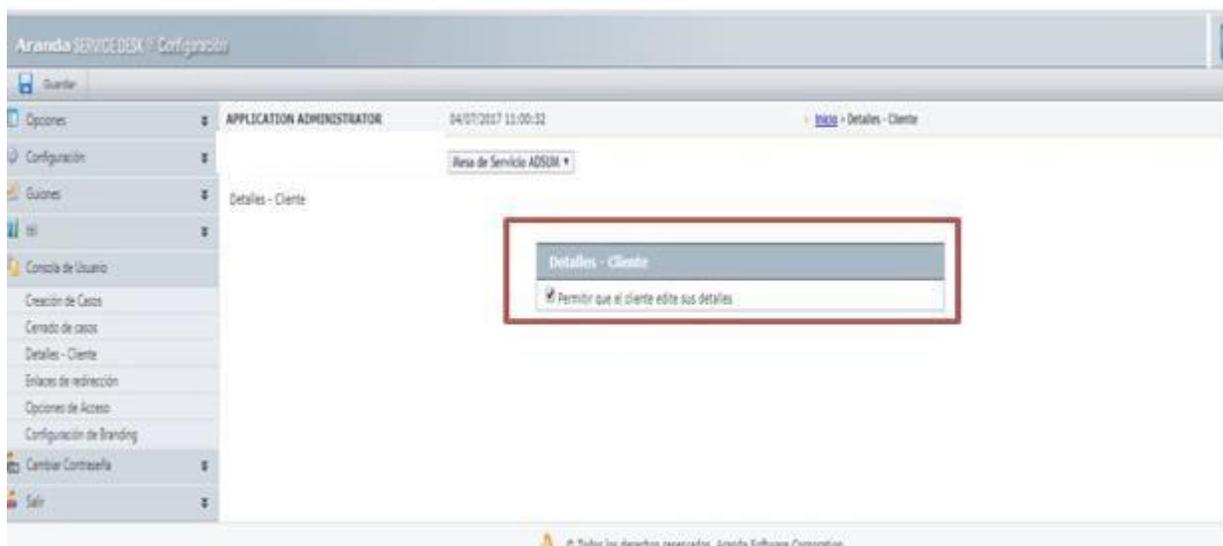
Resultado:

project_id	service_id
3	50
3	51
3	52
3	53
3	54

- Permitir el cambio de contraseña de los usuarios

Para permitir que los usuarios modifiquen la contraseña, ingresar a la Consola de Administración BASDK y seleccionar la opción Detalles Cliente.

Al ingresar a esta pantalla, marcar el recuadro habilitando la opción Permitir que el cliente edite sus detalles.



Realizando la marcación del recuadro, el usuario será capaz de modificar detalles como el nombre y la contraseña.

Mi perfil



Juan Montoya / juan@correo.com

*Nombre

Juan Montoya

*Contraseña anterior

*Contraseña nueva

*Confirmar contraseña nueva

Guardar

2. Panel de novedades

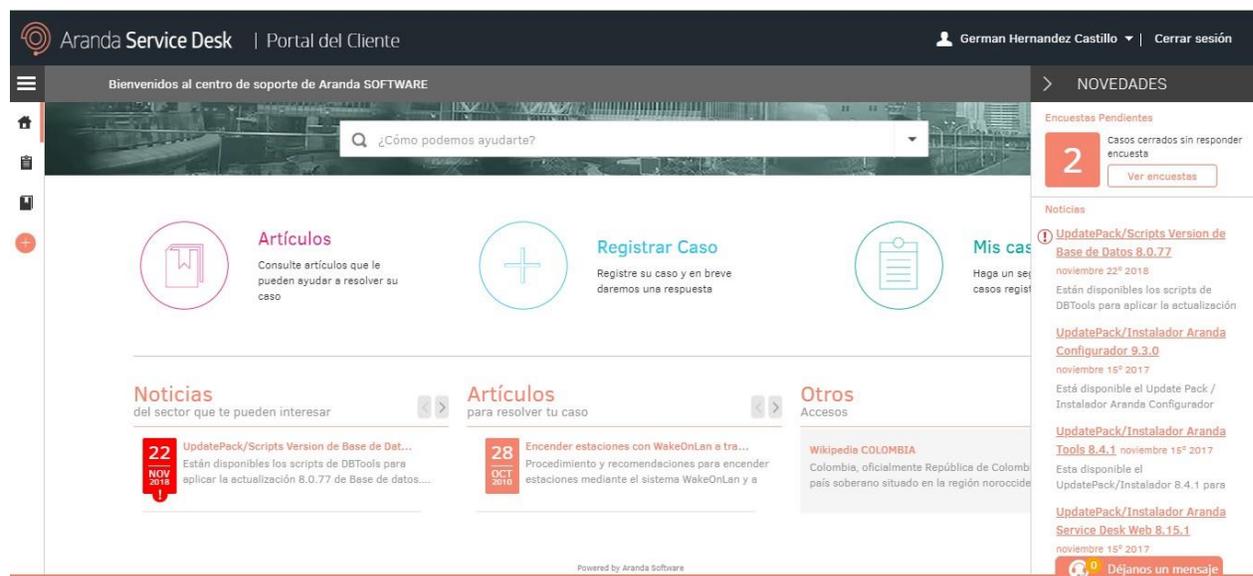
2.1 Definición

En el panel de novedades se podrán visualizar las encuestas y las noticias publicadas en el portal.

Para acceder al panel de novedades, deberá dar clic en el icono ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla sobre la palabra novedades



Posteriormente se desplegará la siguiente pantalla



2.2 Configuración y activación de noticias:

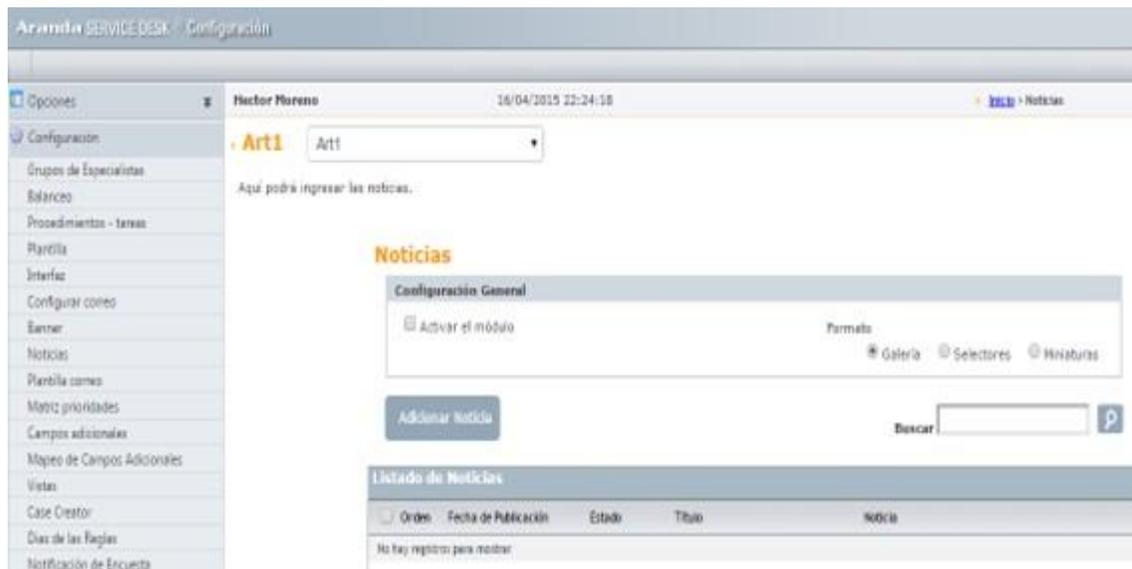
Activación módulo de noticias:

La configuración del módulo de noticias en la consola de configuración BASDK web, permite habilitar esta sección de información en la consola de usuario USDK V8. A continuación, paso a paso del proceso de configuración:

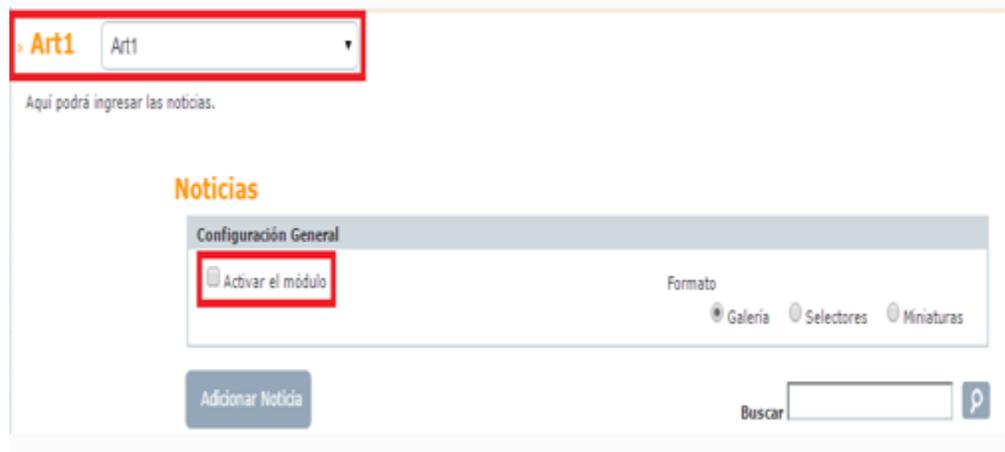
Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk.



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



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



En la sección Configuración General de noticias del área de trabajo, seleccione la opción Activar el módulo, habilitando así, la sección de noticias en la consola USDK V8 para el proyecto escogido.



Nota:

Si el módulo de noticias es activado, pero no existen noticias para visualizar, la sección de noticias de la consola USDK, no estará visible.

En cualquier momento el módulo de noticias puede ser deshabilitado, aunque existan noticias creadas, por lo cual la sección de noticias no será visible en la consola de usuario de USDK.

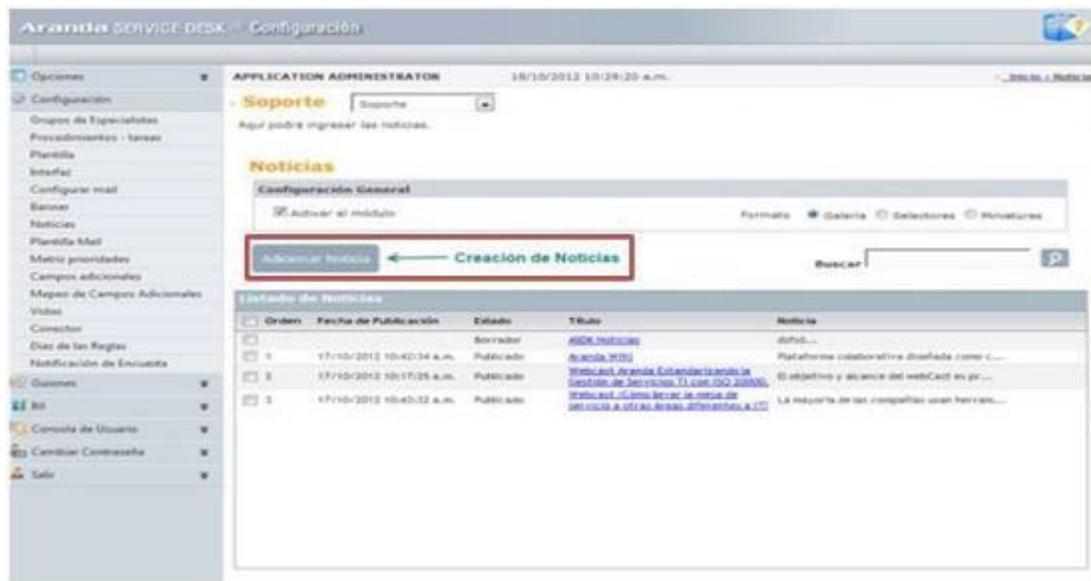
2.3 Crear una noticia en configuración ASDK

En la sección Noticias del área de trabajo, haga clic en Adicionar Noticia; posteriormente, se habilitará la ventana Nueva Noticia, allí podrá completar la información básica de la misma para el proyecto escogido; la información requerida es:

- Título
- Descripción de la noticia
- Imagen asociada
- Criterios de publicación de la noticia
- Tiempo de novedad de la noticia
- Visualización de la noticia en inicio de sesión
- Noticia prioritaria
- URL de redirección

- Guardar la noticia
- Guardar borrador de la noticia
- Listado de noticias
- Edición de una noticia en configuración ASDK
- Eliminación de una noticia en configuración ASDK
- Buscar una noticia en configuración ASDK

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



Título de la noticia

En este campo se define el título o nombre de la noticia, el cual podrá tener un máximo de 140 caracteres.

