	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–	Código: Mn-03
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

### **REGISTRO DE CASOS VIA WEB EN ARANDA SERVICEDESK PROYECTO “INCO”**

A través de este documento usted podrá ingresar a Aranda Servicedesk Users a realizar el registro de su consulta o a reportar algún daño teniendo en cuenta las categorías disponibles en servicedesk

#### **DEFINICIONES**


**LLAMADA DE SERVICIO:** es toda consulta que como usuario usted puede registrar a la mesa de ayuda o la solicitud de un requerimiento básico que no le impacte directamente en el desempeño de su trabajo. Como ejemplo una llamada de servicio se puede registrar cuando usted desea saber “CÓMO” realizar una actividad de mantenimiento de correo mediante las opciones de Outlook o simplemente consultar el funcionamiento una opción de algún software instalado en su equipo

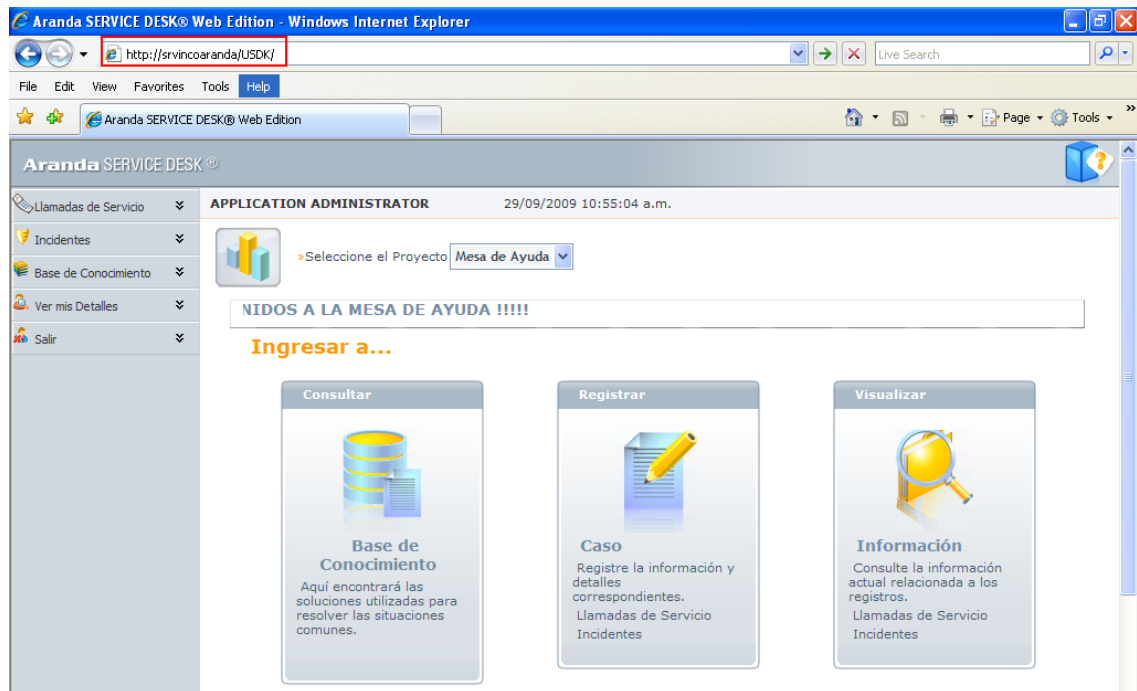
**INCIDENTE:** es todo daño o interrupción del servicio que pueda afectar su trabajo cotidiano, esto puede ser el daño de su monitor, su CPU no enciende o el daño de una impresora.

