



# ARANDA SERVICE DESK CONSOLA BLOGIK

| <b>Control de Cambios</b>             |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Fecha de Creación</b>              | <b>Aranda Service Desk<br/>Consola BLOGIK</b> |
| <i>2016.Octubre.28</i>                | <i>Versión 1</i>                              |
| <i>2018.Mayo.7</i>                    | <i>Versión 2</i>                              |
| <i>2018.Julio 11</i>                  | <i>Versión 3</i>                              |
| <i>2019 Enero 28</i>                  | <i>Versión 4</i>                              |
| <i>2019 Julio 12</i>                  | <i>Versión 5</i>                              |
| <i>2020 Marzo 4</i>                   | <i>Versión 6</i>                              |
| <b>Elaborado por:</b> Aranda Software |   |

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| <b>Aranda Service Desk</b> .....                                    | 7  |
| <b>Versión Consola BLOGIK</b> .....                                 | 7  |
| 1. Instalación .....  | 7  |
| 1.1 Consola web .....   | 7  |
| 1.2 Consola Windows .....   | 9  |
| 1.3 Conexión de consolas y servicios a la base de datos.....        | 9  |
| 1.3.1 Proceso 1: Aplicaciones web y servicios .....                 | 10 |
| 1.3.2 Proceso 2: Consolas Windows.....                              | 10 |
| 1.4 Proceso de configuración AFS .....                              | 11 |
| 1.5 Licenciamiento en la aplicación.....                            | 11 |
| 2. Configuración (Blogik y Basdk) .....                             | 11 |
| 2.1 Opciones generales .....  | 12 |
| 2.1.1. Crear un proyecto .....                                      | 13 |
| 2.1.2.1 Campos: .....   | 14 |
| 2.2 Configuración de parámetros generales (Resumen) .....           | 15 |
| 2.2.1 Adjuntar archivos a los casos.....                            | 16 |
| 2.2.2 Enviar link encuesta de satisfacción.....                     | 16 |
| 2.2.3 Seleccionar el idioma de las notificaciones del sistema ..... | 16 |
| 2.2.4 Tiempo de vida licencia.....                                  | 16 |
| 2.2.5 Opciones específicas.....                                     | 16 |
| 2.2.6 Tiempo de bloqueo registro .....                              | 17 |
| 2.2.7 Estadísticas .....  | 17 |
| 2.2.8 Tipo de registro predefinido – consola especialista.....      | 17 |
| 2.3 Administrar licencias para ASDK.....                            | 17 |
| 2.3.1 Asignación de licencias nombradas .....                       | 19 |
| 2.4 Acciones .....  | 19 |
| 2.5 Crear estados.....  | 21 |
| 2.5.1 Estados para solicitudes .....                                | 22 |
| 2.5.2 Estados para incidentes.....                                  | 23 |
| 2.5.3 Estados para problemas .....                                  | 25 |
| 2.5.4 Estados para cambios.....                                     | 27 |
| 2.5.5 Proceso de aprobación para cambios .....                      | 29 |

|   |    |
|---|----|
| 2.5.6 Estados para tareas .....   | 32 |
| 2.5.7 Estados para requerimientos de servicio .....                       | 34 |
| 2.5.8 Estados para catálogo de servicios .....                            | 35 |
| 2.5.9 Estados para artículos .....  | 36 |
| 2.5.10 Configurar flujo para la transición de estados.....                | 38 |
| 2.5.11 Configurar razones de creación .....                               | 40 |
| 2.6 Creación de Compañías.....  | 42 |
| 2.7 Encuesta .....  | 46 |
| 2.7.1 Configurar encuesta para disparar una regla .....                   | 49 |
| 2.8 Registrar información de proveedores.....                             | 50 |
| 2.9 Chat .....  | 51 |
| 3. Opciones de configuración .....  | 53 |
| 3.1 Grupos Especialistas.....   | 53 |
| 3.1.1 Creación de grupos de especialistas.....                            | 53 |
| 3.1.2 Editar un grupo de especialistas .....                              | 54 |
| 3.1.3 Asociar usuarios a grupos de especialistas.....                     | 55 |
| 3.1.4 Desasociar usuarios de grupos de especialistas.....                 | 57 |
| 3.1.5 Asociar supervisor .....  | 58 |
| 3.2 Balanceo .....  | 58 |
| 3.3 Procedimientos – Tareas .....   | 60 |
| 3.4 Plantillas para la creación de casos .....                            | 67 |
| 3.4.1 Editar o eliminar una plantilla existente .....                     | 70 |
| 3.5 Campos de Interfaz.....   | 71 |
| 3.5.1 Configuración de los campos de interfaz .....                       | 72 |
| 3.6 Configurar correo electrónico .....                                   | 78 |
| 3.6.1 Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings ..... | 80 |
| 3.7 Crear banner .....  | 82 |
| 3.7.1 Editar banner .....   | 84 |
| 3.8 Registrar Noticias.....   | 84 |
| 3.8.1 Configurar noticias .....   | 85 |
| 3.9 Activar módulo de noticias.....                                       | 85 |
| 3.9.1 ¿Cómo configurar el formato visual de las noticias? .....           | 86 |
| 3.9.2 ¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK?.....                 | 88 |
| 3.9.3 ¿Cómo incluir una imagen en el campo Descripción?.....              | 90 |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| 3.9.4    | Publicación de la noticia.....                                     | 91  |
| 3.9.5    | Definir el orden de aparición de la noticia.....                   | 93  |
| 3.9.6    | Listado de noticias .....  | 94  |
| 3.9.7    | ¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK? .....              | 94  |
| 3.9.8    | ¿Cómo eliminar una noticia en Configuración ASDK? .....            | 95  |
| 3.9.9    | ¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK? .....              | 95  |
| 3.10     | Otros accesos .....  | 96  |
| 3.11     | Configuración de plantillas para correos.....                      | 97  |
| 3.12     | Configurar la matriz de prioridades.....                           | 100 |
| 3.13     | Campos adicionales .....   | 102 |
| 3.14     | Configuración de campos adicionales avanzados .....                | 103 |
| 3.15     | Mapeo de campos adicionales .....                                  | 107 |
| 3.16     | Formularios de campos adicionales .....                            | 110 |
| 3.17     | Vistas .....   | 111 |
| 3.18     | Case creator .....   | 116 |
| 3.18.1   | Configuración de guion .....                                       | 116 |
| 3.18.2   | Configuración Caso Mail .....                                      | 122 |
| 3.18.3   | Creación de filtros en Aranda Case Creator .....                   | 125 |
| 3.19     | Días de las reglas .....   | 126 |
| 3.20     | Notificación de encuesta .....                                     | 130 |
| 3.21     | Configuración de moneda .....                                      | 132 |
| 3.22     | Reasignaciones.....  | 134 |
| 3.22.1   | Módulo de Reasignaciones en la Consola de Configuración BASDK..... | 134 |
| 3.22.1.1 | <b>Razones</b> .....   | 136 |
| 3.22.1.2 | <b>Casos</b> .....   | 138 |
| 3.22.1.3 | <b>Aprobaciones</b> .....  | 140 |
| 3.23     | Turnos.....  | 141 |
| 3.24     | Personalizar Títulos.....  | 143 |
| 3.25     | Configuración de votación .....                                    | 143 |
| 3.26     | Grupos especiales .....  | 144 |
| 3.27     | Gestión por contratos .....  | 146 |
| 3.28     | Acciones programadas.....  | 149 |
| 3.29     | Agrupación de servicios .....                                      | 151 |
| 4.       | Guiones .....  | 155 |

|              |  |     |
|--------------|--|-----|
| 4.1          | Configuración de los guiones .....                         | 155 |
| 5.           | Sección “ITIL” de la consola de Configuración Blogik ..... | 159 |
| 5.1          | Categorías .....   | 159 |
| <b>5.1.1</b> | <b>Servicios</b> .....                                     | 161 |
| <b>5.1.2</b> | <b>ANS- Acuerdos de Nivel de Servicio</b> .....            | 166 |
| 5.2          | Cliente Grupo .....  | 168 |
| <b>5.2.1</b> | <b>Crear grupo cliente</b> .....                           | 169 |
| 5.3          | Calendario .....   | 173 |
| <b>5.3.1</b> | <b>Crear Calendario</b> .....                              | 173 |
| <b>5.3.2</b> | <b>Asignación de horas laborales a un calendario</b> ..... | 175 |
| <b>5.3.3</b> | <b>Marcar días no laborales</b> .....                      | 176 |
| 5.4          | Usuarios por proyecto .....                                | 178 |
| 5.5          | Causas de problemas .....                                  | 181 |
| <b>5.5.1</b> | <b>Creación de causas de problemas BASDK</b> .....         | 181 |
| <b>5.5.2</b> | <b>Creación de causas de problemas ASDK</b> .....          | 182 |
| 5.6          | Causas de relaciones .....                                 | 183 |
| 5.7          | Reglas .....   | 185 |
| <b>5.7.1</b> | <b>Creación y edición de reglas</b> .....                  | 185 |
| 5.8          | Área de negocios .....                                     | 188 |
| <b>5.8.1</b> | <b>Crear un área de negocios</b> .....                     | 188 |
| <b>5.8.2</b> | <b>Editar un área de negocios</b> .....                    | 189 |
| <b>5.8.3</b> | <b>Eliminar un área de negocios</b> .....                  | 189 |
| 6.           | Consola de usuario .....                                   | 190 |
| 6.1          | Creación de casos .....                                    | 190 |
| 6.2          | Cerrado de casos .....                                     | 192 |
| 6.3          | Detalles de cliente .....                                  | 192 |
| 6.4          | Búsqueda de casos .....                                    | 193 |
| 6.5          | Enlaces de Dirección .....                                 | 194 |
| 6.6          | Opciones de acceso .....                                   | 196 |
| 6.7          | Configuración de <i>Branding</i> .....                     | 197 |
| 7.           | Cambiar contraseña .....                                   | 198 |
| 8.           | Registros (logs) de la aplicación .....                    | 199 |

# Aranda Service Desk

## Versión Consola BLOGIK

Aranda SERVICE DESK versión 8.0 es la solución hacia la gestión de procesos y servicios de soporte, que implementa las mejores prácticas de gestión IT; esta versión cuenta con diferentes módulos de gestión como: Solicitudes, Requerimientos de servicio, Incidentes, Cambios, Problemas, entre otros; además, la herramienta cuenta con la capacidad de administrar múltiples proyectos, lo cual permite gestionar diferentes escenarios de la compañía con configuraciones independientes.



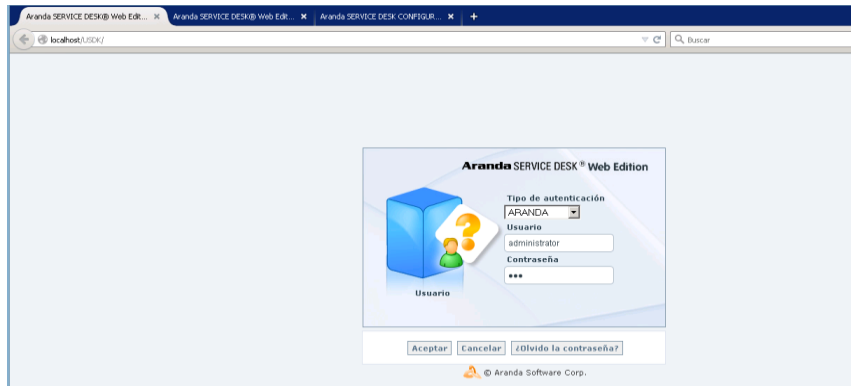
## 1. Instalación

### 1.1 Consola web

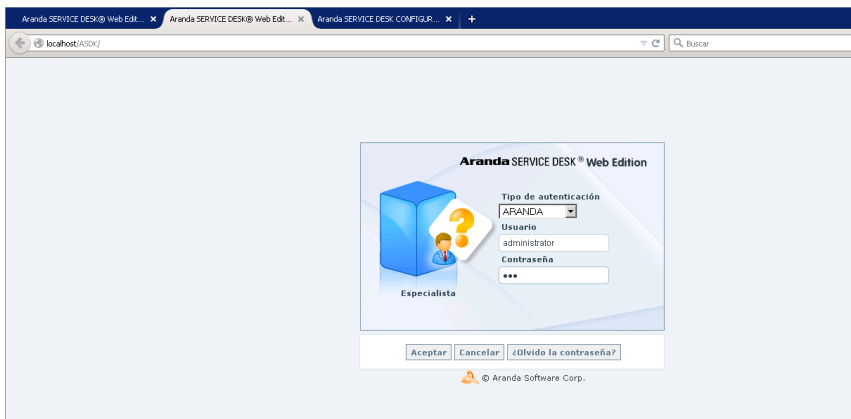
El instalador web cuenta con los sitios web: ASDK, BASDK, USDK, ASDKWS y CASE CREATOR; estos, pueden descargarse desde la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10186.aspx>

## USDK



## ASDK



## BASDK





## 1.2 Consola Windows

El instalador Windows cuenta con la aplicación Aranda Service Desk y Aranda Blogik; estos, pueden descargarse dese la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10188.aspx>

### Service Desk (Front End)



### Blogik



## 1.3 Conexión de consolas y servicios a la base de datos

Para llevar a cabo la conexión de aplicaciones a la base de datos, se deben llevar a cabo dos procesos de instalación y configuración:

- El primer proceso es para aplicaciones web y servicios.
- El segundo proceso es para consolas Windows.

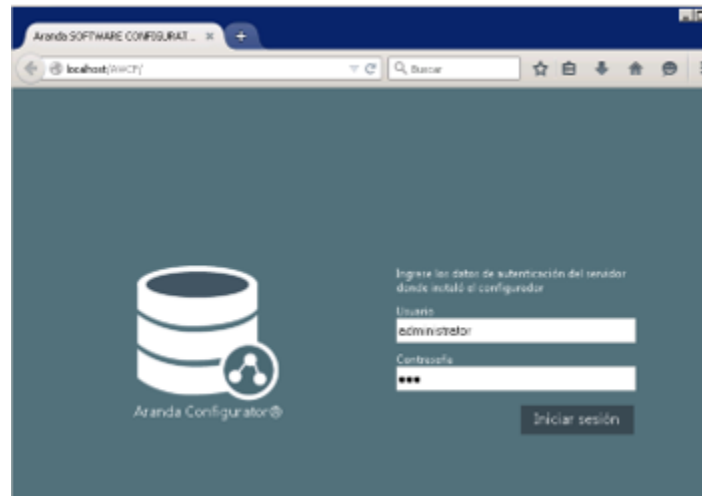
**Nota:** La configuración del servicio Aranda File Server tiene su propio proceso.

### 1.3.1 Proceso 1: Aplicaciones web y servicios

Esta herramienta nos permitirá realizar la conexión de las aplicaciones con la base de datos; se realiza con la herramienta Aranda Web Configurator; puede descargar el instalador en la siguiente dirección:

<http://corp.arandasoft.com:5554/kb2/KnowledgebaseArticle10208.aspx>

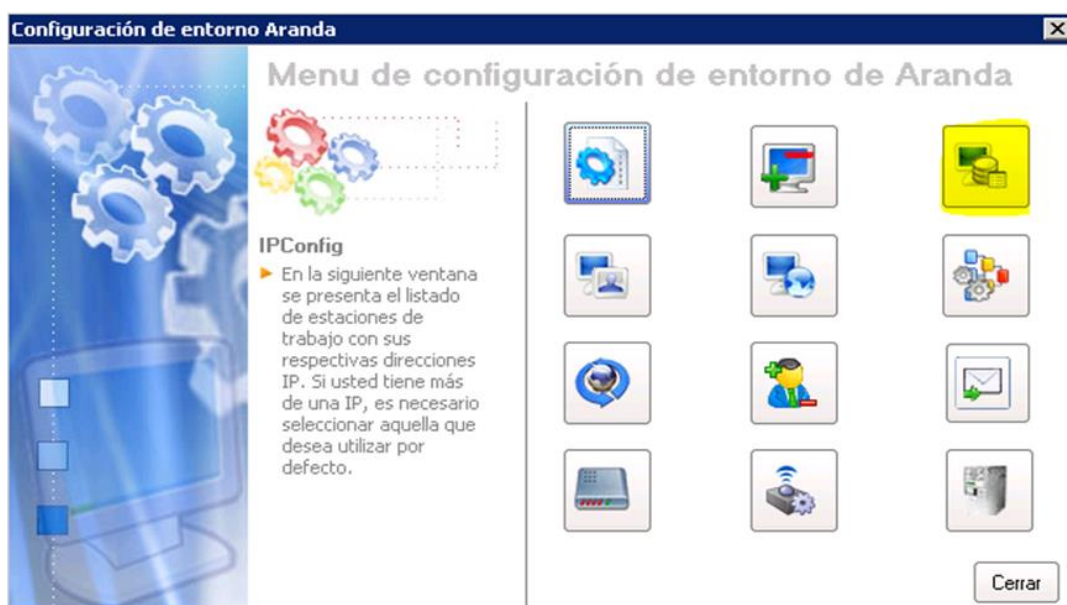
#### AWCF



### 1.3.2 Proceso 2: Consolas Windows

Se realiza la configuración a través del módulo Settings, el cual encuentra siguiendo la ruta:

Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Settings  Settings



## 1.4 Proceso de configuración AFS

Debe ejecutar el Aranda Web Configurator, el cual se encuentra en la siguiente ruta:

Inicio -> Todos los programas -> Aranda Software -> Aranda Tools -> Aranda web Configurator



## 1.5 Licenciamiento en la aplicación

El licenciamiento de la aplicación se asigna bajo dos modalidades: Licencias Nombradas y Licencias Concurrentes; las Licencias Nombradas serán asignadas a usuarios que trabajen de manera constante en la aplicación, estos usuarios no tendrán cuota de liberación de licencia; por otro lado, las Licencias Concurrentes cuentan con un pool de licencias y un tiempo de inactividad configurable, de manera tal que al cumplirse dichas condiciones, estas licencias serán liberadas (Cerrar sesión del usuario inactivo en la aplicación).

## 2. Configuración (Blogik y Basdk)

Para iniciar sesión en la herramienta, el único usuario por defecto es **ADMINISTRATOR** y la contraseña es **123**. Este usuario siempre tendrá todos los permisos necesarios para que la aplicación funcione.



En la opción Configuración se pueden parametrizar las herramientas con las cuales se podrán crear proyectos, definir calendarios de trabajo, crear grupos de especialistas, árboles de categorías, entre otras opciones que nos permite administrar Aranda Service Desk.



## 2.1 Opciones generales

En esta opción se puede encontrar información relacionada a proyectos, licencias, acciones, estados, compañías y encuestas; cada una de estas opciones son parametrizables de acuerdo a los requerimientos del cliente.



## 2.1.1. Crear un proyecto

Un proyecto es aquel que presta las funcionalidades de mesa de ayuda, en el cual se podrán categorizar las fallas y/o dificultades técnicas que presenten los usuarios de la organización, definiendo tiempos de respuesta con el propósito de brindar una atención y solución adecuada a los inconvenientes expuestos.

Para crear y activar un proyecto se deben configurar los siguientes parámetros: Nombre del proyecto, Administrador del proyecto, horario, grupos, categorías, usuarios, reglas.

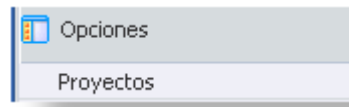
| Nombre proyecto | Administrador             | Horario | Grupos | Categorías | Usuarios | Reglas |
|-----------------|---------------------------|---------|--------|------------|----------|--------|
| Replica         | APPLICATION ADMINISTRATOR | ✓       | ✓      | ✓          | ✓        | ✓      |

**NOTA:** En una implementación nueva de ASDK el usuario por defecto es el **APPLICATION ADMINISTRATOR**, este usuario pertenece al grupo de trabajo **Administrador** el cual tiene todos los permisos necesarios para ejecutar todas las acciones permitidas en los módulos de ASDK. Este usuario tiene una clave configurada por defecto, la cual se recomienda cambiar antes de llevar la aplicación a producción (Ver [7. Cambiar contraseña](#)).

Para la creación del proyecto es necesario ingresar a Aranda Service BLOGIK (consola web o Windows).




- Ubicar en la barra izquierda de iconos de la consola **Opciones – Proyectos**.



- Hacer clic en **Nuevo** para cargar el formulario de creación.



Diligenciar los campos requeridos.

| Nuevo / Proyecto   |  |
|--|--|
| Nombre   | <input type="text"/>   |
| Descripción  | <input type="text"/>   |
| Administrador  | <input type="text"/>    |
| Estado   | <input type="radio"/> Activo <input checked="" type="radio"/> Inactivo   |
| <input type="checkbox"/> Habilitar integración con Aranda Field Services   | Dirección del servidor web<br><input type="text"/>   |
| <b>Contabilidad</b><br><input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas<br><input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio                              | <b>No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio</b><br><input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas<br><input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio |
| <b>Mostrar sólo ANS con tiempos configurados</b><br><input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas<br><input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio | <b>Permitir crear caso a nombre de otra persona</b><br><input type="checkbox"/> Habilitar la creación de caso<br><input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por compañía <input type="checkbox"/> Búsqueda de usuario por proyecto                     |
| <b>Gestión por Contratos</b><br><input type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas<br><input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio                     |  |

En esta fase el estado del proyecto es inactivo ya que no se han configurado en totalidad los parámetros mencionados anteriormente.

### 2.1.2.1 Campos:


- **Nombre:** es el nombre que destinaremos al proyecto (Ej. Soporte, administrativo, etc.)
- **Administrador:** es la persona responsable y/o administradora del proyecto, al hacer clic en la lupa es posible realizar la búsqueda del usuario asignado como administrador.
- **Estado:** momento en el cual se encuentra el proyecto: Activo/Inactivo.

- **Contabilidad:** aquí se puede obtener información visual del costo que un especialista proporcione por tipo de caso; dichos costos podrán ser definidos en Grupo de Especialistas.
- **No permitir modificar si el especialista no pertenece a los grupos del servicio:** permite tener control sobre aquellos tipos de caso en donde los únicos especialistas que pueden editarlos son aquellos que se encuentran asociados al servicio, al no estarlo el caso estaría únicamente en modo visual.

Al terminar de diligenciar la información haga clic en el botón guardar.



Posteriormente aparecerá la siguiente pantalla:

| Proyectos  |                           |         |        |           |          |        |   |
|--|---------------------------|---------|--------|-----------|----------|--------|---|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna |                           |         |        |           |          |        |   |
| Nombre ▾   | Administrador             | Horario | Grupos | Categoría | Usuarios | Reglas | Estado  |
| Tecnología   | APPLICATION ADMINISTRATOR |         |        |           |          |        |  |

Puede editar o borrar el proyecto, ubicándose sobre el proyecto y haciendo uso de los botones de editar o borrar.



## 2.2 Configuración de parámetros generales (Resumen)

Esta es la configuración donde se podrá definir la URL del servidor donde se alojarán los archivos adjuntos; igualmente se podrá configurar el tamaño máximo de dichos archivos; también se podrá establecer el nombre del servidor web donde se almacenarán las encuestas de satisfacción; definir el tiempo de vida de la licencia; especificar los tiempos de utilización del caso, y acceder a información adicional requerida.

| Resumen   |   |
|---|---|
| <b>Adjuntar archivos a casos</b>  |   |
| Dirección del servidor de archivos: <input type="text" value="http://servidorpruebas/AFS/"/>          | Tamaño máximo de archivos adjuntos (MB): <input type="text" value="5"/>                               |
| <b>Enviar link encuesta de satisfacción</b>   |   |
| Nombre del servidor web: <input type="text" value="servidorpruebas/USDK/"/>                           | <b>Seleccione el idioma de las notificaciones del sistema</b>   |
|   | <input checked="" type="radio"/> Español <input type="radio"/> Inglés <input type="radio"/> Portugués |
| <b>Tiempo de vida licencia</b>  |   |
| Tiempo que debe transcurrir para el vencimiento de la licencia (min): <input type="text" value="53"/> | <b>Opciones específicas</b>   |
|   | <input type="checkbox"/> Activar filtro de servicios en la creación de casos                          |
|   | <input type="checkbox"/> Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos                   |
| <b>Tiempo de bloqueo registro</b>   |   |
| Tiempo que podrá estar bloqueado un registro para edición (min): <input type="text" value="18"/>      | <b>Estadísticas</b>   |
|   | Número de acciones existentes : 0   |
|   | Número de categorías existentes : 0   |
|   | Número de reglas existentes : 0   |
| <b>Tipo de Registro predefinido - Consola Especialista</b>  |   |
| Requerimientos de Servicio: <input type="text" value="Personal"/>                                     | Incidentes: <input type="text" value="Personal"/>   |
| Problemas: <input type="text" value="Personal"/>  | Cambios: <input type="text" value="Personal"/>  |

## 2.2.1 Adjuntar archivos a los casos

Dirección del servidor de archivos:

En este campo se define la URL en la cual se encuentra instalado el sitio AFS; dicha URL debe llevar la siguiente sintaxis: <http://servidor:puerto/AFS/> ; *servidor* podrá ser la IP o nombre del servidor donde se encuentra alojado el sitio web, y *puerto* será aquel definido para acceder vía web; generalmente se trabaja con el puerto 80.

El tamaño máximo que podrán tener los archivos adjuntos es 30MB.

Se puede definir un limitante respecto al peso del archivo que se adjuntará a los casos, ésta limitante será definida por cada archivo adjunto.

## 2.2.2 Enviar link encuesta de satisfacción

Nombre del servidor web:

En este campo se define la URL en la cual se encuentra instalado el sitio USDK: dicha URL debe llevar la siguiente sintaxis: <http://servidor:puerto/USDK/> ; *servidor* podrá ser la IP o nombre del servidor donde se encuentra alojado el sitio web y puerto será aquel definido para acceder vía web; generalmente se trabaja con el puerto 80.

## 2.2.3 Seleccionar el idioma de las notificaciones del sistema

Aquí puede seleccionar el idioma de preferencia para las notificaciones del sistema.

## 2.2.4 Tiempo de vida licencia

Aquí puede definir el tiempo de duración de la licencia que obtiene un especialista, al cumplir este tiempo se libera la licencia para que otro especialista pueda hacer uso de la herramienta; este valor está definido en minutos, de manera tal que este tiempo aplica exclusivamente para las licencias de tipo concurrentes, y el tiempo se iniciará cuando la sesión se encuentre inactiva.

## 2.2.5 Opciones específicas

- Activar filtro de servicios en la creación de casos:

Al activar el Check se realizará un filtro al momento de crear un caso; a través de este filtro se listarán únicamente los servicios en los cuales este asociado el usuario, al no pertenecer a esta lista de asociados, el usuario no podrá crear un caso para dicho servicio.

- Activar filtro de cliente-compañía en la creación de casos:

Al activar el Check se realizará un filtro al momento de crear un caso, y si éste último se encuentra asociado a una compañía, al momento de realizar una búsqueda de usuarios, los resultados arrojados serán los usuarios que únicamente estén asociados a dicha compañía. Por otra parte,



al no tener el Check activado, esta búsqueda arrojará como resultados todos los usuarios que se encuentren o no asociados a la compañía que tiene el caso.

## 2.2.6 Tiempo de bloqueo registro

Puede definir un periodo de tiempo durante la cual el especialista podrá tener el caso en modo de edición. Si se excede dicho tiempo de inactividad en modo de edición, se cerrará la ventana sin guardar cambios, y se generará una alerta un minuto antes de su caducidad indicando que el caso será cerrado; posteriormente, se mostrará una ventana emergente indicando que el caso ha sido cerrado por inactividad.

## 2.2.7 Estadísticas

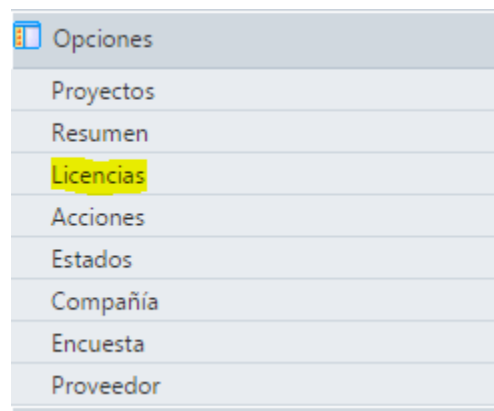
Aquí se puede obtener información relacionada a las siguientes configuraciones: cantidad de reglas existentes; cantidad de categorías existentes, y cantidad de acciones existentes; estos valores no podrán ser editados ya que son de carácter informativo.

## 2.2.8 Tipo de registro predefinido – consola especialista

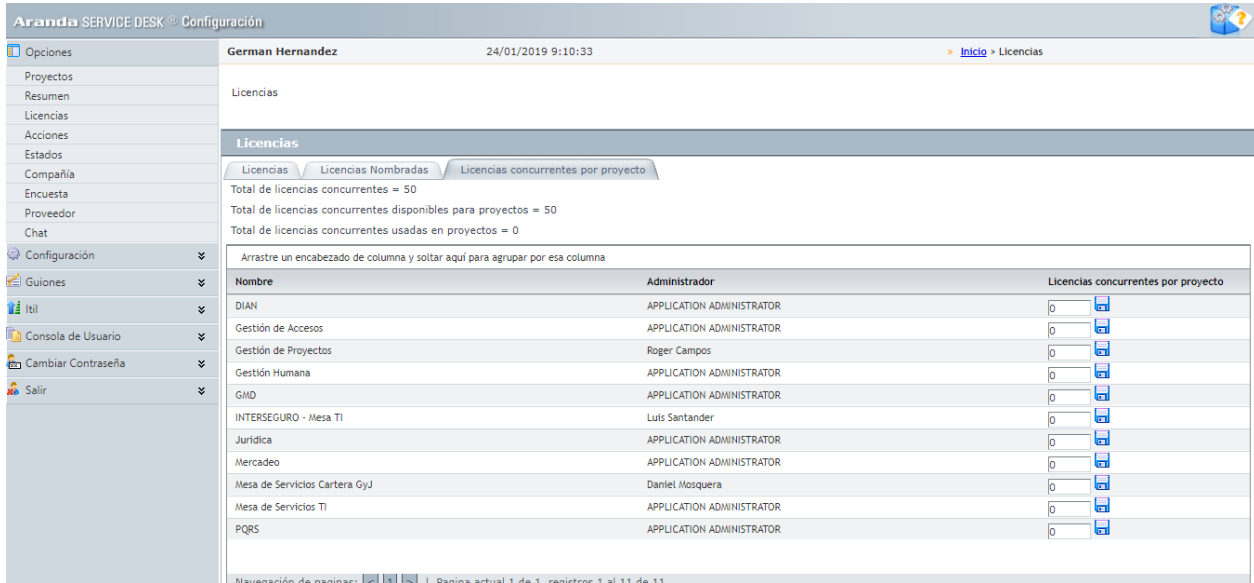
Aquí se podrá definir un tipo de registro por defecto cuando el especialista desee crear un caso; dicha configuración puede ser aplicable para todos los tipos de casos (Incidentes, Llamadas de servicios, Cambios y Problemas).

## 2.3 Administrar licencias para ASDK

En la barra vertical izquierda de íconos de la consola, diríjase a Opciones -> Licencias; en esta funcionalidad podrá administrar que usuarios se encuentran conectados a la herramienta y como puede asignar una licencia nombrada:



- **Licencia concurrente:** es una licencia que no se encuentra asociada a un usuario específico, por lo tanto, puede utilizarla cualquiera que se encuentre registrado y autorizado para ingresar a la consola.
- **Licencia nombrada:** esta licencia se asocia a un único usuario y le garantiza acceso ilimitado a la consola, sin importar la cantidad de usuarios que estén haciendo uso de ésta.
- **Licencia concurrente por proyecto:** es un módulo de administración de las licencias registradas VS licencias por proyecto, allí se podrán asignar una determinada cantidad de licencias al proyecto que tenga más concurrencia de uso.



The screenshot shows the 'Licencias' configuration page in Aranda SERVICE DESK. The page includes a sidebar with navigation options like 'Opciones', 'Proyectos', 'Resumen', 'Licencias', 'Acciones', 'Estados', 'Compañía', 'Encuesta', 'Proveedor', 'Chat', 'Configuración', 'Guiones', 'Htil', 'Consola de Usuario', 'Cambiar Contraseña', and 'Salir'. The main content area displays the 'Licencias' section with tabs for 'Licencias', 'Licencias Nombradas', and 'Licencias concurrentes por proyecto'. Summary statistics are shown: 'Total de licencias concurrentes = 50', 'Total de licencias concurrentes disponibles para proyectos = 50', and 'Total de licencias concurrentes usadas en proyectos = 0'. A table lists various projects with columns for 'Nombre', 'Administrador', and 'Licencias concurrentes por proyecto'.

| Nombre                        | Administrador             | Licencias concurrentes por proyecto |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| DIAN                          | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| Gestión de Accesos            | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| Gestión de Proyectos          | Roger Campos              | 0                                   |
| Gestión Humana                | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| GMD                           | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| INTERSEGURO - Mesa TI         | Luis Santander            | 0                                   |
| Jurídica                      | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| Mercadeo                      | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| Mesa de Servicios Cartera Gyj | Daniel Mosquera           | 0                                   |
| Mesa de Servicios TI          | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |
| PQRS                          | APPLICATION ADMINISTRATOR | 0                                   |

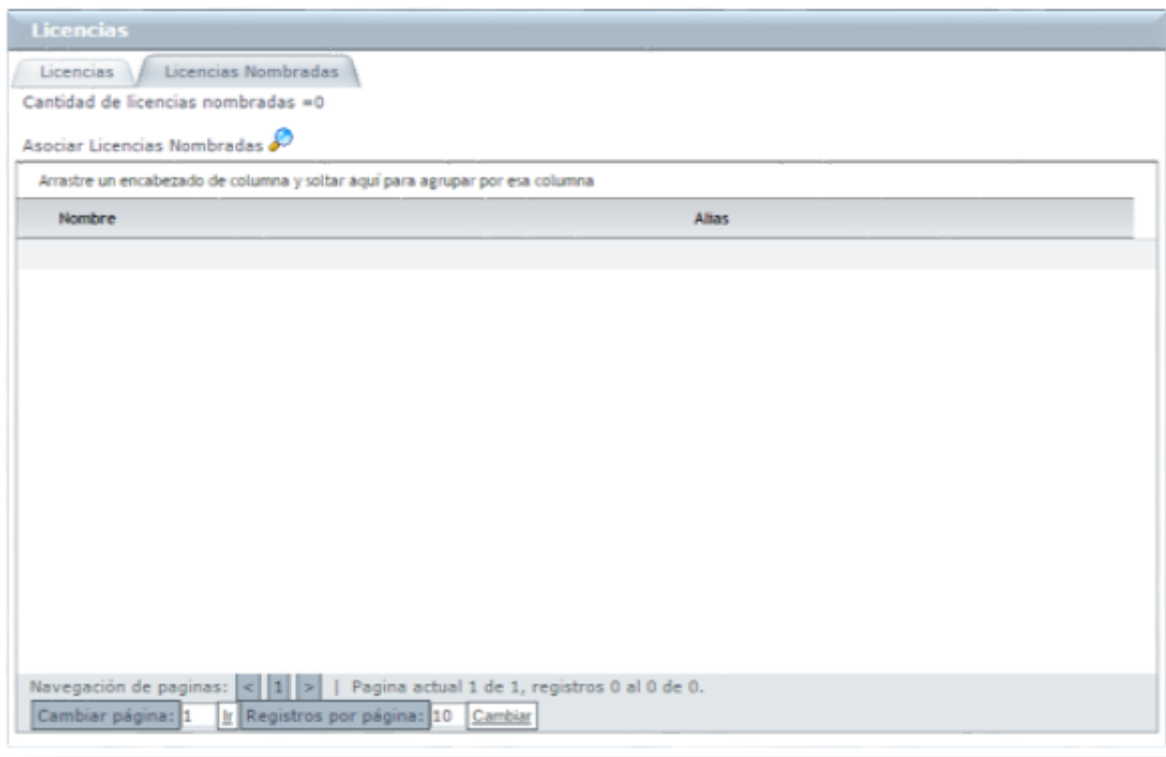
En la pestaña licencias encontrará el resumen de la cantidad de licencias usadas en el momento, allí podrá verificar: cantidad de licencias adquiridas, y cantidad de licencias nombradas adquiridas también puede visualizar el total de licencias usadas en el momento; el total de licencias que se encuentran registradas en la herramienta, y la cantidad total de licencias que se encuentran nombradas. En la parte central encontrará una tabla en la cual se podrán gestionar las licencias que actualmente están en uso; cada columna en la tabla está definida por:

- **Tipo:** indica si la licencia es Nombrada o Concurrente.
- **Usuario:** alias del usuario que hizo uso de dicha licencia.
- **Fecha de inicio:** fecha de inicio de la sesión.
- **Fecha último acceso:** fecha de la última acción realizada en la sesión.
- **Dirección IP:** dirección IP desde la cual se ingresó a la consola.
- **Versión Windows:** versión de la consola desde la cual se ingresó a la herramienta.


Adicional, se encuentra la pestaña de licencias concurrentes por proyecto, allí se podrá definir la cantidad de licencias que van a ser utilizadas por proyecto, por ejemplo, si se tienen 10 licencias concurrentes para un proyecto (proyecto A), y otro proyecto cuenta con más especialistas (proyecto B), se podrán asignar más licencias al proyecto B que al proyecto A.

### 2.3.1 Asignación de licencias nombradas

En la pestaña licencias nombradas podrá obtener el listado de la relación licencias VS usuario, allí podrá adicionar y/o borrar licencias:



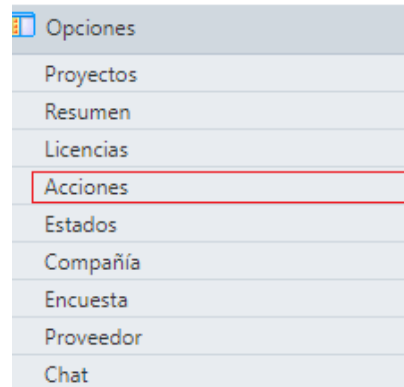
Para obtener el listado debe llevar a cabo el siguiente proceso:

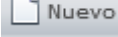
- Hacer clic en la lupa .
- Buscar el usuario al cual desee realizar la asignación de la licencia nombrada.
- Al encontrar al usuario, deberá seleccionarlo para que de esta manera la licencia sea asignada al mismo.

## 2.4 Acciones

Las acciones se ejecutan desde la consola de especialista. En la parte superior izquierda encontrará la opción **Herramientas**, allí encontrará **Acciones**; una vez se encuentren configuradas, los especialistas podrán tener acceso directo a ellas; podrán ejecutar aplicaciones o archivos desde esta opción.

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola BASDK, diríjase a Opciones -> Acciones.



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en .
- En la ventana, ingrese los siguientes datos:

| Nuevo / Acción |  |
|----------------|--|
| Nombre         | <input type="text"/>                     |
| Tipo de Acción | Ninguna <input type="button" value="v"/> |
| Línea Comando  | <input type="text"/>                     |
| Parámetros     | <input type="text"/>                     |

|                  |   |
|------------------|---|
| Nombre           | Ingrese un nombre con el que identifique la acción a crear.   |
| Tipo de acción   | En el menú desplegable seleccione si requiere ejecutar una aplicación, una librería, abrir un archivo.  |
| Línea de comando | Indica la ruta en la cual se encuentra la aplicación, librería o documento a ejecutar.  |
| Parámetros       | Ingrese las variables con las que se puede ejecutar la aplicación; por ejemplo, para ejecutar la administración de la intranet en la empresa escriba: <code>\technet\admin_intra</code> |

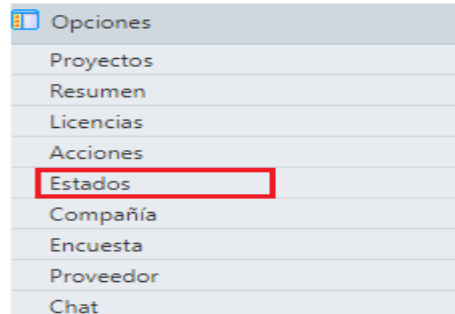
- En el listado de acciones se visualizan las acciones creadas.

| Acciones   |               |            |
|--|---------------|------------|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna |               |            |
| Nombre   | Línea Comando | Parámetros |
| Accion   | calc.exe      |            |

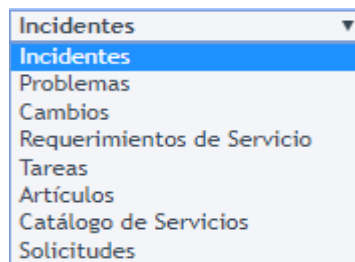
## 2.5 Crear estados

Un estado, es la etapa o fase en la que se encuentra un caso a lo largo de su ciclo de vida; éste ciclo inicia al momento de registrar el caso, y finaliza al momento de cerrarlo. Tenga en cuenta que para cada tipo de caso (Solicitudes, Requerimientos de Servicio, Incidentes, Problemas, Cambios, Artículos, Catálogo de Servicios, Proyectos y Tareas) los estados son independientes. Para crear estados lleve a cabo el siguiente procedimiento:

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Solicitudes



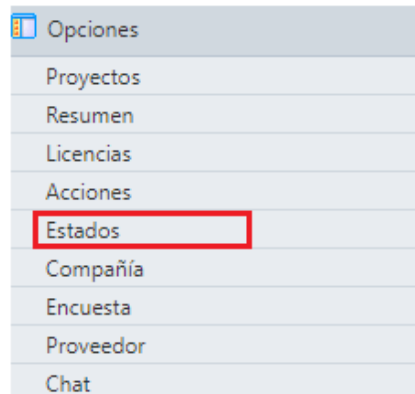
**Aranda Software** le recomienda crear los siguientes estados por cada tipo de caso, sin embargo, estos estados pueden ser adaptados a las necesidades de su compañía:

| Incidentes  | Problemas            | Cambios        | Tareas     | Requerimientos de Servicio | Servicios   | Artículos   | Solicitudes |
|-------------|----------------------|----------------|------------|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Registrado  | Registrado           | RFC registrado | Registrada | Registrada                 | Registrado  | Registrado  | Registrado  |
| En Proceso  | Evaluación del error | Filtro         | Asignada   | Asignada                   | En Proceso  | En Proceso  | Cerrado     |
| Suspendido  | Error conocido       | Aprobación     | En proceso | En proceso                 | Suspendido  | Suspendido  |             |
| Solucionado | Solucionado          | Construcción   | Realizada  | Realizada                  | Solucionado | Solucionado |             |
| Cerrado     | Cerrado              | Pruebas        | Revisada   | Revisada                   | Cerrado     | Cerrado     |             |
|             |                      | Implementación |            |                            |             |             |             |
|             |                      | Revisión       |            |                            |             |             |             |
|             |                      | Cerrado        |            |                            |             |             |             |

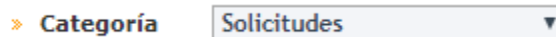
## 2.5.1 Estados para solicitudes

En la opción Solicitudes, sólo se podrán definir dos tipos de estados configurados por el usuario y una sola transición; el proceso se describe a continuación:

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirijase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Solicitudes




- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente Ventana:

| Nuevo / Estado                      |  |  |  |  |   |                |  |   |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|---|----------------|--|---|--|
| Nombre                              | <input type="text"/>   |  |  |  |   |                |  |   |  |
| Descripción                         | <input type="text"/>   |  |  |  |   |                |  |   |  |
| Color de fondo                      | <table border="0"> <tr> <td><input type="text" value="FFFFFF"/></td> <td><input type="checkbox"/> Estado de Proveedor</td> <td><input type="checkbox"/> Calcular tiempo</td> <td><input type="checkbox"/> Estado solucionado</td> </tr> <tr> <td>Color de letra</td> <td><input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento</td> <td><input type="checkbox"/> Estado anulado</td> <td></td> </tr> </table> | <input type="text" value="FFFFFF"/>      | <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor | <input type="checkbox"/> Calcular tiempo | <input type="checkbox"/> Estado solucionado | Color de letra | <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento | <input type="checkbox"/> Estado anulado |  |
| <input type="text" value="FFFFFF"/> | <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor   | <input type="checkbox"/> Calcular tiempo | <input type="checkbox"/> Estado solucionado  |  |   |                |  |   |  |
| Color de letra                      | <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento   | <input type="checkbox"/> Estado anulado  |  |  |   |                |  |   |  |
|                                     | <input type="text" value="000000"/>  |  |  |  |   |                |  |   |  |

- Ingrese el nombre del estado y su correspondiente y su descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y seleccione el color de la letra que indicará el nombre correspondiente.

| Nuevo / Estado                      |   |
|-------------------------------------|---|
| Nombre                              | <input type="text" value="Nuevo"/>  |
| Descripción                         | <input type="text" value="Nueva Solicitud"/>  |
| Color de fondo                      | <b>Comportamiento del estado</b>  |
| <input type="text" value="F5FF6B"/> | <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor <input type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Estado solucionado |
| Color de letra                      | <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input type="checkbox"/> Estado anulado  |
| <input type="text" value="000000"/> |   |


- Al finalizar la creación del estado, seleccione la opción  Guardar.
- Una vez creado el estado, éste podrá ser visualizado en la lista de estados de Solicitudes:

**Estados**

> Categoría

## 2.5.2 Estados para incidentes

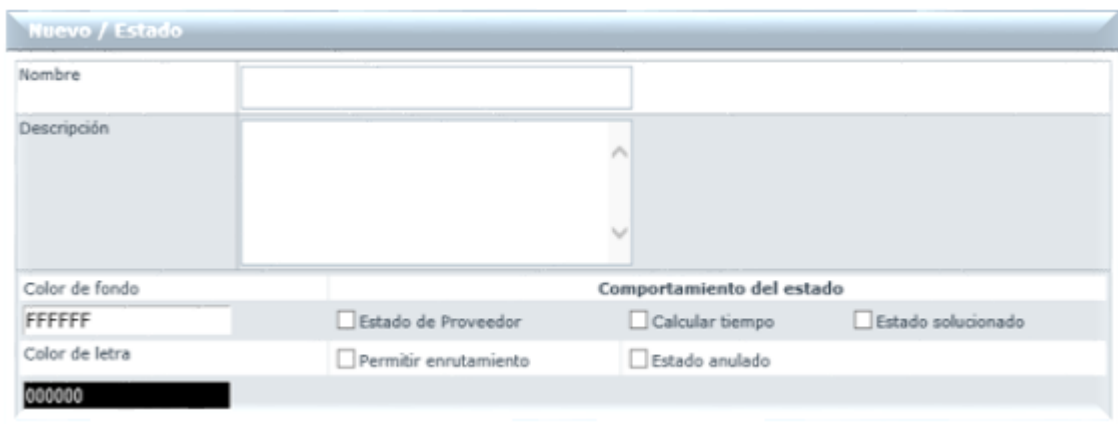
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:

-  Opciones
- Proyectos
- Resumen
- Licencias
- Acciones
- Estados
- Compañía
- Encuesta
- Proveedor
- Chat

- En la opción Categoría, seleccione Incidentes:

> Categoría

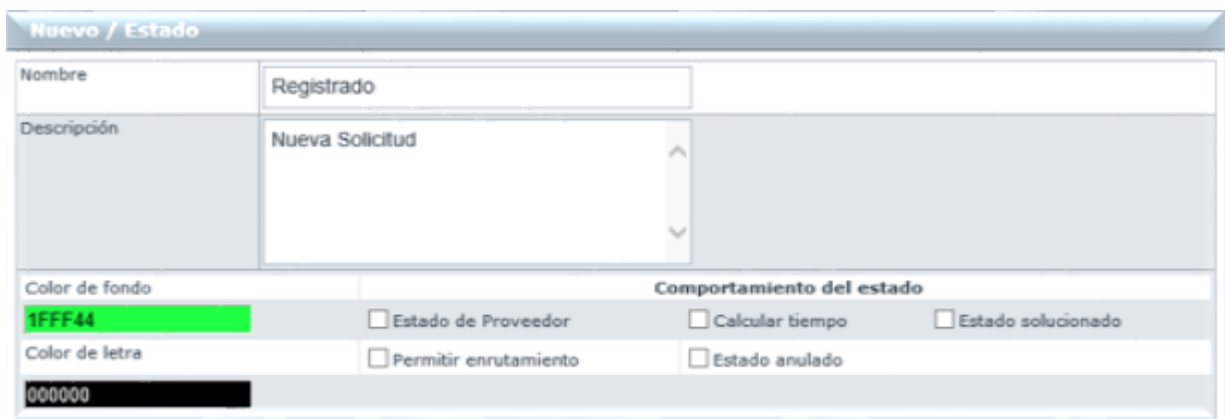
- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:



The screenshot shows a window titled "Nuevo / Estado". It contains several input fields and checkboxes:

- Nombre:** An empty text input field.
- Descripción:** An empty text area with a vertical scrollbar.
- Color de fondo:** A text input field containing "FFFFFF".
- Color de letra:** A text input field containing "000000".
- Comportamiento del estado:** A section containing four checkboxes:
  - Estado de Proveedor
  - Calcular tiempo
  - Estado solucionado
  - Permitir enrutamiento
  - Estado anulado

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado:



The screenshot shows the same "Nuevo / Estado" window, but now with the following data entered:


- Nombre:** Registrado
- Descripción:** Nueva Solicitud
- Color de fondo:** 1FFF44 (highlighted in green)
- Color de letra:** 000000
- Comportamiento del estado:** All checkboxes remain unchecked.

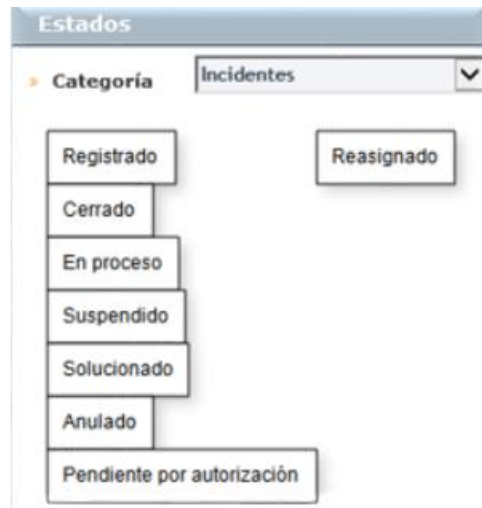
- En la creación de estados para Incidentes, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Calcular Tiempo       | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.   |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado.  |
| Estado solucionado    | Se comportará como estado solucionado; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente. |
| Estado Anulado        | Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo estado no se permitirá la edición del caso.  |



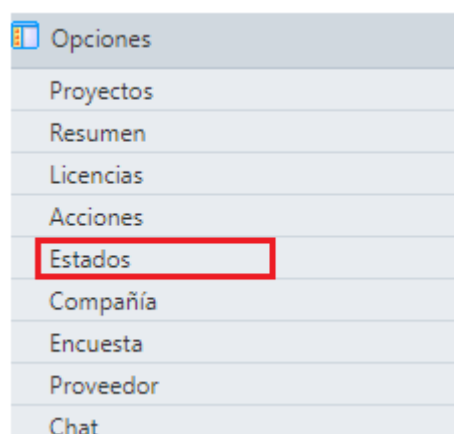
Estado de Proveedor Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (*Underpinning Contract – Manejo de proveedores*).

- Al finalizar la creación del estado, seleccione la opción  Guardar.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Incidentes:




### 2.5.3 Estados para problemas

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:



- En la opción Categoría, seleccione Problemas




- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:

**Nuevo / Estado**

|                |  |
|----------------|--|
| Nombre         | <input type="text"/>   |
| Descripción    | <input style="height: 50px;" type="text"/>   |
| Color de fondo | <input type="text" value="FFFFFF"/> <div style="float: right; text-align: right;"> <b>Comportamiento del estado</b><br/> <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor              <input type="checkbox"/> Calcular tiempo              <input type="checkbox"/> Estado solucionado<br/> <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento              <input type="checkbox"/> Error Conocido         </div> |
| Color de letra | <input type="text" value="000000"/>  |

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.
- En la creación de Estados para problemas, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Calcular tiempo       | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.   |
| Permitir enrutamiento | Permite el escalamiento del caso dentro del mismo estado.  |
| Estado solucionado    | Se comportará como <b>estado solucionado</b> ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente.   |
| Error conocido        | Al habilitar esta opción en la configuración del estado, debe seleccionar la opción Error Conocido en la consola ASDK <input type="checkbox"/> ; en el panel inferior seleccione la causa (bien sea buscándola o ingresando una nueva), de inmediato la descripción de la causa aparece explicada en el panel; es posible editarla, si así lo considera. |
| Estado de proveedor   | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC ( <b>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</b> ).  |

- Al finalizar la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Problemas:

## 2.5.4 Estados para cambios

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados:

- En la opción Categoría, seleccione Cambios


- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:

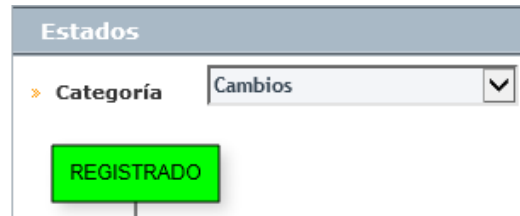
- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

- En la creación de Estados para cambios, podrá habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Calcular tiempo       | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.  |
| Permitir enrutamiento | Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado.  |
| Backout plan          | Habilita el campo <b>Backout Plan</b> para documentar las acciones a llevar a cabo en caso de que el cambio necesite reversarse.                          |
| Etapa                 | Seleccione la etapa en la cual se encuentra el estado.  |
| Estado anulado        | Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo estado no se permitirá la edición del caso. |
| Estado de proveedor   | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC ( <b>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</b> ).                           |

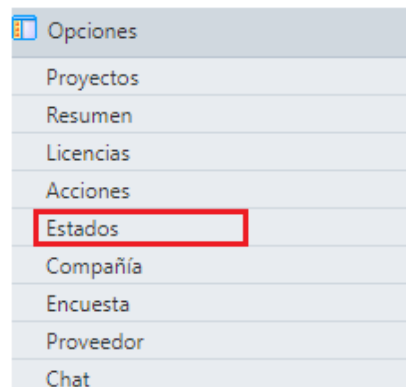
En Etapa podemos seleccionar el tipo de Estado de Cambios, de acuerdo a las directrices de ITIL.

- **Registro de la petición de cambio (RFC):** Un usuario del servicio de ayuda, o un administrador de cambios envía una solicitud de cambio.
- **Registro y clasificación de la propuesta (CAB):** El cambio se evalúa para determinar si es aprobado; también, se establece la programación del cambio junto con un sistema para su supervisión.
- **Construcción del cambio (BUILDING):** Una vez se ha aprobado el cambio, comienza la etapa de construcción del mismo, y se asigna una persona responsable de llevarla a cabo.
- **Creación y comprobación (TESTING):** Las RFC se asignan al personal técnico apropiado, para que lleven a cabo los procedimientos de prueba del cambio.
- **Implementación (IMPLEMENTATION):** Se realiza el plan de aplicación del cambio.
- **Evaluación (REVIEW):** Se evalúa la implementación del cambio.
- **Cierre (CLOSE):** Es la etapa final del cambio, en la cual se da por cerrado el mismo a satisfacción de los interesados.
- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Cambios:

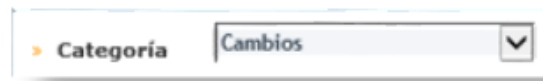


## 2.5.5 Proceso de aprobación para cambios

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirijase a Opciones-> Estados:






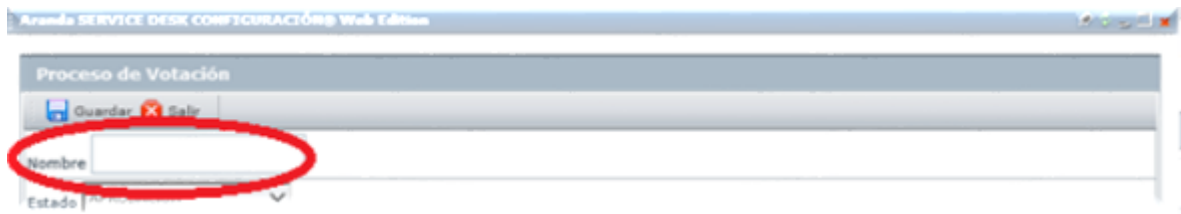
- En la opción Categoría, seleccione Cambios:



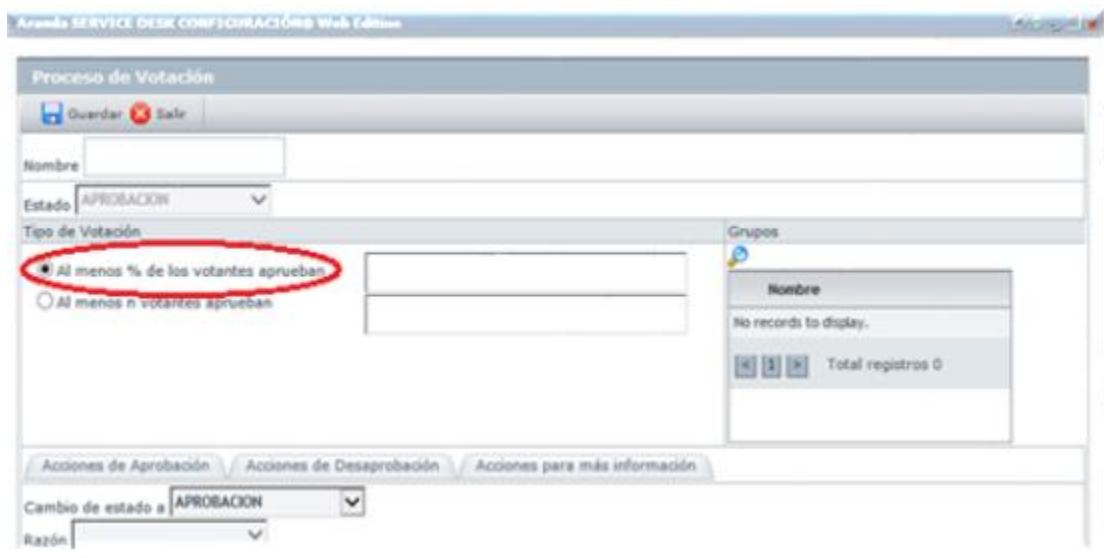
- Es necesario considerar que, para crear el proceso de Aprobación de cambios, se debe seleccionar un estado que tenga dos transiciones de salida. Por ejemplo:





- Para habilitar el proceso de votación, se selecciona el Estado (en este caso Aprobación) y en la parte superior se selecciona:  Editar.
- Al seleccionar Editar; se cargará la interfaz de configuración del estado; se selecciona la opción  Proceso de Votación, y posteriormente se habilitará el botón .
- Al hacer clic en el botón , aparecerá la interfaz de Proceso de Votación:
- Seleccione un nombre para el proceso de votación a configurar.



