Aranda SERVICE DESK®
Aranda SERVICE DESK EXPRESS®

Web Edition

Manual de Uso e Instalación

Aranda SOFTWARE

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Introducción

Aranda SERVICE DESK Versión 7.2 es la solución de gestión de procesos y servicios de soporte, que permite implementar las mejores prácticas de gestión IT. Se encuentra certificada por la empresa canadiense Pink Elephant, en la categoría de *Service Support Enhanced.*

De esta manera, Aranda Software le brinda la posibilidad de gestionar el área de servicio de soporte con los siguientes cinco procesos:

- Incident Management **EXPRESS**
- Problem Management
- Change Management
- Configuration Management **EXPRESS**
- Service Level Management **EXPRESS**

Además, la consola Web permite administrar de manera separada las acciones de los usuarios y las de los especialistas mediante las siguientes características:

Gestión Multiproyecto

Es posible gestionar los procedimientos de soporte de una o varias organizaciones y/o proyectos desde un único punto, visualizando toda la información asociada en la misma consola de forma centralizada. A través de esta herramienta podrá mejorar y administrar aspectos tales como:

Aranda SERVICE DESK Web

Aranda SERVICE DESK Web Edition cumple la misma funcionalidad que la consola Windows SERVICE DESK Front End, ofreciéndole un valor agregado: movilidad representada en la tecnología Web; permitiendo de esta manera acceder a la aplicación desde cualquier estación sin tener que instalar software adicional sobre los clientes de la aplicación.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Para los especialistas

Aranda SERVICE DESK Web Edition ofrece una forma fácil, rápida y eficiente de verificar y administrar los casos que han sido reportados a la mesa de ayuda; de tal forma que permite a los especialistas conocer los últimos casos reportados, asignados, en proceso, solucionar casos, enrutarlos, adicionarles anotaciones, etc.

Para los usuarios finales

Aranda SERVICE DESK Web Edition permite a los usuarios finales reportar incidentes y cambios, hacer seguimiento a los ya reportados, expresar su nivel de satisfacción a través de una encuesta diseñada para tal objetivo, etc.

A lo largo de este manual lo guiaremos en el proceso de instalación y uso de Aranda SERVICE DESK Web Edition, para que los usuarios reporten exitosamente sus casos y estos sean visualizados por los especialistas de la mesa de ayuda.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Aranda SERVICE DESK & Aranda SERVICE DESK EXPRESS

Aranda Software ofrece dos soluciones para la gestión de servicios: Aranda SERVICE DESK (ASDK) y Aranda SERVICE DESK EXPRESS (ASDK EXPRESS), cuya diferencia radica principalmente en que esta última está dirigida a las organizaciones que requieren gestionar menos procesos de servicios.

En este manual se encuentran explicadas todas las funcionalidades de Aranda SERVICE DESK.

Las que aplican a la solución Aranda SERVICE DESK EXPRESS se encuentran diferenciadas por el siguiente icono: **EXPRESS**

Es decir que las explicaciones donde no se encuentre este icono, no aplican para ASDK EXPRESS.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Tabla de Contenido

Introducción **2**

Aranda SERVICE DESK & Aranda SERVICE DESK EXPRESS **4**

Instalación de ASDK Web **8**

Configuración de ASDK Web **11**

Ingreso a la consola ASDK Web **13**

Uso de Aranda SERVICE DESK Web Edition para usuarios **15**

Ver Banner 15

Consultar noticias 16

Consultar la Base de Conocimientos 17

Calificar una solución 17

Buscar una solución en específico 18

Seleccionar artículos mediante el árbol de categorías 18

Registrar una llamada de servicio, incidente o cambio 19

Consultar la información de un caso en específico 21

Ver datos de usuario 23

Responder encuesta 24

Uso de Aranda SERVICE DESK Web Edition para especialistas **25**

Registrar una llamada de servicio 26

Crear un requerimiento de servicio a partir de una plantilla 27

Buscar casos coincidentes 28

Registrar tiempos y SLA a la llamada de servicio 28

Asociar soluciones a la llamada de servicio 29

Registrar y consultar anotaciones del caso 30

Crear relaciones a la llamada de servicio 31

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Adjuntar archivos al requerimiento de servicio 32
Generar reportes del caso 32
Registrar un incidente 34
Crear un incidente a partir de una plantilla 36
Buscar casos coincidentes 36
Registrar tiempos y SLA al incidente 36
Asociar soluciones al incidente 37
Registrar y consultar anotaciones del caso 38
Crear relaciones al incidente 39
Adjuntar archivos al incidente 40
Generar reportes del caso 41
Crear un problema 42
Crear un problema a partir de una plantilla 44
Buscar casos coincidentes 44
Registrar tiempos y SLA al problema 44
Asociar soluciones al problema 45
Registrar y consultar anotaciones del caso 46
Crear relaciones al problema 47
Adjuntar archivos al problema 48
Generar reportes del caso 49
Crear un cambio 50
Crear un cambio a partir de una plantilla 52
Buscar casos coincidentes 52
Registrar tiempos y SLA al cambio 53
Asociar soluciones al cambio 53
Registrar y consultar anotaciones del caso 54
Crear relaciones al cambio 55

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Adjuntar archivos al cambio 56

Consultar el proceso de aprobación del cambio 56

Votar en el proceso de aprobación de una etapa de un cambio 57

Asociar procedimientos al cambio 58

Generar reportes del caso 59

Ver programación de cambios 60

Consultar tareas del especialista 60

Consultar alarmas generadas 61

Consultar la Base de Conocimientos 61

Cambiar clave de ingreso a la consola Web de especialistas 61

Buscar un caso en específico 61

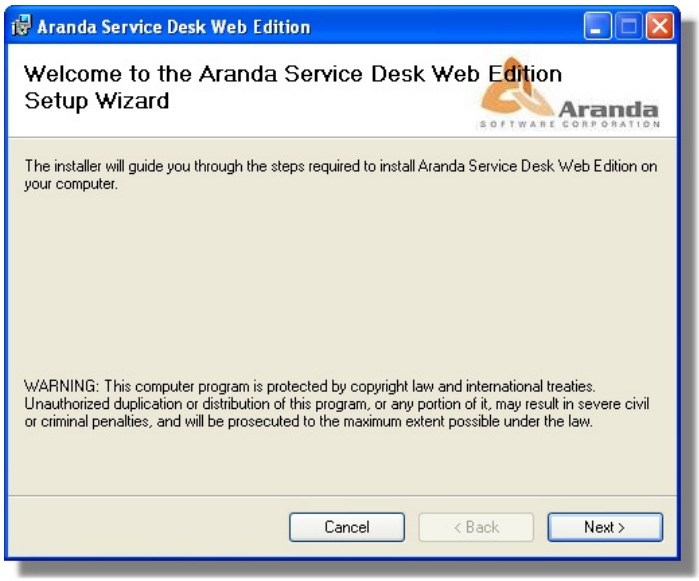
Glosario 63

Anexos 65

© Todos los derechos reservados Aranda Software

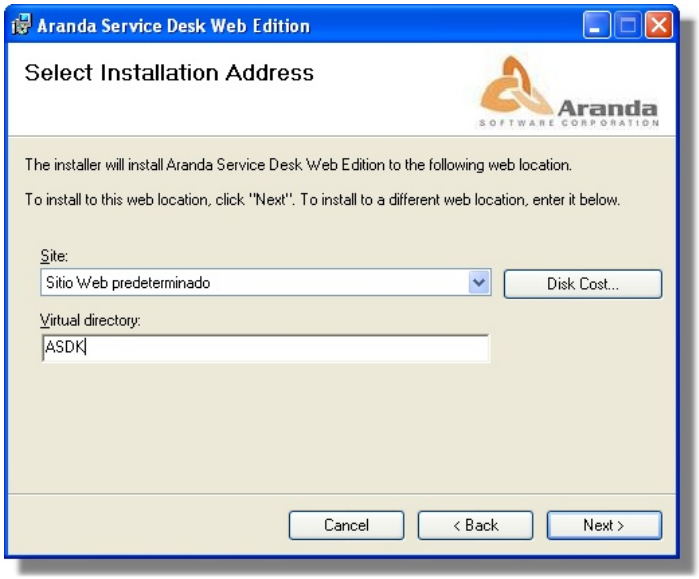
Instalación de ASDK Web

1. Para empezar a instalar la consola de Aranda SERVICE DESK Web, se debe hacer doble clic en el archivo "Aranda.ASDK.Web.Installer.msi". Inmediatamente, aparecerá una ventana de Bienvenida al proceso de instalación.



2. Haga clic en **[Next]**.

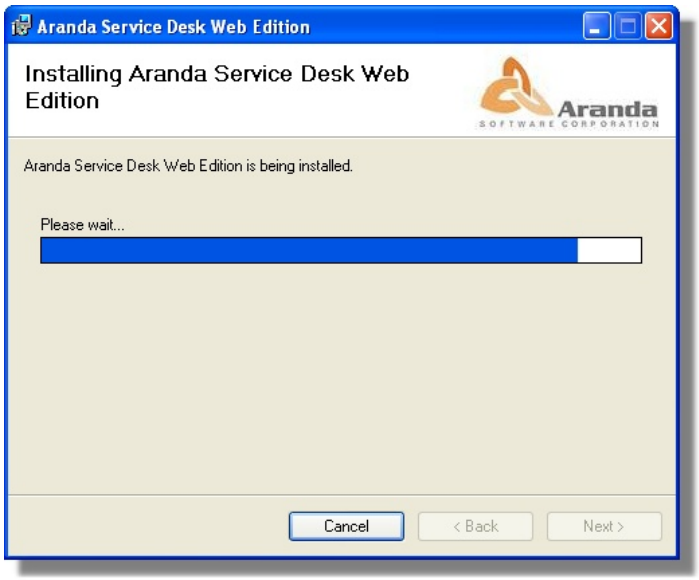
3. El nombre del Sitio donde se instalará Aranda SERVICE DESK Web está predeterminado, al igual que el del Directorio Virtual del IIS. Sin embargo, si desea instalar la aplicación en otro directorio virtual, puede ingresarlo manualmente. Presione **[Next]**.



© Todos los derechos reservados Aranda Software

4. Confirme el inicio de la instalación presionando **[Next].**

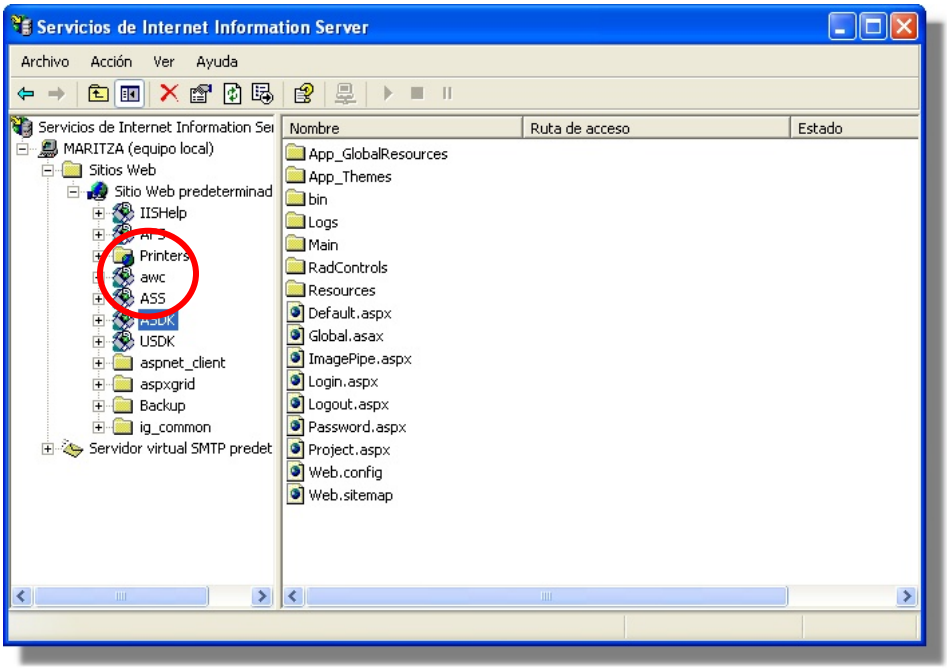
5. Espere a que los archivos se instalen.



6. Cuando el proceso esté terminado, presione **[Close]**.

7. Diríjase a **Inicio -> Panel de Control -> Herramientas administrativas -> Servicios de Internet Information Server.**

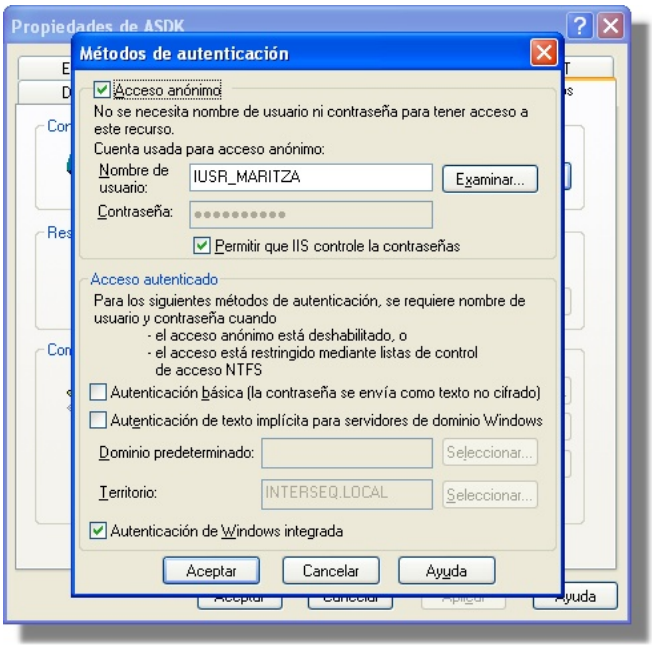
8. Verifique que se haya creado dentro del Sitio Web Predeterminado del servidor, un directorio virtual llamado **ASS, ASDK** y **USDK**. Tal como lo muestra la siguiente imagen:



© Todos los derechos reservados Aranda Software

9. Haga **clic derecho -> Propiedades -> [ASP.NET]** sobre cada una de las tres carpetas y verifique que se haya seleccionado el Framework 2.0. Haga clic en **[Aceptar].**

10. Si desea que la aplicación Web sea accedida directamente sin que solicite las claves de autenticación, haga **clic derecho -> Propiedades -> [Seguridad de directorios]** sobre la carpeta **ASDK** del sitio Web predeterminado en el IIS. Presione **[Modificar]** y marque la casilla **Autenticación de Windows integrada.** Haga clic en **[Aceptar].**



11. Instale el módulo Aranda FILE SERVER. (**Ver manual de instalación del módulo Aranda FILE SERVER**).

12. Proceda a configurar Aranda SERVICE DESK Web.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Configuración de ASDK Web

1. Diríjase a **Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> ASDK Web Configurator.**

2. Enseguida se despliega una ventana, donde debe configurar la base de datos a la cual se va a conectar y las credenciales de ingreso a la aplicación ASDK Web.

La información solicitada en la columna de la izquierda, pertenece a la base de datos a la cual se conecta la consola:

Servidor	Al cual se conecta la Base de Datos
Base de Datos	Nombre de la Base de Datos
Usuario	Con el cual ingresa a la Base de Datos
Contraseña	Con la que se registra para el ingreso a la Base de Datos
Proveedor de BD	Debe seleccionar si es *ORACLE* o *SQL*
Idioma	Idioma con el que desea visualizar las funciones de la consola (Español, Inglés, Portugués). Si selecciona **AUTO,** ingresará con el primero ingresado en la lista de idiomas predefinidos de su Web Browser.

La información solicitada en la columna de la derecha, pertenece al registro con el cual se valida el usuario para ingresar a la aplicación Aranda SERVICE DESK Web Edition.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Servidor de correo	Servidor mediante el cual se enviarán los correos electrónicos para alarmas, reportes y reglas.
Usuario	Usuario con el que se registra normalmente cuando ingresa a la consola ASDK.
Contraseña	Contraseña con la cual ingresa a la consola ASDK Web Edition.
Puerto	Puerto por el cual se conecta el servidor.
Autenticación	Seleccione si desea que aparezca la ventana de autenticación o que ingrese a la consola con la validación integrada de Windows en la base de datos. En este último caso, se ingresa directamente a la aplicación sin solicitar credenciales. Tenga en cuenta que para ello, el usuario debe estar registrado en la Base de Datos seleccionada.

3. Pruebe si la conexión es correcta, presionando **[Test].**
4. Guarde la configuración presionando **[Guardar].**
5. Ahora puede ingresar a la aplicación ASDK WEB, desde su Web Browser.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Ingreso a la consola ASDK Web

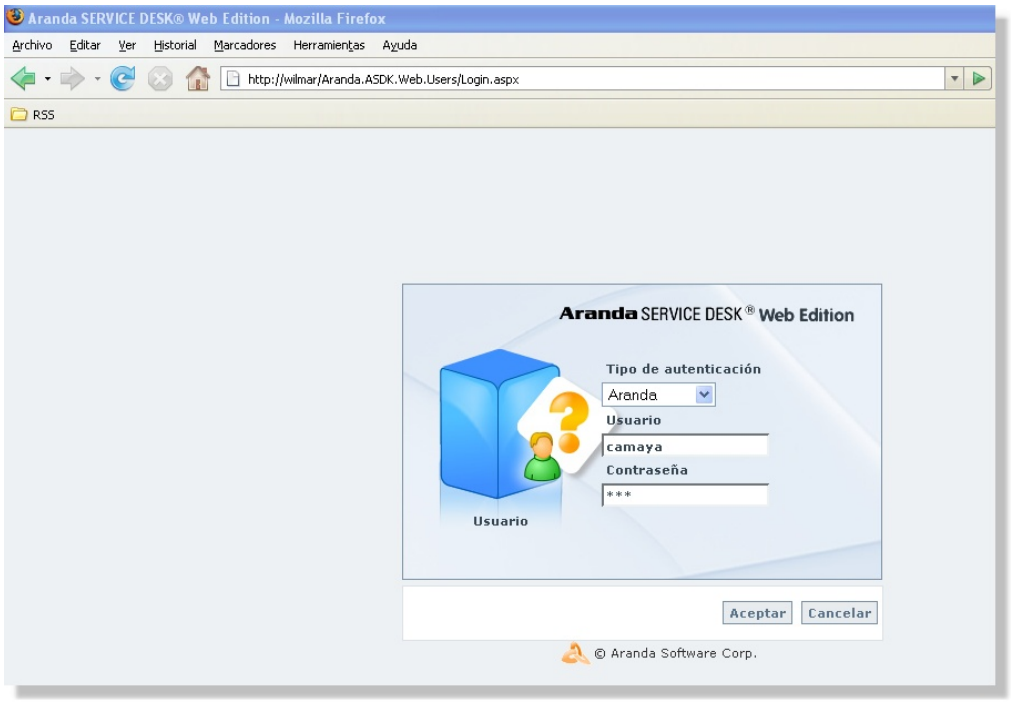
Una vez se ha completado exitosamente la instalación de Aranda SERVICE DESK, abra una instancia de su Web Browser y digite la siguiente URL:

Para especialistas: **http://server/ASDK**

Para Usuarios: **http://server/USDK**

Donde, "server" es el nombre del servidor Web o su dirección IP y ASDK/USDK el tipo de consola de Aranda SERVICE DESK que cargará.

