
	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 1 de 19

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	3
4.1	INGRESO A LA CONSOLA DE ESPECIALISTAS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS	3
4.1.1	Resumen por proyectos.....	4
4.1.2	Módulo de solicitudes Consola Web de especialistas	5
4.1.3	Listado de solicitudes en la consola de especialistas	6
4.2	REQUERIMIENTO DE SERVICIO	7
4.2.1	Vistas por defecto	8
4.2.2	Gestión de requerimientos de servicio	9
4.2.3	Edición de un requerimiento	10
4.2.4	Descripción	11
4.2.5	Histórico	11
4.2.6	Adjuntos	12
4.3	INCIDENTES	14
4.3.1	Vistas por defecto	15
4.3.2	Gestión de Incidentes	16
4.3.3	Edición de un incidente	17
4.3.4	Descripción	17
4.3.5	Histórico	18
4.3.6	Adjuntos	18
5	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	19
6	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	19

Elaborado por: Nombre: Jaroslav Marlén López y Jenny Rodríguez Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo Gestión de la información y Proyectos Informáticos y Coordinador Grupo Sistemas de información Firma: (Original firmado)	Revisado y Aprobado por: Nombre: Oscar Javier Asprilla Cruz Cargo: Jefe de Oficina De Tecnología e Informática Firma: (Original firmado)	Aprobación Metodológica por: Nombre: Juan Pablo Herrera Saavedra Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2017-12-15 Firma: (Original firmado)
--	---	---

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 2 de 19

1 OBJETIVO

Establecer una guía básica que permita a los servidores públicos y contratistas de la Oficina de la Oficina de Tecnología e Informática; realizar la gestión oportuna de las solicitudes de los usuarios registradas por medio de la herramienta de gestión de la mesa de servicios; a través del desarrollo de las actividades descritas en este documento.

2 DESTINATARIOS


Este documento debe ser conocido y aplicado por todos aquellos servidores públicos y contratistas de la Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 GLOSARIO

ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio- SLA): Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes.

ASDK: Aranda ASDK es una solución multiproyecto de la empresa Aranda Software para la gestión de diferentes procesos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. Ofrece versatilidad para el registro y seguimiento de casos por parte del cliente, a través de la plataforma Web de usuario final, permitiendo la autogestión de casos con la base de conocimiento.

ESPECIALISTA: Los especialistas de TI asumen la responsabilidad de seleccionar los productos de hardware y software apropiados para una organización, integrando estos productos con las necesidades de estas y la infraestructura e instalaciones, personalizando y manteniendo aquellas aplicaciones para los usuarios de equipos de cómputo de la organización.

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 3 de 19

HERRAMIENTA DE GESTION MESA DE SERVICIOS (Aranda): Es una herramienta multiproyecto que permite gestionar diferentes procesos de negocio a través de una misma consola y dar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos de servicio, incidentes, problemas y cambios. Ofrece versatilidad para el registro y seguimiento de casos por parte del cliente, a través de la plataforma web de usuario final, permitiendo la autogestión de casos con la base de conocimiento o el registro de una nueva solicitud en la mesa de servicios.

INCIDENTE: Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente –por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos.

REQUERIMIENTO: Es una declaración formal de lo que se necesita –por ejemplo, un requerimiento del proyecto o los entregables requeridos para un proceso.


SERVICE DESK: Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación(TIC).

SOLICITUD: Petición realizada por el usuario mediante algún canal de atención hacia el área de tecnología para suplir una necesidad de TI. Estas pueden ser categorizadas como requerimientos de servicios o incidentes y dependerá la necesidad del solicitante.

4 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.1 INGRESO A LA CONSOLA DE ESPECIALISTAS EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE MESA DE SERVICIOS

Los servidores públicos tanto funcionarios como contratistas que realicen labores de soporte técnico o atención de solicitudes de servicio y de requerimientos en la Oficina de Tecnología e informática de la SIC pueden realizar la respectiva tarea de seguimiento a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicios.

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 4 de 19

Se debe ingresar a la URL <http://aranda-sic/asdk/> con credenciales de dominio.