**SLA (Acuerdo de nivel de servicio):** es el acuerdo que establece los tiempos de atención de un caso dependiendo de su categoría. Estos tiempos se miden en minutos laborales

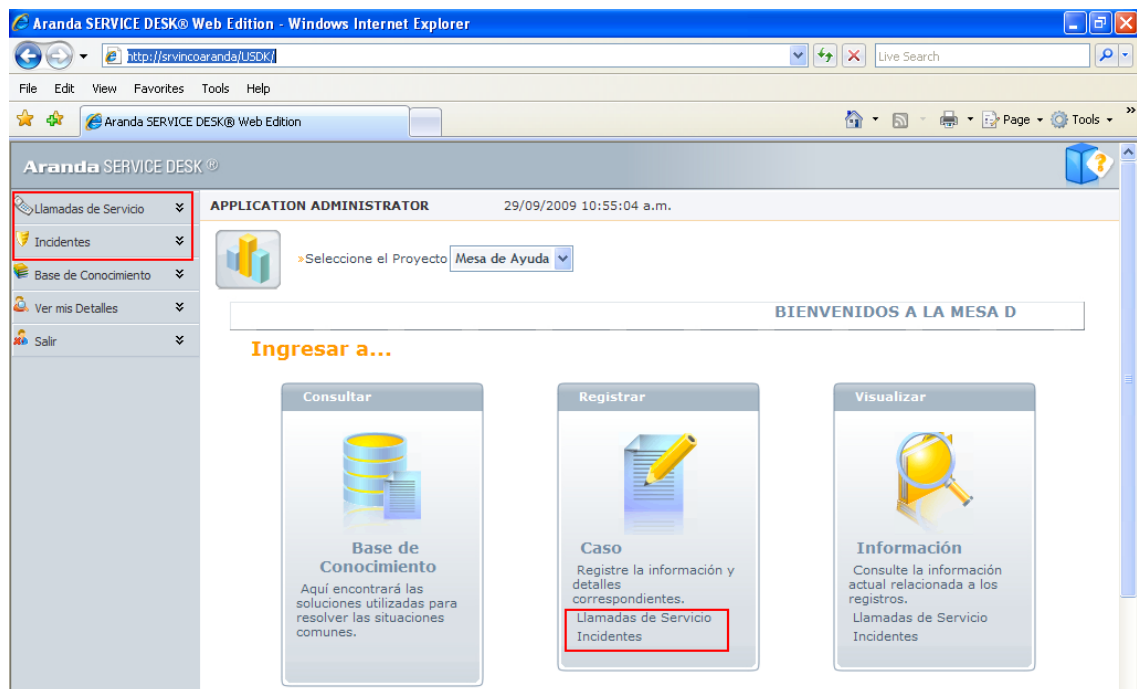
#### **PASOS PARA EL REGISTRO DE INCIDENTES Y LLAMADAS DE SERVICIO EN LA MESA DE AYUDA DEL INCO**


1. Ingrese a la dirección web: <http://svincoaranda/usdk> o por el **LINK DE LA INTRANET HELP DESK** a través de un navegador de internet explorer, esto lo ubicará en la página que se muestra a continuación:

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Versión: 10 Fecha: 06/07/2010




2. A continuación usted tendrá disponible las opciones para registrar su caso ya sea una llamada de servicio o un incidente basado en la definición presentada al inicio de esta guía.