- En la sección Tipo de votación, podrá establecer las reglas que se implementarán para el grupo de especialistas en el momento de evaluar los estados de los cambios:
- Seleccione la opción **Al menos % de los votantes aprueban**, si desea que el estado sea aprobado tras una votación de los especialistas. Para hacerlo, en la casilla posterior, determine el valor correspondiente al porcentaje de votantes con el que se aprobaría el cambio; en esta opción solo se define el porcentaje que se necesita para que se APRUEBE un cambio y el porcentaje restante es el definido para rechazarlo. Por ejemplo: Si se define que el 30% de los votantes aprueban, implícitamente se le está indicando a la herramienta que se necesita el 70% para rechazar un cambio y que este cambie de estado según como se tenga definido en la pestaña “Acción de Desaprobación”.



Seleccione la opción **Al menos n votantes aprueban**, para establecer un número determinado de votantes bajo el cual el caso sería aprobado, sin embargo, no tiene en cuenta la cantidad de votos que se necesitan para rechazarlo; por ejemplo, si se define que solo un votante apruebe un cambio, pero hay 10 votantes en el proceso, para poder rechazar el cambio se necesitan al menos 9 votos; en conclusión, el margen restante es el que se toma como cantidad para rechazar el cambio. Para llevar a cabo este proceso, en la casilla posterior, determine el valor del número de votantes con el que se aprobaría el cambio.

- En la sección Grupos, seleccione la opción  para asociar determinados grupos al proceso de votación; al seleccionar  aparece la siguiente ventana:

Seleccione los grupos que requiera y posteriormente la opción   **Seleccionar**.

- En la pestaña **Acción de Aprobación**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado tras haber sido aprobado.

- En el menú **Cambio de estado a**, seleccione el cambio que sufrirá el estado tras ser aprobado.
- En el campo **Razón**, seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

**Nota:** Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- En la pestaña **Acción de Desaprobación**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado tras haber sido desaprobado.

The screenshot shows a software interface with three tabs: 'Acciones de Aprobación', 'Acciones de Desaprobación', and 'Acciones para más información'. The 'Acciones de Desaprobación' tab is active. Below the tabs, there are two dropdown menus. The first is labeled 'Cambio de estado a' and is set to 'RECHAZADO'. The second is labeled 'Razón' and is set to 'Cambio Desaprobado'.

- En el menú **Cambio de estado a**: seleccione el cambio que sufrirá el estado tras ser desaprobado.
- En el campo **Razón**, Seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.


**Nota:** Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- En la pestaña **Acciones para más información**, podrá seleccionar el cambio que sufrirá el estado con el objetivo de solicitar más información del mismo. Para esta acción no se puede definir una cantidad específica de votos; por defecto, en la herramienta se encuentra definido que, si uno solo de los votantes selecciona la opción **Más información**, inmediatamente el caso cambia de estado, ya que, al seleccionarla, se asume que si uno solo de los votantes elige esta opción es porque el cambio no es claro y por esa razón se debe cambiar de estado automáticamente a un estado previo a la votación.

The screenshot shows the same software interface as above, but with the 'Acciones para más información' tab active. The 'Cambio de estado a' dropdown is set to 'INFORMACION ADICIONA' and the 'Razón' dropdown is set to 'Se solicita mas informar'.

- En el menú **Cambio de estado a**: seleccione el cambio que sufrirá el estado para solicitar más información.
- En el campo **Razón**, seleccione el motivo por el cual el estado sufre un cambio.

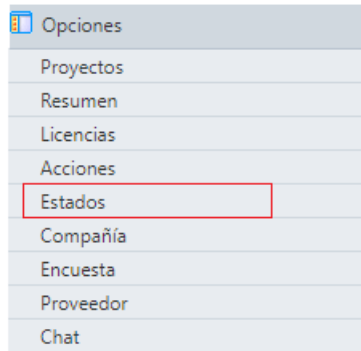
**Nota:** Para ver la configuración de razones diríjase al capítulo 2.6.1 Configurar Razones de Creación

- Al terminar la configuración del proceso de votación, seleccione el botón  Guardar.

## 2.5.6 Estados para tareas

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.





- En la opción **Categoría**, seleccione **Tareas**



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:


The 'Nuevo / Estado' form contains the following fields and options:

- Nombre: [Empty text box]
- Descripción: [Large text area with scrollbars]
- Color de fondo: FFFFFFFF
- Color de letra: 000000
- Estado de Proveedor:

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

En la creación de estados para tareas se pueden habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

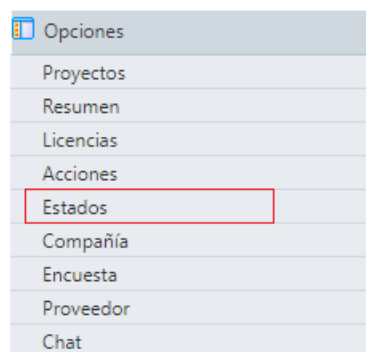
|                     |   |
|---------------------|---|
| Estado de Proveedor | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC ( <b>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</b> ). |
|---------------------|---|

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de tareas:



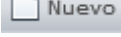
## 2.5.7 Estados para requerimientos de servicio

- Los estados creados bajo esta opción, serán aplicados en las consolas Windows y Web para la gestión de requerimientos de servicio.
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Requerimientos de Servicio.



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:


Nuevo / Estado

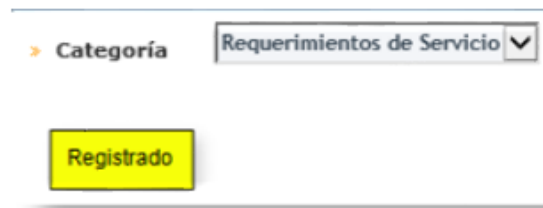
|                |   |
|----------------|---|
| Nombre         | <input type="text"/>  |
| Descripción    | <input type="text"/>  |
| Color de fondo | Comportamiento del estado   |
| FFFFFF         | <input type="checkbox"/> Estado solucionado <input type="checkbox"/> Calcular tiempo <input type="checkbox"/> Estado de Proveedor |
| Color de letra | <input type="checkbox"/> Permitir enrutamiento <input type="checkbox"/> Estado anulado  |
| 000000         |   |

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

- En la creación de Estados para Requerimientos de Servicio se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

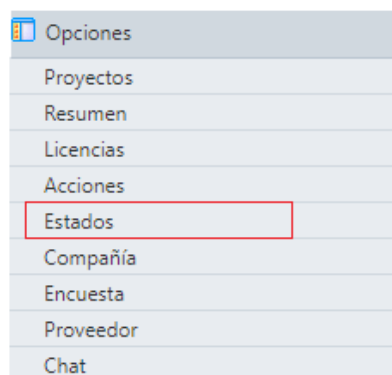
|                       |  |
|-----------------------|--|
| Calcular Tiempo       | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.   |
| Permitir Enrutamiento | Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado.   |
| Estado solucionado    | Se comportará como <b>estado solucionado</b> ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente. |
| Estado Anulado        | Se comportará como un estado final, en el cual el caso no tuvo ningún tratamiento; por lo tanto, en este tipo estado no se permitirá la edición del caso.  |
| Estado de Proveedor   | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC ( <b>Underpinning Contract – Manejo de proveedores</b> ).  |

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  Guardar.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Requerimientos de Servicio:



## 2.5.8 Estados para catálogo de servicios

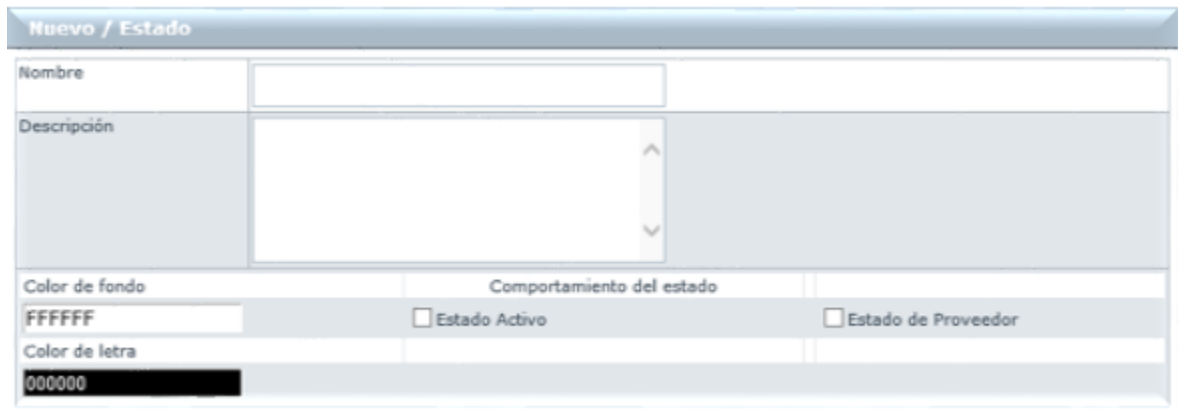
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Catálogo de Servicios:




- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:



- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.

En la creación de estados para catálogo de servicios se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto:

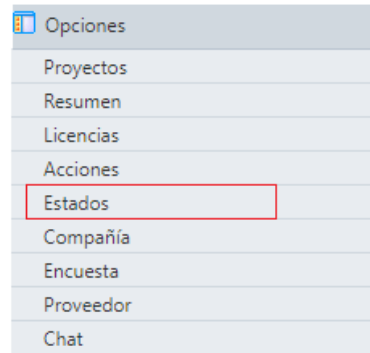
|                     |  |
|---------------------|--|
| Estado Activo       | Significa que se puede hacer uso el servicio.  |
| Estado de Proveedor | Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (Underpinning Contract – Manejo de proveedores). |

- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción .
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Catálogos de Servicio:



## 2.5.9 Estados para artículos

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- En la opción Categoría, seleccione Artículos:



- En la barra de iconos horizontal, haga clic en ; aparecerá la siguiente ventana:


The form has a title bar 'Nuevo / Estado'. It contains the following fields and options:

- Nombre: Text input field.
- Descripción: Text area with scrollbars.
- Color de fondo: Text input field with 'FFFFFF'.
- Color de letra: Text input field with '000000'.
- Comportamiento del estado:
  - Estado solucionado
  - Calcular tiempo
  - Estado de Proveedor
  - Permitir enrutamiento

- Ingrese el nombre del estado; realice su respectiva descripción; seleccione el color de fondo que lo representará, y defina el color de la letra de su preferencia para el nombre del estado.
- En la creación de estados para artículos se podrán habilitar las siguientes opciones de acuerdo a los requerimientos de cada proyecto.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Calcular tiempo       | Permite que el tiempo siga siendo calculado en el caso, de acuerdo al SLA establecido en el mismo.   |
| Permitir enrutamiento | Permite el escalamiento el caso dentro del mismo estado.   |
| Estado solucionado    | Se comportará como <b>estado solucionado</b> ; también, se registrará la fecha en la cual el caso cambió a dicho estado, y obligará a que se diligencie el comentario de solución en el campo correspondiente. |

Estado de proveedor Se utiliza para visualizar en la consola de especialistas el campo UC (***Underpinning Contract – Manejo de proveedores***).

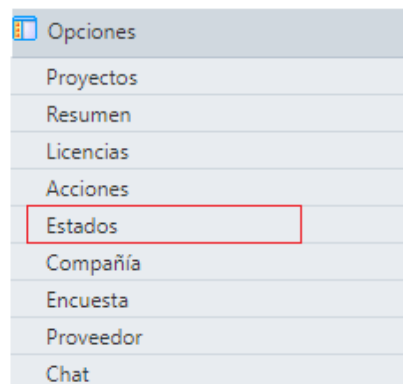
- Al finalizar con la creación del estado seleccione la opción  Guardar.
- Una vez el estado ha sido creado, éste, y los demás casos creados, podrán ser visualizados en la lista de estados de Artículos:



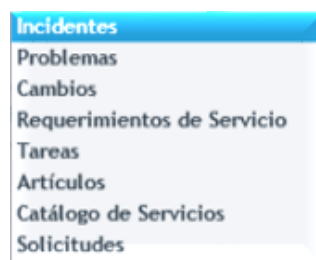
## 2.5.10 Configurar flujo para la transición de estados

Para que los especialistas de la mesa de servicios sigan un ciclo de vida ordenado y consecuente de los diferentes tipos de casos, es necesario crear un flujo de transiciones, de manera tal que únicamente se pueda cambiar de estados en el orden asignado en dicho flujo; se debe tener en cuenta que para cada tipo de casos (incidentes, problemas, cambios, tareas, etc.) es necesario configurar un flujo con los estados definidos, para ello, siga los siguientes pasos:

- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Opciones-> Estados.



- Seleccione el tipo de caso en el cual vaya a configurar el flujo de transiciones: (Requerimientos/Solicitudes/Incidentes /Problemas/Cambios/Tareas, etc.).



- Para crear el flujo de transiciones para los Estados, ubíquese en la ventana en la que se visualizan todos los estados anteriormente creados:



- Para crear la transición entre estados, seleccione primero el estado inicial, al hacerlo el estado estará resaltado en sus bordes con color rojo:



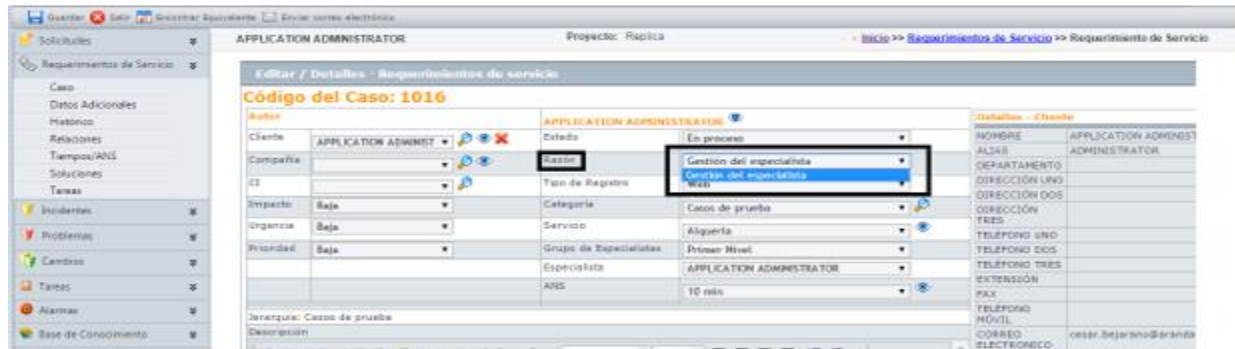
- Posteriormente, seleccione el estado al cual desee generar la transición; en este caso a manera de ejemplo, se creará el flujo de transición del estado **Registrado** a **En Proceso**.
- Al seleccionar el estado **En Proceso**, podrá visualizar la siguiente ventana:



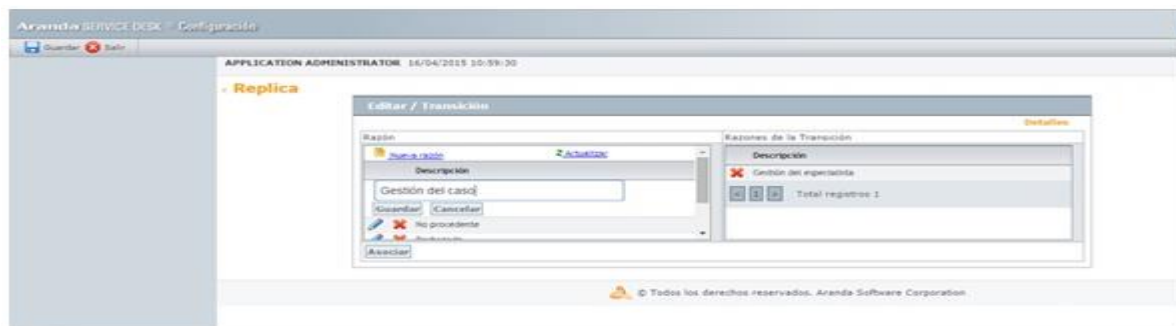
- En esta ventana seleccione la razón por la cual se instaura la transición del estado **Registrado** al estado **En Proceso**.

## 2.5.11 Configurar razones de creación

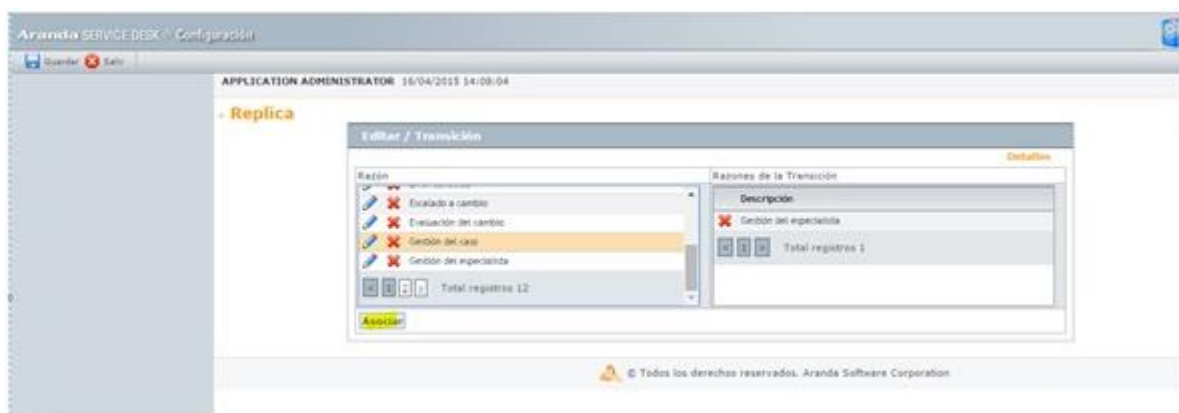
Una razón de creación es el motivo por el cual un caso pasa de un estado a otro; en la consola de especialista, las razones de creación se visualizan de la siguiente manera:





- Para crear una razón, haga clic en **Nueva razón**.
- En la casilla **Descripción** se redacta la nueva razón y finaliza al hacer clic en **Guardar**.



- Una vez creada la razón, selecciónela y haga clic en **Asociar**.



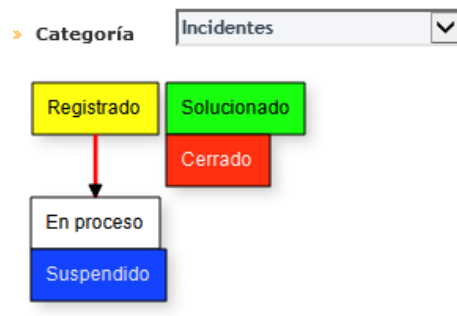
**Nota:** En una transición es posible asociar más de una razón, según se requiera.

- Para eliminar una razón de transición, haga clic en el botón **Eliminar** 
- Para editar una razón, haga clic en el botón **Editar** 





- Al seleccionar **Guardar**, se guardará el flujo de transición configurado; se debe repetir el mismo procedimiento para crear todos los flujos de transición para cada estado.
- Si desea eliminar una relación, primero selecciónela, al hacerlo ésta se tornará color rojo:

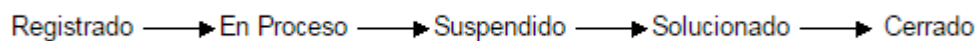


- Seleccione la opción  **Borrar** para eliminar la relación, al hacerlo, quedan los dos estados sin transición alguna.

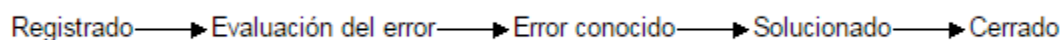
El ciclo de vida del flujo pasa a través de diferentes estados, inicia siempre con un único estado inicial y termina con varios estados finales (por lo menos un estado).

El flujo de estados debe ser definido de acuerdo a las necesidades del negocio; se debe tener en cuenta que exista un estado inicial y un estado final; Aranda software recomienda las siguientes transiciones de acuerdo con los estados sugeridos anteriormente:

Flujo de estados para incidentes:



Flujo de estados para problemas:



Flujo de estados para Tareas:



Flujo de estados para Requerimientos de servicio:

Registrado → Asignado → En proceso → Solucionado → Cerrado

Flujo de estados para catálogo de servicios:

Nuevo → Activo → Inactivo

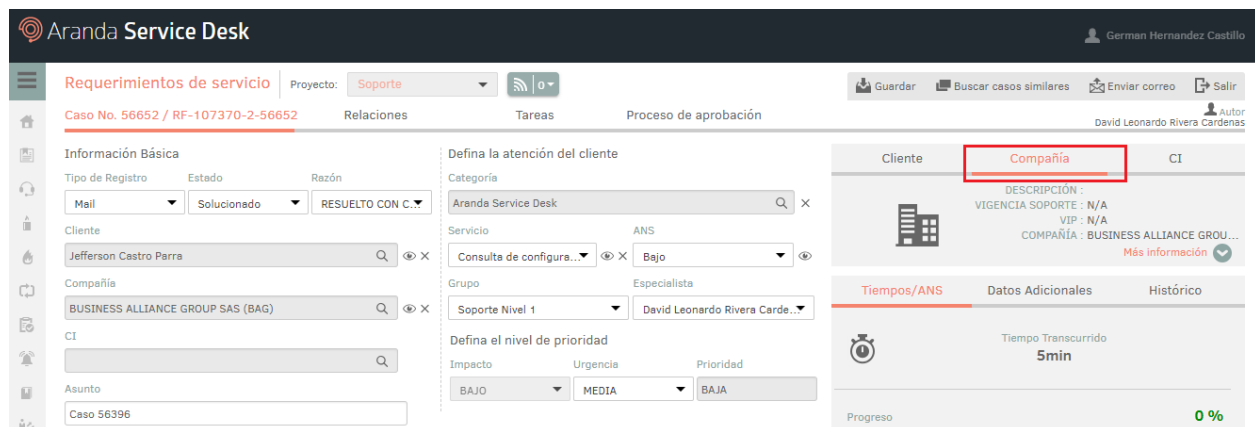
Flujo de estados para Artículos:

Registrado → En revisión → Público → Obsoleto

**Nota:** Debe tener en cuenta que una vez que el registro haya sido cerrado, éste se archiva en la base de datos incluyendo toda la información e historia y ya no se visualizará en la consola; sin embargo, los registros cerrados permanecen disponibles y pueden ser ubicados a través de las opciones de búsqueda de la aplicación; estos también son incluidos en los reportes y estadísticas.

## 2.6 Creación de Compañías

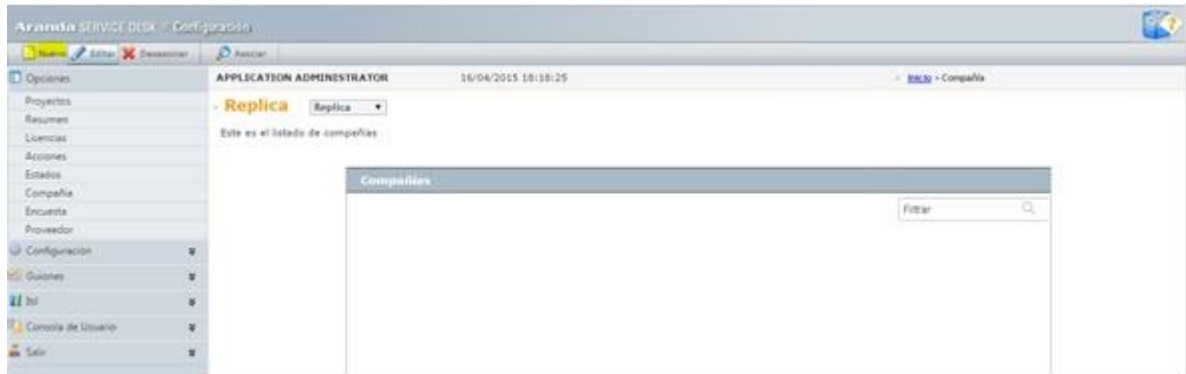
Para realizar una gestión eficiente sobre los casos y contactar oportunamente al cliente, es importante tener la información completa de las compañías a las cuales se proporciona soporte; la información de las compañías, en la consola de especialista (ASDK), se visualiza de la siguiente manera:



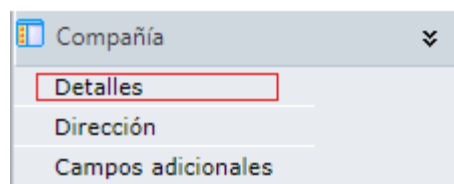
The screenshot shows the Aranda Service Desk interface. The top navigation bar includes the user name 'German Hernandez Castillo'. The main header shows 'Requerimientos de servicio' and 'Proyecto: Soporte'. The case details include 'Caso No. 56652 / RF-107370-2-56652'. The form is divided into several sections: 'Información Básica' (Type of Record: Mail, Status: Resuelto, Reason: RESUELTO CON C...), 'Defina la atención del cliente' (Category: Aranda Service Desk, Service: ANS, Group: Soporte Nivel 1, Specialist: David Leonardo Rivera Cardenas), and 'Defina el nivel de prioridad' (Impact: BAJO, Urgency: MEDIA, Priority: BAJA). On the right, there are tabs for 'Cliente', 'Compañía' (highlighted in red), and 'CI'. Below these, there are sections for 'Tiempos/ANS' (Time Passed: 5min) and 'Progreso' (0%).

Para registrar los datos de las organizaciones a las cuales usted proporciona soporte (interno o externo), siga los siguientes pasos:

- Ingrese al sitio **BASDK** y seleccione **Opciones – Compañía:**
- Clic en **Nuevo.**



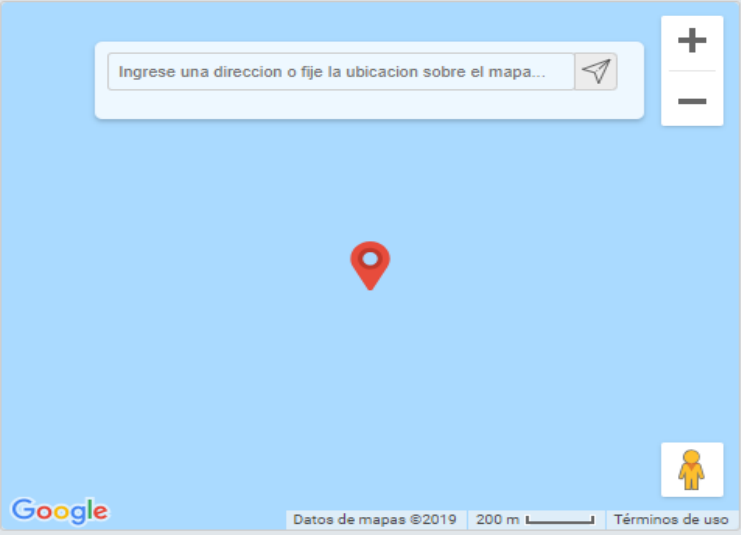
- De inmediato se despliega una ventana compuesta por tres opciones diferentes, en las cuales se debe diligenciar toda la información relacionada con la organización; en la pestaña **Detalles** debe proporcionar los siguientes datos:
  - **Nombre de la empresa:** en este ítem, diligencie el nombre de la compañía.
  - **Identificador de la empresa:** en este ítem, diligencie el NIT de la compañía.
  - **Contacto:** en este ítem, diligencie un contacto directo con la compañía.
  - **Correo electrónico:** correo electrónico del contacto.
  - **Sitio web:** sitio web de la compañía.
  - **Descripción:** escriba una breve descripción de los servicios o productos que ofrece la compañía.
  - **País:** país en donde se encuentra ubicada la compañía.
  - **Ciudad:** ciudad en donde se encuentra ubicada la compañía.
  - **Alias:** nombre alternativo de la compañía o nombre de identificación
  - **Dirección Google:** campo para colocar la dirección a través de un asistente de Google Maps e informar la ubicación geográfica.



**Nuevo / Compañía** Detalles

|           |                      |                    |                      |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------------|
| Compañía  | <input type="text"/> | Identificador      | <input type="text"/> |
| Contacto  | <input type="text"/> | Correo Electrónico | <input type="text"/> |
| Sitio Web | <input type="text"/> | Descripción        | <input type="text"/> |
| País      | <input type="text"/> | Ciudad             | <input type="text"/> |
| Alias     | <input type="text"/> |                    |                      |

Dirección Google



- En los campos **Dirección (1,2,3)**, **Teléfono (1,2,3)** y **Celular** registre las direcciones; los números de teléfono; la extensión, y el número móvil de contacto de la empresa:

Aranda SERVICE DESK ® Configuración ?

Guardar Salir

Compañía **German Hernandez** 24/01/2019 10:13:04

**Mesa de Servicios TI**

|   |                      |             |                      |
|---|----------------------|-------------|----------------------|
| <b>Editar / Compañía</b> <span style="float: right;">Dirección</span> |                      |             |                      |
| Dirección 1   | <input type="text"/> | Dirección 2 | <input type="text"/> |
| Dirección 3   | <input type="text"/> | Teléfono 1  | <input type="text"/> |
| Teléfono 2  | <input type="text"/> | Teléfono 3  | <input type="text"/> |
| Ext   | <input type="text"/> | Celular     | <input type="text"/> |

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

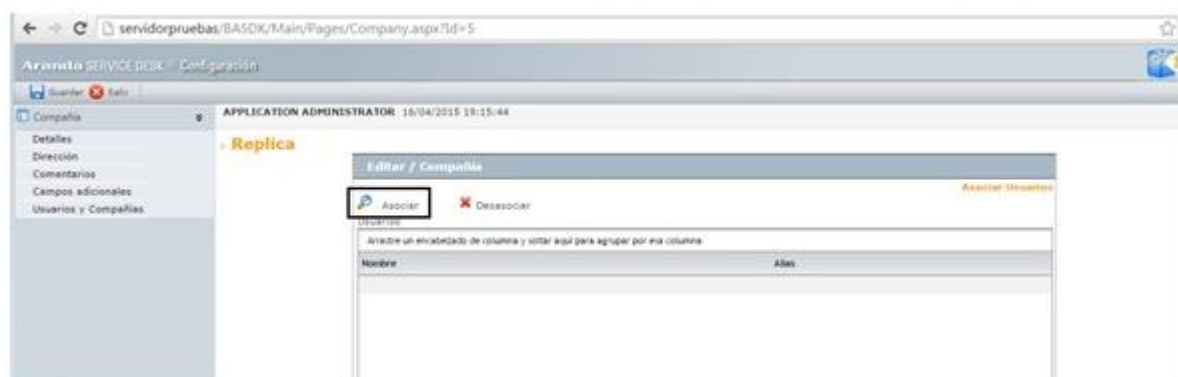
- En el campo **Campos adicionales**, ingrese información adicional que se considere necesaria, pero que no es solicitada en las opciones anteriores:



- Después de haber suministrado los datos necesarios, haga clic en Guardar.
- Automáticamente se habilitan dos opciones: **Comentarios** y **Usuarios y compañías**.



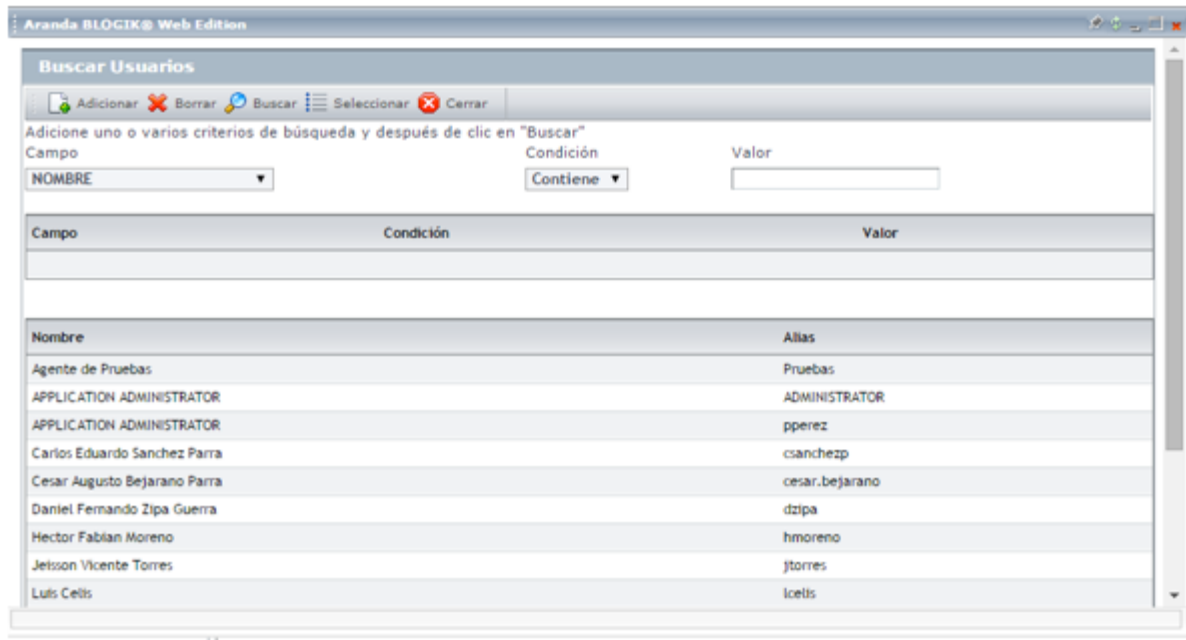
- En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía.
- Una vez la compañía ha sido creada, es importante definir los usuarios que se encuentran asociados a la misma, para realizar esta configuración, haga clic en **Usuarios y compañías**.
- Clic en **Asociar**



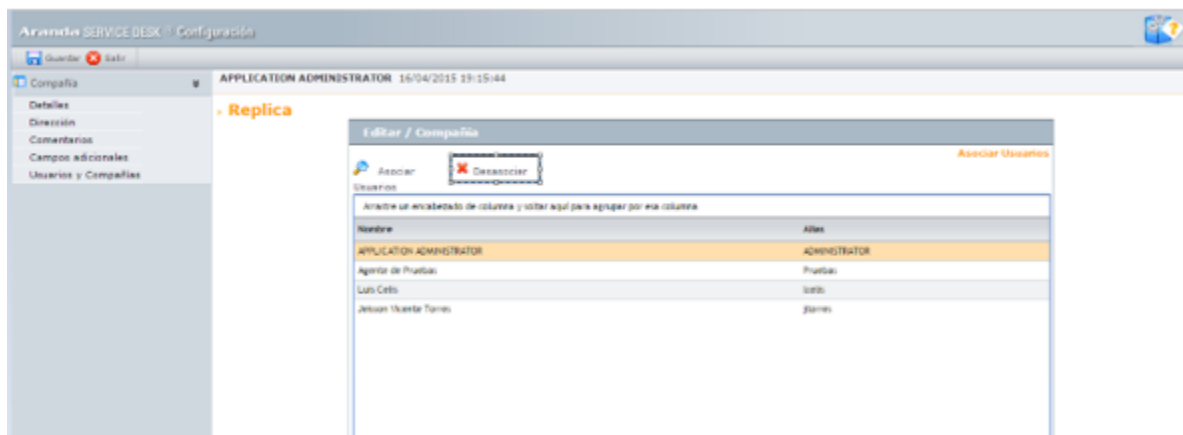
- Posteriormente, aparecerá una ventana de búsqueda, allí, ingrese los criterios necesarios para realizar la búsqueda de los usuarios registrados en la base de datos; por ejemplo:

ingrese el 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 elija la opción **Buscar**.

**Nota:** Los usuarios que se deseen asociar, deben haber sido creados previamente en el módulo Profile.



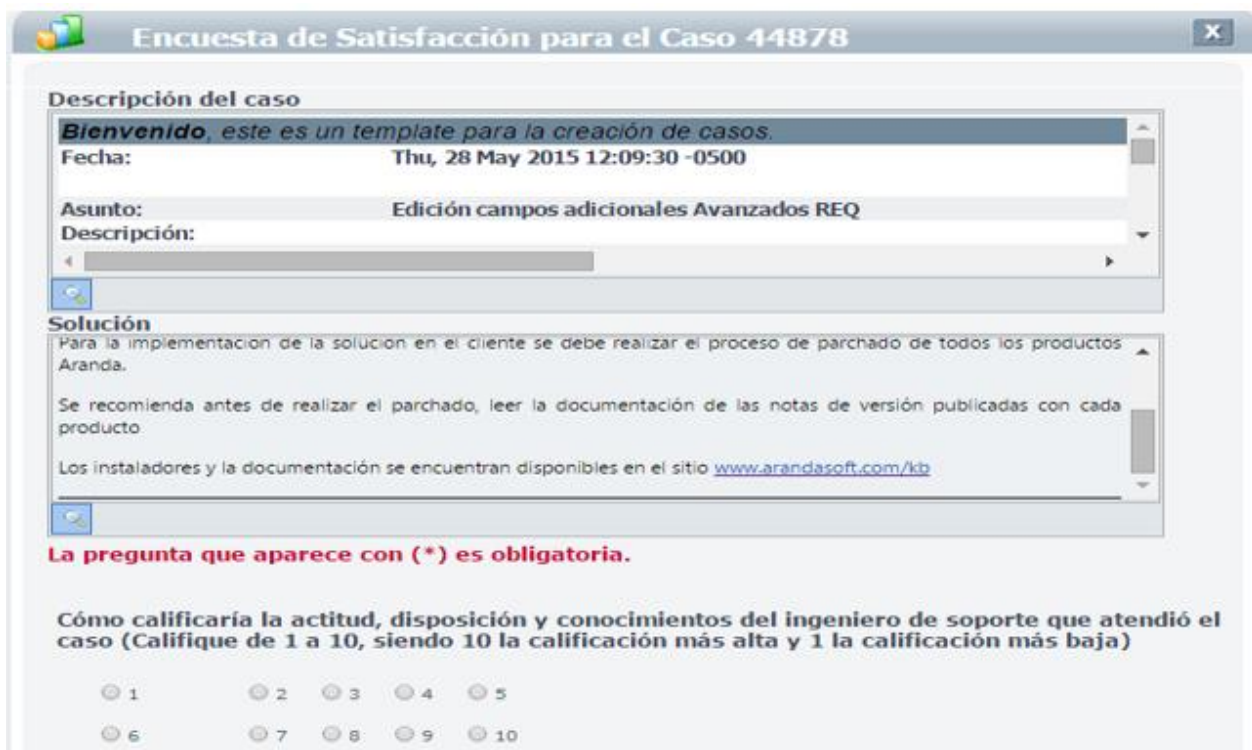
- Seleccione los usuarios que desea asociar y presione **Seleccionar**.
- Para desasociar uno o más usuarios, seleccione el usuario y haga clic en **Desasociar**.



## 2.7 Encuesta

- Para identificar las debilidades y/o fortalezas, y establecer un mejoramiento continuo en la atención de la gestión de servicios, se puede diseñar una encuesta de satisfacción;

dicha encuesta podrá ser enviada al usuario desde la consola FRONT END en un correo electrónico; la encuesta de satisfacción se visualiza de la siguiente manera:



**Encuesta de Satisfacción para el Caso 44878**

**Descripción del caso**

*Bienvenido, este es un template para la creación de casos.*  
**Fecha:** Thu, 28 May 2015 12:09:30 -0500  
**Asunto:** Edición campos adicionales Avanzados REQ  
**Descripción:**

**Solución**

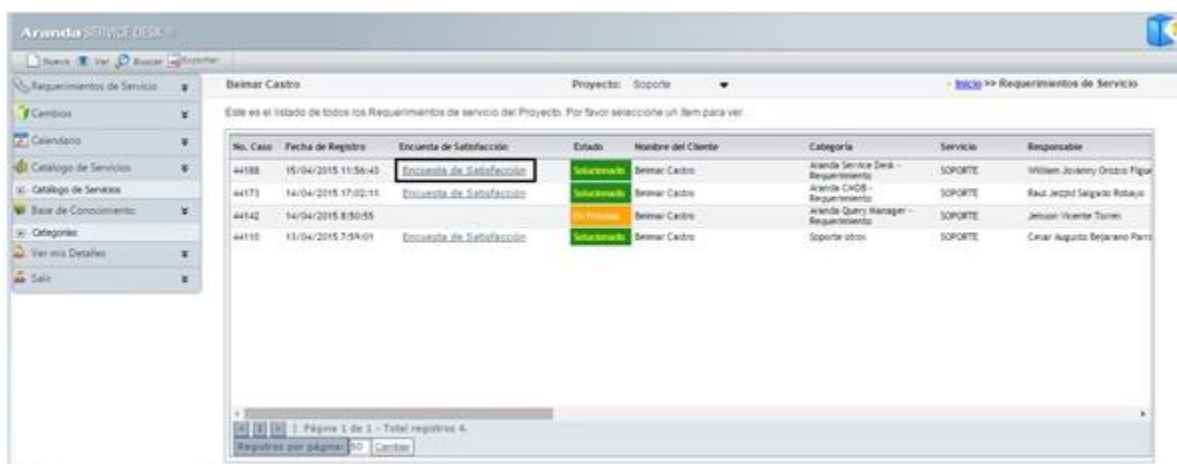
Para la implementación de la solución en el cliente se debe realizar el proceso de parchado de todos los productos Aranda.  
 Se recomienda antes de realizar el parchado, leer la documentación de las notas de versión publicadas con cada producto.  
 Los instaladores y la documentación se encuentran disponibles en el sitio [www.arandasoft.com/kb](http://www.arandasoft.com/kb)

**La pregunta que aparece con (\*) es obligatoria.**

**Cómo calificaría la actitud, disposición y conocimientos del ingeniero de soporte que atendió el caso (Califique de 1 a 10, siendo 10 la calificación más alta y 1 la calificación más baja)**

1   
  2   
  3   
  4   
  5  
 6   
  7   
  8   
  9   
  10

Una vez el caso cambie a estado solucionado, el usuario podrá visualizar el link de la encuesta de dos maneras: podrá hacerlo en el sitio USDK, o a través de un correo electrónico, cuyo envío puede ser configurado en una regla.



**Aranda SERVICE DESK**

Beimar Castro    Proyecto: Soporte    Requerimientos de Servicio

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

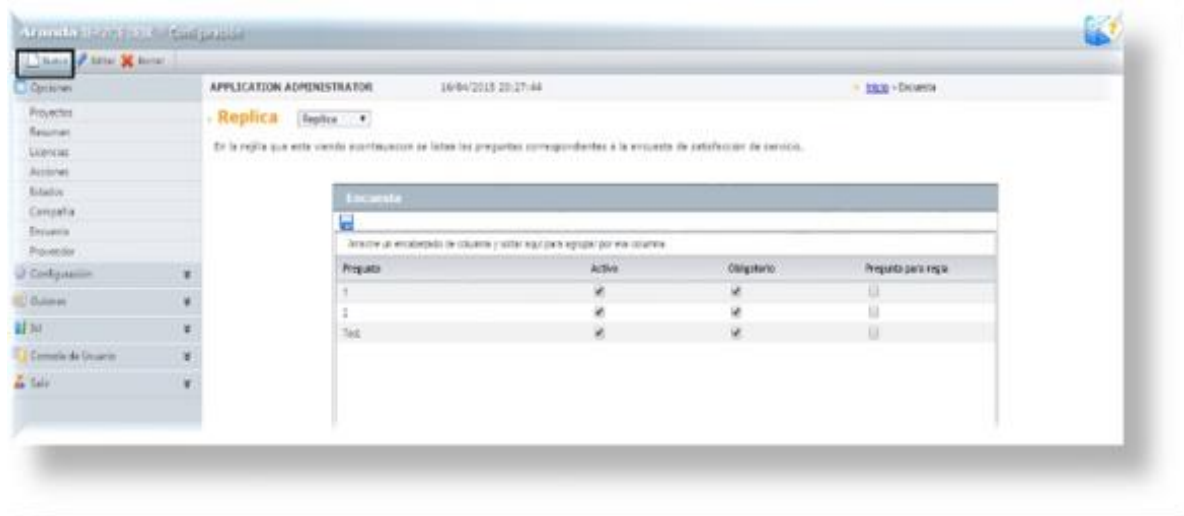
| No. Caso | Fecha de Registro   | Encuesta de Satisfacción | Estado      | Nombre del Cliente | Categoría                             | Servicio | Responsable                  |
|----------|---------------------|--------------------------|-------------|--------------------|---------------------------------------|----------|------------------------------|
| 44188    | 15/04/2015 11:54:43 | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Beimar Castro      | Aranda Service Desk - Requerimientos  | SOPORTE  | William Jovanny Ortiz Figuer |
| 44173    | 14/04/2015 17:02:11 | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Beimar Castro      | Aranda CASE - Requerimientos          | SOPORTE  | Raul Jerez Salgado Robayo    |
| 44142    | 14/04/2015 8:50:55  | Encuesta de Satisfacción | En Proceso  | Beimar Castro      | Aranda Query Manager - Requerimientos | SOPORTE  | Jehión Walter Torres         |
| 44110    | 13/04/2015 7:04:01  | Encuesta de Satisfacción | Solucionado | Beimar Castro      | Soporte otros                         | SOPORTE  | Cesar Augusto Bejarano Parra |

Página 1 de 1 - Total registros: 4  
 Registros por página: 10    Continuar

- A continuación, se visualizará el procedimiento a seguir para formular las preguntas de la encuesta, primero se ingresa al sitio **BASDK** y se elige **Opciones – Encuesta**



- Clic en **Nuevo**.



- Diligencie cada campo solicitado:
  - Pregunta:** en este ítem se redacta la pregunta a realizar.
  - Tipo:** define el tipo de pregunta (Abierta o cerrada).
  - Activo:** puede establecer si la pregunta esta activa.
  - Obligatorio:** puede definir si la pregunta es obligatoria.



**Pregunta cerrada:** Son preguntas que contienen respuestas predefinidas, por ejemplo: un “SI”, “No”, un “Bueno”, “Regular”, “Malo” etc.



**Pregunta abierta:** Son aquellas cuya respuesta debe contener como mínimo una pequeña descripción u observación.

A continuación, puede visualizar un ejemplo de los dos tipos de preguntas, cerrada y abierta:

**Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al tiempo de atención del caso. (Califique de 1 a 10; siendo 10 la calificación más alta y 1 la más baja.)**

1     2     3     4     5

6     7     8     9     10

No Aplica

**Observaciones:**

Muy buen servicio de soporte!!

Enviar

- Clic en **Guardar**.

## 2.7.1 Configurar encuesta para disparar una regla

Las encuestas permiten disparar reglas, las cuales se activan de acuerdo a la respuesta proporcionada por el usuario (esta característica solo tiene funcionalidad en preguntas cerradas). Por ejemplo, si en la encuesta se tiene definida la pregunta “¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al caso?”, y las respuestas configuradas son “Buena”, “Regular”, “Mala”, y un usuario insatisfecho con la gestión del caso o la atención proporcionada escoge la opción “Mala”, es posible configurar la encuesta para que dispare una regla que devuelva el caso al estado en proceso y se gestione nuevamente una solución, en el momento en que esta opción es elegida.

**Nota:** Para ver la configuración de las reglas diríjase al capítulo 2.4.7.1 Creación y edición de reglas.



## 2.8 Registrar información de proveedores

- Para configurar proveedores, ingrese al sitio BASDK y haga clic en Opciones > Proveedor




- Clic en **Nuevo**.



- A continuación, se despliega una ventana compuesta por tres pestañas diferentes, en las cuales se debe ingresar toda la información referente al proveedor o tercero; en la pestaña **Detalles** registre lo siguiente:

- Proveedor
- Identificador
- Contacto
- Correo electrónico
- Sitio web
- Descripción
- País
- Ciudad
- Alias



Aranda SERVICE DESK Configuración

Guardar Salir

German Hernandez 24/01/2019 10:21:38

Proveedor

- Detalles
- Dirección
- Campos adicionales

Mesa de Servicios TI

Nuevo / Proveedor Detalles

|           |                      |                    |                      |
|-----------|----------------------|--------------------|----------------------|
| Proveedor | <input type="text"/> | Identificador      | <input type="text"/> |
| Contacto  | <input type="text"/> | Correo Electrónico | <input type="text"/> |
| Sitio Web | <input type="text"/> | Descripción        | <input type="text"/> |
| País      | <input type="text"/> | Ciudad             | <input type="text"/> |
| Alias     | <input type="text"/> |                    |                      |

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

- En la pestaña **Dirección** registre las direcciones; los números de teléfono; la extensión, y el número móvil de contacto de la empresa.
- En **Campos Adicionales**, ingrese la información adicional que se considere necesaria y que se haya solicitado en las opciones anteriores.
- Después de haber diligenciado los datos necesarios haga clic en **Guardar**.
- Automáticamente se habilita la opción **Comentarios**.
- En el campo **Comentarios** realice las observaciones que se requieran relacionadas con la compañía.

## 2.9 Chat

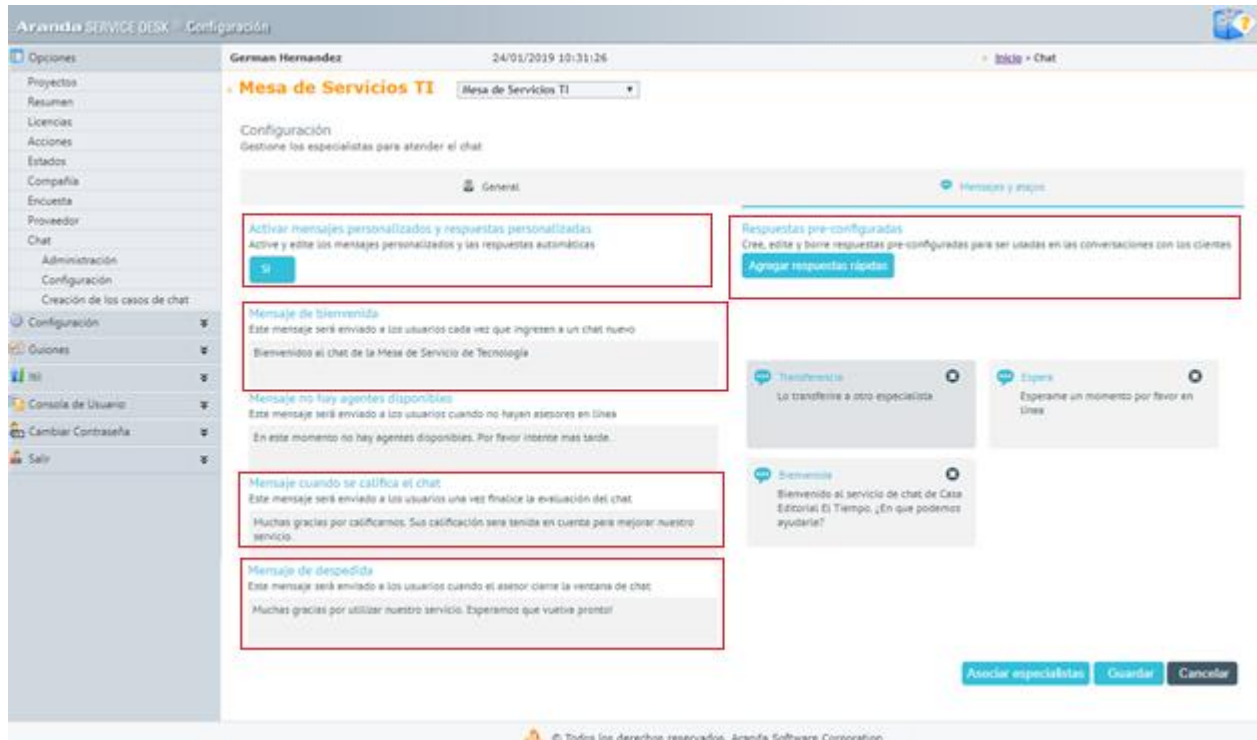
En esta función es posible configurar los parámetros del chat, el cual es visible en la consola del usuario.

Dentro de la función de chat se encuentran tres funciones:

- **Administración:** en esta pestaña es posible visualizar la gestión de los especialistas que en el momento están atendiendo el chat.

- **Configuración:** dentro de esta pestaña es posible configurar dos tipos de funcionalidades (General y Mensajes y atajos)
  - **General:** en esta opción es posible configurar parámetros tales como la capacidad máxima de atención, la calificación y el tiempo de inactividad.

- **Mensajes y atajos:** en esta opción es posible configurar parámetros tales como mensajes y respuestas personalizadas, mensajes de bienvenida, mensaje cuando no haya agentes disponibles, mensaje cuando el chat es calificado, mensaje de despedida y respuestas preconfiguradas.



### 3. Opciones de configuración

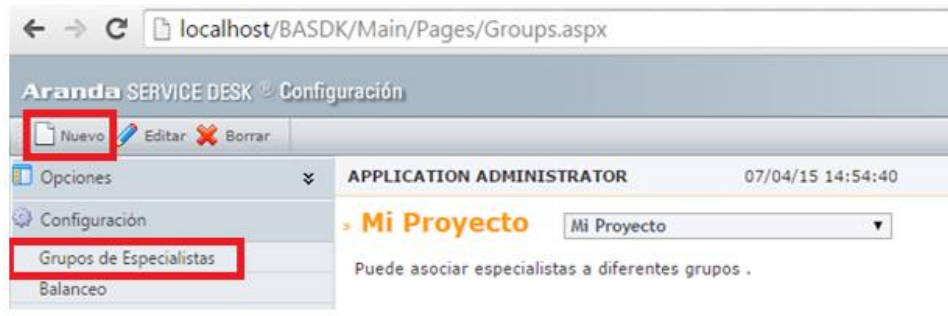
En esta sección se realiza la parametrización de los grupos, categorías, servicios y demás funciones correspondientes al proyecto, a continuación, se detalla cada ítem:


#### 3.1 Grupos Especialistas

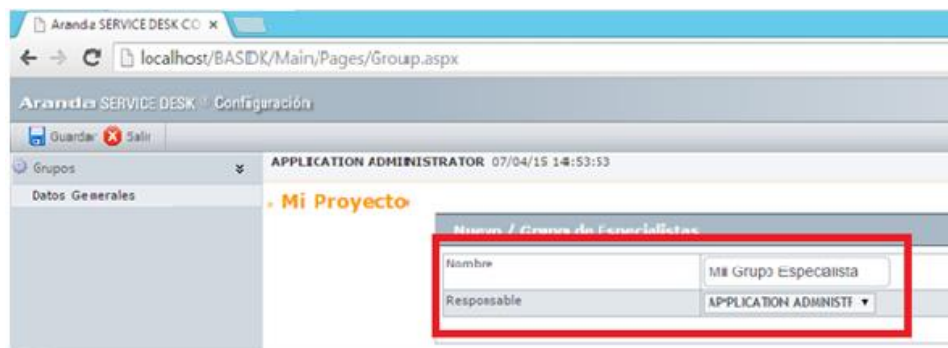
Los grupos de especialistas creados en Service Desk, definen los diferentes grupos que, según su especialidad, están involucrados en la atención y resolución de casos reportados. Los grupos de especialistas que se crean en el proyecto son diferentes de los grupos de trabajo creados en Profile, ya que los usuarios de los grupos de trabajo (Profile) se les configuran los permisos de acceso a las aplicaciones, aunque pueden ser los mismos nombres, su funcionalidad es diferente.

##### 3.1.1 Creación de grupos de especialistas

- Ingrese a Aranda Service Desk Blogik Web (IP\_Servidor/BASDK) y dirijase a la pestaña Configuración > Grupos de Especialistas, ubicada a la izquierda.



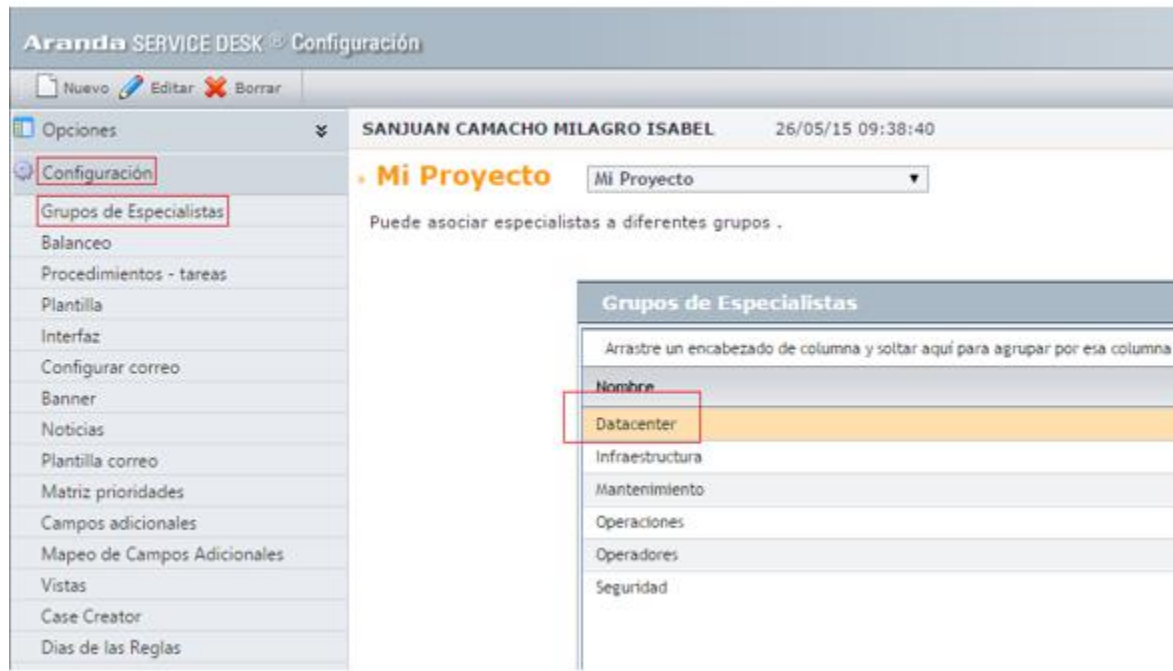
- Seleccione Nuevo  e ingrese el nombre y el responsable del grupo:



### 3.1.2 Editar un grupo de especialistas

Aquí podrá cambiar el nombre del grupo de especialistas; configurar quien será el responsable de dicho grupo, o asociar especialistas al mismo; por ejemplo, el responsable se define para que las alertas de vencimiento de los SLA lleguen al email del especialista.