Descripción de la noticia

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

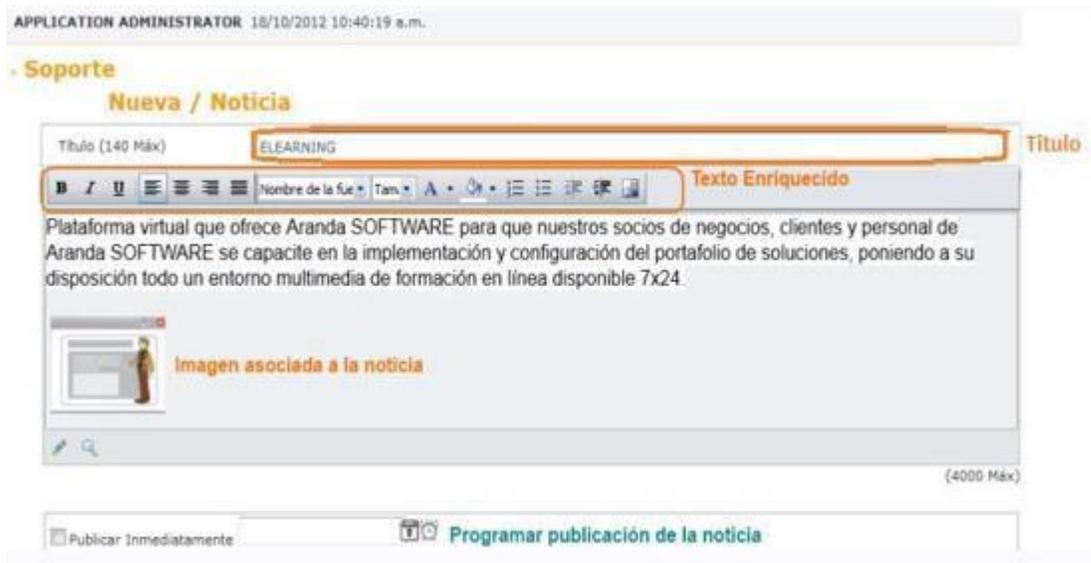


Imagen asociada

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

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

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

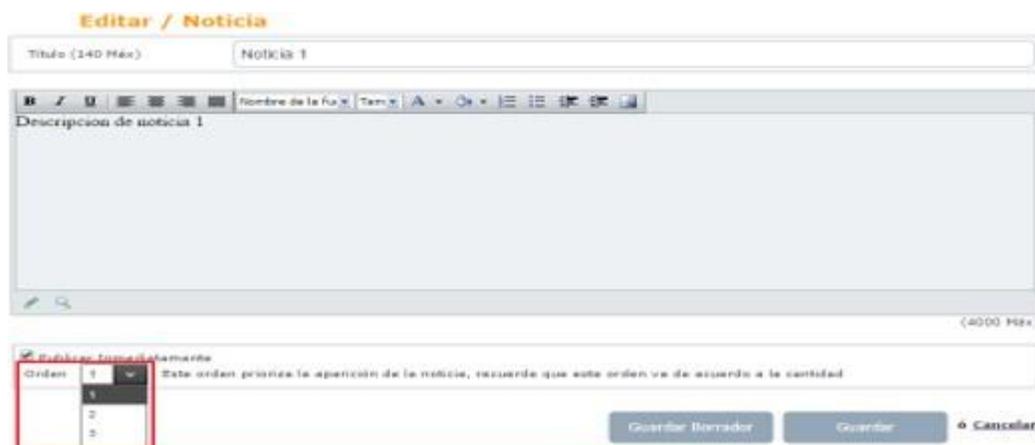
Nota: Si el usuario requiere borrar una imagen de la lista, podrá eliminar imágenes, siempre y cuando estas, no se encuentren asociadas a una o más noticias.



Criterios de publicación de la noticia

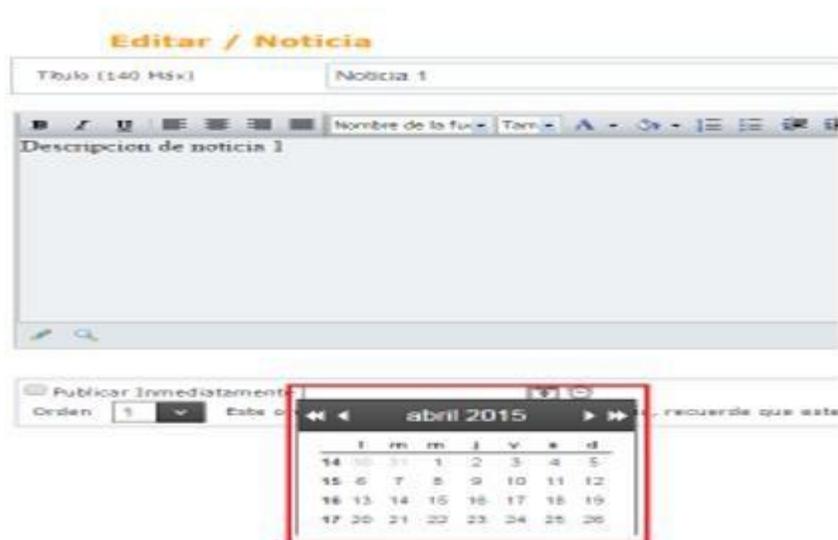
En este campo se definen los parámetros de publicación de la noticia en la consola de usuario USDK.

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



Programar publicación

También, podrá configurar una fecha y una hora para publicar la noticia en la consola de usuario de USDK V8; esta fecha deberá ser superior a la fecha actual, en caso de ingresar una fecha de publicación no válida, no podrá guardar la noticia



Definir el orden de aparición de la noticia:

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

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

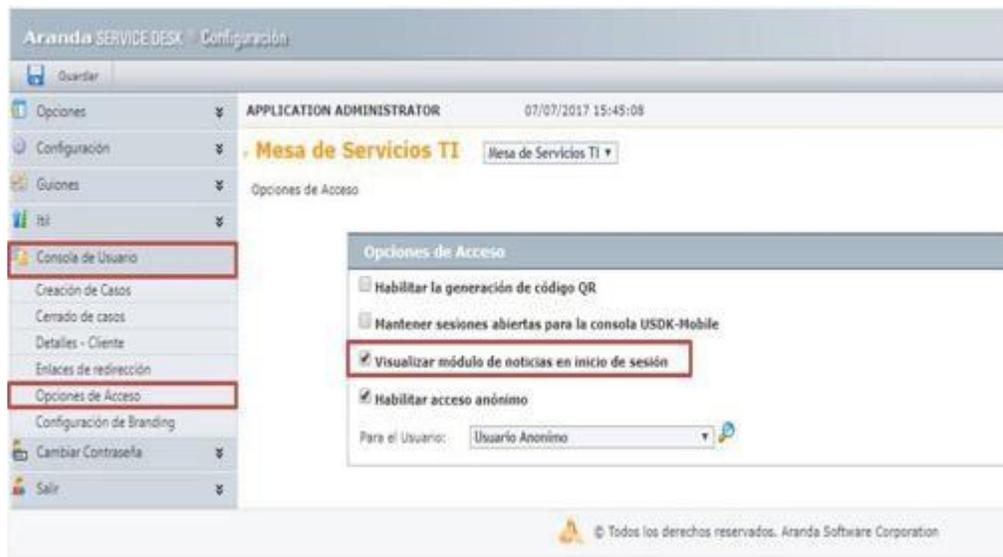
Tiempo de novedad de la noticia:

En este campo se define el tiempo, en días en los cuales estará publicada la noticia en la consola de usuario USDK.

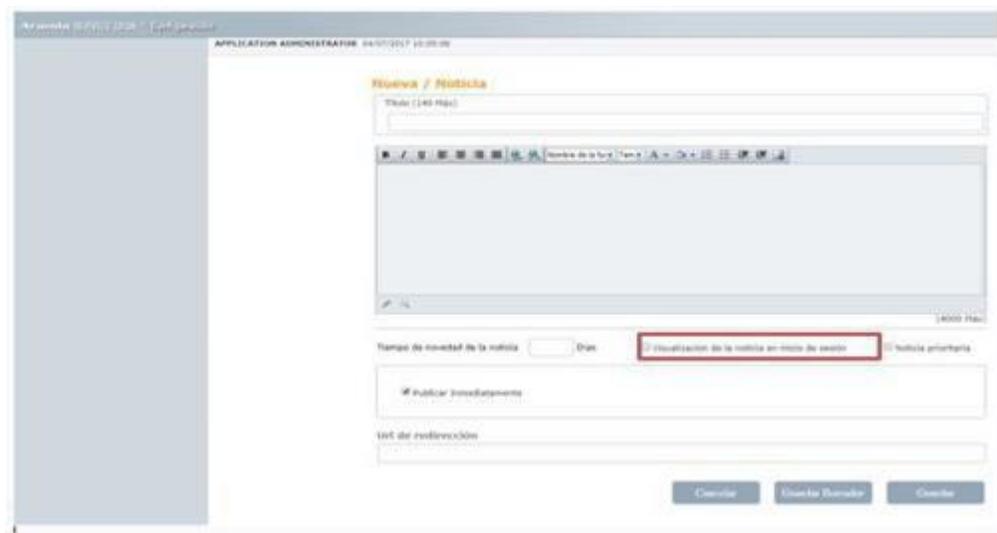
Visualización de la noticia en inicio de sesión:

Las noticias también pueden ser publicadas en la pantalla de inicio de sesión, mediante la realización del siguiente procedimiento:

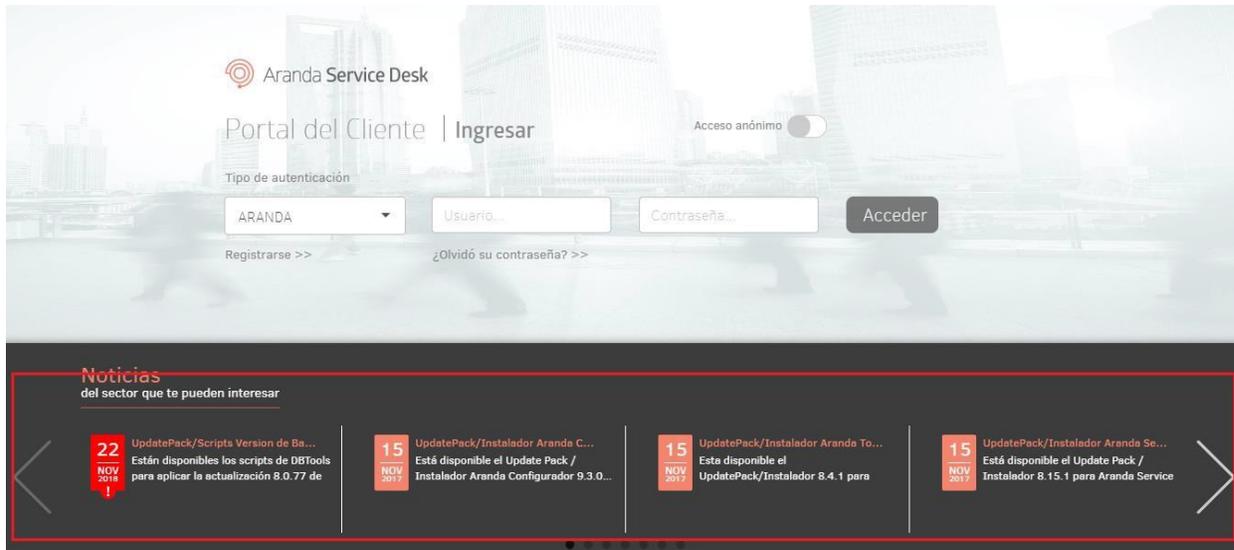
Es necesario activar la visualización de noticias en el inicio de sesión, ingresando a la consola Blogik > Consola de Usuario > Opciones de Acceso y marcar “Visualizar módulo de noticias en el inicio de sesión”.



Para publicar las noticias ingresar a la opción Configuración, luego seleccionar la opción Noticias; posterior a la creación de la noticia, habilite la visualización de la noticia en inicio de sesión en el cuadro como lo muestra la imagen.

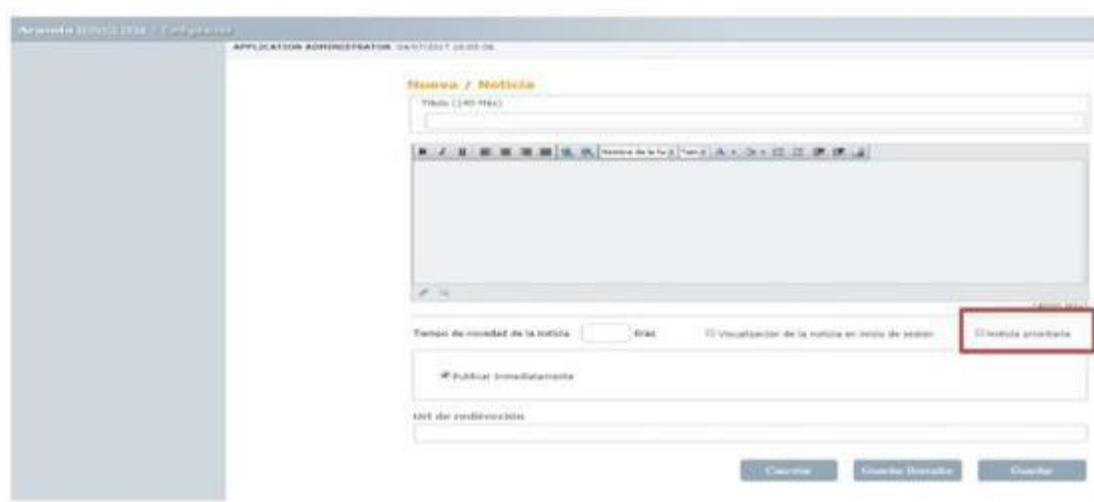


Al marcar este cuadro se habilita la visualización de la noticia en la pantalla de inicio de sesión y se visualizará de esta forma:



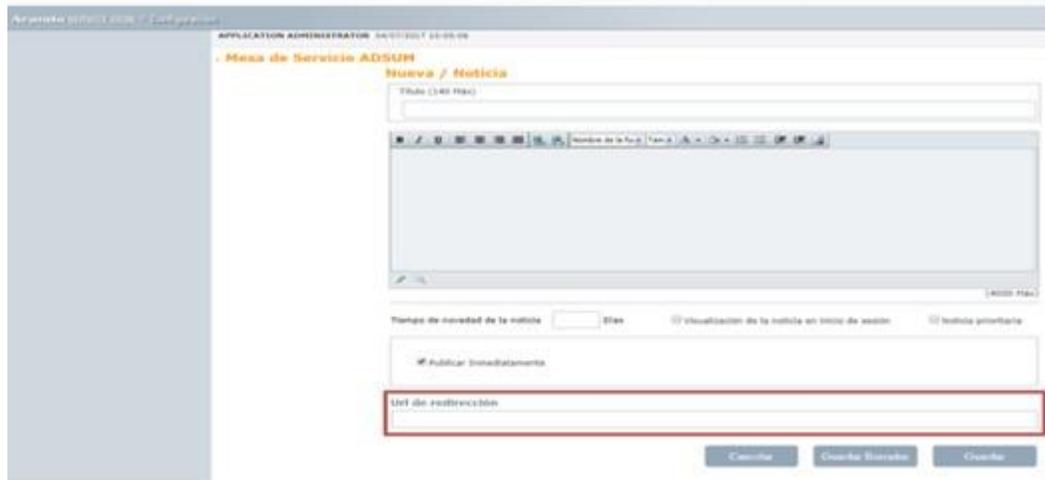
Noticia prioritaria:

En este campo se define la prioridad de la noticia marcando el recuadro, la noticia quedara marcada con una bandera que indica su prioridad.