Aranda Service Desk
Especialista

Tipo de autenticación
SIC

Usuario
c.mhurtado

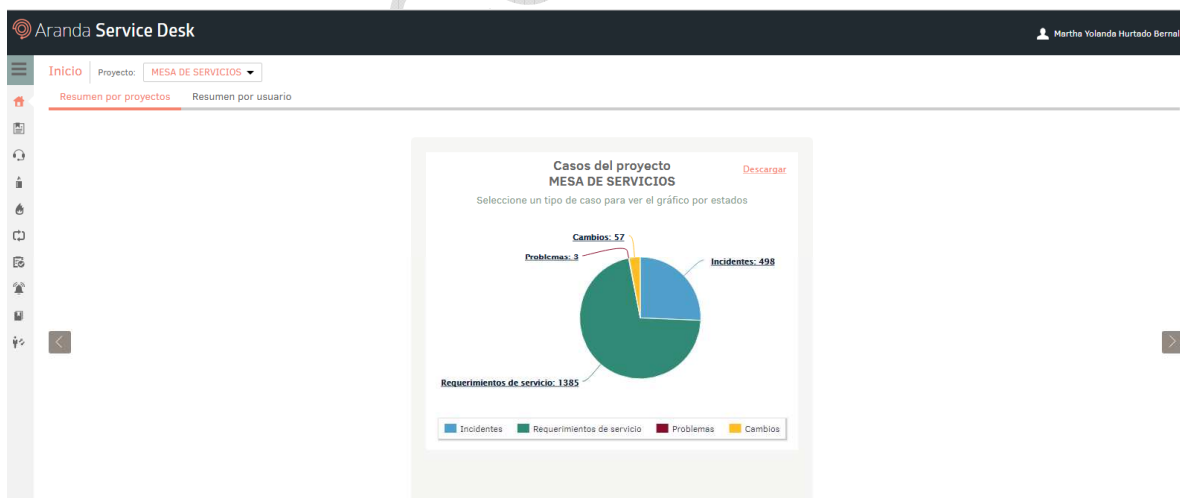
Contraseña

[¿Olvidó la contraseña?](#)


Aceptar

4.1.1 Resumen por proyectos

Al ingresar, inmediatamente se puede visualizar el resumen de casos gestionados por cada proyecto (SIC). Al seleccionar la gráfica perteneciente a algún proyecto, fácilmente se visualizan la cantidad de casos por cada módulo (Incidente, Cambios, Problemas, requerimientos):

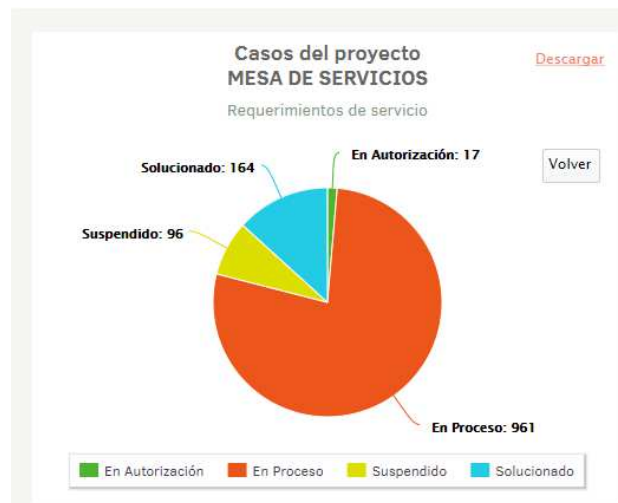


Al seleccionar la gráfica perteneciente a algún proyecto, fácilmente se visualizan la cantidad de casos por cada módulo (Incidente, Cambios, Problemas, requerimientos):

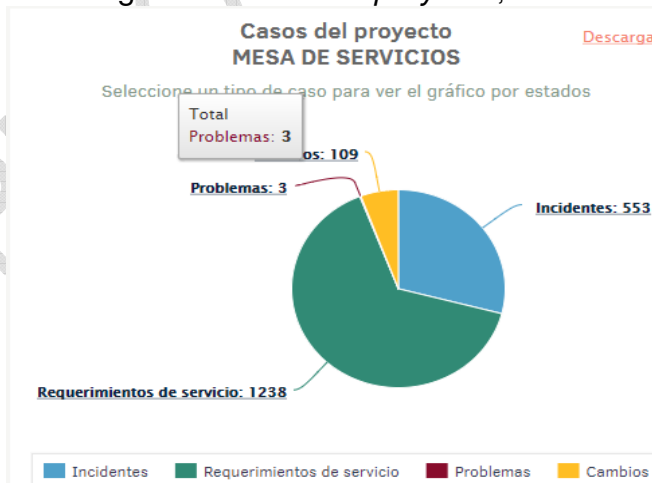
	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 5 de 19