- Elija el grupo de especialistas que desea editar y haga clic en 

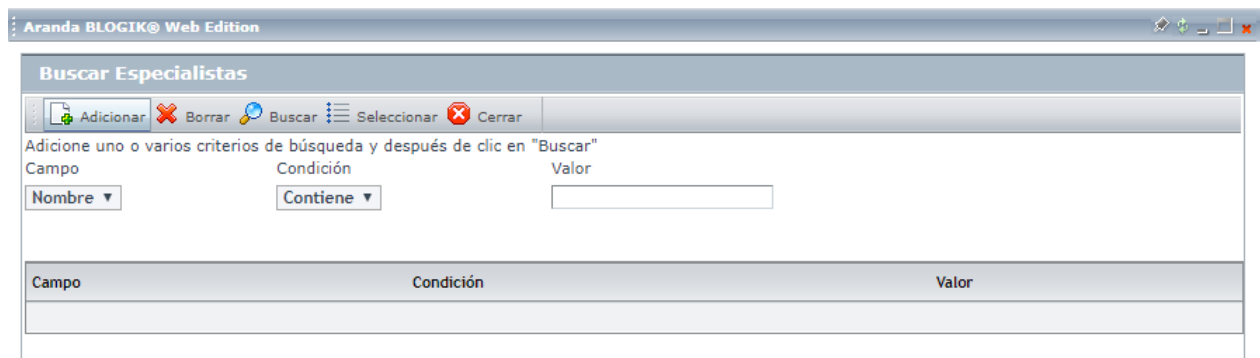
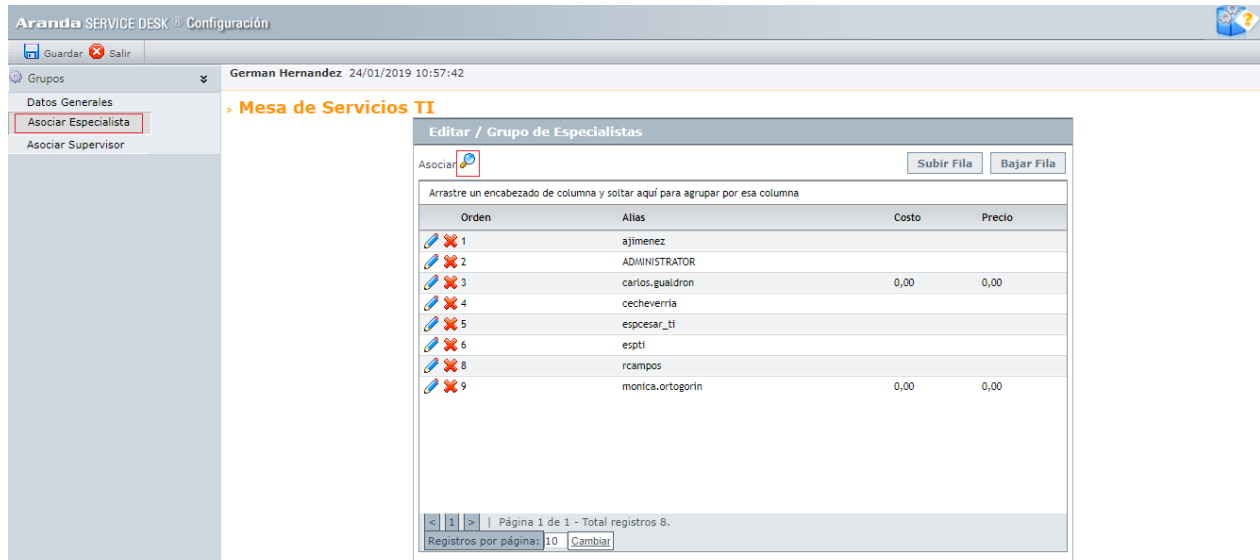
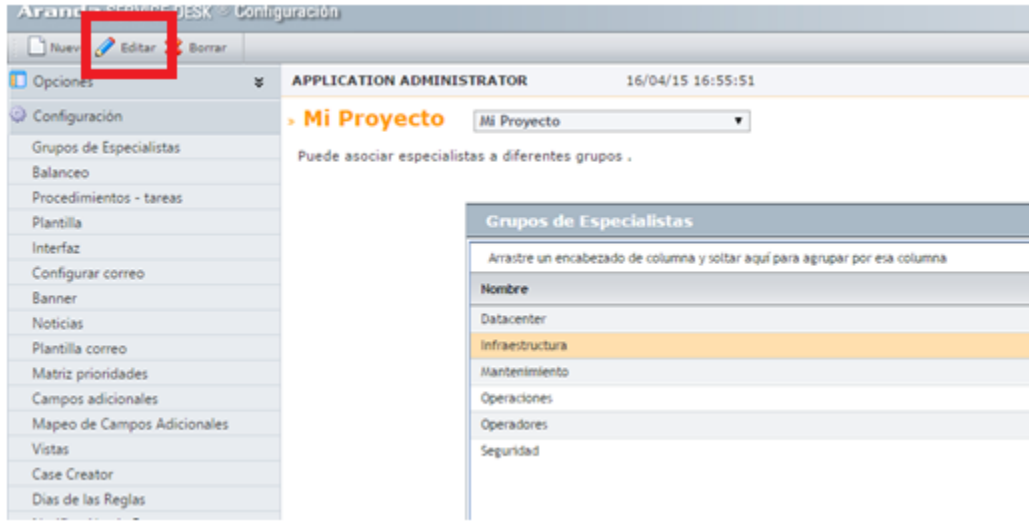


- Encontrará las pestañas **Datos Generales** y **Asociar Especialistas**.





### 3.1.3 Asociar usuarios a grupos de especialistas

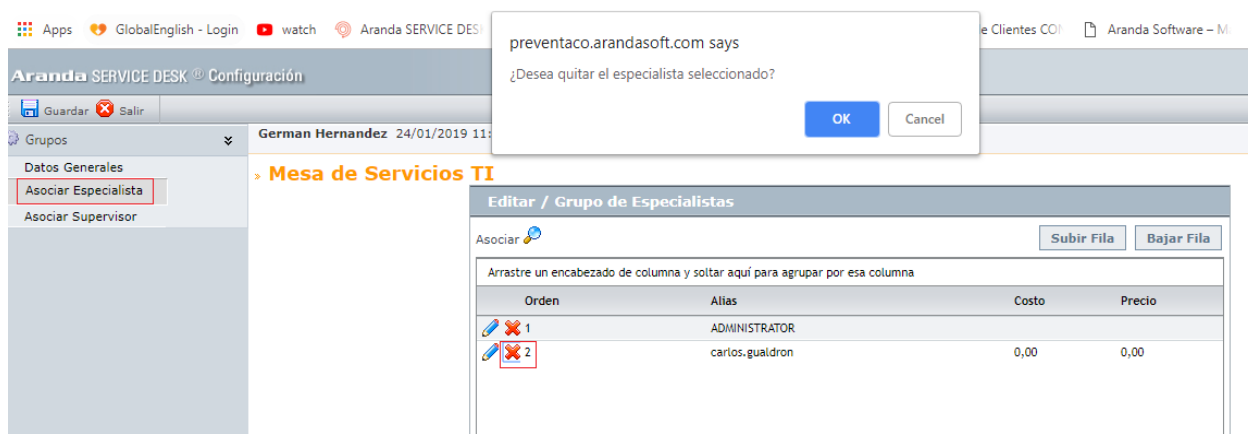
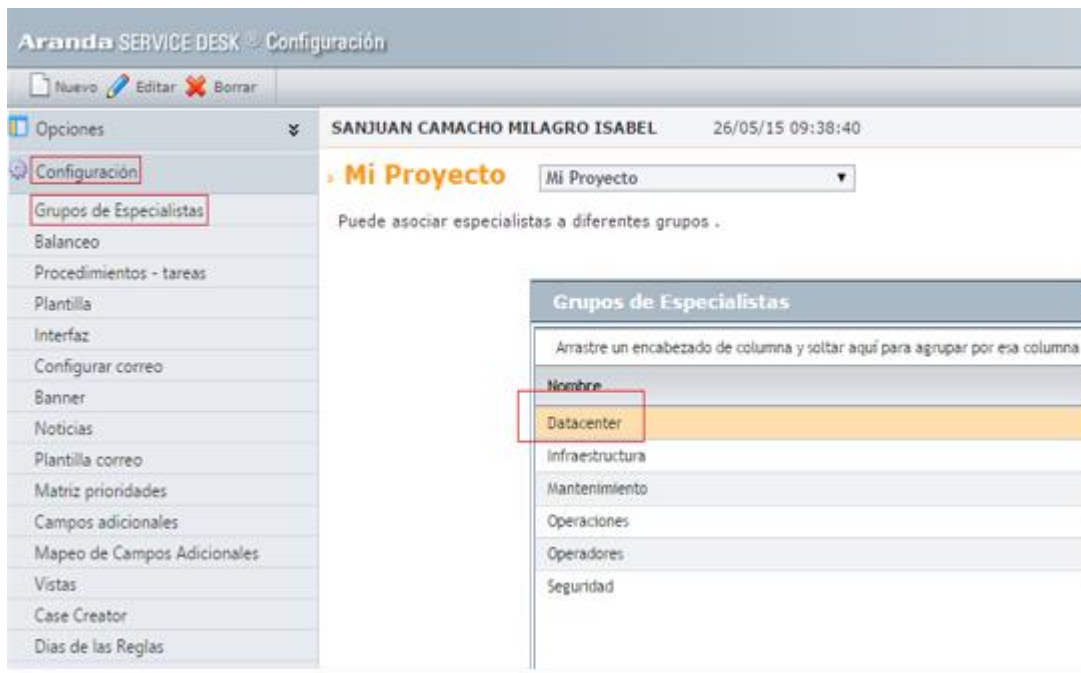
Elija el grupo de especialistas al cual desea asociar usuarios, para hacerlo haga clic en , luego diríjase a la pestaña **Asociar Especialista**; en seguida haga clic en ; después, ingrese el nombre del especialista, haga clic en **Buscar**; seleccione el especialista, y haga clic en **Seleccionar**.






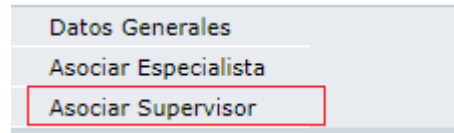
### 3.1.4 Desasociar usuarios de grupos de especialistas

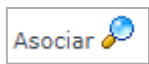
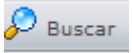
- Para desasociar usuarios de un grupo de especialistas, debe seleccionar el grupo de especialistas del cual desea desasociar los usuarios; para llevar a cabo este proceso, haga clic en , luego, seleccione el usuario que desea desasociar y haga clic en ; a continuación, confirme si desea desasociar al usuario del grupo seleccionado; tenga en cuenta que el usuario a desasociar no debe tener ningún incidente, requerimiento, cambio o problema asociado; si el usuario tiene casos abiertos, no se podrá desasociar del grupo de especialista a menos que se gestionen los casos hasta su respectivo cierre o sean reasignados a otro especialista.

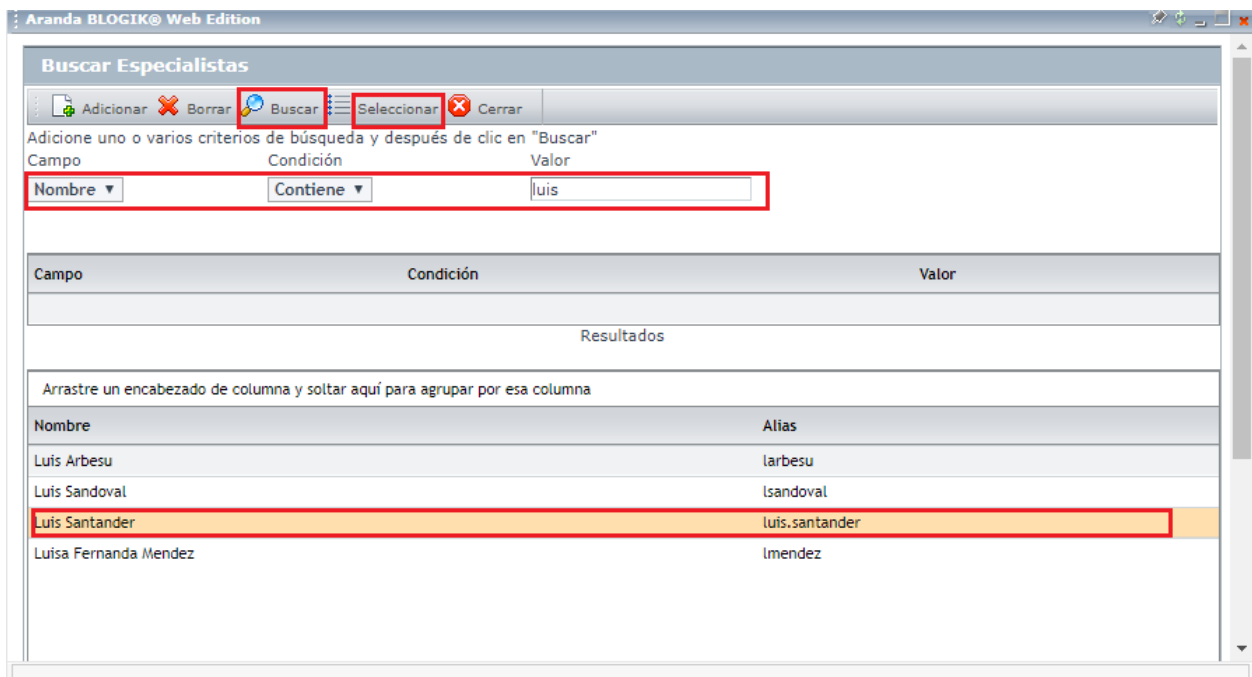
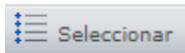


### 3.1.5 Asociar supervisor

- Para asociar un supervisor a un grupo de especialistas, debe seleccionar el grupo de especialistas al cual desea asociar el supervisor; para llevar a cabo este procedimiento haga clic en editar  y luego en la opción **Asociar Supervisor**.



- Luego haga clic en la opción , allí encontrará varias opciones de búsqueda; Campo, condición y finalmente en el campo valor llenarlo bajo la condición previamente configurada y haga clic en Buscar , selecciónelo y luego haga clic en el botón

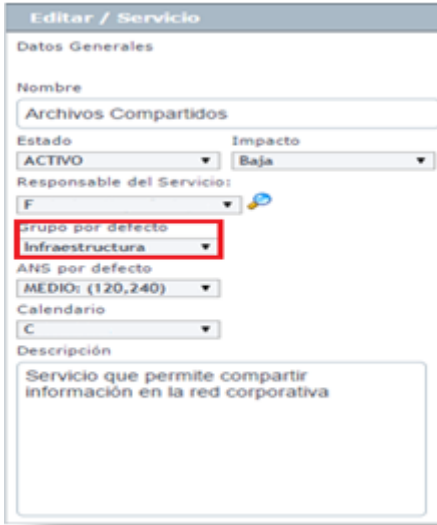


### 3.2 Balanceo

El balanceo de casos es la opción en la cual se asignarán los responsables de los casos cuando estos son creados desde la consola de usuario, o por el proceso de reglas. Existen seis opciones de balanceo: al especialista con menos casos, al especialista con menos carga, al responsable del grupo, al especialista con menos carga por grupo, al especialista con menos casos por grupo y asignación consecutiva de especialistas.

| Balanceo  |  |
|---|--|
| <b>Incidentes</b><br>Asignacion Automatica tipo de caso<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga<br><input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo<br><input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo<br><input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas                 | <b>Cambios</b><br>Asignacion Automatica tipo de caso<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga<br><input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo<br><input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo<br><input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas   |
| <b>Definir los estados no incluidos en el balanceo en incidentes</b>  | <b>Definir los estados no incluidos en el balanceo en cambios</b>  |
| <b>Requerimientos de Servicio</b><br>Asignacion Automatica tipo de caso<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga<br><input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo<br><input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo<br><input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas | <b>Problemas</b><br>Asignacion Automatica tipo de caso<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga<br><input type="radio"/> Asignar el Responsable del Grupo<br><input type="radio"/> Asignar Especialista con menos Carga por grupo<br><input checked="" type="radio"/> Asignar Especialista con menos Casos por grupo<br><input type="radio"/> Asignación consecutiva de especialistas |
| <b>Definir los estados no incluidos en el balanceo de servicios</b>   | <b>Definir los estados no incluidos en el balanceo en Problemas</b>  |

Para utilizar esta característica, es necesario configurar al servicio, un grupo de especialistas por defecto, ya que sobre este grupo se efectuará el balanceo:



**Editar / Servicio**

Datos Generales

Nombre: Archivos Compartidos

Estado: ACTIVO Impacto: Baja

Responsable del Servicio: F

grupo por defecto: **Infraestructura**

ANS por defecto: MEDIO: (120,240)

Calendario: C

Descripción: Servicio que permite compartir información en la red corporativa

**Asignar al especialista con menos casos:** la asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en ese momento se encuentre con menos casos asignados, teniendo en cuenta los casos que se encuentren activos en la aplicación; esto implica que todo caso que sea visible desde la consola, es tomado como un registro para la asignación de los casos; se tomarán en cuenta la totalidad de los casos sin importar a que grupo de especialistas pertenezca, en caso de que el especialista pertenezca a más de un grupo.

**Asignar al responsable del grupo:** se adjudican casos al especialista que se encuentre configurado en la consola Blogik, como especialista responsable del grupo al que pertenece el servicio.

**Asignar al responsable con menos carga:** la asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que, en un momento determinado, cuente con una menor carga (calculada en minutos); esta carga, es calculada con base en todos los casos activos que se encuentren en la aplicación (casos visibles en la consola); para hacer uso efectivo de este tipo de balanceo, se debe tener en cuenta que la carga de un especialista varía constantemente y se reduce en cuanto aumentan los tiempos del caso.

Para efectos del cálculo de la carga que tenga un especialista en un momento determinado, se toman los tiempos configurados por caso en el ANS (SLA) y se les resta el tiempo transcurrido de un caso.

**CARGA = (TIEMPO DE ATENCION ANS + TIEMPO DE SOLUCION ANS) – TIEMPO TRANSCURRIDO DEL CASO.**

De manera tal que, se hará la sumatoria de la carga de todos los casos y se asignará el caso al responsable cuya carga sea menor y se encuentre listado en el grupo de especialistas a quienes se asignará el caso.

**Asignar especialista con menos carga por grupo:** La asignación funciona adjudicando casos al especialista del grupo que en un momento determinado cuente con menos carga, esta es calculada en base a los tiempos (SLA).

**Asignar especialista con menos casos por grupo:** La asignación funciona adjudicando casos al especialista que en un momento determinado su grupo cuente con menos casos que los demás.

**Asignación consecutiva de especialistas:** Esta asignación funciona asignando los especialistas por turnos.

### 3.3 Procedimientos – Tareas

Un procedimiento está conformado por varias tareas o pasos que se deben llevar a cabo en un orden lógico para realizar determinada actividad relacionada a un cambio o requerimiento de servicio.

El módulo permite configurar un flujo condicional de tareas en los procedimientos.

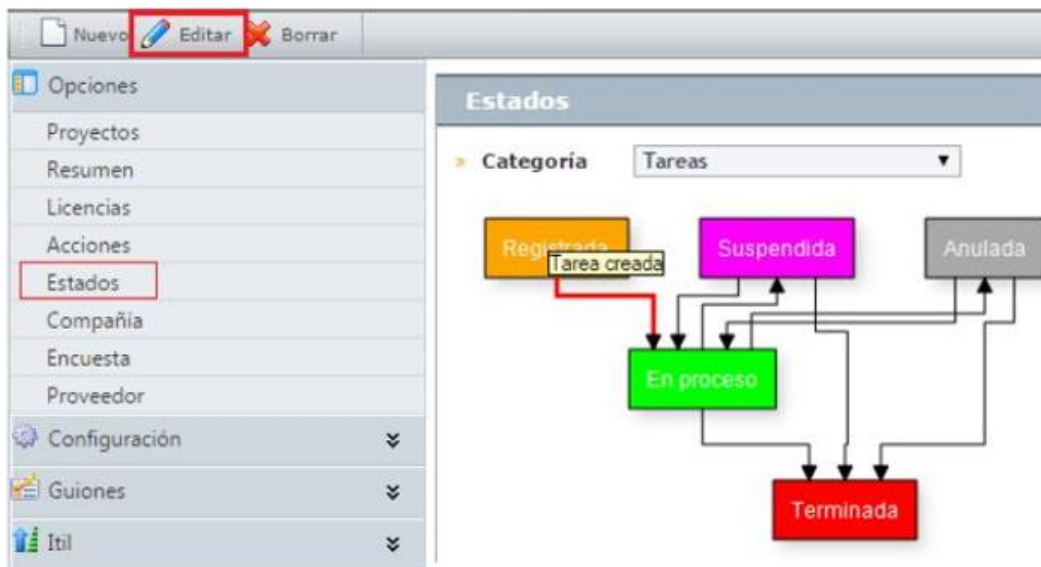
Tenga en cuenta los conceptos de razones en los estados de las tareas y los siguientes en mención:

- **Condiciones:** combinación de estado y razón que permite activar una(s) tarea(s) o dar continuidad al flujo de tareas.
- **Transición de retorno:** línea de flujo que permite devolverse a una tarea para gestionarla nuevamente.

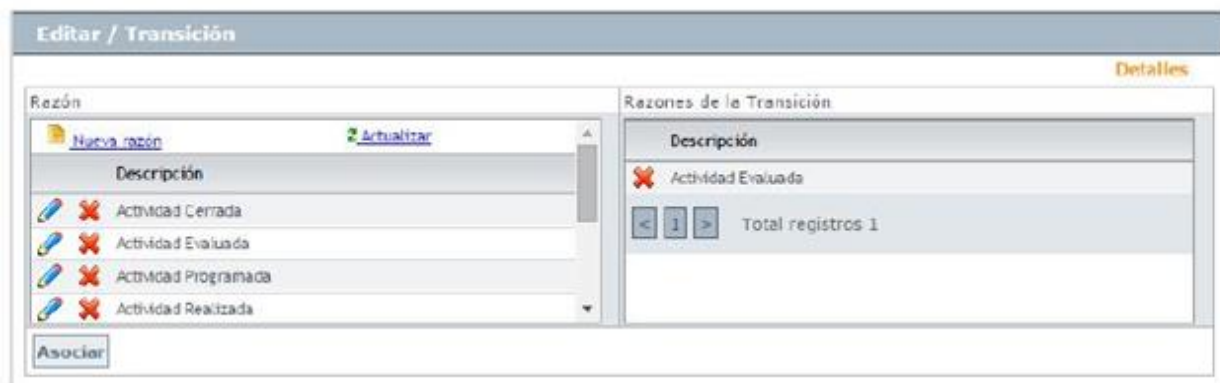
- **Acciones:** respuesta de una condición que permite definir el nuevo estado y condición de una tarea cuando se utiliza una transición de retorno.
- **Tareas opcionales:** propiedad de una tarea que permite decidir en un flujo si la tarea se gestiona o no.
- **Nivel:** determina el orden jerárquico de las tareas en el flujo.

Una vez definidos estos conceptos se puede proceder a definir los flujos de tareas de la siguiente manera:

Primero debe ingresar a la consola de configuración **BASDK – Opciones – Estados** y en categoría, escoger **Tareas**, luego seleccionar una transición y hacer clic en **editar**:



Se abrirá una ventana como la siguiente en donde se pueden asociar las razones que se consideren necesarias:



Después de haber asociado las razones a los estados se debe ir a la pestaña de **Configuración > Procedimientos - tareas**, y seleccionar Cambios o Requerimientos de Servicio dependiendo la necesidad



Crear el procedimiento dando clic en **Nuevo Procedimiento** – diligenciar el formulario y clic en guardar.

| Nuevo / Procedimiento |               |
|-----------------------|---------------|
| Título                | Procedimiento |
| Descripción           | Procedimiento |

Seleccione el procedimiento y continúe creando las tareas haciendo clic en Nueva Tarea y diligenciando el siguiente formulario:

|             |                                     |
|-------------|-------------------------------------|
| Título      | Revisar 1                           |
| Descripción | Tarea opcional de revisión          |
| Calendario  | Soporte L-V 8am - 8pm               |
| Duración    | 30                                  |
| Opcional    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Nivel       | 2                                   |

En el anterior formulario aparecen dos nuevos campos:

- **Opcional:** Se recomienda marcar esta casilla de verificación en caso de tener varias decisiones en el flujo, sin embargo, no es obligatorio para completar el flujo de tareas.

- **Nivel:** define el orden jerárquico de la tarea en el flujo (ver ejemplo) para el cálculo de fechas en la gestión de la tarea, se sugiere establecer siempre el nivel de la tarea.

En este punto es necesario tener claro el comportamiento que va a tener el flujo para definir las tareas correctamente (se sugiere plasmar el flujo en borrador para su correcta configuración).

En este caso crearemos 5 (cinco) tareas así:

| Nombre    | Descripción |
|-----------|-------------|
| Iniciar   | Iniciar     |
| Revisar 1 | Revisar 1   |
| Revisar 2 | Revisar 2   |
| Ejecutar  | Ejecutar    |
| Finalizar | Finalizar   |

Ahora, para iniciar la configuración del flujo se debe dar clic en el icono mostrado a continuación:



Se muestra la siguiente ventana en donde se visualizan las tareas creadas y se realiza la configuración de transiciones del flujo:



Para crear la transición se selecciona la tarea origen “Iniciar” y después la destino “Revisar 1” (similar al proceso de creación de transiciones de requerimientos, incidentes, etc...). Una vez creada la transición se procede a asignar la condición que permitirá activar la tarea del flujo, en la siguiente imagen se aprecia la condición: Estado “Terminada” y acción “Actividad cerrada”, cuando se produzca esta combinación en la gestión de la tarea “Iniciar” se activará la siguiente “Revisar 1”.

**Nota:** Las tareas se van activando a medida que el especialista las gestione y se cumpla la condición definida en el flujo, una tarea que se active debe terminarse para no bloquear el flujo.



Luego se crea la transición entre la tarea “Iniciar” y “Revisar 2”, en este punto se debe tener en cuenta las diferentes maneras de crear una decisión para el flujo de tareas. Es posible tener dos tareas opcionales que deberán tener condiciones distintas para crear dos caminos diferentes en el flujo, también se pueden definir dos tareas obligatorias que deben tener la misma condición para que se activen al mismo tiempo, ya que al tener dos condiciones diferentes una de las dos tareas no podrá ser gestionada. Otro posible escenario sería tener una tarea obligatoria y otra opcional en un mismo nivel de jerarquía, estas deben tener condiciones diferentes y debe ser claro que si se gestiona la tarea opcional también debe gestionarse la obligatoria.

En este caso se tienen definidas dos tareas opcionales:



En la siguiente imagen se muestra una transición de retorno (línea roja) tarea “Ejecutar” -> “iniciar”





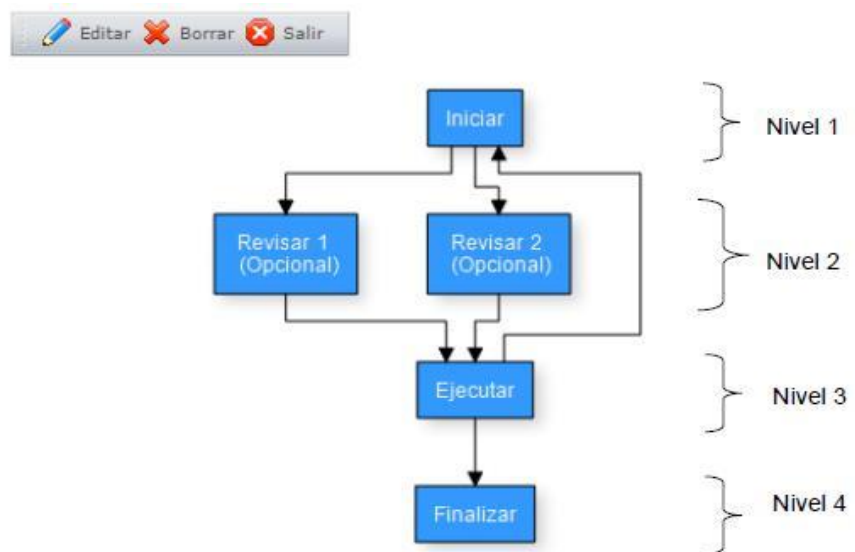
Para configurar este escenario se debe marcar la opción “Marque el check si la transición es de retorno”. Así se activarán los campos de Acción, donde se define el estado y la acción que tendrá la tarea “iniciar”. Para este ejemplo, cuando la tarea “Ejecutar” tenga el estado “Suspendida” y la acción “Actividad Evaluada”, la tarea “iniciar” pasará a estado “En proceso” y acción “Actividad Programada” como se muestra en la siguiente imagen:

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN Web Edition

Guardar Salir

| Condición  |            | Acción      |                  |
|--|------------|-------------|------------------|
| Estados  | Suspendida | Razones     | Actividad Evalua |
| Nuevo Estado   | En proceso | Nueva razón | Actividad Progra |
| <input checked="" type="checkbox"/> Marque el check si la transición es de retorno |            |             |                  |
| La acción solo será editable cuando la transición es de retorno                    |            |             |                  |

Finalmente se crea otra transición entre la tarea “Ejecutar” y “Finalizar” que debe tener una condición diferente a la utilizada para la transición de retorno de tal manera que se le dé continuidad al flujo y este pueda ser terminado:

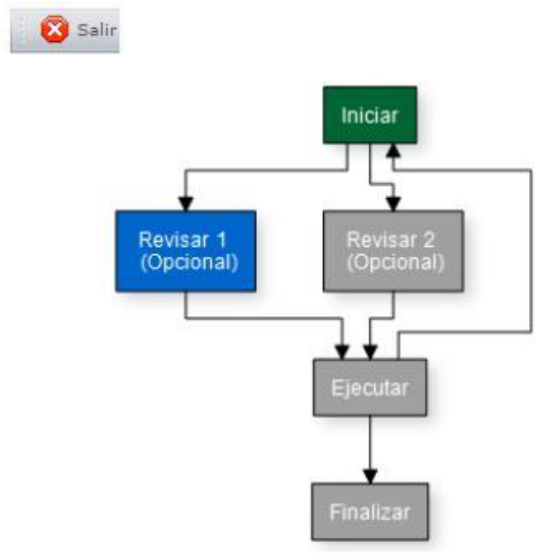


En la consola de especialistas ASDK, en las tareas para cambios o requerimientos de servicio se adicionó el botón “flujo de tareas” para que el especialista pueda ver el comportamiento del flujo:

Procedimiento:

|   | Código | Nombre    | Estado     | Fecha de Inicio     | Fecha Fin           | Grupo de Especialistas | Especia |
|---|--------|-----------|------------|---------------------|---------------------|------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 914    | Iniciar   | Registrada | 23/10/2015 10:39:30 | 23/10/2015 11:09:30 |                        |         |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 915    | Revisar 1 | Registrada |                     |                     |                        |         |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 916    | Revisar 2 | Registrada |                     |                     |                        |         |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 917    | Ejecutar  | Registrada |                     |                     |                        |         |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 918    | Finalizar | Registrada |                     |                     |                        |         |

Al dar clic en el botón “Flujo de tareas” se presenta el gráfico correspondiente al procedimiento de tareas:



El especialista puede ir observando el comportamiento del flujo según los colores de la tarea:

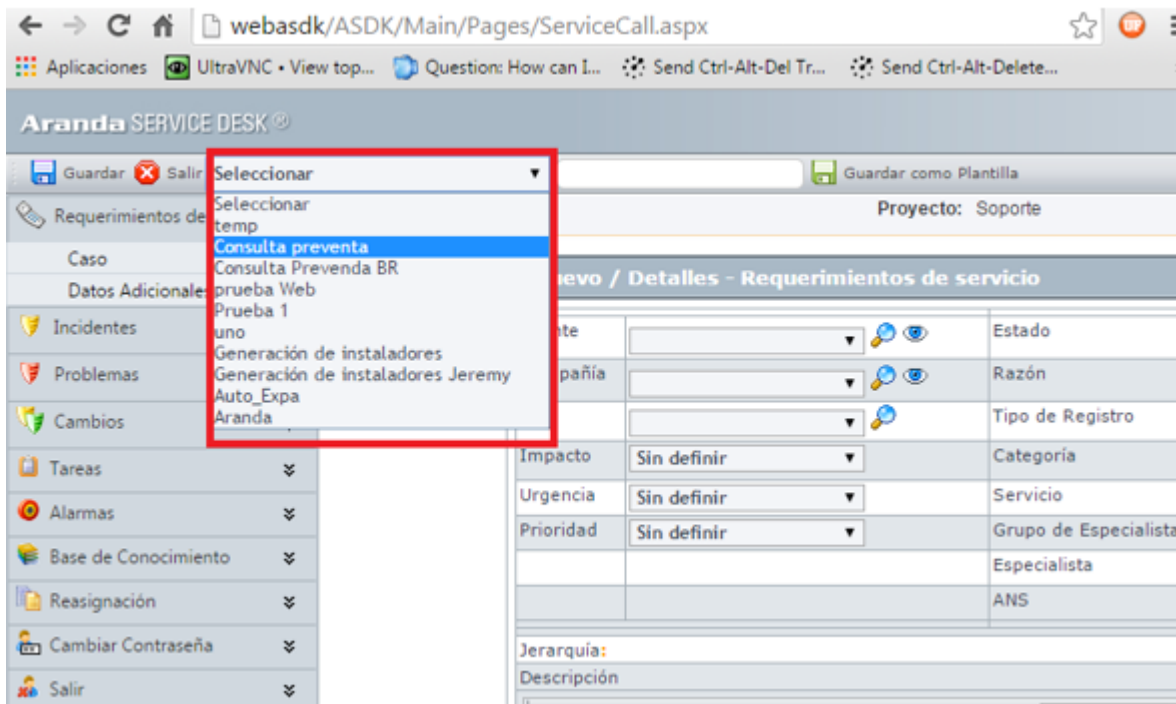
- Tarea activa
- Tarea Inactiva
- Tarea terminada

En la grilla de tareas se va visualizando la fecha de inicio y fin de la tarea que se va activando:

|   | Código | Nombre    | Estado     | Fecha de Inicio     | Fecha Fin           |
|---|--------|-----------|------------|---------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 919    | Iniciar   | Terminada  | 23/10/2015 10:53:23 | 23/10/2015 11:23:23 |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 920    | Revisar 1 | Registrada | 23/10/2015 11:23:23 | 23/10/2015 11:53:23 |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 921    | Revisar 2 | Registrada |                     |                     |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 922    | Ejecutar  | Registrada |                     |                     |
| <input type="checkbox"/> <a href="#">Detalles</a> | 923    | Finalizar | Registrada |                     |                     |

### 3.4 Plantillas para la creación de casos

Las plantillas permiten agilizar el registro y manejar de manera más eficiente aquellos casos que son repetitivos y/o que tienen características similares; el objetivo de las plantillas, es poder tener predefinido en ellas el impacto, el tipo de registro, la categoría, el servicio y el especialista, lo cual evita que, al momento de crear un caso, deban ser seleccionados uno a uno estos ítems, permitiendo así al especialista, crear los casos de manera más rápida y eficiente.

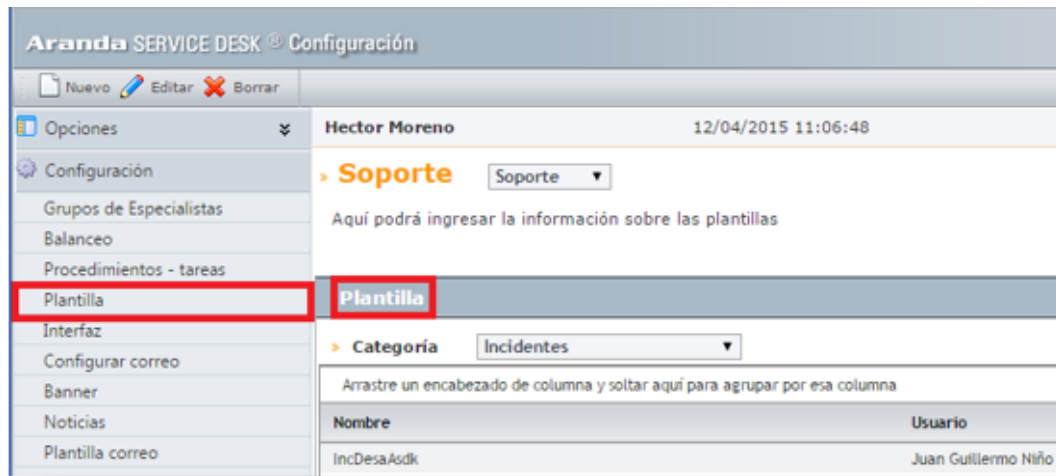


Para crear una plantilla similar a la que se puede apreciar en la imagen anterior, es necesario seguir los siguientes pasos:

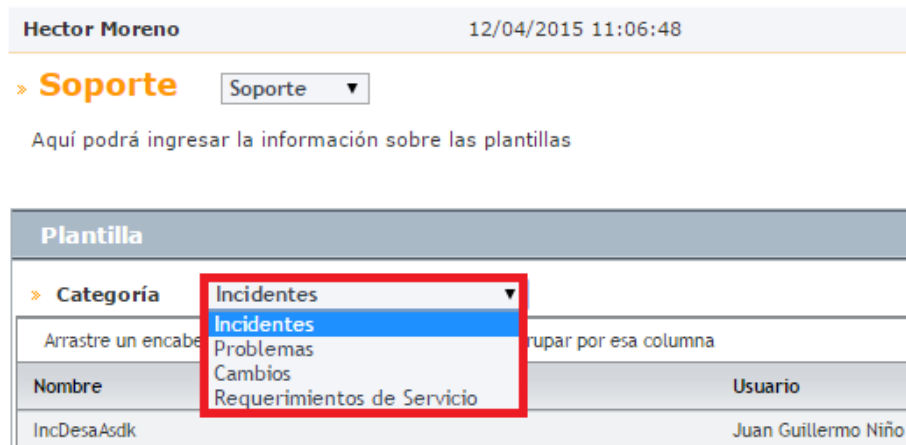
- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Plantilla.



En la parte superior del panel central, en el campo **Categoría**, seleccione los tipos de casos para los cuales desea crear la plantilla (Incidentes/Requerimientos de servicio/Problemas/Cambios). Las plantillas creadas se podrán visualizar en el panel inferior de acuerdo al tipo de caso que se haya seleccionado en la opción Categoría.



- Desde la barra de íconos horizontal, haga clic en Nuevo.



- En la interfaz de Nueva Plantilla se podrán seleccionar cada uno de los campos que se desean predeterminedir; como requisito mínimo, se requiere de un Nombre para que la plantilla pueda ser creada.

| Nuevo / Plantilla  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Plantilla para acciones programadas |   |
| Nombre   | <input type="text" value="Nuevaplantilla"/> |
| Impacto  | BAJO  |
| Urgencia   | BAJA  |
| Prioridad  | BAJA  |
| Tipo de Registro   | Incidentes                                  |
| Categoría  | <input type="text"/>                        |
| Servicio   | <input type="text"/>                        |
| Grupo de Especialistas                                       | <input type="text"/>                        |
| Especialista   | <input type="text"/>                        |
| ANS  | <input type="text"/>                        |
| Cliente  | <input type="text"/>                        |
| Compañía   | <input type="text"/>                        |
| Ci   | <input type="text"/>                        |

Como se aprecia en la imagen anterior, los campos que se pueden predeterminar son:

| CAMPO                  | DESCRIPCION   |
|------------------------|---|
| Impacto                | Se puede predeterminar que el Impacto sea <b>Alto</b> , <b>Bajo</b> o <b>Crítico</b> .  |
| Urgencia               | Se puede predeterminar que la Urgencia sea <b>Alta</b> , <b>Baja</b> o <b>Crítica</b> .   |
| Prioridad              | Al igual que cuando se crea un caso en <b>ASDK</b> , la prioridad se define de acuerdo a la configuración realizada en la <b>Matriz de Prioridad</b> ; es decir, la prioridad depende de lo que se haya seleccionado en <b>Impacto</b> y <b>Urgencia</b> .  |
| Tipo de Registro       | El Tipo de Registro no es configurable y viene definido según el tipo de caso que se haya seleccionado en el punto C. (Tipo de casos seleccionados en <b>Categoría</b> ).   |
| Categoría              | Se puede predeterminar una de las categorías creadas en el árbol de <b>Categorías</b> (Se deben haber creado categorías previamente).   |
| Servicio               | Solo se puede predeterminar el servicio si una <b>Categoría</b> ha sido seleccionada previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; solamente se pueden seleccionar los servicios que pertenecen a la categoría seleccionada previamente.                                |
| SLA                    | Solo se puede predeterminar el SLA si un Servicio ha sido seleccionado previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los SLA que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al servicio seleccionado previamente.  |
| Grupo de Especialistas | Solo se puede predeterminar un Grupo de Especialistas si se tiene seleccionado un <b>Servicio</b> previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los Grupos de Especialistas que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al servicio seleccionado previamente. |
| Especialista           | Solo se puede predeterminar un <b>Especialista</b> si se tiene seleccionado un <b>Grupo de Especialistas</b> previamente, de lo contrario, no se podrá hacer ninguna selección en esta opción; los  |

|          |   |
|----------|---|
|          | Especialistas que se pueden seleccionar son aquellos que pertenecen al Grupo de Especialistas seleccionado previamente. |
| Cliente  | Se puede predeterminar uno de los usuarios clientes que se encuentre asociado al proyecto.                              |
| Compañía | Se puede predeterminar una de las compañías que se encuentre asociada al proyecto.                                      |
| CI       | Se puede predeterminar cualquiera de los CI registrados en <b>Aranda CMDB</b> .   |

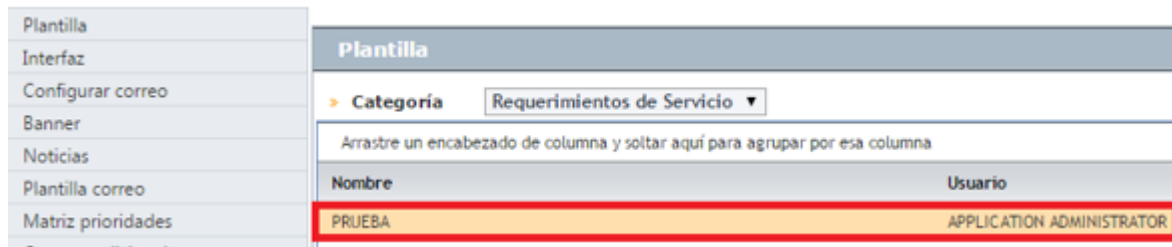
- Guarde la plantilla presionando el botón Guardar de la barra de iconos horizontal superior.



### 3.4.1 Editar o eliminar una plantilla existente

Desde la interfaz de Plantillas, si desea hacer un cambio sobre una plantilla o eliminar una plantilla ya creada siga los siguientes pasos:

Seleccionar la plantilla a editar o eliminar en el panel central

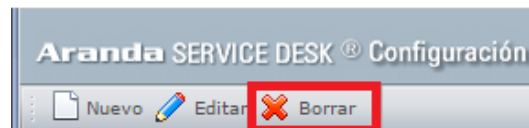


- Si desea editar la plantilla seleccionada diríjase al menú horizontal superior y haga clic en Editar.



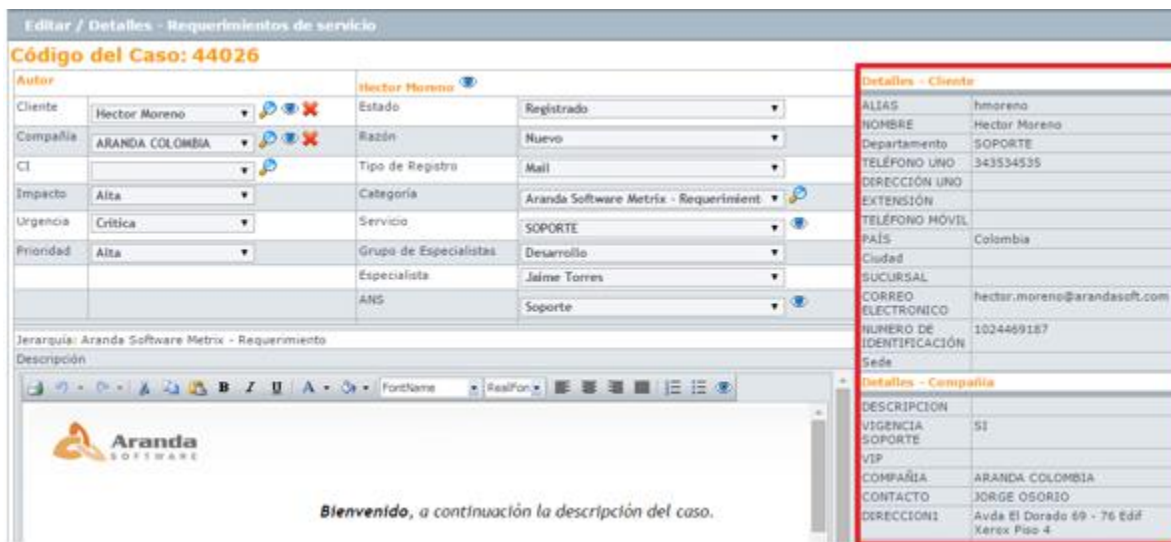
Las opciones para editar son las mismas que al momento de crear una plantilla.

- Si desea eliminar la plantilla seleccionada diríjase al menú horizontal superior y de clic en Borrar.



### 3.5 Campos de Interfaz

Los campos de interfaz son aquellos que permiten visualizar información de clientes, compañías o CI en la consola Service Desk Front End y en el sitio ASDK; esa información es visible para el especialista al momento de crear o gestionar un caso. El administrador de Aranda Service Desk puede disponer qué información puede ser visible para el especialista y cual no, igualmente, puede agregar campos adicionales personalizados que solo apliquen para su mesa de servicio.



Los campos de interfaz están definidos en tres tipos:

- **Campos de Usuario:** Estos campos son los que están asociados directamente a los usuarios de Aranda y cuya información se administra desde el modulo Aranda Profile.
- **Campos de Compañía:** Estos campos están relacionados directamente a cada una de las compañías creadas en Aranda Service Desk; la información que se presenta en estos campos se puede visualizar en el sitio de configuración de Aranda BASDK en el menú Opciones → Compañía.
- **Campos de CI:** Estos campos están relacionados con los CI creados en Aranda CMDB y los datos relacionados a estos, se administran desde esta misma herramienta.

Los campos visibles en cada tipo son:

| CAMPOS DE USUARIO  |               |
|--------------------|---------------|
| Grupo de Trabajo   | Comentario    |
| Alias              | Nombre        |
| Correo Electrónico | País          |
| Ciudad             | Departamento  |
| Edificio           | Sucursal      |
| Dirección Uno      | Dirección Dos |
| Dirección Tres     | Teléfono Uno  |
| Teléfono Dos       | Teléfono Tres |

|                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Teléfono Móvil         | Extensión                |
| Fax                    | Cargo                    |
| Jefe inmediato         | Estado del Usuario       |
| Sede                   | Piso                     |
| Número de Departamento | Usuario Activo           |
| Fecha de nacimiento    | Foto                     |
| Tipo de Documento      | Número de Identificación |
| Adicional 1            | Adicional 2              |
| Adicional 3            | Adicional 4              |
| Adicional 5            | Adicional 6              |
| Adicional 7            | Adicional 8              |
| Adicional 9            | Adicional 10             |

| <b>CAMPOS DE COMPAÑIA</b> |               |
|---------------------------|---------------|
| Descripción               | Compañía      |
| Dirección Uno             | Dirección Dos |
| Dirección Tres            | Teléfono Uno  |
| Teléfono Dos              | Teléfono Tres |
| Estado                    | EXT           |
| FAX                       | MOBIL         |
| Correo Electrónico        | Website       |
| NIT                       | País          |
| Ciudad                    | Localización  |
| Contacto                  | AD_VENDOR1    |
| AD_VENDOR2                | AD_VENDOR3    |
| AD_VENDOR4                | AD_VENDOR5    |
| AD_VENDOR6                | AD_VENDOR7    |
| AD_VENDOR8                | AD_VENDOR9    |
| AD_VENDOR10               |               |

| <b>CAMPOS DE CI</b> |                           |
|---------------------|---------------------------|
| Categoría           | Centro de Costo           |
| Ciudad              | Compañía                  |
| Departamento        | Edificio                  |
| Estado              | Etiqueta de inventario    |
| Fecha de Aceptación | Fecha de Entrada Compañía |
| Marca               | Modelo                    |
| Nombre de CI        | Número de Departamento    |
| País                | Perfil                    |
| Piso                | Sede                      |
| Serial              | Ubicación                 |

### 3.5.1 Configuración de los campos de interfaz

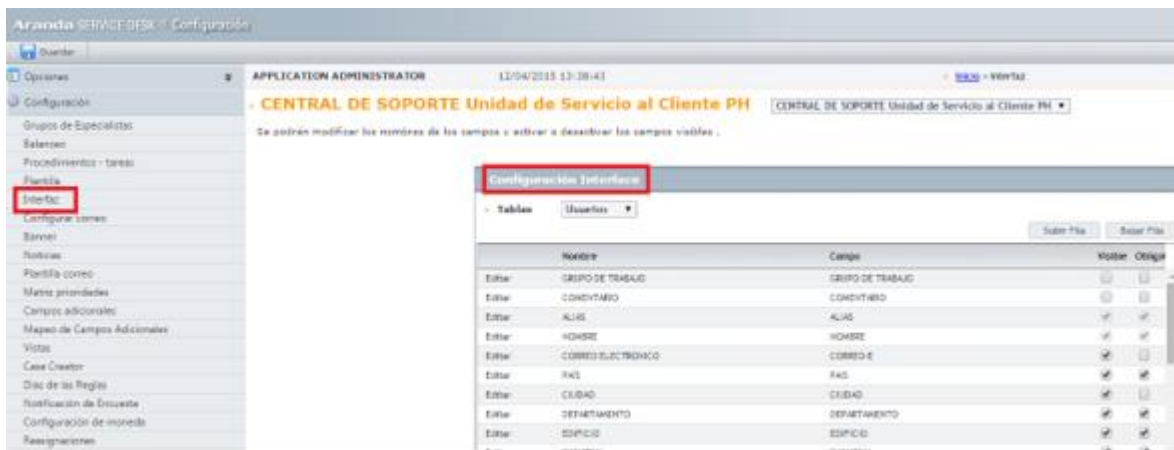
Para configurar estos campos de interfaz, debe seguir los siguientes pasos:



- Entrar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK:



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Interfaz.



Dentro de la Interfaz se pueden realizar tres operaciones:

- Asignar un nombre a los campos adicionales
- Ordenar los campos visibles en la interfaz
- Activar/Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.

- Asignar un nombre a los campos adicionales

En este punto es importante tener en cuenta que los únicos campos a los que se puede editar el nombre (campo) es a los campos adicionales de los campos de Usuario (por ejemplo, Adicional\_1..... Adicional) y también los campos adicionales de las compañías (AD\_VENDOR1.... AD\_VENDORN); para cambiar el nombre de estos campos adicionales se deben seguir los siguientes pasos:

- Haga clic en la opción **Editar** que se encuentra a la izquierda del campo adicional que se desea editar; en este caso, a manera de ejemplo se va a editar el nombre de uno de los campos adicionales de usuario.

| Configuración Interface           |                          |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| > <b>Tablas</b> <b>Usuarios</b> ▼ |                          |                          |
|                                   | Nombre                   | Campo                    |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 10             | ADICIONAL 10             |
| <a href="#">Editar</a>            | FECHA DE NACIMIENTO      | FECHA DE NACIMIENTO      |
| <a href="#">Editar</a>            | FOTO                     | FOTO                     |
| <a href="#">Editar</a>            | TIPO DE DOCUMENTO        | TIPO DE DOCUMENTO        |
| <a href="#">Editar</a>            | NUMERO DE IDENTIFICACIÓN | NUMERO DE IDENTIFICACION |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 2              | ADICIONAL 2              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 1              | CAMPO ADICIONAL 1        |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 3              | ADICIONAL 3              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 4              | ADICIONAL 4              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 5              | ADICIONAL 5              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 6              | ADICIONAL 6              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 7              | ADICIONAL 7              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 8              | ADICIONAL 8              |
| <a href="#">Editar</a>            | ADICIONAL 9              | ADICIONAL 9              |

En la caja de texto desplegada, se debe digitar el nombre que se desea asignar al campo; en este caso, a manera de ejemplo se va a nombrar el campo Adicional\_5 de la tabla Usuarios a "CampoWiki", tal como se ve en la siguiente imagen:

|                         |  |             |
|-------------------------|--|-------------|
| <a href="#">Editar</a>  | ADICIONAL 5                            | ADICIONAL 5 |
| Nombre                  | <input type="text" value="CampoWiki"/> |             |
| <a href="#">Guardar</a> | <a href="#">Cancelar</a>               |             |

- Hacer clic en **Guardar** y verificar en la columna **Campo** el nuevo nombre; si el campo adicional es visible, éste se podrá visualizar también en la consola de especialistas.

|                         |  |             |
|-------------------------|--|-------------|
| <a href="#">Editar</a>  | ADICIONAL 5                            | ADICIONAL 5 |
| Nombre                  | <input type="text" value="CampoWiki"/> |             |
| <a href="#">Guardar</a> | <a href="#">Cancelar</a>               |             |

|                        | Nombre                   | Campo                    |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Editar                 | NUMERO DE DEPARTAMENTO   | NUMERO DE DEPARTAMENTO   |
| Editar                 | USUARIO ACTIVO           | USUARIO ACTIVO           |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 10             | ADICIONAL 10             |
| Editar                 | FECHA DE NACIMIENTO      | FECHA DE NACIMIENTO      |
| Editar                 | FOTO                     | FOTO                     |
| Editar                 | TIPO DE DOCUMENTO        | TIPO DE DOCUMENTO        |
| Editar                 | NUMERO DE IDENTIFICACIÓN | NUMERO DE IDENTIFICACION |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 2              | ADICIONAL 2              |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 1              | CAMPO ADICIONAL 1        |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 3              | ADICIONAL 3              |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 4              | ADICIONAL 4              |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 6              | ADICIONAL 6              |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 5              | CampoWiki                |

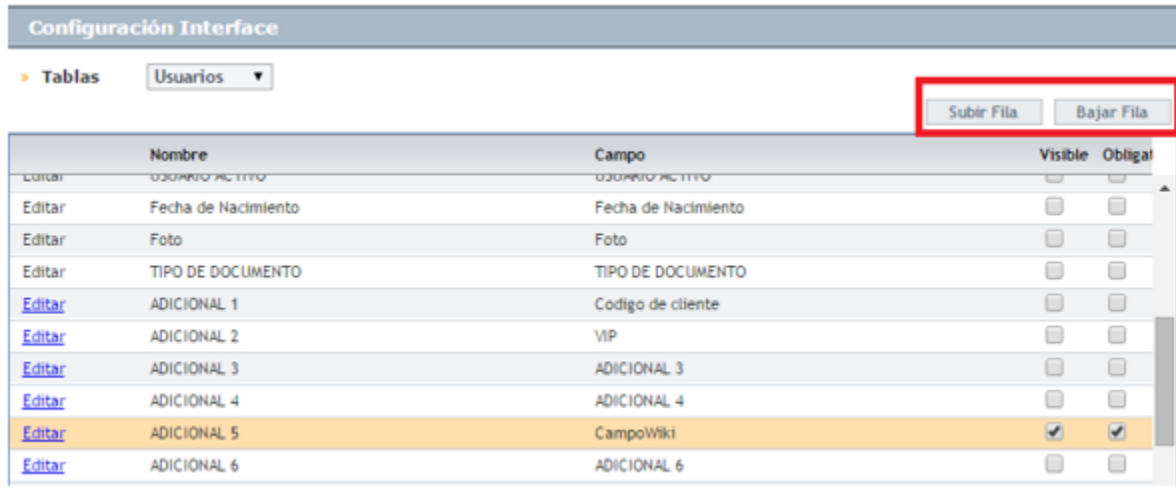
Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

**Código del Caso: 28165**

|              |                      |                               |                                      |                           |                         |
|--------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Autor</b> |                      | Laura Cateherine Acosta Ochoa |                                      | <b>Detalles - Cliente</b> |                         |
| Cliente      | Angelica Guzman Murc | Estado                        | Relacionado a Cambio                 | ALTAS                     | aguzman                 |
| Compañía     | ARANDA COLOMBIA      | Razón                         | CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE       | CampoWiki                 |                         |
| CI           |                      | Tipo de Registro              | Mail                                 | NOMBRE                    | Angelica Guzman Murcia  |
| Impacto      | Baja                 | Categoría                     | Aranda Asset Management - Requerimie | Departamento              | Control de Calidad      |
| Urgencia     | Alta                 | Servicio                      | CAMBIOS                              | TELÉFONO UNO              | 7563000                 |
| Prioridad    | Medio                | Grupo de Especialistas        | SOPORTE                              | DIRECCIÓN UNO             | Cra 11 No 93-53 oficina |
|              |                      | Especialista                  | Lyda Beatriz Buitrago Téllez         | EXTENSIÓN                 | 313                     |
|              |                      | ANS                           | Cambios                              | TELÉFONO MÓVIL            | 3108542494              |
|              |                      |                               |                                      | PAÍS                      | Colombia                |
|              |                      |                               |                                      | Ciudad                    | Bogotá                  |
|              |                      |                               |                                      | SUCURSAL                  | Aranda Colombia         |

b) Ordenar los campos visibles en la interfaz

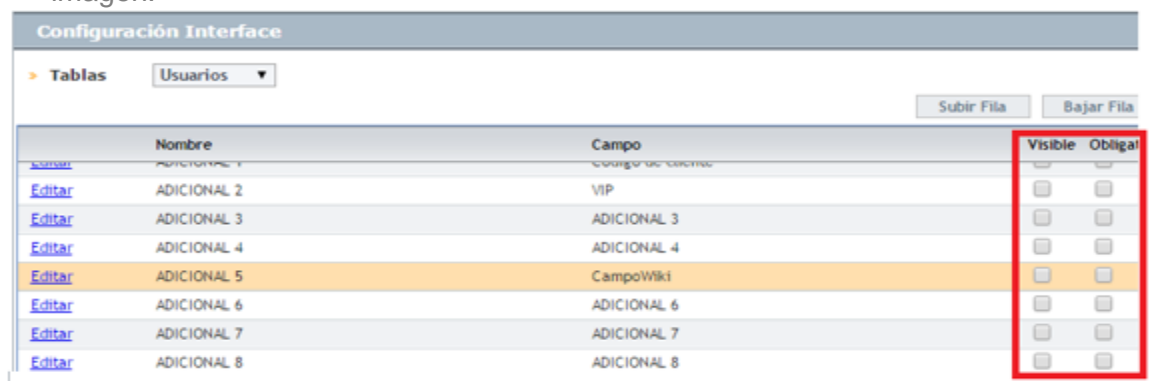
- Si desea ordenar los ítems de acuerdo a sus preferencias, seleccione el campo que desea mover y presione los botones Subir Fila si desea mover hacia arriba el campo seleccionado o Bajar Fila si por el contrario desea mover hacia abajo el campo seleccionado.



c) Activar / Desactivar los campos visibles y/o obligatorios.