Al pulsar la tecla **[Enter]**, se cargará la página de autenticación de Aranda SERVICE DESK Web Edition:



1. Ingrese el usuario y la contraseña, dependiendo del tipo de autenticación que elija: **[Aranda]** / **[Windows].**

   [Aranda]

   Son los usuarios que pueden ser importados desde el Directorio Activo o creados previamente en el *módulo Profile de AAM.*

   Usuario: Ingrese el usuario importado desde el Directorio Activo.
   Contraseña: Ingrese la contraseña creada manualmente. De no haber configurado las credenciales en el módulo PROFILE, ingrese con la información predeterminada: Usuario: **[ADMINISTRATOR]**; contraseña: **[root]**.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

[Windows]

Son los usuarios que se validan con el Directorio Activo.

Usuario: Ingrese el usuario con el que se registra en Windows.

Nota: Esta opción sólo es posible si el alias del usuario en Windows es igual al del usuario en Aranda, para ello, se recomienda importar los usuarios del Directorio Activo**.**

Contraseña: Ingrese la contraseña de registro de Windows.
Dominio: Ingrese el dominio (servidor) al cual pertenece el usuario.

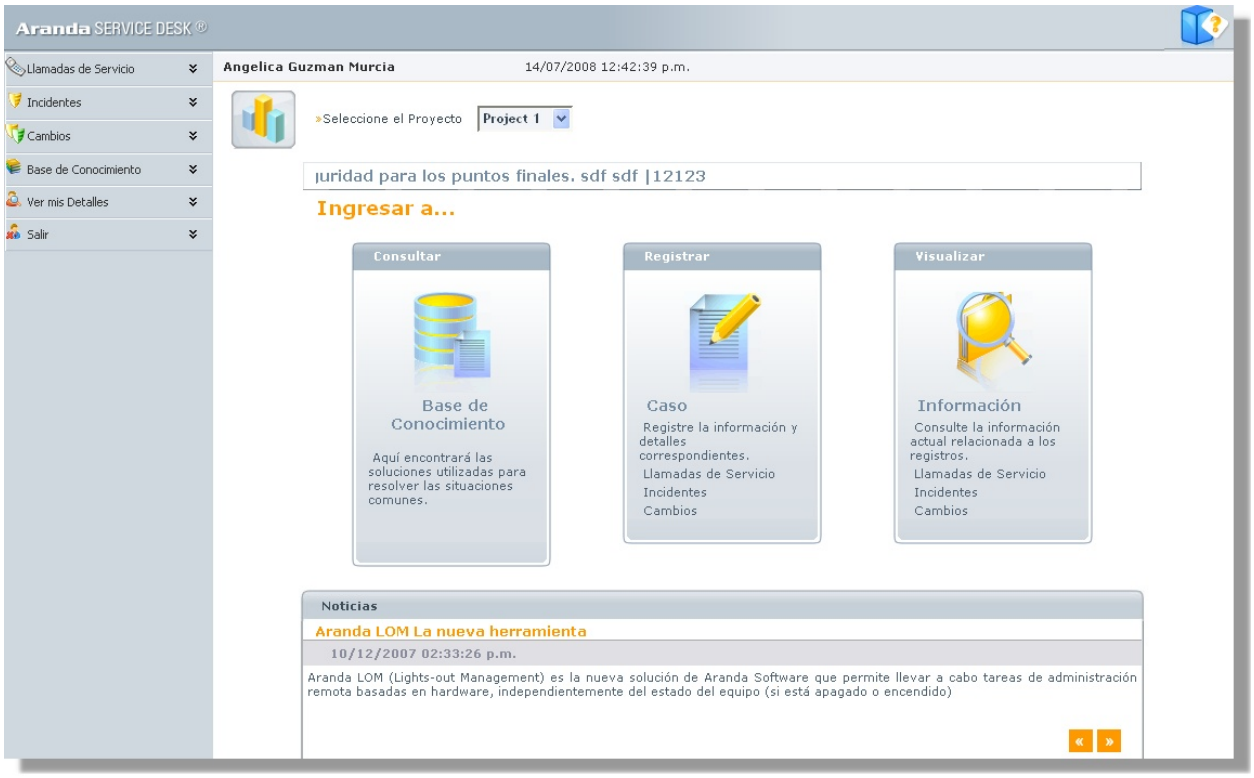
Nota: Recuerde que la definición de permisos se hace por grupo de trabajo, de tal forma que al ingresar un usuario a determinado grupo aplicarán los permisos definidos para el grupo.

Para mayor información sobre las cuentas de usuario Aranda, sus roles y perfiles, remítase al **manual de uso de Aranda PROFILE**.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Uso de Aranda SERVICE DESK Web Edition para usuarios

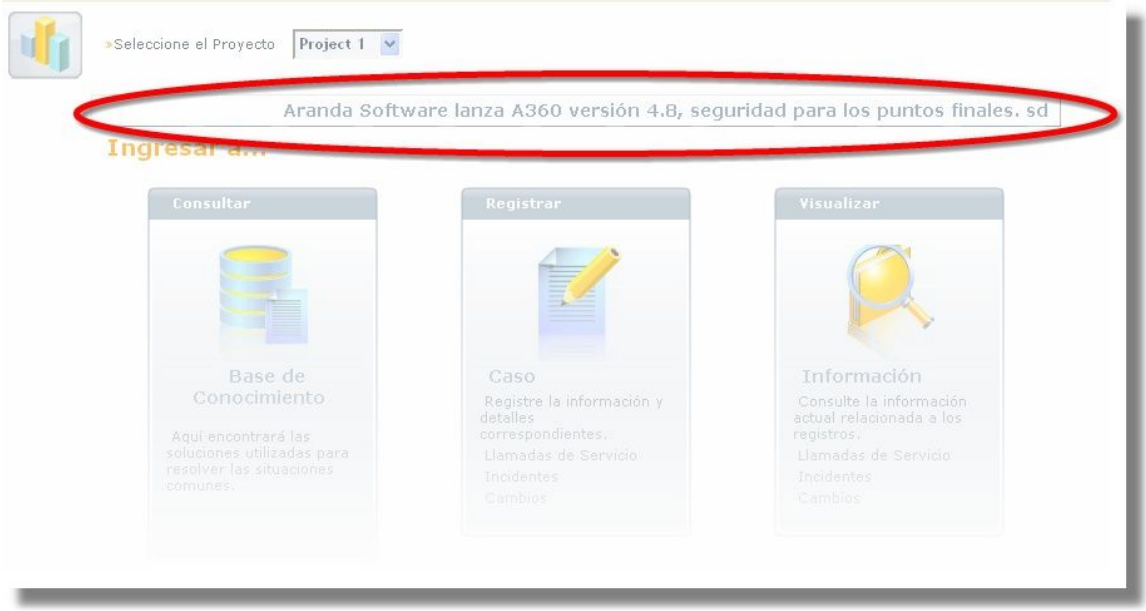
Inmediatamente después de haber cargado los permisos correspondientes, la interfaz de la consola de usuarios se muestra así:



Ver Banner EXPRESS

En la parte superior de la interfaz, permanentemente aparece un mensaje en movimiento de derecha a izquierda similar a un titular. Este Banner es escrito por el administrador en el módulo SERVICE DESK – BLOGIK y generalmente se reporta una advertencia, una falla técnica o un aviso importante y prioritario.

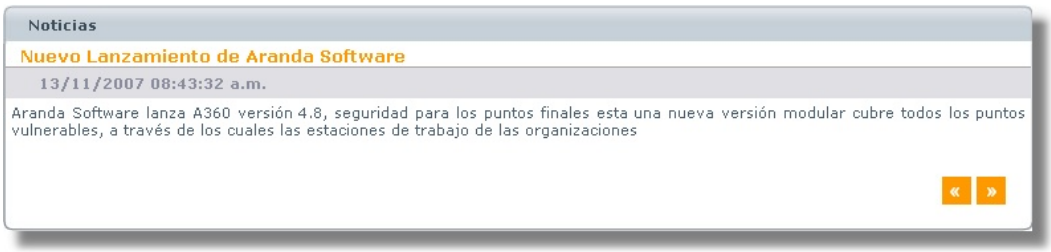
© Todos los derechos reservados Aranda Software



Consultar noticias EXPRESS

En la parte inferior del panel central se encuentra un rectángulo, donde es publicada una noticia. La información es ingresada por el administrador en el módulo SERVICE DESK –BLOGIK.

Como es posible que haya más de una noticia, éstas se van rotando en el orden en el que hayan sido asignadas en el módulo BLOGI K. Tenga en cuenta que sólo se puede visualizar una a la vez. Con los indicadores color naranja, puede avanzar o retroceder hasta la noticia de la cual desea conocer la información respectiva.



La información que se muestra es el título de la noticia, la fecha en la que fue registrada y un breve párrafo descriptivo en donde se resume lo más importante de ésta. Si desea ver el contenido completo de la misma, haga clic en el título. De inmediato, aparece el texto completo, la prioridad de la noticia el título y la fecha en que fue registrada.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Consultar la Base de Conocimientos EXPRESS

Este es el primer paso a seguir en caso de tener dudas sobre algún procedimiento o alguna eventualidad. Los proyectos, categorías y artículos registrados en Aranda SELF SERVICE pueden ser visualizados y calificados en ASDK Web. Para ello, siga los pasos explicados a continuación:

1. En el panel central haga clic sobre la descripción del icono Base de Conocimiento. También puede ingresar haciendo clic sobre la opción **Base de Conocimiento,** ubicada en el panel izquierdo de la pantalla.

2. De inmediato se muestra en el panel central algunas soluciones clasificadas en tres grupos:

   - **Las más consultadas**
   - **Las mejor calificadas**
   - **Las 10 más recientes**

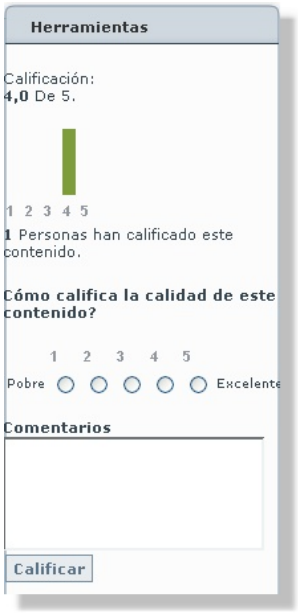
   En cada uno de estos grupos se listan las soluciones asociadas, con su título y una breve descripción. Si desea ver el contenido completo de una solución específico, haga clic sobre el título del registro.

3. Se despliega una ventana en la que se muestra el texto completo de la solución; en la parte inferior se presentan las palabras clave que la contienen, el código que la identifica y además, los archivos adjuntos (si los hay).

NOTA: Tenga en cuenta que únicamente se podrán ver las soluciones que se encuentren configuradas como **Públicas.**

Calificar una solución

1. En el lado derecho de la ventana que se despliega para ver el contenido completo de la solución, se encuentra un recuadro, en el cual se puede ver la información de la votación.

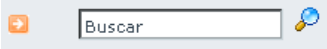


2. Seleccione una de las casillas del número uno al cinco, donde **1** es la calificación más baja y **5** la más alta.

3. Si desea realizar una sugerencia o un comentario a la información registrada en la ventana, escríbalo en el espacio en blanco y presione **[Calificar].**

> **NOTA:** Tenga en cuenta que usted sólo puede calificar una vez una misma solución.

Buscar una solución en específico

1. En el recuadro de búsqueda 

ingrese una palabra clave del problema o pregunta que desee consultar y presione . Esta es una búsqueda general.

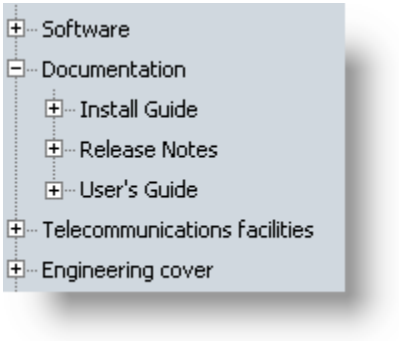
2. A continuación se abre la siguiente ventana con los resultados:

3. En esta ventana puede redefinir los criterios de su búsqueda y precisar el tipo y la categoría del tema del artículo. Para acceder al artículo, sencillamente haga clic sobre el título correspondiente.

Seleccionar artículos mediante el árbol de categorías

En el panel izquierdo de la interfaz, haga clic en **Base de Conocimiento.** De inmediato debajo de esta opción se presentan las categorías. Al hacer clic sobre una de ellas, se despliegan en el panel central los artículos que están asociados a ésta:

© Todos los derechos reservados Aranda Software



Para desplegar las subcategorías, haga clic sobre el icono ⊞ que aparece en la parte izquierda del nombre de la categoría. A continuación, este icono se transforma en ⊟ y se muestran debajo de él y hacia la derecha las subcategorías con sus respectivos nombres.

Registrar una llamada de servicio, incidente EXPRESS o cambio

Una llamada o requerimiento de servicio es una solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.

Un incidente es cualquier evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción en la calidad de dicho servicio.

Un cambio es una adición, modificación o eliminación de redes de trabajo, hardware, software, aplicaciones, ambiente tecnológico, documentación asociada o sistema iniciales que han sido aprobados o soportados.

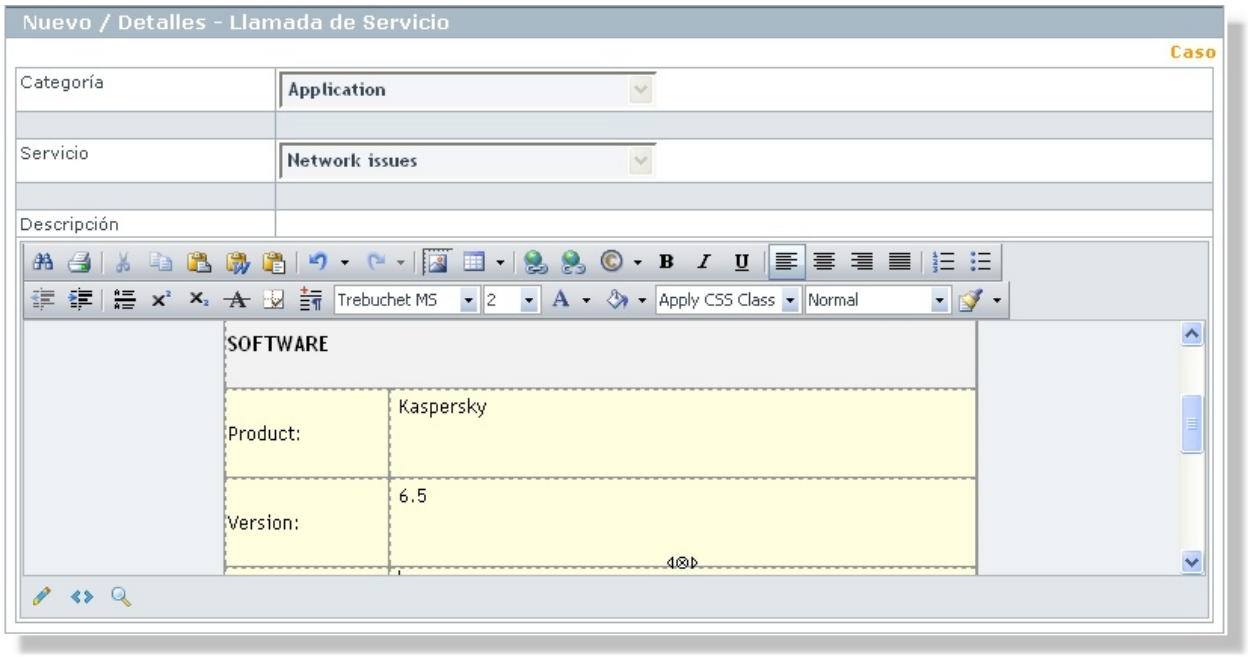
Para crear un caso, siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde el panel central, en el icono **Caso**, haga clic en **Llamadas de Servicio/ Incidentes/ Cambios**, según corresponda**.** También puede ingresar desde el panel izquierdo, haciendo clic en **Llamadas de servicio / Incidentes/ Cambios**, según corresponda **-> Nuevo.**

2. De inmediato en el panel central aparecen tres campos que, dependiendo de la configuración realizada por el administrador de Aranda SERVICE DESK, pueden estar habilitados o deshabilitados:

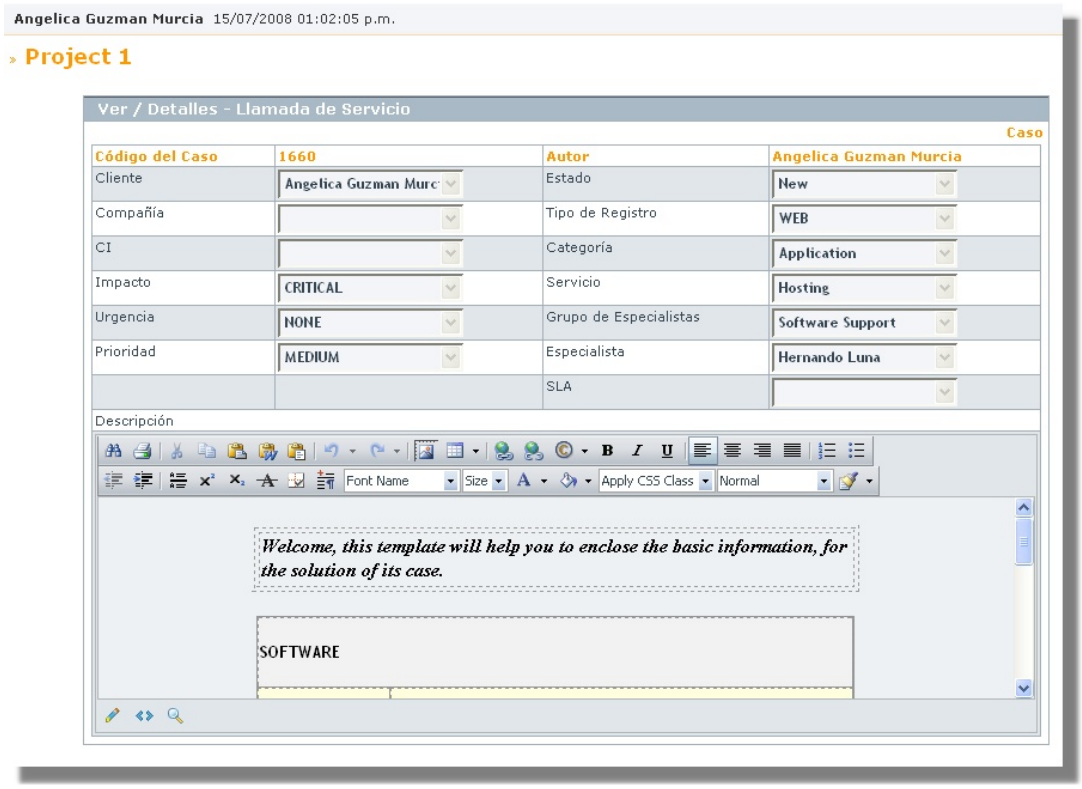
Categoría	Clasificación de los tipos de servicio y casos más frecuentes que atiende la mesa de ayuda, por ejemplo: software, hardware, redes, telefonía, etc., de las asignadas al proyecto actual del usuario. Siempre está predefinida.
Servicio	Servicio de soporte que se está solicitando, de los relacionados con la categoría predefinida. Puede estar habilitado para que usted lo seleccione o puede estar predefinido.
Descripción	Descripción del servicio que se está solicitando.

© Todos los derechos reservados Aranda Software



3. En la parte izquierda superior de la consola, presione .

4. Espere a que cargue la página y enseguida se presenta la información completa del caso, con el código respectivo, la hora de registro del mismo y el usuario que lo creó.



5. Si desea consultar detalles del caso, ubíquese en el ítem del detalle desde el panel izquierdo y de inmediato en el panel central se muestra la información correspondiente. Tenga en cuenta que sólo podrá consultar la información que requiera sobre el caso, no es posible editarla, ni eliminarla, ya que el especialista es el responsable de dichas tareas. Sólo cuando se ubica sobre la pestaña **[Histórico]** es posible agregar anotaciones. Para mayor información al respecto, diríjase al capítulo **Registrar y consultar anotaciones al caso**, explicado más adelante en el presente manual.