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


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



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



4.1.2 Módulo de solicitudes Consola Web de especialistas

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 6 de 19

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

4.1.3 Listado de solicitudes en la consola de especialistas

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



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

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

Sin clasificar	Clasificados	Anulados	Del proyecto
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente

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

Sin clasificar	Clasificados	Anulados	Del proyecto
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente
827	04/07/2017 12:07:37	Creado	Ricardo Garcia Ramirez
826	04/07/2017 11:55:33	Creado	Sandra Vannesa Alcantara Lopez
825	04/07/2017 11:54:16	Creado	Sandra Vannesa Alcantara Lopez

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

Solicitudes

Proyecto: MESA DE SERVICIOS

Buscar

Sin clasificar

Clasificados

Anulados

Del proyecto

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente
785	13/06/2017 15:01:41	Creado	Ricardo Alvarado Sanchez
504	23/01/2017 15:23:48	Creado	Alexander Ardila Bermudez

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

Solicitudes

Proyecto: MESA DE SERVICIOS

Buscar por No. Caso

Sin clasificar	Clasificados	Anulados	Del proyecto			
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Compañía	Clasificado como	No. Caso
827	04/07/2017 12:07:37	Creado	Ricardo Garcia Ramirez		Requerimientos de servicio	25682
826	04/07/2017 11:55:33	Creado	Sandra Vannesa Alcantara Lopez		Requerimientos de servicio	25677
825	04/07/2017 11:54:16	Creado	Sandra Vannesa Alcantara Lopez		Incidente	11366
824	04/07/2017 09:29:02	Creado	Cesar Marcelo Caceres Lizarazo		Requerimientos de servicio	25657
823	04/07/2017 09:00:00	Creado	Ingrid Yolanda Lara Vargas		Requerimientos de servicio	25653
822	30/06/2017 10:43:14	Creado	Frica Julie Tanis Lopez		Requerimientos de servicio	25587

4.2 REQUERIMIENTO DE SERVICIO

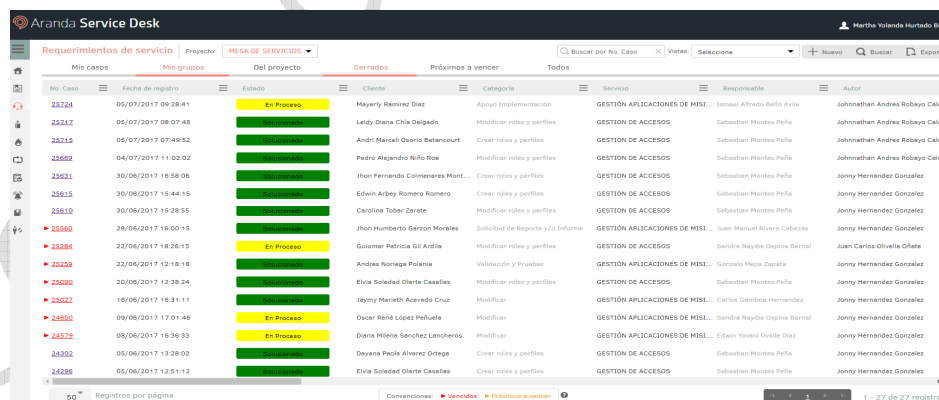
En este módulo de *Aranda Service Desk Web (ASDK)*, se gestionan todos los *Requerimientos* asignados al especialista; también; es posible visualizar los

requerimientos por proyecto; los requerimientos por grupos a los cuales pertenece; los requerimientos cerrados, y los requerimientos próximos a vencer; además también se pueden obtener vistas personalizadas, configuradas en la consola de configuración de *Aranda Service Desk*.