URL de redirección

Cuando la noticia está ubicada en una URL externa, es necesario copiar la URL y guardarla, de esta forma cuando el usuario de clic sobre la misma, será direccionado a la URL.



Y será visible de la siguiente manera:

Noticias

Proteja sus contraseñas

September 7th 2016

Hoy en día, el método más habitual para acceder a la información almacenada en nuestros ordenadores...

Transformación Digital

September 7th 2016

Conozca la Transformación Digital...

Contraseñas Externo

September 8th 2016

Conozca los consejos para proteger sus contraseñas...

Mantenimiento CRM

September 7th 2016

Vamos a ampliar las funcionalidades del CRM, por lo cual realizaremos una actualización a las últim...

En el link externo de la noticia almacenada:



Guardar la noticia:

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

Guardar borrador de noticia:

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



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

Listado de noticias

En la parte central del área de trabajo del módulo de Noticias, podrá acceder al listado de noticias disponibles, donde podrá editarlas, establecer el orden de aparición o eliminar los registros generados.

- Si presiona el botón Borrar, se habilitará un mensaje de advertencia para confirmar la eliminación; si aprueba la acción, los registros de las noticias serán eliminados.
- Si presiona el botón Guardar Borrador, la noticia no será publicada en USDK y el registro queda en estado borrador hasta que se guarde en forma definitiva.

Soporte Soporte

Aquí podrá ingresar las noticias.

Noticias

Configuración General

Activar el módulo Formato: Galería Selectores Miniaturas

Adicionar Noticia Buscar

Listado de Noticias

Orden	Fecha de Publicación	Estado	Título	Noticia
1	17/10/2012 10:42:34 a.m.	Publicado	Aranda Wiki	Plataforma colaborativa diseñada como c...
2	17/10/2012 10:17:25 a.m.	Publicado	Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000	El objetivo y alcance del webCast es pr...
3	17/10/2012 10:43:32 a.m.	Publicado	Webcast ¿Cómo llevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT?	La mayoría de las compañías usan herram...
4	18/10/2012 10:49:22 a.m.	Publicado	E-LEARNING	Plataforma virtual que ofrece Aranda 50...
5	22/10/2012 04:19:12 p.m.	Publicado	ASDK Noticias	ASDK Noticias...

Guardar Borrador Borrar

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

Buscar una noticia en configuración ASDK

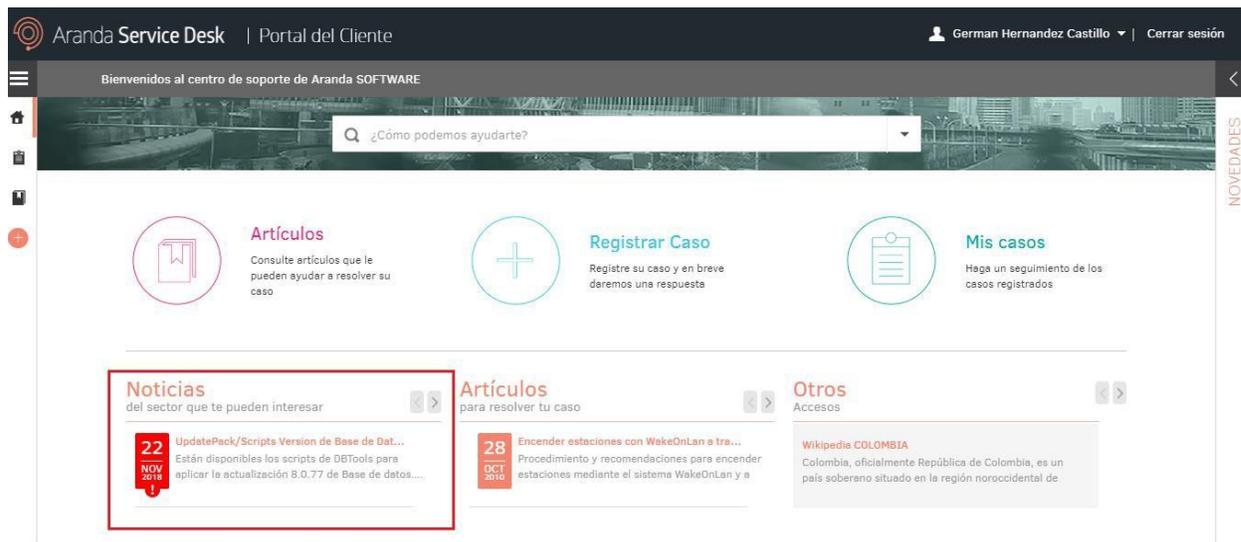
Las noticias creadas, pueden ser consultadas en la consola de Configuración ASDK a través de una búsqueda de noticias, por los campos título y descripción; para realizar la búsqueda de una noticia, siga los siguientes pasos:

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



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

Para visualizar las noticias, que ahora están disponibles en la pantalla de inicio, como se visualiza en la siguiente imagen:



Sólo basta con dar clic sobre el título de la misma.

Noticias

[Proteja sus contraseñas](#)

September 7th 2016

Hoy en día, el método más habitual para acceder a la información almacenada en nuestros ordenadores...

[Transformación Digital](#)

September 7th 2016

Conozca la Transformación Digital...

[Contraseñas Externo](#)

September 8th 2016

Conozca los consejos para proteger sus contraseñas...

[Mantenimiento CRM](#)

September 7th 2016

Vamos a ampliar las funcionalidades del CRM, por lo cual realizaremos una actualización a las últim...

Y se cargará la noticia en pantalla como lo muestra esta pantalla

Proteja sus contraseñas

Hoy en día, el método más habitual para acceder a la información almacenada en nuestros ordenadores, correo electrónico y otros servicios es mediante contraseña. La contraseña es una información secreta que se nos solicita para acceder a algún tipo de recurso, y que solo debe conocer el propietario del mismo.

Es necesario invertir un poco de tiempo y esfuerzo en generar una contraseña segura. Si un usuario malintencionado consiguiera apoderarse de una contraseña podría acceder a información personal, violando la privacidad, o incluso tener acceso a servicios financieros.

¿Cómo me protejo?

- La longitud de las contraseñas no debe ser inferior a ocho caracteres. A mayor longitud más difícil será de reproducir y mayor seguridad ofrecerá.
- Construir las contraseñas con una mezcla de caracteres alfabéticos (donde se combinen las mayúsculas y las minúsculas), dígitos e incluso caracteres especiales (@, !, +, &).
- Usar contraseñas diferenciadas en función del uso (por ejemplo no debe usarse la misma para una cuenta de correo que la usada para acceso a servicios bancarios).
- Un buen método para crear una contraseña sólida es pensar en una frase fácil de memorizar y acortarla aplicando alguna regla sencilla.
- Se deben cambiar las contraseñas regularmente. (Dependiendo de la criticidad de los datos puede ser cada X meses).

Se debe evitar:

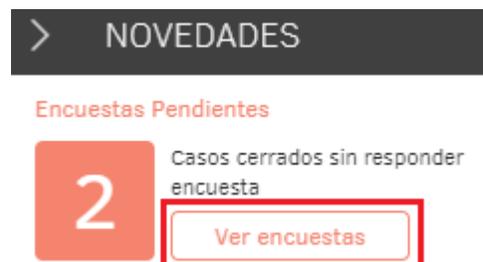
- La contraseña no debe contener el nombre de usuario de la cuenta, o cualquier otra información personal fácil de averiguar (cumpleaños, nombres de hijos, conyuges, ...). Tampoco una serie de letras dispuestas adyacentemente en el teclado (qwerty) o siguiendo un orden alfabético o numérico (123456, abcde, etc.).
- No se recomienda emplear la misma contraseña para todas las cuentas creadas para acceder a servicios en línea. No utilizar la misma contraseña en sus servicios de la UAL en su banca electrónica, por ejemplo.

O en caso de ser un link externo:

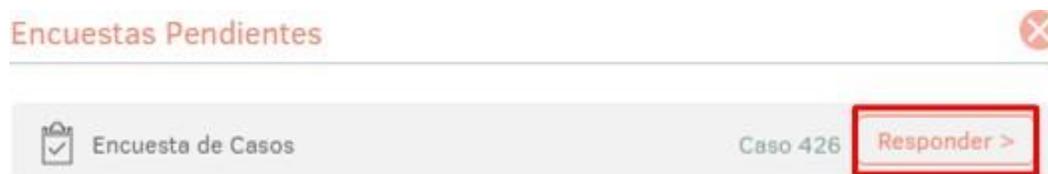


2.4 Encuestas pendientes

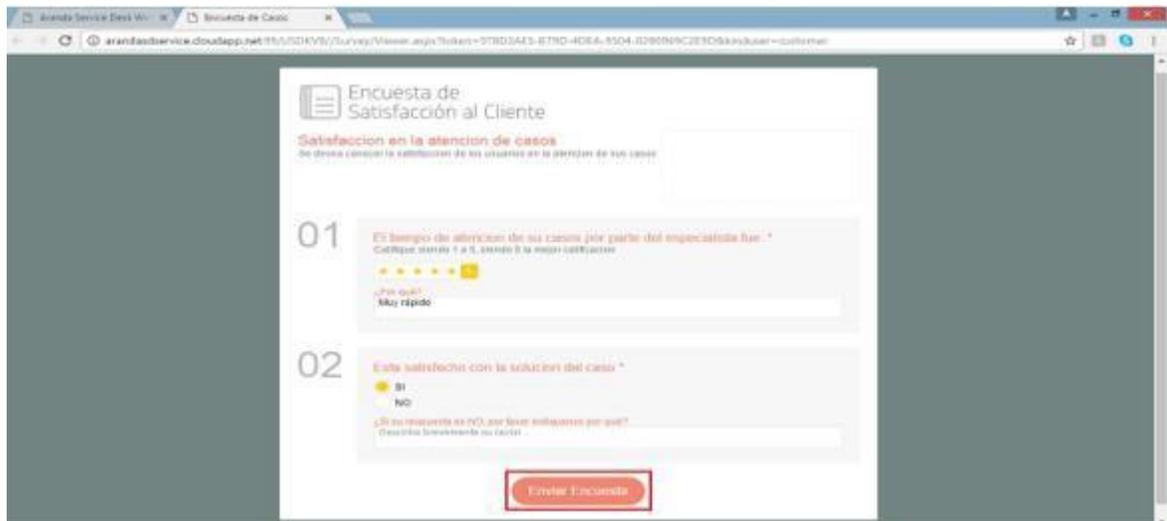
Si tiene encuestas pendientes por responder y desea acceder a ellas, debe dar clic en el botón “Ver encuestas”:



Se listarán las encuestas pendientes por cada uno de los casos, donde deberá dar clic en “Responder”:



Allí se abre la página de la Encuesta, donde puede responderla normalmente y por último dar clic en el botón “Enviar Encuesta”



3. Registro de casos con el Wizard

3.1 Definición

El Wizard de creación de casos va a permitir crear casos de una manera fluida y dinámica para el usuario, gracias a la nueva interfaz intuitiva que permite al usuario navegar a través del paso a paso de durante la creación de una solicitud sin omitir ningún detalle. Este documento se presenta como una guía general para que pueda configurar y hacer uso de la nueva funcionalidad de creación de caso mediante Wizard en la consola de usuarios web USDK V8

- Se encuentra disponible a partir de la versión 8.14.0 del instalador “Aranda.ASDK.WebV8.Installer.exe” y versión de base de datos 8.0.72.
- La habilitación o des habilitación de creación de caso mediante Wizard, la podrá realizar desde la consola Blogik.
- El uso del Wizard sólo cambia la manera de crear un caso, no altera la funcionalidad de la consola de usuarios web USDKv8.
- En la creación de caso con la funcionalidad de Wizard cuenta con las mismas opciones que en la creación de caso en la manera tradicional, con una mejora visual y un flujo más interactivo.
- La configuración del Wizard afecta a todos los proyectos, no es por proyecto.
- El Wizard también toma las configuraciones de Branding aplicadas a la consola USDKv8.
- El campo asunto ahora será diligenciado automáticamente con el nombre del servicio y la categoría seleccionada, esto para el método tradicional y el método Wizard en la creación de caso.
- El usuario podrá borrar el contenido automático que la consola coloca en el asunto e ingresar uno personalizado.

3.2 Configuración del Wizard de creación de casos

En esta sección se detalla la forma como debe realizar la configuración del Wizard desde la consola de configuración web BASDK y algunos aspectos requeridos para poder realizar esta acción.