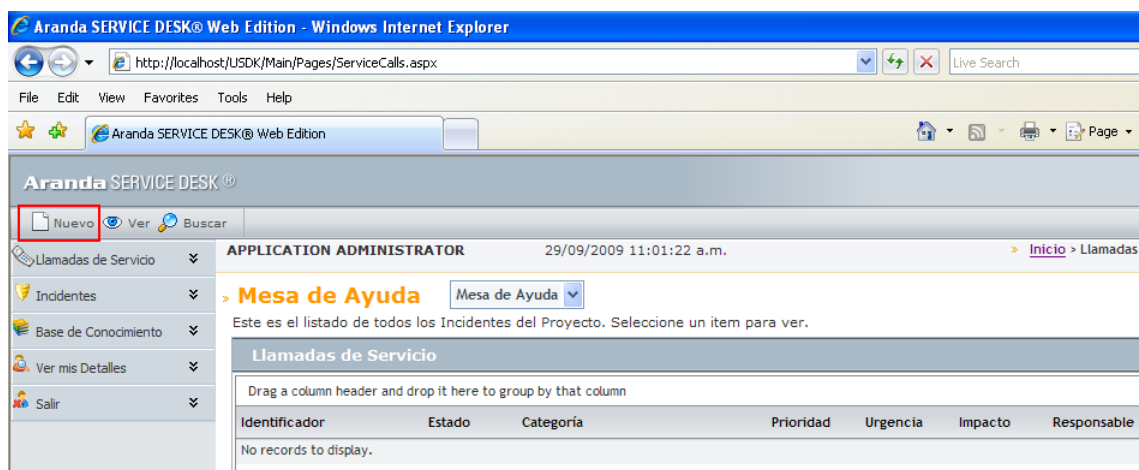



	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010


Puede realizar clic en los enlaces enmarcados en rojo según el tipo de solicitud que usted desee ingresar. Los enlaces se encuentran marcados en la parte izquierda de la pantalla o bien en la opción “registrar” que se encuentra al centro de la misma.

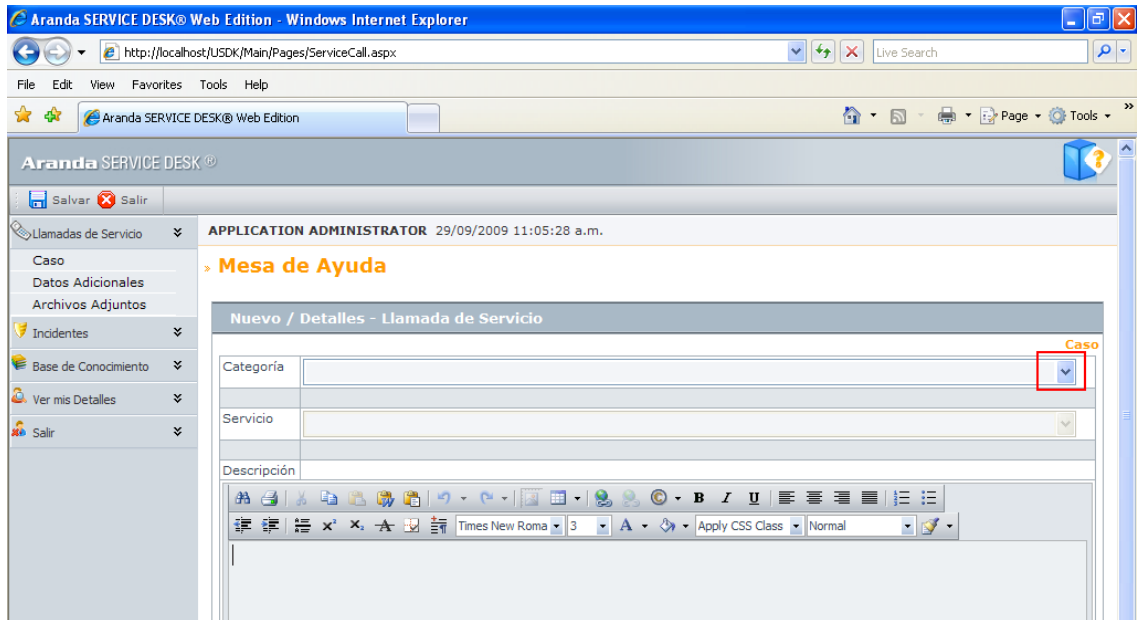
Si va a registrar una llama de de servicio o incidente, haga clic en el enlace mencionado y a continuación se visualizará la siguiente pantalla

- Para ingresar una nueva llamada de servicio haga clic en el icono  enmarcado en la imagen a continuación (aplica tanto para llamada de servicio como para incidente):