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




Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:



No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicios	Responsable	Autor
23724	05/07/2017 09:28:41	En Proceso	Mayerly Ramirez Diaz	Accion Implementación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Samuel Alfredo Ballo Avila	Johnathan Andres Robayo Caldo
23712	05/07/2017 08:07:48	Cerrado	Ledy Diana Chila Delgado	Modificar roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Johnathan Andres Robayo Caldo
23715	05/07/2017 07:49:52	Cerrado	Andri Marceli Osorio Betancourt	Crear roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Johnathan Andres Robayo Caldo
23689	04/07/2017 11:02:02	Cerrado	Pedro Alejandro Nello Roa	Modificar roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Johnathan Andres Robayo Caldo
23631	30/06/2017 16:58:08	Cerrado	Jhon Fernando Cuimeraneros Mont...	Crear roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez
23613	30/06/2017 15:44:15	Cerrado	Edwin Arbey Romero Romero	Crear roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez
23610	30/06/2017 15:28:55	Cerrado	Caroline Tober Zarate	Modificar roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez
23590	29/06/2017 16:00:15	Cerrado	Jhon Humberto Garzon Morales	Solicitud de Reporte y/o Informe	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Juan Manuel Buena Cabezas	Jonny Hernandez Gonzalez
23284	22/06/2017 18:26:15	En Proceso	Guilmar Patricia Gil Andia	Modificar roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sandra Mayra Chapina Bernal	Juan Carlos Olivella Olate
23259	22/06/2017 12:18:18	Cerrado	Andres Noriega Polanco	Validación y Pruebas	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Gonzalo Mejia Zapata	Jonny Hernandez Gonzalez
23090	20/06/2017 12:38:24	Cerrado	Elvia Soledad Olarte Casallas	Modificar roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez
23027	16/06/2017 16:31:11	Cerrado	Jenny Mariath Acevedo Cruz	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Carlos Gamboa Hernandez	Jonny Hernandez Gonzalez
24550	09/06/2017 17:01:48	En Proceso	Oscar René López Puello	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Mayra Chapina Bernal	Jonny Hernandez Gonzalez
24572	08/06/2017 16:36:33	En Proceso	Diana Milena Sanchez Lancheros	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Edwin Yovani Ovalle Diaz	Jonny Hernandez Gonzalez
24302	05/06/2017 13:28:02	Cerrado	Dayana Paola Alvarez Ortega	Crear roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez
24296	05/06/2017 12:51:12	Cerrado	Elvia Soledad Olarte Casallas	Crear roles y perfiles	GESTIÓN DE ACCESOS	Sebastian Montes Palla	Jonny Hernandez Gonzalez

A continuación, se explican en detalle las opciones disponibles.

4.2.1 Vistas por defecto

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 9 de 19


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

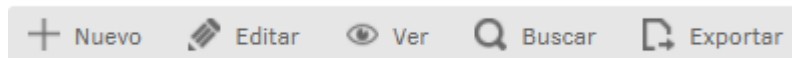
Campo	Descripción
Mis Casos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que se tienen asignados actualmente, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en estado Cerrado .
De mis grupos	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están actualmente asignados a especialistas pertenecientes al mismo grupo del cual se haga parte en el momento, sin embargo, no permite visualizar los que se encuentran en un estado Cerrado .
Del proyecto	En esta vista, la consola permite visualizar una lista de todos los requerimientos de servicio que están asignados en el proyecto, sin mostrar los casos que están en un estado Cerrado .
Cerrados	En esta vista, la consola permite visualizar la lista de requerimientos de servicio en estado Cerrado ; únicamente se permite la visualización para la persona que tiene iniciada la sesión.
Próximos a vencer	En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio asignados que se encuentran próximos a vencerse, es decir, al cumplir el tiempo mínimo de solución del caso se habilitan los casos en esta vista; esto ocurre cuando los casos superan más del 80% del tiempo máximo del SLA.
Todos	En esta vista se visualizan todos los requerimientos de servicio pertenecientes a todos los proyectos en los que se encuentre asignado como responsable actualmente, sin mostrar los casos que están en un estado Cerrado .

4.2.2 Gestión de requerimientos de servicio

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

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

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 10 de 19



Campo

Descripción

Nuevo

Al seleccionarlo, se habilita un formulario en blanco para la creación de un nuevo incidente.

Editar

Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su edición.

Ver

Con un caso seleccionado, al elegir esta opción, se habilita el formulario con la información del caso para su visualización, sin permitir editar ningún campo.

Buscar

Al seleccionar esta opción, se habilita una ventana en la que se pueden realizar búsquedas de incidentes.