6. Si desea agregar datos adicionales o adjuntar archivos, haga clic sobre el respectivo botón. Para el primer caso, ingrese la información correspondiente a la solicitada en los campos (configurados desde la consola BLOGIK de Aranda SERVICE DESK). Para el segundo caso, haga clic en el botón del panel central, ubique la ruta donde se encuentra el archivo, presionando **[Select]**. Luego pulse **[Subir]** para adjuntar.

   De inmediato en el panel central se listan el(los) archivo(s) que ha(n) sido anexado(s).

7. Presione Salvar para guardar los cambios.

8. Presione Salir.

Consultar la información de un caso en específico EXPRESS

Para consultar el estado, o la información detallada de un caso (requerimiento de servicio, incidente o cambio) en particular, siga estos pasos:

1. Desde el panel central, en el icono **Información** haga clic en **Llamadas de Servicio/ Incidentes/ Cambios**, según corresponda**.** También puede ingresar desde el panel izquierdo, haciendo clic en **Llamadas de servicio / Incidentes/ Cambios**, según corresponda**.**

2. De inmediato en el panel central se listan todos los casos del tipo que haya seleccionado (requerimiento de servicio, incidente o cambio) y que hayan sido registrados en el proyecto actual.

3. De acuerdo con el código de identificación del caso, seleccione el que desea consultar y haga **clic derecho -> Ver.**

4. Enseguida se muestra en el panel central la información básica del caso:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Cliente	Usuario que está solicitando el servicio de soporte.
Estado	Situación o condición en la que se puede encontrar el caso. (Registrado, aceptado, por aprobación, solucionado, cerrado, etc.)
Compañía	Empresa que está solicitando el servicio.
Tipo de Registro	Por cuál medio se reportó la solicitud del servicio (Web, telefónico, mail, entre otros).
CI	Activo involucrado en el caso.
Categoría	Clasificación de los tipos de servicio y casos más frecuentes que atiende la mesa de ayuda, por ejemplo: software, hardware, redes, telefonía, etc., de las asignadas al proyecto actual del usuario. Siempre está predefinida.
Impacto	Grado de interrupción de la operación normal del servicio, en términos de número de usuarios o de procesos del negocio afectados.
Servicio	Servicio de soporte que se está solicitando, de los relacionados con la categoría predefinida. Puede estar habilitado para que usted lo seleccione o puede estar predefinido.
Urgencia	Tiempo de demora aceptable para el usuario o el proceso del negocio sin el servicio.
Grupo de especialistas	Grupo de soporte que está atendiendo el caso.
Prioridad	Está determinada por la urgencia y el impacto del servicio. Es decir, la prioridad depende del número de usuarios o procesos afectados y la demora aceptable para los mismos.
Especialista	Responsable del área de soporte IT que está atendiendo el caso.
SLA	Acuerdo escrito entre el proveedor de servicios y el cliente, donde se documentan los tiempos de respuesta acordados para un servicio en específico.
Descripción	Descripción del servicio que se está solicitando.

5. Si desea visualizar información más específica y detallada del caso, ubíquese en el ítem del detalle que desee desde el panel izquierdo y de inmediato en el panel central se muestra la información correspondiente. Tenga en cuenta que sólo podrá consultar la información que requiera sobre el caso, no es posible editarla, ni eliminarla, ya que el especialista es el responsable de dichas tareas.

6. Para salir del caso cuya información está consultando, presione el icono

y la consola vuelve a mostrar el listado de requerimientos de servicio, incidentes, o cambios, del proyecto actual.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

7. Si desea volver al menú inicial de la consola, presione **Inicio,** ubicado en la parte superior derecha de la consola.

Ver datos de usuario EXPRESS

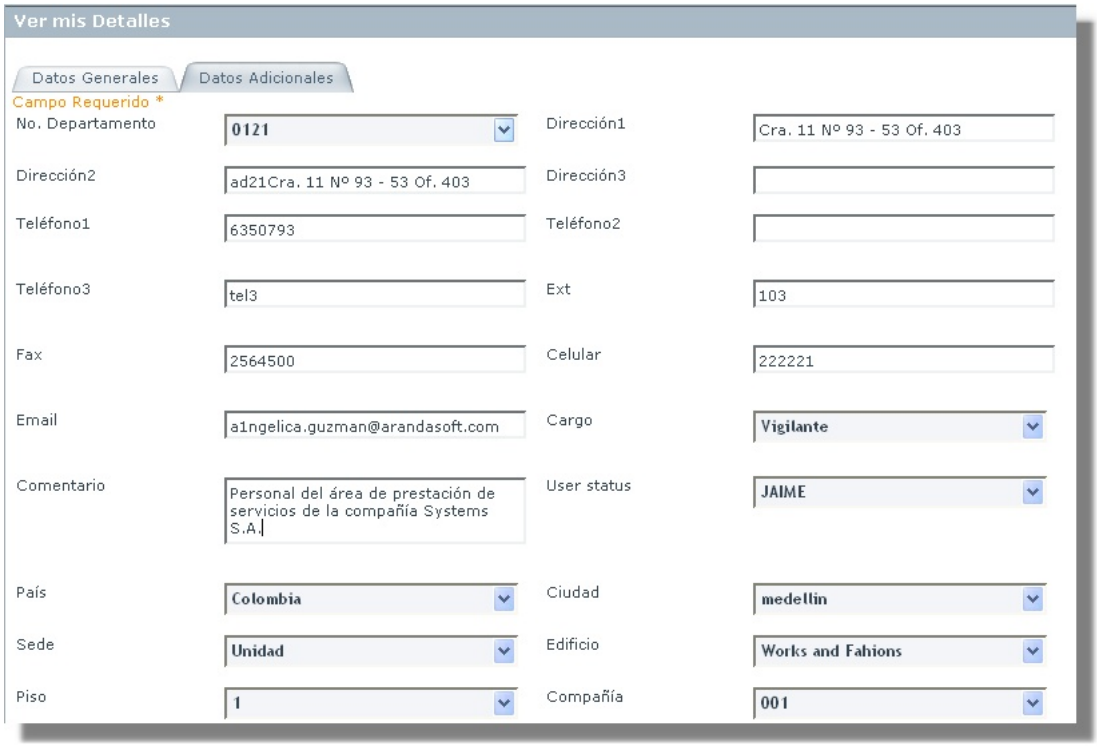
Si desea consultar o editar sus datos de contacto (los del usuario validado) registrados en la base de datos de Aranda SERVICE DESK, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en la opción **Ver mis detalles.**

2. En el panel central se muestran dos pestañas:

En la pestaña **Datos Generales** configure o consulte la siguiente información: Nombre de usuario, alias (en la base de datos), contraseña de ingreso a la consola y foto del usuario.

En la pestaña **Datos Adicionales** configure o consulte la siguiente información: Departamento, teléfono, extensión, sede, Fax, email, etc. (La selección de los datos solicitados está a cargo del administrador de Aranda SERVICE DESK).



3. Para guardar los cambios realizados (si editó la información), presione

.

Responder encuesta EXPRESS

Si desea contestar la encuesta generada desde la consola BLOGIK de Aranda SERVICE DESK, seleccione el tipo de caso en el que se encuentra la encuesta (llamada de servicio, incidente, cambio, problema) ubíquese sobre el panel central. Haga clic donde dice **Encuesta,** y de inmediato se despliega una ventana. Responda a las preguntas formuladas y presione **[Enviar].**

Salir de la consola ASDK Web para usuarios EXPRESS

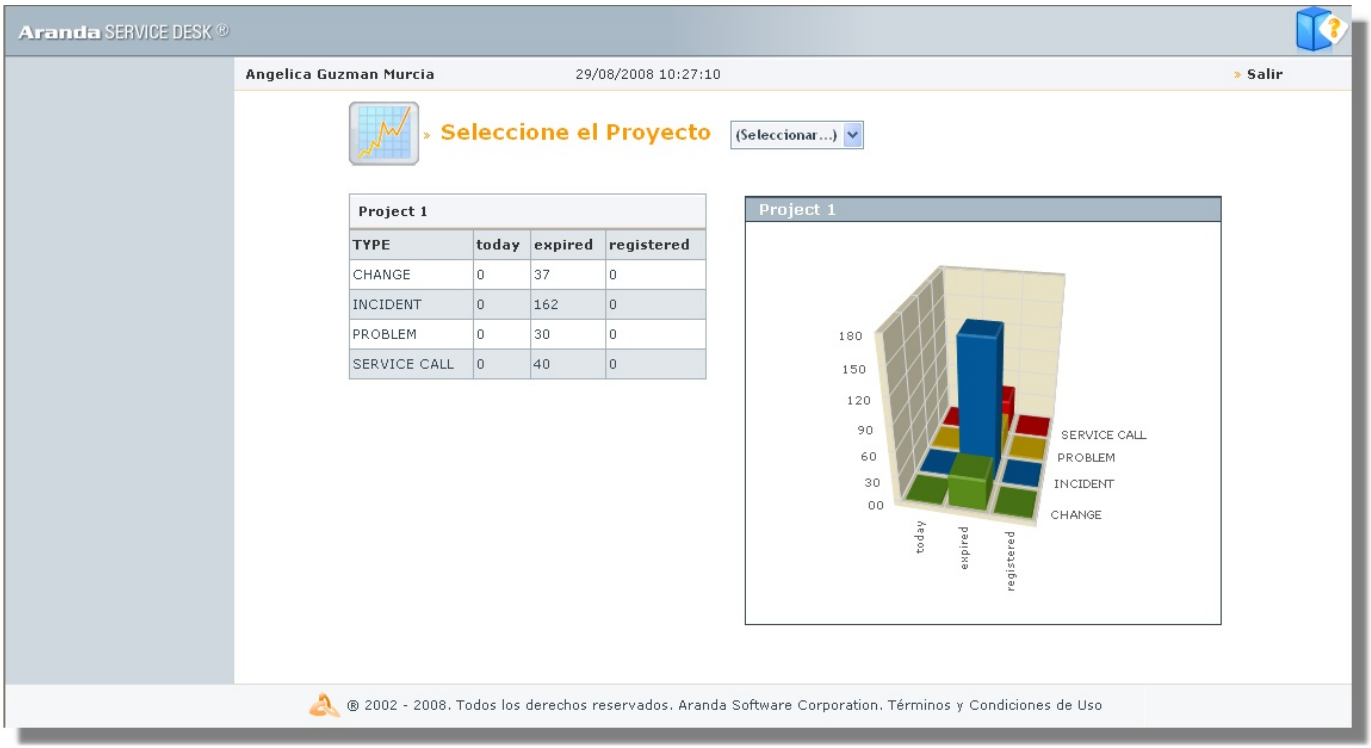
Para cerrar la sesión de la consola Aranda SERVICE DESK Web de usuarios, presione la opción

, ubicada en la parte final del panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Uso de Aranda SERVICE DESK Web Edition para especialistas

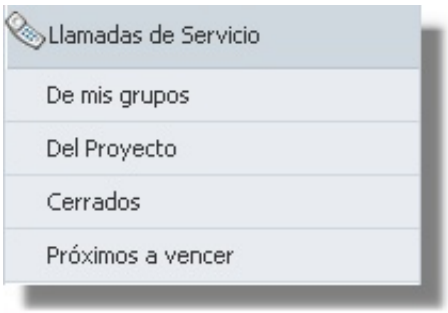
Inmediatamente después de haber cargado los permisos correspondientes, la interfaz de la consola de especialistas se muestra así:



Seleccione el proyecto al cual desea ingresar para consultar, editar o crear los casos correspondientes; para ello despliegue el menú inferior al campo **Seleccione proyecto** y escoja el registro que requiera. De inmediato se despliega el menú correspondiente en el panel izquierdo sobre las diferentes acciones que se pueden llevar a cabo en la consola.

Gestión de llamadas de servicio EXPRESS

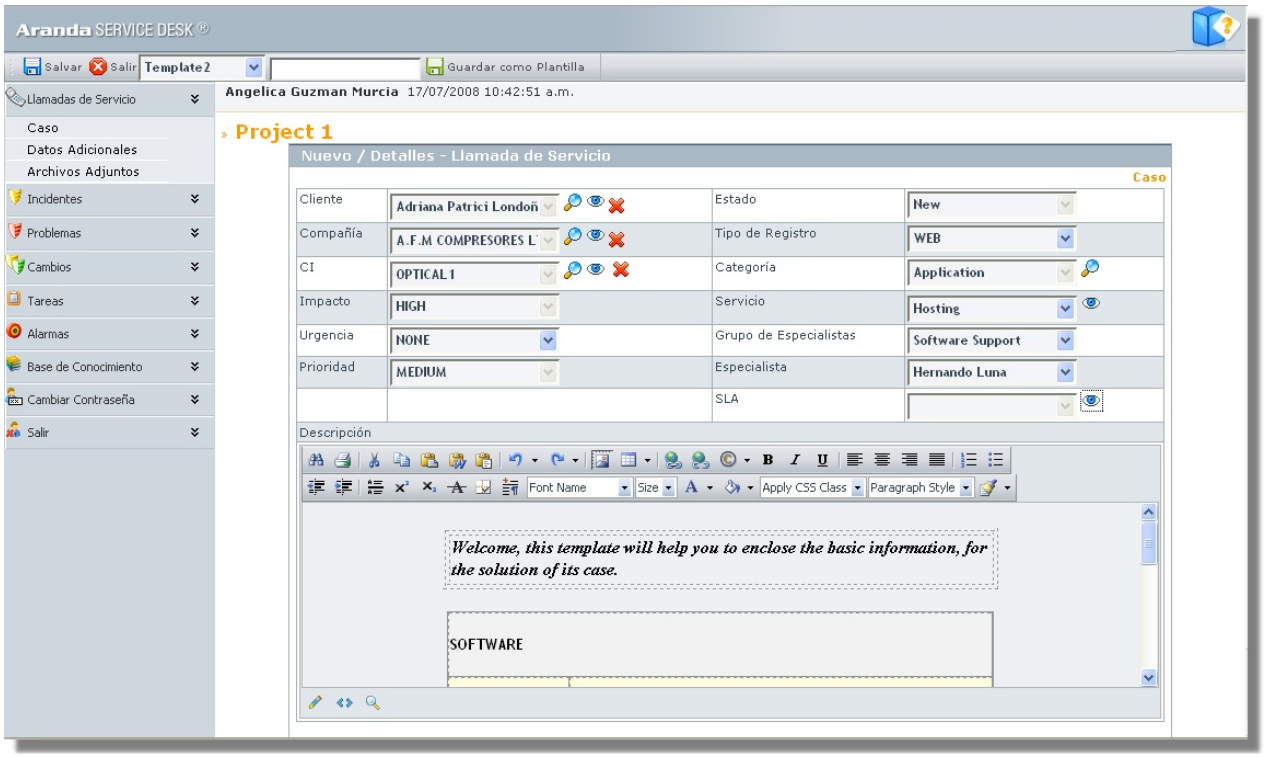
Una llamada de servicio es una solicitud de soporte IT, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio. En el panel central se listan todos los casos (asignados al usuario validado, los de los grupos de especialistas a los cuales pertenece el usuario, los del proyecto actual, los cerrados, y los próximos a vencer) según seleccione desde el filtro ubicado en el panel izquierdo.



Registrar una llamada de servicio EXPRESS

1. Desde el panel izquierdo haga clic en **Llamadas de Servicio** y en la parte superior presione el icono Nuevo.

De inmediato se despliega la ventana donde debe ingresar los datos necesarios para crear el caso.



2. Donde dice **Cliente** presione el icono para buscar el usuario que está solicitando el soporte. Si el usuario no está registrado en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE.**

2.1. Si el usuario ya existe, aparece una ventana de búsqueda donde debe ingresar los criterios necesarios para buscar los usuarios registrados en la base de datos. Por ejemplo: Nombre o alias del usuario o las letras iniciales de los mismos. Si desea que se listen todos los usuarios, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar].**

2.2. Escoja el usuario que reporta el evento y presione Seleccionar.

3. Donde dice **Compañía** presione el icono para buscar la empresa a la que está asociada el usuario que está solicitando el soporte. Si la compañía no está registrada en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE.** Si ya existe, repita los pasos **2.1** y **2.2** explicados anteriormente, pero aplicados a los datos de la compañía.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

4. Es recomendable que se asocie un CI al caso, de tal manera que la gestión del ciclo de vida de los activos, se lleve a cabo de manera correcta. Para ello, repita los pasos **2, 2.1** y **2.2,** aplicados a la información correspondiente a CIs.

5. En el campo **Tipo de Registro** seleccione el origen de la creación del caso, es decir, cómo fue reportado (telefónicamente, por vía Web, por mail, entre otros).

6. Asigne una **categoría** al requerimiento de servicio presionando el icono . De inmediato en el espacio donde se ingresa la descripción del caso, aparecerá el guión respectivo (en caso de haberle asociado alguno en ASDK – BLOGIK) y se habilitará el campo **[Servicio].**

7. Seleccione uno de los **servicios** asociados a la categoría, según corresponda al caso que está registrando. De inmediato los campos **[Grupo de especialistas]** y **[SLA].**

8. Elija el **Grupo de especialistas** que atenderá el caso.

9. El especialista asignado al caso, se lista por defecto al momento de seleccionar el grupo de especialistas (en caso de haberlo escogido en la consola BLOGIK). Sin embargo, usted puede cambiarlo, eligiendo a uno de los que esté asociado al grupo.

10. Escoja uno de los **SLAs** asociados al servicio elegido.

11. El **impacto** del requerimiento está predefinido cuando se selecciona el servicio.

12. De acuerdo con la información del caso, escoja la **Urgencia** del requerimiento (Baja/ Alta/ Crítica).

13. Según la matriz de prioridades configurada en la consola BLOGIK, se establece por defecto la **prioridad,** basada en la **Urgencia** y el **Impacto.**

14. En el espacio de la descripción, ingrese la explicación del caso reportado de acuerdo con la información suministrada por el usuario. Debido a que el contenido se ingresa en formato HTML, es posible resaltar el texto que desee, justificarlo, cambiar el color, modificar el tipo de fuente, etc.

15. Haga clic en la opción **[Campos Adicionales]** del panel izquierdo e ingrese la información solicitada en dichos campos. De haber sido configurados como obligatorios en la consola BLOGIK, el caso sólo se puede guardar hasta que sean llenados.

16. Guarde el caso haciendo clic en el icono Salvar, ubicado en la parte superior izquierda de la consola.

Hasta este punto, el requerimiento de servicio ha sido creado y registrado.

Crear un requerimiento de servicio a partir de una plantilla

Si en el registro de los casos se repiten algunos datos, es recomendable crear una plantilla (en la consola BLOGIK) y aplicarla al momento de registrar un requerimiento. Por tal motivo, antes de empezar a ingresar la información del caso, seleccione la plantilla que requiera, para ello siga los pasos explicados a continuación:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. Desde la parte superior de la consola despliegue el menú y escoja la plantilla que se ajuste a la información del caso.

2. Si algunos de los datos del requerimiento que está registrando son diferentes a los predefinidos en la plantilla, es posible cambiarlos, seleccionando o ingresando los que requiera (ver Crear un Requerimiento de Servicio).

3. Si al momento de guardar el requerimiento, desea almacenar los datos registrados como plantilla, ubíquese sobre la parte superior de la consola, ingrese el nombre que desea asignarle y haga clic en **Guardar como Plantilla.**

Buscar casos coincidentes

Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable que busque casos con los mismos usuarios, compañías, CIs, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso. Para ello, siga estos pasos:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Encontrar Equivalente].**

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

3. Presione **[Buscar].** Enseguida en la rejilla central de la ventana aparecen los resultados.

4. Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione

. Para salir presione **X**, ubicada en la esquina superior derecha.