Si desea que algún dato sea diligenciado de forma indispensable, puede activar su obligatoriedad de diligenciamiento al momento de registrar un usuario o compañía; es decir, que si la información en este campo no es ingresada, no se podrá crear y/o editar el usuario o compañía, según corresponda. En este punto también se puede definir que los campos sean visibles o no visibles para el especialista dependiendo de la información que cada compañía necesite para poder gestionar un caso; para activar las opciones mencionadas anteriormente debe seguir los siguientes pasos:

- En el panel central de la pantalla “Interfaz”, en el campo donde se visualizan los campos de interfaz ubique los Check de obligatorio y visible, tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



**Nota:** Si selecciona uno de los campos como visible, este será visible en la consola de especialista ASDK y Aranda Front End; aquí, a manera de ejemplo, se hará visible el campo adicional CampoWiki para que éste pueda ser visualizado en las consolas de especialista tal y como se aprecia en la imagen:

Configuración Interface

> Tablas Usuarios

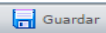
Subir Fila Bajar Fila

|                        | Nombre            | Campo             | Visible                             | Obligat                             |
|------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Editar                 | TIPO DE DOCUMENTO | TIPO DE DOCUMENTO | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 1       | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 2       | VIP               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 3       | ADICIONAL 3       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 4       | ADICIONAL 4       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 5       | CampoWiki         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 6       | ADICIONAL 6       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 7       | ADICIONAL 7       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

Editar / Detalles - Requerimientos de servicio

**Código del Caso: 28165**

|              |                      |                              |                                      |                           |                         |
|--------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| <b>Autor</b> |                      | Laura Catherine Acosta Ochoa |                                      | <b>Detalles - Cliente</b> |                         |
| Cliente      | Angelica Guzman Murc | Estado                       | Relacionado a Cambio                 | ALTAS                     | aguzman                 |
| Compañía     | ARANDA COLOMBIA      | Razón                        | CAMBIO SOLICITADO INTERNAMENTE       | CampoWiki                 | Angelica Guzman Murcia  |
| CI           |                      | Tipo de Registro             | Mail                                 | Departamento              | Control de Calidad      |
| Impacto      | Baja                 | Categoría                    | Aranda Asset Management - Requerimie | TELÉFONO UNO              | 7563000                 |
| Urgencia     | Alta                 | Servicio                     | CAMBIOS                              | DIRECCIÓN UNO             | Cra 11 No 93-53 oficina |
| Prioridad    | Medio                | Grupo de Especialistas       | SOORTE                               | EXTENSIÓN                 | 313                     |
|              |                      | Especialista                 | Lyda Beatriz Buitrago Téllez         | TELÉFONO MÓVIL            | 3108542494              |
|              |                      | ANS                          | Cambios                              | PAÍS                      | Colombia                |
|              |                      |                              |                                      | Ciudad                    | Bogotá                  |
|              |                      |                              |                                      | SUCURSAL                  | Aranda Colombia         |

- Para que el cambio realizado se aplique correctamente es necesario hacer clic en , este botón se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla.


**Nota:** Si se selecciona uno de los campos como obligatorio, al momento de crear un usuario o una compañía desde la consola de especialista ASDK o Aranda Front End, el campo seleccionado se deberá diligenciar obligatoriamente; es importante tener en cuenta que para que un campo pueda ser obligatorio primero debe ser visible; aquí a manera de ejemplo, se establecerá obligatoriedad para el campo adicional CampoWiki (Adicional 5), de tal forma que este campo siempre será requerido a la hora de crear un usuario desde la consola de especialista:

Configuración Interface

> Tablas Usuarios

Subir Fila Bajar Fila

|                        | Nombre      | Campo             | Visible                             | Obligat                             |
|------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 1 | Codigo de cliente | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 2 | VIP               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 3 | ADICIONAL 3       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 4 | ADICIONAL 4       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 5 | CampoWiki         | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 6 | ADICIONAL 6       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| <a href="#">Editar</a> | ADICIONAL 7 | ADICIONAL 7       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

- Para que el cambio realizado se aplique correctamente es necesario dar clic en el botón guardar  Guardar que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla.


### 3.6 Configurar correo electrónico

Para cada proyecto es necesario definir la dirección de correo electrónico por medio de la cual se enviarán los correos de notificaciones de Aranda Service Desk, entre otros; es importante tener en cuenta que sólo se puede establecer un correo por proyecto. Para configurar una cuenta de correo desde Aranda Service Desk debe seguir los siguientes pasos:

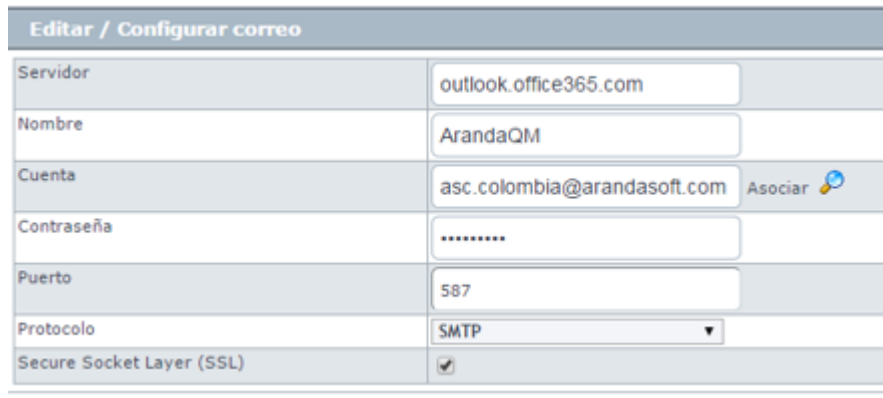
- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK




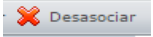
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Configurar Correo

- Diríjase a la barra de iconos horizontal y haga clic en  Nuevo.
- En la nueva interfaz aparecen los campos necesarios para configurar la conexión con el servidor de correo; los datos a diligenciar son:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Servidor                  | Nombre (hostname) o dirección IP del servidor de correo.  |
| Nombre                    | Nombre del servidor de correo electrónico.  |
| Cuenta                    | Seleccione uno de los usuarios listados en el menú desplegable; sólo aparecen listados los usuarios registrados en el módulo <b>Aranda PROFILE</b> . Al seleccionar uno de los usuarios, se asociará solamente la cuenta de correo perteneciente a dicho usuario. |
| Contraseña                | Contraseña para ingresar al correo.   |
| Puerto                    | Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto <b>25</b> .  |
| Protocolo                 | Protocolo que se implementará para el envío de correo (SMTP/MAPI).  |
| Secure Socket Layer (SSL) | Protocolo para establecer una conexión segura con el servidor de correo configurado, (Solo se debe chequear cuando el servidor de correo configurado lo exige).   |



Si desea editar la configuración del correo, diríjase a la pantalla principal de la opción Configurar Correo; en el panel central seleccione la configuración de correo que desea editar, luego, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en .

Si desea desasociar la configuración del correo, diríjase a la pantalla principal de la opción Configurar Correo y en el panel central seleccione la configuración de correo que desea desasociar del proyecto; luego, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en . Tenga en cuenta que una configuración de correo no se podrá eliminar si tiene registros asociados, como, por ejemplo, correos pendientes por enviar en la tabla AFW\_MAIL (REFERENCIA A TIPS DE ADMINISTRACION DE ASDK).

### 3.6.1 Asociar una configuración de correo creada en Aranda Settings

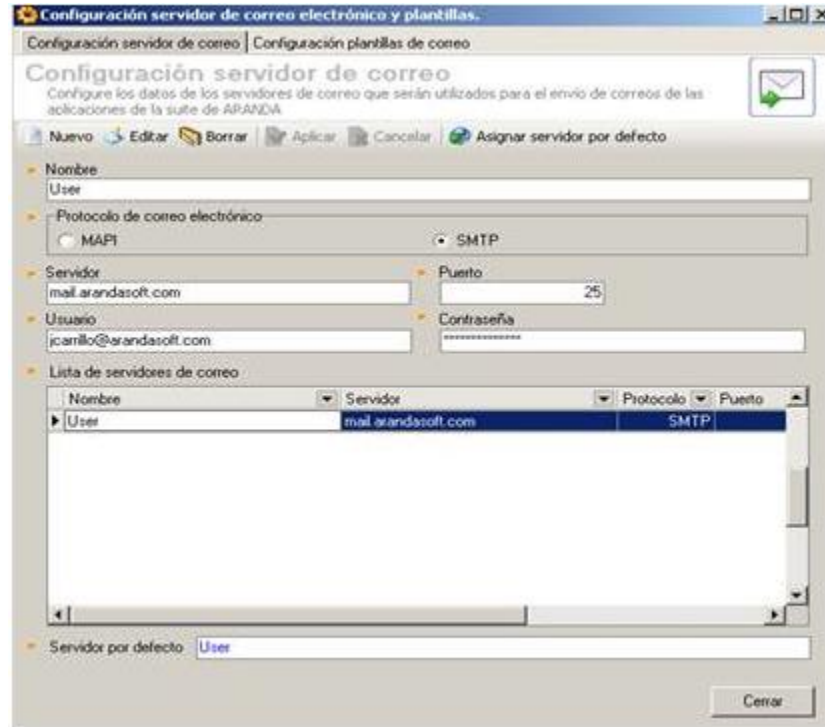
Es importante tener en cuenta que desde la consola AAM Settings de Aranda, también puede configurar el Mailer de ASDK, ya que desde allí se puede realizar la configuración de correo que aplique a todas las aplicaciones y módulos de Aranda; para ello siga los siguientes pasos:

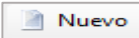
- En el servidor de Aranda diríjase a Inicio --> Todos los Programas --> Aranda Software --> Aranda Tools --> Settings, enseguida, se cargará la interfaz de Aranda Settings.



- Haga clic sobre el botón Configuración de Mailer tal y como se aprecia en la imagen anterior; enseguida se cargará la interfaz de configuración.








- Para crear una nueva configuración de correo, haga clic en , luego, diligencie la información que se encuentra en la pestaña de Configuración de servidor de correo:

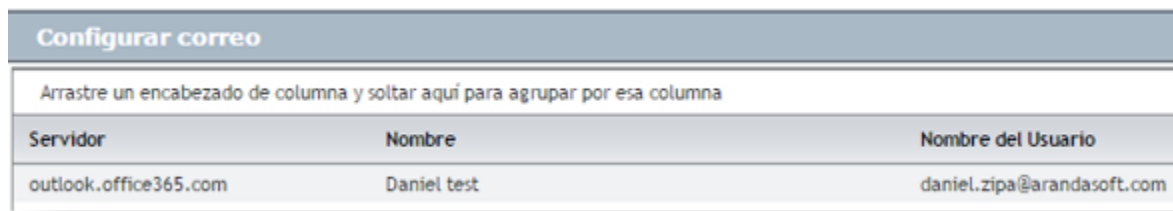
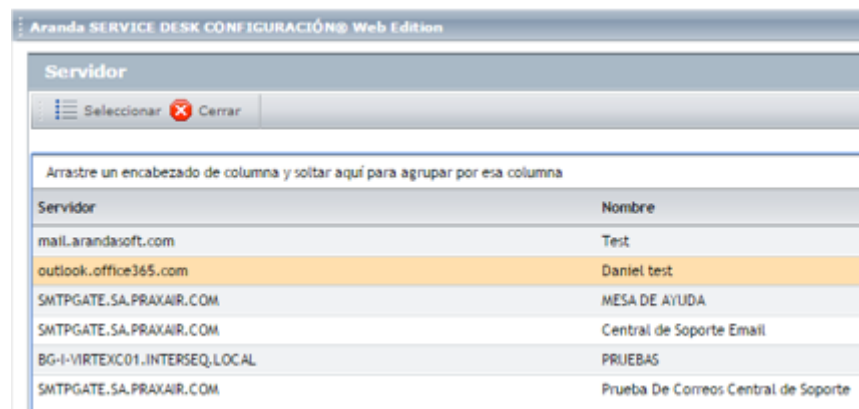
|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre                          | Nombre de la nueva configuración Correo Electrónico                                  |
| Protocolo de Correo electrónico | Protocolo que implementará para él envío de correo (SMTP/MAPI).                      |
| Servidor                        | Nombre del servidor de correo electrónico o Dirección IP del mismo.                  |
| Puerto                          | Puerto de salida de la cuenta de correo electrónico. Por ejemplo, Puerto <b>25</b> . |
| Usuario                         | Dirección del correo electrónico del remitente.                                      |
| Contraseña                      | Clave para ingresar al correo.   |
| Lista de Servidores de Correo   | Muestra un listado con las configuraciones de correo creadas previamente.            |

|                      |   |
|----------------------|---|
| Servidor por defecto | Visualiza la configuración de correo que ha sido predeterminada para la consola ASDK. |
|----------------------|---|

- Después de diligenciar la anterior información haga clic en el botón  para guardar la configuración.

Una vez creada la configuración en el módulo Aranda Settings, ésta podrá ser asociada a un proyecto de Aranda Service Desk siguiendo los siguientes pasos:

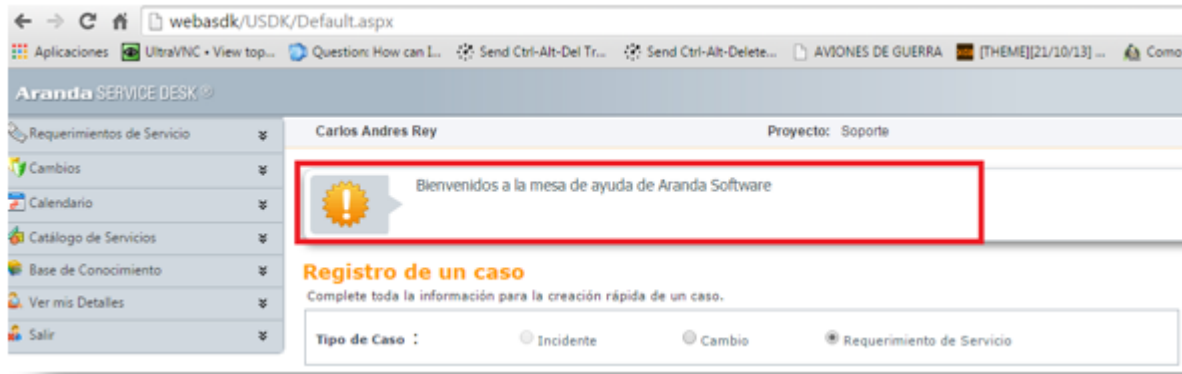
- En la interfaz principal de la opción Configurar Correo, diríjase a la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la pantalla y haga clic en .
- En la ventana desplegada, seleccione una de las configuraciones de correo que se visualizan y haga clic en .



**Nota:** Recuerde que solo se puede configurar una cuenta de correo por proyecto.

### 3.7 Crear banner

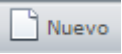
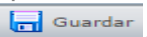
En esta opción se configura el mensaje a mostrar en la consola Web de usuarios (USDK), dicho mensaje puede contener un aviso de alerta, de falla técnica, de advertencia, o un mensaje de bienvenida como el que se visualiza en la imagen:

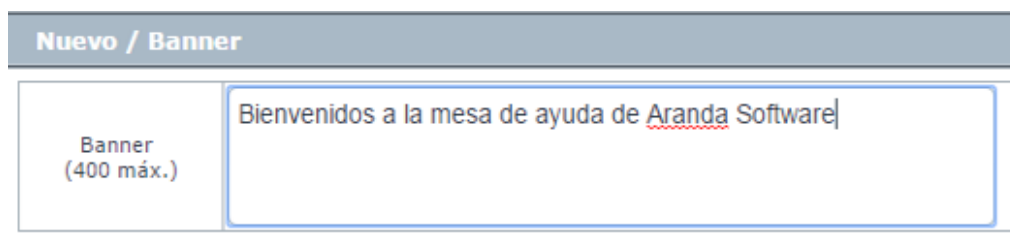


Para crear un banner debe seguir los siguientes pasos:

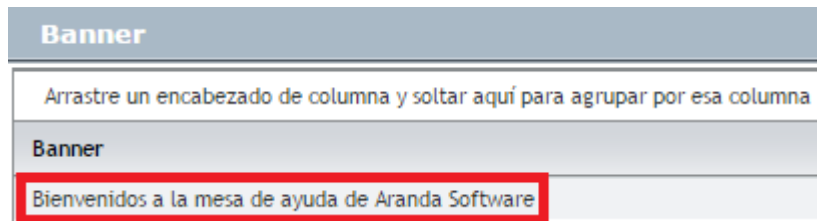
- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirjase a Configuración → Banner.
- En la barra horizontal que se encuentra en la parte superior izquierda de la pantalla haga clic en .
- En la nueva pantalla escriba el mensaje que desea que los usuarios visualicen (Recuerde que el banner puede contener un máximo de 400 caracteres) y finalice haciendo clic en .




- Para comprobar que el mensaje se ha guardado correctamente, en el panel central de la opción “Banner” deberá aparecer el mensaje ingresado tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



- Una vez realizado el anterior procedimiento el mensaje aparecerá en la página de usuarios USDK.

### 3.7.1 Editar banner

Para editar el banner, seleccione el ya existente y enseguida haga clic en , este botón se encuentra en la barra de menú horizontal que se ubica en la parte superior izquierda de la página.



**Nota:** Sólo es posible insertar un único banner por proyecto, por esta razón si ya ha ingresado un mensaje, la opción Nuevo será deshabilitada y sólo se podrá editar el texto anterior.

### 3.8 Registrar Noticias

Aranda SERVICE DESK le permite registrar y configurar las noticias que serán visualizadas en la consola Web de usuarios USDK; éstas, pueden contener avisos de alerta, de falla técnica, de advertencia, entre otros; el número de noticias registradas no es limitado, pero es aconsejable no exceder su registro, puesto que el usuario tendría que esperar un tiempo considerable para

visualizar la totalidad de las mismas. Estas noticias se visualizan al lado derecho de la consola de usuarios USDK tal y como se aprecia en la siguiente imagen:



Para gestionar las noticias se deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

### 3.8.1 Configurar noticias

La configuración de noticias en Aranda SERVICE DESK, permite al administrador activar el módulo de noticias, generalas y publicarlas, así como la consulta y borrado de las mismas; este proceso se lleva a cabo en la consola web de configuración BASDK.

## 3.9 Activar módulo de noticias

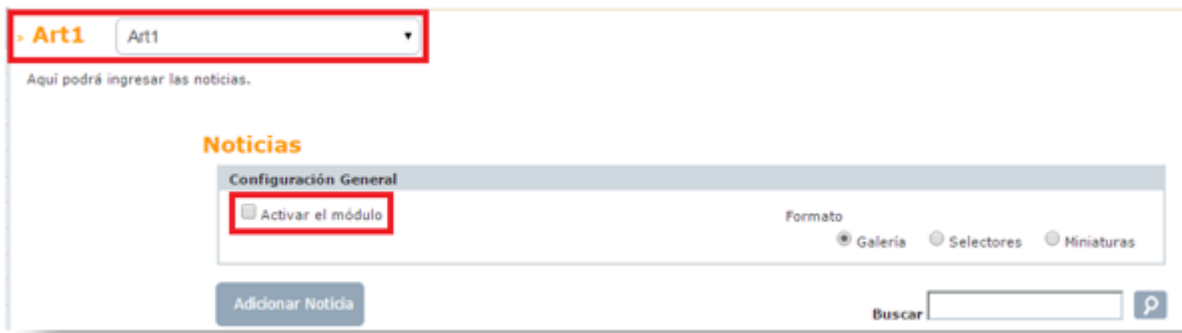
La configuración del módulo de noticias en la consola de configuración BASDK web, permite habilitar esta sección de información en la consola de usuario USDK.

- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, diríjase a Configuración → Noticias.
- En el área de trabajo de la consola se presentan: el listado desplegable de proyectos, la configuración general y el listado de las noticias creadas por proyecto.



- En la parte superior de la consola, seleccione el proyecto al que serán adicionadas las noticias.

- La primera vez que ingrese a la consola de configuración, el módulo aparecerá en estado inactivo para todos los proyectos existentes.



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



#### Notas:

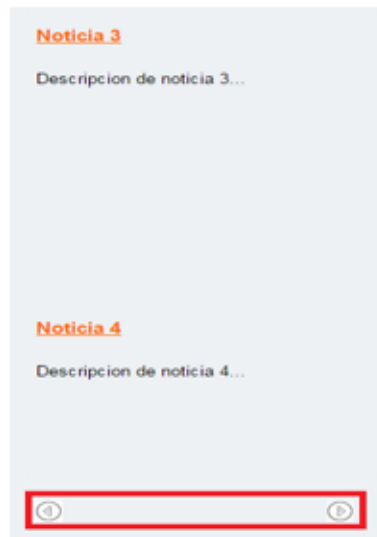
- Si el módulo de noticias es activado, pero no existen noticias para visualizar, la sección de noticias de la consola USDK, no estará visible.
- En cualquier momento el módulo de noticias puede ser deshabilitado, aunque existan noticias creadas, por lo cual la sección de noticias no será visible en la consola de usuario de USDK.

### 3.9.1 ¿Cómo configurar el formato visual de las noticias?

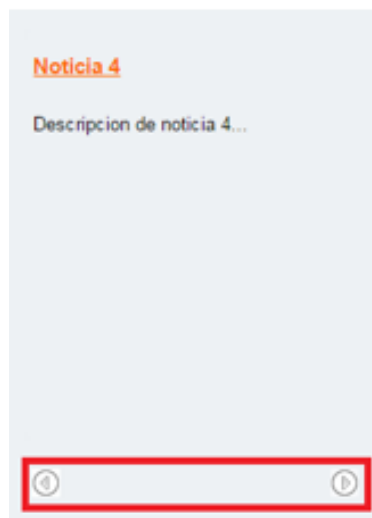
Una vez haya activado el módulo de noticias, será necesario configurar el tipo de formato que se aplicará para la visualización de las mismas en USDK.

En la sección Configuración General de noticias del área de trabajo se encuentran 3 tipos de formato disponibles para visualizar las noticias:

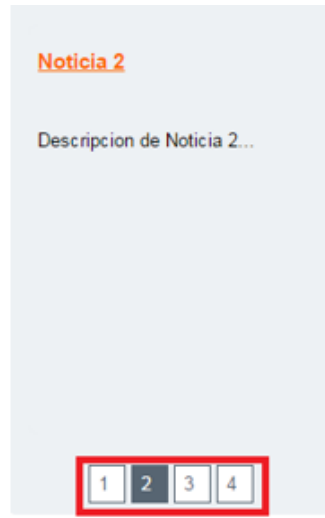
- A. Miniatura:** Este formato presenta dos noticias las cuales son publicadas en la página principal de la consola de usuario USDK; estos datos circulan automáticamente hasta que el usuario seleccione una de ellas, además, tiene botones asociados para avanzar y/o regresar entre noticias.



- B. **Selectores:** Este formato presenta 1 noticia la cual es publicada en la página principal de la consola de usuario USDK; estos datos circulan automáticamente hasta que el usuario seleccione una de ellas, además, tiene botones asociados para avanzar y/o regresar entre noticias.



- C. **Galería:** Este formato presenta 1 noticia, la cual es publicada en la página principal de la consola de usuario USDK; el listado de las noticias existentes se mostrará con paginación, la cual se cargará a medida que avance la visualización.



- Seleccione un formato de visualización de la noticia para el proyecto especificado.

### Noticias



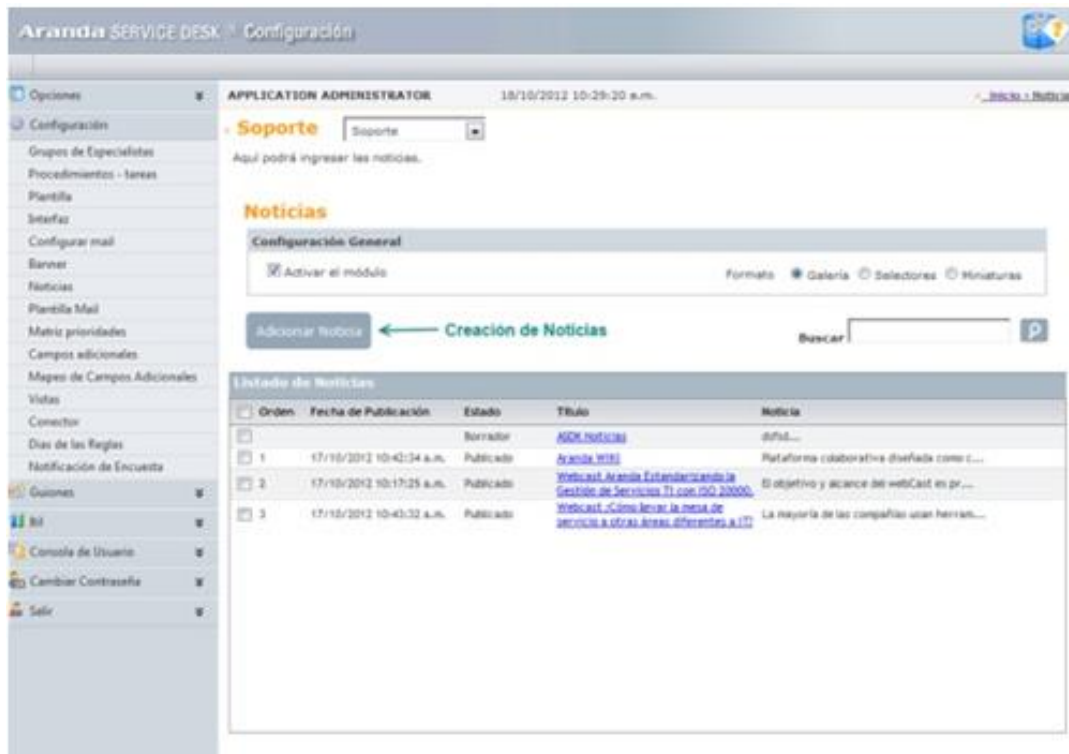
De forma automática, el formato de visualización configurado, se aplicará en la sección de noticias de la consola de usuario USDK.

## 3.9.2 ¿Cómo crear una noticia en Configuración ASDK?

En la sección Noticias del área de trabajo, haga clic en **Adicionar Noticia**; posteriormente, se habilitará la ventana **Nueva Noticia**, allí podrá completar la información básica de la misma para el proyecto escogido; la información requerida es: título, descripción de la noticia, imagen asociada y criterios de publicación de la noticia.

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





- Título de la Noticia

En este campo se define el encabezado de la noticia, el cual debe tener un máximo de 140 caracteres.

- Descripción de la Noticia

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

## Gestión Humana

### Nuevo / Noticia

Título (140 Máx)

Nombre de la fuente

Visualización de la noticia en inicio de sesión

Noticia prioritaria

Publicar Inmediatamente


Url de redirección

Time Picker

|               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| 12:00:00 a.m. | 01:00:00 a.m. | 02:00:00 a.m. |
| 03:00:00 a.m. | 04:00:00 a.m. | 05:00:00 a.m. |
| 06:00:00 a.m. | 07:00:00 a.m. | 08:00:00 a.m. |
| 09:00:00 a.m. | 10:00:00 a.m. | 11:00:00 a.m. |
| 12:00:00 p.m. | 01:00:00 p.m. | 02:00:00 p.m. |
| 03:00:00 p.m. | 04:00:00 p.m. | 05:00:00 p.m. |
| 06:00:00 p.m. | 07:00:00 p.m. | 08:00:00 p.m. |
| 09:00:00 p.m. | 10:00:00 p.m. | 11:00:00 p.m. |

Cancelar Guardar Borrador Guardar

### 3.9.3 ¿Cómo incluir una imagen en el campo Descripción?

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

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

- Seleccione la imagen deseada.
- Presione el botón Subir, para cargar la imagen en el listado; todas las imágenes subidas, serán cargadas en un catálogo de imágenes almacenadas en el AFS (Aranda FILE SERVER), las cuales podrán ser utilizadas por el usuario cuando lo requiera; las imágenes están organizadas por nombre, tamaño y fecha en que se actualizó la imagen.
- Seleccione una imagen del listado y presione el botón Aceptar, inmediatamente la imagen será incluida en la descripción de la noticia; después de haber insertado la imagen en la

noticia, el usuario podrá cambiarla de posición, pero no podrá modificar su tamaño o duplicarla dentro del texto.

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



### 3.9.4 Publicación de la noticia

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

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

### Editar / Noticia

Título (140 Máx)

**B** *I* U Nombre de la fuente  Tam  A

Descripcion de noticia 1

Publicar Inmediatamente  
Orden  Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad

(4000 Máx)

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

### Editar / Noticia

Título (140 Máx)

**B** *I* U Nombre de la fuente  Tam  A

Descripcion de noticia 1

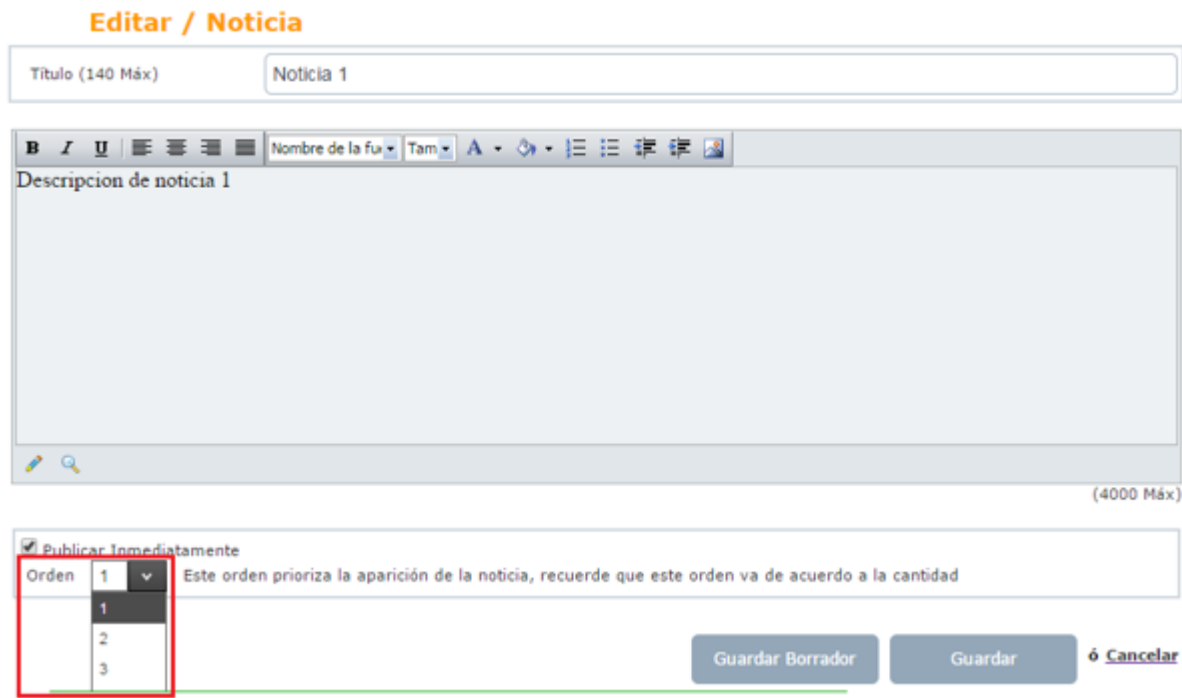
Publicar Inmediatamente  
Orden  Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este

« « abril 2015 » »

|    | l  | m  | m  | j  | v  | s  | d  |
|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 14 | 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 15 | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 |
| 16 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 |
| 17 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 |

### 3.9.5 Definir el orden de aparición de la noticia

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



**Editar / Noticia**

Título (140 Máx)    Noticia 1

Nombre de la fuente    Tamaño    Fuente    Color    Fuente    Color    Fuente    Color    Fuente    Color    Fuente    Color

Descripcion de noticia 1

(4000 Máx)

Publicar Inmediatamente

| Orden | 1 |
|-------|---|
|       | 1 |
|       | 2 |
|       | 3 |

Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad

Guardar Borrador    Guardar    ó Cancelar

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

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

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

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

### 3.9.6 Listado de noticias

En la parte central del área de trabajo del módulo de Noticias, podrá acceder al listado de noticias disponibles, donde podrá editar una de ellas, establecer el orden de aparición de la misma o eliminar uno o varios registros generados.

| Listado de Noticias      |       |                      |           |                           |                             |
|--------------------------|-------|----------------------|-----------|---------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Orden | Fecha de Publicación | Estado    | Título                    | Noticia                     |
| <input type="checkbox"/> | 1     | 16/04/2015 22:43:11  | Publicado | <a href="#">Noticia 1</a> | Descripcion de noticia 1... |
| <input type="checkbox"/> | 2     | 16/04/2015 22:43:35  | Publicado | <a href="#">Noticia 2</a> | Descripcion de Noticia 2... |
| <input type="checkbox"/> | 3     | 16/04/2015 22:51:57  | Publicado | <a href="#">Noticia 3</a> | Descripcion de noticia 3... |
| <input type="checkbox"/> | 4     | 16/04/2015 22:52:14  | Publicado | <a href="#">Noticia 4</a> | Descripcion de noticia 4... |

### 3.9.7 ¿Cómo editar una noticia en Configuración ASDK?

En la sección Listado de Noticias del área de trabajo, seleccione una noticia del listado creado y haga clic sobre el link del título de la noticia para modificar la información registrada.

| Listado de Noticias      |       |                      |           |                           |                             |
|--------------------------|-------|----------------------|-----------|---------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Orden | Fecha de Publicación | Estado    | Título                    | Noticia                     |
| <input type="checkbox"/> | 1     | 16/04/2015 22:43:11  | Publicado | <a href="#">Noticia 1</a> | Descripcion de noticia 1... |
| <input type="checkbox"/> | 2     | 16/04/2015 22:43:35  | Publicado | <a href="#">Noticia 2</a> | Descripcion de Noticia 2... |
| <input type="checkbox"/> | 3     | 16/04/2015 22:51:57  | Publicado | <a href="#">Noticia 3</a> | Descripcion de noticia 3... |
| <input type="checkbox"/> | 4     | 16/04/2015 22:52:14  | Publicado | <a href="#">Noticia 4</a> | Descripcion de noticia 4... |

Se habilitará la ventana **Editar / Noticia** donde podrá modificar características, como el título, descripción, parámetros de publicación y orden de aparición.

**Editar / Noticia**

Título (140 Máx) Noticia 1

Nombre de la fuente Tan

Descripción de noticia 1

(4000 Máx)

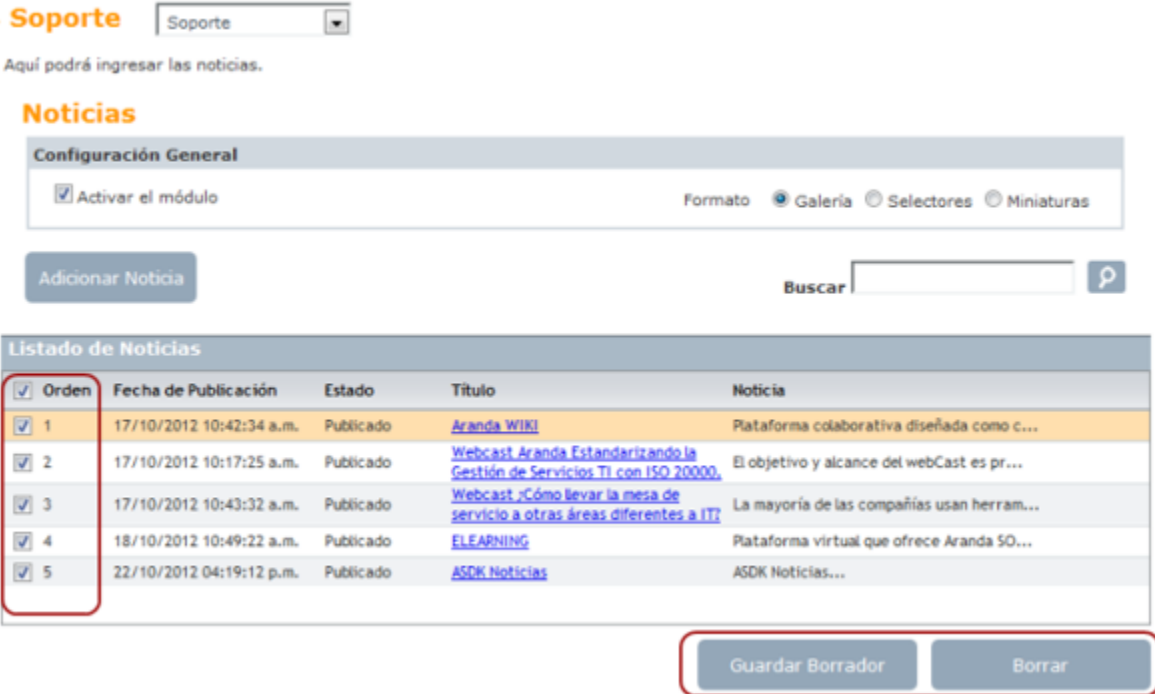
**Publicar Inmediatamente**  
 Orden 1 Este orden prioriza la aparición de la noticia, recuerde que este orden va de acuerdo a la cantidad

Guardar Borrador
Guardar
Cancelar

### 3.9.8 ¿Cómo eliminar una noticia en Configuración ASDK?

En la parte central del área de trabajo de la sección de Noticias acceda al listado de noticias disponibles y en el campo **Orden**, haga clic en la casilla correspondiente a la noticia o noticias que desea borrar o guardar como borrador.

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



Soporte

Aquí podrá ingresar las noticias.

#### Noticias

**Configuración General**

Activar el módulo

Formato  Galería  Selectores  Miniaturas

Adicionar Noticia

| Orden                                 | Fecha de Publicación     | Estado    | Título  | Noticia                                    |
|---------------------------------------|--------------------------|-----------|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 1 | 17/10/2012 10:42:34 a.m. | Publicado | <a href="#">Aranda WIKI</a>   | Plataforma colaborativa diseñada como c... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 2 | 17/10/2012 10:17:25 a.m. | Publicado | <a href="#">Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000.</a> | El objetivo y alcance del webCast es pr... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 3 | 17/10/2012 10:43:32 a.m. | Publicado | <a href="#">Webcast ¿Cómo Bevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT?</a>  | La mayoría de las compañías usan herram... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 4 | 18/10/2012 10:49:22 a.m. | Publicado | <a href="#">ELEARNING</a>   | Plataforma virtual que ofrece Aranda SO... |
| <input checked="" type="checkbox"/> 5 | 22/10/2012 04:19:12 p.m. | Publicado | <a href="#">ASDK Noticias</a>   | ASDK Noticias...                           |

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

### 3.9.9 ¿Cómo buscar una noticia en Configuración ASDK?

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

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

Adicionar Noticia

Buscar

Se encontraron 2 registro(s)

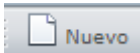
| Orden | Fecha de Publicación     | Estado    | Título  | Noticia  |
|-------|--------------------------|-----------|---|--|
| 3     | 17/10/2012 10:43:32 a.m. | Publicado | <a href="#">Webcast :Cómo llevar la mesa de servicio a otras áreas diferentes a IT?</a> | La mayoría de las compañías usan herramientas de mesa de servicio orientadas a ... |
| 2     | 17/10/2012 10:17:25 a.m. | Publicado | <a href="#">Webcast Aranda Estandarizando la Gestión de Servicios TI con ISO 20000.</a> | El objetivo y alcance del webCast es presentar a la audiencia en un ámbito gene... |


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

### 3.10 Otros accesos

En esta sección podrá configurar, agregar o editar otros accesos dentro de la herramienta; estos puntualmente son sitios web, los cuales pueden ser visibles dentro de la consola de usuario.

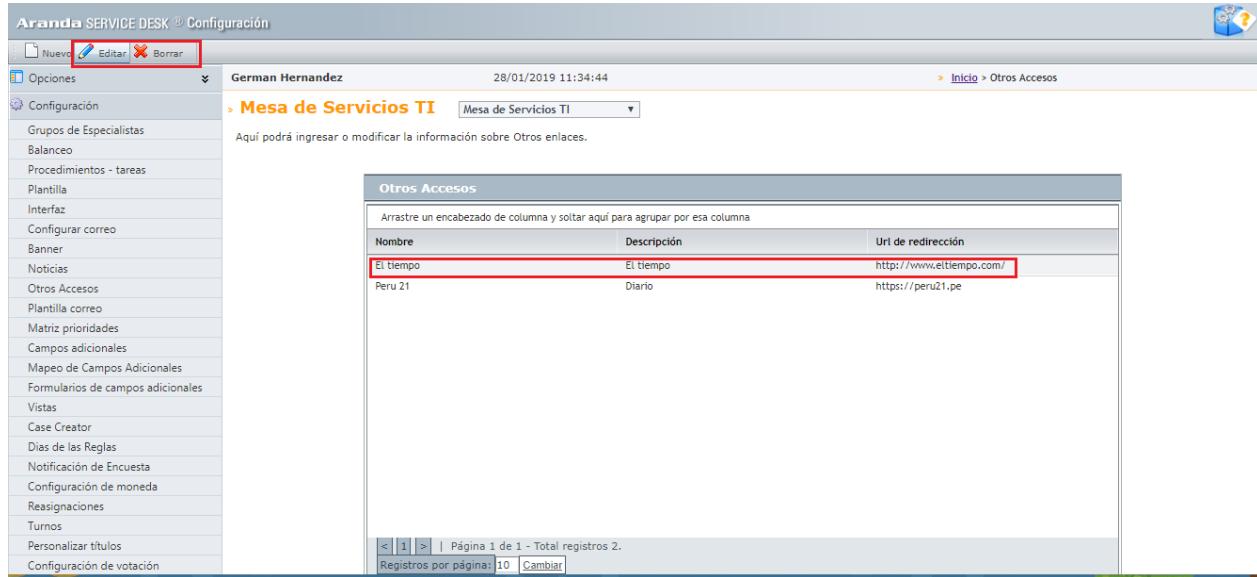
Para agregar un nuevo acceso, haga clic en la opción **Otros accesos**, ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de la opción de configuraciones. Al ingresar de clic en la opción

Nuevo  ubicada en la parte superior derecha y diligencie los datos a continuación:

| Nuevo / Otros Accesos   |                          |
|---|--------------------------|
| Nombre (*)  | <input type="text"/>     |
| Descripción (*)<br>(400 máx.)   | <input type="text"/>     |
| Url de redirección (*)  | <input type="text"/>     |
| Requiere autenticación  | <input type="checkbox"/> |
| Adjuntar Imagen   |                          |

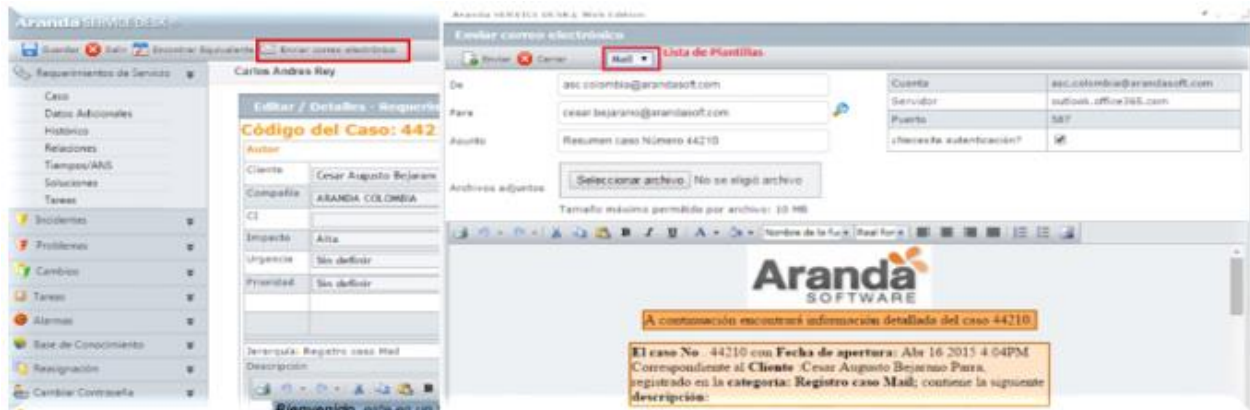
Para editar o borrar un acceso, selecciónelo y de clic en el botón **Editar** o **Borrar** según corresponda.





### 3.11 Configuración de plantillas para correos

Para agilizar el envío de reportes con la información del caso, es necesario configurar una plantilla que contenga los datos necesarios que requiera el cliente a quien será enviado dicho informe mediante un correo, estos datos pueden ser: el usuario, el especialista, entre otros. Estas plantillas se pueden utilizar únicamente desde la consola de especialista en la opción “Enviar correo electrónico” como se puede apreciar en la siguiente imagen:



Para crear una plantilla, siga el siguiente procedimiento:

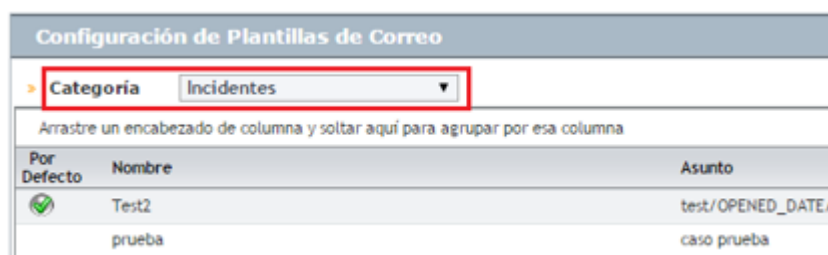
- Ingresar al sitio de administración y configuración de Aranda Service Desk BASDK.



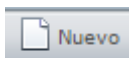
- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirjase a Configuración → Plantilla Correo.

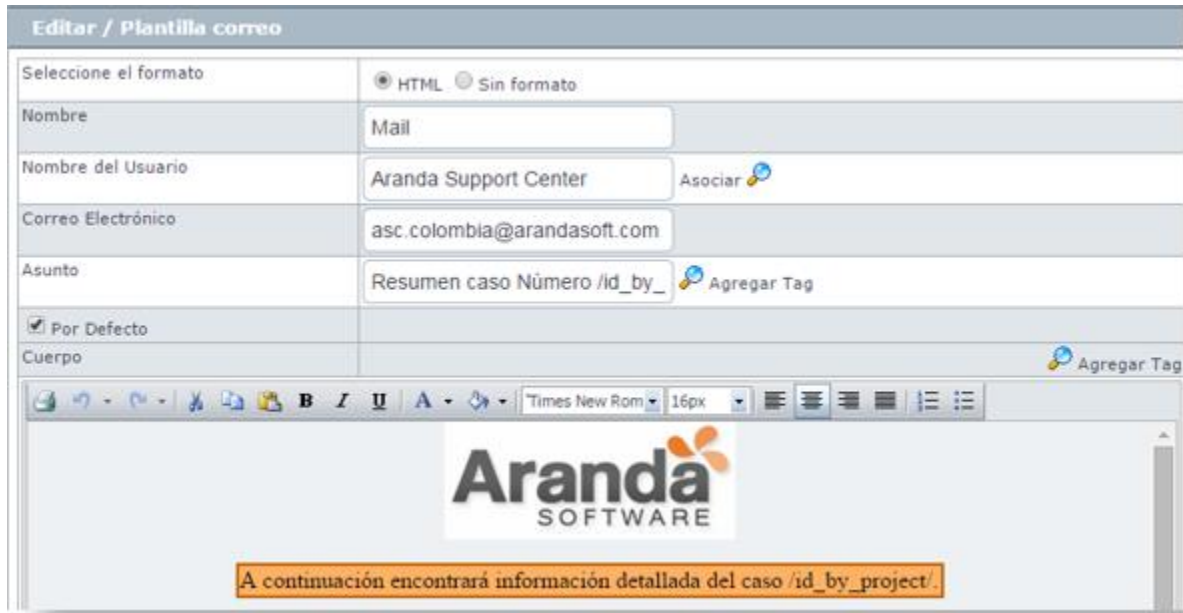


- En la parte superior del panel central, en el campo **Categoría**, seleccione para qué clase de casos (Incidentes / Problemas / Cambios / Llamadas de servicio) desea crear las plantillas.



- En la barra de menú horizontal ubicada en la parte izquierda de la pantalla haga clic en

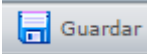

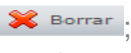




- En la interfaz que aparece, ingrese la información que corresponda según la siguiente tabla:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Formato            | Se define el formato con el cual será enviado el correo.<br>Existen dos opciones: <b>HTML</b> (Plantilla con texto enriquecido) y <b>Sin Formato</b> (Plantilla en texto plano)                                      |
| Nombre             | Nombre con el que se identificará la plantilla de correo.  |
| Nombre del Usuario | Se debe seleccionar quien será el usuario remitente del correo de la lista de usuarios creada en <b>Aranda Profile</b> .   |
| Correo Electrónico | Se registra la cuenta de correo electrónico remitente asociada a la plantilla de correo. Este campo no es modificable ya se utiliza la cuenta de correo perteneciente al usuario seleccionado en la opción anterior. |
| Asunto             | Escriba el asunto del correo que contendrá siempre la plantilla; dentro de esta opción, se pueden <b>agregar tags</b> como lo son: el número del caso, la fecha de registro, la descripción del caso, etc.           |
| Por Defecto        | Active esta casilla si desea que la plantilla aparezca como predeterminada y sea la primera opción que se liste al momento de enviar un correo para el tipo de caso seleccionado.                                    |
| Cuerpo             | Se puede escoger si el mensaje será escrito en formato de texto enriquecido (HTML), es decir, que el texto pueda ser   |

subrayado, puesto en negrilla, justificarlo, configurarlo, etc. Si requiere que la información del caso correspondiente sea incluida, ingrese el nombre del dato y luego seleccione la opción **Agregar tag** la cual se encuentra en la parte superior derecha del cuerpo, seleccione el registro a incluir y haga clic en **Aceptar**. Si desea agregar más datos, realice el mismo proceso.

- Para guardar la configuración haga clic en  Guardar.
- Para editar una plantilla de correo desde la interfaz principal de la opción Plantilla Correo, proceda a seleccionar la plantilla del listado que aparece en el panel central y luego haga clic en  Editar; al hacerlo, se podrán editar los campos diligenciados al momento de crear la plantilla de correo.
- Para eliminar una plantilla de correo desde la interfaz principal de la opción Plantilla Correo, proceda a seleccionar la plantilla del listado que aparece en el panel central y luego haga clic en  Borrar; al hacerlo, se podrán editar los mismos campos que se diligencian al momento de crear la plantilla de correo.

### 3.12 Configurar la matriz de prioridades

Cuando se atiende un número considerable de incidentes dentro de un tiempo determinado, es necesario establecer cuáles son los casos que deben ser atendidos de manera prioritaria; la prioridad es calculada tomando en cuenta los valores de impacto y urgencia; los especialistas durante la gestión del caso solo pueden definir la urgencia del caso dependiendo del tiempo de retraso que acepte el cliente ya que el impacto está definido por el Servicio asociado al caso. Una vez definidos el servicio y la urgencia en el caso, se calculará la prioridad del mismo, tal y como se ve a continuación:

| Editar / Detalles - Requerimientos de servicio |                        |                        |                           |                    |                        |
|--|------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------|------------------------|
| Código del Caso: 44210                         |                        |                        |                           |                    |                        |
| Autor  |                        | Jeisson Vicente Torres |                           | Detalles - Cliente |                        |
| Cliente  | Cesar Augusto Bejarano | Estado                 | Registrado                | ALIAS              | cesar.bejarano         |
| Compañía                                       | ARANDA COLOMBIA        | Razón                  | Nuevo                     | NOMBRE             | Cesar Augusto Bejarano |
| CI   |                        | Tipo de Registro       | Mail                      | Departamento       |                        |
| Impacto  | Alta                   | Categoría              | Registro caso Mail        | TELÉFONO UNO       | 1                      |
| Urgencia                                       | Baja                   | Servicio               | SOPORTE                   | DIRECCIÓN UNO      | a                      |
| Prioridad                                      | Alta                   | Grupo de Especialistas | SOPORTE                   | EXTENSIÓN          |                        |
|  |                        | Especialista           | APPLICATION ADMINISTRATOR | TELÉFONO MÓVIL     |                        |
|  |                        | ANS                    | Consulta                  | PAÍS               | Colombia               |
|  |                        |                        |                           | Ciudad             | Bogotá                 |
|  |                        |                        |                           | SUCURSAL           |                        |
|  |                        |                        |                           | CORREO ELECTRONICO | cesar.bejarano@aranda  |
|  |                        |                        |                           | NUMERO DE          |                        |

- **Impacto:** número de usuarios y/o estaciones de trabajo afectados con el incidente.
- **Urgencia:** tiempo de retraso aceptable para el usuario y/o negocio.

En la imagen anterior se puede apreciar que un Impacto Alto + una Urgencia Alta arrojará como resultado una Prioridad Alta; este resultado solo aplica para este ejemplo, ya que, en este punto, el usuario puede definir el resultado de la prioridad a su manera. Para definir lo anterior debe tener en cuenta los siguientes pasos:

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



- Desde la barra de iconos vertical izquierda de la consola, dirijase a Configuración → Matriz Prioridades.



- De inmediato, podrá visualizar en el panel central, una ventana con los valores de impacto y urgencia, de tal manera que, al desplegar el menú para cada uno de los campos, se configura la prioridad según la combinación nivel de impacto + urgencia.

**Matriz prioridades**

Seleccione el ítem de la matriz que desea modificar

Urgencia ▾

[Nuevo](#)

| Descripción   |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| BAJA          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ALTA          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| CRITICA       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| MEDIA         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| PERSONALIZADO | <input checked="" type="checkbox"/> |


| Impacto | Urgencia      | Prioridad |
|---------|---------------|-----------|
| BAJO    | BAJA          | BAJA ▾    |
| BAJO    | ALTA          | BAJA ▾    |
| BAJO    | CRITICA       | MEDIA ▾   |
| BAJO    | MEDIA         | BAJA ▾    |
| BAJO    | PERSONALIZADO | BAJA ▾    |
| ALTO    | BAJA          | BAJA ▾    |
| ALTO    | ALTA          | ALTA ▾    |
| ALTO    | CRITICA       | ALTA ▾    |
| ALTO    | MEDIA         | BAJA ▾    |
| ALTO    | PERSONALIZADO | ALTA ▾    |

Página: < 1 > | Navegación de páginas: < 1 2 3 4 > | Página actual 1 de 4, registros 1 al 10 de 35.

Change page: 1 Go Page size: 10 Change | Cambiar página: 1 Ir Registros por página: 10 Cambiar

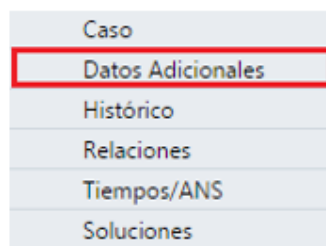
Tomando como ejemplo la gráfica anterior, al visualizar la columna Impacto, con la columna Urgencia Baja, la configuración quedaría así:

- Si el impacto es **“Bajo”** y la urgencia es **“Baja”**, la prioridad es **“Baja”**.
- Si el impacto es **“Bajo”** y la urgencia es **“Alta”**, la prioridad es **“Baja”**.
- Si el impacto es **“Bajo”** y la urgencia es **“Crítica”**, la prioridad es **“Media”**.
- Si el impacto es **“Bajo”** y la urgencia es **“Media”**, la prioridad es **“Baja”**.
- Si el impacto es **“Bajo”** y la urgencia es **“Personalizado”**, la prioridad es **“Baja”**.
- Si el impacto es **“Alto”** y la urgencia es **“Baja”**, la prioridad es **“Media”**.
- Si el impacto es **“Crítico”** y la urgencia es **“Baja”**, la prioridad es **“Alta”**.

Una vez se tengan realizadas todas las combinaciones posibles de Impacto + Urgencia, se podrá guardar la configuración haciendo clic en , que se encuentra ubicado en la barra de menú horizontal en la parte superior izquierda de la pantalla.

### 3.13 Campos adicionales

Los campos adicionales de Service Desk, son información adicional, que, en caso de ser requerida, puede ser agregada a los casos al momento de editarlos; estos campos, se configuran desde la consola de configuración BLOGIK o en su versión Web BASDK; en la consola de especialistas se encontrará en la pestaña **Datos Adicionales**:



Existen dos tipos de campos adicionales:

- ✓ **Campos adicionales básicos:** los campos adicionales básicos son aquellos que se configuran únicamente para el módulo (tipo de caso) que se desea aplicar sin tener en cuenta filtros adicionales como en los campos adicionales avanzados; estos, se encuentran limitados a máximo 30 campos por tipo de caso. Desde la consola de especialistas se visualizarán de la siguiente manera:

| Editar / Detalles - Requerimientos de servicio |   |
|--|---|
| <b>Código del Caso: 44181</b>                  |   |
| Los campos marcados con * son obligatorios.    |   |
| * Cliente VIP                                  | NO <input type="button" value="v"/>               |
| Versión Aranda                                 | (Seleccionar...) <input type="button" value="v"/> |
| Escalado a comercial                           | (Seleccionar...) <input type="button" value="v"/> |

- ✓ **Campos adicionales avanzados:** a diferencia de los campos adicionales básicos, los campos adicionales avanzados pueden tener un nivel de detalle más alto, ya que, además de requerir el tipo de caso para el cual se configurará, también es posible agregar filtros por estado, categoría, servicio, o categoría y servicio; desde la consola de especialistas, los campos se visualizarán así:

| Campos por Estado                      |                                     |
|--|-------------------------------------|
| * ¿Se tomo sesión remota para el caso? | No <input type="button" value="v"/> |

| Campos por servicio                    |                                  |
|--|----------------------------------|
| Tiempo de desarrollo del reporte (min) | <input type="text" value="100"/> |

### 3.14 Configuración de campos adicionales avanzados

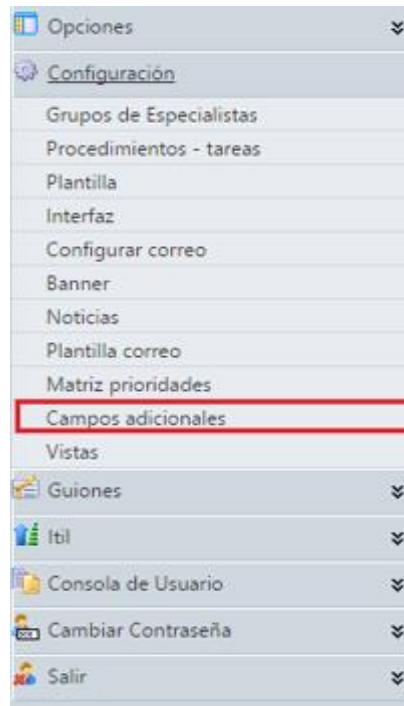
Para configurar los campos adicionales, siga los siguientes pasos:

- Acceder a la **BLOGIK:**



The image shows a configuration window for Aranda SERVICE DESK. On the left, there is a graphic with gears and a question mark, labeled 'CONFIGURACIÓN'. On the right, there is a form with the following fields: 'Tipo de autenticación' (set to ARANDA), 'Usuario' (empty text input), and 'Contraseña' (empty password input). At the bottom, there are three buttons: 'Aceptar', 'Cancelar', and '¿Olvidó la contraseña?'. The footer contains the copyright notice '© Aranda Software Corp.'.