Filtro

Permite realizar un filtro en la lista de casos.

Exportar

La lista de incidentes que se esté visualizando puede ser exportada en los siguientes formatos:



4.2.3 Edición de un requerimiento

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

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
▶ 27826	17/08/2017 07:33:27	En Proceso	Liliana Patricia Duran Janet	Modificar roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña

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

Mis casos	Mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos		
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	
▶ 27826	17/08/2017 07:33:27	En Proceso	Liliana Patricia Duran Janet	Modificar roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña	Joh
27658	14/08/2017 14:09:49	Suspendido	Dora Del Carmen Caro Navarro	Modificar roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña	Joh
▶ 26262	13/07/2017 18:32:21	En Proceso	Carlos Andres Silve Polo	Modificar roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Jor
▶ 26203	12/07/2017 17:29:59	En Proceso	Bibiana Andrea Huertas Gonzalez	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Jor
▶ 25877	06/07/2017 18:57:07	En Proceso	Gloria Marcela Acosta Riveros	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Jor
▶ 25284	22/06/2017 18:26:15	En Proceso	Guilomar Patricia Gil Ardila	Modificar roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Jua
▶ 24650	09/06/2017 17:01:46	En Proceso	Oscar René López Peñuela	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Jor
▶ 24579	08/06/2017 16:36:33	En Proceso	Diana Milena Sanchez Lancheros	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Edwin Yovani Ovalle Diaz	Jor
24302	05/06/2017 13:28:02	Solucionado	Dayana Paola Alvarez Ortega	Crear roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña	Jor
24286	05/06/2017 12:51:12	Solucionado	Elvis Soledad Olarte Casallas	Crear roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña	Jor
24260	05/06/2017 10:01:36	Solucionado	Jhon Fernando Colmenares Mont...	Crear roles y perfiles	GESTION DE ACCESOS	Sebastian Montes Peña	Jor
▶ 23694	24/05/2017 15:17:58	En Proceso	Andrea Estefania Bustos Rojas	Modificar	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Fra

50

Registros por página

Convenções: ▶ Vencidos ▶ Próximos a vencer

50 Registros por página

Convencciones: ▶ Vencidos ▶ Próximos a vencer

Resumen del caso No 27826 | Asunto : Sin asunto Ver Editar

Descripción Histórico

NOMBRE: Liliana Patricia Duran
UBICACIÓN: Piso 10 Norte/ Camaras de Comercio
EXT: 0
DESCRIPCIÓN:
 Buenas tardes: solicito su colaboración para que se le asigne a Héctor Guillermo Osorio el perfil de secretario del Grupo de Trámites Administrativos, con el mismo rol de la contratista Ana Delia Rojas.

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

4.2.4 Descripción


Resumen del caso No 27826 | Asunto : Sin asunto Ver Editar

Descripción Histórico

UBICACIÓN: Piso 10 Norte/ Camaras de Comercio
EXT: 0
DESCRIPCIÓN:
 Buenas tardes: solicito su colaboración para que se le asigne a Héctor Guillermo Osorio el perfil de secretario del Grupo de Trámites Administrativos, con el mismo rol de la contratista Ana Delia Rojas.

4.2.5 Histórico


Resumen del caso No 27826 Asunto : Sin asunto Ver Editar	
Descripción	Histórico
<p>TODOS LOS CAMBIOS NOTAS</p> <p>Filtrar por descripción...</p> <p>Añadir nota</p>	
<p>17/08/2017 7:33:44 AM</p> <p>Johannathan Andres Robayo Calderon modificó el caso</p> <p>[STATUS] Old: Registrado New: En Proceso</p>	
<p>17/08/2017</p> <p>Johannathan Andres Robayo Calderon modificó el caso</p> <p>[REASON] Old: EMPTY New: Inicio de atención requerimiento, por parte de Especialista OTI.</p>	

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

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

Solución

Campo	Descripción
Tipo de Registro	Es el tipo de fuente de entrada del caso, por ejemplo (Telefónico, correo electrónico, otro, etc.
Estado	Es posible cambiar el estado actual del caso de acuerdo al flujo de estados, definido en la configuración del proyecto.
Razón	De acuerdo al estado seleccionado, se visualizará un listado con las posibles razones por las cuales se realizará el cambio de estado; este listado también visualizará el flujo de estados definidos en la configuración del proyecto.
Cliente	Permite visualizar la información del cliente actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar ().
Compañía	Permite visualizar la información de la compañía actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar ().
CI	Permite visualizar la información del CI actual; éste, puede ser cambiado mediante los iconos de Buscar , Visualizar o Eliminar ().
Categoría	Es aquella, en la cual fue categorizada la falla presentada; ésta, puede ser modificada en acorde a la necesidad, haciendo uso de la opción para seleccionar otra categoría.