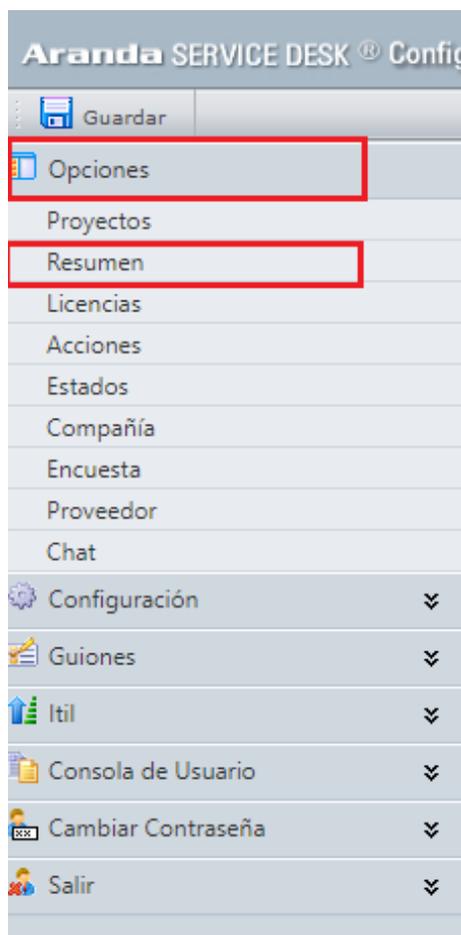
3.2.1 Precondiciones de configuración

1. Contar con un usuario administrador
2. Estar asociado al menos a un proyecto
3. La configuración solo le puede realizar en la consola de configuración web BASDK

A continuación, paso de paso de la configuración de esta funcionalidad:

Ingresar a la consola de configuración web BASDK con usuario y contraseña válida de un administrador.

Ingresar al menú “Opciones > Resumen”.



En la sección de Opciones específicas, encontrará el recuadro para marcar y activar la creación de casos por Wizard USDK.

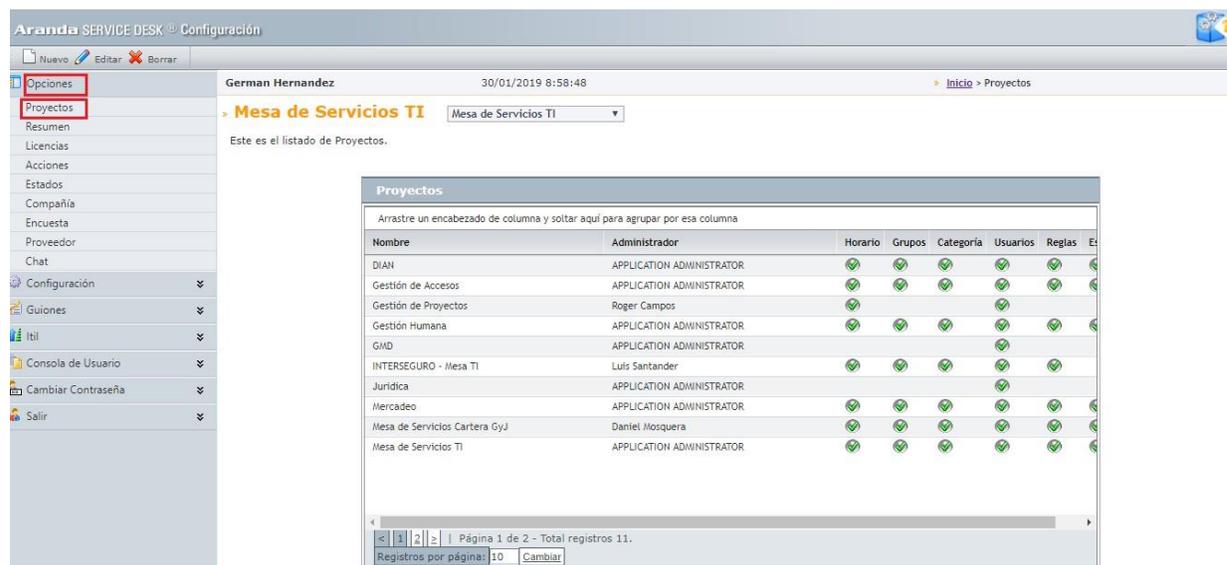


Al guardar los cambios. La funcionalidad ha sido activada.

3.2.2 Alistamiento de ambiente para Wizard

En esta sección se explicará cómo preparar los Proyectos, Servicios y las Categorías para que se visualicen correctamente en la creación de casos mediante Wizard en la consola de usuarios web USDK V8.

Ingresar a la consola de configuración web BASDK, ingresar a Opciones > Proyectos, elegir el proyecto deseado y dar clic derecho para Editar.

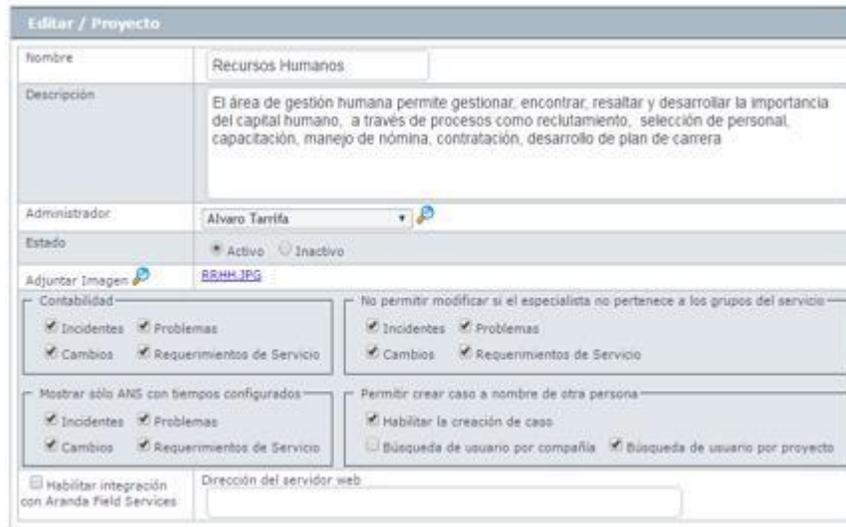


En la pantalla de edición del proyecto usted podrá editar:

- Nombre**
- Descripción**
- Administrador**
- Estado**
- Imagen**

Nota: Validar que el Proyecto cuente con una descripción y de no ser así, suministrar una, para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso.

El Proyecto admite un máximo de 255 caracteres en la descripción.



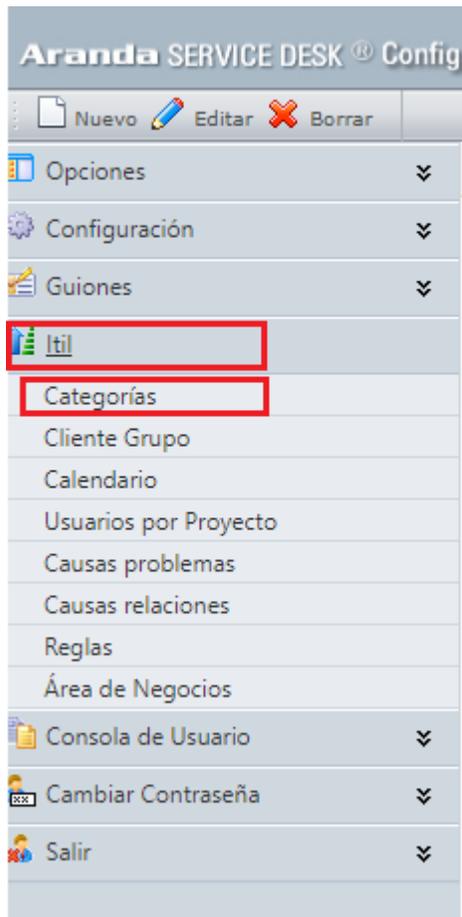
Las dimensiones para las imágenes de los proyectos son: 200 * 100



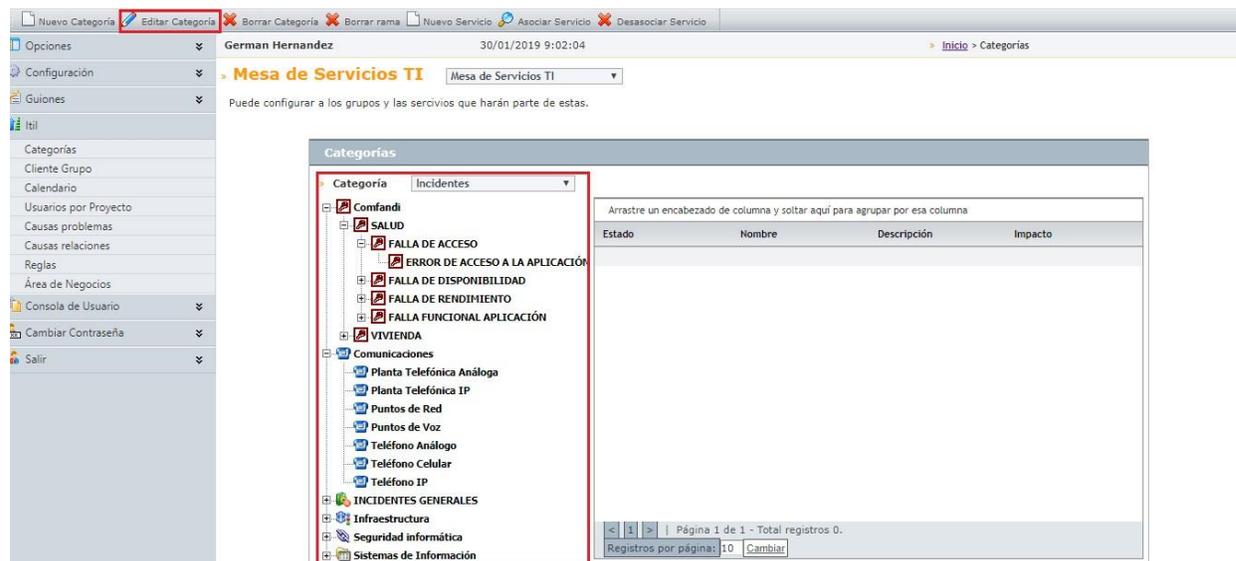
Una vez realizada esta configuración para cada proyecto las imágenes y las descripciones se visualizarán de esta manera:



Para personalizar las categorías que existen en la consola; por favor ingresar a la consola de configuración web BASDK, ingresar a la opción ITIL > Categorías.



Seleccionar la Categoría deseada y dar clic en la opción Editar categoría:



En esta pantalla se van a desplegar las opciones principales para la personalización de la categoría:

Nombre
Padre
Especialista
Descripción
Icono

Nombre	Solicitud de Vacaciones
Padre	03. Nómina
Especialista	Alvaro Tarrifa
Icono	aplicaciones
Estado	ACTIVE
Descripción	<p>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.</p>
Tipo de Registro	<input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input checked="" type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input checked="" type="checkbox"/> Catálogo de Servicios
Visible	<input checked="" type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario
Etiqueta	

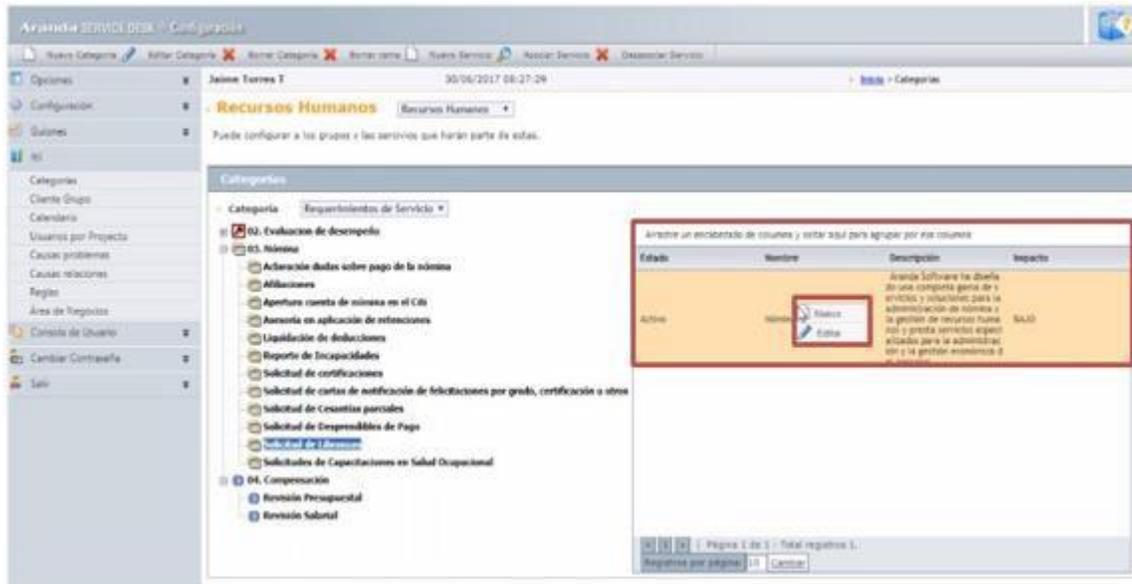
Nota: Las Categorías ahora cuentan con un campo “Descripción”, se debe suministrar una breve descripción para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso. La Categoría admite un máximo de 4000 caracteres en la descripción. Las tarjetas de categorías no incluyen imagen.

Una vez realizada esta configuración, así se visualiza la tarjeta de la Categoría después de ser configurada.