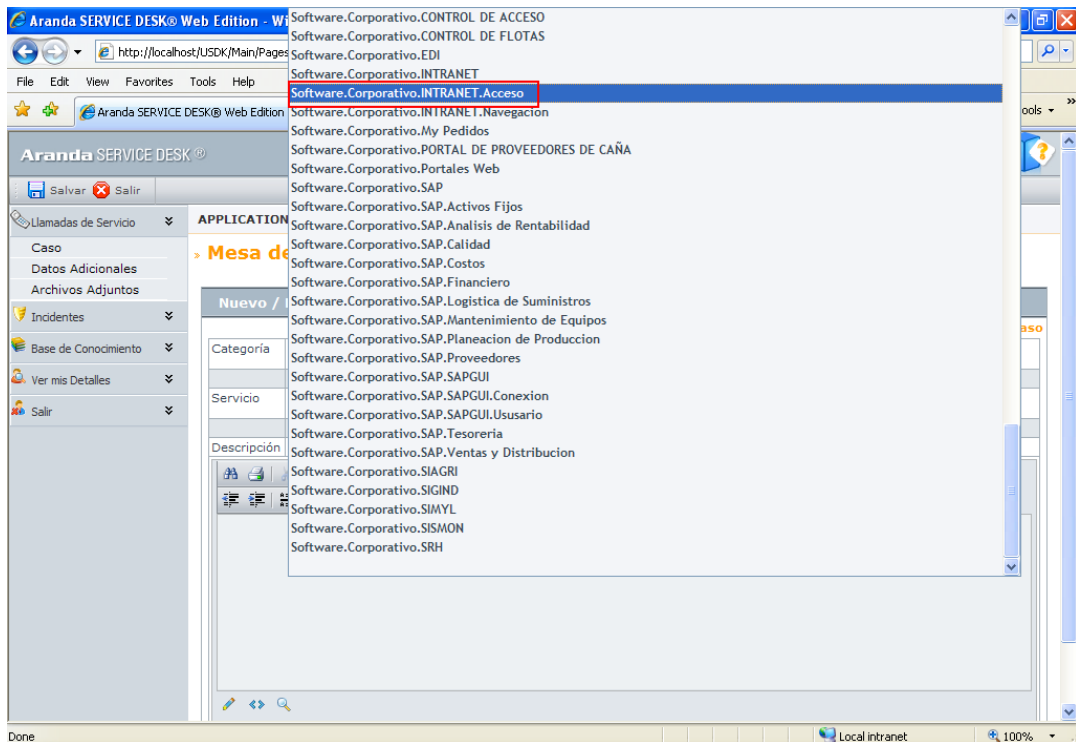



- Realizado el paso anterior la ventana que visualizará será la siguiente. En ella usted deberá elegir la categoría del incidente o llamada de servicio dependiendo de su solicitud haciendo clic en el botón 

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b>	Código: Mn-03
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Versión: 10
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