- En la sección de **Configuración**, seleccione la opción **Campos Adicionales**:



- Una vez se encuentre en **Campos Adicionales**, proceda a hacer clic en **Nuevo** para ingresar a la interfaz de configuración para configurar el nuevo campo adicional:

A screenshot of the 'Nuevo elemento' configuration form. The form has a title bar 'Nuevo elemento' and several input fields: 'Registrar para:' with a dropdown menu showing 'Incidentes' and a red box around the text 'Opciones Avanzadas'; 'Identificador' with a text input field and a help icon; 'Nombre del campo' with a text input field and a help icon; and 'Tipo de dato' with a dropdown menu showing 'Texto'. Below these fields are three checkboxes: 'Obligatorio', 'Visible', and 'Guardar Historial'. At the bottom, there is a link 'Ver campos adicionales', a 'Guardar' button, and a 'ó Cancelar' button.

**NOTA:** Al crear un campo adicional básico, y al configurar las opciones **Obligatorio** y **Visible**, estas se aplicarán de igual manera para especialistas y para clientes.

- Para crear un campo adicional avanzado (por estado, categoría, servicio), haga clic en el enlace **Opciones Avanzadas**, allí, se desplegará la siguiente interfaz (se debe tener en cuenta que la creación de estos campos adicionales avanzados, únicamente estará disponible desde la consola web de configuración BASDK):



Nuevo elemento /

Registrar para:

Identificador  ?

Nombre del campo  ?

Descripción del campo  ?

Tipo de dato   Guardar Historial

Para el Especialista:  Obligatorio  Editable  Visible

Para el Usuario:  Obligatorio  Editable  Visible

Parámetros adicionales Cree campos adicionales para categorías, servicios y por estado

Seleccione las categorías

[Ver campos adicionales](#)  ó

**Registrar para:** en esta opción, debe configurar el modulo (tipo de caso) al cual aplicará el nuevo campo adicional; allí encontrará las siguientes opciones disponibles:

- Incidentes.
- Requerimientos de servicio.
- Cambios.
- Problemas.
- Solicitudes.
- Tareas.

**NOTA:** cuando el campo adicional que se está configurando no es avanzado, se podrá configurar adicionalmente para **Artículos**, y para el **Catálogo de servicios**.

- **Identificador:** cadena de texto por la cual se conocerá el campo adicional (No visible en la herramienta).
- **Nombre del campo:** cadena de texto con la cual encontraremos el campo en el aplicativo.
- **Descripción del campo:** en este campo se tendrá que dar una breve descripción del campo, en la cual se indique un aproximado de la información que se tendrá que consignar en este.
- **Tipo de dato:** son los tipos de datos con los cuales se podrá registrar información en el campo que estamos configurando:
  - Texto.
  - Fecha.
  - Lista.
  - Párrafo.
  - Check box.
  - Texto numérico.

**NOTA:** Cuando el tipo de dato que seleccionamos es **Lista**, se desplegará la siguiente interfaz para agregar los datos que serán desplegados en dicha lista; las opciones entre las cuales se

podrá elegir para completar la información solicitada en el campo adicional, se ingresarán dando clic al enlace **Nuevo elemento**:

**Guardar historial:** en esta opción se definirá si el campo adicional que se está configurando deberá o no registrar las variaciones de información en el histórico del caso.

Las siguientes opciones de configuración únicamente estarán disponibles si se está configurando un campo adicional avanzado.

**Para el especialista:** lista de características configurables; según la necesidad del proyecto estas características aplicarán únicamente para el especialista asignado al caso.

**Para el usuario:** lista de características configurables; según la necesidad del proyecto estas características aplicarán únicamente para el usuario que figura como cliente del caso.

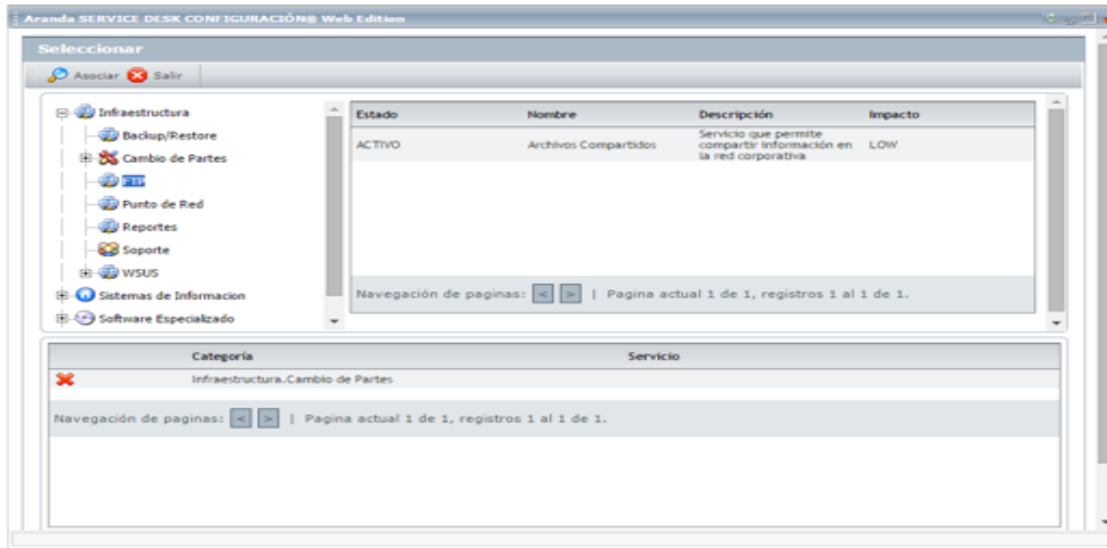
Los dos tipos de características descritas anteriormente comparten el listado de características que son:

- **Obligatorio:** indica si el diligenciamiento del campo es o no obligatorio, según las dos opciones mencionadas anteriormente.
- **Editable:** indica los permisos que se tengan de edición sobre el contenido del campo.
- **Visible:** indica los permisos de visualización que se tengan sobre el campo adicional, en caso de no tener permisos, no se podrá ver el campo ni la información contenida en el mismo.

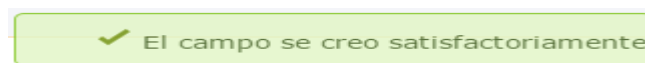
**Parámetros adicionales:** aquí se deben configurar los parámetros aplicables al campo adicional ya sea tanto a un servicio de los asociados al módulo para el cual se está creando el campo adicional, como a un estado con el que se cuente, o una categoría.

**NOTA:** Para asociar el campo a una categoría se debe hacer clic en **Seleccione las categorías**, pero para asociar el campo a un estado del módulo, únicamente es necesario desplegar la lista donde se verán reflejados los estados previamente configurados sobre el módulo en cuestión, lo anterior funciona de igual manera para los servicios.

- Selección de las categorías:



Una vez completada la configuración del nuevo campo adicional, al hacer clic en **Guardar** aparecerá un mensaje de confirmación:



### 3.15 Mapeo de campos adicionales

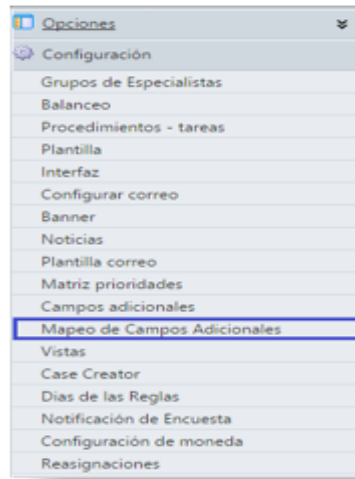
En Aranda Service Desk, es posible configurar campos adicionales para el módulo de solicitudes, sin embargo, una solicitud será considerada un pre caso, por lo tanto, dicha solicitud se utilizará únicamente como un insumo para el registro de un caso de otro módulo; por lo tanto, es necesario realizar, adicionalmente, una conversión de los campos adicionales registrados para las solicitudes, este proceso será conocido como mapeo de campos adicionales.

El mapeo de campos adicionales está ligado implícitamente al módulo de solicitudes ya que únicamente los casos de este tipo se pueden convertir en casos de los diferentes módulos, además, solo se podrán mapear los campos adicionales básicos, y el campo receptor debe ser un campo adicional básico del mismo tipo de campo (Fecha, texto, texto numérico, etc.), el proceso para configurar el mapeo de los campos adicionales será:

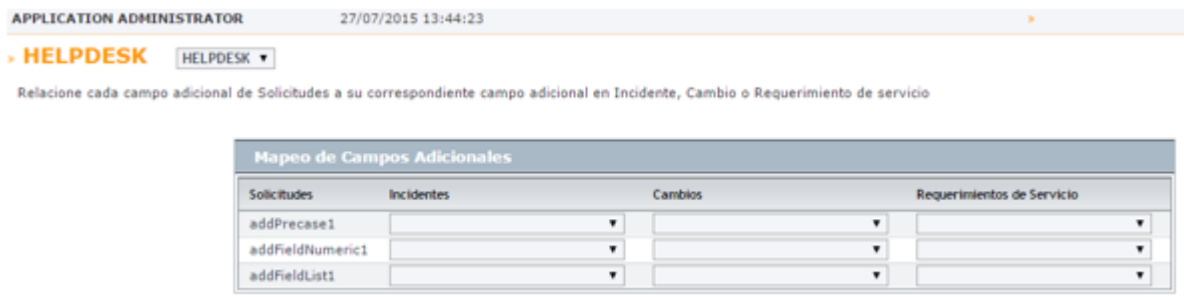
- Ingresamos a la consola de configuración **BLOGIK**.



- Al ingresar, dirijase a **Configuración > Mapeo de campos adicionales**



- Al seleccionar esta opción, se despliega un listado con todos los campos adicionales básicos creados para el módulo de solicitudes, y a continuación aparece un listado con los campos adicionales aptos para recibir la información contenida en los campos adicionales de la solicitud.



- La información contenida en esta interfaz será:
  - Solicitudes:** identificador del campo adicional para el módulo de solicitudes, según se puede corroborar en la siguiente imagen.



- Incidentes:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de incidentes, los cuales contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:

Incidentes  Categorías  Servicios  Estados  Cate/Serv

Buscar  Bajar Fila Subir Fila

| Nombre                      | Identificador   | Tipo de Campo  | Tipo de Registro |
|-----------------------------|-----------------|----------------|------------------|
| Prueba campos adicionaldjes | Prueba001dgj    | Fecha          | Incidentes       |
| Mapeo de campos adicionales | AddFieldMapping | Texto numerico | Incidentes       |
| listanormal                 | listanormal     | Lista          | Incidentes       |

- c) **Cambios:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de cambios, los cuales pueden contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:

Cambios  Categorías  Servicios  Estados  Cate/Serv

Buscar  Bajar Fila Subir Fila

| Nombre                     | Identificador | Tipo de Campo  | Tipo de Registro |
|----------------------------|---------------|----------------|------------------|
| Fecha Limite               | FechaLimite   | Fecha          | Cambios          |
| Prueba de mapeo campos add | addField1     | Texto numerico | Cambios          |

- d) **Requerimientos de servicio:** este combo box corresponde a los nombres del listado de campos adicionales configurados para el módulo de requerimientos de servicio, los cuales pueden contener la información del campo adicional expresado en la solicitud.

Filtrar la información de Campos Adicionales por:

Requerimientos de !  Categorías  Servicios  Estados  Cate/Serv

Buscar  Bajar Fila Subir Fila

| Nombre                      | Identificador          | Tipo de Campo  | Tipo de Registro           |
|-----------------------------|------------------------|----------------|----------------------------|
| CAMPO ADICIONAL RS          | PRUEBACAMPOSADORS      | Texto          | Requerimientos de Servicio |
| Fecha                       | Fecha                  | Fecha          | Requerimientos de Servicio |
| Campo adicional numerico RS | CampoAdicionalNumerico | Texto numerico | Requerimientos de Servicio |

- En cada uno de los tipos de casos se pueden ver, como se mencionaba anteriormente, únicamente los campos adicionales del mismo tipo del campo que se va a mapear.

Mapeo de Campos Adicionales

| Solicitudes      | Incidentes                  | Cambios                    | Requerimientos de Servicio  |
|------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| addPrecase1      | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       | CAMPO ADICIONAL RS          |
| addFieldNumeric1 | Mapeo de campos adicionales | Prueba de mapeo campos add | Campo adicional numerico RS |
| addFieldList1    | <input type="text"/>        | <input type="text"/>       | <input type="text"/>        |

- Una vez se configure esta opción según la necesidad del proyecto, se debe hacer clic al botón Guardar ubicado en la parte superior izquierda de la pantalla para que los cambios realizados sean aplicados.

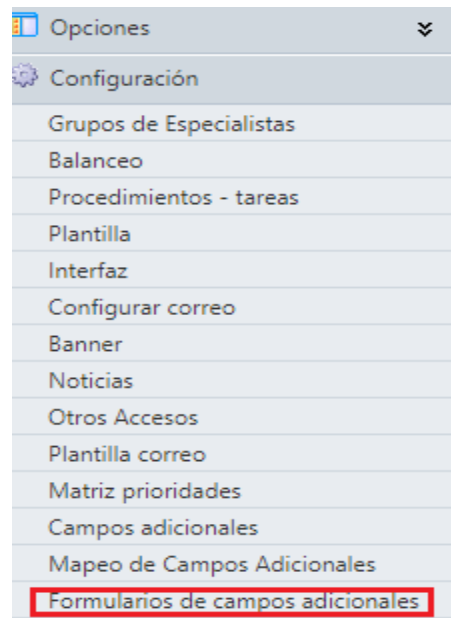


## 3.16 Formularios de campos adicionales

En esta opción podrá configurar los datos de los campos adicionales de acuerdo a como lo desee, esto se realiza a través del diligenciamiento de un formulario en el cual se completa la información correspondiente a estos campos como, por ejemplo:

- Tipo de caso
- Categorías
- Servicios
- Estados

Para elaborar un formulario, de clic en la opción Formulario de campos adicionales que se encuentra ubicada al costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.



Luego de clic en la opción Nuevo formulario

Nuevo formulario

Nuevo formulario ✕

Nombre del formulario Descripción  
Nombra el contenedor principal donde estarán todas las secciones

**Criterios campos**  
Seleccione el criterio para ordenar los campos adicionales para este contenedor

Tipo de caso

Categorías  
Digite mínimo tres letras

Servicios

Estados

Categorías/Servicios  
Digite mínimo tres letras

⋮

Título de la sección ⊞

Texto de ayuda

*Arrastre los campos que desea ordenar en esta sección*

**Campos adicionales**  
Aquí aparecen los campos de acuerdo al criterio seleccionado

Luego de diligenciar el formulario haga clic en **Guardar**.

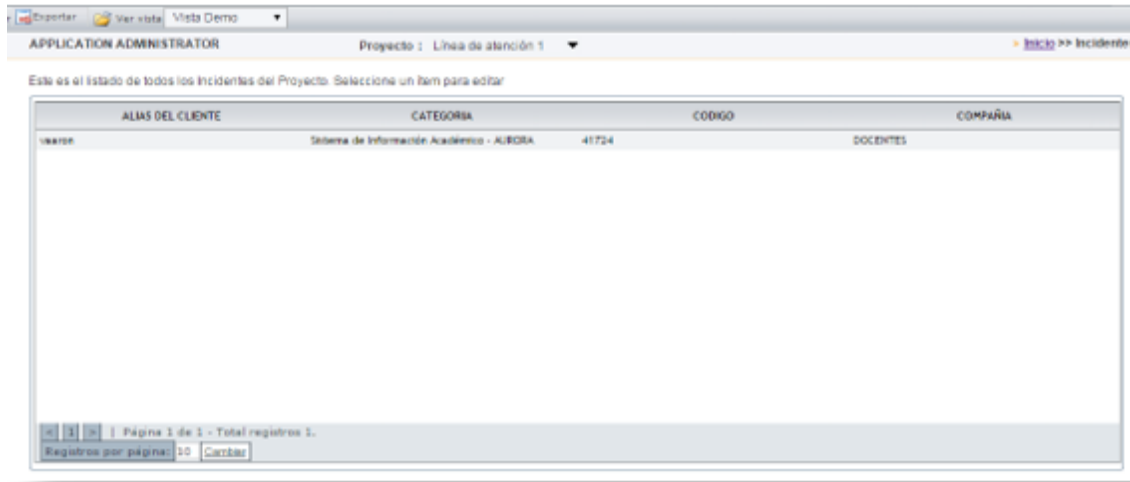
Para borrar o editar un formulario, siga los pasos previamente explicados, seleccione el formulario y luego de clic en **Editar** o **Borrar** según corresponda.

| Formulario | Descripción     |   |
|------------|-----------------|---|
| Incidentes | Incidentes capa |   |

### 3.17 Vistas

Es una funcionalidad mediante la cual se pueden guardar búsquedas de manera tal que se pueda acceder a ellas rápidamente cuando sea necesario; también, permite agrupar información en una sola grilla en donde se puede definir qué campos visualizar bajo algunas condiciones; además es posible crear vistas para los diferentes tipos de casos requerimientos de servicio, incidentes, cambios, problemas, ej.: visualizar todos los casos de mi proyecto que se encuentren en estado registrado del servicio soporte.

Después de ser creada la vista, ésta se podrá visualizar en la consola **ASDK**

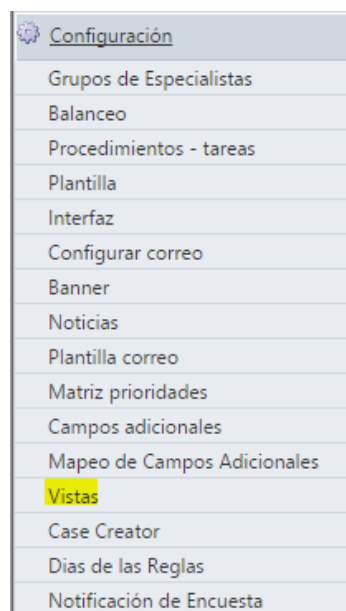


Para la creación de vistas se debe seguir el siguiente procedimiento:

- A. Ingresar a la consola **BASDK**

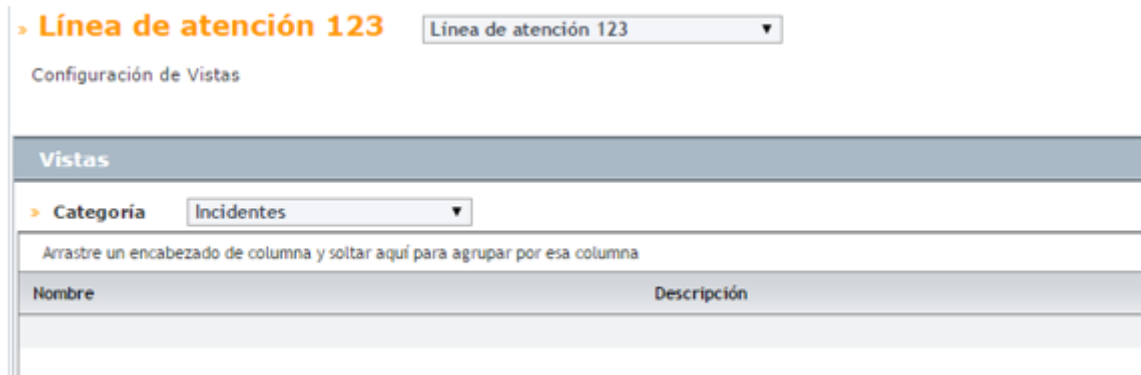


- B. Seleccionar el modulo **Configuración > Vistas**





C. En **Vistas** se encontrará la siguiente pantalla

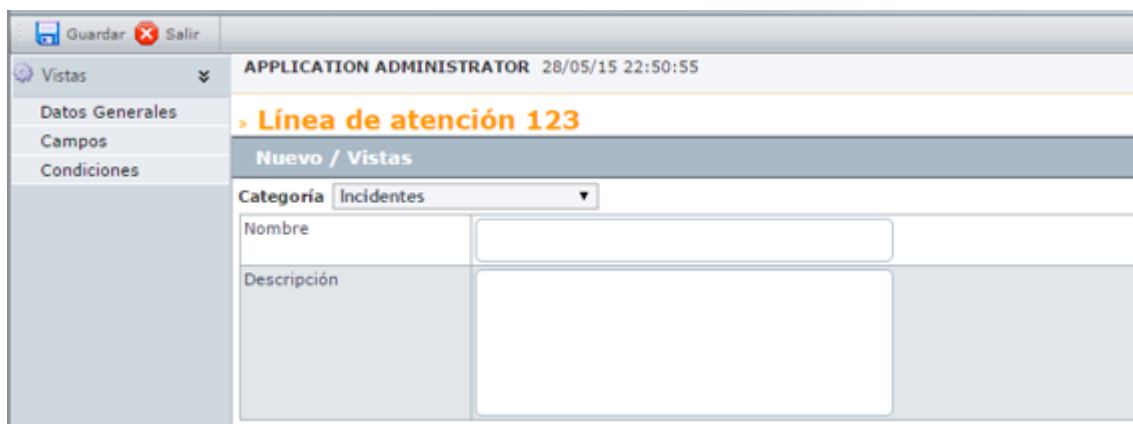


- Allí se encontrará el listado de proyectos en la parte superior.
- En **Categoría** encontraremos un listado de los tipos de casos.
- Se encontrará una grilla en donde se obtiene información de la vista como nombre, y una descripción asociada a la misma.

D. Al crear la vista, en la barra de herramientas aparecerán los botones de edición y borrado:

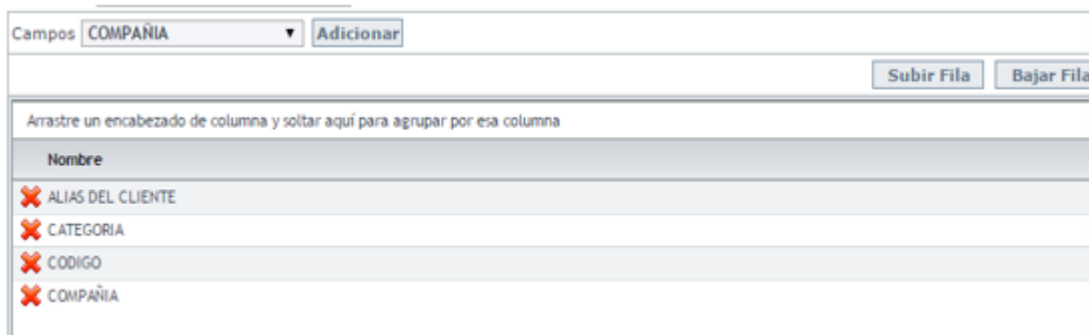


E. Diligenciar los campos de acuerdo a como lo solicite el formulario:



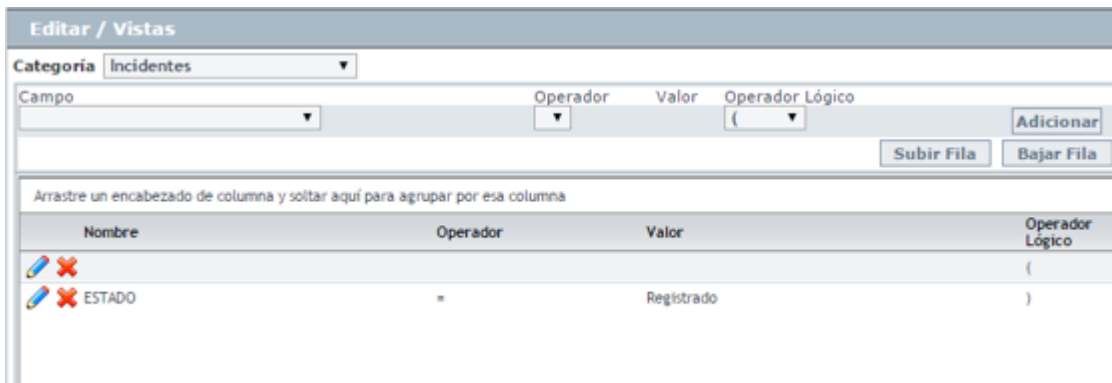
Datos generales

- **Categoría:** se selecciona a qué tipo de caso corresponderá la creación de la vista.
- **Descripción:** se realiza una descripción de la funcionalidad, o la referencia que tendría esta vista.



## Campos

- **Campos:** se seleccionan los campos que se desean visualizar en la grilla, los datos que se obtendrán gracias a las condiciones que se definirán más adelante (para este proceso se selecciona el campo y se hace clic en **Adicionar**).
- **Subir Fila – Bajar Fila:** se define el orden en el cual se visualizará la información.



## Condiciones

Se procederá a establecer las condiciones lógicas que se deberán cumplir para obtener la información, para lo cual se debe iniciar con “(“ (comillas, paréntesis abierto, comillas) y culminar con “)” (comillas, paréntesis cerrado, comillas) en medio de dichos paréntesis podrán definir las condiciones, para lo cual se tiene:

- **Campo:** Será la condición de la herramienta (ej.: estado).
- **Operador:** Se tienen los diferentes operadores dependiendo el campo seleccionado (>, <, =, etc)
- **Valor:** Se indica el valor que podrá tener el campo.
- **Operador lógico:** Se tienen los diferentes operadores lógicos para conjugar las condiciones con un or, and, etc.
- **Adicionar:** Al completar el campo; operador; valor y operador lógico, se podrá adicionar la condición e ir definiendo las condiciones con las cuales se realizará filtro en la búsqueda de información.

Editar / Vistas

Categoría **Incidentes**

Campo Operador Valor Operador Lógico

Adicionar

Subir Fila Bajar Fila

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

| Nombre | Operador | Valor      | Operador Lógico |
|--------|----------|------------|-----------------|
| ESTADO | =        | Registrado | )               |

## Grupos de especialistas

- **Categoría:** Se selecciona a qué tipo de caso se asociará el grupo de especialistas.

Editar / Vistas

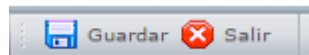
Categoría **Incidentes**

**Grupos de Especialistas**

Asociar

| Nombre       |
|--------------|
| Aplicaciones |

- Al tener las 4 propiedades diligenciadas, diríjase a la barra de tareas para guardar la vista (Datos generales, Campos, Condiciones, Grupos de Especialistas).



- Inmediatamente en la grilla de vistas se podrán observar y administrar las vistas creadas:

**Línea de atención 123** Línea de atención 123

Configuración de Vistas

Vistas

Categoría **Incidentes**

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

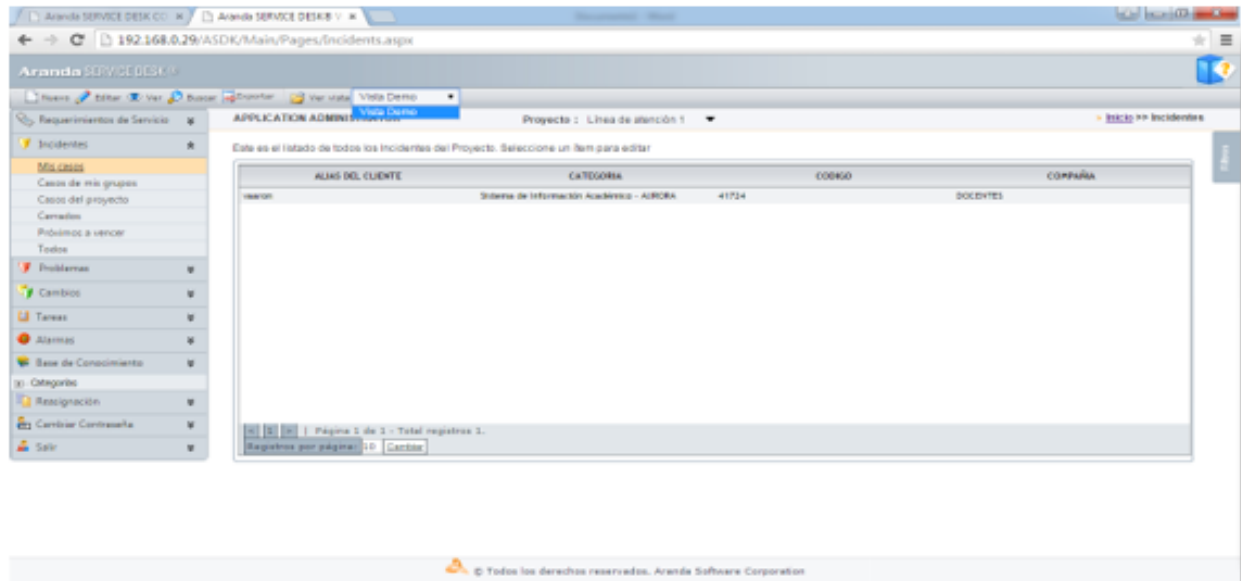
| Nombre     | Descripción |
|------------|-------------|
| Vista Demo | Vista DEMO  |

Página 1 de 1 - Total registros 1.

Registros por página: 10

Dicho procedimiento se aplica para la creación de cualquier vista de cualquier tipo de caso.

**Nota:** Es posible visualizar las vistas creadas desde la consola especialistas (ASDK), seleccionando el módulo indicado, luego se selecciona la vista de la lista desplegable y se hace clic en **Ver vista**.



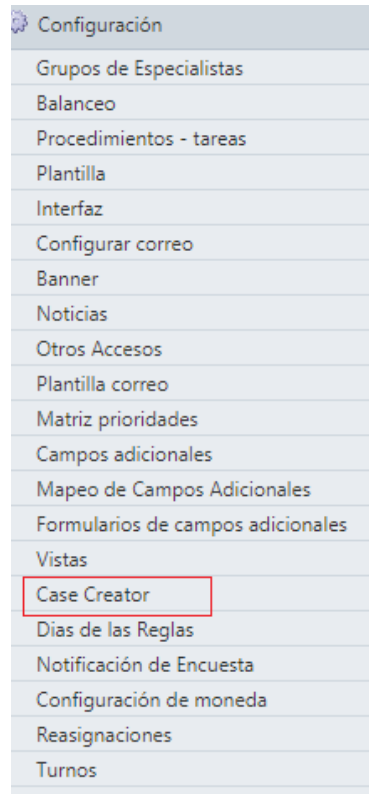
## 3.18 Case creator

Este módulo de **Aranda Service Desk**, ofrece la posibilidad de crear casos automáticamente a partir de un correo electrónico enviado a la mesa de ayuda; se destina un buzón de correo para Aranda, con el objetivo de que lleguen correos a dicho buzón reciba y se creen casos de acuerdo a la configuración realizada en este módulo; es posible realizar la configuración de **Case Creator** para cada proyecto de **Aranda Service Desk**. A continuación, se explicarán en detalle las configuraciones necesarias:

### 3.18.1 Configuración de guion

Los guiones en Case Creator, permiten pre configurar todas las opciones en la creación del caso; cuando un correo se recibe en el buzón de la cuenta definida, el caso es creado de acuerdo a los parámetros configurados en su guion por defecto.

- Ingrese a la consola BASDK y diríjase a la opción Configuración → Case Creator

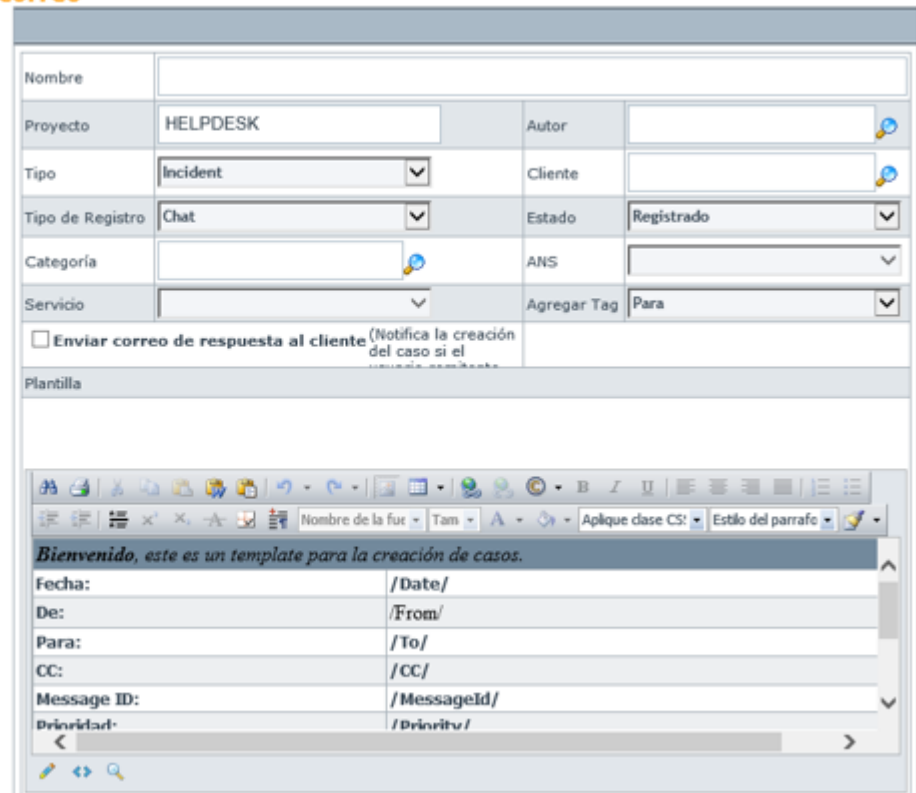


- Seleccione el proyecto sobre el cual se desea realizar la configuración en la parte superior izquierda de la pantalla.



- Seleccione la pestaña **Guion** en la ventana que se habilita; luego en la parte superior seleccione **Nuevo** para crear un nuevo guion.
- Al seleccionar **Nuevo** se habilita la siguiente ventana de configuración.

» Configuración de correo



Nombre

Proyecto: HELPDESK

Autor

Tipo: Incident

Cliente

Tipo de Registro: Chat

Estado: Registrado

Categoría

ANS

Servicio

Agregar Tag: Para

Enviar correo de respuesta al cliente (Notifica la creación del caso si el usuario no está registrado)

Plantilla

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

Fecha: /Date/

De: /From/



Para: /To/


CC: /CC/

Message ID: /MessageId/

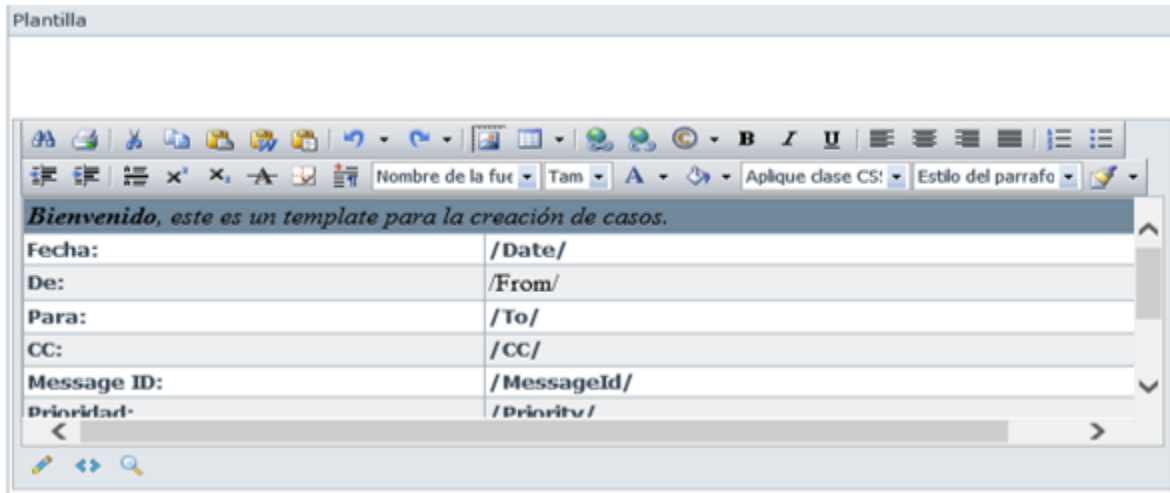
Prinriatad: /Prinriatad/

A continuación, se explican los campos a diligenciar en esta configuración.

|          |   |
|----------|---|
| Nombre   | Nombre de identificación del Guion.   |
| Proyecto | De acuerdo al proyecto que se haya seleccionado anteriormente, se habilita el Guion únicamente para este proyecto.  |
| Autor    | Se debe seleccionar al especialista que quedaría como Autor del caso. Seleccionar la opción  para buscar el especialista requerido.  |
| Tipo     | Se debe seleccionar el tipo de caso que se debe crear al recibir el correo al buzón definido; los tipos de caso pueden ser: Solicitudes, Incidentes, Requerimientos de servicio o Cambios   |
| Cliente  | Se debe seleccionar el usuario que quedaría como cliente del caso si el destinatario del correo no ha sido creado en la aplicación. Se debe seleccionar la opción  para buscar el usuario requerido. |

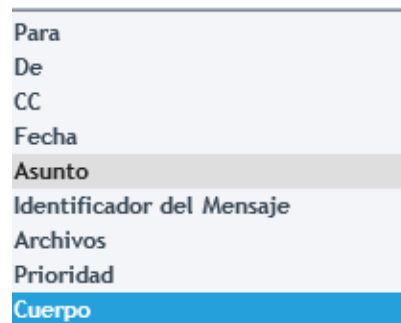
|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Tipo de Registro                      | En esta opción se selecciona el tipo de registro con el que el caso quedaría registrado por <b>Aranda Case Creator</b> ; por ejemplo, el tipo de caso que aplicaría es: <b>Correo electrónico</b>  |
| Estado                                | Se debe seleccionar el Estado en el cual se debe registrar el caso; por defecto aparece el primer Estado del Flujo de Estados configurado en la <b>Blogik</b> para el tipo de caso que ha sido seleccionado.   |
| Categoría                             | Se debe seleccionar la Categoría con la cual se debe registrar el caso por <b>Aranda Case Creator</b> . Se debe seleccionar la opción  para buscar la categoría requerida.  |
| Servicio                              | Se debe seleccionar el Servicio requerido con el que se debe registrar el caso por <b>Aranda Case Creator</b> , de acuerdo a los que apliquen a la categoría seleccionada  |
| ANS                                   | Se debe seleccionar el ANS requerido con el que se debe registrar el caso por <b>Aranda Case Creator</b> , de acuerdo a los que apliquen según el servicio definido  |
| Agregar TAG                           | Permite agregar ciertos Ítems que llegan en el mensaje de correo electrónico, estos, se agregan a la plantilla de creación del caso en <b>Aranda Case Creator</b> , por ejemplo el <i>asunto</i> del correo  |
| Enviar Correo de Respuesta al Cliente | Si en la base de datos no se encuentra registrado el correo electrónico de quien envía el correo, notifica la creación del caso a la dirección del remitente eligiendo la plantilla de correo a utilizarse.<br><br>( <b>Nota:</b> La creación de plantillas se encuentra explicada en la parte de configuración – <a href="#">Plantilla correo</a> ) |

- Para configurar la plantilla de creación del Caso, realice las modificaciones que considere necesarias en el espacio destinado a la edición de la plantilla.



**Nota:** La plantilla viene en formato HTML lo que permite que se puedan modificar los colores y estilos que vienen por defecto en la herramienta.

- Con la opción Agregar TAG (descrita anteriormente) se pueden extraer automáticamente datos contenidos en el correo electrónico recibido para la creación del caso y agregarlos a la plantilla de creación.
  - Primero, debe ubicarse en la plantilla de creación del caso en el campo que se requiera agregar el TAG.
  - Segundo, seleccione el TAG que se necesita agregar al campo:



- Cada uno de los campos extrae del mensaje la siguiente información:


|      |  |
|------|--|
| Para | <b>TAG</b> que extrae el correo electrónico de destino del mensaje recibido en el Buzón configurado en <b>Case Creator</b> . |
| De   | <b>TAG</b> que extrae el correo electrónico de origen del mensaje recibido en el Buzón configurado en <b>Case Creator</b> .  |



|                           |   |
|---------------------------|---|
| CC                        | <b>TAG</b> que extrae los correos electrónicos copiados del mensaje recibido en el Buzón configurado en <b>Case Creator</b> .               |
| Fecha                     | <b>TAG</b> que extrae la fecha de recepción del correo recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> .                            |
| Asunto                    | <b>TAG</b> que extrae el Asunto del correo recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> .  |
| Identificador del Mensaje | <b>TAG</b> que extrae el ID único definido por el Servidor de correo, del mensaje recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> . |
| Archivos                  | <b>TAG</b> que extrae el nombre los Archivos Adjuntos del mensaje recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> .                 |
| Prioridad                 | <b>TAG</b> que extrae la prioridad del mensaje recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> .                                    |
| Cuerpo                    | <b>TAG</b> que extrae el cuerpo completo del mensaje recibido en el buzón configurado en <b>Case Creator</b> .                              |

- Al seleccionar cualquiera de los TAGS a agregar, estos se cargan en la configuración de la plantilla de la siguiente manera:

|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| <b>De:</b>                | <b>/From/</b>      |
| <b>Para:</b>              | <b>/To/</b>        |
| <b>CC:</b>                | <b>/CC/</b>        |
| <b>Message ID:</b>        | <b>/MessageId/</b> |
| <b>Prioridad:</b>         | <b>/Priority/</b>  |
| <b>Archivos Adjuntos:</b> | <b>/Files/</b>     |

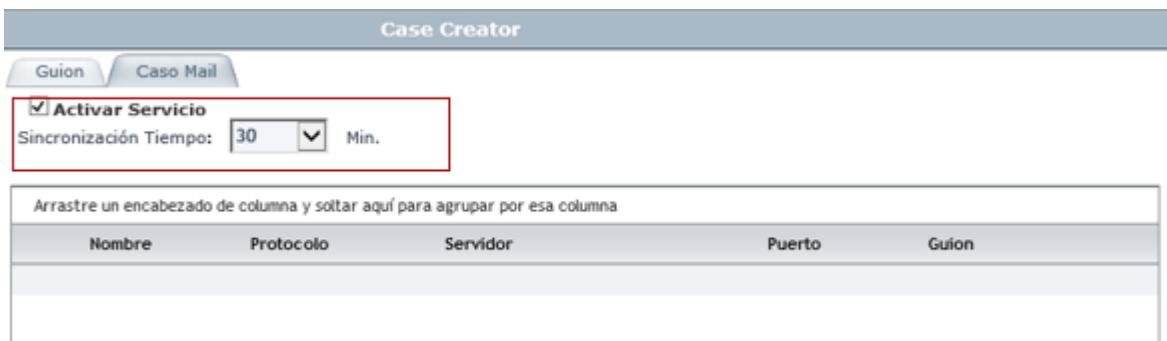
- Al finalizar toda la configuración, se selecciona ; al guardar, se podrá visualizar el listado de Guiones creados en el proyecto en la Ventana de Guiones.




### 3.18.2 Configuración Caso Mail

Esta opción en la herramienta permite establecer el buzón de correo a partir del cual se crearán los casos en la consola de **Aranda Service Desk**.

- Seleccionar la pestaña Caso Mail para habilitar la siguiente ventana:

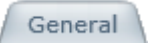


En el recuadro señalado en la imagen, se puede habilitar o inhabilitar el Servicio de Aranda Case Creator para la creación automática de casos con la opción Activar Servicio; adicionalmente se puede establecer un tiempo de sincronización para que el servicio, durante este tiempo, verifique nuevos correos en el buzón y cree los casos respectivos.

- Seleccionar  Nuevo en la parte superior izquierda de la página, inmediatamente se habilita la siguiente configuración:

» Configuración de correo



- Antes de realizar la configuración del correo electrónico, se debe tener en cuenta que Aranda Service Desk solamente admite en la configuración de correo, cuentas con el protocolo POP3/IMAP4 habilitado, si las cuentas no tienen este protocolo, no se podrá configurar la cuenta de correo en Aranda Case Creator. Los campos de configuración que se deben diligenciar se encuentran al seleccionar la pestaña .

|                        |  |
|------------------------|--|
| Nombre                 | Nombre de identificación de la configuración del correo para <b>Case Creator</b>   |
| Tipo de protocolo      | En esta opción, dependiendo de la configuración del correo electrónico, seleccionar POP3 o IMAP.   |
| Servidor               | Se debe diligenciar la dirección IP o Nombre con el que se identifica el servidor de correo electrónico para la entrada de correos al buzón.     |
| Puerto                 | Puerto habilitado en el servidor de correo para la entrada de correos.   |
| No requiere contraseña | En algunas ocasiones los buzones de correo electrónico no necesitan autenticación en la entrada, por lo tanto se habilita esta opción.           |
| Usuario                | Cuenta de correo electrónico para la autenticación en el buzón de entrada.   |
| Contraseña             | Contraseña del buzón de entrada del correo electrónico (En caso de habilitar <b>No requiere contraseña</b> no se debe diligenciar este espacio). |


|   |   |
|---|---|
| Guion   | Se selecciona uno de los guiones previamente configurados para crear los casos con esta configuración.  |
| Seguridad   | Configuración de la seguridad en el protocolo de correo electrónico.<br><div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;">             No security<br/>             Security<br/>             Implicit TLS/SSL           </div> |
| Borre los correos electrónicos de la carpeta o bandeja de entrada | Esta opción permite realizar una depuración al correo electrónico configurado, eliminando del buzón los mensajes que ya fueron creados como casos en <b>Aranda Service Desk</b> .   |
| <b>Cuenta para adicionar anotaciones</b>                          | Esta opción permite adicionar una cuenta de correo para las anotaciones   |

- Al diligenciar todos los campos necesarios para realizar la configuración del correo electrónico, se debe seleccionar Test Conexion para comprobar que la configuración del correo electrónico es correcta y que el servicio de Aranda Case Creator puede conectarse correctamente al buzón de correo. Para verificar que la configuración funciona correctamente el siguiente mensaje debe ser visualizado.



- En el caso de la configuración de un correo IMAP, se habilita una opción llamada Carpeta

|            |  |
|------------|--|
| Contraseña | <input type="password" value="●●●●●●●●"/>  |
| Carpeta    | <input type="text"/> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">...</span> |


Al hacer clic en , se puede seleccionar una de las carpetas del buzón de correo, para que Aranda Case Creator solamente cree casos de los mensajes que lleguen directamente a dicha carpeta.



- Al seleccionar la carpeta, se puede visualizar la configuración de la misma en la página de configuración.



### 3.18.3 Creación de filtros en Aranda Case Creator


En la pestaña  de la misma ventana de configuración, se pueden añadir excepciones, a partir de cierto texto en el asunto de los correos, en la creación de casos desde **Aranda Case Creator**.

- Se pueden incluir correos para la creación de casos en la sección **Incluir**.

**Nota:** Al configurar esta opción, **solamente** se crearán los casos que contengan dentro del asunto, las palabras definidas en el filtro.

- Ingresar en el campo en blanco, una palabra clave que se encuentre en el asunto del correo:



- Luego, se selecciona la opción  para que esta palabra sea añadida a las opciones a incluir para la creación de casos:




- Es posible excluir correos para que no se creen casos seleccionando la opción **Excluir**.


**Nota:** Al configurar esta opción no se crearán los casos que contengan dentro del asunto las palabras definidas en el filtro.

- Ingresar en el campo en blanco una palabra clave que se encuentre en el asunto del correo:



Luego, se selecciona la opción  para que esta palabra sea añadida a las opciones a incluir para la creación de casos:



- Para finalizar la configuración, hacer clic en .
- Al guardar, se podrá visualizar la configuración en el listado de correos creados.

**Case Creator**

Guion | Caso Mail

**Activar Servicio**

Sincronización Tiempo:  Min.

---

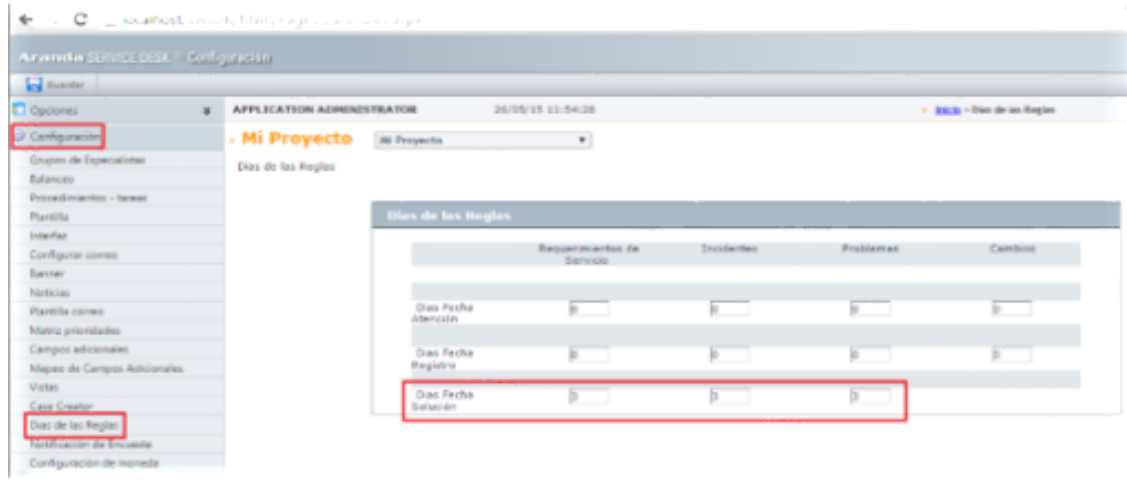
Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna

| Nombre | Protocolo | Servidor | Puerto | Guion |
|--------|-----------|----------|--------|-------|
|        |           |          |        |       |

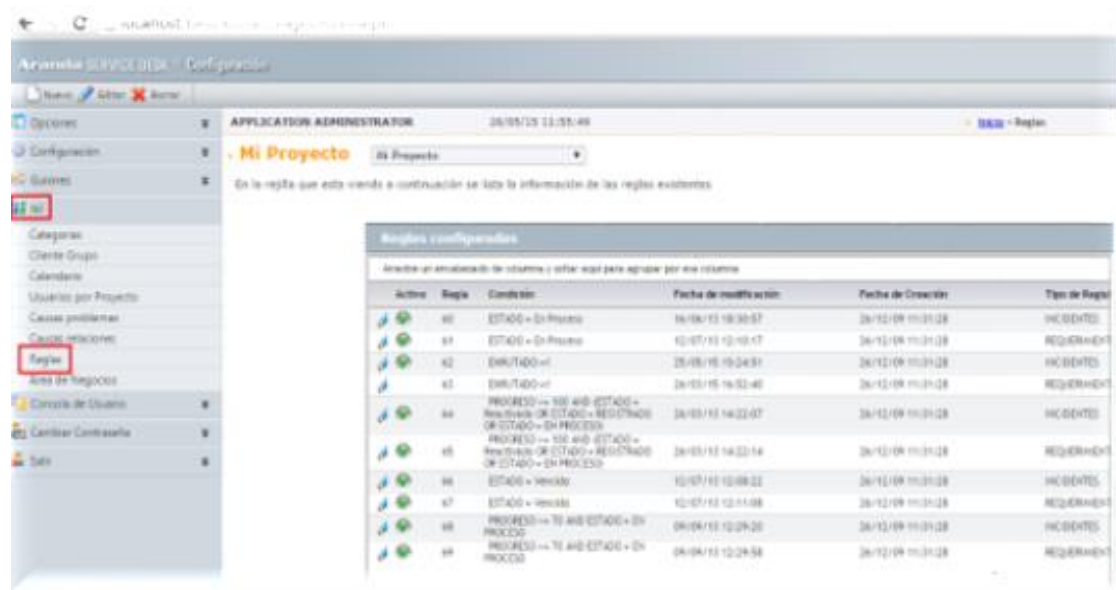
### 3.19 Días de las reglas

Esta opción permite incluir el número de días que deben transcurrir para la ejecución de una regla; para realizar la configuración de los días que se definen para que alguna regla se ejecute cada "x" tiempo, se debe ingresar en la Blogik <http://localhost/basdk> > **pestaña configuración** > **Días de las reglas**, allí se indican los días que deben transcurrir para que se ejecuten las reglas que se definen en **Itil** > **Reglas**.

A continuación, se visualiza un ejemplo en el cual los casos que se encontraban en estado **Solucionado** fueron cerrados después de haber transcurrido 3 días; este tiempo no depende del calendario que se tenga configurado en el proyecto, la regla se ejecuta en el momento en que se cumpla el tiempo configurado, en este ejemplo dicho tiempo fue de 3 días.



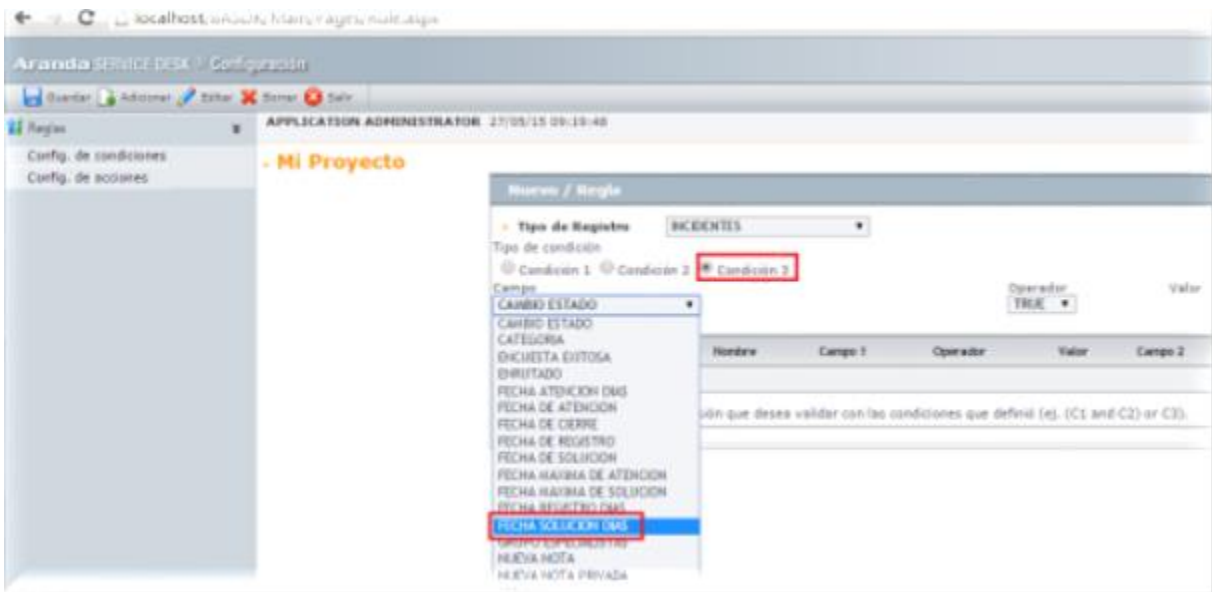
- Para la creación de reglas que generen el cierre de casos en estado **Solucionado** después de haber transcurrido una determinada cantidad de tiempo, debe ingresar a la Blogik <http://localhost/basdk> > pestaña > Itil > Reglas



- Para crear la regla, seleccione >Nuevo:



- Seleccionar la Condición 3 > seleccionar FECHA SOLUCIÓN DÍAS

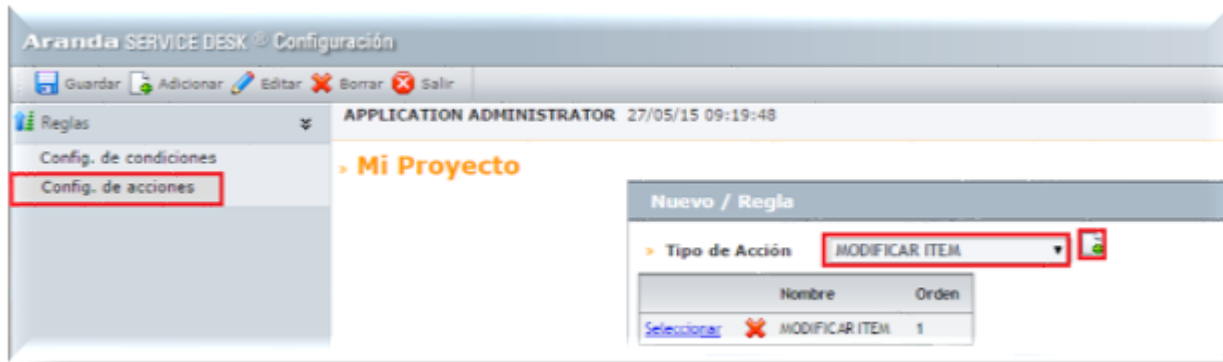


- Seleccionar < Now y hacer clic en **Adicionar** para crear la condición.

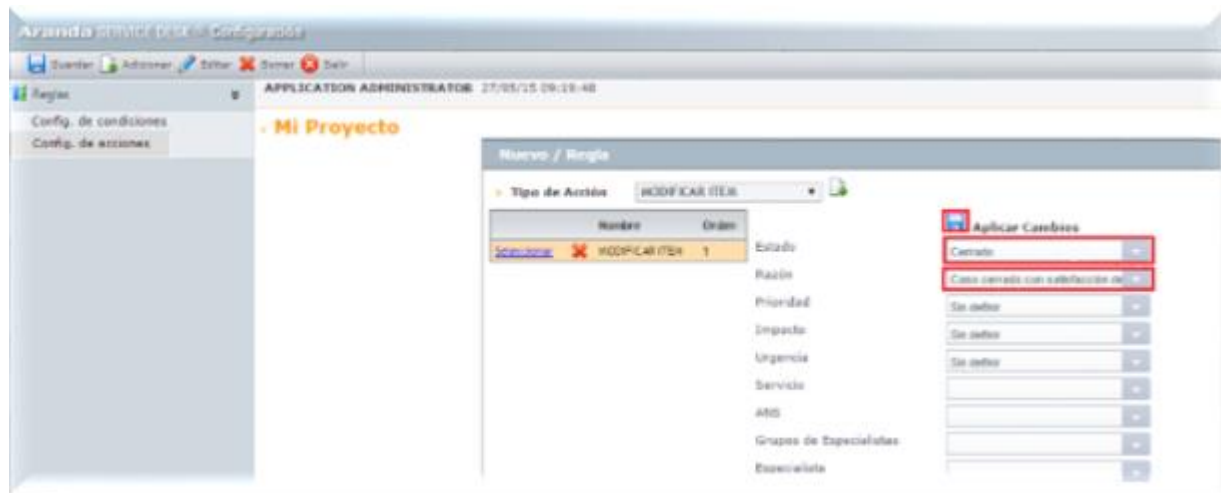




- Después de haber aplicado la condición, diríjase a la pestaña **Config. de acciones**, luego, en **Tipo de Acción** seleccione **MODIFICAR ÍTEM**, y haga clic en el signo



- Haga clic en **Seleccionar** en la lista de Estados, en este ejemplo se selecciona Cerrado, luego seleccione la razón que acompañará el caso y finalice haciendo clic en el ícono de Aplicar cambios.