Solicitud de Vacaciones

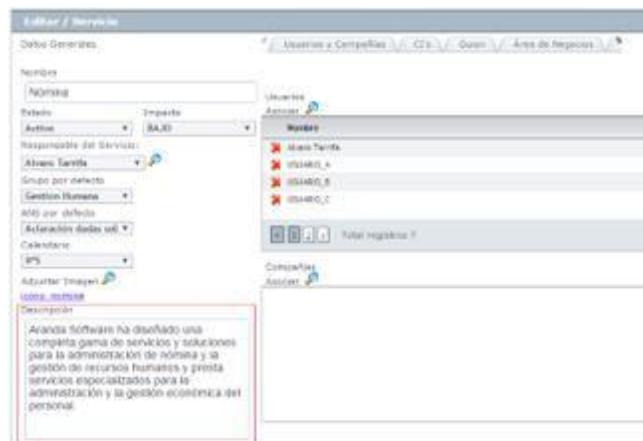
Lorem ipsum dolor sit amet,
 consectetur adipiscing elit,
 sed do eiusmod tempor
 incididunt ut labore et dolore
 magna aliqua. Ut enim ad
 minim veniam, quis nostrud

Para personalizar los servicios que existen en la consola; por favor ingresar a la consola de configuración web BASDK. Ingresar a la opción ITIL > Categorías. En la parte derecha, seleccionar el servicio deseado y dar clic en la opción Editar.



En esta pantalla se van a desplegar las opciones principales para la personalización del servicio como:

- Nombre**
- Estado**
- Imagen**
- Descripción**
- Usuarios**



Nota: Las dimensiones para las imágenes del servicio son: 100 * 100



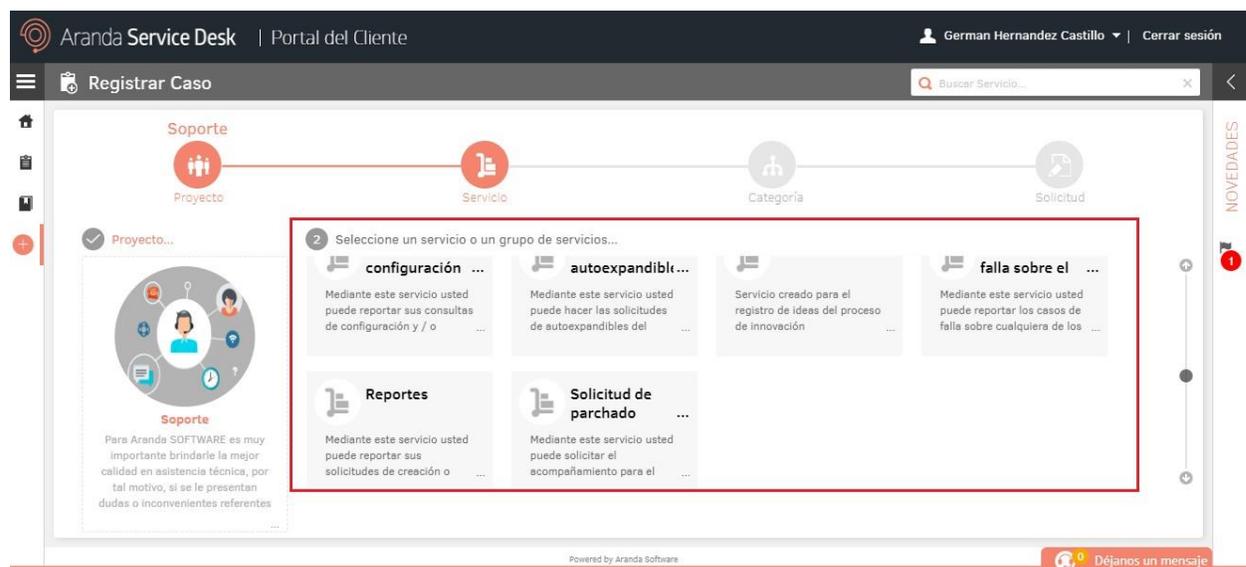
Nota: Validar que el servicio cuente con una descripción y de no ser así, suministrar una breve descripción para que no se visualice la tarjeta vacía al momento de crear un caso. El servicio admite un máximo de 4000 caracteres en la descripción.

Una vez realizada esta configuración para, así se visualiza la tarjeta del servicio después de ser configurada.



Una vez realizada esta configuración para cada categoría y proyecto, las imágenes y las descripciones se visualizarán de esta manera:

Categoría:



Proyecto:



Servicio:

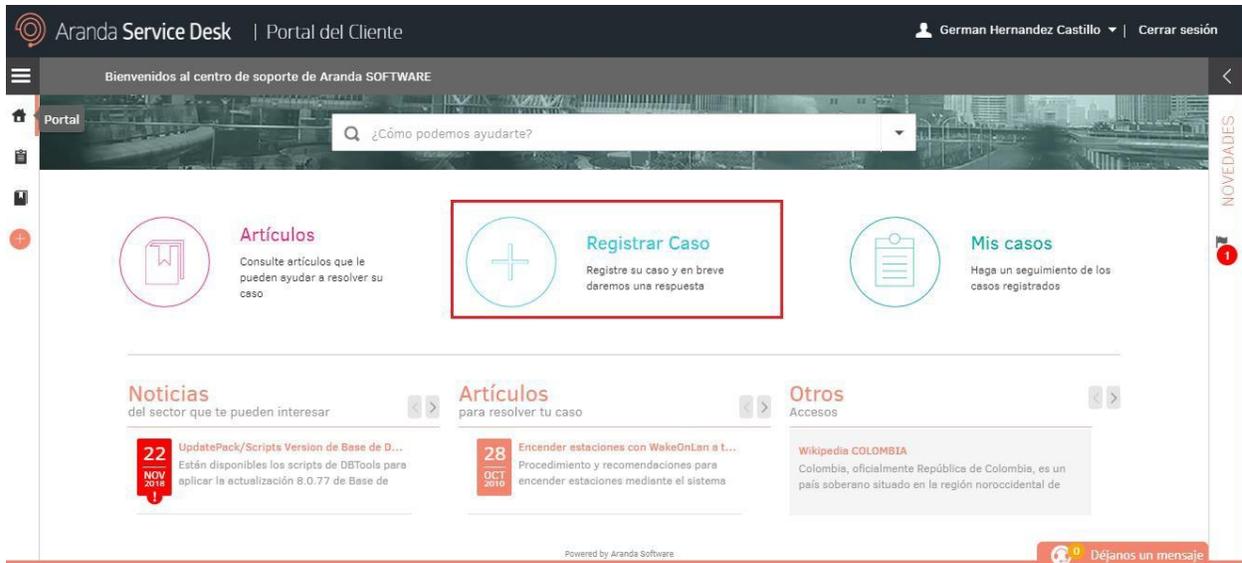


Una vez realizada esta configuración, la creación de casos con el nuevo Wizard está lista para usar. A continuación, paso a paso de la creación de casos:

3.3 Creación de casos:

En esta sección se explicará paso a paso la forma como se debe realizar correctamente la creación de casos mediante Wizard en la consola de usuarios web USDK V8.

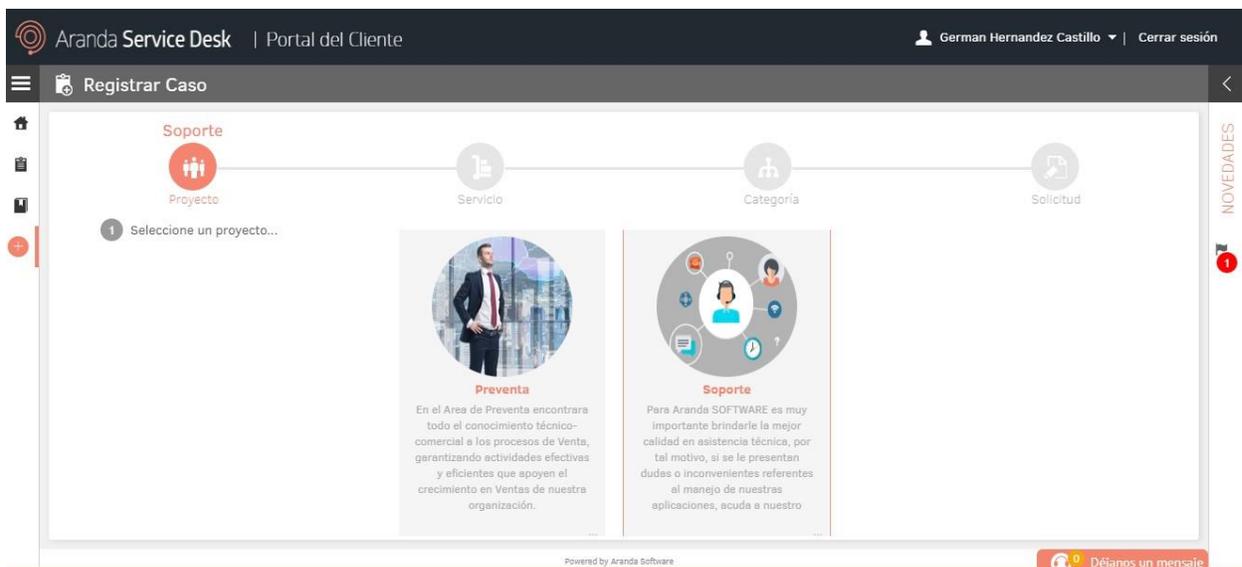
Ingresar a la consola de usuarios web USDK V8 con un usuario que tenga un proyecto asociado y posteriormente dar clic en la opción Registrar caso.



Siga los pasos que se describen a continuación:

1. Seleccionar el Proyecto: La creación de caso mediante Wizard ofrece una mejora gráfica que permite que el usuario pueda crear caso de forma más interactiva.

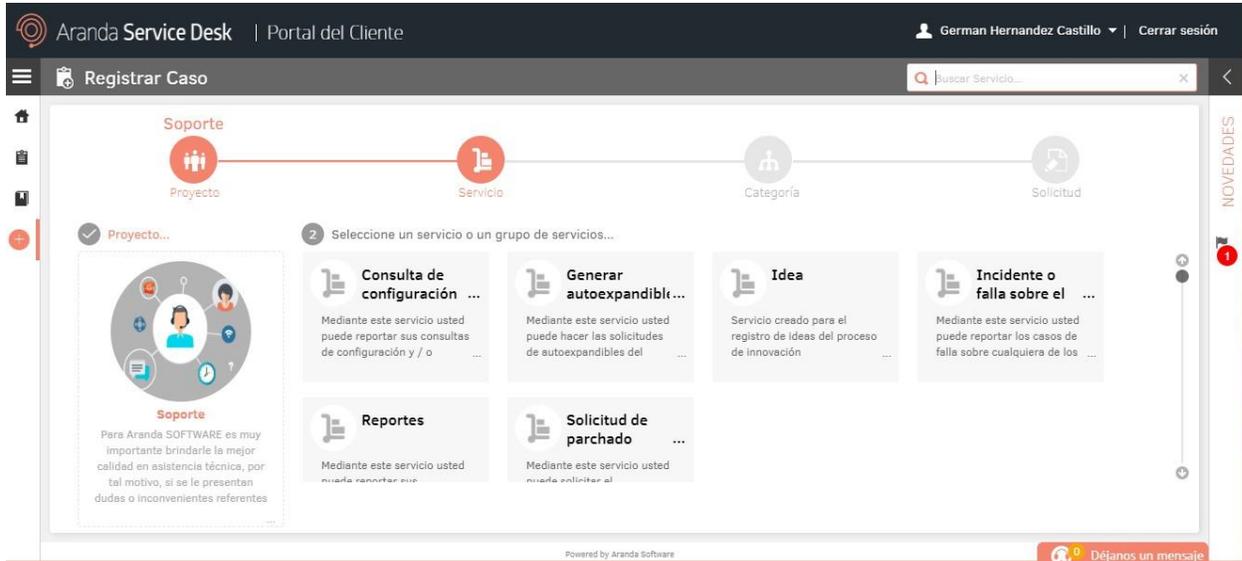
En la parte superior se visualiza una línea de tiempo donde el primer paso es la selección del Proyecto, para el presente ejemplo se selecciona el proyecto “Gestión Humana”.



Cada tarjeta de proyecto contiene una imagen representativa y un campo donde se visualiza el nombre del proyecto y la descripción del mismo.

2. Seleccionar el Servicio:

Una vez seleccionado el Proyecto, la consola dirige al usuario al siguiente paso donde se visualizan los Servicios, en la parte superior de la consola se indica en que parte del proceso de creación del caso se encuentra:

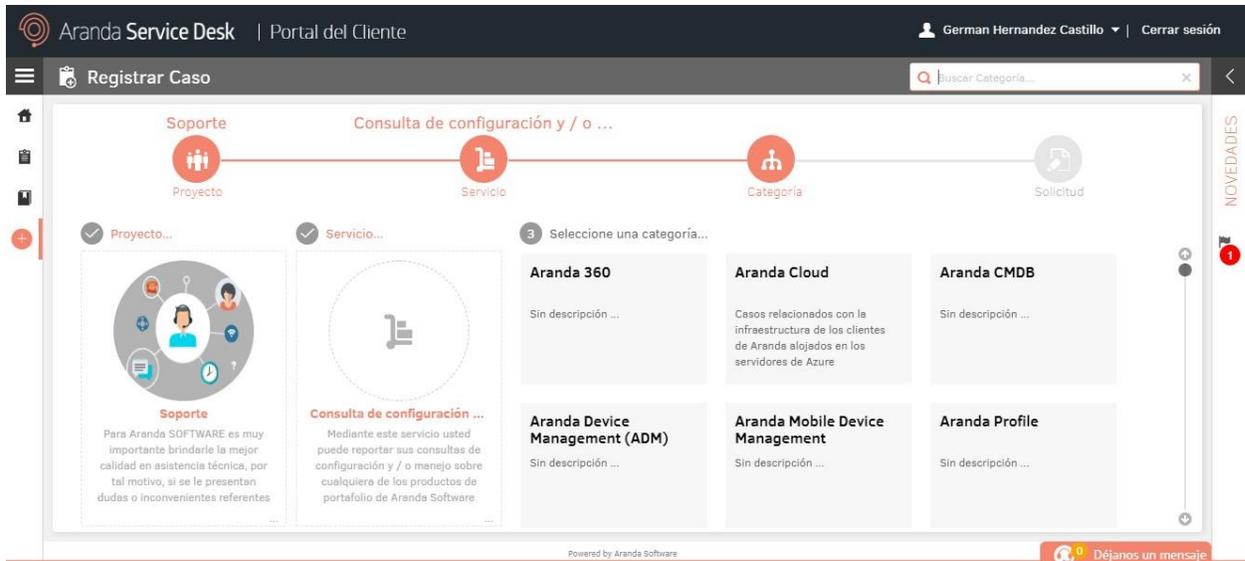


Cada tarjeta de servicio contiene una imagen representativa y un campo donde se visualiza el nombre del servicio y la descripción del mismo.