5. Para salir de la ventana, presione

.

Registrar tiempos y SLA a la llamada de servicio

Para realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución que se le da a los requerimientos, es recomendable registrarlos en cada proceso que se realiza con el caso. Para ello, diríjase a la pestaña **[Tiempos/SLA]** del panel izquierdo.

1. En el panel central se muestran las fechas máximas de atención y solución del caso. No se pueden modificar debido a que están preestablecidas en el SLA.

2. En cuanto a los tiempos asociados al caso**,** se muestra la siguiente información:

   - **Fecha de registro**: Día, mes, año y hora en que el caso fue registrado.
   - **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó a estado **Cerrado.**
   - **Fecha real de atención:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió el estado de registrado a **Aceptado,** ó se presionó el icono **[Atender]** en la consola FRONT END)**.**
   - **Tiempo de solución:** Fecha en la que el caso pasó al estado **"Solucionado"**.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Nota: Tenga en cuenta que esta información no puede ser configurada, ya que los tiempos son registrados automáticamente y almacenados en la herramienta.

3. Donde dice **Costos,** ingrese (en números) el costo **esperado** de la solución del requerimiento, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos. Antes de cerrar el caso, ingrese el costo **real** que tuvo la solución del mismo.

4. Para guardar los cambios realizados, presione

.

Asociar soluciones a la llamada de servicio

Esta funcionalidad se encuentra directamente integrada con la base de conocimientos, Aranda SELF SERVICE (ASLFS). Diríjase a la pestaña **[Soluciones]** del panel izquierdo.

Asociar una solución existente

1. Si desea buscar una solución ya registrada en la base de conocimientos de ASLFS, presione **[Buscar]** en el panel central.

2. En la ventana de búsqueda ingrese los criterios necesarios para buscar las soluciones registradas en la base de datos. Si desea que se listen todas, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar]**.

3. De inmediato se listan las soluciones con su respectivo nombre, descripción y fecha de creación. Escoja la solución adecuada y presione

.

4. En el panel central aparecen las soluciones asociadas. Si desea hacer comentarios a las mismas, escríbalos en el panel inferior.

5. Para que la solución esté completamente documentada, se recomienda seleccionar alguna de las opciones que se encuentran listadas en el campo **Código de cierre:** No pudo ser replicado/ Resuelto/ No pudo ser resuelto/ Workaround (solución temporal)/ Anulado. Esto quiere decir que, a pesar de que el caso se cerró, el resultado de la solución fue el que se ingresó en este campo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Ingresar una nueva solución

1. Si la solución a la llamada de servicio no se encuentra registrada en la base de conocimientos Aranda SELF SERVICE, presione **[Nuevo]** desde la parte superior del panel central.

2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual usted debe ingresar toda la información referente a la solución:

   - Título
   - Descripción
   - Identificador
   - Palabras clave (para agilizar la búsqueda)
   - Tipo de solución
   - Clase de solución
   - Contenido (el texto donde se explica la solución)
   - Archivos adjuntos (en caso de necesitarlos)

Si desea ampliar la información sobre el registro de soluciones, consulte el manual de Aranda SELF SERVICE.

Registrar y consultar anotaciones del caso

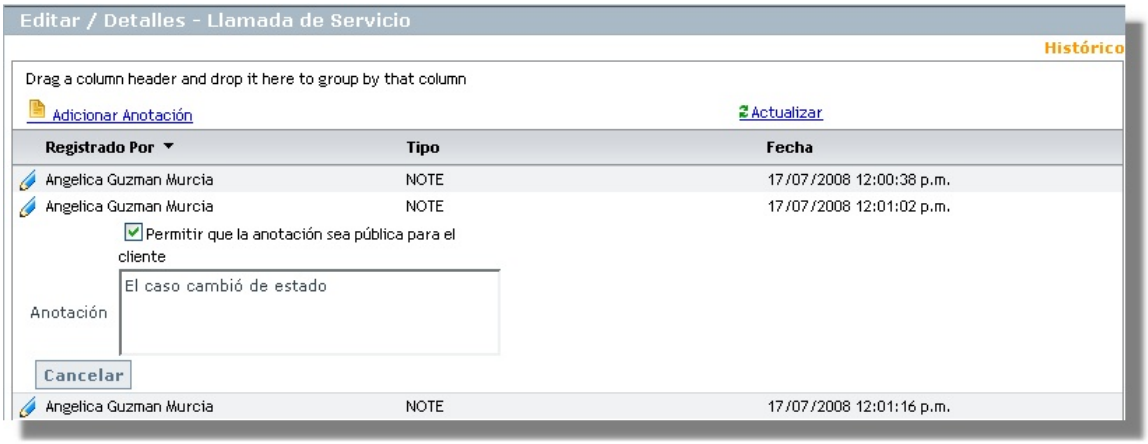
Para llevar el reporte de todas las anotaciones realizadas al caso, diríjase a la pestaña **[Histórico],** en el panel izquierdo.

1. Desde el panel central haga clic en **Adicionar anotación**.

2. Si desea que la anotación que está registrando sea visible en la consola Web de usuarios, active la casilla **Permitir que la anotación sea pública para el cliente,** de lo contrario, desactívela.

3. En el espacio en blanco, ingrese la anotación que requiera y presione **[Salvar].**

4. Si desea consultar el contenido de cada anotación, desde la rejilla del panel central, ubíquese sobre el registro que requiera y presione .



Crear relaciones a la llamada de servicio

Para llevar una completa gestión IT, es recomendable que asocie cada requerimiento a todos aquellos procesos o elementos que se relacionen directa o indirectamente. Para ello, ubíquese sobre la pestaña **[Relaciones]** del panel izquierdo.

Relacionar otros procesos

Cuando se relacionan otros procesos (incidentes, cambios, problemas, CIs, requerimientos de servicio y errores conocidos) al que está configurando, éste que queda definido como padre.

Nota: Según las mejores prácticas ITIL, es recomendable que cuando se cierre el caso padre, los procesos que estén asociados a éste (problemas, incidentes, cambios y/o requerimientos de servicios) también sean cerrados. Para ello, es necesario crear una regla en la que se cumplan los criterios que usted requiera. (Remítase al capítulo **Crear Reglas** del manual de uso de ASDK).

1. En la barra de procesos seleccione la pestaña del proceso o elemento que desee relacionar al requerimiento: **[Incidentes]** / **[Problemas]** / **[Cambios]** / **[CI]**/ **[Requerimiento de servicio]** / **[Errores conocidos].**

2. Seleccione la causa de la relación que desea crear: Causado por/ Relacionado con/ Resuelto por/ Reportado/ Otra.
3. Haga clic en **Crear relación.**
4. De inmediato se despliega una ventana, donde debe ingresar los criterios por los cuales desea buscar el(los) caso(s) a asociar. Luego presione **[Buscar].**
5. En la rejilla del panel derecho de la ventana se listarán los resultados que coincidan con los criterios de búsqueda que ingresó anteriormente. Escoja el(los) caso(s) que desea asociar y presione Seleccionar.
6. De inmediato en el panel principal de la consola, aparecen listados en la rejilla los procesos que fueron relacionados, con su respectiva causa de asociación, ID del caso, usuario que lo creó, fecha de creación, categoría a la que corresponde y estado del caso.
7. Si desea editar la causa de la relación, seleccione el caso y presione .
8. Si desea eliminar la relación del requerimiento con un proceso asociado, ubíquese sobre el registro que requiera y presione

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Adjuntar archivos al requerimiento de servicio

Si al caso desea adjuntarle documentos, ejecutables, entre otros, para tener toda la información de manera centralizada, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Archivos adjuntos**
2. En el panel central haga clic en **.**
3. Ubique la ruta donde se encuentra el archivo, presionando **[Select]**.
4. Pulse **[Subir]** para adjuntar.
5. De inmediato en el panel central se listan el(los) archivos que han sido anexados.
6. Presione Salvar para guardar los cambios.
7. Si desea borrar un archivo adjunto, presione en el registro que desee eliminar.
8. Si desea ver el archivo adjunto, ubíquese sobre el registro y haga clic sobre el nombre del mismo.

Editar una llamada de servicio

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea modificar y haga **clic derecho -> Editar.**
2. Configure la información que desea cambiar y presione Salvar para guardar los cambios.

Consultar los detalles de una llamada de servicio

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea consultar y haga **clic derecho -> Ver.**
2. De inmediato se muestra toda la información referente al caso. Recuerde que sólo se muestra, no se edita.

Generar reportes del caso

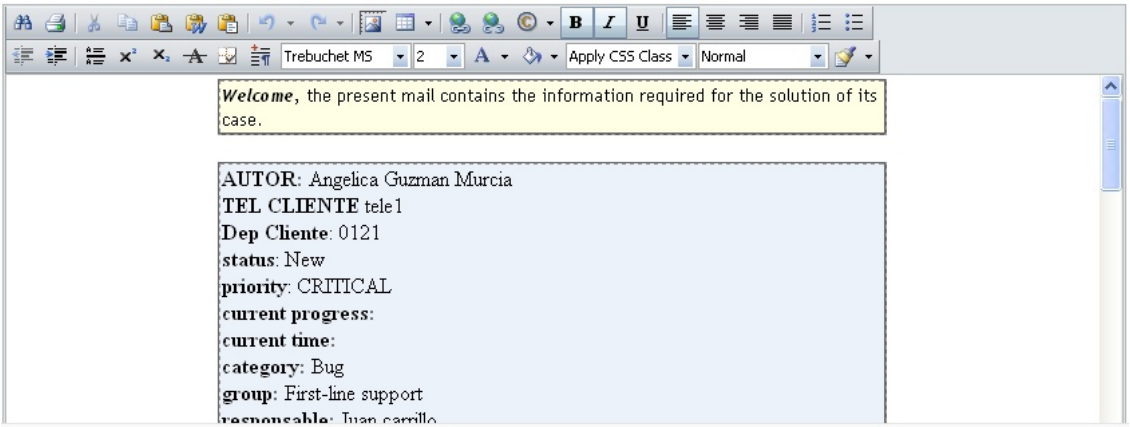
Si desea enviarle un informe al cliente, usuario, especialista(s), etc., sobre la información concerniente al caso, siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Enviar Mail]**.
2. Enseguida se despliega una ventana en la que debe configurar la información que tendrá el reporte.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

3. En caso de haber configurado (en la consola BLOGIK) plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.

4. De inmediato en el panel central aparece el contenido que configuró en la consola BLOGIK.



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

6. Donde dice **[Para]** ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte, o busque y seleccione uno de los usuarios del proyecto al que será enviado el correo.

7. Presione **[Enviar]** para enviar el correo.

Gestión de Incidentes EXPRESS

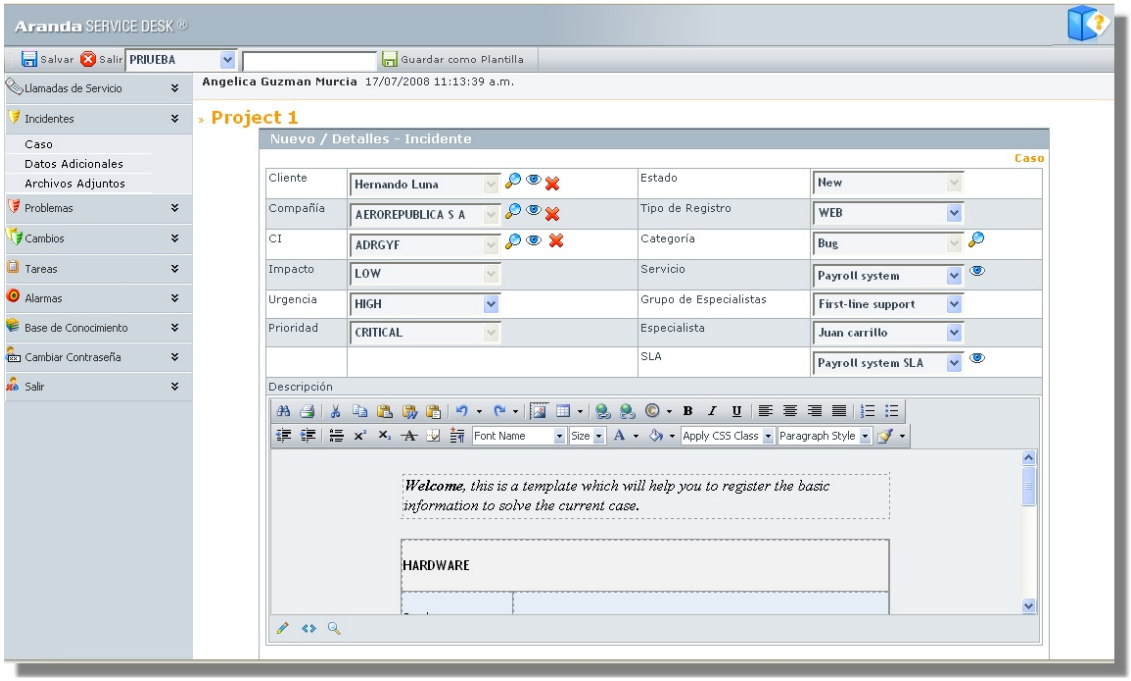
Un incidente es cualquier evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción en la calidad de dicho servicio. En el panel central se listan todos los casos (asignados al usuario validado, los de los grupos de especialistas a los cuales pertenece el usuario, los del proyecto actual, los cerrados, y los próximos a vencer) según seleccione desde el filtro ubicado en el panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Registrar un incidente EXPRESS

1. Desde el panel izquierdo haga clic en **Incidentes** y en la parte superior presione el icono Nuevo.

De inmediato se despliega la ventana donde debe ingresar los datos necesarios para crear el incidente.



2. Donde dice **Cliente** presione el icono para buscar el usuario que está solicitando el soporte. Si el usuario no está registrado en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE.**

2.1. Si el usuario ya existe, aparece una ventana de búsqueda donde debe ingresar los criterios necesarios para buscar los usuarios registrados en la base de datos. Por ejemplo: Nombre o alias del usuario o las letras iniciales de los mismos. Si desea que se listen todos los usuarios, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar].**

2.2. Escoja el usuario que reporta el evento y presione Seleccionar.

3. Donde dice **Compañía** presione el icono para buscar la empresa a la que está asociada el usuario que está solicitando el soporte. Si la compañía no está registrada en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE**. Si ya existe, repita los pasos **2.1** y **2.2** explicados anteriormente, pero aplicados a los datos de la compañía.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

4. Es recomendable que se asocie un CI al caso, de tal manera que la gestión del ciclo de vida de los activos, se lleve a cabo de manera correcta. Para ello, repita los pasos **2, 2.1** y **2.2,** aplicados a la información correspondiente a CIs.

5. En el campo **Tipo de Registro** seleccione el origen de la creación del caso, es decir, cómo fue reportado (telefónicamente, por vía Web, por mail, entre otros).

6. Asigne una **categoría** al incidente presionando el icono . De inmediato en el espacio donde se ingresa la descripción del caso, aparecerá el guión respectivo (en caso de haberle asociado alguno en ASDK – BLOGIK) y se habilitará el campo **[Servicio].**

7. Seleccione uno de los **servicios** asociados a la categoría, según corresponda al caso que está registrando. De inmediato los campos **[Grupo de especialistas]** y **[SLA].**

8. Elija el **Grupo de especialistas** que atenderá el caso.

9. El especialista asignado al incidente, se lista por defecto al momento de seleccionar el grupo de especialistas (en caso de haberlo escogido en la consola BLOGIK). Sin embargo, usted puede cambiarlo, eligiendo a uno de los que esté asociado al grupo.

10. Escoja uno de los **SLAs** asociados al servicio elegido.

11. El **impacto** del incidente está predefinido cuando se selecciona el servicio.

12. De acuerdo con la información del caso, escoja la **Urgencia** del requerimiento (Baja/ Alta/ Crítica).

13. Según la matriz de prioridades configurada en la consola BLOGIK, se establece por defecto la **prioridad,** basada en la **Urgencia** y el **Impacto**.

14. En el espacio de la descripción, ingrese la explicación del caso reportado de acuerdo con la información suministrada por el usuario. Debido a que el contenido se ingresa en formato HTML, es posible resaltar el texto que desee, justificarlo, cambiar el color, modificar el tipo de fuente, etc.

15. Haga clic en la opción **[Campos Adicionales]** del panel izquierdo e ingrese la información solicitada en dichos campos. De haber sido configurados como obligatorios en la consola BLOGIK, el caso sólo se puede guardar hasta que sean llenados.

16. Guarde el incidente haciendo clic en el icono Salvar, ubicado en la parte superior izquierda de la consola.

Hasta este punto, el incidente ha sido creado y registrado.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Crear un incidente a partir de una plantilla

Si en el registro de los casos se repiten algunos datos, es recomendable crear una plantilla (en la consola BLOGIK) y aplicarla al momento de registrar un incidente. Por tal motivo, antes de empezar a ingresar la información del caso, seleccione la plantilla que requiera, para ello siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola despliegue el menú y escoja la plantilla que se ajuste a la información del caso.
2. Si algunos de los datos del incidente que está registrando son diferentes a los predefinidos en la plantilla, es posible cambiarlos, seleccionando o ingresando los que requiera (Ver Crear Incidente).
3. Si al momento de guardar el incidente, desea almacenar los datos registrados como plantilla, ubíquese sobre la parte superior de la consola, ingrese el nombre que desea asignarle y haga clic en **Guardar como Plantilla.**

Buscar casos coincidentes

Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable que busque casos con los mismos usuarios, compañías, CIs, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso. Para ello, siga estos pasos:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Encontrar Equivalente].**
2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual se listan los valores ingresados al caso. En los criterios de búsqueda, escoja los valores por los cuales desea realizar el filtro. Recuerde que entre más valores seleccione, más específicos serán los resultados.
3. Presione **[Buscar].** Enseguida en la rejilla central de la ventana aparecen los resultados.
4. Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione

. Para salir presione **X**, ubicada en la esquina superior derecha.
5. Para salir de la ventana, presione

.

Registrar tiempos y SLA al incidente

Para realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución que se le da a los incidentes, es recomendable registrarlos en cada proceso que se realiza con el caso. Para ello, diríjase a la pestaña **[Tiempos/SLA]** del panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. En el panel central se muestran las fechas máximas de atención y solución del caso. No se pueden modificar debido a que están preestablecidas en el SLA.

2. En cuanto a los tiempos asociados al caso**,** se muestra la siguiente información:

   - **Fecha de registro**: Día, mes, año y hora en que el caso fue registrado.
   - **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó a estado **Cerrado.**
   - **Fecha real de atención:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió el estado de registrado a **Aceptado,** ó se presionó el icono **[Atender]** en la consola FRONT END)**.**
   - **Tiempo de solución:** Fecha en la que el caso pasó al estado **"Solucionado"**.

   Nota: Tenga en cuenta que esta información no puede ser configurada, ya que los tiempos son registrados automáticamente y almacenados en la herramienta.

3. Donde dice **Costos,** ingrese (en números) el costo **esperado** de la solución del incidente, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos. Antes de cerrar el caso, ingrese el costo **real** que tuvo la solución del mismo.

4. Para guardar los cambios realizados, presione

.

Asociar soluciones al incidente

Esta funcionalidad se encuentra directamente integrada con la base de conocimientos, Aranda SELF SERVICE (ASLFS). Diríjase a la pestaña **[Soluciones]** del panel izquierdo.