- Para finalizar la regla, clic en **Guardar**

Con la configuración realizada en el procedimiento anterior, se ejemplificó que en el momento en que los casos permanezcan en estado Solucionado durante 3 días, después de transcurrido dicho tiempo, la herramienta automáticamente los cambia a estado Cerrado con la razón definida en la regla.

### 3.20 Notificación de encuesta

Esta opción permite configurar el envío de notificaciones para encuestas que se encuentren pendientes; esta notificación se enviará vía e-mail a todos los usuarios que tengan encuestas pendientes en los proyectos a los cuales se encuentran asociados; en el contenido del mensaje se incluirá lo siguiente: Asunto y mensaje personalizado, configurados por el administrador, Nombre del proyecto en el que tiene encuestas pendientes, tipo de caso y número del caso con el link de la encuesta o encuestas que se encuentran pendientes por responder.



Para configurar el envío automático de este correo debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al sitio de configuración de **Aranda Service Desk BASDK**



- En el menú de la izquierda seleccionar **Configuración -> Notificación de la encuesta**



- Para hacer uso de esta opción, se debe activar el módulo de notificaciones tal y como se visualiza a continuación:
- Al activar el modulo aparecerá la siguiente interfaz:

**Notificación de Encuesta**

Programación **Recordatorio**

Puede configurar un recordatorio que informe a los usuarios las encuestas pendientes por responder, sobre los casos solucionados en Aranda Service Desk.  
(Esta opción aplica para todos los proyectos)

**Configuración General**

Estado:  Activo  Inactivo

Periodicidad:

Frecuencia:  Día(s)

Intentos:

Ejecutar desde:  Hora de ejecución:

**Configuración del Mensaje**

Asunto:  (140 máx)

Mensaje:  (400 máx)

- Para configurar correctamente la encuesta, se deben diligenciar las siguientes opciones:

|                   |  |
|-------------------|--|
| Frecuencia        | Se refiere a la frecuencia en la que se enviará la notificación de la encuesta, la cual puede ser diaria o semanal.  |
| Días              | La selección de días se habilita al elegir que la notificación de la encuesta se envíe con una frecuencia <b>semanal</b> ; los días seleccionados serán aquellos en los que se enviará la encuesta a los usuarios.       |
| Repetir Cada      | Si el usuario aún no ha respondido la encuesta se puede definir cada cuanto se enviará de nuevo la notificación; dependiendo de la frecuencia que se tenga seleccionada, esta opción se puede definir en días o semanas. |
| Intentos          | Se refiere a la cantidad de intentos en los que se enviará de nuevo la encuesta al usuario.  |
| Ejecutar desde    | Define la fecha desde la cual se iniciará el envío de notificaciones de encuestas pendientes.  |
| Hora de ejecución | Hora en la cual se realizará el envío de notificaciones de encuestas pendientes.   |
| Asunto            | Asunto del mensaje de notificación de encuesta pendiente.  |
| Mensaje           | Cuerpo del mensaje que se le entregará al usuario, en el cual se le indica que tiene encuestas pendientes; este mensaje no puede contener más de 400 caracteres.   |

**Nota:** Los datos del proyecto, tipo de registro y el link del id del caso son generados automáticamente por la herramienta y dependen del usuario a quien se envíe la notificación.

- Clic en el botón **Guardar** para guardar la configuración.

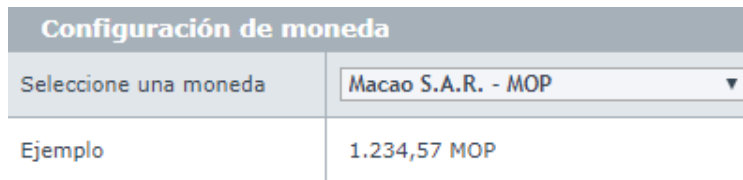
### 3.21 Configuración de moneda

En la Consola **Blogik**, se encuentra la opción de Configuración Moneda, de tal manera que se pueda configurar el formato de moneda, cambiando la configuración regional del servidor.

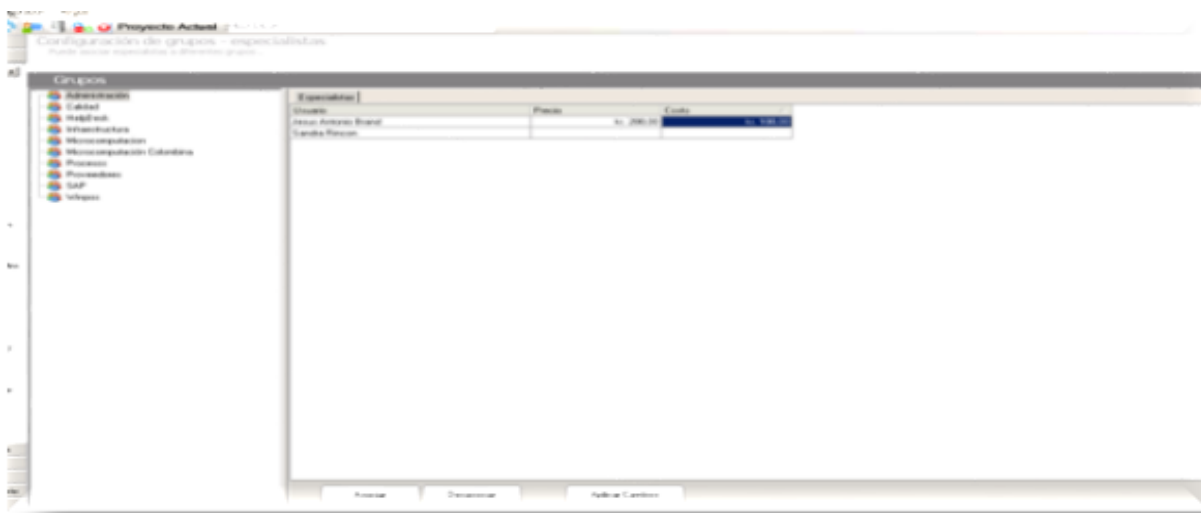
- Para realizar el cambio al formato de moneda deseado se debe ingresar a la opción de la **Blogik** llamada **Configuración** localizada en el panel izquierdo de la aplicación.
- Seleccionar la opción **Configuración de moneda**; inmediatamente, aparecerá una nueva ventana como se visualiza a continuación:



- Seleccionar el formato de moneda deseado; a partir de allí, el costo del especialista y demás valores solicitados en la herramienta tendrán el formato de moneda seleccionado tal y como se aprecia a continuación:



- Configuración Seleccionada:



Para la configuración de Precio y costo por especialista, los valores deben ingresarse en número completo, la herramienta genera los puntos y el formato escogido (Es necesario tener en cuenta que estos campos se podrán visualizar si se tiene activa la contabilidad del proyecto).

## 3.22 Reasignaciones

Las reasignaciones permiten, realizar el movimiento masivo de los casos abiertos de un especialista a otro, configurando razones, tiempos de inactividad (fechas).

El módulo de reasignaciones es usado para apoyar la gestión de la mesa de servicio configurando los componentes y responsables especializados para reasignar un caso de un especialista a otro, evitando así, generar novedades para el cliente respecto a la atención en el servicio y la solución de dificultades.

Antes de utilizar el módulo, se deben configurar las razones de reasignación de casos, y estas deben estar asociadas a algún proyecto.

### 3.22.1 Módulo de Reasignaciones en la Consola de Configuración BASDK

Para configurar el módulo de reasignaciones se seguirán los siguientes pasos:

- Acceder a la **BLOGIK**:



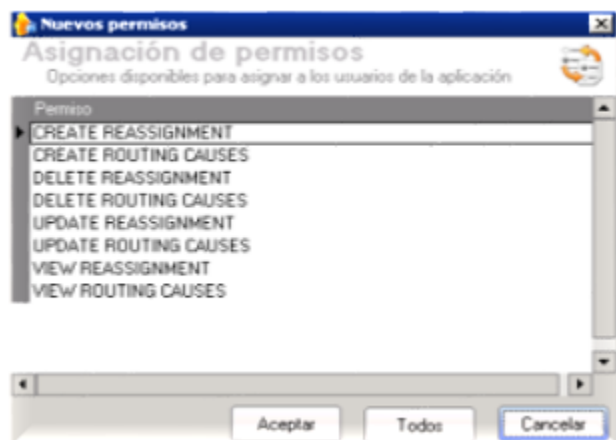
- Posteriormente, en la sección de **Configuración**, seleccionar la opción **Reasignaciones**:



**NOTA:** Para poder hacer uso del módulo de reasignaciones, se debe ingresar a la **BLOGIK** con un usuario que cuente con los permisos necesarios.

Estos permisos de usuario se definen desde el módulo Aranda PROFILE; los permisos para configurar el modulo serán:

- NEW ROUTING CAUSES.
- EDIT ROUTING CAUSES.
- NEW REASSIGNMENT.
- EDIT REASSIGNMENT.
- VIEW ROUTING CAUSES.
- VIEW REASSIGNMENT.



Los permisos requeridos para hacer uso del módulo de reasignaciones desde la consola de especialistas **ASDK** serán:

- REASSIGN CASES.



De vuelta a la configuración del módulo de reasignaciones, se encontrarán las siguientes opciones de configuración:

### 3.22.1.1 Razones

En esta sección se configuran nuevos motivos de reasignaciones, o se editan los ya existentes. (Vienen incluidos de manera predefinida las razones Incapacidad; Licencia; Vacaciones; Viaje); en este módulo también se podrán asociar las razones de reasignación a los proyectos.

**Razones**  
Los campos marcados con \* son obligatorios

\* Razón

\* Descripción (Máx 250 )

| <input type="checkbox"/> Razón de reasignación | Descripción                                |                               |                          |
|--|--|-------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Incapacidad           | Beneficio que la ley otorga a un trabaj... | <a href="#">Ver Proyectos</a> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Licencia              | Situación que afronta el trabajador par... | <a href="#">Ver Proyectos</a> | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> Luto       | Muerte de Familiar...                      | <a href="#">Ver Proyectos</a> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Vacaciones            | Descanso Remunerado...                     | <a href="#">Ver Proyectos</a> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Viaje                 | El trabajador se encuentra fuera de la ... | <a href="#">Ver Proyectos</a> | <input type="checkbox"/> |

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

**Creación de razones:** para crear una razón del módulo, simplemente se debe agregar el nombre de la razón a configurar, y realizar una breve descripción de la misma; al utilizar esta opción, la razón que se cree estará asociada automáticamente al proyecto sobre el cual se esté trabajando.

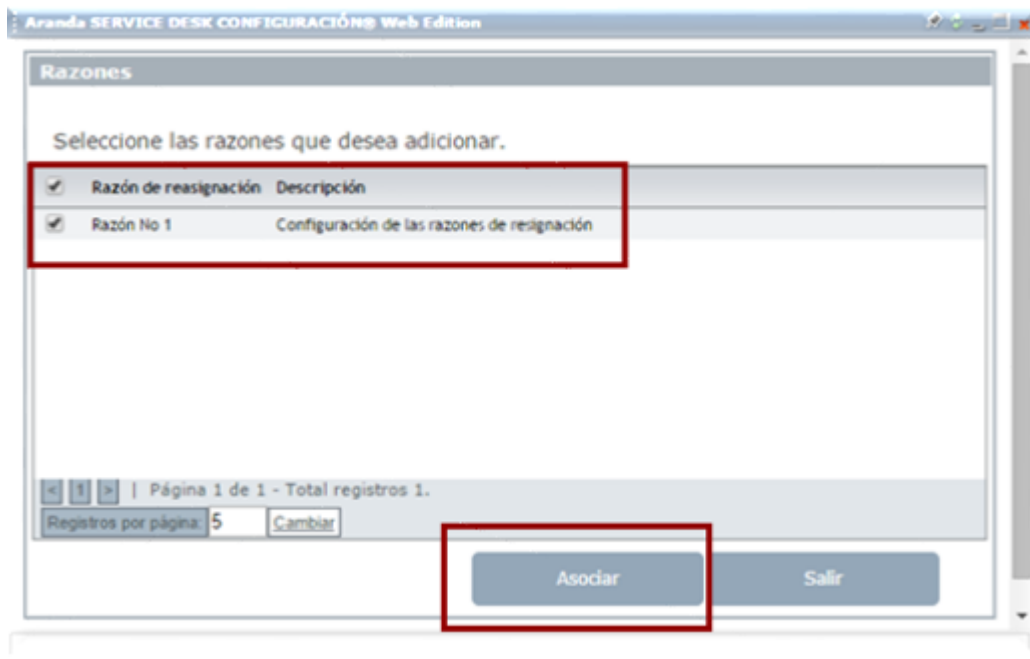
**Razones**  
Los campos marcados con \* son obligatorios

\* Razón

\* Descripción (Máx 250 )

**Asociación de razones ya existentes al proyecto:** en caso de querer asignar una razón ya creada, se debe hacer clic sobre el botón Asociar, el cual se encuentra en la parte inferior derecha del panel donde se realiza la configuración de las razones; de inmediato, se visualizará una ventana en la cual se deben seleccionar las razones a asociar al proyecto. **(SELECCIONAR LAS OPCIONES MENCIONADAS EN LA IMAGEN)**





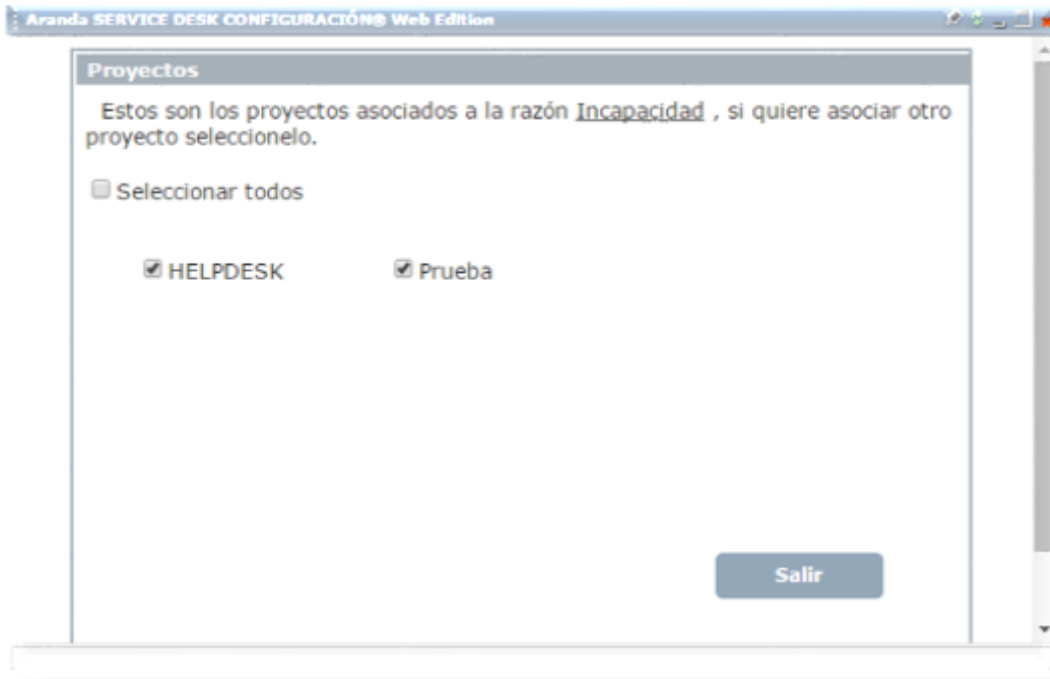
Una vez seleccionada, se habilitará el botón Asociar, con lo cual quedará asociada la razón al **proyecto actual**. (SELECCIONAR LAS OPCIONES MENCIONADAS EN LA IMAGEN)

**Desasociación de razones ya existentes al proyecto:** en caso de querer desasociar una razón, se debe seleccionar la misma en la ventana de configuración, posteriormente se habilitará el botón de **Desasociar**.




En la lista de razones encontramos las siguientes opciones por cada razón:

**Ver Proyectos:** muestra el listado de proyectos en las cuales se tenga asociada la razón que se esté validando: El botón designado para esta opción es: [Ver Proyectos](#)



En este menú, se podrán asociar o desasociar, según corresponda, las razones de los proyectos; para hacerlo, solamente se deberá seleccionar o quitar la opción del proyecto para el cual se dese realizar la acción según corresponda, no se requiere hacer clic en ninguna otra opción ya que no se activará ningún botón para guardar.

**Editar:** el segundo botón disponible en la lista de razones corresponde a la edición de la razón; el botón designado para esta opción es: ; al hacer clic en este botón se cargará la información de la razón en la interfaz de creación de las mismas.

**Razones**

Los campos marcados con \* son obligatorios

|                          |   |
|--------------------------|---|
| * Razón                  | Incapacidad                                 |
| * Descripción (Máx 250 ) | Beneficio que la ley otorga a un trabajador |

Al realizar las modificaciones deseadas, se debe hacer clic en el botón Guardar para que estas mismas sean aplicadas.

En este módulo se podrán configurar los especialistas que se deben inactivar, y por tal motivo no deben recibir casos nuevos. Al ingresar al módulo se visualizará la lista de reasignaciones:

### 3.22.1.2 Casos



Al hacer clic en **Adicionar**, se desplegará la siguiente interfaz:

Los campos marcados con \* son obligatorios

\*Especialista a inactivar:   \*Desde:   \*Hasta:

\* Incapacidad:  \* Asignar el Responsable del Grupo:    Enviar correo de notificación

Esta configuración no aplica para tareas y artículos.

- **Especialista a inactivar:** Nombre del especialista para el cual se debe realizar el proceso de reasignación de casos.
- **Desde:** Fecha en la cual se iniciará a aplicar la reasignación de casos.
- **Hasta:** Fecha final de la reasignación de casos.
- **Razón de reasignación:** Se deberá elegir de la lista de razones asociadas al proyecto el motivo por el cual se realizará dicho proceso.
- **Tipo de balanceo:** Se indica la manera en la cual se asignarán los casos al grupo en la ausencia del especialista.

**Nota:** Es importante tener en cuenta que solo es posible realizar reasignaciones entre especialistas que pertenezcan al mismo grupo.

Una vez se ha realizado esta configuración, en la parte inferior se listarán (si así se desea, mediante la aplicación de los filtros presentados) los procedimientos a realizar por cada tipo de caso/proyecto en el cual dicho especialista se encuentre; una vez se completen los formularios, se debe hacer clic en el botón más (+) para agregarlo a la configuración de la reasignación; en caso de utilizar esta opción adicional, se deberá tener en cuenta que la configuración individual por módulo tendrá prioridad sobre la configuración general.

| Proyecto | Grupo de Especialistas | Tipo de Caso | Tipo de Balanceo                     | Especialista Responsable                          |
|----------|------------------------|--------------|--------------------------------------|---|
| HELPOESK | Proveedores            | Problemas    | Asignar el Responsable del Grupo     | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| HELPOESK | Proveedores            | Incidentes   | Asignar Especialista con menos Casos | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

### 3.22.1.3 Aprobaciones

El módulo de reasignación de aprobación tiene la funcionalidad de “inhabilitar” al usuario especialista en caso de que este haga parte de algún grupo encargado de votaciones de cambios.

### Reasignación de Procesos de Aprobación

Pendientes por Ejecución
  En Ejecución
  Ejecutado

| Especialista a inactivar      | Fecha de Inicio | Fecha Fin | Razón de reasignación |
|-------------------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| No hay registros para mostrar |                 |           |                       |

Al hacer clic en el botón **Adicionar** se desplegará la siguiente interfaz de configuración:

Los campos marcados con \* son obligatorios

\*Especialista a inactivar 

 \*Desde 

 \*Hasta

\*Razón de reasignación 
 Enviar correo de notificación

**Agrupación de servicios:** mediante esta funcionalidad, la solución permite realizar la agrupación de servicios en carpetas para que sea más fácil la búsqueda de los mismos. Ej.: Realizar la agrupación de los servicios más recurrentes.

## 3.23 Turnos

Esta función permite configurar y fijar al especialista su respectivo turno. La opción cuenta con parámetros configurables, los cuales son:

- Nombre
- Descripción
- Grupos de especialistas
- Ejecutar (Desde y Hasta)

### Agregar nuevo turno

Nombre  
Ej: Nocturno

Descripción  
Ej: Turno que aplica para los especialistas de la mesa de servicio...

Grupos de Especialistas

1. Escoja un grupo de especialistas:

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input type="radio"/> Aplicaciones      | <input type="radio"/> Bases de Batos           | <input type="radio"/> CAB                      | <input type="radio"/> ECAB                                 |
| <input type="radio"/> Gestor de Cambios | <input type="radio"/> Gestor de Incidentes     | <input type="radio"/> Gestor de Problemas      | <input type="radio"/> Gestor de Requerimientos de Servicio |
| <input type="radio"/> Infraestructura   | <input type="radio"/> Mesa de Servicio Nivel 1 | <input type="radio"/> Mesa de Servicio Nivel 2 | <input type="radio"/> Redes                                |
| <input type="radio"/> Seguridad         |  |  |  |

Ejecutar

Desde

Hasta

[Siguiente](#)

### Horarios

Este parámetro permite configurar las características del turno respecto al horario, periodicidad de este y una breve descripción.

Agregar un nuevo horario



Nombre

Ej: 7 x 24

Descripción

Ej: Horario completo...

*Lunes*

Inicio

Fin

*Martes*

Inicio

Fin

*Miércoles*

Inicio

Fin

*Jueves*

Inicio

Fin

*Viernes*

Inicio

Fin

*Sábado*

Inicio

Fin

*Domingo*

Inicio

Fin

Guardar

Guardar y Añadir

ó Cancelar

### Añadir especialistas al turno

Esta opción permite asociar especialistas al turno previamente creado, para adicionar un especialista, haga clic en el botón **Adicionar Usuarios** y culmine el proceso con el botón **Finalizar**.

#### Especialistas asociados al turno

3. Añada los especialistas que apliquen con el horario seleccionado

Adicionar Usuarios

Anterior

Finalizar

### 3.24 Personalizar Títulos

Esta función permite configurar la visualización o no de los campos Usuario, CI, Compañía y número de caso en la consola de usuario, la visualización o no de estos también se puede configurar por categoría de caso, sea requerimiento, cambio, incidente, problema o solicitud.

#### Personalizar títulos

Puede personalizar los títulos de los campos que aparecen en el formulario seleccionado.  
*Los cambios tendrán efecto después de iniciar sesión en la consola.*

+ Añadir título

Añadir título
Configurar interfaz

Puede ocultar las siguientes opciones disponibles en la consola de *usuarios finales*:

- Seleccione un tipo de caso:
- Desmarque la pestaña que desea ocultar:

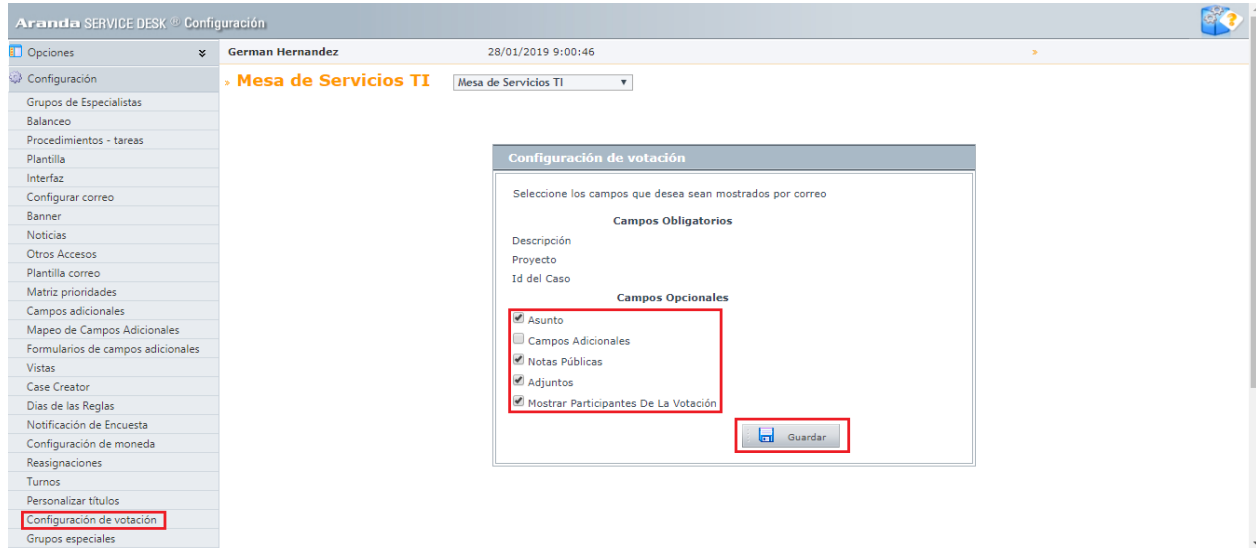
Filtrar por: Formulario Idioma

| Campo            |             |             |             | Visible |
|------------------|-------------|-------------|-------------|---------|
| Grupo de trabajo | COMPAÑÍA    | Sin definir | Sin definir |         |
| Comentario       | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Estado           | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| País             | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Ciudad           | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Sedes            | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Edificio         | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Piso             | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Alias            | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |
| Direccion uno    | DIRECCIÓN   | Sin definir | Sin definir |         |
| Direccion dos    | Sin definir | Sin definir | Sin definir |         |

### 3.25 Configuración de votación

En esta opción es posible configurar los campos que se visualizarán en el correo electrónico cuando el caso es creado. Dentro de esta opción hay unos campos obligatorios que por defecto se encuentran allí y también hay unos campos opcionales que pueden habilitarse o no.

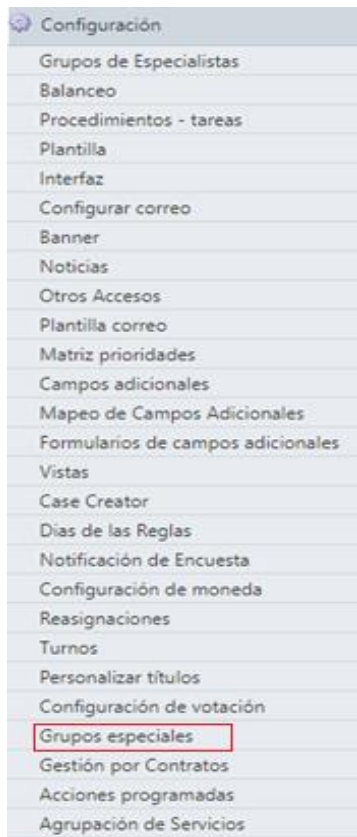
Para ingresar a esta opción haga clic en la opción **Configuración de votación** ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración, luego haga la configuración deseada y haga clic en **Guardar**.



### 3.26 Grupos especiales

En esta sección podemos crear y configurar distintos grupos ya sea para tener algunas preferencias o asignarle ciertos privilegios o permisos e identificar a estos grupos.

Para crear un grupo especial, haga clic en la opción Grupos especiales ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.

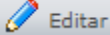




Luego haga clic en , llene los campos solicitados y haga clic en .

| Nuevo / Grupos especiales |                    |
|---------------------------|--------------------|
| Nombre                    | Usuarios VIP       |
| Descripción               | Gerentes           |
| icono                     | discapacidad_2.png |
| texto de alerta           | UE                 |

Asociar usuarios a grupos especiales

Seleccione alguno de los grupos especiales creado previamente y haga clic en el botón  Editar ubicado en la parte superior izquierda.



Aranda SERVICE DESK Configuración

Opciones: Nuevo, Editar, Borrar

German Hernandez 25/01/2019 14:17:45

Mesa de Servicios TI

Grupos especiales

| Nombre       |
|--------------|
| Prueba       |
| VIP          |
| DISCAPACIDAD |

Luego haga clic en la opción **Asociar usuario** que se encuentra en el costado izquierdo



Guardar, Salir

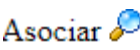
Grupos especiales

German Hernandez 25/01/2019 14:20:45

Mesa de Servicios TI

Editar / Grupos especiales

|                 |              |
|-----------------|--------------|
| Nombre          | VIP          |
| Descripción     | USUARIOS VIP |
| icono           | VIP.png      |
| texto de alerta | DIRECTORES   |

Luego de clic en la opción  **Asociar** y busque el usuario a asociar ya sea por Alias o Nombre y haga clic en **Seleccionar**.



A partir de este momento el usuario seleccionado ha sido asociado exitosamente al grupo deseado.

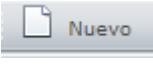
### 3.27 Gestión por contratos

Los contratos son acuerdos comerciales entre uno o dos partes que se comprometen recíprocamente a cumplir una serie de condiciones; esta función nos permite crearlos y gestionarlos.

Creación de un contrato

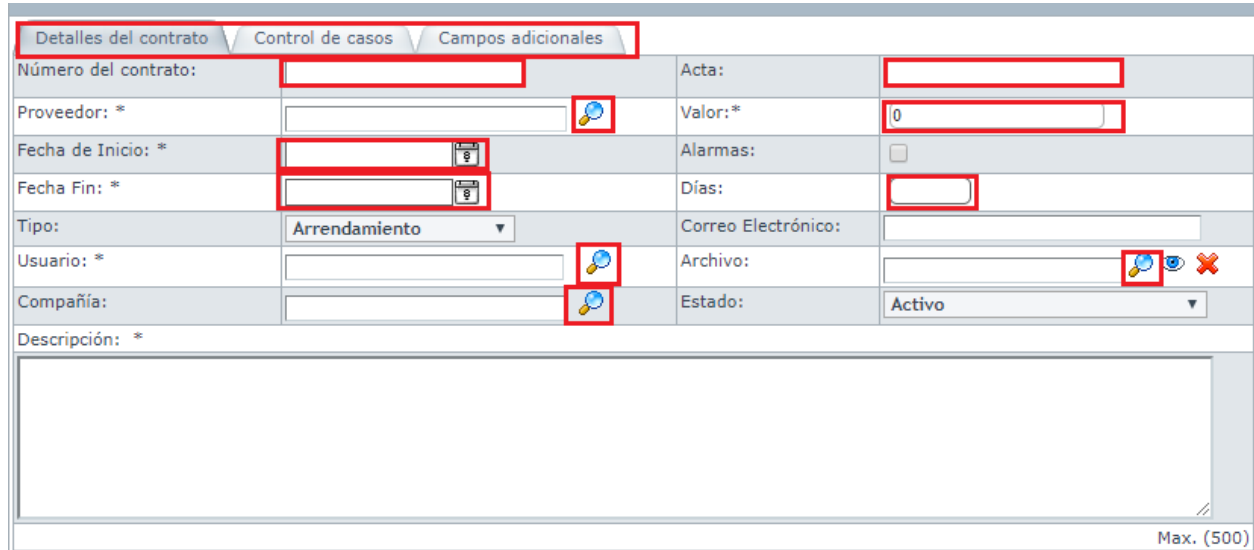
Para crear un contrato haga clic en la opción **Gestión de contratos**, ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.




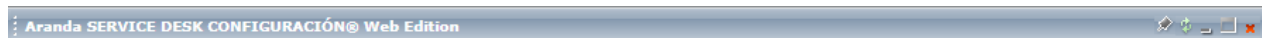
Luego haga clic en  y llene los campos solicitados de detalles del contrato.

Los campos para diligenciar en el contrato se encuentran divididos en 3 partes:

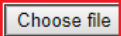
- **Detalles de contrato:** allí se coloca la información principal y más relevante del contrato.



Dentro de la opción de detalles del contrato está la opción archivo la cual permite adjuntar algún archivo relacionado a este contrato creado. 



## Archivos Adjuntos

 No file chosen



Luego haga clic en seleccionar archivo, búsquelo en la ubicación en la que se encuentra y finalmente haga clic en **Subir**.

- **Control de Casos:** Allí se diligencia la información relacionada con Bolsa de horas, cantidad de casos, tiempo y esfuerzo.

Detalles del contrato | Control de casos | Campos adicionales

**Configuración General**

Bolsa de horas       Esfuerzo       Horas  
 Cantidad de casos       Tiempo       Casos

**Tipo de caso**

Incidentes            Problemas        
 Cambio            Requerimientos de Servicio     

- **Campos Adicionales:** Allí podrá crear y nombres campos adicionales para el contrato.

Detalles del contrato | Control de casos | Campos adicionales

|          |                      |           |                      |
|----------|----------------------|-----------|----------------------|
| Campo 1: | <input type="text"/> | Campo 2:  | <input type="text"/> |
| Campo 3: | <input type="text"/> | Campo 4:  | <input type="text"/> |
| Campo 5: | <input type="text"/> | Campo 6:  | <input type="text"/> |
| Campo 7: | <input type="text"/> | Campo 8:  | <input type="text"/> |
| Campo 9: | <input type="text"/> | Campo 10: | <input type="text"/> |

### Consultar contratos

Para consultar un contrato previamente, haga clic nuevamente en el botón **Gestión de contratos** ubicado en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.

Allí observará los contratos listados, seleccione alguno y haga clic en  en la parte superior izquierda.

**Contratos**

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

| Número del contrato | Acta | Fecha de Inicio | Fecha Fin  | Valor          | Archivo |
|---------------------|------|-----------------|------------|----------------|---------|
| 32423               | 1    | 01/08/2017      | 01/01/2018 | 120.000,00 S/. |         |
| 4542323             | 1    | 01/06/2017      | 12/04/2018 | 134.000,00 S/. |         |

Allí observará los datos principales del contrato seleccionado

| Detalles del contrato                    |                           | Control de casos    |                            | Campos adicionales |  | ANS |  | CI's |  |
|--|---------------------------|---------------------|----------------------------|--------------------|--|-----|--|------|--|
| Número del contrato:                     | 4542323                   | Acta:               | 1                          |                    |  |     |  |      |  |
| Proveedor: *                             | Aranda                    | Valor:*             | 134.000,00 S/.             |                    |  |     |  |      |  |
| Fecha de Inicio: *                       | 01/6/2017                 | Alarmas:            | <input type="checkbox"/>   |                    |  |     |  |      |  |
| Fecha Fin: *                             | 12/4/2018                 | Días:               | 4                          |                    |  |     |  |      |  |
| Tipo:                                    | Venta                     | Correo Electrónico: | daniel.zipa@arandasoft.com |                    |  |     |  |      |  |
| Usuario: *                               | APPLICATION ADMINISTRATOR | Archivo:            |                            |                    |  |     |  |      |  |
| Compañía:                                | N/A                       | Estado:             | Activo                     |                    |  |     |  |      |  |
| Descripción: *                           |                           |                     |                            |                    |  |     |  |      |  |
| Contrato de compra de licencias a Aranda |                           |                     |                            |                    |  |     |  |      |  |

Para editar o borrar un contrato repita el paso anteriormente mencionado y haga clic en el botón

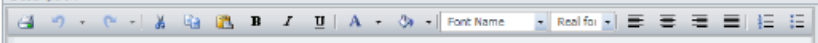


o según corresponda.

## 3.28 Acciones programadas

Esta función permite programar la creación de casos automáticamente, para esto se debe realizar una configuración que se encuentra disponible en la consola B-LOGIK, a continuación, se explica el paso a paso para realizar esta configuración

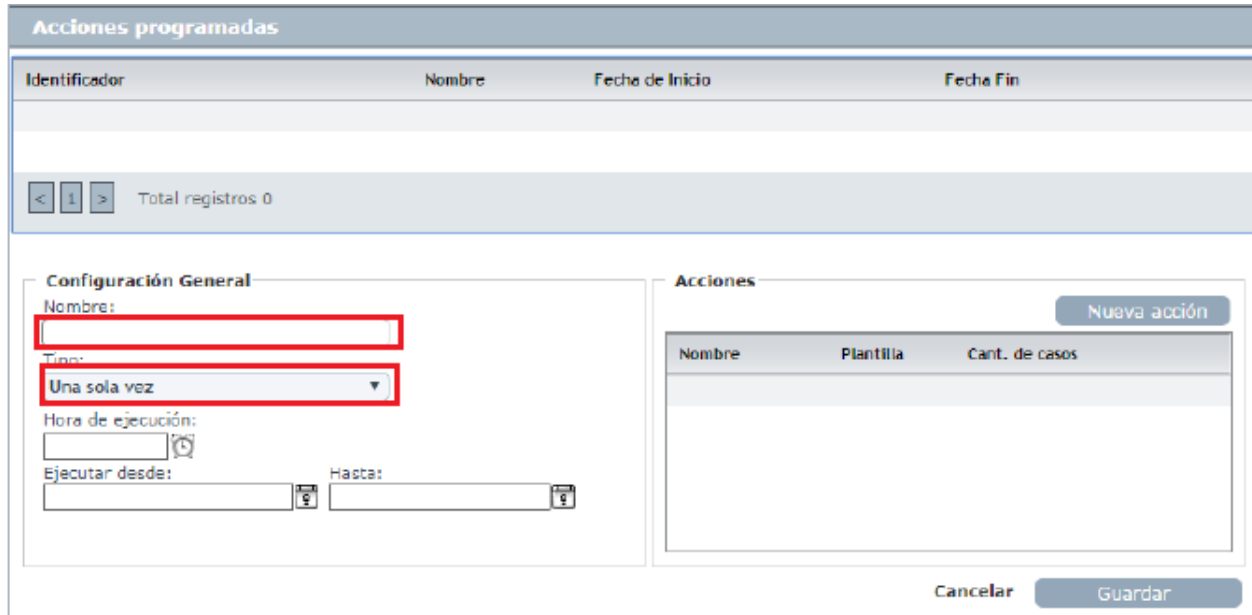
- Ingrese a la consola B-LOGIK con permisos de administrador
- Ingrese a la opción Plantilla ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración, seleccione el tipo de caso y de clic en Nuevo.
- Seleccione la casilla Plantilla para acciones programadas y diligencie los datos de formulario.

| Nuevo / Plantilla  |            |
|--|------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Plantilla para acciones programadas              |            |
| Nombre   |            |
| Impacto  | BAJO       |
| Urgencia   | 1. BAJO    |
| Prioridad  | BAJO       |
| Tipo de Registro   | Incidentes |
| Categoría  |            |
| Servicio   |            |
| Grupo de Especialistas   |            |
| Especialista   |            |
| ANS  |            |
| Cliente  |            |
| Compañía   |            |
| CI   |            |
| Asunto   |            |
| Descripción  |            |
|  |            |

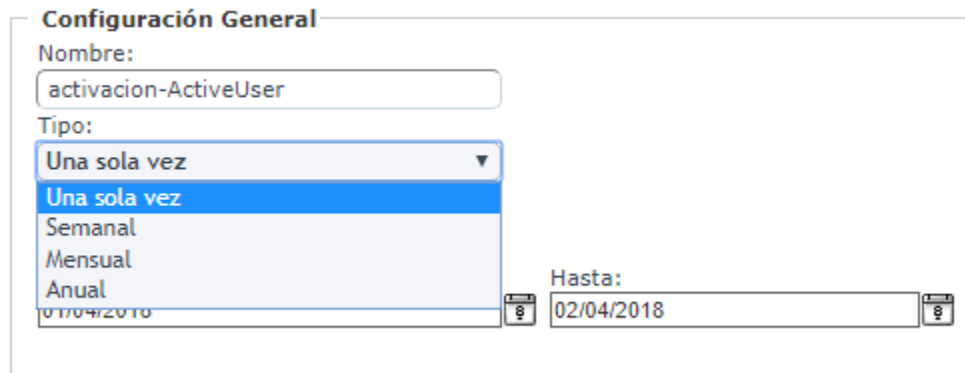
- Luego en el campo descripción puede añadir un HTML en caso de requerir del mismo.
- Guarde cambios

### Configurar acciones programadas

Ingrese a la opción Acciones programadas ubicada en el costado izquierdo dentro de las opciones de configuración y diligencie el campo Nombre para la programación y luego seleccione el tipo de programación.



Dentro de la configuración general es posible hacer la programación en distintos rangos de tiempo tales como; Una vez, semanal, mensual y anual.



Una vez realizada la programación deseada, proceda a seleccionar la plantilla de los casos que desea crear y pulse el botón **Nueva Acción**.

**Acciones** Nueva acción

Tipo de Acción: Creación de caso Plantilla: CAMBIO Cant. de casos:  Adicionar

| Nombre           | Plantilla     | Cant. de casos |
|------------------|---------------|----------------|
| Creación de caso | REQUERIMIENTO | 5              |
| Creación de caso | INCIDENTE     | 3              |
| Creación de caso | PROBLEMA      | 2              |
| Creación de caso | CAMBIO        | 1              |

< 1 > Total registros 4

Cambiar página: 1 Ir Registros por página: 100 Cambiar

De acuerdo a lo anterior, cada vez que se ejecute la programación, se crearán 5 requerimientos de servicio, 3 incidentes, 2 problemas y 1 cambio; la información se tomará de la plantilla configurada. Finalmente haga clic en **Guardar** para finalizar la programación.

| Acciones programadas |                |                     |           |
|----------------------|----------------|---------------------|-----------|
| Identificador        | Nombre         | Fecha de Inicio     | Fecha Fin |
| 98                   | Programación 1 | 22/09/2017 11:40:00 |           |
| 99                   | Programación 2 | 22/09/2017 11:40:00 |           |
| 100                  | Programación 3 | 23/09/2017 11:40:00 |           |

< 1 > Total registros 3

**Configuración General**

Nombre:

Tipo: Una sola vez

Hora de ejecución:

Ejecutar desde:  Hasta:

**Acciones** Nueva acción

| Nombre | Plantilla | Cant. de casos |
|--------|-----------|----------------|
|        |           |                |

Cancelar Guardar

### 3.29 Agrupación de servicios

Esta función nos permite realizar agrupaciones de los servicios previamente creados y clasificarlos por áreas o por la experticia adecuada. Por ejemplo: dentro de la agrupación soporte se encuentran los servicios de aplicaciones, aplicaciones comerciales, CRM, ERP, e Internet.

**Agrupación de Servicios**

- Comunicaciones
- Bases de Datos
- Cuentas
- Soporte
- Servicios Recurrentes

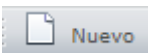
| Nombre   | Descripción   | Impacto |
|----------|---|---------|
|          | pre-venta, autorización y autorización del jefe directo y gestor de licenciamiento de la Organización.  |         |
| CRM      | Este servicio permite establecer y controlar una estrategia enfocada al cliente. El CRM es un servicio que permite soportar las operaciones del área de mercadeo, comercial, preventa y facturación.                    | ALTO    |
| ERP      | Este servicio le permite a la organización centralizar e integrar los procesos y capturas de información de áreas como Finanzas, Ventas, Compras, Distribución y Logística, Planeación y Producción y Recursos Humanos. | BAJO    |
| Internet | El servicio permite la comunicación de usuarios y servidores con el mundo de internet, con las normas de seguridad que protegen equipos y datos de la empresa.  | CRITICO |

< 1 > | Página 1 de 1 - Total registros 5.  
Registros por página: 10

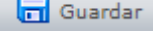
Crear una agrupación




Para agrupar un servicio de clic en la opción Agrupación de servicios ubicada al costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de configuración.

- Configuración
- Grupos de Especialistas
- Balanceo
- Procedimientos - tareas
- Plantilla
- Interfaz
- Configurar correo
- Banner
- Noticias
- Otros Accesos
- Plantilla correo
- Matriz prioridades
- Campos adicionales
- Mapeo de Campos Adicionales
- Formularios de campos adicionales
- Vistas
- Case Creator
- Días de las Reglas
- Notificación de Encuesta
- Configuración de moneda
- Reasignaciones
- Turnos
- Personalizar títulos
- Configuración de votación
- Grupos especiales
- Gestión por Contratos
- Acciones programadas
- Agrupación de Servicios**

Luego haga clic en  y llene los datos requeridos para crear la agrupación, recuerde que, al crear estas agrupaciones, estas pueden ser padre o hijo de otra previamente creada. En el caso de que requiera crear una agrupación con la jerarquía de padre debe dejar en blanco el

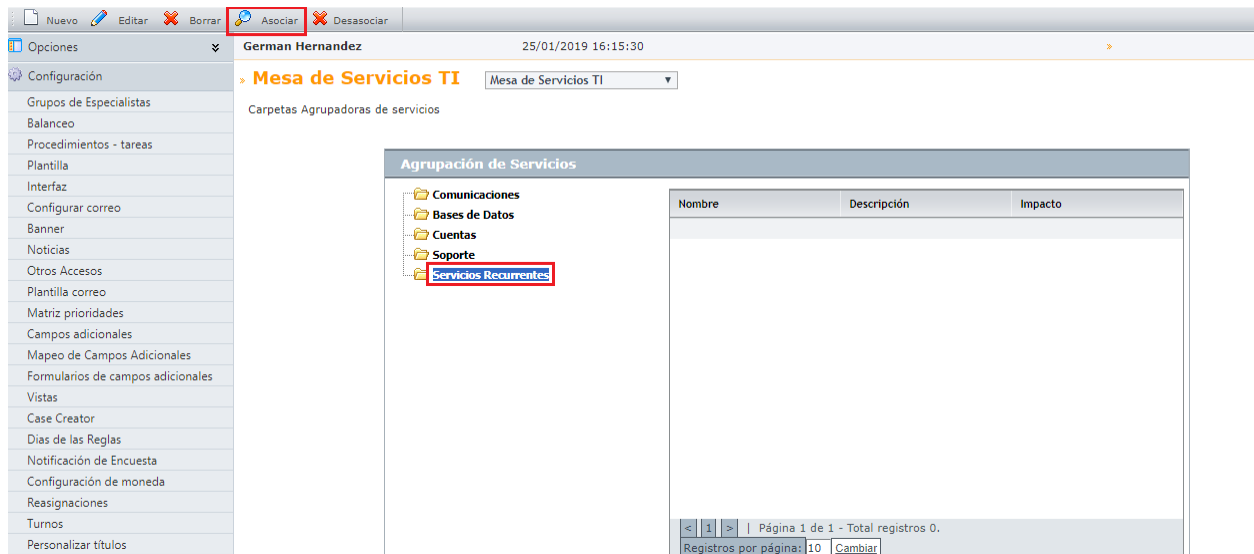


campo padre. Después de diligenciar los campos haga clic en  en la parte superior izquierda.

|             |  |
|-------------|--|
| Nombre      | <input type="text"/>   |
| Padre       | <input type="text"/>    |
| Icono       | <input type="text"/>   |
| Descripción | <input type="text"/>   |
| Visible     | <input type="checkbox"/>   |

### Asociar un servicio a una agrupación

Para asociar un servicio, haga clic en alguna de las agrupaciones creadas previamente y luego haga clic en el botón **Asociar**.



The screenshot shows the software interface with the 'Asociar' button highlighted in red. Below it, a panel titled 'Agrupación de Servicios' displays a list of service groups: Comunicaciones, Bases de Datos, Cuentas, Soporte, and Servicios Recurrentes. The 'Servicios Recurrentes' group is highlighted in red. A table with columns 'Nombre', 'Descripción', and 'Impacto' is visible below the list. The interface also shows a user menu for 'German Hernandez' and a date/time stamp of '25/01/2019 16:15:30'.

Allí encontrará el listado de todos los servicios previamente creados, seleccione uno y luego haga clic en el botón seleccionar.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition

Selección Cerrar

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

| Nombre                              | Alias   |
|-------------------------------------|---|
| Aplicaciones2                       | orest, Visor Geográfico Ambiental, Ontrack, Si_Capital, Portal WE B, Siadama, Hacienda, Modrub, OAB, Orarbo, WQJ, Isolución, Sips e, Información Geográfica, Boletín Legal Ambiental, Envista Web, Envista Arm, Envidas, Gestor y Rasci   |
| Aplicaciones4                       | Servicio global de Aplicaciones. Incluye: Winisis, Siasoft, Storm, Forest, Visor Geográfico Ambiental, Ontrack, Si_Capital, Portal WEB, Siadama, Hacienda, Modrub, OAB, Orarbo, WQJ, Isolución, Sipse, Información Geográfica, Boletín Legal Ambiental, Envista Web, Envista Arm, Envidas, Gestor y Rasci |
| Aprovisionamiento de Almacenamiento | Proveer el almacenamiento necesario a ser utilizado en la configuración de servidores Windows y AIX. La cotización de almacenamiento incluye espacio físico, equipos eléctricos, consumo de electricidad, aire acondicionado y servicios de mantenimiento. No incluye servicios de respaldo.              |
| Aprovisionamiento de Equipo         | Este servicio incluye todos los procesos o actividades relacionadas con administración y gestión de PCs, servidores, scanners y modems.   |
| Bases de Datos                      | Este servicio permite administrar todas las plataformas de bases de Datos de la Organización, garantizando disponibilidad, mantenimiento y respaldo.  |
| Certificados Digitales              | Servicio que a través del uso de certificados digitales, una entidad certificadora (interna del Cliente o externa) garantiza la vinculación entre la identidad de un sujeto o entidad y su clave pública.   |

Navegación de paginas: < 1 2 3 > | Pagina actual 1 de 3, registros 1 al 10 de 28.

Cambiar página: 1 Ir Registros por página: 10 Cambiar

A continuación, observará el servicio debidamente asociado en la agrupación creada previamente.

### Agrupación de Servicios

- Comunicaciones
- Bases de Datos
- Cuentas
- Soporte
- Servicios Recurrentes**

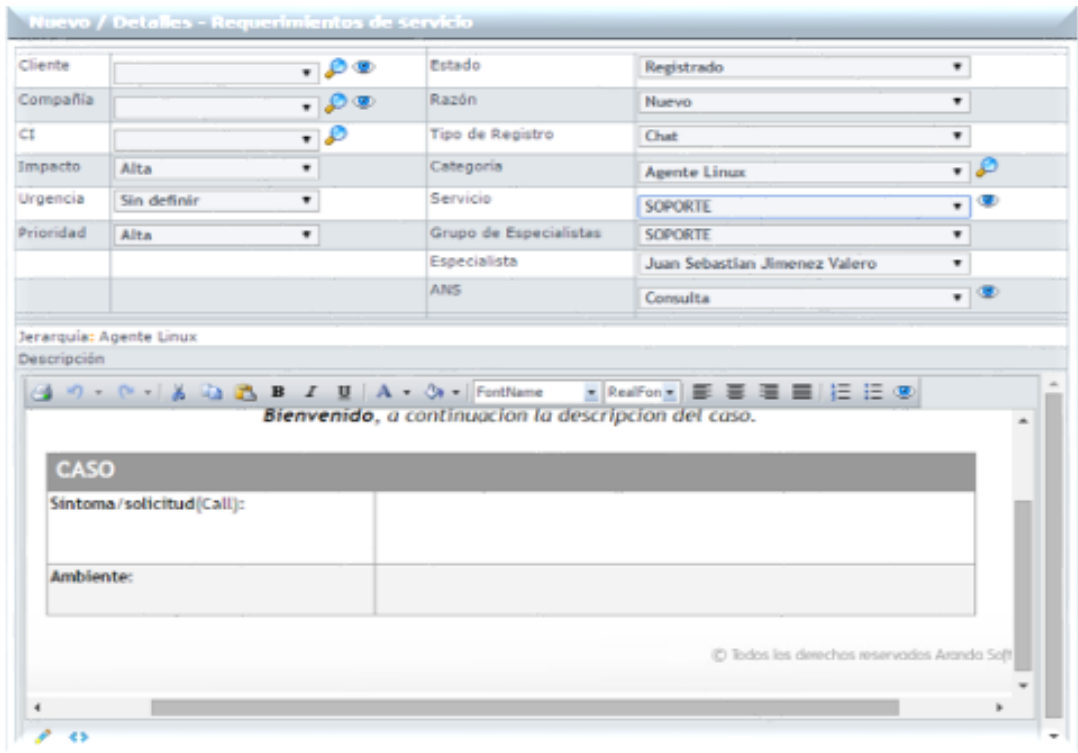
| Nombre                      | Descripción   | Impacto |
|-----------------------------|---|---------|
| Aprovisionamiento de Equipo | Este servicio incluye todos los procesos o actividades relacionadas con administración y gestión de PCs, servidores, scanners y modems. | ALTO    |

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

Registros por página: 10 Cambiar

## 4. Guiones

Los guiones, son formularios predefinidos para la creación y documentación de casos que se aplican para los diferentes servicios; al momento de registrar un caso, la aplicación del guion se verá en la descripción de dicho caso:



|           |             |                        |                               |
|-----------|-------------|------------------------|-------------------------------|
| Ciudad    |             | Estado                 | Registrado                    |
| Compañía  |             | Razón                  | Nuevo                         |
| CI        |             | Tipo de Registro       | Chat                          |
| Impacto   | Alta        | Categoría              | Agente Linux                  |
| Urgencia  | Sin definir | Servicio               | SOPORTE                       |
| Prioridad | Alta        | Grupo de Especialistas | SOPORTE                       |
|           |             | Especialista           | Juan Sebastian Jimenez Valero |
|           |             | ANS                    | Consulta                      |

Jerarquía: Agente Linux

Descripción

Bienvenido, a continuación la descripción del caso.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>CASO</b>              |  |
| Síntoma/solicitud(Call): |  |
| Ambiente:                |  |

© Todos los derechos reservados Aranda Soft

### 4.1 Configuración de los guiones

- Ingrese a la consola de configuración **BLOGIK**:



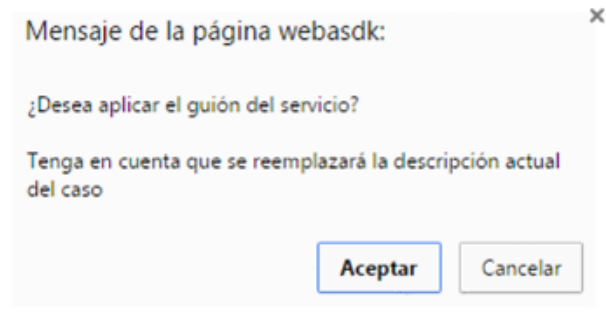
- Seleccione la pestaña **Guiones**, y luego la opción **Guion**:



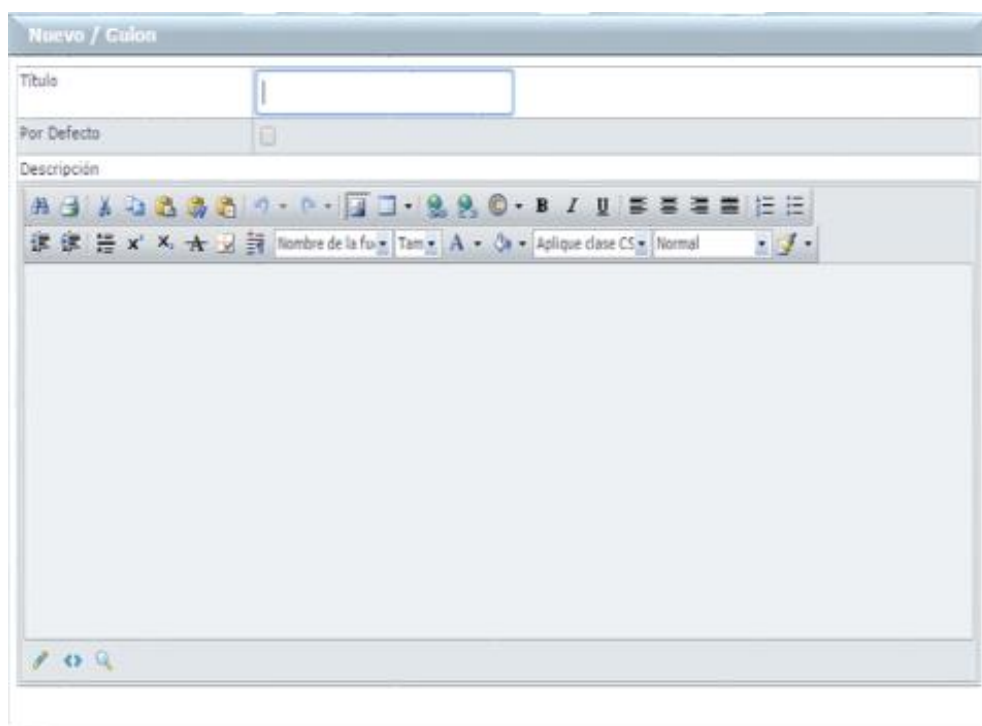
- En estas opciones, encontrará la lista de guiones configurados. Simultáneamente, sobre el menú de la izquierda de la consola se habilitarán las siguientes opciones de creación: **(Nuevo)**, edición (**Editar**) o eliminación (**Borrar**), las cuales son aplicables a los guiones ya creados, o necesarias para la creación de un nuevo guion:



- Nuevo:** esta opción permitirá la creación de nuevos guiones en la herramienta; para esto, es necesario completar la siguiente información:
- Título:** título del guion que se está creando.
- Por Defecto:** esta opción permitirá definir si el guion será aplicado por defecto en la creación de los casos bajo los servicios a los cuales se asoció; si esta opción no se encuentra marcada al momento de crear el caso, la herramienta preguntará si desea aplicar el guion asociado al servicio que se esté utilizando, como se aprecia en la siguiente imagen:



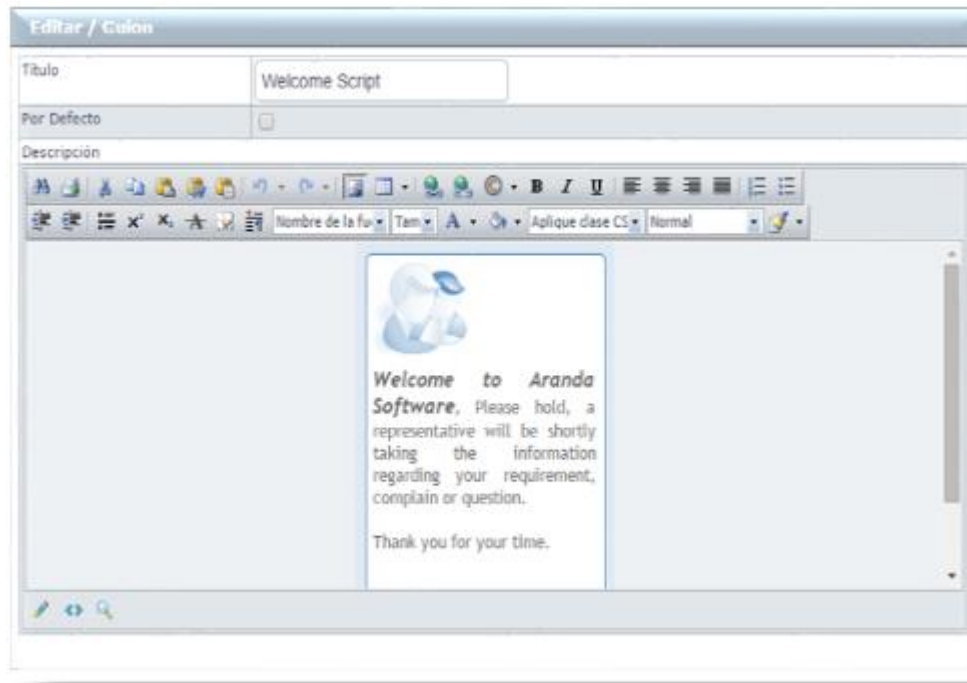
- **Descripción:** en la descripción se agrega el formato a utilizar en la creación de los casos, dicha descripción llevará formato de texto enriquecido.