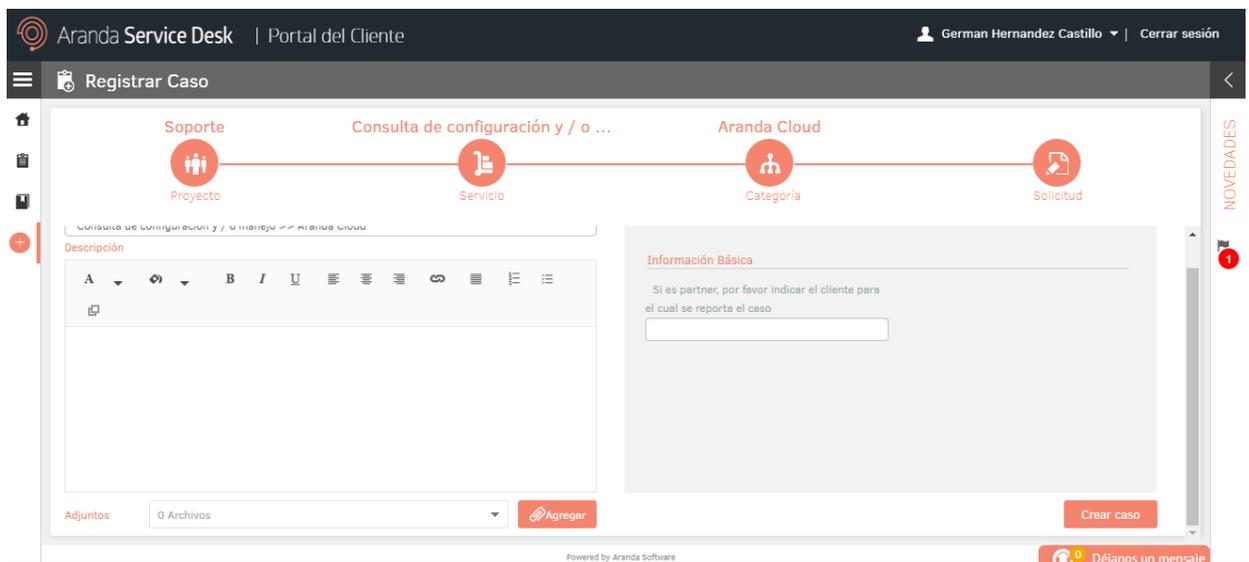
3. Seleccionar la categoría y dar clic en la opción “Continuar”.

Posterior a la selección del servicio, la consola dirige al usuario al siguiente paso donde se visualizan las categorías del servicio seleccionado.

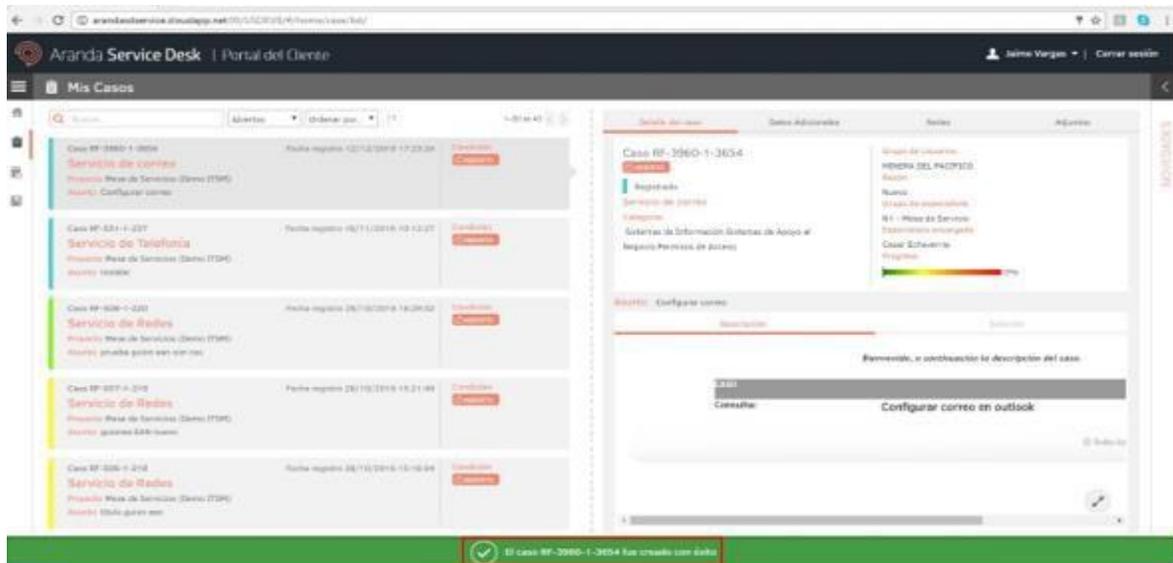
Creación del caso: Una vez realizado los pasos 1, 2 y 3 descritos anteriormente, la consola nos lleva automáticamente al formulario de creación de casos, el cual cuenta con las mismas características y funcionalidades que en la creación de casos con el método tradicional.



4. Digitar el “Asunto” y la “Descripción” del caso. De ser necesario puede usar la opción, “Adjuntar archivos” y diligencie los “Datos adicionales”. Por último, dar clic en la opción “Crear caso”:



Se confirmará la creación del caso y se re direccionará al Listado de “Mis casos”



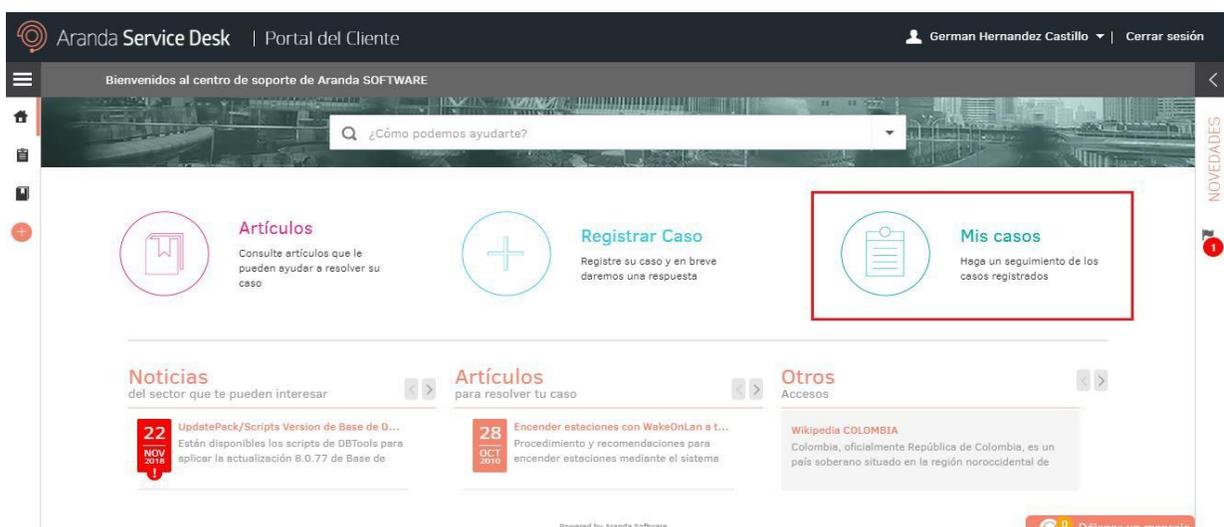
Navegación en La Línea de Tiempo: El usuario podrá regresar en a cualquier paso de la creación del caso pulsando el punto al cual desea retornar, es decir, si se encuentra en el formulario de la creación del caso y desea regresar a la selección del Servicio, debe pulsar el primer punto del Servicio y la consola automáticamente lo retorna a esta pantalla donde podrá realizar nuevamente la selección.



Consulta y seguimiento de casos

Al ingresar al portal, puede consultar y hacer seguimiento a sus casos de la siguiente manera:

1. Dar clic en “Mis casos”



2. Buscar y seleccionar el caso del listado que se carga en pantalla

Mis casos

Buscar... Ordenar por Fecha de creación ↑ Exportar

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Caso CHG-107251-2-10097 Fecha registro 22/1/2019 11:31:17 AM

Sugerencia de modificación o cambio

Proyecto Soporte

Asunto: Imagenes entorno gráfico APK y URL AEMM

Condición **ABIERTO**

Cliente German Hernandez Castillo

O buscar el caso por palabras claves del “Nombre del Servicio”, el “Asunto” o el “Número del caso” y seleccionarlo:

Mis casos

Buscar... Ordenar por Fecha de creación ↑ Exportar

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Caso CHG-107251-2-10097 Fecha registro 22/1/2019 11:31:17 AM

Sugerencia de modificación o cambio

Proyecto Soporte

Asunto: Imagenes entorno gráfico APK y URL AEMM

Condición **ABIERTO**

Cliente German Hernandez Castillo

Mis casos

configurar... Ordenar por Fecha de creación ↑ Exportar

Usted Filtró por » Cliente / Abiertos

Caso CHG-107251-2-10097 Fecha registro 22/1/2019 11:31:17 AM

Sugerencia de modificación o cambio

Proyecto Soporte

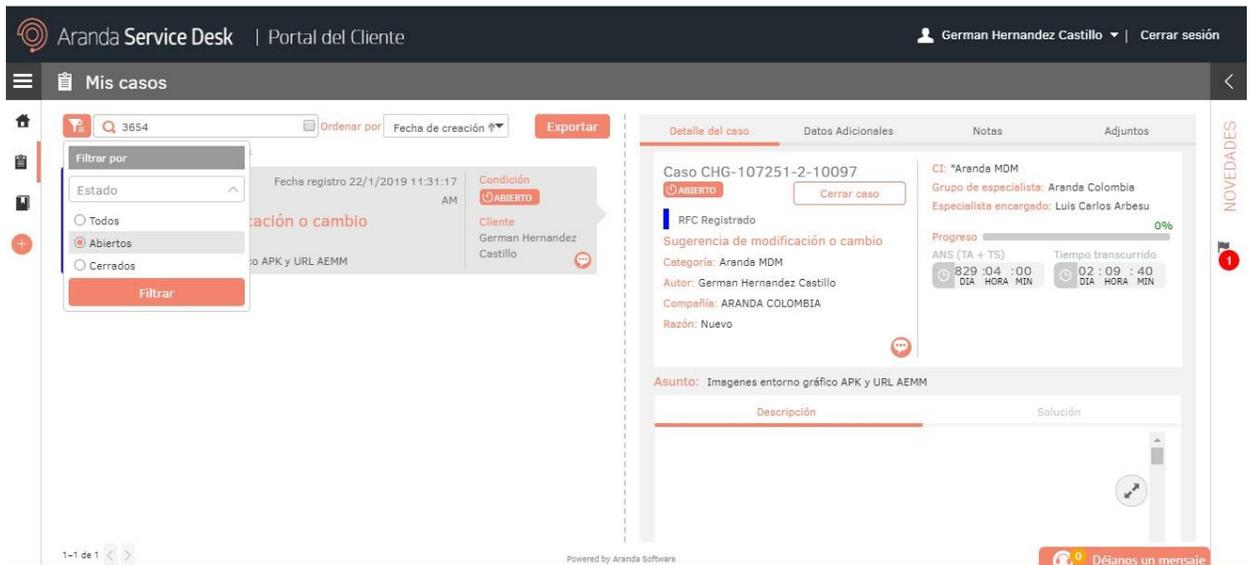
Asunto: Imagenes entorno gráfico APK y URL AEMM

Condición **ABIERTO**

Cliente German Hernandez Castillo



También puede hacer uso de los filtros de búsqueda y de los parámetros de ordenamiento disponibles:



3. Luego de seleccionar el caso a consultar, en el panel derecho encontrará:

Detalle del caso

Detalle del caso Datos Adicionales Notas Adjuntos

Caso CHG-107251-2-10097

ABIERTO Cerrar caso

RFC Registrado

Sugerencia de modificación o cambio

Categoría: Aranda MDM

Autor: German Hernandez Castillo

Compañía: ARANDA COLOMBIA

Razón: Nuevo

CI: *Aranda MDM

Grupo de especialista: Aranda Colombia

Especialista encargado: Luis Carlos Arbesu

Progreso 0%

ANS (TA + TS) Tiempo transcurrido

829 : 04 : 00 02 : 09 : 46

DIA HORA MIN DIA HORA MIN

Asunto: Imagenes entorno gráfico APK y URL AEMM

Descripción	Solución
Descripción de la necesidad del cliente / Customer need description:	La APK de Aranda proceso de instalac entorno gráfico antiguo adjuntan imag tambien se esta vi