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 14 de 19

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

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


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

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


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

4.3 INCIDENTES

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

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



	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 15 de 19

Al ingresar, aparecerá la siguiente ventana:

Incidentes		Proyecto: MESA DE SERVICIOS	Buscar por No. Caso		Vistas	Selección	Nuevo	Editar	Ver	Buscar	Exportar
Mis casos	Mis grupos	Del proyecto	Cerrados	Próximos a vencer	Todos						
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable	Autor	Razón	Impacto		
11932	31/07/2017 14:56:32	En Proceso	Cielo Carolina Parrish Chacon	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Sandra Nayibe Ospina Bernal	Francis Elena Garcia Acevedo	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
11246	28/06/2017 08:47:43	Suspendido	Primitivo Bolaños Reinoso	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE APOYO	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jonny Hernandez Gonzalez	Espera por acción especializada.	LOW		
11239	28/06/2017 07:50:10	En Proceso	Blanca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Diego Alfonso Pedrosa Castro	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
11215	27/06/2017 16:20:50	En Proceso	Blanca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Diego Alfonso Pedrosa Castro	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
11222	22/06/2017 20:36:02	En Proceso	Carolina Pizarro Hurtado	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
11211	22/06/2017 20:31:03	En Proceso	Freddy Alexander Seavedra Siaba...	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
11220	22/06/2017 20:21:05	En Proceso	Liliana Saenz Urrego	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz	Jorge Humberto Gomez Torres	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		
10719	07/06/2017 10:35:20	En Proceso	Olga Rosa Gonzalez Fonseca	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISE...	Edwin Yoveri Ovalle Diaz	Jonny Hernandez Gonzalez	Inicio de atención incidente, por ...	LOW		

4.3.1 Vistas por defecto

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

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


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

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

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

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

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

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 16 de 19

4.3.2 Gestión de Incidentes


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

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



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



	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 17 de 19

4.3.3 Edición de un incidente

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

No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
▶ 11215	27/06/2017 16:20:50	En Proceso	Blanca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Diego Alfonso Pedroza Castro

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

Mis casos						
Mis grupos						
Del proyecto						
Cerrados						
Próximos a vencer						
Todos						
No. Caso	Fecha de registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
▶ 11239	28/06/2017 07:50:10	En Proceso	Blanca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Diego Alfonso Pedroza Castro
▶ 11215	27/06/2017 16:20:50	En Proceso	Blanca Edelmira Duarte Aponte	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Diego Alfonso Pedroza Castro
▶ 11122	22/06/2017 20:36:02	En Proceso	Carolina Pizarro Hurtado	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
▶ 11121	22/06/2017 20:31:03	En Proceso	Freddy Alexander Saavedra Siaba...	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
▶ 11120	22/06/2017 20:21:05	En Proceso	Liliana Saenz Urrego	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
▶ 10719	07/06/2017 10:35:20	En Proceso	Olga Rose Gonzalez Fonseca	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Edwin Yovani Ovalle Diaz
▶ 10716	07/06/2017 10:26:58	En Proceso	Olga Rose Gonzalez Fonseca	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Edwin Yovani Ovalle Diaz
10547	01/06/2017 09:30:53	Suspendido	Jose Miguel Carvajal Guerra	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Sandra Nayibe Ospina Bernal
▶ 10219	18/05/2017 09:59:08	En Proceso	Diana Maria Martinez Urrea	Falla Masiva	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
▶ 10207	18/05/2017 09:09:29	En Proceso	Diana Marcela Mosquera Mestizo	Falla Masiva	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
▶ 10200	18/05/2017 08:54:15	En Proceso	Reinaldo Cala Gonzalez	Falla Masiva	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz
10174	17/05/2017 13:25:05	Suspendido	Liliana Saenz Urrego	Error de Aplicación	GESTIÓN APLICACIONES DE MISI...	Manuel Alejandro Ovalle Diaz