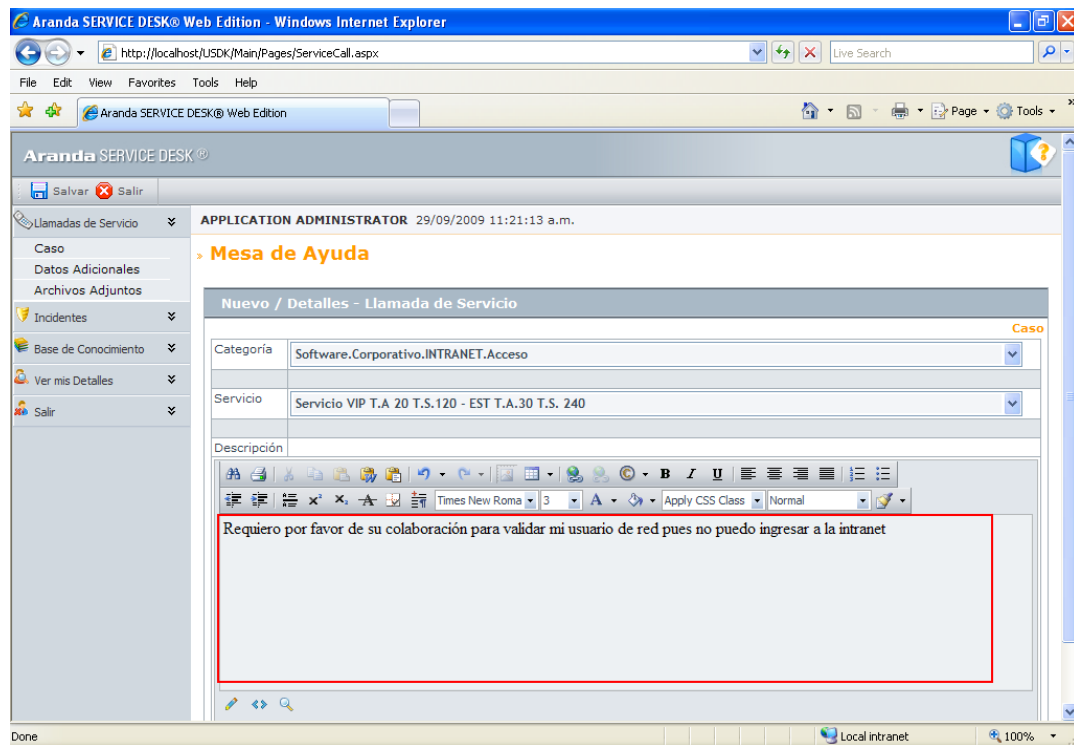


Para el caso de ejemplo seleccionaremos la categoría “software.Corporativo.Intranet.Acceso”, usted deberá elegir del listado alguna que aplique a su solicitud y que se encuentre listada

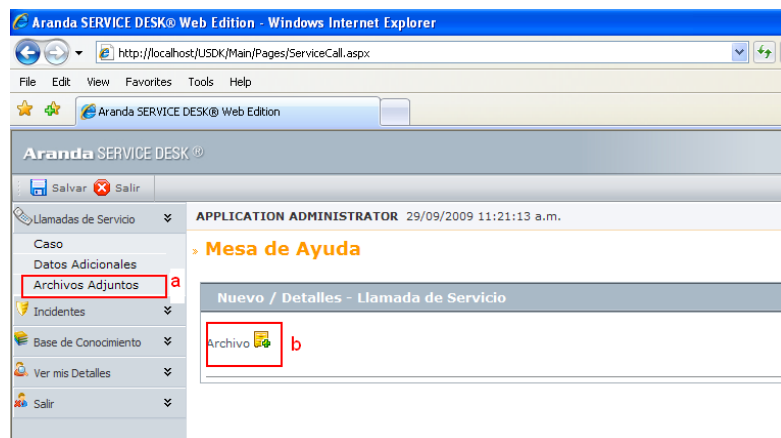



	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Versión: 10 Fecha: 06/07/2010


- Habiendo seleccionado la categoría en el paso anterior el campo “servicio” se carga con la cantidad de horas para la atención del caso. Posteriormente usted puede ingresar la descripción de su requerimiento o incidente argumentando su consulta o describiendo el inconveniente a reportar de una forma clara y precisa.



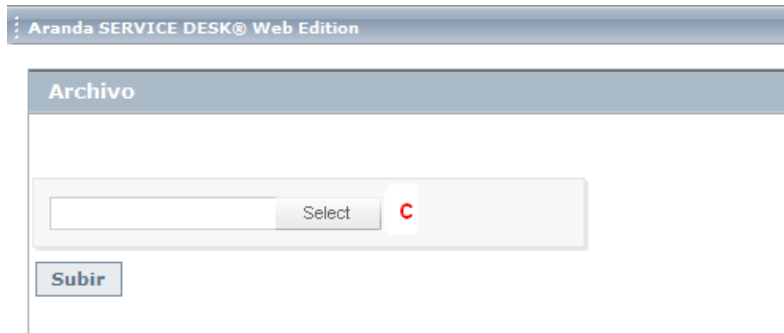
- Usted puede adicionar archivos adjuntos al caso tales como Imágenes o Print Screen del error que se visualiza o archivos de texto para dar una mayor claridad y sustentación al caso. Para ello haga clic en el enlace “Archivos Adjuntos” señalado en la parte superior izquierda(a) y que se muestra a continuación:



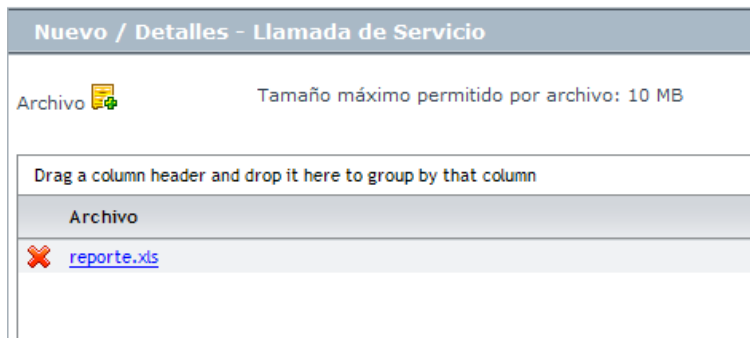
	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

b. Realice clic en el icono  para abrir la ventana y seleccionar el archivo


c. Al realizar clic en el icono anteriormente mencionado se despliega la ventana a continuación, donde deberá oprimir el botón “select” y seleccionar el archivo a adjuntar. Posteriormente haga clic en el botón “subir” para completar el proceso