Software Déjanos un mensaje

En donde puede ampliar el área de la “Descripción” y de la “Solución” (cuando exista) para una mejor visualización, dando clic en el botón :

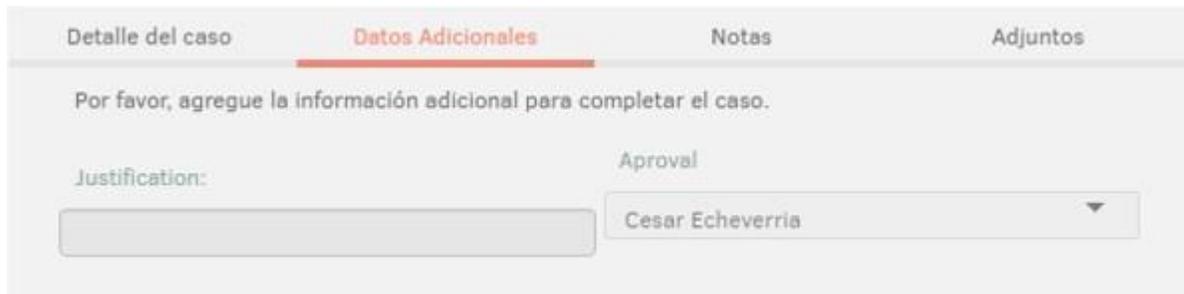
Descripción ✕

CASO / TICKET	
Descripción de la necesidad del cliente / Customer need description:	La APK de Aranda Enterprise Mobility Management en el proceso de instalación aún esta visualizando imagenes del entorno gráfico antiguo (Aranda Mobile Device Management. Se adjuntan imagenes de evidencia. Adicionalmente en la URL tambien se esta visualizando las iniciales del nombre del producto antiguo. Se requiere esta cambio para todos los clientes de Aranda y para Claro movil, ya que nos encontramos ad portas de una nueva oportunidad de negocio con ellos.
Importancia para el negocio / importance for business:	

Además, también puede ver lo siguiente:

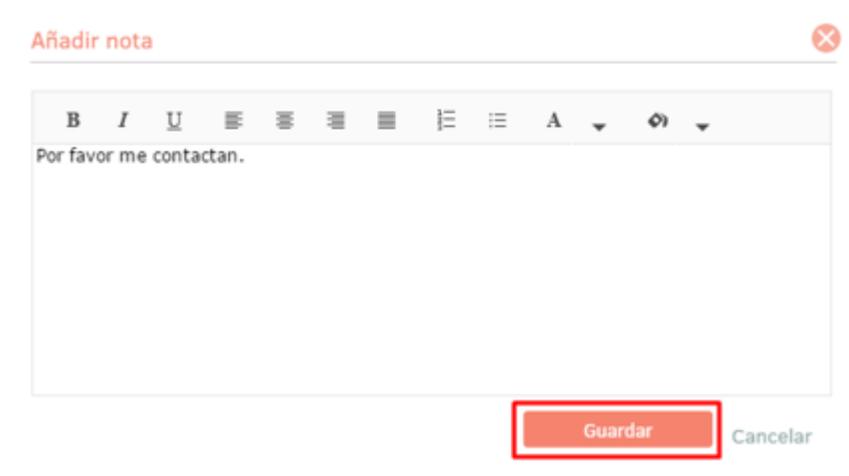
Datos adicionales

Donde podrá visualizar información adicional que este contenida en los campos adicionales que define el usuario de acuerdo a sus necesidades.



Notas:

Además de visualizarlas puede añadir nuevas notas dando clic en “Añadir nota”, ingresándola y dando clic en “Guardar”:



Se visualizará la nueva nota con fecha y hora:



Adjuntos

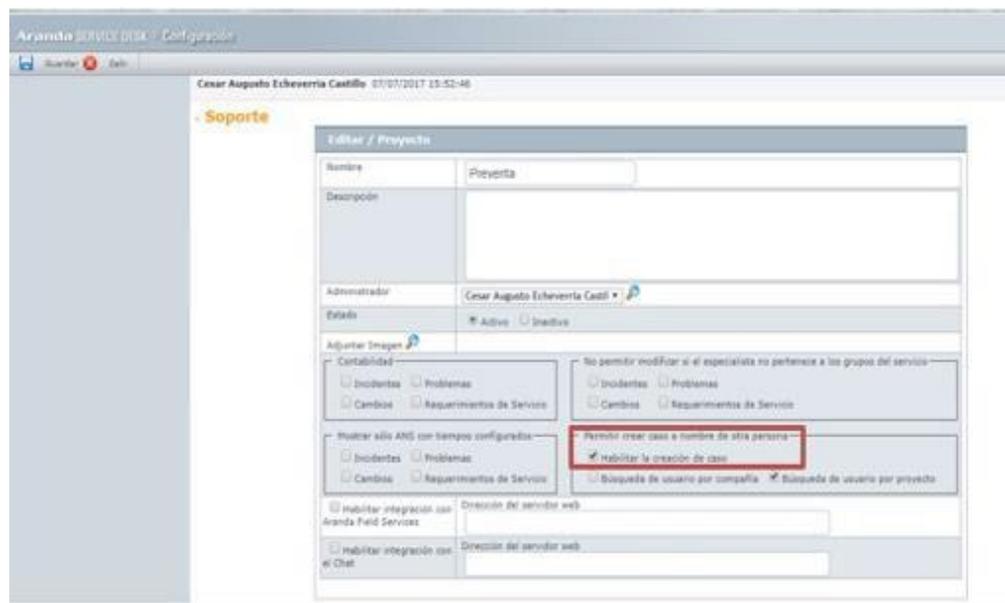
Además de visualizarlos al dar clic en su nombre, puede añadir nuevos archivos dando clic en “Adjuntar archivo” o eliminar un archivo dando clic en el botón .



Creación de casos a nombre de otra persona

En esta sección se explicará cómo crear casos a nombre de otra persona en la consola de usuarios web USDK V8. A continuación, la descripción del paso a paso:

Ingresar a la consola de configuración web BASDK, ingresar a Opciones > Proyecto. Y habilitar la creación de caso con la marcación en el recuadro como lo muestra la imagen:



En este mismo recuadro es posible activar opciones como:

- Búsqueda de usuario por compañía
- Búsqueda de usuario por proyecto



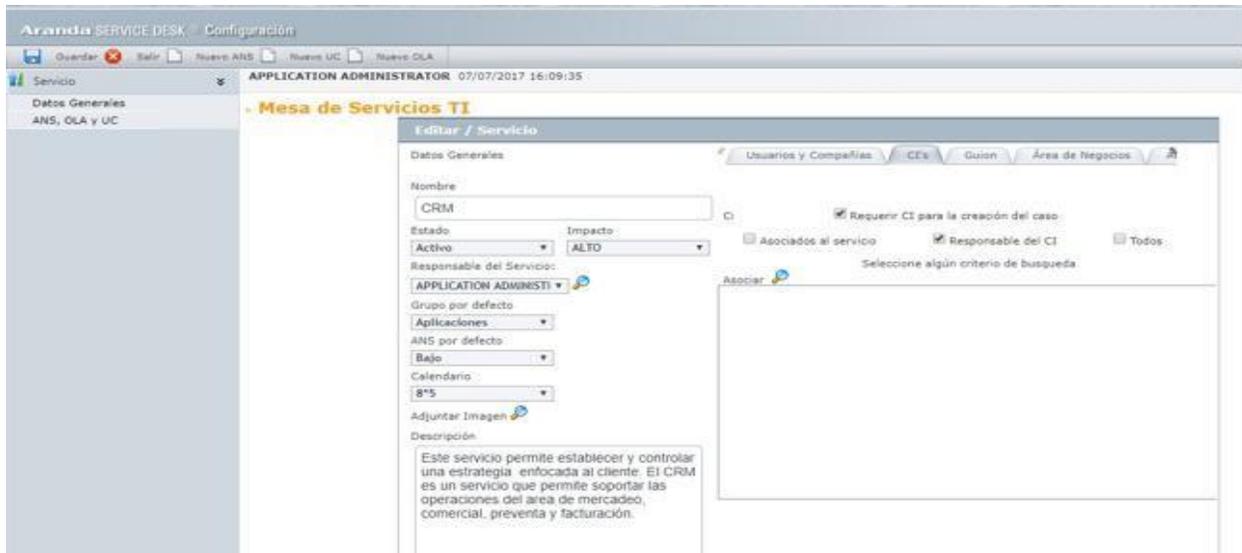
3.4 Uso de CIs en la consola de USDK

Al ingresar a la consola, dar clic en Servicio y seleccionar la pestaña CIs y activar la opción “Requerir CI para la creación de caso” el usuario podrá activar una o más de las siguientes opciones:

Asociados al servicio: El usuario en la USDK solo podrá ver y seleccionar los CIs asociados a este servicio. (En la parte inferior derecha de la imagen podrán ver el icono de lupa para asociar los CIS al servicio.

Responsable del CI: El usuario en la USDK solo podrá ver y seleccionar los CIs en los cuales él sea el responsable.

Todos: El usuario en la USDK solo podrá ver y seleccionar todos los CIs del proyecto



Al activar esta funcionalidad en la consola USDK será visible de la siguiente manera:



4. Consultar artículos de la Base de Conocimiento

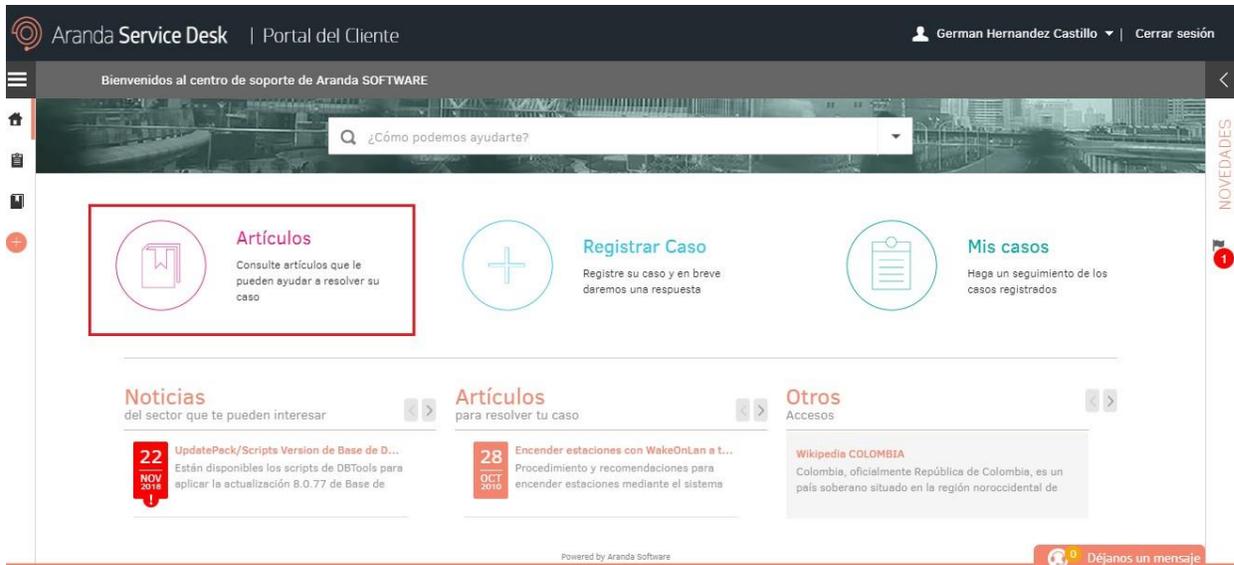
4.1 Definición:

La base de conocimiento de Aranda es centro de información que permite consultar, editar y actualizar la documentación generada de todos los contenidos relacionados que se administren en la consola.