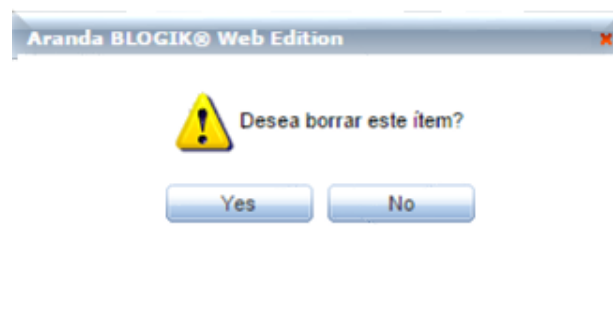
- Luego de completar estos campos, se debe hacer clic en **Guardar** en la parte superior izquierda para que los cambios sean aplicados.

**Nota:** Es importante tener en cuenta que el guion debe ser creado desde la **BLOGIK**, no se recomienda copiar un formato de alguna otra herramienta ya que esto podría afectar la visualización de los casos.

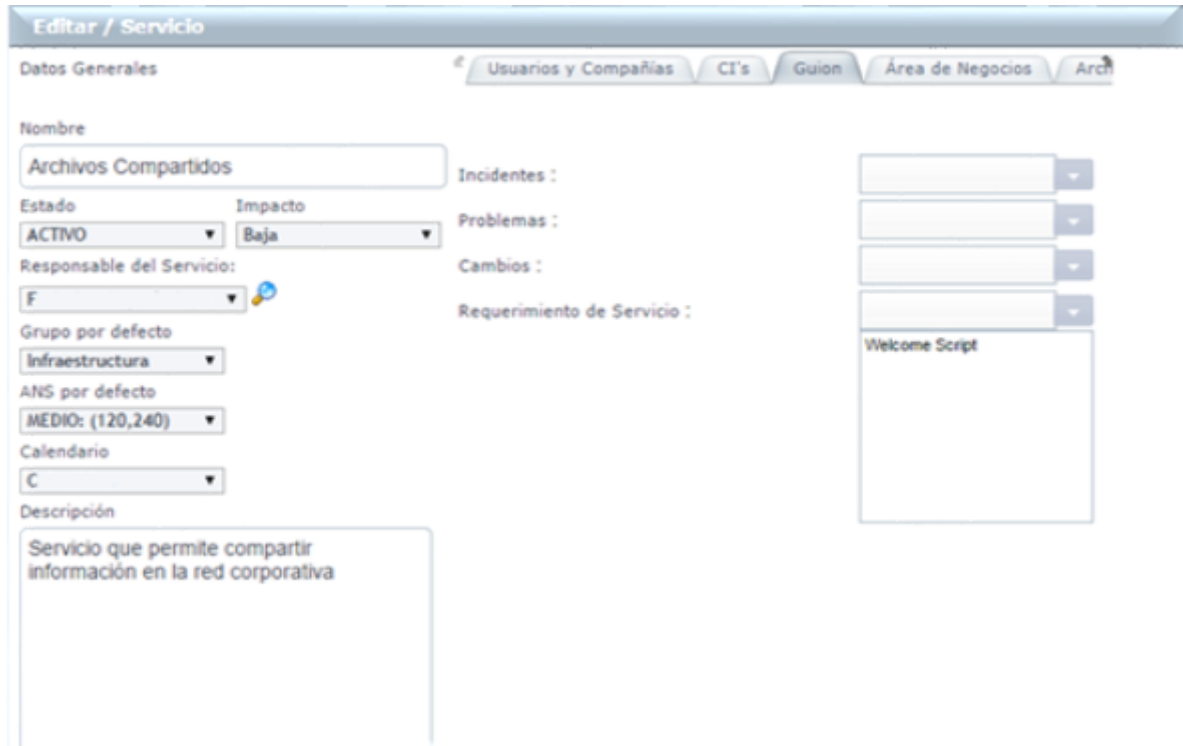
- **Editar:** esta opción, permite realizar la edición de los guiones creados con anterioridad, cargándose su información en la misma ventana mostrada anteriormente; se debe hacer clic en **Guardar** para que los cambios sean aplicados.



- **Borrar:** permite la eliminación de los guiones ya existentes en el proyecto; al hacer uso de esta opción se tendrá que confirmar la selección.



- Como se mencionaba anteriormente, los guiones aplican sobre los servicios, por lo tanto, posterior a la creación de los guiones es necesario dirigirse a ITIL > Categorías, en las Categorías se selecciona un servicio y se edita, posteriormente, se debe dirigir a la configuración de guiones, donde se configurará un guion según el módulo que se desee.



Luego de realizar estos pasos al momento de registrar un caso en el servicio que tenga el guion asociado, éste se verá reflejado en la descripción del caso.

## 5. Sección “ITIL” de la consola de Configuración Blogik

### 5.1 Categorías


Las categorías permiten apoyar el registro de los casos ayudando a identificar los diferentes criterios sobre los cuales se puede generar un incidente, problema, cambio y problema. Dichas categorías permiten también la clasificación de artículos de conocimientos, así como los servicios del catálogo para una mayor facilidad de comprensión y consulta.

Para crearlas, primero se debe ubicar la opción “Categorías” en la sección de ITIL de la consola BASDK, seleccionando el tipo de proceso sobre el cual creará la categoría (Incidentes, problemas, cambios, requerimientos de servicio, artículos y Catálogo de Servicio). Si posee más de un proyecto, también deberá seleccionar aquel sobre el cual creará la categoría.


Una vez seleccionado el proceso en la parte superior encontrará los botones para crear las categorías requeridas. En esta misma barra superior también encontrará botones para la creación de servicios los cuales se verá en el siguiente numeral.



- Haga clic en **Nuevo Categoría** para iniciar con la creación de la misma, se visualiza la siguiente ventana para su diligenciamiento:

|                  |  |
|------------------|--|
| Nombre           | <input type="text" value="HARDWARE"/>  |
| Padre            | <input type="text"/>    |
| Especialista     | <input type="text" value="APPLICATION ADMINISTRATOR"/>    |
| Icono            | <input type="text" value="ancla"/>    |
| Estado           | <input type="text" value="ACTIVE"/>   |
| Tipo de Registro | <input checked="" type="checkbox"/> Incidentes <input type="checkbox"/> Problemas <input type="checkbox"/> Cambios <input type="checkbox"/> Requerimientos de Servicio <input type="checkbox"/> Artículos <input type="checkbox"/> Catálogo de Servicios |
| Visible          | <input type="checkbox"/> Categoría visible en la consola de usuario  |
| Etiqueta         | <input type="text"/>   |

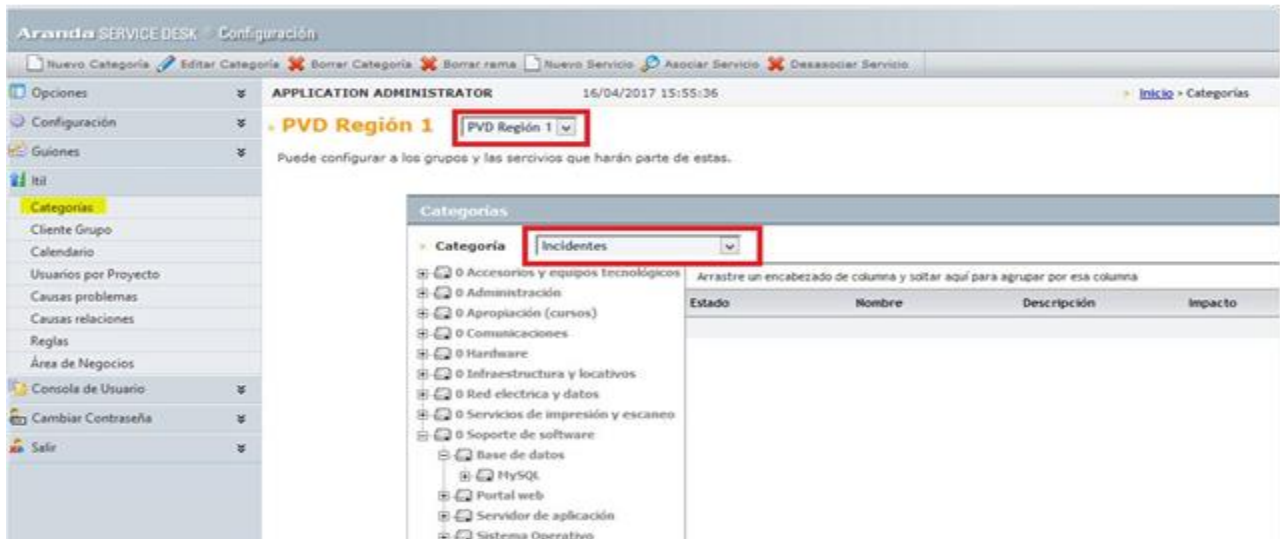
Diligencie los campos que se visualizan en la interfaz:


- **Nombre:** nombre de la categoría a crear.
- **Padre:** esta opción se utiliza cuando la categoría a crear, deba ser un nivel inferior de otra. p.ej.: “equipos de cómputo” puede ser un nivel interno de una categoría Padre llamada “Hardware”. En caso de que sea el caso y ya posea una categoría padre, el ícono  se encuentra disponible para realizar la búsqueda y selección.
- **Especialista:** permite asociar un responsable a la categoría que se está creando.
- **Icono:** permite seleccionar una imagen del listado para representar la categoría en el árbol que se está creando.
- **Estado:** permite definir si la categoría se encuentra activa o inactiva. Al estar activa será visualizada por los especialistas e inactiva, la ocultará de la consola respectivamente.
- **Tipo de registro:** seleccione la casilla de verificación para indicar sobre cuál proceso desea crear la categoría. Tenga en cuenta que, si marca varias opciones, la categoría se visualizará en aquellas que haya marcado.
- **Visible:** esta opción permite que la categoría sea visible en la consola usdkv8 de usuario final. Esta configuración permite que los usuarios finales vean dicha categoría en el portal de usuarios.
- **Etiqueta:** si desea que la categoría creada, tenga otro nombre en la consola de usuarios, diligencie en este espacio el nombre con el que desea que se visualice en la consola USDKV8

Por último, haga clic en  para finalizar el proceso de creación de la categoría.

Repita el proceso para cada categoría que requiera crear. Cada vez que desee crear una subcategoría tenga en cuenta que deberá seleccionar el Padre al que pertenecerá.

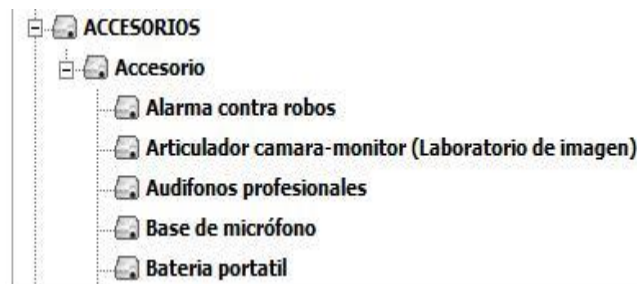




- En caso de requerir modificar la configuración de las categorías, ubique aquella que desea modificar y realice clic en  para acceder a la configuración y realizar las modificaciones deseadas.
- Para borrar la categoría, seleccione la categoría y realice clic en borrar.

**Nota:** tenga en cuenta que al inicio podrá realizar borrado de categorías si estas aún no tienen servicios ni casos creados bajo éstas. En caso de que requiera ocultarlas o quitarlas de las consolas para selección, deberá editar la categoría e inactivarla respectivamente.

A continuación, se visualiza un ejemplo de la generación de categorías



### 5.1.1 Servicios

Los servicios son un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociado a los mismos. Dentro de la herramienta, los servicios se encuentran relacionados a las Categorías y de allí que estos se crean en la interfaz web de categorías.

Además de lo anterior, cada servicio posee unos ANS (Acuerdos de nivel de servicio) sobre los cuales operará y serán utilizados para medir la gestión del área que presta el servicio. Cada servicio puede tener uno o varios ANS por lo que esta definición será muy importante a la hora de realizar la configuración de la herramienta.

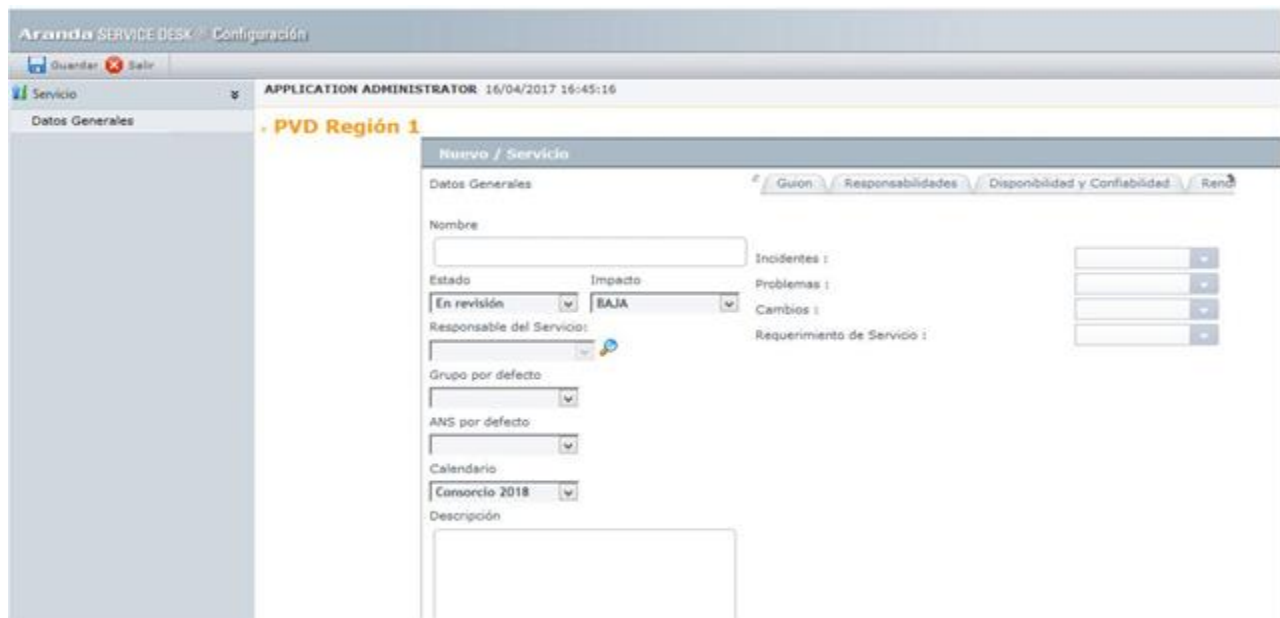
Cada servicio también tiene una serie de condiciones que pueden estar establecidas y documentadas respectivamente, las cuales serán parte integral de una mesa de servicios.

- Para crear un servicio, diríjase a la sección **ITIL -> Categorías** de la consola BASDK.
- En la barra superior, encontrará la barra de tareas con los botones necesarios para la creación del servicio.



Puede en primera instancia, seleccionar la categoría sobre la cual desea crear el servicio.

- Esta operación la puede realizar desplegando el árbol de categorías y ubicándose en la deseada.
- Realice clic en el ícono de **Nuevo servicio** en la parte superior, donde visualizará la siguiente ventana




En la ventana emergente, visualizará los siguientes campos los cuales deben ser diligenciados:

- Nombre: Ingrese el nombre del servicio a crear.
- Estado: seleccione el estado inicial del servicio.



**Nota:** Tenga en cuenta que estos estados deben ser creados previamente en la herramienta de lo contrario no podrá crear el servicio. El proceso de creación de estados para catálogo de servicios puede revisarlo en la sección de creación de estados existentes en el presente manual.

- Impacto: seleccione el impacto del servicio sobre la operación entre: BAJA, MEDIA y ALTA.

- Responsable del servicio: puede asociar a la persona responsable del servicio realizando clic en , a continuación, emerge el listado de especialistas que existen en la herramienta sobre los cuales debe asociar aquel que es el responsable del servicio.

Aranda SERVICE DESK CONFIGURACIÓN® Web Edition



### Buscar Especialistas



 Seleccionar  Cerrar

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

| Nombre                              | Alias         |
|-------------------------------------|---------------|
| APPLICATION ADMINISTRATOR           | ADMINISTRATOR |
| Armando Rincon Bernal               | arincon       |
| Director Regional 1                 | dirregional1  |
| Director Regional 4                 | dirregional4  |
| Emma Cristina Hernandez Sanchez     | ehernandezs   |
| Holman Cidney Jimenez Collazos      | hjimenez      |
| Jario Ever Prada Murcia             | jprada        |
| Jonnatan Felipe Villalobos Viscaino | jvillalobos   |
| Jose Alexander Gomez Dávila         | jagomez       |
| Maycol Guío Suarez                  | mguio         |

Navegación de paginas: < 1 2 > | Pagina actual 1 de 2, registros 1 al 10 de 13.

Cambiar página: 1 |  Registros por página: 10  Cambiar

Seleccione el nombre del listado y realice clic en  Seleccionar

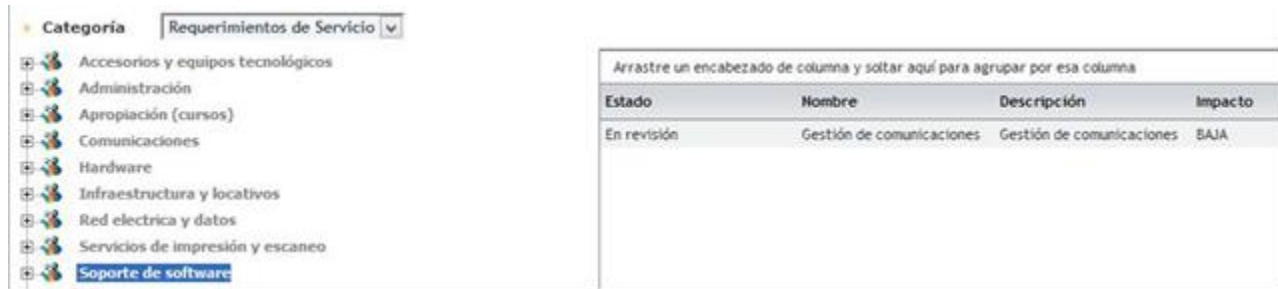
- Seleccione un Calendario de aquellos disponibles en la herramienta. Lo anterior indica que para crear un servicio también debe haber creado previamente uno.
- Ingrese una descripción del servicio para documentarlo en la herramienta.

Con el diligenciamiento de los campos anteriormente mencionados creará la base del servicio.

Haga clic en  ubicado en la parte superior izquierda y luego de clic en salir 

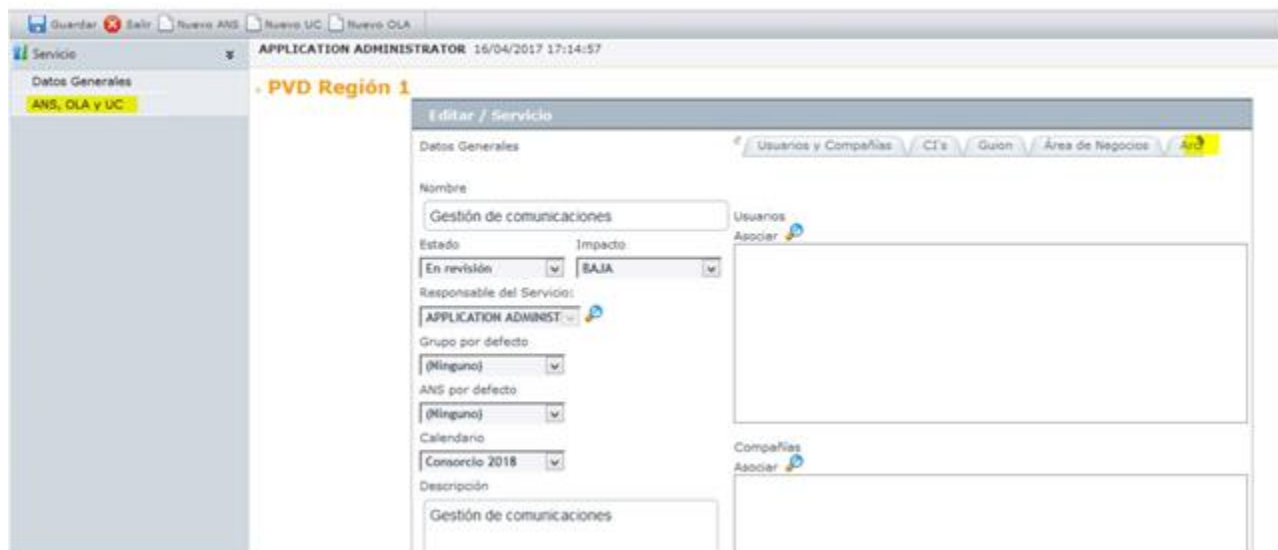
**Nota:** la acción anterior es requerida para que al momento de editar el servicio nuevamente, se active la selección de los demás campos a diligenciar.

- Busque nuevamente, el proceso (Incidente, requerimiento, cambio o problema) sobre el cual está la categoría donde creó el servicio. Posteriormente seleccione la categoría donde se encontraba realizando la creación:

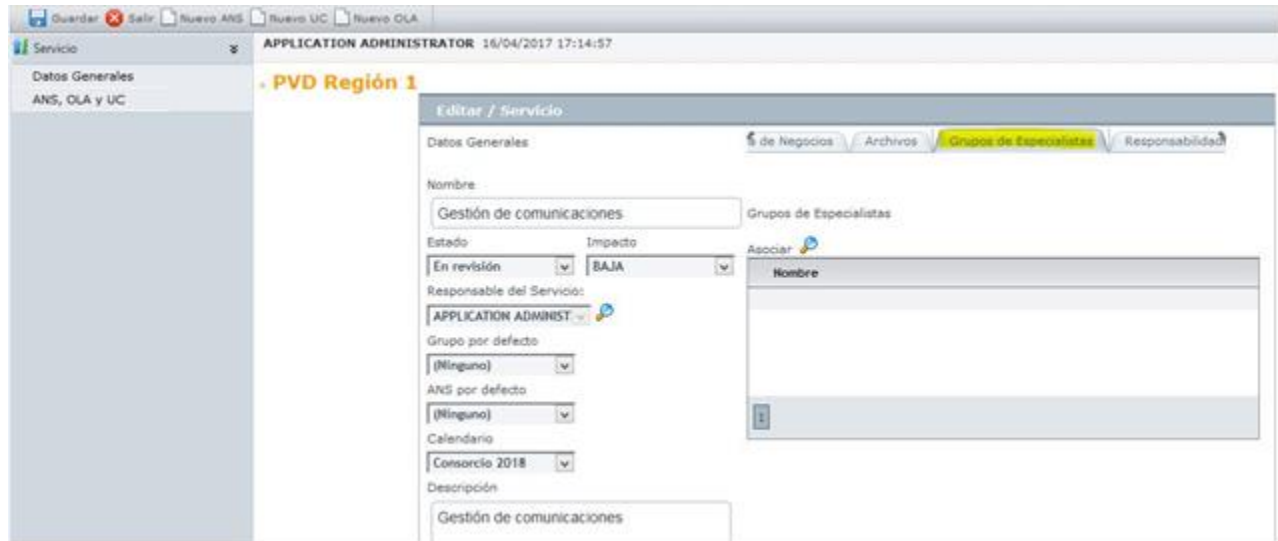




En la anterior imagen, se visualiza que, en el proceso de Requerimientos de servicio, en la categoría Soporte de software; se encuentra el servicio Gestión de comunicaciones.

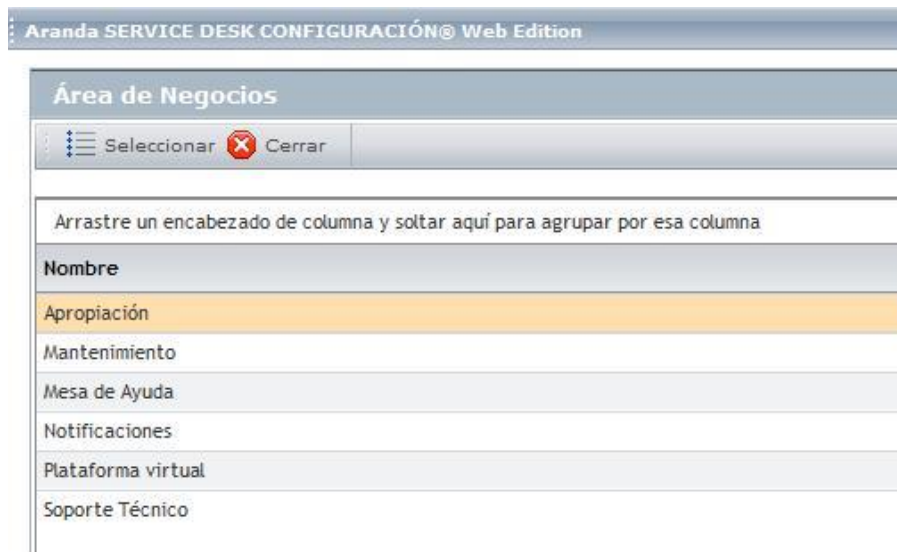
Luego seleccione el servicio, haga clic derecho sobre éste, y seleccione la opción



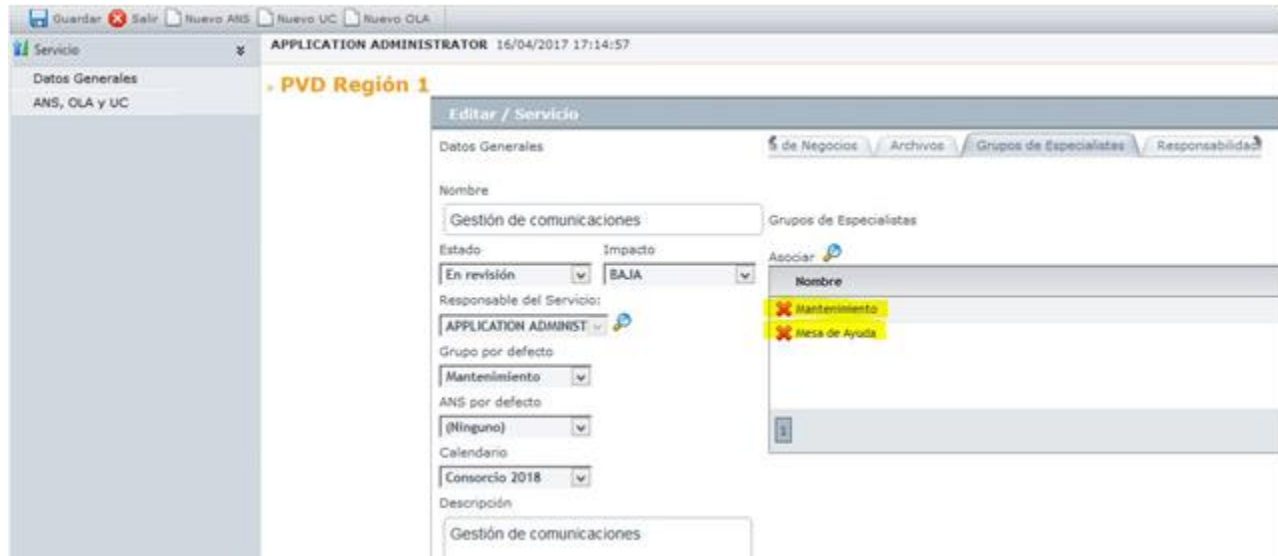
Observe que se habilita al lado izquierdo la opción de ANS, OLA y UC. Adicionalmente para diligenciar los campos de “Grupo por defecto” deberá navegar por las pestañas del servicio realizando clic en el icono resaltado en la parte derecha de la ventana hasta llegar a “Grupos especialistas”.



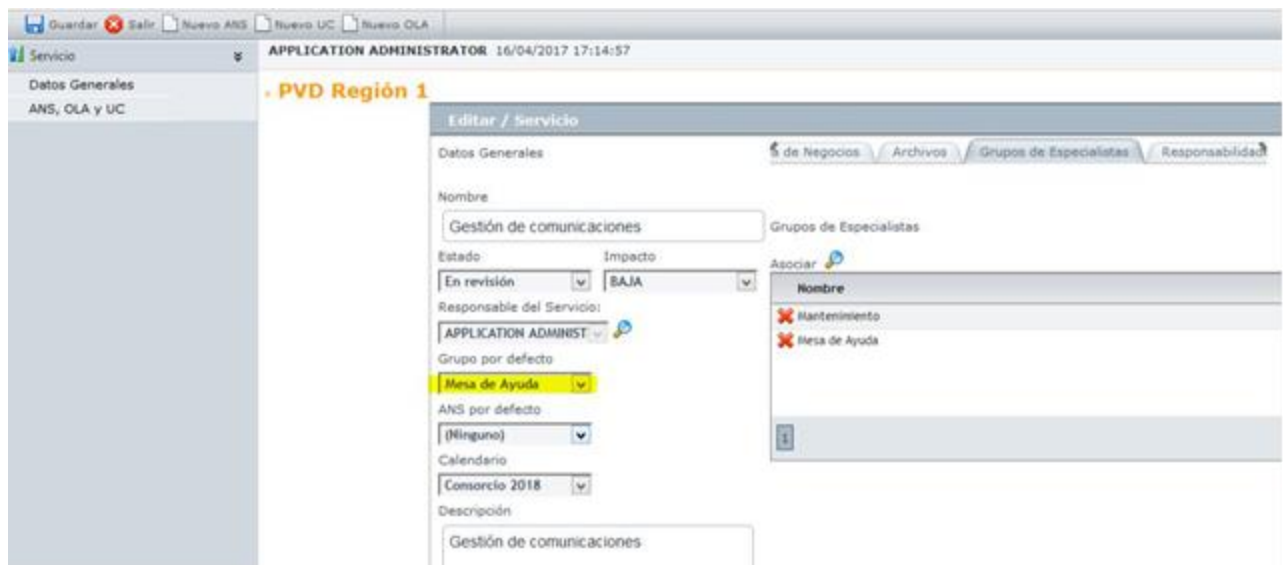
- Una vez ubique la pestaña de los “grupos de especialistas” haga clic en  para asociar los grupos que gestionaran el servicio. A continuación, se visualiza la ventana donde se encuentra los grupos disponibles. A continuación, seleccione el grupo y haga clic en  Seleccionar



- Repita la acción para todos los grupos que necesita asociar al servicio. La acción anterior tiene como resultado la siguiente ventana:



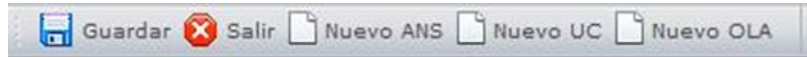
- Luego de asociar los grupos, ahora será posible colocar un grupo de los relacionados como grupo por defecto para la gestión del servicio.
- La asociación de un ANS por defecto se podrá realizar una vez haya definido y creado el ANS.



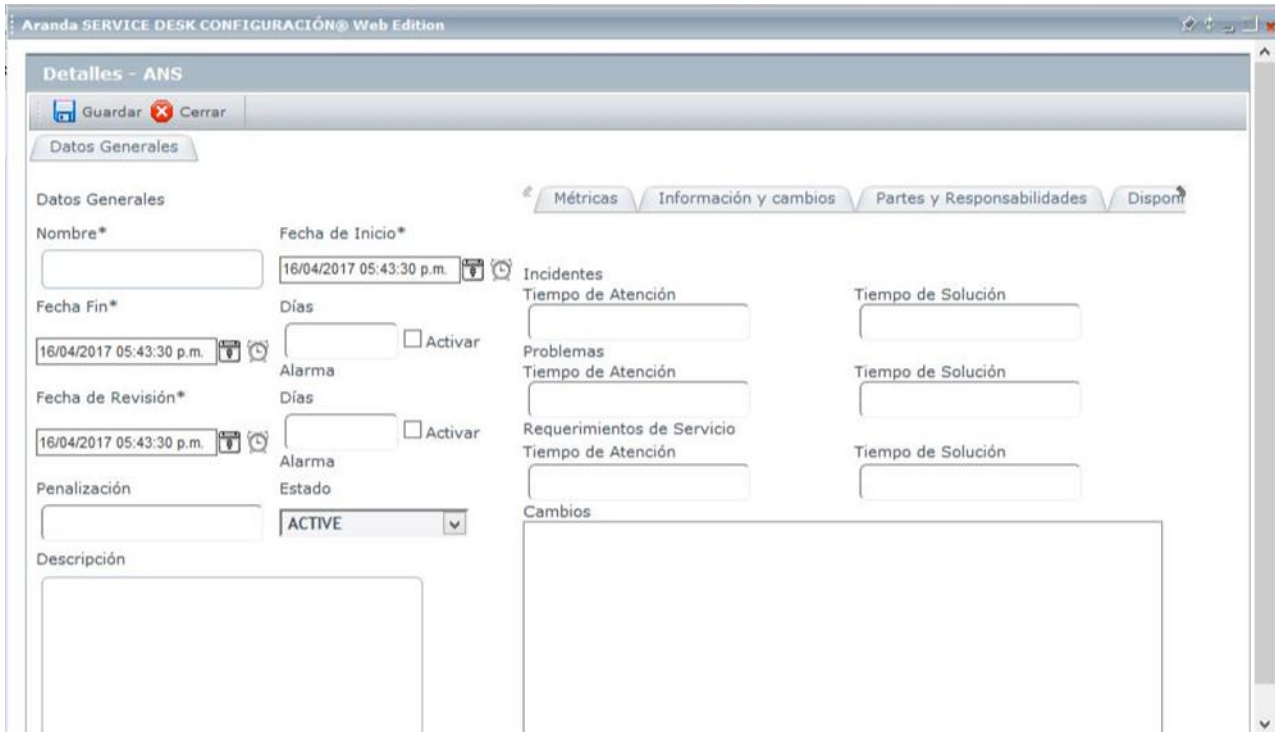
### 5.1.2 ANS- Acuerdos de Nivel de Servicio

Un acuerdo de nivel de servicio es un acuerdo entre un proveedor y un cliente final con objeto de fijar el nivel acordado de calidad para un servicio. Cada servicio puede tener uno o más ANS asociados.

Para crear un ANS, debe en primera instancia Editar el servicio correspondiente (ver anterior sección del manual) y ubicar en la barra superior los iconos para realizar dicha acción:




- Haga clic en el botón **“Nuevo ANS”**
- Diligencie la ventana emergente que se visualiza a continuación:



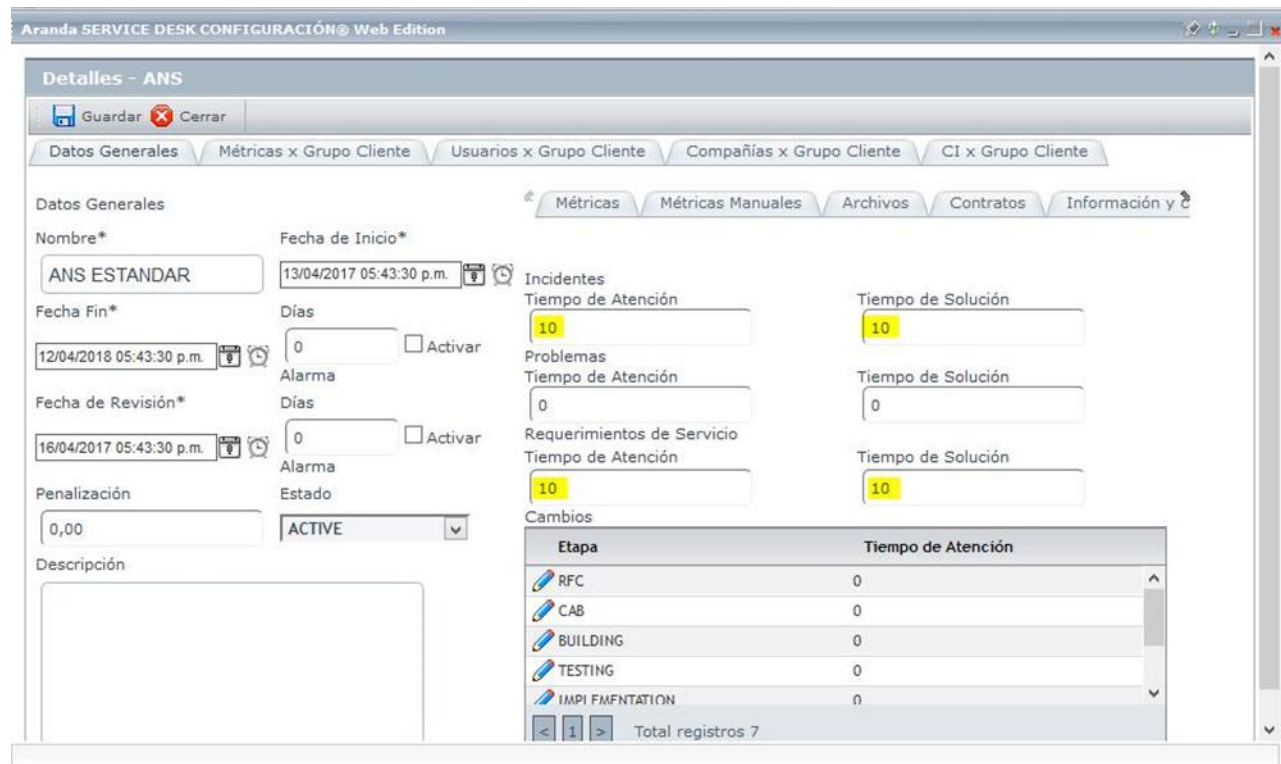
- **Nombre:** escriba el nombre del ANS
- **Fecha de inicio:** diligencie la fecha de inicio del ANS. Se recomienda que esta fecha sea una fecha anterior a la del día para que éste sea visible. Si coloca una fecha posterior, el ANS se visualizará en la consola en la fecha seleccionada.
- **Fecha de revisión:** fecha en la que se realizará la revisión del acuerdo de nivel de servicio entre el proveedor y el cliente final.
- **Fecha fin:** es la fecha en la que se terminará el acuerdo de nivel de servicio entre el cliente y el proveedor.
- **Días:** permite establecer una cantidad de días con la que se desea generar una alarma por correo electrónico para alertar el vencimiento o expiración del ANS.
- **Estado:** permite activar o inactivar el ANS
- En la sección de la parte derecha podrá ingresar el tiempo de atención y solución para Incidentes, requerimientos y problemas.

**NOTA:** el tiempo total del ANS es la suma del tiempo de atención más el tiempo de solución.

Los tiempos para los cambios se definen por etapas y estos únicamente podrán ser configurados cuando se haya hecho clic en  una primera vez en el ANS.

Los tiempos que se configuran en el proceso de cambios son **únicamente de atención**.

Al diligenciar la información de un ANS, la ventana resultante es la siguiente:



| Etapa          | Tiempo de Atención |
|----------------|--------------------|
| RFC            | 0                  |
| CAB            | 0                  |
| BUILDING       | 0                  |
| TESTING        | 0                  |
| IMPLEMENTATION | 0                  |

- Para el proceso de cambios los tiempos en cada etapa, serán contados cuando el caso (cambio) sea puesto en alguno de los estados correspondientes con la etapa.

## 5.2 Cliente Grupo

El Cliente grupo se encuentra conformado por uno o más usuarios; con el fin de poder asignar un ANS según las necesidades o requerimientos del grupo, es posible configurar tiempos más reducidos en la atención, lo cual permite proporcionar atención urgente a los usuarios con mayor prioridad; por ejemplo, es posible definir dos grupos VIP a los cuales se les puede configurar un mayor tiempo de atención y solución de dificultades a diferencia de los usuarios que no pertenezcan a dichos grupos, esto, con el objetivo de dar un mayor énfasis a los usuarios de tipo crítico dentro de la organización.



## 5.2.1 Crear grupo cliente

Para crear un grupo cliente se deben seguir los siguientes pasos:

Ingrese a la consola de configuración **BASDK**.



- Seleccione la opción **Itil** y luego seleccione **Cliente grupo**



| Cliente Grupo | Descripción   |
|---------------|---|
| VIP           | Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor |
| Estandar      | Default   |
| Normal        | Es el grupo de usuarios que reportan eventos        |

- En la parte superior izquierda de pantalla haga clic en **Nuevo** 




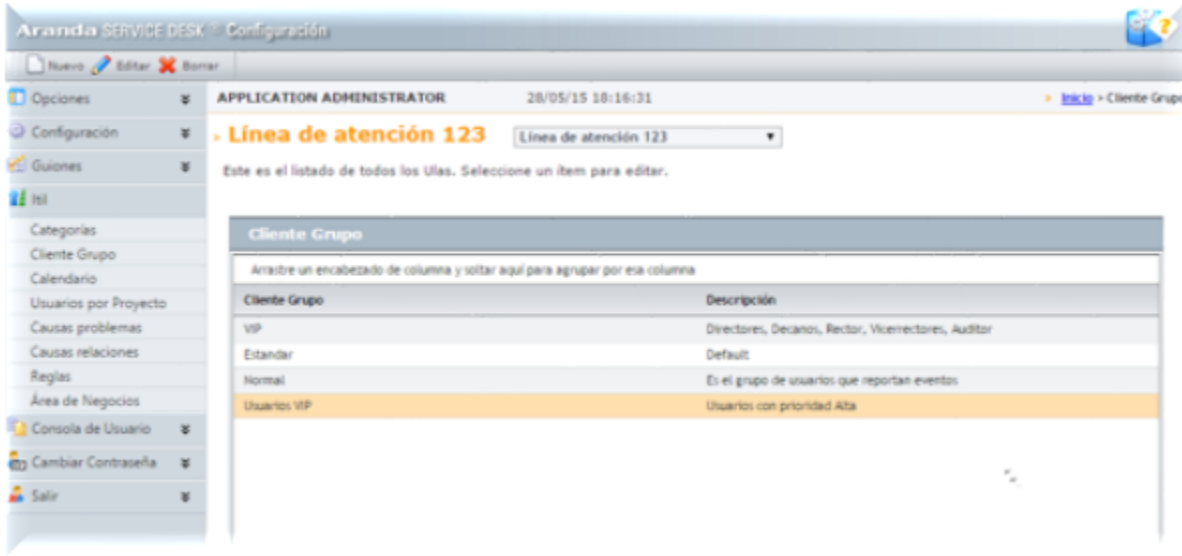
- En la nueva ventana que se despliega se debe ingresar el nombre del grupo y una breve descripción del mismo.




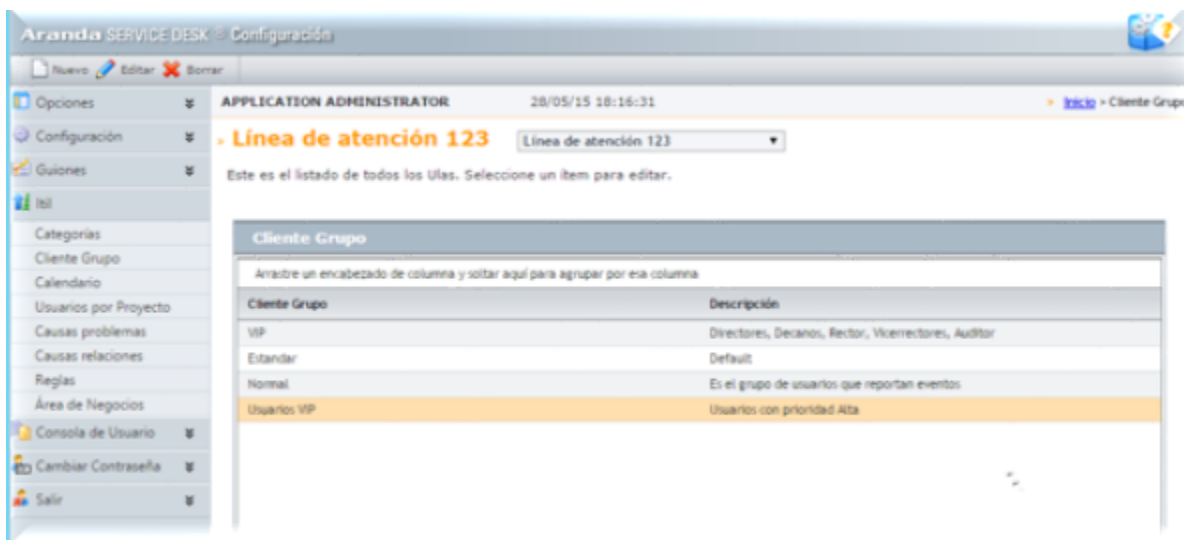
- Haga clic en  y posteriormente en 
- En el panel central se puede visualizar el grupo creado y su descripción

| Cliente Grupo  |   |
|--|---|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna |   |
| Cliente Grupo  | Descripción   |
| VIP  | Directores, Decanos, Rector, Vicerrectores, Auditor |
| Estandar   | Default   |
| Normal   | Es el grupo de usuarios que reportan eventos        |
| Usuarios VIP   | Usuarios con prioridad Alta                         |

- Para editar el grupo cliente, ubíquese en la parte superior izquierda de la pantalla, posteriormente, haga clic en Editar . también puede ingresar a Editar haciendo uso del clic derecho.



- Para borrar el **Grupo cliente** primero seleccione el grupo y en la parte superior izquierda de la pantalla haga clic en **Borrar** ; también puede ingresar a **Borrar** haciendo uso del clic derecho.



## Notas:

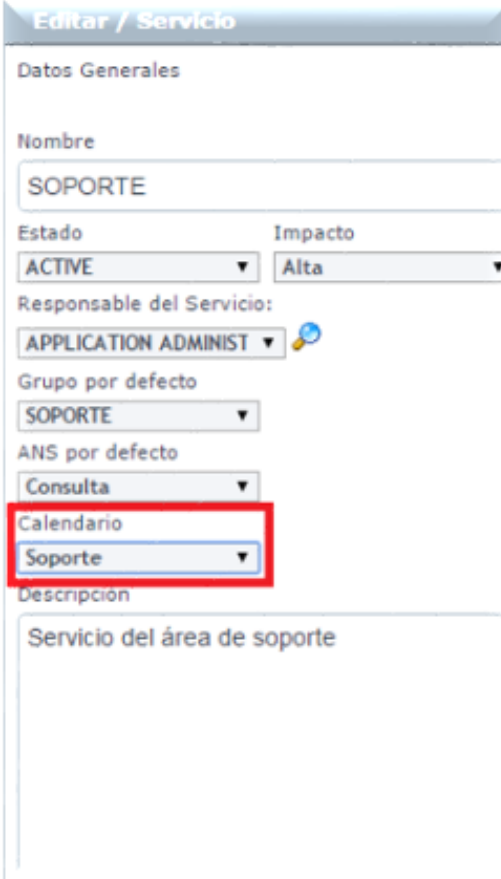
- Se debe tener en cuenta que para eliminar el grupo cliente, éste no debe tener datos asociados.
- En la sección de configuración de SLA se puede visualizar cómo se encuentran relacionados los usuarios y los tiempos al cliente grupo creado.

## 5.3 Calendario

Para gestionar de manera precisa los tiempos sobre los servicios, es necesario configurar los horarios y días laborales en los cuales los grupos de soporte se encargan de las solicitudes relacionadas con asistencia técnica; los calendarios se asocian a los Servicios, y estos de igual manera se asocian a los casos en ASDK, es decir, de acuerdo al servicio asociado a una solicitud, se establece en que horarios se brinda soporte.

Es muy importante tener en cuenta que los calendarios se encuentran configurados para que los casos calculen los tiempos únicamente en los horarios hábiles definidos por el cliente, ya que de esta manera se puede determinar el momento en que una solicitud de servicio se vence.

Los calendarios creados en esta sección solamente pueden ser visualizados y utilizados en el momento en que estos son asociados a un servicio, ya que como se expuso anteriormente, los calendarios dependen directamente de los servicios.



Editar / Servicio

Datos Generales

Nombre  
SOPORTE

Estado: ACTIVE Impacto: Alta

Responsable del Servicio:  
APPLICATION ADMINIST

Grupo por defecto  
SOPORTE

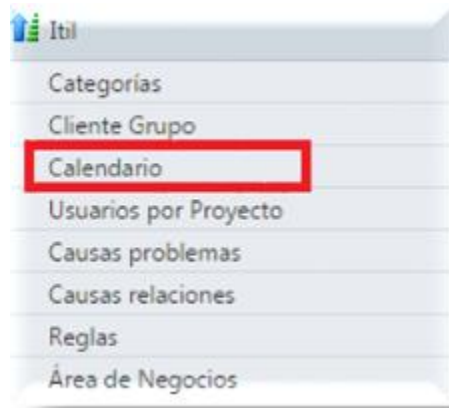
ANS por defecto  
Consulta

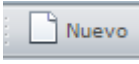
Calendario  
Soporte

Descripción  
Servicio del área de soporte

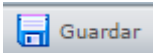
### 5.3.1 Crear Calendario

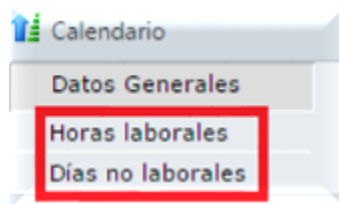
- En el menú lateral izquierdo seleccionar la opción **Itil** → **Calendario**



- Para crear un nuevo calendario hacer clic en , en la parte superior izquierda de la interfaz.
- En la interfaz **Nuevo / Calendario**, es necesario diligenciar la siguiente información:
  - **Nombre:** nombre asignado al nuevo calendario.
  - **Descripción:** descripción detallada del calendario creado.



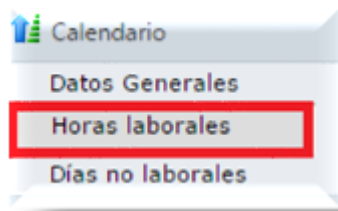
- Luego de haber diligenciado estos dos campos, se debe hacer clic en  en la parte superior izquierda de la interfaz; una vez creado el calendario aparecerán dos nuevas opciones que serán configuradas dentro del calendario: **Horas Laborales** y **Días no Laborales**.



### 5.3.2 Asignación de horas laborales a un calendario

Uno de los pasos más importantes a tener en cuenta a la hora de configurar un calendario, es la asignación de horas laborales; esta configuración define las horas en las que un caso va a calcular tiempo, lo cual permite determinar cuando vence dicho caso. Para realizar la asignación de horas debe seguir los siguientes pasos:

- Dentro del calendario seleccione la opción **Horas laborales**.



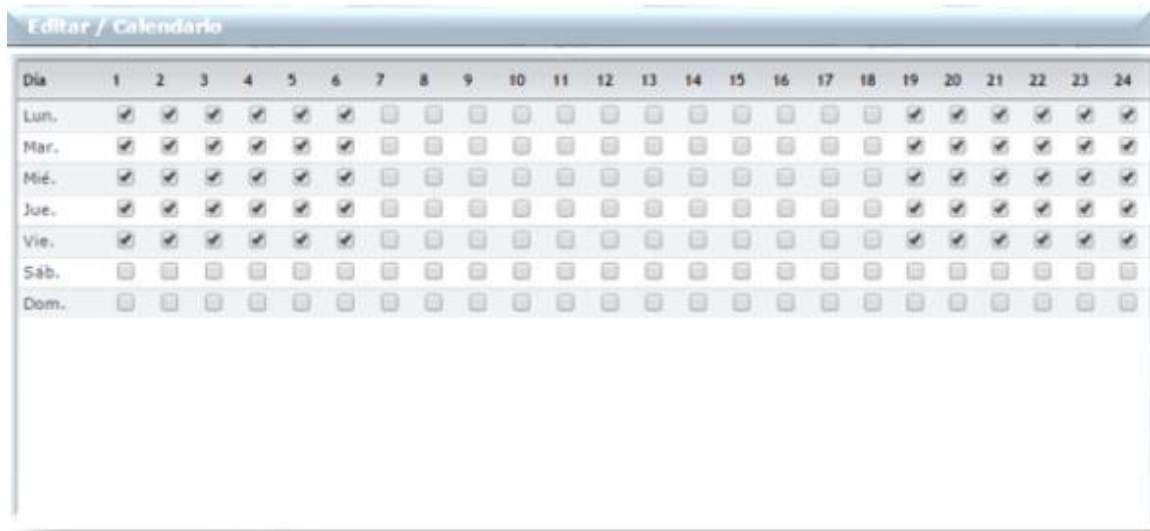
- Posteriormente, seleccione los días y horas laborales para el grupo de calendario seleccionado, chequeando la hora inicial y la hora final en las que los casos cuentan el tiempo; esto se debe aplicar de acuerdo a los días de la semana deseados.

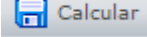
Por ejemplo, si en una compañía cuentan con diferentes turnos para el departamento de soporte o, por otra parte, cuentan con varios departamentos/proyectos que intervienen en la atención de casos en la mesa de servicio, es posible crear diversos grupos de horarios y configurarlos de acuerdo con los requerimientos de cada uno de los grupos. Aquí puede visualizar un caso a manera de muestra:

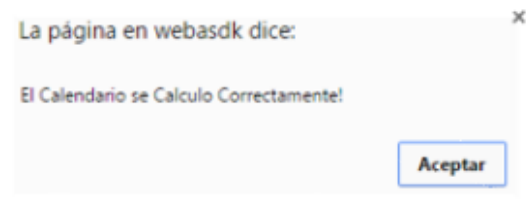
La empresa R & R Systems brinda soporte 7 X 24 a sus usuarios, por tal motivo, tiene establecidos 2 turnos de lunes a viernes y 3 turnos adicionales los fines de semana en el área de soporte, es decir, 4 turnos en total (4 horarios diferentes), cada turno de 12 horas, razón por la cual los horarios se distribuyeron así:

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| L-V Día             | De 6 a.m. a 6 p.m. |
| L-V Noche           | De 6 p.m. a 6 a.m. |
| Fin de semana Día   | De 6 a.m. a 6 p.m. |
| Fin de semana Noche | De 6 p.m. a 6 a.m. |

La configuración de los horarios para el grupo del horario de lunes a viernes de 6 p.m. a 6 a.m. quedó establecida de la siguiente manera:



- Después de haber configurado los horarios, debe hacer clic en  para realizar el cálculo; ya que se realiza un proceso interno en la base de datos éste puede tomar algún tiempo, sin embargo, al finalizar debe arrojar el siguiente mensaje:



Una vez realizado este procedimiento, el servicio ya estará disponible para ser asociado a un servicio.

### 5.3.3 Marcar días no laborales

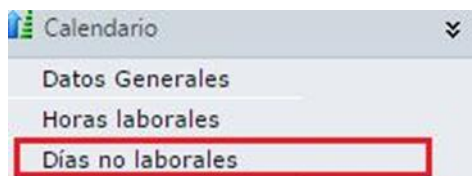
Los días no laborales en Service Desk, son aquellos días en los cuales la mesa de servicio no estará disponible, por lo tanto, en los casos no se contará tiempo:



Editar / Calendario

| abril de 2015 |     |     |     |     |     |     |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| lun           | mar | mié | jue | vie | sáb | dom |
| 30            | 31  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| 6             | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  |
| 13            | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  |
| 20            | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  |
| 27            | 28  | 29  | 30  | 1   | 2   | 3   |
| 4             | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  |

Los días resaltados, son aquellos días que se encuentran marcados como no laborales; para seleccionarlos deberá editar el calendario desplegando en el siguiente menú, la opción **Días no laborales**:

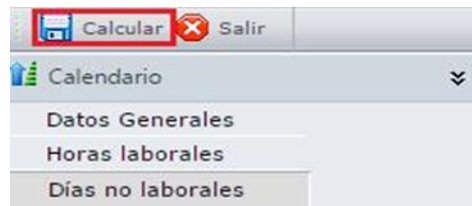


- Posteriormente, se desplegará un calendario en el cual se debe seleccionar cada día que se vaya a establecer como no laboral, o en su defecto, seleccionar el día que se vaya a configurar como laboral pero que haya sido marcado como no laboral previamente. Para navegar entre los meses se debe dar clic según corresponda en los nombres de los meses (anterior o siguiente).

Editar / Calendario

| abril de 2015 |     |     |     |     |     |     |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| lun           | mar | mié | jue | vie | sáb | dom |
| 30            | 31  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| 6             | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  |
| 13            | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  |
| 20            | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  |
| 27            | 28  | 29  | 30  | 1   | 2   | 3   |
| 4             | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  |

- Para finalizar, se debe hacer clic en **Calcular** para guardar los cambios realizados y calcular de nuevo el calendario teniendo en cuenta esta nueva configuración; es necesario señalar, que este procedimiento aplica únicamente para casos registrados desde el momento en que se realizó la configuración; es decir, que esta acción no aplicará, en el cálculo de las fechas, para casos que se encuentran abiertos, por lo tanto, es recomendable configurar estos días con anterioridad.