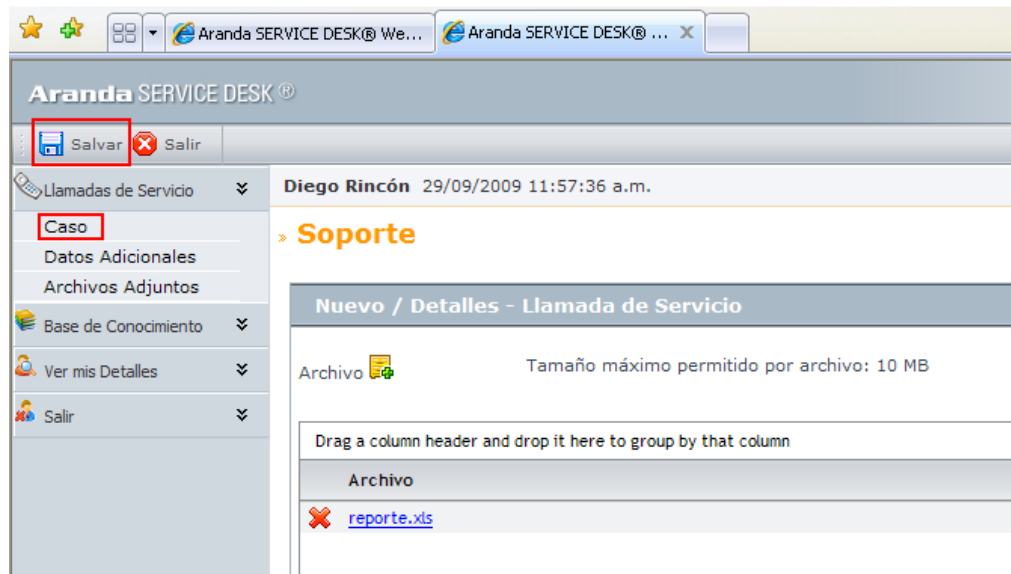


7. Cuando el archivo es correctamente adjuntado deberá mostrarse de la siguiente forma en la pantalla emergente

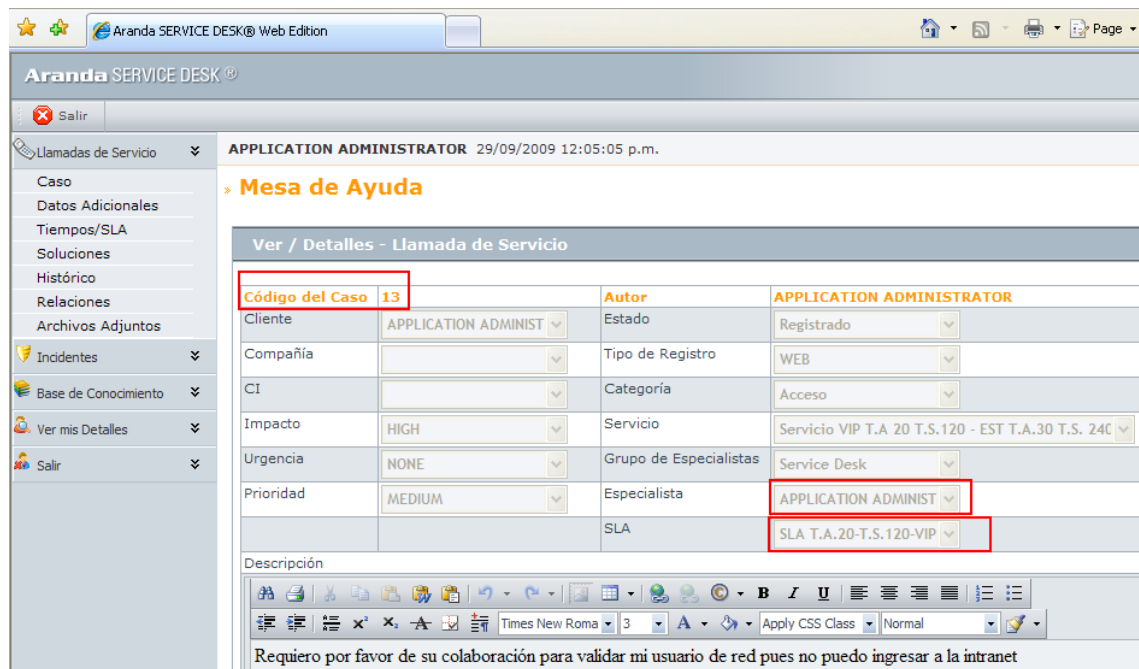


8. Puede validar nuevamente la descripción de su caso realizado clic en el enlace “Caso” enmarcado en rojo o guardar el registro haciendo clic en “salvar” para completar el registro del mismo. No es necesario adjuntar archivos, usted puede generar el caso con solo la descripción siguiente los pasos del 1 al 5 y realizando clic en “Salvar” para guardar su caso