Asociar una solución existente

1. Si desea buscar una solución ya registrada en la base de conocimientos de ASLFS, presione **[Buscar]** en el panel central.

2. En la ventana de búsqueda ingrese los criterios necesarios para buscar las soluciones registradas en la base de datos. Si desea que se listen todas, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar]**.

3. De inmediato se listan las soluciones con su respectivo nombre, descripción y fecha de creación. Escoja la solución adecuada y presione

.

4. En el panel central aparecen las soluciones asociadas. Si desea hacer comentarios a las mismas, escríbalos en el panel inferior.

5. Para que la solución esté completamente documentada, se recomienda seleccionar alguna de las opciones que se encuentran listadas en el campo **Código de cierre:** No pudo ser replicado/ Resuelto/ No pudo ser resuelto/ Workaround (solución temporal)/ Anulado. Esto quiere decir que, a pesar de que el caso se cerró, el resultado de la solución fue el que se ingresó en este campo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Ingresar una nueva solución

1. Si la solución al incidente no se encuentra registrada en la base de conocimientos Aranda SELF SERVICE, presione **[Nuevo]** desde la parte superior del panel central.

2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual usted debe ingresar toda la información referente a la solución:

    - Título
    - Descripción
    - Identificador
    - Palabras clave (para agilizar la búsqueda)
    - Tipo de solución
    - Clase de solución
    - Contenido (el texto donde se explica la solución)
    - Archivos adjuntos (en caso de necesitarlos)

Si desea ampliar la información sobre el registro de soluciones, consulte el manual de Aranda SELF SERVICE.

Registrar y consultar anotaciones del caso

Para llevar el reporte de todas las anotaciones realizadas al caso, diríjase a la pestaña **[Histórico],** en el panel izquierdo.

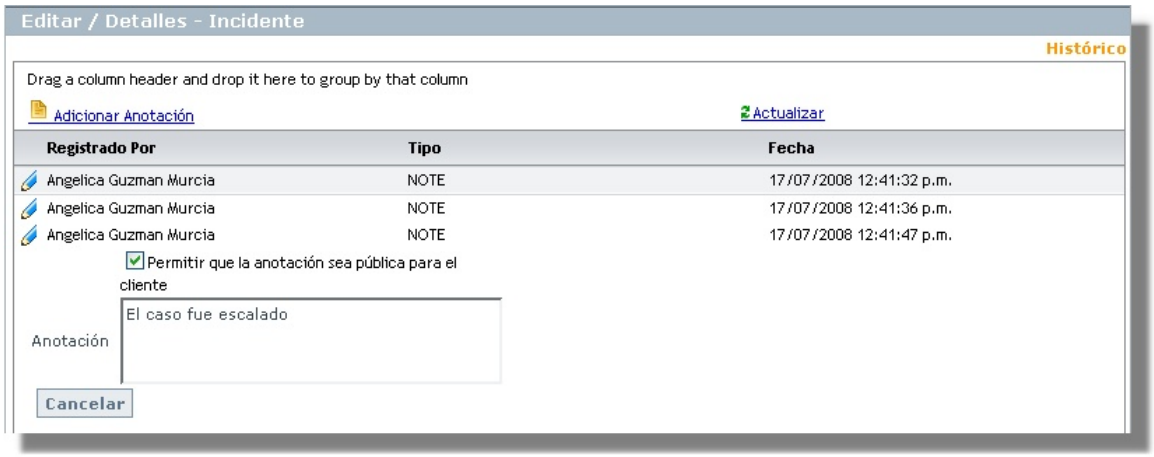
1. Desde el panel central haga clic en **Adicionar anotación**.

2. Si desea que la anotación que está registrando sea visible en la consola Web de usuarios, active la casilla **Permitir que la anotación sea pública para el cliente,** de lo contrario, desactívela.

3. En el espacio en blanco, ingrese la anotación que requiera y presione **[Salvar].**

4. Si desea consultar el contenido de cada anotación, desde la rejilla del panel central, ubíquese sobre el registro que requiera y presione .

© Todos los derechos reservados Aranda Software



Crear relaciones al incidente

Para llevar una completa gestión IT, es recomendable que asocie cada incidente a todos aquellos procesos o elementos que se relacionen directa o indirectamente. Para ello, ubíquese sobre la pestaña **[Relaciones]** del panel izquierdo.

Relacionar otros procesos

Cuando se relacionan otros procesos (incidentes, cambios, problemas, CIs, requerimientos de servicio y errores conocidos) al que está configurando, éste que queda definido como padre.

Nota: Según las mejores prácticas ITIL, es recomendable que cuando se cierre el caso padre, los procesos que estén asociados a éste (problemas, incidentes, cambios y/o requerimientos de servicios) también sean cerrados. Para ello, es necesario crear una regla en la que se cumplan los criterios que usted requiera. (Remítase al capítulo **Crear Reglas** del manual de uso de ASDK).

1. En la barra de procesos seleccione la pestaña del proceso o elemento que desee relacionar al incidente: **[Incidentes]** / **[Problemas]** / **[Cambios]** / **[CI]**/ **[Requerimiento de servicio]** / **[Errores conocidos].**

2. Seleccione la causa de la relación que desea crear: Causado por/ Relacionado con/ Resuelto por/ Reportado/ Otra.
3. Haga clic en **Crear relación.**
4. De inmediato se despliega una ventana, donde debe ingresar los criterios por los cuales desea buscar el(los) caso(s) a asociar. Luego presione **[Buscar].**
5. En la rejilla del panel derecho de la ventana se listarán los resultados que coincidan con los criterios de búsqueda que ingresó anteriormente. Escoja el(los) caso(s) que desea asociar y presione

.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

6. De inmediato en el panel principal de la consola, aparecen listados en la rejilla los procesos que fueron relacionados, con su respectiva causa de asociación, ID del caso, usuario que lo creó, fecha de creación, categoría a la que corresponde y estado del caso.

7. Si desea editar la causa de la relación, seleccione el caso y presione .

8. Si desea eliminar la relación del incidente con un proceso asociado, ubíquese sobre el registro que requiera y presione

Adjuntar archivos al incidente

Si al caso desea adjuntarle documentos, ejecutables, entre otros, para tener toda la información de manera centralizada, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Archivos adjuntos**

2. En el panel central haga clic en **.**

3. Ubique la ruta donde se encuentra el archivo, presionando **[Select]**.

4. Pulse **[Subir]** para adjuntar.

5. De inmediato en el panel central se listan el(los) archivos que han sido anexados.

6. Presione Salvar para guardar los cambios.

7. Si desea borrar un archivo adjunto, presione en el registro que desee eliminar.

8. Si desea ver el archivo adjunto, ubíquese sobre el registro y haga clic sobre el nombre del mismo.

Editar un incidente

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea modificar y haga **clic derecho -> Editar.**

2. Configure la información que desea cambiar y presione Salvar para guardar los cambios.

Consultar los detalles de un incidente

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea consultar y haga **clic derecho -> Ver.**

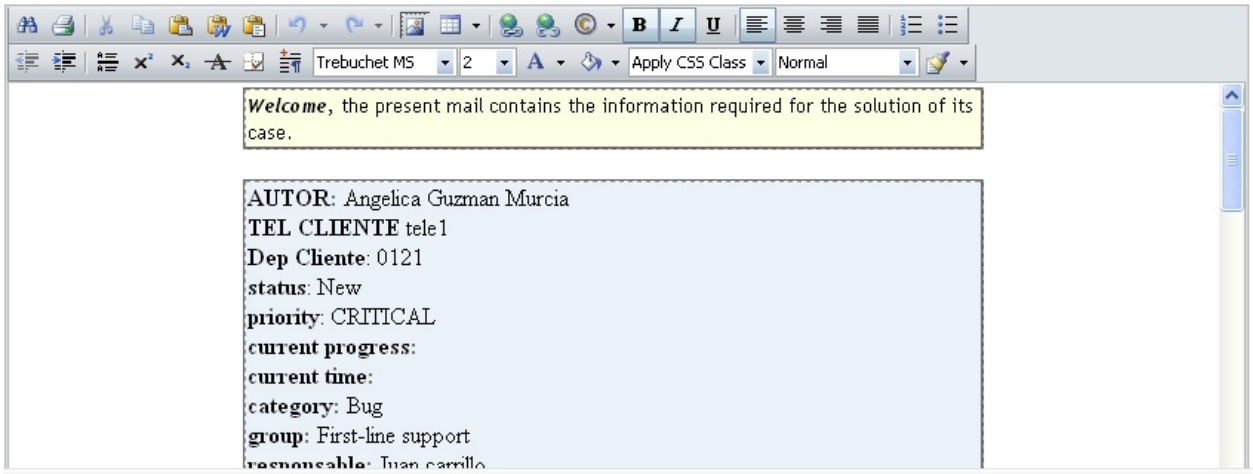
2. De inmediato se muestra toda la información referente al caso. Recuerde que sólo se muestra, no se edita.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Generar reportes del caso

Si desea enviarle un informe al cliente, usuario, especialista(s), etc., sobre la información concerniente al caso, siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Enviar Mail]**.
2. Enseguida se despliega una ventana en la que debe configurar la información que tendrá el reporte.
3. En caso de haber configurado (en la consola BLOGIK) plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.
4. De inmediato en el panel central aparece el contenido que configuró en la consola BLOGIK.



5. En la parte superior de la descripción, en el campo **[De]** ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.
6. Donde dice **[Para]** ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte, o busque y seleccione uno de los usuarios del proyecto al que será enviado el correo.
7. Presione **[Enviar]** para enviar el correo.

Gestión de problemas

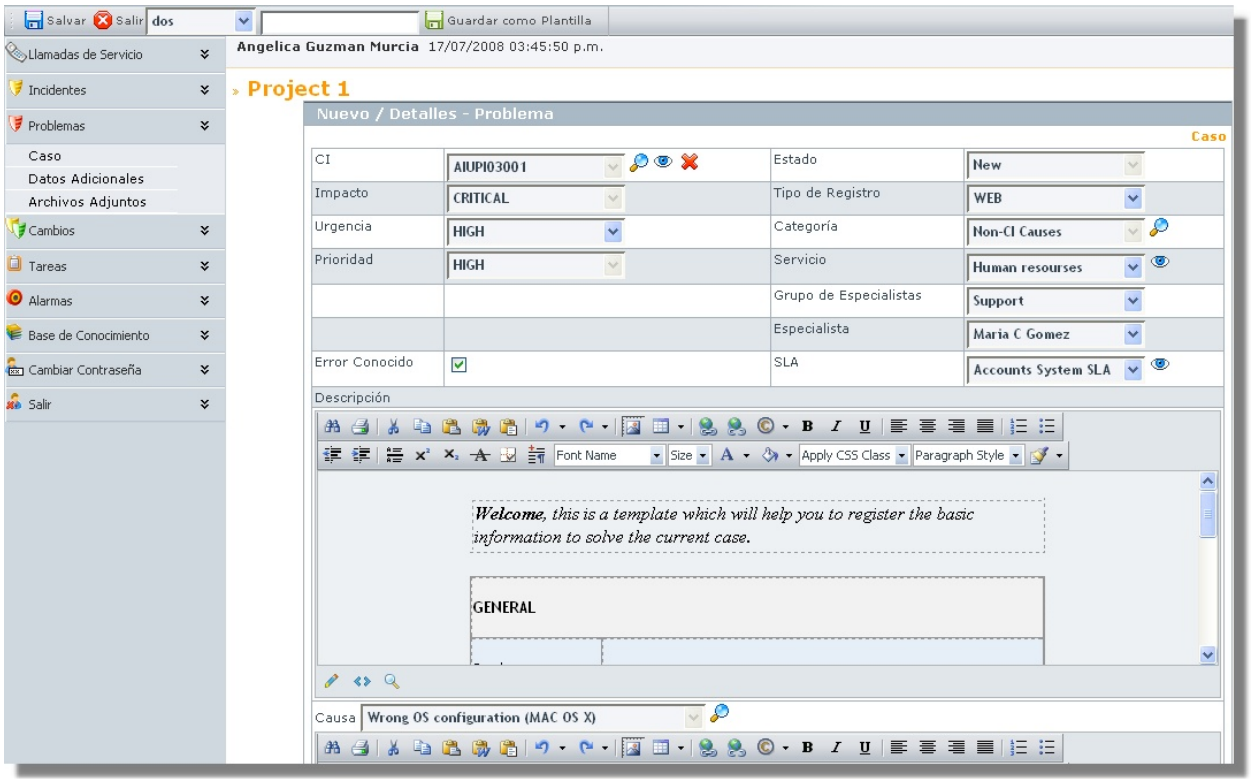
Un problema es la causa desconocida de uno o más incidentes. Un error conocido es un incidente o problema. En el panel central se listan todos los problemas (asignados al usuario validado, los del proyecto, los de los grupos de especialistas a los cuales pertenece el usuario, los problemas cerrados, y los próximos a vencer), según seleccione desde el filtro ubicado en el panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Crear un problema

1. Desde el panel izquierdo haga clic en **Problemas** y en la parte superior presione el icono .

De inmediato se despliega la ventana donde debe ingresar los datos necesarios para crear el problema.



2. Donde dice **CI** presione el icono para buscar el activo que está involucrado en el problema que está solicitando el soporte.

2.1. Aparece una ventana de búsqueda donde debe ingresar los criterios necesarios para buscar los CIs registrados en la base de datos. Por ejemplo: Nombre, modelo, serial, etc. o las letras iniciales de los mismos. Si desea que se listen todos los CIs, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar].**

© Todos los derechos reservados Aranda Software

2.2. Escoja el CI requerido y presione

.

3. En el campo **Tipo de Registro** seleccione el origen de la creación del caso, es decir, cómo fue reportado (telefónicamente, por vía Web, por mail, entre otros).

4. Asigne una **categoría** al problema presionando el icono . De inmediato en el espacio donde se ingresa la descripción del caso, aparecerá el guión respectivo (en caso de haberle asociado alguno en ASDK – BLOGIK) y se habilitará el campo **[Servicio].**

5. Seleccione uno de los **servicios** asociados a la categoría, según corresponda al caso que está registrando. De inmediato los campos **[Grupo de especialistas]** y **[SLA].**

6. Elija el **Grupo de especialistas** que atenderá el caso.

7. El especialista asignado al problema, se lista por defecto al momento de seleccionar el grupo de especialistas (en caso de haberlo escogido en la consola BLOGIK). Sin embargo, usted puede cambiarlo, eligiendo a uno de los que esté asociado al grupo.

8. Escoja uno de los **SLAs** asociados al servicio elegido.

9. El **impacto** del incidente está predefinido cuando se selecciona el servicio.

10. De acuerdo con la información del caso, escoja la **Urgencia** del requerimiento (Baja/ Alta/ Crítica).

11. Según la matriz de prioridades configurada en la consola BLOGIK, se establece por defecto la **prioridad,** basada en la **Urgencia** y el **Impacto**.

12. Si el problema es un error conocido, puede clasificarlo como tal, activando la casilla **Known Error.** En el panel inferior realice una búsqueda y seleccione la causa. De inmediato la descripción de ésta aparece explicada en el panel. Es posible editarla, si así lo considera.

13. En el espacio de la descripción, ingrese la explicación del caso reportado de acuerdo con la información suministrada por el usuario. Debido a que el contenido se ingresa en formato HTML, es posible resaltar el texto que desee, justificarlo, cambiar el color, modificar el tipo de fuente, etc.

14. Haga clic en la opción **[Campos Adicionales]** del panel izquierdo e ingrese la información solicitada en dichos campos. De haber sido configurados como obligatorios en la consola BLOGIK, el caso sólo se puede guardar hasta que sean llenados.

15. Guarde el problema haciendo clic en el icono

, ubicado en la parte superior izquierda de la consola.

Hasta este punto, el problema ha sido creado y registrado.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Crear un problema a partir de una plantilla

Si en el registro de los casos se repiten algunos datos, es recomendable crear una plantilla (en la consola BLOGIK) y aplicarla al momento de registrar un problema. Por tal motivo, antes de empezar a ingresar la información del caso, seleccione la plantilla que requiera, para ello siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola despliegue el menú y escoja la plantilla que se ajuste a la información del caso.
2. Si algunos de los datos del incidente que está registrando son diferentes a los predefinidos en la plantilla, es posible cambiarlos, seleccionando o ingresando los que requiera (**Ver crear problema**).
3. Si al momento de guardar el incidente, desea almacenar los datos registrados como plantilla, ubíquese sobre la parte superior de la consola, ingrese el nombre que desea asignarle y haga clic en **Guardar como Plantilla.**

Buscar casos coincidentes

Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable que busque casos con los mismos usuarios, compañías, CIs, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso. Para ello, siga estos pasos:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Encontrar Equivalente].**
2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual se listan los valores ingresados al caso. En los criterios de búsqueda, escoja los valores por los cuales desea realizar el filtro. Recuerde que entre más valores seleccione, más específicos serán los resultados.
3. Presione **[Buscar].** Enseguida en la rejilla central de la ventana aparecen los resultados.
4. Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione Ver. Para salir presione **X**, ubicada en la esquina superior derecha.
5. Para salir de la ventana, presione Cerrar.

Registrar tiempos y SLA al problema

Para realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución que se le da a los problemas, es recomendable registrarlos en cada proceso que se realiza con el caso. Para ello, diríjase a la pestaña **[Tiempos/SLA]** del panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. En el panel central se muestran las fechas máximas de atención y solución del caso. No se pueden modificar debido a que están preestablecidas en el SLA.

2. En cuanto a los tiempos asociados al caso**,** se muestra la siguiente información:

   - **Fecha de registro**: Día, mes, año y hora en que el caso fue registrado.
   - **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó a estado **Cerrado.**
   - **Fecha real de atención:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió el estado de registrado a **Aceptado,** ó se presionó el icono **[Atender]** en la consola FRONT END)**.**
   - **Tiempo de solución:** Fecha en la que el caso pasó al estado **"Solucionado"**.

   Nota: Tenga en cuenta que esta información no puede ser configurada, ya que los tiempos son registrados automáticamente y almacenados en la herramienta.

3. Donde dice **Costos,** ingrese (en números) el costo **esperado** de la solución del problema, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos. Antes de cerrar el caso, ingrese el costo **real** que tuvo la solución del mismo.

4. Para guardar los cambios realizados, presione

.

Asociar soluciones al problema

Esta funcionalidad se encuentra directamente integrada con la base de conocimientos, Aranda SELF SERVICE (ASLFS). Diríjase a la pestaña **[Soluciones]** del panel izquierdo.

Asociar una solución existente

1. Si desea buscar una solución ya registrada en la base de conocimientos de ASLFS, presione **[Buscar]** en el panel central.

2. En la ventana de búsqueda ingrese los criterios necesarios para buscar las soluciones registradas en la base de datos. Si desea que se listen todas, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar]**.

3. De inmediato se listan las soluciones con su respectivo nombre, descripción y fecha de creación. Escoja la solución adecuada y presione

.

4. En el panel central aparecen las soluciones asociadas. Si desea hacer comentarios a las mismas, escríbalos en el panel inferior.

5. Para que la solución esté completamente documentada, se recomienda seleccionar alguna de las opciones que se encuentran listadas en el campo **Código de cierre:** No pudo ser replicado/ Resuelto/ No pudo ser resuelto/ Workaround (solución temporal)/ Anulado. Esto quiere decir que, a pesar de que el caso se cerró, el resultado de la solución fue el que se ingresó en este campo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Ingresar una nueva solución

1. Si la solución al problema no se encuentra registrada en la base de conocimientos Aranda SELF SERVICE, presione **[Nuevo]** desde la parte superior del panel central.