50 Registros por página

Convenções: ▶ Vencidos ▶ Próximos a vencer

Resumen del caso No 11215 | Asunto : Sin asunto Ver Editar

Descripción Histórico



NOMBRE: Blanca Edelmira Duarte Aponte
UBICACIÓN: P6N/ Grupo Cobro coactivo
EXT: 10321
DESCRIPCIÓN: ERROR AL INGRESAR AL MODULO FINANCIERO TITULOS
 Imágenes integradas 1

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

4.3.4 Descripción


Resumen del caso No 11215 Asunto : Sin asunto Ver Editar	
Descripción	Histórico
NOMBRE: Blanca Edelmira Duarte Aponte UBICACIÓN: P6N/ Grupo Cobro coactivo EXT: 10321 DESCRIPCIÓN: ERROR AL INGRESAR AL MODULO FINANCIERO TITULOS Imágenes integradas 1	

4.3.5 Histórico

Resumen del caso No 11215 | Asunto : Sin asunto  


Descripción Histórico

TODOS LOS CAMBIOS NOTAS



 **Añadir nota**

27/06/2017 4:20:57 PM Jonny Hernandez Gonzalez modificó el caso
[REASON]
Old: EMPTY New: Inicio de atención incidente, por parte de Especialista OTI.

27/06/2017 Jonny Hernandez Gonzalez modificó el caso
[STATUS]
Old: Registrado New: En Proceso


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

4.3.6 Adjuntos

Resumen del caso No 10719 | Asunto : Sin asunto  


Descripción Histórico



TODOS LOS CAMBIOS NOTAS





 **Añadir adjunto**

07/06/2017 10:35:39 AM Jonny Hernandez Gonzalez modificó el caso
[REASON]
Old: EMPTY New: Inicio de atención incidente, por parte de Especialista OTI.

07/06/2017 Jonny Hernandez Gonzalez añadió un archivo
Filename: Pantallazo_10719.png | Size: 348.6 Kb

 **Añadir adjunto** Pantallazo_10719.png (348 Kb)

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

Incidente Proyecto: MESA DE SERVICIOS    

Caso No. 11239 Relaciones Tareas

Información Básica

Tipo de Registro Estado Razón
Mail En Proceso Inicio de atención incidente.

Cliente Blanca Edelmira Duarte Aponte

Compañía SIC

CI

Asunto

Defina la atención del cliente

Categoría Error de Aplicación

Servicio GESTIÓN APLICACIONES DE MISIONALES ANS

Grupo OTI Proyectos Informáticos Especialista Diego Alfonso Pedraza Castro

Defina el nivel de prioridad

Impacto Urgencia Prioridad
LOW LOW Baja

Descripción Solución

(Hereder) (Hereder)

NOMBRE: Blanca Edelmira Duarte Aponte
UBICACIÓN: PEN/ Grupo Cobro coactivo
EXT: 10321
DESCRIPCIÓN: ERROR AL VERIFICAR TITULOS DE DEPOSITO JUDICIAL
Resumen días


Cliente Compañía CI

NOMBRE: Blanca Edelmira Duarte Aponte
ALIAS: c.bduarte
CORREO ELECTRONICO: c.bduarte@sic.gov.co
EDIFICIO: PEN/ Grupo Cobro coactivo
FOTO: PEN/ Grupo Cobro coactivo

Tiempos/ANS Datos Adicionales Histórico

Tempo Transcurrido 22131 min. Progreso 5823 %

	Fechas Reales	Fechas Estimadas
Registro	28/06/2017 07:50:10	28/06/2017 08:10:10
Atención	28/06/2017 07:50:10	28/06/2017 15:10:10
Solución		
Cierre		

	INSTRUCTIVO PARA LA REVISION DE CASOS EN LA HERRAMIENTA DE GESTION DE MESA DE SERVICIOS	Código: GS03-I01
		Versión: 1
		Página 19 de 19

5 DOCUMENTOS RELACIONADOS

No aplica.

6 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

El documento tuvo un cambio en consideración al esquema documental actualizado por la SIC.
Se actualizó el instructivo teniendo en cuenta la actualización de la versión de la herramienta de gestión de la mesa de servicios.

Fin documento