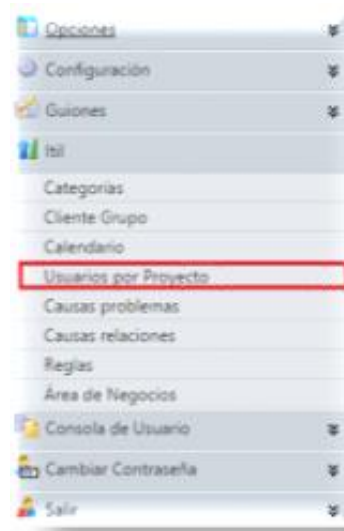
## 5.4 Usuarios por proyecto

Los usuarios del proyecto, son aquellos usuarios a quienes se prestarán los servicios configurados para el mismo; para asociar usuarios al proyecto, se deben seguir los siguientes pasos:

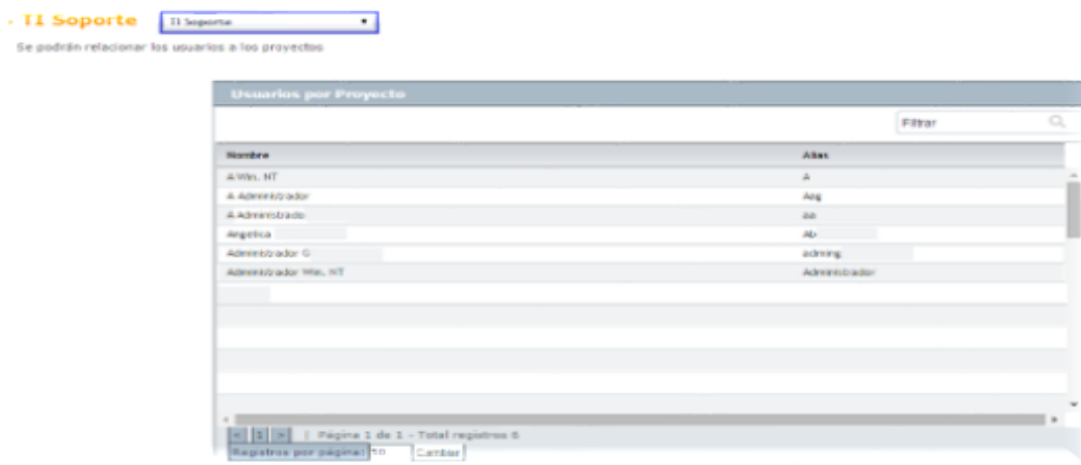
- Acceder a la **BLOGIK**:



- En la sección de **Itil**, seleccionar **Usuarios por proyecto**:

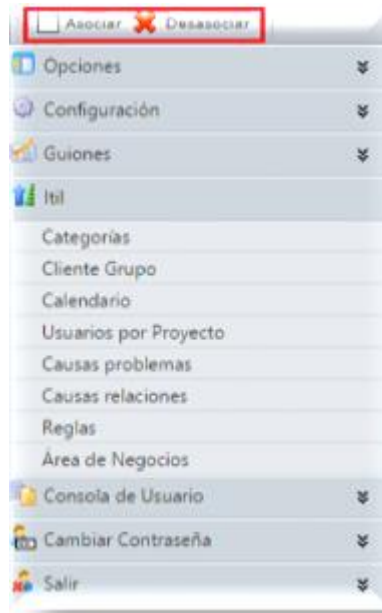


- Posteriormente, se desplegará la siguiente lista de usuarios para el proyecto que se esté editando en el momento:

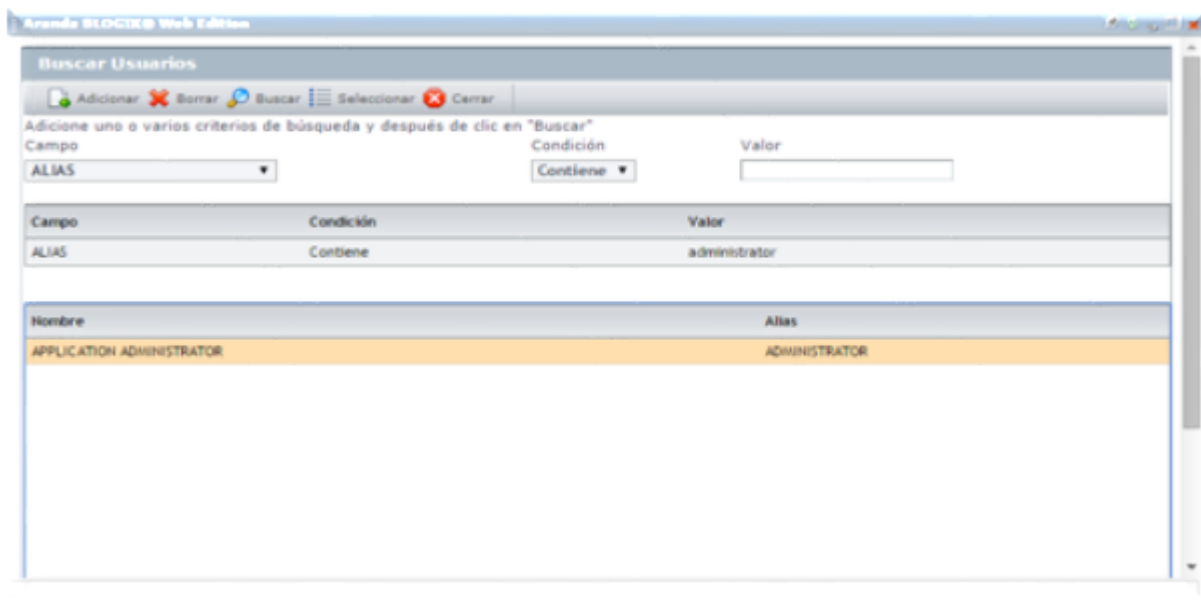


**NOTA:** La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto.

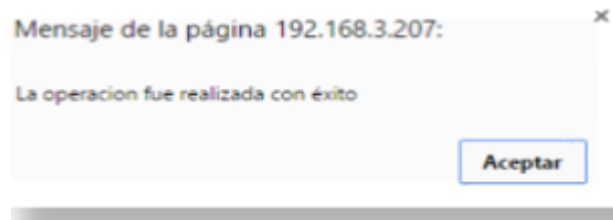
- También, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:

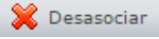


**Asociar:** Esta opción es utilizada para realizar la asociación de usuarios mediante el despliegue de la siguiente interfaz:



En esta interfaz es posible realizar la búsqueda de los usuarios que se desea asociar al proyecto; posterior a esto, se debe hacer clic en **Seleccionar** para que la asociación se realice, lo cual arrojará el mensaje de confirmación:



**Desasociar:** esta opción sirve para realizar la desasociación de usuarios; primero, seleccionar el usuario que se va a desasociar, posteriormente, hacer clic en 

La consola solicitará confirmación mediante el siguiente mensaje; hacer clic en **Yes**.



## 5.5 Causas de problemas

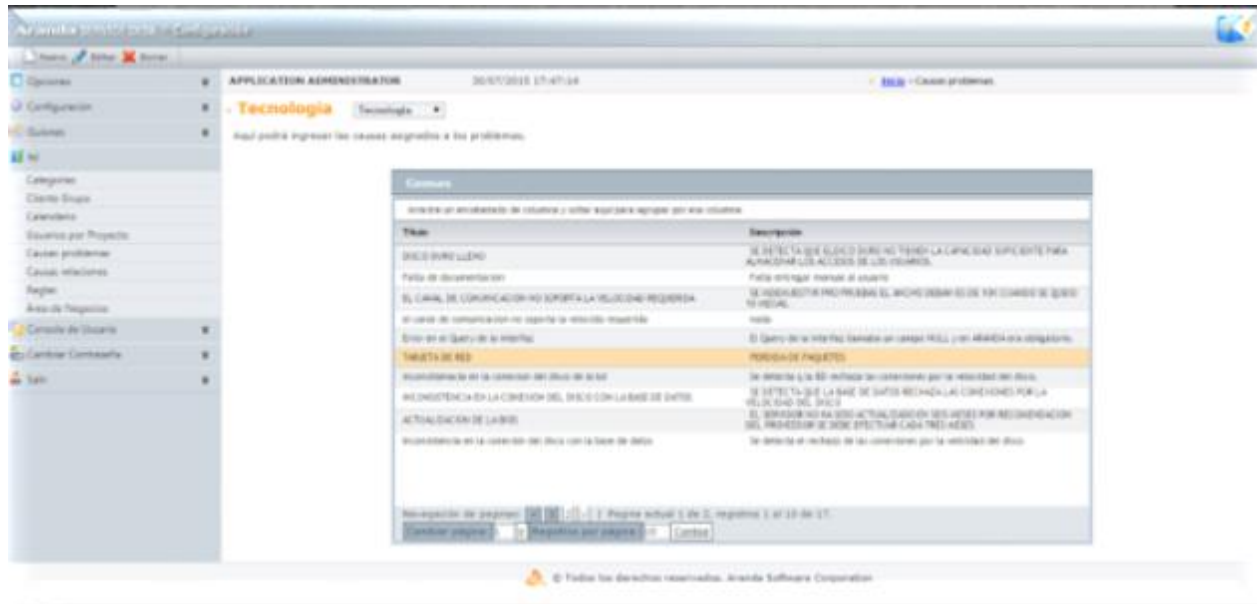
Las causas del problema se utilizan cuando en la consola de Especialista, este reconoce el problema como "Error conocido", a lo cual puede asociarle una causa que debe estar creada antes o se crea en el instante.


Se recurre a causas del problema cuando la consola de especialista reconoce un problema como **Error conocido**, el cual puede ser asociado a una causa, la cual pudo haber sido creada con anterioridad, o también, puede ser creada en el instante.

### 5.5.1 Creación de causas de problemas BASDK

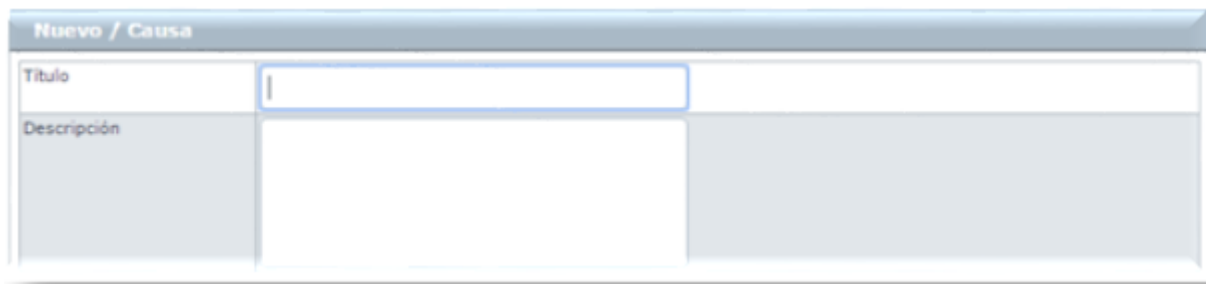
Para crear las causas del problema debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la consola Web Blogik (**BASDK**).
- Seleccionar la opción **Itil** del panel izquierdo.
- Posteriormente, podrá visualizar la opción llamada **Causas Problemas**.



Inmediatamente, aparecerá en el panel central un recuadro en el cual se visualizarán las causas ya creadas; si es necesario crear una nueva causa, debe seleccionar la opción  ubicada en la parte superior izquierda de la interfaz.

Posteriormente, aparecerá la opción para ingresar los datos de la causa los cuales son:



The screenshot shows a form titled 'Nuevo / Causa'. It has two main input fields: 'Titulo' and 'Descripcion'. The 'Titulo' field is currently empty and has a blue border. The 'Descripcion' field is also empty and has a blue border. The form is set against a light gray background.

**Título:** nombre claro de la causa del problema.

**Descripción:** descripción detallada de la causa indicada, lo cual ayudará en la consola de especialista a identificarla y asociarla al problema.

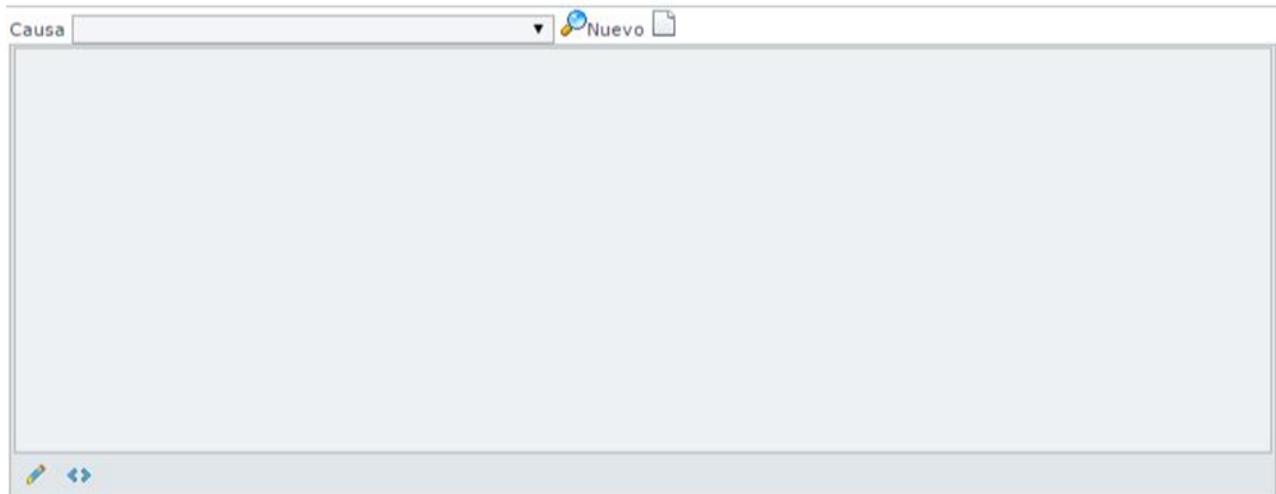
- Una vez diligenciados los datos, hacer clic en  para almacenar la causa.

### 5.5.2 Creación de causas de problemas ASDK.

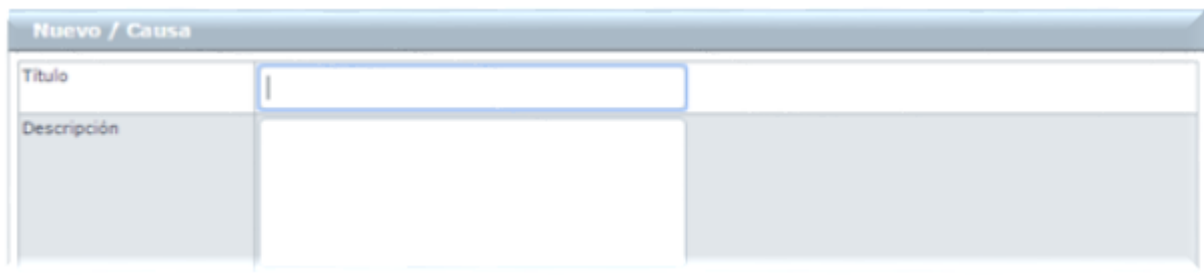
En el caso en que ya se tenga creado el problema, y este se encuentre en la consola de especialista, también podrá crear la **Causa del problema** siguiendo los siguientes pasos.

- Editar el problema.

- Hacer clic en la opción  Error Conocido ; en la parte inferior de la pantalla se generará una ventana



- Hacer clic en  Nuevo  para crear una nueva causa del problema; posteriormente, aparecerá una ventana en la cual se deben diligenciar los siguientes datos:



| Nuevo / Causa |                      |
|---------------|----------------------|
| Titulo        | <input type="text"/> |
| Descripción   | <input type="text"/> |

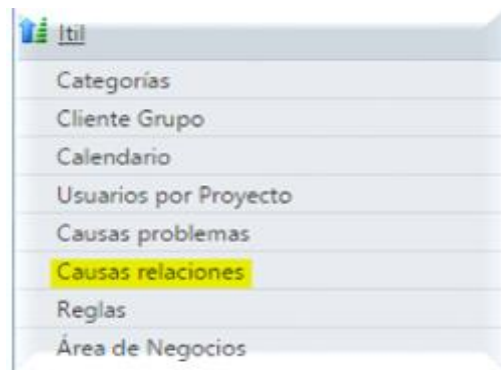
Finalmente se guarda la causa, e inmediatamente queda registrada en el problema y está ahora disponible en la aplicación para su posterior uso.

## 5.6 Causas de relaciones

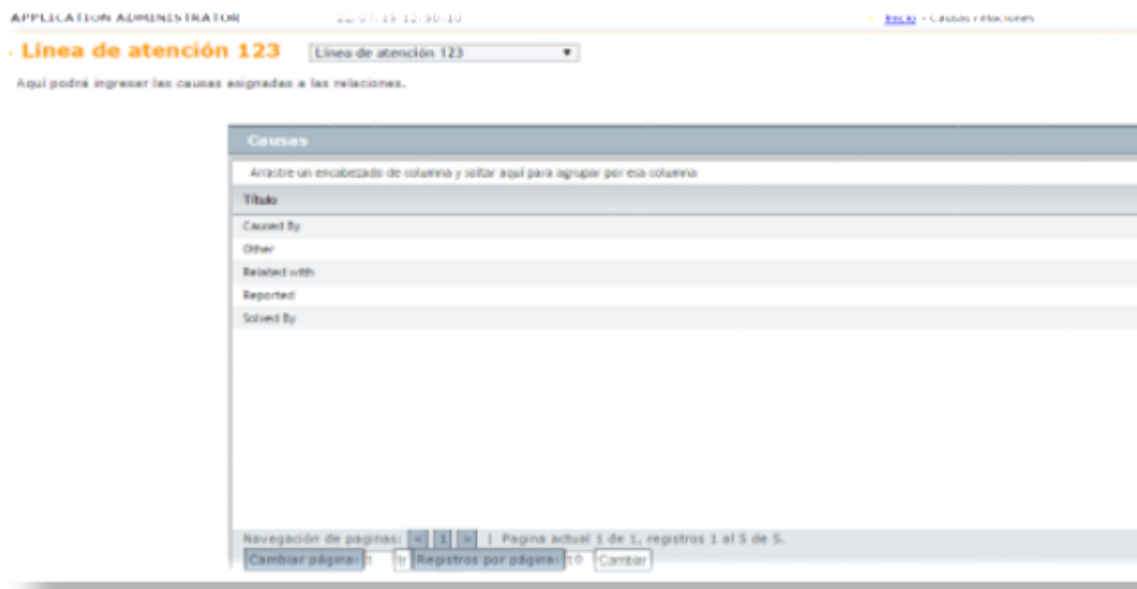
Permite definir cuál es la causa de relación entre casos; esta relación puede generarse ya sea porque un caso depende de otro; porque los casos tienen el mismo fin; porque depende de una falla escalada a un proveedor, entre otras posibilidades que se pueden definir; para realizar esta configuración es necesario ingresar a la consola **BASDK http(s)://server:puerto/basdk**.



- En la pestaña **Itil**, seleccionar la opción **Causas relaciones**



- Posteriormente, aparecerá la siguiente ventana:





- Por defecto, la herramienta trae las siguientes relaciones **CAUSED BY, OTHER, RELATED WITH, REPORTED, SOLVED BY**; las cuales pueden ser editables y modificables de acuerdo a los requerimientos del cliente.

Haciendo uso de la barra de tareas se podrán crear relaciones, editar relaciones ya creadas, o borrar relaciones, en donde el único valor que se deberá modificar es el Título.



## 5.7 Reglas

Un componente de **Aranda Service Desk** es el motor de reglas, este permite, mediante el uso de reglas, la edición y creación de casos, generación de alarmas y notificaciones mediante correo electrónico, y uso de web services.

El motor de reglas está diseñado para la ejecución de acciones automáticas cuando el caso cumpla determinadas condiciones (definidas por el usuario).

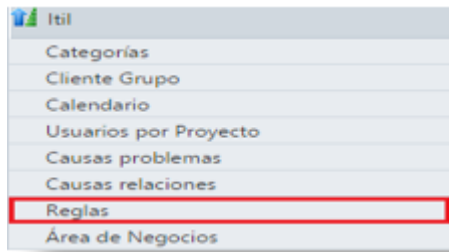
### 5.7.1 Creación y edición de reglas

La administración del conjunto de reglas definidas para el proyecto se realiza a través de la consola de configuración **BLOGIK** en el módulo de configuraciones **Itil**; para creación, edición o borrado de las mismas debe seguir el siguiente procedimiento.

- Acceder a la **BLOGIK**:



- En el módulo **Itil**, seleccionar la opción **Reglas**:



- Posteriormente, se desplegará una lista con las reglas actualmente configuradas para el proyecto:

HELPDESK HELPDESK ▾

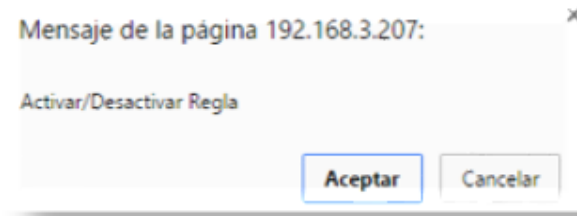
En la rejilla que esta viendo a continuación se lista la información de las reglas existentes

| Reglas configuradas  |       |  |                       |                     |                  |  |
|--|-------|--|-----------------------|---------------------|------------------|--|
| Arrastre un encabezado de columna y soltar aquí para agrupar por esa columna |       |  |                       |                     |                  |  |
| Activo   | Regla | Condición  | Fecha de modificación | Fecha de Creación   | Tipo de Registro |  |
|  | 1     | ESTADO = Registrado                                      | 06/05/2015 10:20:01   | 17/02/2012 12:10:42 | INCIDENTES       |  |
|  | 2     | ESTADO = Solucionado                                     | 11/02/2014 14:52:29   | 24/02/2012 11:45:26 | INCIDENTES       |  |
|  | 3     | ESTADO = Anulado   | 14/06/2013 17:36:32   | 24/02/2012 12:01:05 | INCIDENTES       |  |
|  | 4     | ENRUTADO = 1   | 14/06/2013 17:36:32   | 24/02/2012 12:06:43 | INCIDENTES       |  |
|  | 8     | ESTADO = Registrado AND CATEGORIA <=> GESTIÓN TELEFÓNICA | 06/03/2014 15:30:49   | 30/03/2012 16:28:39 | REQUERIMIENTO    |  |
|  | 9     | ESTADO = Solucionado                                     | 07/11/2013 9:29:43    | 30/03/2012 16:46:46 | REQUERIMIENTO    |  |
|  | 10    | ESTADO = Anulado   | 14/06/2013 17:36:39   | 30/03/2012 16:51:09 | REQUERIMIENTO    |  |
|  | 11    | ENRUTADO = 1   | 14/06/2013 17:36:43   | 30/03/2012 16:55:20 | REQUERIMIENTO    |  |
|  | 20    | ESTADO = CIERRE  | 15/09/2014 10:30:17   | 30/03/2012 17:39:28 | CAMBIOS          |  |
|  | 24    | ESTADO = CIERRE  | 15/09/2014 16:14:22   | 30/03/2012 17:54:26 | PROBLEMAS        |  |

Página 1 de 3 - Total registros 27.  
Registros por página: 10 Cambiar

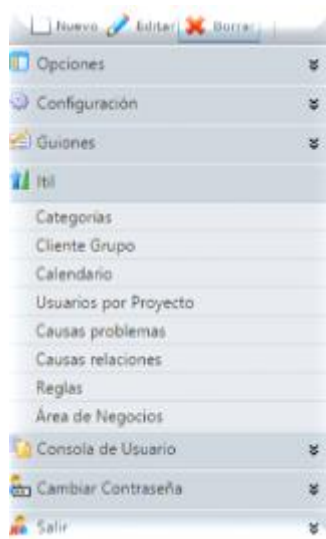
**NOTA:** La opción resaltada con azul, desplegará una lista para realizar el cambio de proyecto  
El listado de reglas contiene la siguiente información:

- **Activo:** representa el estado de actividad de la regla los estados serán (Activo o Inactivo).
- **Regla:** contiene la información correspondiente al ID de la regla.
- **Condición:** muestra las condiciones necesarias para que la regla que se está validando se ejecute.
- **Fecha de modificación:** muestra la última fecha en la cual se realizó la modificación de la regla.
- **Fecha de Creación:** muestra la fecha de creación de la regla.
- **Tipo de Registro:** módulo para el cual aplica la regla.
- El ícono , ubicado antes del ID de la regla, sirve para Activar/Desactivar la misma; el ícono , indica que la misma se encuentra activa, en caso de que este último icono no se visualice, significará que la regla se encuentra inactiva. Al momento de hacer uso del botón de activación de la regla se pedirá confirmación de dicha acción con el siguiente mensaje:



|  |   |                      |                     |                     |            |
|--|---|----------------------|---------------------|---------------------|------------|
|  | 1 | ESTADO = Registrado  | 06/05/2015 10:49:11 | 17/02/2012 12:10:42 | INCIDENTES |
|  | 2 | ESTADO = Solucionado | 11/02/2014 14:52:29 | 24/02/2012 11:45:26 | INCIDENTES |

- Igualmente, en la parte superior del menú ubicado a la izquierda, se habilitarán las siguientes opciones:



- Nuevo:** esta opción es utilizada para la creación de las reglas del proyecto; al hacer uso de dicha opción se desplegará la siguiente interfaz:

**Nuevo / Regla**

> **Tipo de Registro** INCIDENTES

Tipo de condición  
 Condición 1    Condición 2    Condición 3

Campo # CIS   Operador >   Valor

| Tipo de condición | Nombre | Campo 1 | Operador | Valor | Campo 2 |
|-------------------|--------|---------|----------|-------|---------|
|                   |        |         |          |       |         |

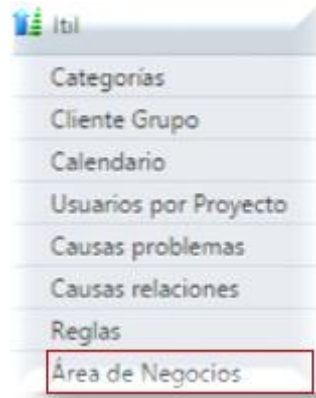
Condiciones de la regla  
 Ingrese en este espacio la expresión que desea validar con las condiciones que definió (ej. (C1 and C2) or C3).

- Tipo de Registro:** es el módulo para el cual aplicará la regla; entre estos, se pueden escoger las opciones: incidentes, problemas, cambios, métricas, tareas, requerimientos de servicio, artículos, servicio, solicitud.

## 5.8 Área de negocios

Las áreas de negocio son los departamentos que integran la operación normal de una organización; por ejemplo, Contabilidad, Recursos Humanos, Mercadeo, etc. En **Aranda SERVICE DESK** es posible gestionar los SLA por áreas de negocio, de acuerdo a las necesidades de cada una de ellas.

Se puede acceder al área de negocios desde la consola **BASDK**, en la opción **Itil** → **Área de Negocios**:



Con la barra de herramientas es posible crear, editar o borrar las áreas de negocio.



### 5.8.1 Crear un área de negocios

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

| Nuevo / Área de Negocios |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Nombre                   | <input type="text"/> |
| Descripción              | <input type="text"/> |

Para agregar el área de negocio se debe ingresar un nombre y una descripción:

| Nuevo / Área de Negocios |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Nombre                   | Tecnologia                            |
| Descripción              | Area de <u>Negocios</u> de Tecnologia |

Para finalizar la creación del área de negocio se debe seleccionar la opción  Guardar.


Se puede visualizar el área de negocios creado en la lista de la página.

| Nombre     | Descripción                    |
|------------|--------------------------------|
| Tecnologia | Area de Negocios de Tecnologia |


### 5.8.2 Editar un área de negocios

Para editar una de las áreas de negocio, seleccione el área a editar y haga clic en  Editar, se habilitará la siguiente ventana:

| Nuevo / Área de Negocios |                                       |
|--------------------------|---------------------------------------|
| Nombre                   | Tecnologia                            |
| Descripción              | Area de <u>Negocios</u> de Tecnologia |

Se lleva a cabo la modificación requerida y se finaliza haciendo clic en  Guardar.

### 5.8.3 Eliminar un área de negocios

Para eliminar una de las áreas de negocio, seleccione el área a eliminar y haga clic en  Borrar. Aparecerá la ventana de confirmación para la eliminación del área de negocio.

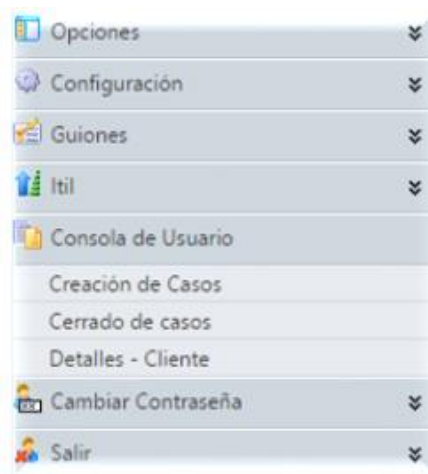


Seleccione **Yes** para confirmar.

## 6. Consola de usuario

- Ingrese a la consola de configuración **BLOGIK**:

- En la consola de configuración, seleccione el módulo **Consola de usuario**:



### 6.1 Creación de casos

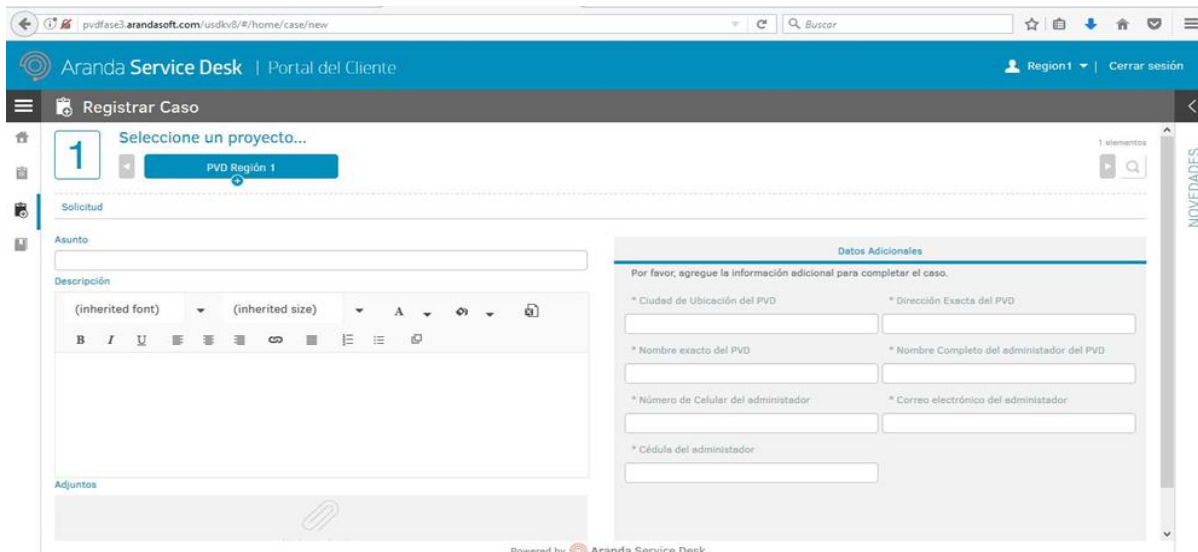
En este módulo se configuran los privilegios de creación de casos para los usuarios finales (Consola USDK). Los privilegios que se pueden configurar son:

- Tipo de caso predeterminado:** el tipo de caso predeterminado será el módulo que se habilitará para la creación de casos por defecto en cuanto se ingrese a la consola de usuario USDK.
- Tipo de caso:** entre los tipos de casos elegibles, se encuentran los módulos de incidentes, requerimientos de servicio, cambios y solicitudes. Al seleccionar estas opciones se indicará al cliente a que módulos de la herramienta tiene acceso.

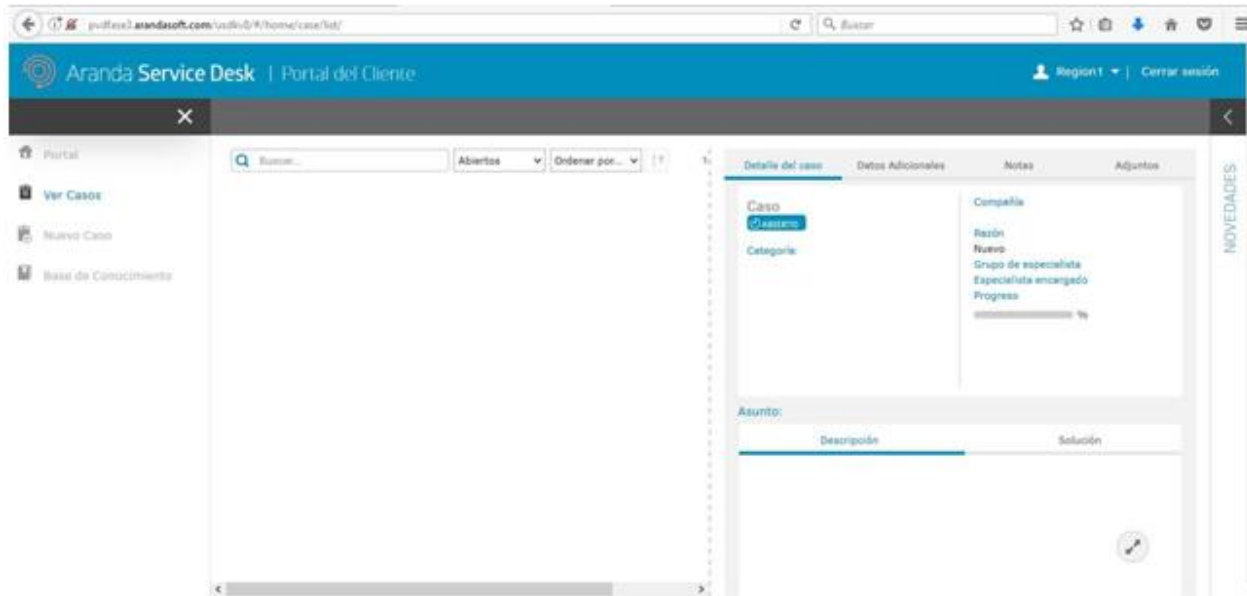
- c. **Permitir al cliente abrir el caso:** es una opción, que, en caso de estar activo, desde la **USDK** se permitirá realizar la creación de casos del módulo en específico; de no estar activo, únicamente se permitirá al usuario visualizar el módulo, y los casos que tenga abiertos.
- d. **Permitir al cliente escoger el servicio:** es una opción que permitirá al cliente escoger la categoría y servicio que considere que cumplan con la clasificación de su caso, de lo contrario, se deberá configurar la categoría y servicio por defecto para que el cliente registre los casos.



En la imagen anterior se puede visualizar como quedará la configuración en la consola de usuario. La imagen a continuación solo posee activa la creación de solicitudes.

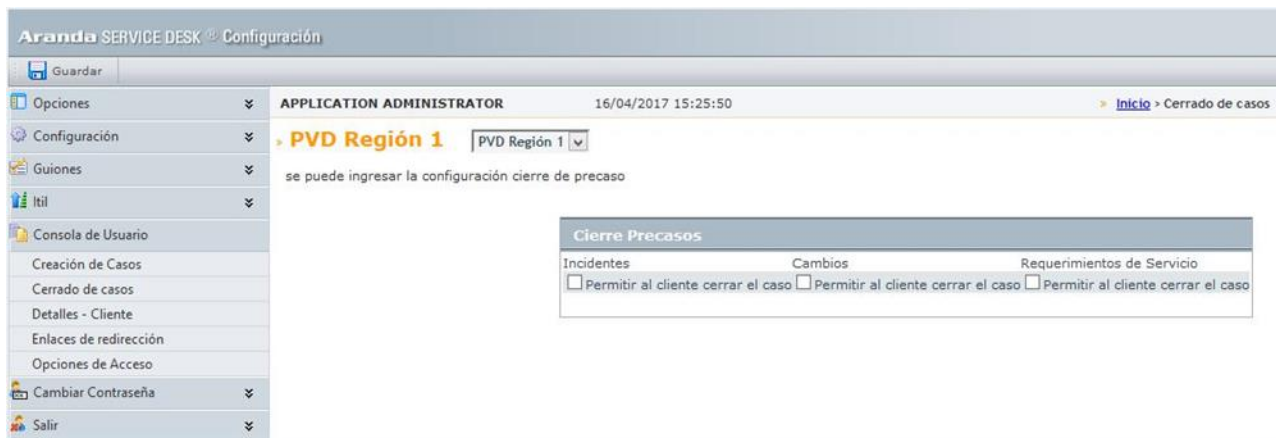


En la consola de usuario se visualizarán todos los casos abiertos para el usuario



## 6.2 Cerrado de casos

La opción **Cerrado de casos** permite que el usuario final pueda ingresar desde la interfaz/USDK V8 y pueda cerrar manualmente los casos que estén en estado “solucionado”.



La anterior interfaz permite el cierre de incidentes, cambios y requerimientos del servicio por parte del usuario final.

## 6.3 Detalles de cliente

Permite al usuario final poder intercambiar y/o editar sus datos personales en la consola de usuario /**USDK V8**.



A través de la consola BLOGIK es posible habilitar o deshabilitar esta función seleccionando o deseleccionando estas opciones.

German Hernandez 28/01/2019 7:57:44 Inicio > Detalles - Cliente

Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Detalles - Cliente

| Detalles - Cliente                  |  |
|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Permitir que el cliente edite sus detalles                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Permitir al cliente el cambio de contraseña (Autenticación Aranda) |

## 6.4 Búsqueda de casos

Esta opción permite que el usuario autenticado pueda realizar búsqueda de casos en todos los proyectos asociados y de todos los usuarios. Esto aplica para todos los proyectos.

Para asociar o autorizar un usuario que este en capacidad de consultar casos; ingrese a la opción Búsqueda de casos localizada en el costado izquierdo de la consola dentro de las opciones de consola de usuario.

- Consola de Usuario
- Creación de Casos
- Cerrado de casos
- Detalles - Cliente
- Búsqueda de casos**
- Enlaces de redirección
- Opciones de Acceso
- Configuración de Branding

Luego de clic en la opción **Asociar** y realice la búsqueda del usuario a quien desea asociar. Las opciones de búsqueda pueden ser por nombre, alias, grupo de trabajo, etc, después de encontrar el usuario deseado, selecciónelo y de clic en seleccionar.

**Buscar Usuarios**

Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"

Adicionar Borrar Buscar **Seleccionar** Cerrar

Campo: **ALIAS** Condición: **Contiene** Valor: **larbesu**

| Campo       | Condición | Valor |
|-------------|-----------|-------|
| Nombre      | Alias     |       |
| Luis Arbesu | larbesu   |       |

El usuario queda asociado exitosamente y ya se encuentra en capacidad de realizar búsquedas de casos en cualquier proyecto.

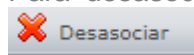
**Búsqueda de casos en consola de usuarios**

Permitir búsqueda de casos de todos los proyectos y usuarios

Usuarios que cuentan con el permiso. Filtrar

| Nombre                      | Alias          |
|-----------------------------|----------------|
| APPLICATION ADMINISTRATOR   | ADMINISTRATOR  |
| Daniel Fernando Zipa Guerra | dzipa          |
| Jorge Huarcaya              | jhuarcaya      |
| Luis Arbesu                 | larbesu        |
| Luis Santander              | luis.santander |

Para desasociar un usuario seleccione el usuario en el listado de usuarios y haga clic en



Aranda SERVICE DESK Configuración

Asociar  Desasociar

Opciones  German Hernandez 28/01/2019 8:01:47 Inicio > Búsqueda de casos

Configuración  Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Guiones

Itil

Consola de Usuario

- Creación de Casos
- Cerrado de casos
- Detalles - Cliente
- Búsqueda de casos
- Enlaces de redirección
- Opciones de Acceso
- Configuración de Branding
- Cambiar Contraseña
- Salir

Esta opción permite que el usuario autenticado pueda realizar búsqueda de casos en todos los proyectos asociados y de todos los usuarios. ¡Aplica para todos los proyectos!

**Búsqueda de casos en consola de usuarios**

Permitir búsqueda de casos de todos los proyectos y usuarios

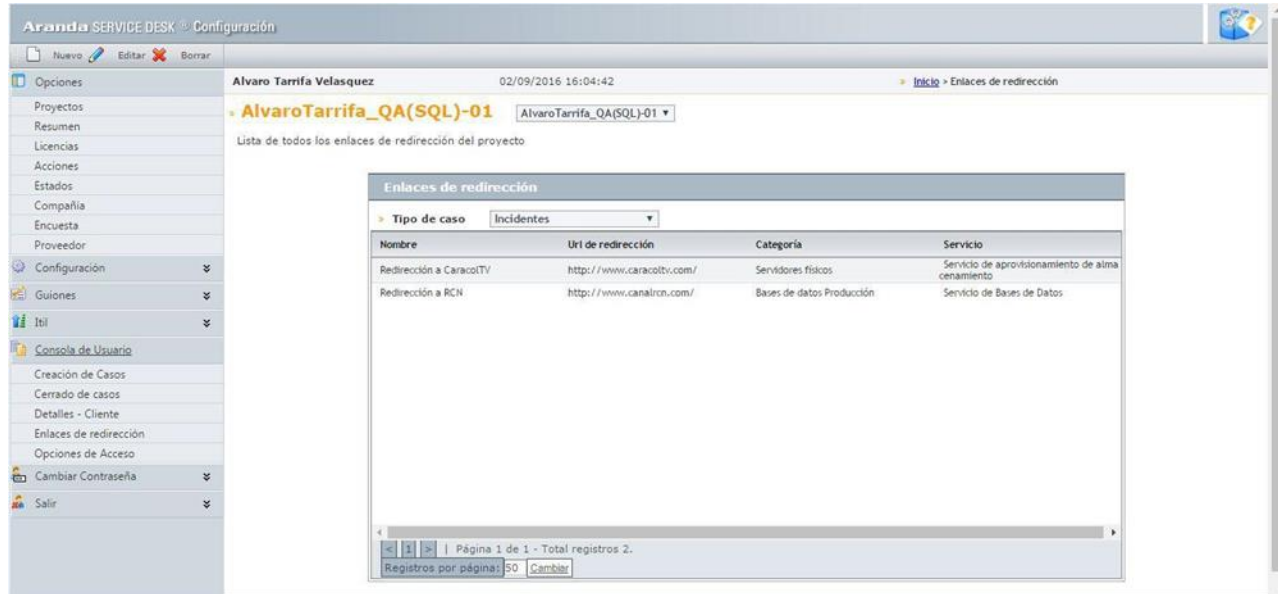
Usuarios que cuentan con el permiso. Filtrar

| Nombre                      | Alias          |
|-----------------------------|----------------|
| APPLICATION ADMINISTRATOR   | ADMINISTRATOR  |
| Daniel Fernando Zipa Guerra | dzipa          |
| Jorge Huarcaya              | jhuarcaya      |
| Luis Arbesu                 | larbesu        |
| Luis Santander              | luis.santander |

## 6.5 Enlaces de Dirección.

La consola USDkV8 ahora cuenta con la funcionalidad de lanzar una página web en una nueva pestaña del navegador después de terminar la creación de un caso, para hacer uso de esta nueva función implementada, es necesario realizar la configuración en la consola de configuración Blogik de la siguiente forma.

En la sección **Consola de usuario** se adicionó el menú **Enlaces de redirección** (tal como se ve en la imagen a continuación), ingresando en esta sección se visualiza una grilla de los enlaces que se configuren, para crear un nuevo enlace, es necesario pulsar **Nuevo** en la parte superior de la pantalla.



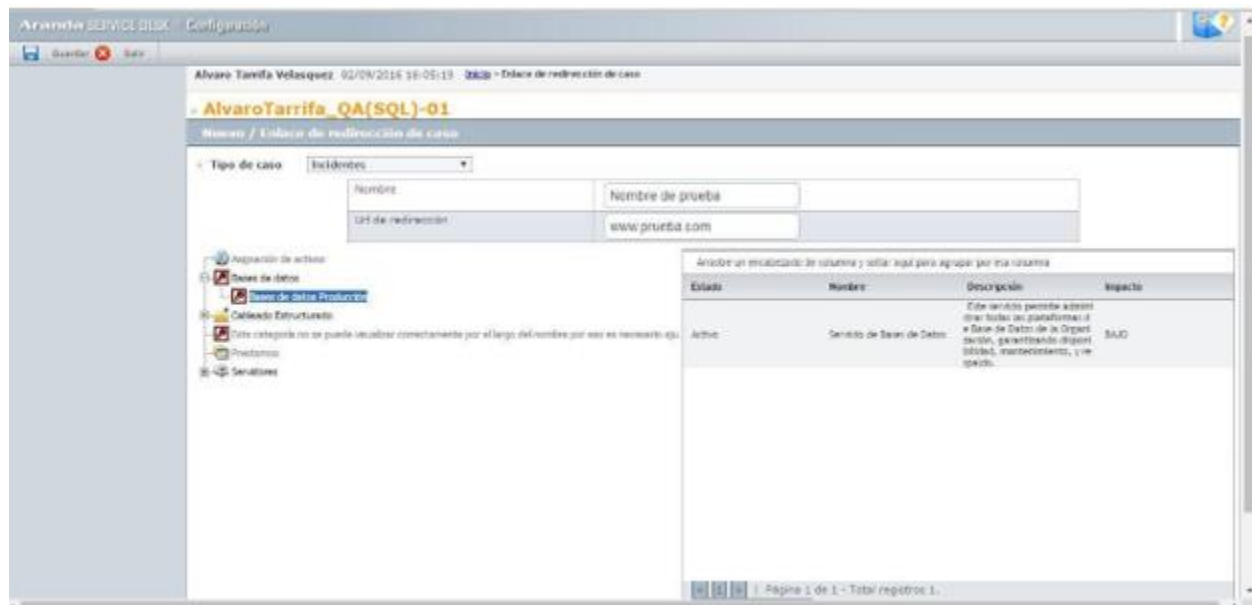
Posteriormente la consola muestra una pantalla para configurar el nuevo enlace de redirección de la consola USDKV8 donde los campos requeridos para crear el mismo son:

- **Nombre:** es el nombre del enlace, se mostrará en la grilla de enlaces
- **Url de redirección:** es la página a la cual se va a acceder cuando se re direcciona
- **Categoría:** es la categoría a la cual va a aplicar la redirección
- **Servicio:** es el servicio al cual va a aplicar la redirección

Hay que tener en cuenta los siguientes apuntes

- El enlace de redireccionamiento es por proyecto
- El enlace de redireccionamiento es por tipo de caso
- No se puede usar el mismo servicio y categoría para crear dos enlaces de redireccionamiento en el mismo tipo de caso y proyecto.

En la imagen a continuación se visualiza la página para la creación de los enlaces de redireccionamiento.



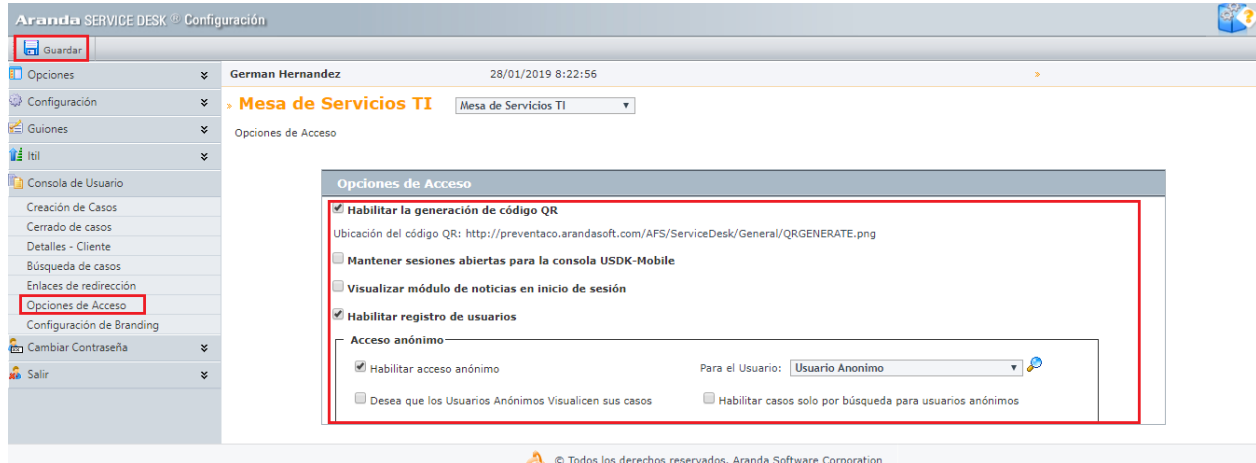
Una vez creado el enlace, se puede ingresar a la consola usdkv8 y proceder a la creación de un nuevo caso que cumpla con los criterios del enlace de redirección configurado (proyecto, tipo de caso, servicio y categoría), al finalizar la creación del caso, la consola mostrará un mensaje del caso creado y llevará al usuario al listado de casos, 4 segundos después se abre una nueva pestaña del navegador usado y se abrirá la página web que se configuró.

## 6.6 Opciones de acceso

Esta función permite realizar la configuración de distintas funcionalidades para los usuarios finales en la consola de usuario; opciones tales como: la generación de código QR, la opción de mantener sesiones abiertas en la consola USDK Mobile, visualizar módulo de noticias en el inicio de sesión y habilitar el registro de usuarios.

Otra de las opciones a configurar es el acceso al usuario anónimo y sus capacidades tales como habilitar su acceso, permitir que este usuario pueda visualizar casos y la opción de habilitar o no la búsqueda para los usuarios anónimos.

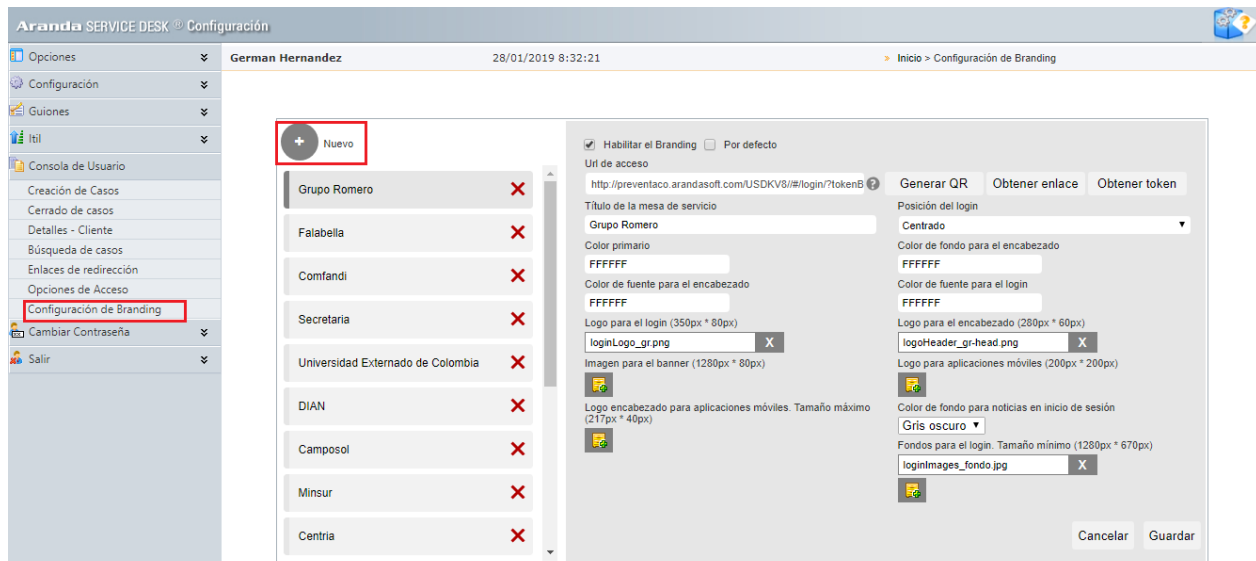
Para ingresar a esta opción haga clic en **Opciones de acceso** ubicada en el costado izquierdo de la consola dentro de la opción de **Consola de usuario** y luego seleccione o no las opciones a configurar. Luego haga clic en **Guardar**.



## 6.7 Configuración de *Branding*

Esta opción permite realizar la configuración del entorno gráfico corporativo adicionando imágenes relacionadas al proyecto o empresa que estemos configurando.

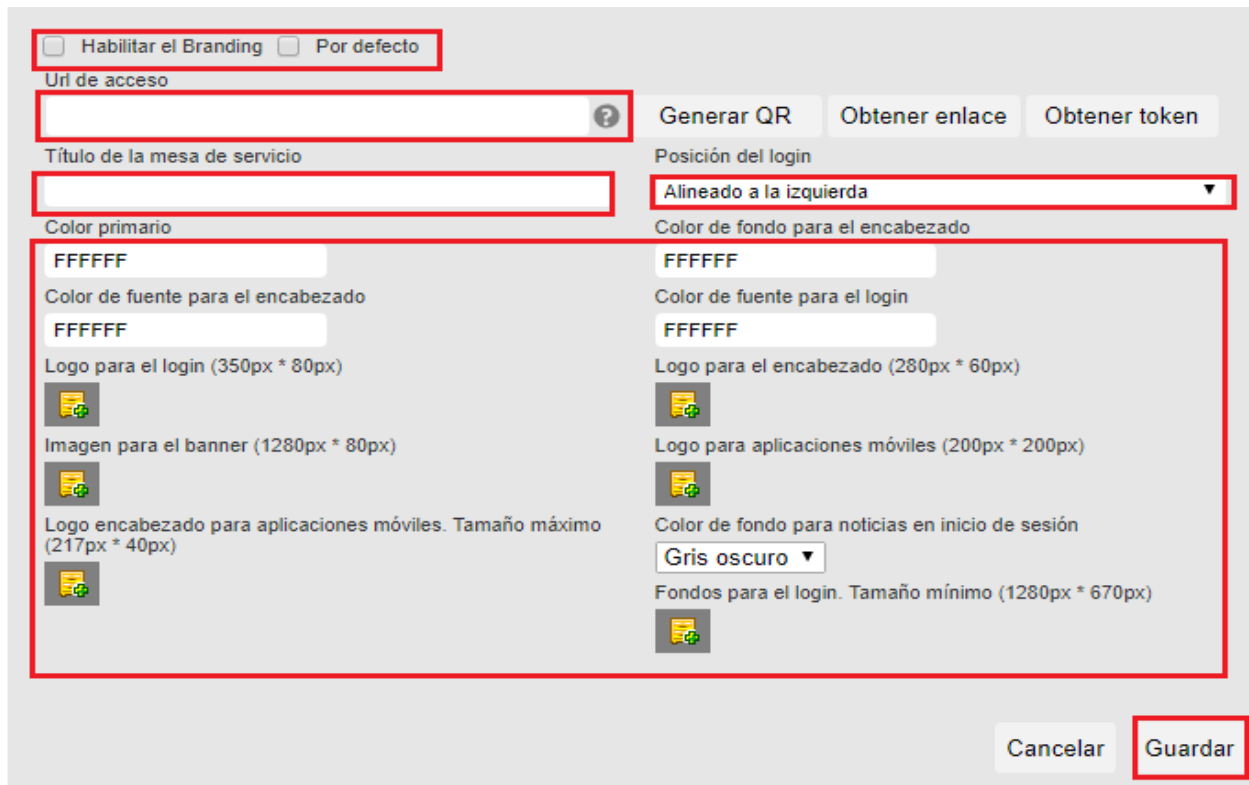
Para realizar una de estas configuraciones; haga clic en la opción **Configuración de Branding** ubicada el costado izquierdo de la consola dentro de la opción Consola de usuario, luego haga clic en **Nuevo**.



Allí debe configurar la URL de acceso de la consola de usuario donde desea observar la imagen corporativa diseñada, el título del proyecto o mesa de servicio la posición del logo, así como la configuración de los colores que desea tener dentro de este *branding*.

Dentro de estas acciones a configurar también debe adjuntar las imágenes del logo, encabezado, banner y las imágenes de encabezado para las aplicaciones móviles. Después de realizar estas

configuraciones haga clic en **Guardar**. A partir de ese momento podrá observar el *branding* personalizado.



Habilitar el Branding  Por defecto

Uri de acceso

Título de la mesa de servicio

Color primario: FFFFFFFF

Color de fuente para el encabezado: FFFFFFFF




Logo para el login (350px \* 80px) 

Imagen para el banner (1280px \* 80px) 


Logo encabezado para aplicaciones móviles. Tamaño máximo (217px \* 40px) 


Generar QR Obtener enlace Obtener token

Posición del login: Alineado a la izquierda


Color de fondo para el encabezado: FFFFFFFF

Color de fuente para el login: FFFFFFFF

Logo para el encabezado (280px \* 60px) 

Logo para aplicaciones móviles (200px \* 200px) 

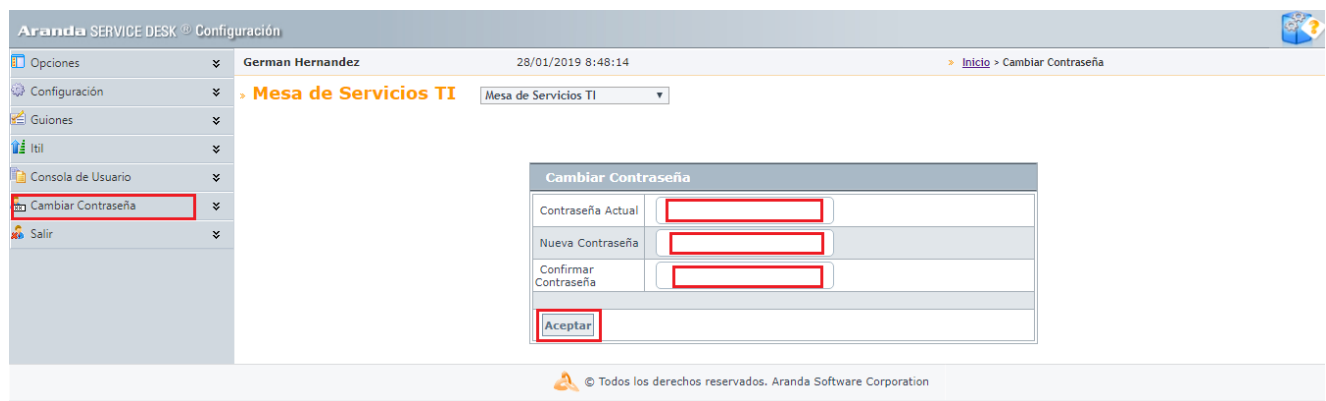
Color de fondo para noticias en inicio de sesión: Gris oscuro

Fondos para el login. Tamaño mínimo (1280px \* 670px) 

Cancelar Guardar

## 7. Cambiar contraseña

En esta opción podrá realizar el cambio de contraseña de acceso a la consola. Para realizar este cambio, haga clic en la opción **Cambiar contraseña** ubicada en el costado izquierdo de la consola y luego configure o realice el cambio de contraseña y haga clic en **Aceptar**.



Aranda SERVICE DESK Configuración

Opciones German Hernandez 28/01/2019 8:48:14 Inicio > Cambiar Contraseña

Configuración > Mesa de Servicios TI Mesa de Servicios TI

Guiones

Itil

Consola de Usuario

**Cambiar Contraseña**

Salir

**Cambiar Contraseña**

Contraseña Actual

Nueva Contraseña

Confirmar Contraseña

Aceptar

© Todos los derechos reservados. Aranda Software Corporation

**NOTA:** Las contraseñas están protegidas por un mecanismo de cifrado propiedad de Aranda Software que no corresponde a ningún estándar del mercado.

## 8. Registros (logs) de la aplicación

Aranda Service Desk cuenta con una sección en el Visor de Eventos de Windows (Event Viewer - Applications and Services Logs), en esta sección se llevan todos los registros de la aplicación categorizados por origen:

- ASDK - Presentation
- ASDK - Business
- ASDK - Data
- ASDK - Application
- ASDK - Chat
- ASDK - RestAPI

Los datos de errores y tiempos de ejecución de las consultas de ASDK se registran en la base de datos en las siguientes tablas:

```
afw_sql_errors  
afw_sql_times  
db_times
```

Para realizar el borrado de los registros de rendimiento y errores de base de datos se deben ejecutar los siguientes comandos:

```
truncate table afw_sql_errors  
truncate table afw_sql_times  
truncate table db_times
```

Se recomienda que estas consultas se ejecuten 1 vez al mes para evitar saturación.