2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual usted debe ingresar toda la información referente a la solución:

    - Título
    - Descripción
    - Identificador
    - Palabras clave (para agilizar la búsqueda)
    - Tipo de solución
    - Clase de solución
    - Contenido (el texto donde se explica la solución)
    - Archivos adjuntos (en caso de necesitarlos)

Si desea ampliar la información sobre el registro de soluciones, consulte el manual de Aranda SELF SERVICE.

Registrar y consultar anotaciones del caso

Para llevar el reporte de todas las anotaciones realizadas al caso, diríjase a la pestaña **[Histórico],** en el panel izquierdo.

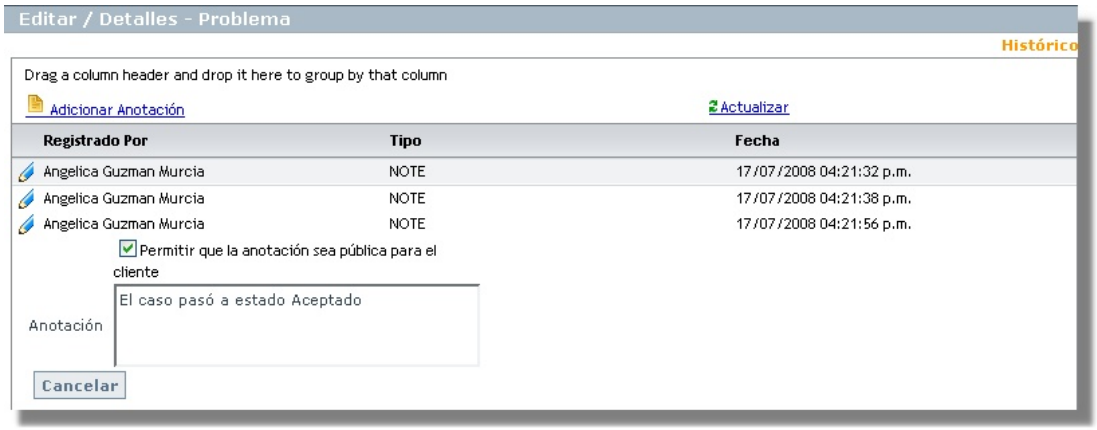
1. Desde el panel central haga clic en **Adicionar anotación**.

2. Si desea que la anotación que está registrando sea visible en la consola Web de usuarios, active la casilla **Permitir que la anotación sea pública para el cliente,** de lo contrario, desactívela.

3. En el espacio en blanco, ingrese la anotación que requiera y presione **[Salvar].**

4. Si desea consultar el contenido de cada anotación, desde la rejilla del panel central, ubíquese sobre el registro que requiera y presione .

© Todos los derechos reservados Aranda Software



Crear relaciones al problema

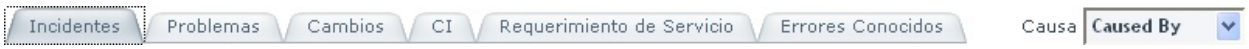
Para llevar una completa gestión IT, es recomendable que asocie cada problema a todos aquellos procesos o elementos que se relacionen directa o indirectamente. Para ello, ubíquese sobre la pestaña **[Relaciones]** del panel izquierdo.

Relacionar otros procesos

Cuando se relacionan otros procesos (incidentes, cambios, problemas, CIs, requerimientos de servicio y errores conocidos) al que está configurando, éste que queda definido como padre.

Nota: Según las mejores prácticas ITIL, es recomendable que cuando se cierre el caso padre, los procesos que estén asociados a éste (problemas, incidentes, cambios y/o requerimientos de servicios) también sean cerrados. Para ello, es necesario crear una regla en la que se cumplan los criterios que usted requiera. (Remítase al capítulo **Crear Reglas** del manual de uso de ASDK).

1. En la barra de procesos seleccione la pestaña del proceso o elemento que desee relacionar al problema: **[Incidentes]** / **[Problemas]** / **[Cambios]** / **[CI]**/ **[Requerimiento de servicio]** / **[Errores conocidos].**



2. Seleccione la causa de la relación que desea crear: Causado por/ Relacionado con/ Resuelto por/ Reportado/ Otra.
3. Haga clic en **Crear relación.**
4. De inmediato se despliega una ventana, donde debe ingresar los criterios por los cuales desea buscar el(los) caso(s) a asociar. Luego presione **[Buscar].**

© Todos los derechos reservados Aranda Software

5. En la rejilla del panel derecho de la ventana se listarán los resultados que coincidan con los criterios de búsqueda que ingresó anteriormente. Escoja el(los) caso(s) que desea asociar y presione Seleccionar.

6. De inmediato en el panel principal de la consola, aparecen listados en la rejilla los procesos que fueron relacionados, con su respectiva causa de asociación, ID del caso, usuario que lo creó, fecha de creación, categoría a la que corresponde y estado del caso.

7. Si desea editar la causa de la relación, seleccione el caso y presione .

8. Si desea eliminar la relación del problema con un proceso asociado, ubíquese sobre el registro que requiera y presione

Adjuntar archivos al problema

Si al caso desea adjuntarle documentos, ejecutables, entre otros, para tener toda la información de manera centralizada, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Archivos adjuntos**

2. En el panel central haga clic en .

3. Ubique la ruta donde se encuentra el archivo, presionando **[Select]**.

4. Pulse **[Subir]** para adjuntar.

5. De inmediato en el panel central se listan el(los) archivos que han sido anexados.

6. Presione Salvar para guardar los cambios.

7. Si desea borrar un archivo adjunto, presione en el registro que desee eliminar.

8. Si desea ver el archivo adjunto, ubíquese sobre el registro y haga clic sobre el nombre del mismo.

Editar un problema

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea modificar y haga **clic derecho -> Editar.**

2. Configure la información que desea cambiar y presione Salvar para guardar los cambios.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

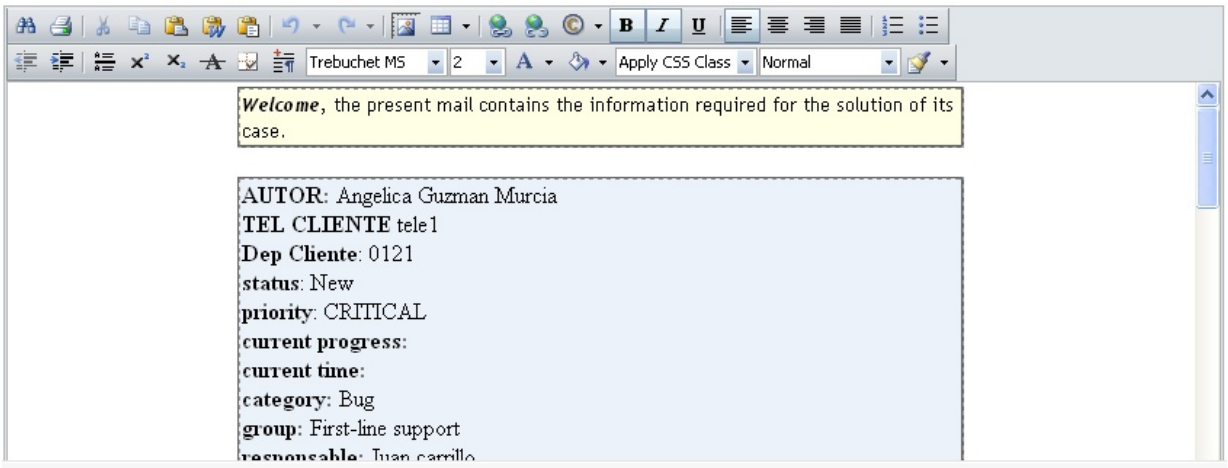
Consultar los detalles de un problema

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea consultar y haga **clic derecho -> Ver.**
2. De inmediato se muestra toda la información referente al caso. Recuerde que sólo se muestra, no se edita.

Generar reportes del caso

Si desea enviarle un informe al cliente, usuario, especialista(s), etc., sobre la información concerniente al caso, siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Enviar Mail]**.
2. Enseguida se despliega una ventana en la que debe configurar la información que tendrá el reporte.
3. En caso de haber configurado (en la consola BLOGIK) plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.
4. De inmediato en el panel central aparece el contenido que configuró en la consola BLOGIK.

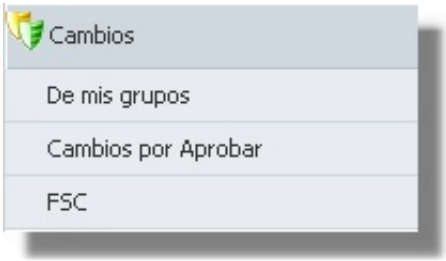


5. En la parte superior de la descripción, en el campo **[De]** ingrese la dirección de correo electrónico de quien envía el reporte.
6. Donde dice **[Para]** ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte, o busque y seleccione uno de los usuarios del proyecto al que será enviado el correo.
7. Presione **[Enviar]** para enviar el correo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Gestión de cambios

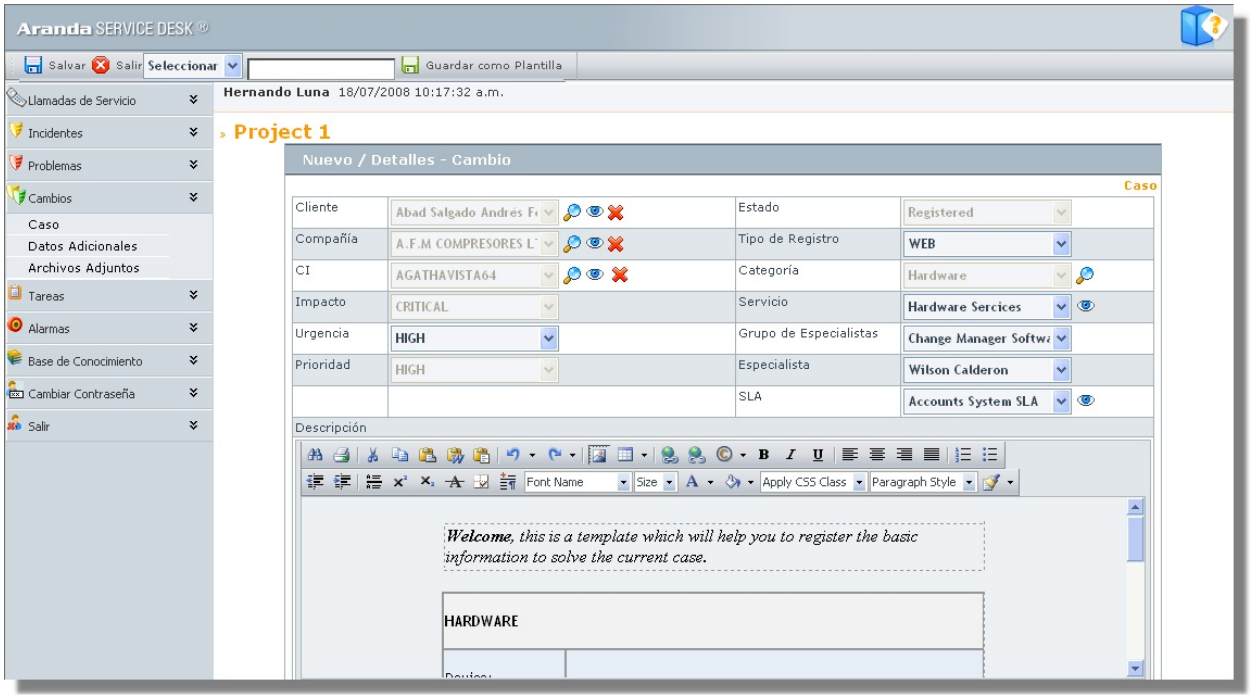
Un cambio es la adición, modificación o eliminación de redes de trabajo, hardware, software, aplicaciones, ambiente tecnológico, documentación asociada o sistema inicial que ha sido aprobado o soportado. En el panel central se listan todos los cambios (de los grupos de especialistas a los cuales pertenece el usuario y de los casos por aprobar), según seleccione desde el filtro ubicado en el panel izquierdo.



Crear un cambio

1. Desde el panel izquierdo haga clic en **Cambios** y en la parte superior presione el icono Nuevo.

De inmediato se despliega la ventana donde debe ingresar los datos necesarios para crear el cambio.



2. Donde dice **Cliente** presione el icono para buscar el usuario que está solicitando el cambio. Si el usuario no está registrado en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE**.

   2.1. Si el usuario ya existe, aparece una ventana de búsqueda donde debe ingresar los criterios necesarios para buscar los usuarios registrados en la base de datos. Por ejemplo: Nombre o alias del usuario o las letras iniciales de los mismos. Si desea que se listen todos los usuarios, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar].**

   2.2. Escoja el usuario que reporta el evento y presione Seleccionar.

3. Donde dice **Compañía** presione el icono para buscar la empresa a la que está asociada el usuario que está solicitando el soporte. Si la compañía no está registrada en la base de datos, haga clic sobre e ingrese la información correspondiente. **Ver manual Aranda PROFILE**. Si ya existe, repita los pasos **2.1** y **2.2** explicados anteriormente, pero aplicados a los datos de la compañía.

4. Es recomendable que se asocie un CI al caso, de tal manera que la gestión del ciclo de vida de los activos, se lleve a cabo de manera correcta. Para ello, repita los pasos **2, 2.1** y **2.2,** aplicados a la información correspondiente a CIs.

5. En el campo **Tipo de Registro** seleccione el origen de la creación del caso, es decir, cómo fue reportado (telefónicamente, por vía Web, por mail, entre otros).

6. Asigne una **categoría** al cambio presionando el icono . De inmediato en el espacio donde se ingresa la descripción del caso, aparecerá el guión respectivo (en caso de haberle asociado alguno en ASDK – BLOGIK) y se habilitará el campo **[Servicio].**

7. Seleccione uno de los **servicios** asociados a la categoría, según corresponda al caso que está registrando. De inmediato los campos **[Grupo de especialistas]** y **[SLA]** quedan habilitados**.**

8. Elija el **Grupo de especialistas** que atenderá el caso.

9. El especialista asignado al cambio se lista por defecto al momento de seleccionar el grupo de especialistas (en caso de haberlo escogido en la consola BLOGIK). Sin embargo, usted puede cambiarlo, eligiendo a uno de los que esté asociado al grupo.

10. Escoja uno de los **SLAs** asociados al servicio elegido.

11. El **impacto** del cambio está predefinido cuando se selecciona el servicio.

12. De acuerdo con la información del caso, escoja la **Urgencia** del cambio (Baja/ Alta/ Crítica).

13. Según la matriz de prioridades configurada en la consola BLOGIK, se establece por defecto la **prioridad,** basada en la Urgencia y el Impacto.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

14. En el espacio de la descripción, ingrese la explicación del caso reportado de acuerdo con la información suministrada por el usuario. Debido a que el contenido se ingresa en formato HTML, es posible resaltar el texto que desee, justificarlo, cambiar el color, modificar el tipo de fuente, etc.

15. Haga clic en la opción **[Campos Adicionales]** del panel izquierdo e ingrese la información solicitada en dichos campos. De haber sido configurados como obligatorios en la consola BLOGIK, el caso sólo se puede guardar hasta que sean llenados.

16. Guarde el cambio haciendo clic en el icono

, ubicado en la parte superior izquierda de la consola.

Hasta este punto, el cambio ha sido creado y registrado.

Crear un cambio a partir de una plantilla

Si en el registro de los casos se repiten algunos datos, es recomendable crear una plantilla (en la consola BLOGIK) y aplicarla al momento de registrar un cambio. Por tal motivo, antes de empezar a ingresar la información del caso, seleccione la plantilla que requiera, para ello siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola despliegue el menú y escoja la plantilla que se ajuste a la información del caso.

2. Si algunos de los datos del cambio que está registrando son diferentes a los predefinidos en la plantilla, es posible modificarlos, seleccionando o ingresando los que requiera (Ver Crear un cambio).

3. Si al momento de guardar el cambio, desea almacenar los datos registrados como plantilla, ubíquese sobre la parte superior de la consola, ingrese el nombre que desea asignarle y haga clic en **[Guardar como Plantilla].**

Buscar casos coincidentes

Con el fin de no duplicar los eventos que se registren, es recomendable que busque casos con los mismos usuarios, compañías, CIs, descripción, cliente o categoría, después de haber guardado el caso. Para ello, siga estos pasos:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Encontrar Equivalente].**

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

3. Presione **[Buscar].** Enseguida en la rejilla central de la ventana aparecen los resultados.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

4. Si desea ver la descripción de un caso en específico, ubíquese sobre éste y presione Ver. Para salir presione **X**, ubicada en la esquina superior derecha.

5. Para salir de la ventana, presione Cerrar.

Registrar tiempos y SLA al cambio

Para realizar un seguimiento a los tiempos de respuesta y solución que se le da a los cambios, es recomendable registrarlos en cada proceso que se realiza con el caso. Para ello, diríjase a la pestaña **[Tiempos/SLA]** del panel izquierdo.

1. En el panel central se muestran las fechas máximas de atención y solución del caso. No se pueden modificar debido a que están preestablecidas en el SLA.

2. En cuanto a los tiempos asociados al caso**,** se muestra la siguiente información:

   - **Fecha de registro**: Día, mes, año y hora en que el caso fue registrado.
   - **Fecha de cierre:** Día, mes, año y hora en que el caso pasó a estado **Cerrado.**
   - **Fecha real de atención:** Día, mes, año y hora en que el caso fue atendido (cambió el estado de registrado a **Aceptado,** ó se presionó el icono **[Atender]** en la consola FRONT END)**.**
   - **Tiempo de solución:** Fecha en la que el caso pasó al estado **"Solucionado"**.

   Nota: Tenga en cuenta que esta información no puede ser configurada, ya que los tiempos son registrados automáticamente y almacenados en la herramienta.

3. Donde dice **Costos,** ingrese (en números) el costo **esperado** de la implementación del cambio, teniendo en cuenta mano de obra, y activos respectivos. Antes de cerrar el caso, ingrese el costo **real** que tuvo la solución del mismo.

4. Para guardar las configuraciones realizadas, presione Salvar.

Asociar soluciones al cambio

Esta funcionalidad se encuentra directamente integrada con la base de conocimientos, Aranda SELF SERVICE (ASLFS). Diríjase a la pestaña **[Soluciones]** del panel izquierdo.

Asociar una solución existente

1. Si desea buscar una solución ya registrada en la base de conocimientos de ASLFS, presione **[Buscar]** en el panel central.

2. En la ventana de búsqueda ingrese los criterios necesarios para buscar las soluciones registradas en la base de datos. Si desea que se listen todas, no ingrese ningún criterio y presione la opción **[Buscar]**.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

3. De inmediato se listan las soluciones con su respectivo nombre, descripción y fecha de creación. Escoja la solución adecuada y presione

.

4. En el panel central aparecen las soluciones asociadas. Si desea hacer comentarios a las mismas, escríbalos en el panel inferior.

5. Para que la solución esté completamente documentada, se recomienda seleccionar alguna de las opciones que se encuentran listadas en el campo **Código de cierre:** No pudo ser replicado/ Resuelto/ No pudo ser resuelto/ Workaround (solución temporal)/ Anulado. Esto quiere decir que, a pesar de que el caso se cerró, el resultado de la solución fue el que se ingresó en este campo.

Ingresar una nueva solución

1. Si la solución al cambio no se encuentra registrada en la base de conocimientos Aranda SELF SERVICE, presione **[Nuevo]** desde la parte superior del panel central.