4.2 Consulta de artículos:

Al ingresar al portal, puede consultar los artículos de la Base de Conocimiento de la siguiente manera:

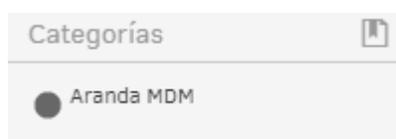
1. Dar clic en el botón "Artículos"



2. En el panel central encontrará los artículos clasificados por “Artículos más consultados”, “Artículos mejor calificados” y “Artículos nuevos”



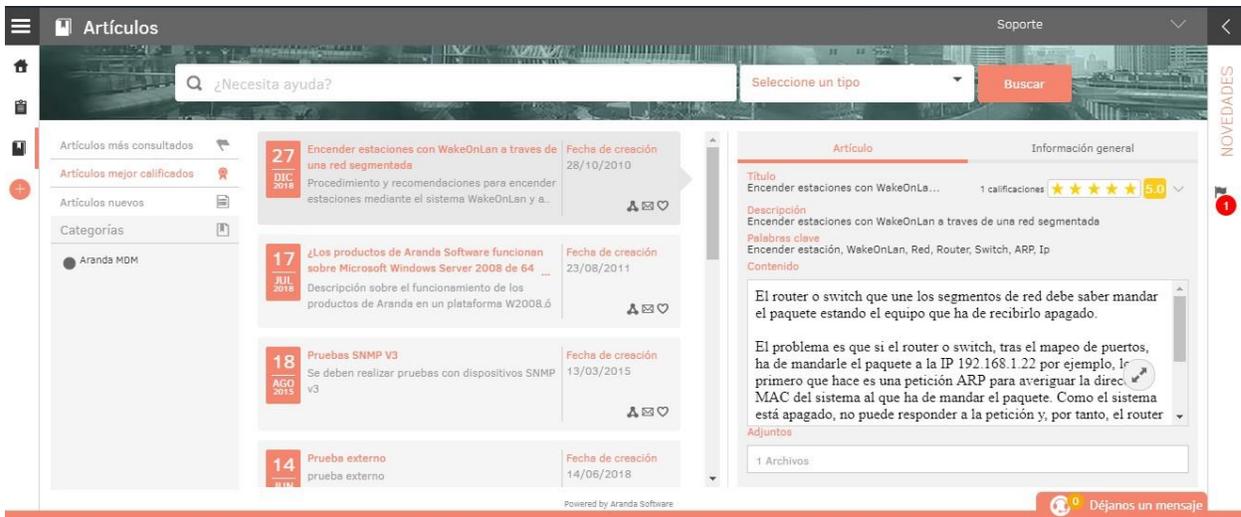
3. En el panel izquierdo encontrará las diferentes Categorías para buscar los artículos



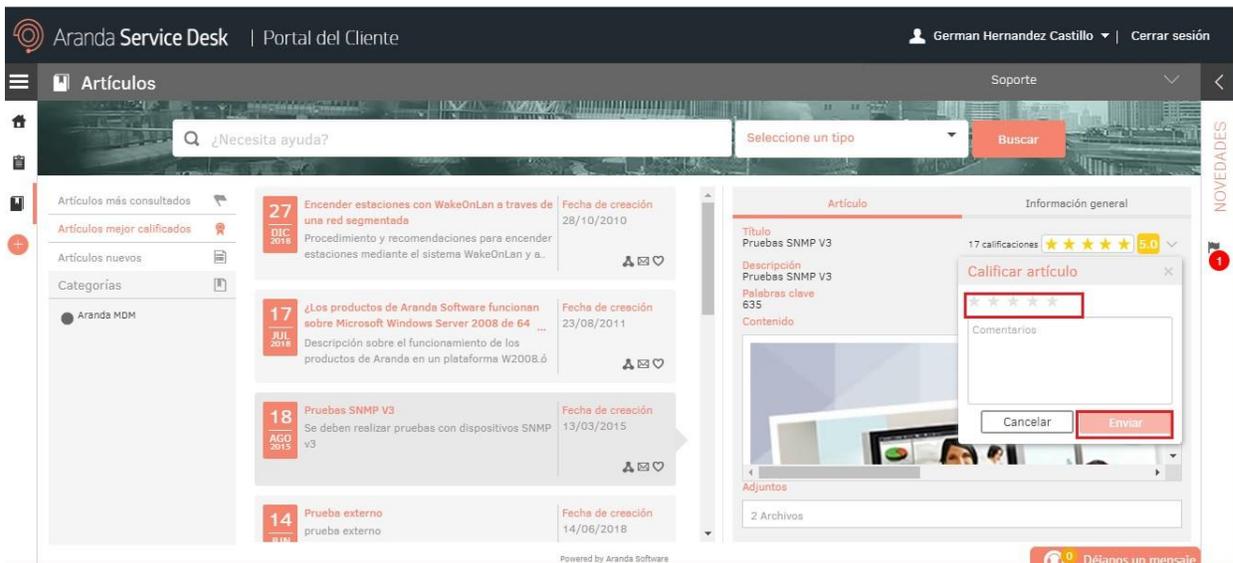
4. También puede buscar un artículo al ir digitando una palabra clave en la barra de búsqueda:



5. Simplemente busque y seleccione el Artículo de su interés para abrirlo:



Por último, si el artículo fue o no de su interés, puede calificarlo dándole una puntuación, agregándole un comentario y dando clic en “Calificar”:



5. Personalizar consola USDK V8

5.1 Definición

La personalización de la consola va a permitir que el usuario agregue y modifique imágenes, colores y fuentes de acuerdo a sus preferencias.

5.2 Configuración

A continuación, se presentan todos los requerimientos y configuraciones necesarias para realizar la personalización del sitio web de USDK V8.

1. Se modifican básicamente las imágenes del sitio y los esquemas de colores para la personalización de USDK V8. El detalle de las imágenes y fuentes modificables son los siguientes:

Para personalizar el branding ingresar a Consola de Usuario > Configuración de branding.

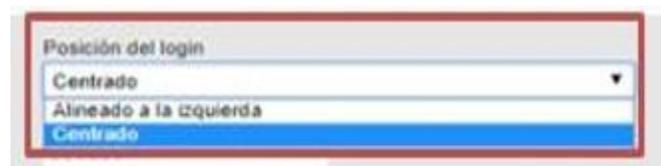


A continuación, la siguiente pantalla se va a desplegar:



En la parte superior derecha podemos visualizar las opciones de personalización disponibles:

- **Título de la mesa de servicio:** Este es definido por el usuario dependiendo del área que va usar la mesa de servicios. Ejemplo de nombres: Recursos Humanos, IT, Nombre de la compañía, etc.
- **Posición del Login:** Este es definido por el usuario dependiendo de la posición deseada para el Login, las opciones disponibles son:



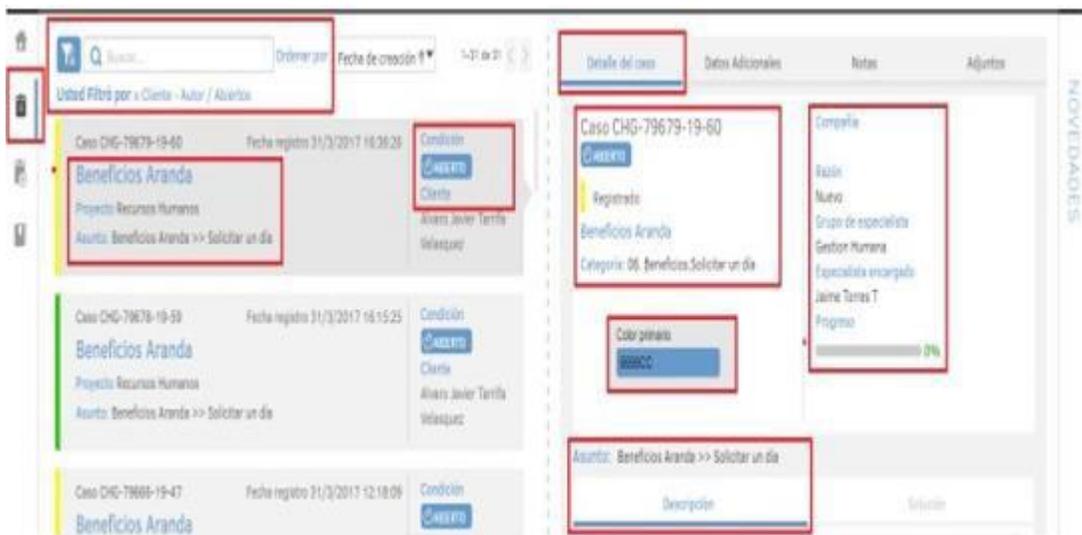
Alineado a la izquierda:



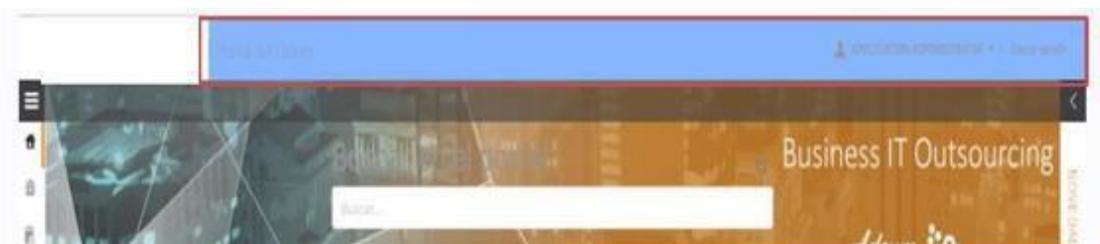
Centrado:



- **Color primario:** Corresponde al esquema de color principal de sitio, es decir lo resaltado en los cuadros.



- **Color de fondo para el encabezado:** Corresponde al esquema de color de la banda superior de la pantalla identificado como el fondo del encabezado, es decir lo resaltado en el cuadro.



- **Color fuente para el encabezado:** Corresponde al esquema de color de la fuente del encabezado, el texto ubicado en la banda superior, es decir lo resaltado en el cuadro.



- **Color de fuente para el Login:** Corresponde al color de la fuente, el texto ubicado en la pantalla de Login, es decir lo resaltado en el cuadro.



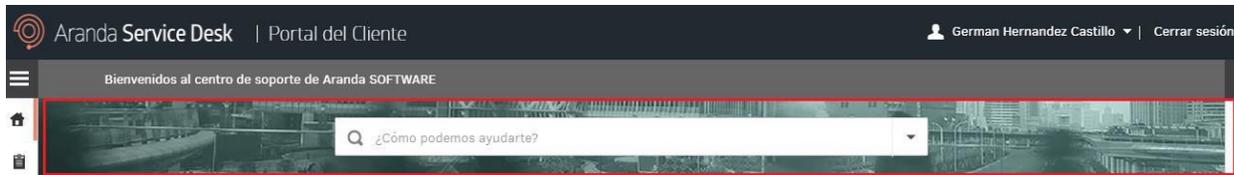
- **Logo para el Login. Dimensiones (221px * 33px)**

Corresponde a una imagen personalizable que puede definir el usuario de acuerdo a sus preferencias. Ejemplo: Logo de la compañía.



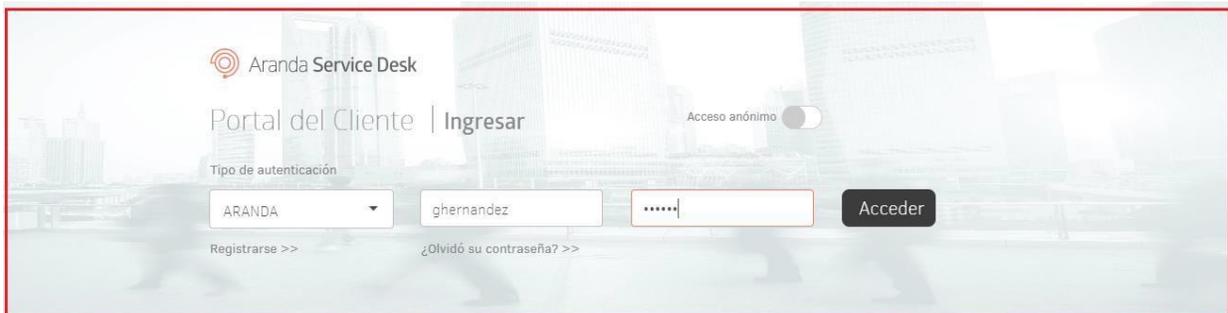
- **Imagen para el banner (Dimensiones 1280px * 198px)**

Corresponde a una imagen personalizable que puede definir el usuario de acuerdo a sus preferencias. Ejemplo: Recuadro en rojo.



- **Fondos para el Login (Dimensiones 1280px * 670px)**

Corresponde a una imagen personalizable que puede definir el usuario de acuerdo a sus preferencias, está ubicada al fondo en la pantalla como la imagen de gran tamaño que abarca toda la pantalla de inicio de sesión, es posible configurar transiciones con diversas imágenes en esta sección. Ver recuadro en rojo.



- **Logo para el encabezado (Dimensiones 285px * 60px)**

Corresponde a una imagen personalizable que puede definir el usuario de acuerdo a sus preferencias, está ubicada en la parte superior abajo del logo como lo resalta el cuadro en rojo.

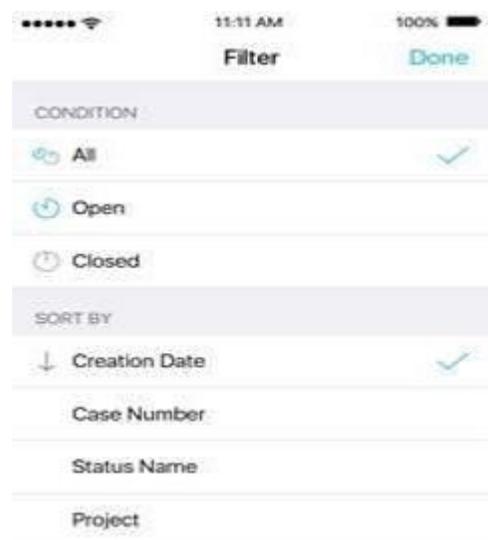


- **Logo para aplicaciones móviles (Dimensiones 200px * 200px)**

Las versiones de consola USDK V8 para IOS y ANDROID actualmente publicadas en la tienda de aplicaciones, cuentan con la posibilidad de cambiar algunos colores e imágenes como el branding básico, a continuación, se describe cuáles son las opciones y como se pueden configurar en la aplicación móvil.

En las consolas móviles de USDK V8, encontrará que el color se evidencia en los botones, iconos y Labels de la aplicación; y el Logo, al momento de iniciar sesión en la aplicación y en la opción (“Perfil” – “Cuenta”). Si no se tuviese esta configuración, el color por defecto es salmón y el logo por defecto el de Aranda.

Ejemplos de Interfaz luego de la configuración:



Nota: Favor tener en cuenta las dimensiones de las imágenes para la personalización.

Al finalizar con la personalización de la consola deberá marcar el recuadro de la opción: Habilitar el Branding:

Habilitar el Branding

Y dar clic en la opción Guardar.

Al finalizar con estas configuraciones y refrescar el sitio web USDK V8, se deben visualizar las nuevas imágenes y esquemas de colores que previamente configuró.