2. De inmediato se despliega una ventana, en la cual usted debe ingresar toda la información referente a la solución:

   - Título
   - Descripción
   - Identificador
   - Palabras clave (para agilizar la búsqueda)
   - Tipo de solución
   - Clase de solución
   - Contenido (el texto donde se explica la solución)
   - Archivos adjuntos (en caso de necesitarlos)

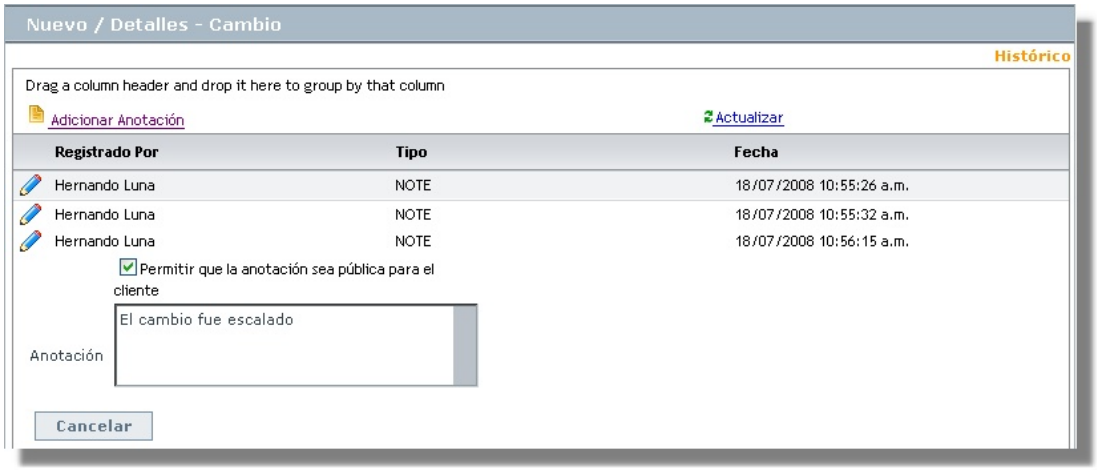
Si desea ampliar la información sobre el registro de soluciones, consulte el manual de Aranda SELF SERVICE.

Registrar y consultar anotaciones del caso

Para llevar el reporte de todas las anotaciones realizadas al caso, diríjase a la pestaña **[Histórico],** en el panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. Desde el panel central haga clic en **Adicionar anotación**.
2. Si desea que la anotación que está registrando sea visible en la consola Web de usuarios, active la casilla **Permitir que la anotación sea pública para el cliente,** de lo contrario, desactívela.
3. En el espacio en blanco, ingrese la anotación que requiera y presione **[Salvar].**
4. Si desea consultar el contenido de cada anotación, desde la rejilla del panel central, ubíquese sobre el registro que requiera y presione .



Crear relaciones al cambio

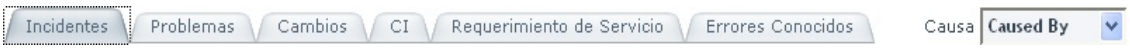
Para llevar una completa gestión IT, es recomendable que asocie cada cambio a todos aquellos procesos o elementos que se relacionen directa o indirectamente. Para ello, ubíquese sobre la pestaña **[Relaciones]** del panel izquierdo.

Relacionar otros procesos

Cuando se relacionan otros procesos (incidentes, cambios, problemas, CIs, requerimientos de servicio y errores conocidos) al que está configurando, éste que queda definido como padre.

Nota: Según las mejores prácticas ITIL, es recomendable que cuando se cierre el caso padre, los procesos que estén asociados a éste (problemas, incidentes, cambios y/o requerimientos de servicios) también sean cerrados. Para ello, es necesario crear una regla en la que se cumplan los criterios que usted requiera. (Remítase al capítulo **Crear Reglas** del manual de uso de ASDK).

1. En la barra de procesos seleccione la pestaña del proceso o elemento que desee relacionar al cambio: **[Incidentes]** / **[Problemas]** / **[Cambios]** / **[CI]**/ **[Requerimiento de servicio]** / **[Errores conocidos].**



2. Seleccione la causa de la relación que desea crear: Causado por/ Relacionado con/ Resuelto por/ Reportado/ Otra.
3. Haga clic en **Crear relación.**
4. De inmediato se despliega una ventana, donde debe ingresar los criterios por los cuales desea buscar el(los) caso(s) a asociar. Luego presione **[Buscar].**
5. En la rejilla se listarán los resultados que coincidan con los criterios de búsqueda que ingresó anteriormente. Escoja el(los) caso(s) que desea asociar y presione Seleccionar.
6. De inmediato en el panel principal de la consola, aparecen listados en la rejilla los procesos que fueron relacionados, con su respectiva causa de asociación, ID del caso, usuario que lo creó, fecha de creación, categoría a la que corresponde y estado del caso.
7. Si desea editar la causa de la relación, seleccione el caso y presione .
8. Si desea eliminar la relación del cambio con un proceso asociado, ubíquese sobre el registro que requiera y presione .

Adjuntar archivos al cambio

Si al caso desea adjuntarle documentos, ejecutables, entre otros, para tener toda la información de manera centralizada, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Archivos adjuntos**
2. En el panel central haga clic en .
3. Ubique la ruta donde se encuentra el archivo, presionando **[Select]**.
4. Pulse **[Subir]** para adjuntar.
5. De inmediato en el panel central se listan el(los) archivos que han sido anexados.
6. Presione Salvar para guardar los cambios.
7. Si desea borrar un archivo adjunto, presione en el registro que desee eliminar.
8. Si desea ver el archivo adjunto, ubíquese sobre el registro y haga clic sobre el nombre del mismo.

Consultar el proceso de aprobación del cambio

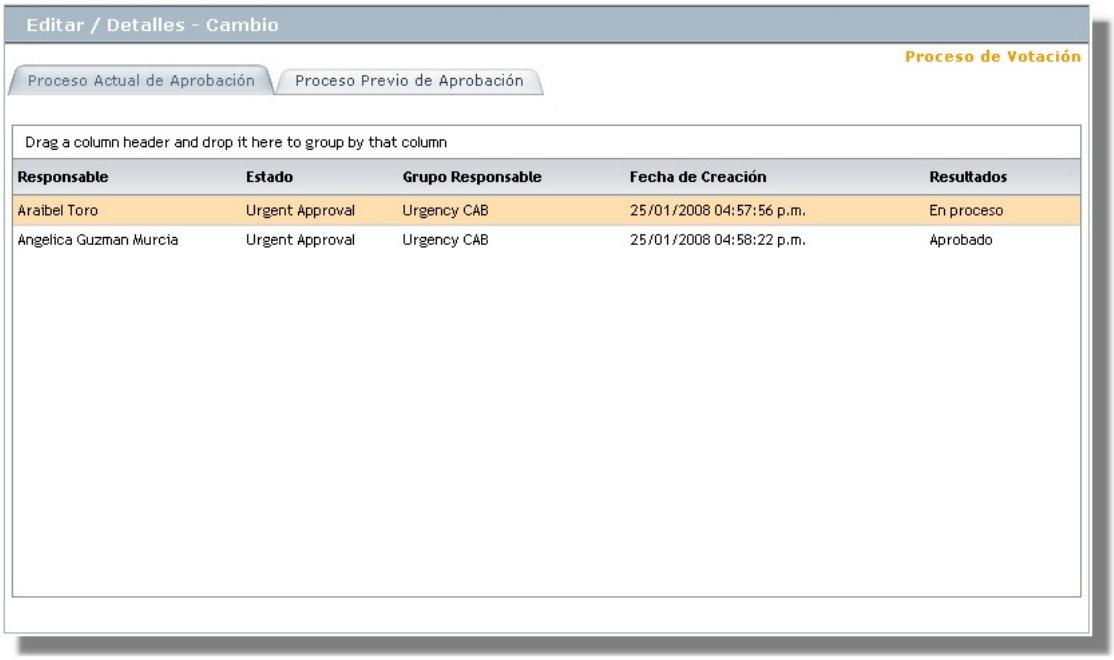
Los procesos de aprobación forman parte específicamente de la gestión de cambios. De acuerdo con la configuración realizada en la consola BLOGIK, para cambiar de etapa del proceso es necesario que uno o más miembros del grupo de especialistas seleccionado lo aprueben. Para saber cuáles son los casos que tiene pendientes por aprobación, siga los pasos explicados a continuación:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Proceso de votación.**

2. 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 está el caso. Si la consola BLOGIK se configuró para que más de un especialista votara para la aprobación de la etapa, entonces se listarán las acciones de los especialistas a votar.

   Por ejemplo, en la siguiente imagen el proceso de aprobación tiene que contar con el voto de dos especialistas: Angélica Guzmán y Araibel Toro. El primer especialista ya aprobó la etapa. Sin embargo, el segundo no lo ha aprobado ni reprobado. Por tal motivo el caso se encuentra aún en el proceso de aprobación de la etapa.



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

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

1. Desde el panel izquierdo, haga clic en **Cambios -> Cambios por aprobar**

2. En el panel central se listan todos los casos pendientes para que usted vote si los aprueba o no.

3. Seleccione el registro correspondiente y haga clic derecho -> Editar.

4. Desde el menú del panel izquierdo, haga clic en **[Proceso de aprobación]**.

5. Seleccione si desea o no aprobar el proceso y presione **[Salvar].**

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Asociar procedimientos al cambio

Un procedimiento está conformado por varias tareas o pasos que se deben llevar a cabo en un orden lógico para realizar determinado cambio; es recomendable que dichos procedimientos sean asociados al RFC; sin embargo, no es obligatorio, para el seguimiento del caso.

1. Ubíquese sobre la pestaña **[Tareas],** del panel izquierdo
2. Donde dice **procedimiento**, despliegue el menú y seleccione el procedimiento que sea necesario (de los creados e ingresados en la consola BLOGIK).
3. Presione **[Asociar].** Tenga en cuenta que después de asociada, no se puede cambiar la opción elegida.
4. De inmediato en el panel central son listadas las tareas relacionadas al procedimiento seleccionado.
5. Si requiere editar una o más tareas, ubíquese en la rejilla y haga clic en la opción **Detalles** del registro respectivo. De inmediato se despliega una ventana conformada por cuatro pestañas en el panel izquierdo, en cada una de las cuales es posible editar la información que requiera:

A. En esta pestaña es posible editar la información referente a la tarea seleccionada: Nombre, especialista asignado y su respectivo grupo de especialistas; fecha de inicio y fecha final en que fue realizada y descripción.

B. En esta pestaña es posible ver las tareas que preceden a la seleccionada, es decir, que se deben realizar primero (si las hay).

C. En esta opción usted puede ingresar observaciones adicionales a la tarea, haciendo clic en **Adicionar Anotación** sobre el panel superior, e ingresando la anotación que requiera; luego presione **[Salvar].**

D. Si quiere adjuntar archivos a la tarea seleccionada, ubíquese sobre esta última pestaña y presione **[Adjuntar],** ubique el archivo y presione .

NOTA: Tenga en cuenta que cada vez que realice algún cambio en cualquiera de las cinco pestañas anteriormente explicadas, es necesario presionar **[Salvar],** para que las modificaciones sean guardadas.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Editar un cambio

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea modificar y haga **clic derecho -> Editar.**
2. Configure la información que desea cambiar y presione

para guardar los cambios.

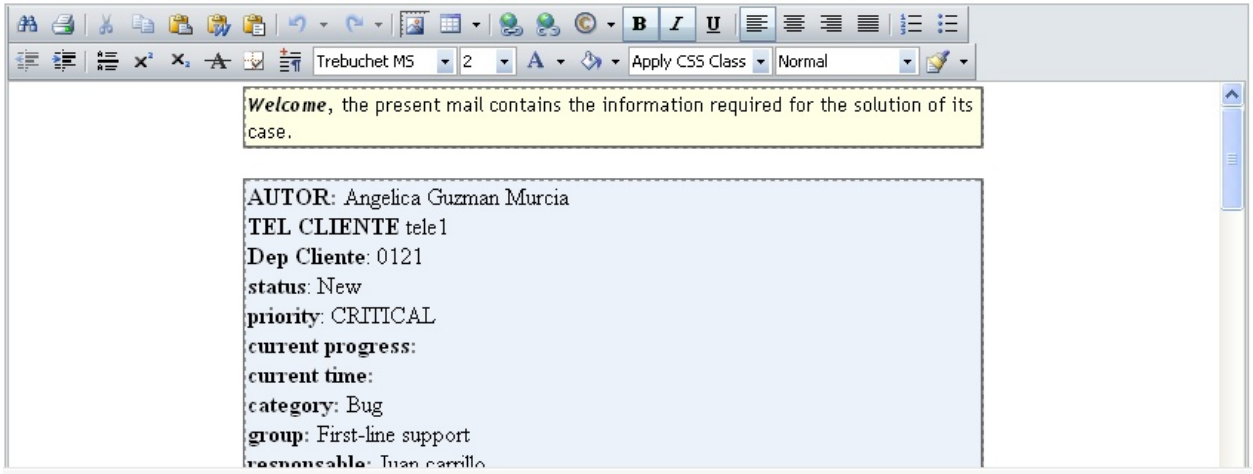
Consultar los detalles de un cambio

1. Desde el panel central seleccione el caso que desea consultar y haga **clic derecho -> Ver.**
2. De inmediato se muestra toda la información referente al caso. Recuerde que sólo se muestra, no se edita.

Generar reportes del caso

Si desea enviarle un informe al cliente, usuario, especialista(s), etc., sobre la información concerniente al caso, siga los pasos explicados a continuación:

1. Desde la parte superior de la consola haga clic en **[Enviar Mail]**.
2. Enseguida se despliega una ventana en la que debe configurar la información que tendrá el reporte.
3. En caso de haber configurado (en la consola BLOGIK) plantilla(s) para el envío de reportes, despliegue el menú de la parte superior y seleccione el registro que requiera.
4. De inmediato en el panel central aparece el contenido que configuró en la consola BLOGIK.



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

© Todos los derechos reservados Aranda Software

6. Donde dice **[Para]** ingrese la dirección de correo a la cual será enviado el reporte, o busque y seleccione uno de los usuarios del proyecto al que será enviado el correo.

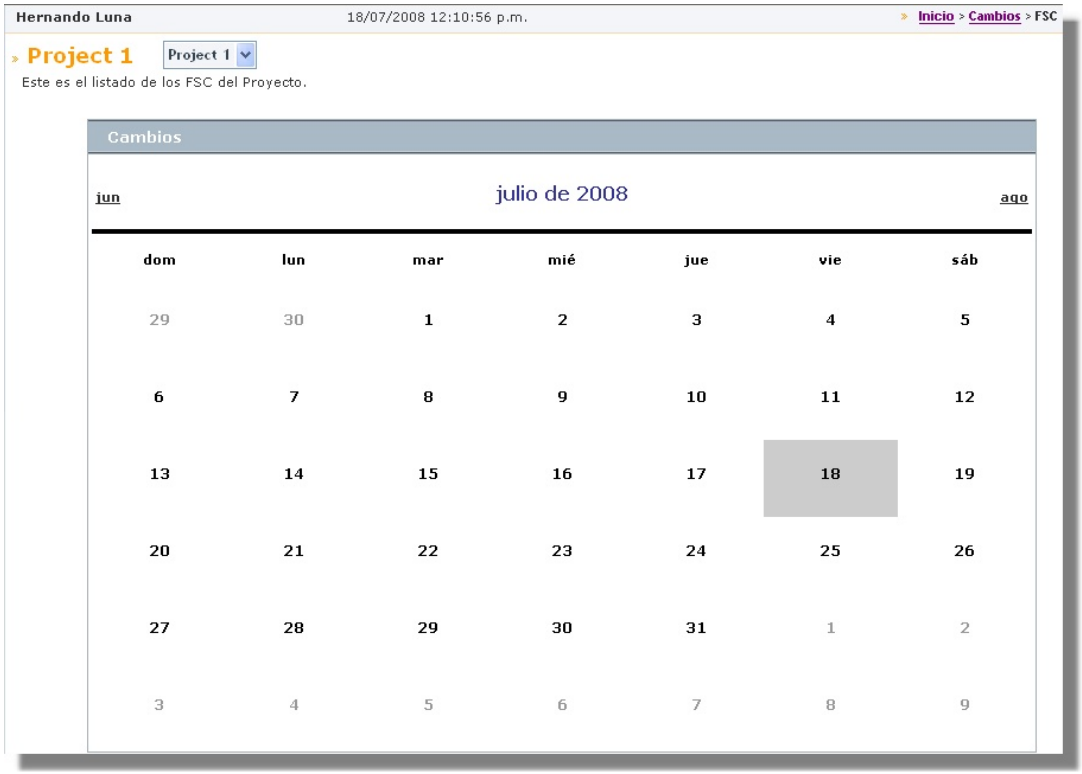
7. Presione **[Enviar]** para enviar el correo.

Ver programación de cambios

Es posible consultar la programación de los cambios, siempre y cuando el estado de éstos haya superado el de "*Building*", bien sea que se encuentre en una de las etapas de éste o en un estado superior, de acuerdo con el flujo configurado en la consola BLOGIK. Para ello, siga estos pasos:

1. Desde el panel izquierdo haga clic en **Cambios -> [FSC].**

2. En el panel central se muestra el calendario con el listado de tareas programadas para ejecutarse en el mes escogido desde el extremo izquierdo o derecho del calendario.



Consultar tareas del especialista

Si usted como especialista desea consultar y editar las tareas que le fueron asignadas mediante la gestión de cambios, siga los pasos explicados a continuación:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

1. Desde el panel izquierdo, diríjase a **Tareas.**
2. En el panel central se listan todas las tareas asignadas al usuario.
3. Si desea, editar alguna de las tareas listadas, ubíquese sobre le registro correspondiente y haga **clic derecho -> Editar.**
4. De inmediato se despliega una ventana en la cual puede modificar la información de la tarea seleccionada (a excepción del nombre, la fecha de inicio la fecha de finalización y la descripción). Remítase al capítulo Asociar procedimientos al cambio, y siga los pasos explicados a partir del Número **5**.

Consultar alarmas generadas EXPRESS

Para visualizar las alarmas que están activas y que han sido generadas al especialista, diríjase a la pestaña **Alarmas** del panel izquierdo. De inmediato en el panel central se listan todas las alarmas con la información correspondiente.

Consultar la Base de Conocimientos EXPRESS

Para visualizar las soluciones existentes en Aranda SELF SERVICE (ASLFS) diríjase a la pestaña **Base de Conocimiento** del panel izquierdo. De inmediato en el panel central se listan las soluciones clasificadas en tres grupos: **Las más consultadas, las mejor calificadas** y **las 10 más recientes.** Si desea buscar una solución, remítase al capítulo Asociar soluciones al caso de este manual. Tenga en cuenta que en esta pestaña sólo puede ver las soluciones, no editarlas ni ingresar nuevas. Además, que es posible visualizar las soluciones que fueron registradas como públicas y como privadas.

Cambiar clave de ingreso a la consola Web de especialistas EXPRESS

Si usted desea cambiar su clave y contraseña de usuario para el ingreso a la consola, diríjase a la pestaña **Cambiar contraseña,** del panel izquierdo. En la ventana que aparece, ingrese la clave actual, la nueva contraseña y su respectiva confirmación. Presione **[Aceptar].**

Buscar un caso en específico EXPRESS

Si usted desea ubicar determinado caso, ubíquese sobre el tipo de caso que requiera desde el panel izquierdo (**Llamadas de servicio/ Incidentes/ Problemas/ Cambios**). Haga clic en la opción **[Buscar]** de la barra de herramientas superior e ingrese los criterios de necesarios para buscar el caso. Recuerde que entre más criterios ingrese, mayor será el filtro de búsqueda. Presione **[Buscar]** y en el panel central se listan los resultados coincidentes. Si desea editar o consultar el caso, ubíquese sobre el registro y haga clic derecho -> Editar/Ver, según requiera.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Salir de la consola Web de especialistas EXPRESS

Para salir de la aplicación, presione la pestaña **[Salir]** del panel izquierdo.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Glosario

Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA)

Acuerdo escrito entre el proveedor de servicios y uno o más clientes, donde se documentan los tiempos de respuesta acordados para un servicio en específico.

Cambio

Adición, modificación o eliminación de redes de trabajo, hardware, software, aplicaciones, ambiente tecnológico, documentación asociada o sistema iniciales que han sido aprobados o soportados.

Gestión de Cambios

Proceso por el cual se controlan los cambios a la infraestructura o a alguna particularidad de los servicios de forma controlada, ejecutando los cambios aprobados, con el mínimo de interrupción.

Gestión de Configuración

Proceso en el cual se identifican y definen los elementos de configuración (CIs), registrando y reportando sus respectivos estados y administrando las relaciones entre sí; dichas relaciones son la base del análisis de impacto y tienen gran importancia para la gestión de cambios. De manera tal que se logra gestionar el ciclo de vida de los CIs, garantizando que la información esté permanentemente actualizada.

Gestión de Incidentes

Proceso que se encarga principalmente de restaurar la operación normal del servicio tan rápido como sea posible y minimizar el impacto que causa o puede causar la interrupción o reducción de éste en la calidad del servicio.

Gestión de Niveles de Servicio

Proceso mediante el cual se define, acuerda, documenta y administra los niveles de servicio IT para los clientes que son requeridos y cuyos costos son justificados.

Gestión de Problemas

Proceso mediante el cual se revisa la infraestructura IT y los registros disponibles, incluyendo la base de datos de incidentes, para identificar las causas reales y los errores potenciales en la provisión de los servicios. Además, la gestión de problemas brinda soporte a la de Incidentes en la medida en que ofrece soluciones temporales o Workarounds y reparaciones rápidas (quick fixes); sin embargo, no es responsable de solucionar los incidentes como tal.

Gestión de Requerimientos de servicio

Proceso mediante el cual se administran todos los casos de solicitudes de soporte que no afectan o interrumpen servicio alguno.

Impacto

Es el grado de interrupción de la operación normal del servicio, en términos de número de usuarios o de procesos del negocio afectados.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Incidente

Cualquier evento que no hace parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción, o una reducción en la calidad de dicho servicio.

Prioridad

Está determinada por la urgencia y el impacto del servicio. Es decir, la prioridad depende del número de usuarios o procesos afectados y la demora aceptable para los mismos.

Problema

Causa desconocida de uno o más incidentes. Un error conocido es un incidente o problema.

Requerimiento de Servicio

Solicitud de soporte TI, sin que haya algún evento que esté interrumpiendo el servicio o reducción en la calidad de dicho servicio.

Urgencia

Es el tiempo de demora aceptable para el usuario o el proceso del negocio sin el servicio.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Anexos

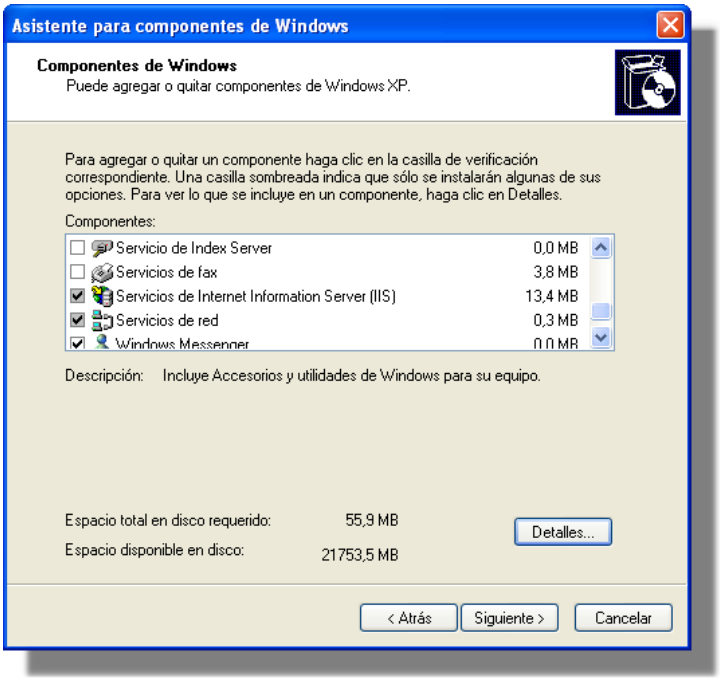
Internet Information Services (IIS)

Internet Information Services es un servidor Web, que incluye los servicios de: HTTP, HTTPS, FTP, SMTP (correo saliente) y NNTP (grupos de noticias). Además, ejecuta varios motores de *script* como: ASP, PHP, etc.

Instalación del IIS

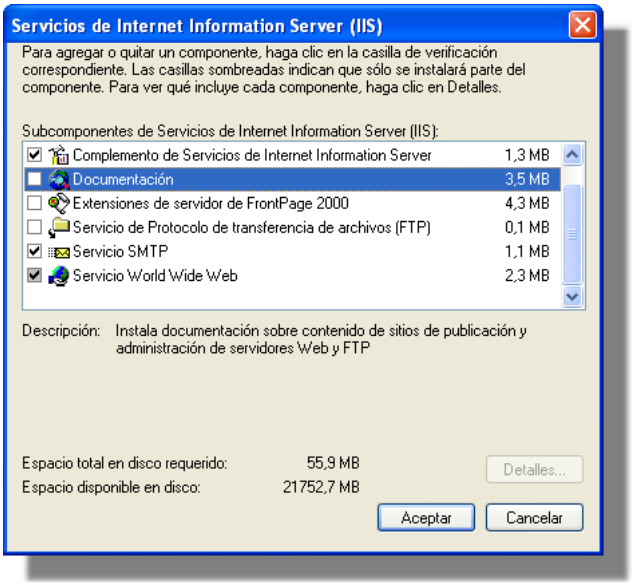
A diferencia del IIS 4.0, la nueva versión (IIS 5.0) está incluida en el sistema operativo Windows 2000 Server y superiores. En caso de no haber instalado IIS 5.0:

1. Diríjase a: **Inicio -> Panel de Control -> Añadir o quitar programas.** Seleccione **"Agregar o quitar componentes de Windows"**, seleccione Servicios de Internet Information Server (ISS).



2. Luego, presione el botón **[Detalles],** en donde podrá configurar componentes adiciones tales como FTP, SMTP y NNTP, entre otros. Si va a utilizar su servidor Web exclusivamente para soportar el acceso a sitios Web, debe instalar sólo los siguientes componentes, tal como se ilustra en esta imagen:

© Todos los derechos reservados Aranda Software



3. Presione **[Aceptar]** y en a ventana principal, presione **[Siguiente].**

4. A continuación le pedirá el CD de Windows 2000 para copiar e instalar el programa de software. El directorio de instalación predeterminado es: *c:\inetpub\wwwroot.*

NOTA: Si va a utilizar su servidor Web con otros fines, es importante que únicamente instale y configure los componentes que usted necesita, con el fin de mantener la seguridad de su servidor Web. Es importante especificar que la infraestructura de red que comunica sus estaciones cliente con el servidor Web u otros servidores, debe ser confiable. Se recomienda que esté determinada para el uso y la configuración de firewall, routers y demás componentes de red, que garantizan un nivel de seguridad óptimo.

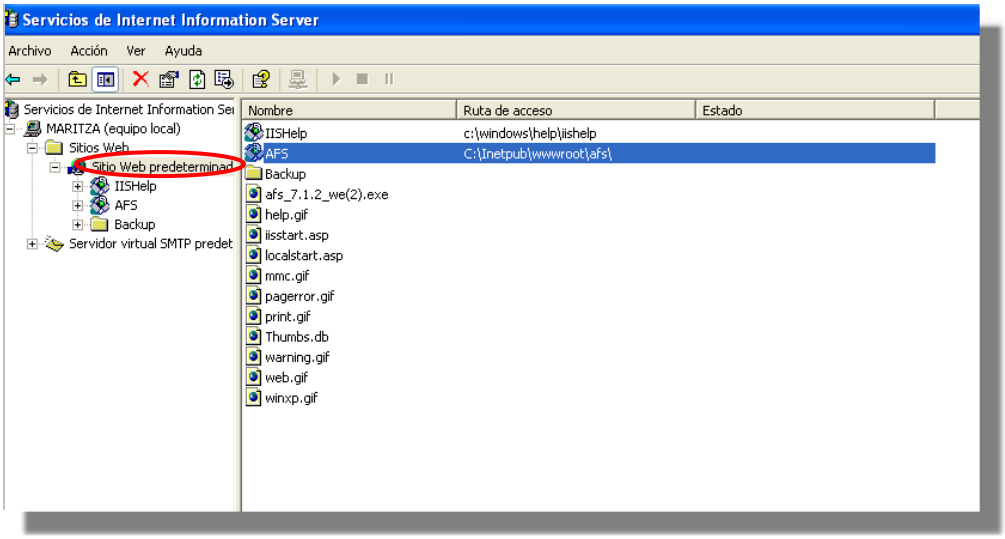
Configuración del IIS

Una vez instalado el IIS, es necesario configurar sus parámetros, para ellos siga los pasos explicados a continuación:

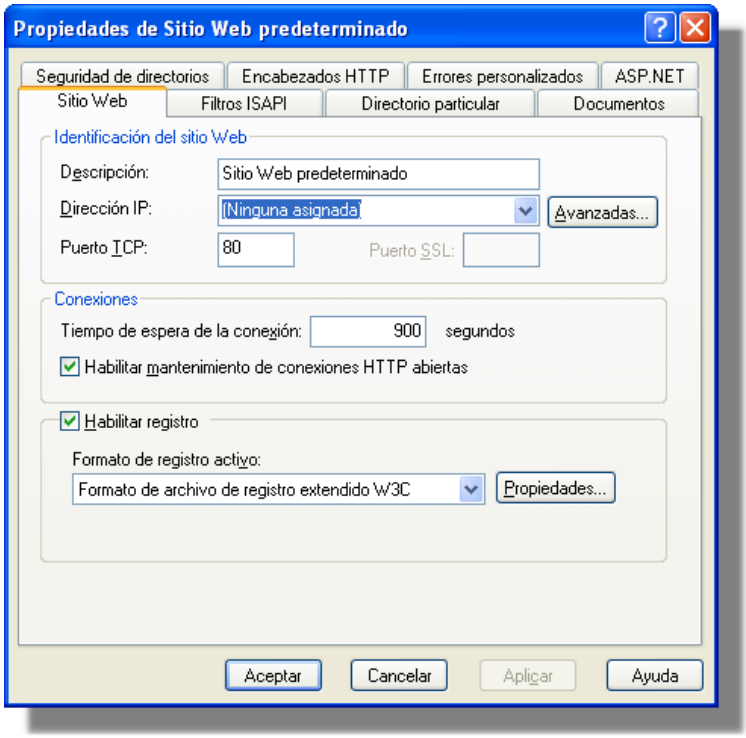
1. Diríjase a: **Inicio -> Panel de Control -> Herramientas Administrativas -> Servicios de Internet Information Server.** Desde donde podrá: administrar, instalar y modificar sus sitios Web.

2. Si la instalación se realizó con los componentes indicados en el anterior paso, la configuración se visualizará de la siguiente forma:

© Todos los derechos reservados Aranda Software



En esta ubicación, se crea por defecto el "Sitio Web Predeterminado". De acuerdo con sus necesidades y requerimientos, puede configurarlo. Para ello, haga clic derecho sobre esta carpeta y seleccione **Propiedades**.



Esta ventana cuenta con múltiples pestañas que facilitan la configuración y optimización del Web Site. A continuación se describen las más importantes:

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Sitio Web

Permite asignarle al Sitio Web (en la consola del IIS) un nombre descriptivo para su identificación. También es posible asignarle una IP, cambiar el puerto que usará el HTTP (80 por defecto).

Directorio particular

Cada Sitio Web debe tener una ruta de acceso local que indica la ubicación central donde se almacenarán las páginas Web y todos los componentes y subdirectorios del Sitio Web.

Existen tres opciones para seleccionar esta localización: en un directorio local (estación donde se realizó la instalación); en un recurso compartido de otra estación; y redireccionando una URL en particular.

Por defecto toma la ruta local: *c:\inetpub\wwwroot* del servidor donde está el IIS.

Documentos

En esta pestaña se asigna un nombre de página para que se ejecute automáticamente al momento de ingresar la dirección Web. Por ejemplo, si la página por defecto es *index.asp,* cuando se ingrese en el navegador la dirección *http://www.prueba.com* el IIS mostrará por defecto la pagina index.asp.

Seguridad de directorios

La seguridad del Web viene integrada en la seguridad de Windows 2000. A través de esta opción se puede permitir el acceso a todos los usuarios o restringírselo (excepto al administrador y usuarios validados). También es posible asignar permisos para que determinados grupos y/o usuarios tengan acceso al Web (si el Web no es de dominio público). Esto se debe hacer a través del explorador de Windows con la seguridad del sistema de archivos NTFS. Por lo tanto, es necesario que el volumen donde reside el directorio local del Sitio Web esté formateado bajo el formato NTFS y así, se controlan los usuarios no autorizados que pueden acceder o modificar los archivos y carpetas de su Sitio Web.

Crear un directorio dentro del Sitio Web Predeterminado

Esto es posible en tres procedimientos diferentes:

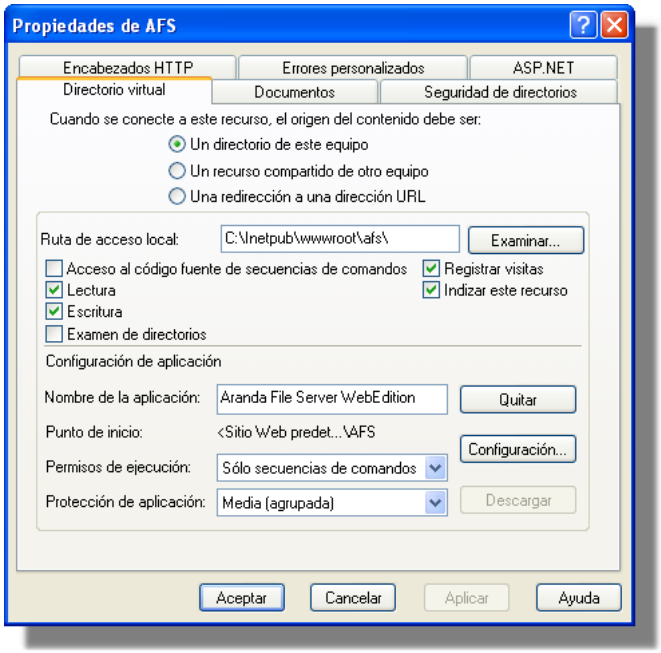
1. Cree una carpeta o directorio dentro de la ruta de acceso local del Sitio Web (c:\inetpub\wwwroot).
2. Cree o seleccione una carpeta que resida en una ubicación diferente al directorio local del Sitio Web Predeterminado. Haga clic derecho sobre ésta y seleccione la opción **Propiedades**. Enseguida compártala como una carpeta Web.
3. Directamente desde el administrador de IIS, haga clic derecho sobre el **Sitio Web Predeterminado -> Nuevo -> Directorio Virtual.** De inmediato se mostrará un asistente en que debe ingresar un nombre o alias y la ubicación de la ruta local. Si selecciona un directorio que resida en otra estación, registre las credenciales de autenticación.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Por ejemplo, si creó una carpeta llamada *música*, puede acceder a ésta desde el *Web browser* así: http://ServidorWeb/musica. Donde: *ServidorWeb* es el nombre o dirección IP del Servidor Web donde realizó la instalación de IIS y *música* es el nombre con el cual compartió o creo la carpeta dentro de su Sitio Web Predeterminado.

NOTA: La instalación de Aranda SERVICE DESK Web Edition crea por defecto una carpeta dentro del directorio local del Sitio Web Predeterminado (c:\inetpub\wwwroot\ASDK). Por lo tanto, al verificar localmente esta ruta encontrará que la carpeta ASDK no está compartida como Web por las razones que explicamos en la creación de un directorio.

Adicionalmente, un directorio tiene propiedades específicas que son similares a las que las tiene el Sitio Web Predeterminado; a continuación se describen algunas:



Directorio Virtual

Es la ruta de acceso local que indica el origen de acceso a dicho recurso.

Documentos

Contiene el nombre de la página que se debe mostrar al usuario cuando ingrese al respectivo directorio. Para ASDK debe aparecer únicamente la pagina *init.aspx,* es decir, que cuando se ingrese a la URL *http://ServidorWeb/PCWeb*, se mostrará esta página.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Registro de ASP.NET en IIS después de haber instalado .NET Framework

En caso de haber instalado la plataforma .NET en un sistema operativo Windows 2000 y posteriormente, el IIS, pero las páginas ASP.NET no funcionan, la solución es la siguiente:

Utilizar la extensión ISAPI que controla las peticiones de ASP.NET (aspnet_isapi.dll) y asociar las diferentes extensiones de archivo (aspx, asmx, axd, etc…) con esta biblioteca. La utilidad se llama *aspnet_regiis.exe* y se encuentra en *C:\Windows\Microsoft.Net\Framework\v.a.b.cccc*, siendo la última carpeta la correspondiente a la versión de la plataforma que desee utilizar. Para llamarla debe ingresar el parámetro -i desde la línea de comandos: *Aspnet_regiis.exe -i.*

Service pack para Microsoft .NET Framework

Del siguiente enlace, puede descargar el Service Pack más reciente y su respectiva actualización, para Microsoft.NET Framework, dependiendo del sistema operativo que tenga instalado en su servidor Web.

http://www.microsoft.com/downloads/results.aspx?freetext=service+pack&productID=C9C8FCFB-BFF3-40CA-B59D-216F6850000A&DisplayLang=es

Esta actualización es importante y necesaria, si está utilizando un motor de base de datos Oracle.

© Todos los derechos reservados Aranda Software

Aranda SERVICE DESK Web

Versión 7.2

ARANDA Software 2002-2008. Todos los derechos reservados. Cualquier documentación técnica proporcionada por Aranda Software, es un producto registrado por y pertenece a Aranda Software Corp.

El software descrito en este manual está protegido por los acuerdos y leyes que regulan la propiedad intelectual y los derechos referentes a publicaciones tanto en Colombia como en las leyes internacionales sobre estas materias y puede ser utilizado únicamente bajo los términos enunciados en la licencia adjunta. Está prohibida la reproducción total o parcial del presente manual por cualquier medio –impreso, escrito, gráfico, electrónico o mecánico, incluyendo fotocopiado, grabación o almacenamiento en cualquier forma, sin la autorización previa y por escrito de Aranda Software Corp.

Aranda Software Corp. puede realizar cambios y mejoras en los productos descritos en el presente manual sin previo aviso. Tales cambios serán incorporados en nuevas ediciones de la publicación.

MARCAS COMERCIALES

Aranda Software, el logotipo de Aranda Software, Aranda SERVICE DESK y todos sus componentes, Aranda SERVICE DESK FRONT END, Aranda SERVICE DESK BLOGIK, Aranda SERVICE DESK USERS Web Edition y Aranda SERVICE DESK SPECIALISTS Web Edition son marcas registradas por Aranda Software Corp.

Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation. Microsoft Office y Microsoft Windows son marcas registradas por Microsoft Corporation. Nada contenido en este manual se debe interpretar como autorización o permiso para utilizar tales marcas registradas. Otros nombres de sociedades, productos o servicios mencionados en este manual pueden ser marcas registradas de sus respectivas compañías o marcas de servicios de terceros y son utilizadas sólo como referencia.