	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010



9. Una vez ha oprimido el botón de “Salvar” se ha generado exitosamente el caso mostrando la información primordial del mismo de la siguiente forma:

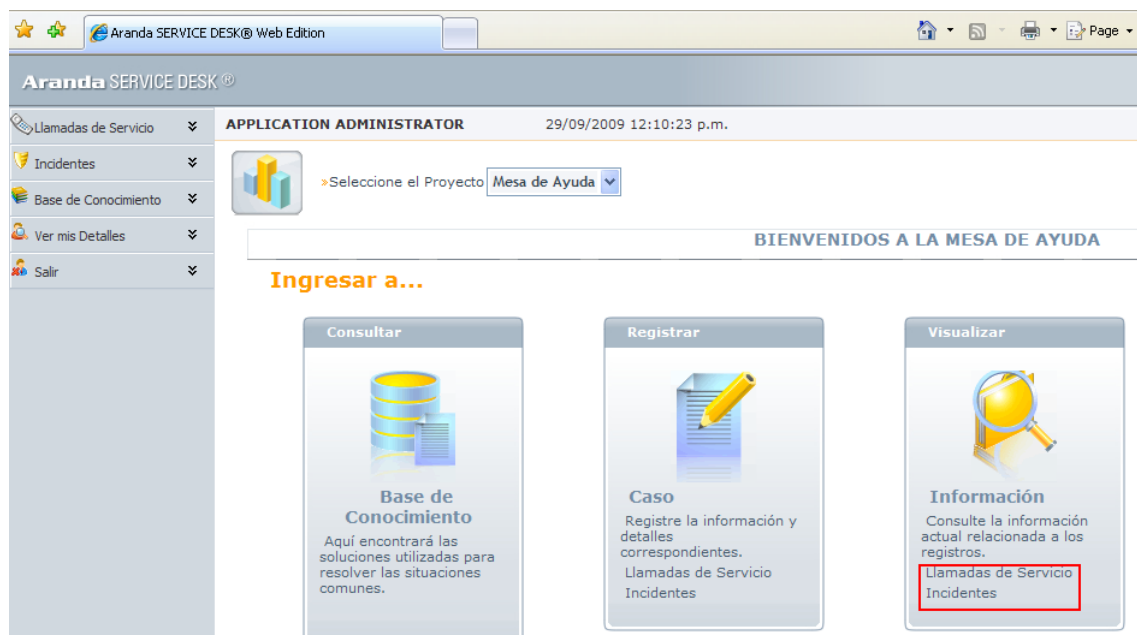


Allí usted podrá ver el código del caso asignado así como el especialista asignado al mismo y el SLA o tiempo de solución para el mismo.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Versión: 10 Fecha: 06/07/2010


### FORMA DE INGRESAR AL SISTEMA PARA VER EL ESTADO DE SUS CASOS REGISTRADOS PROYECTO “INCO”

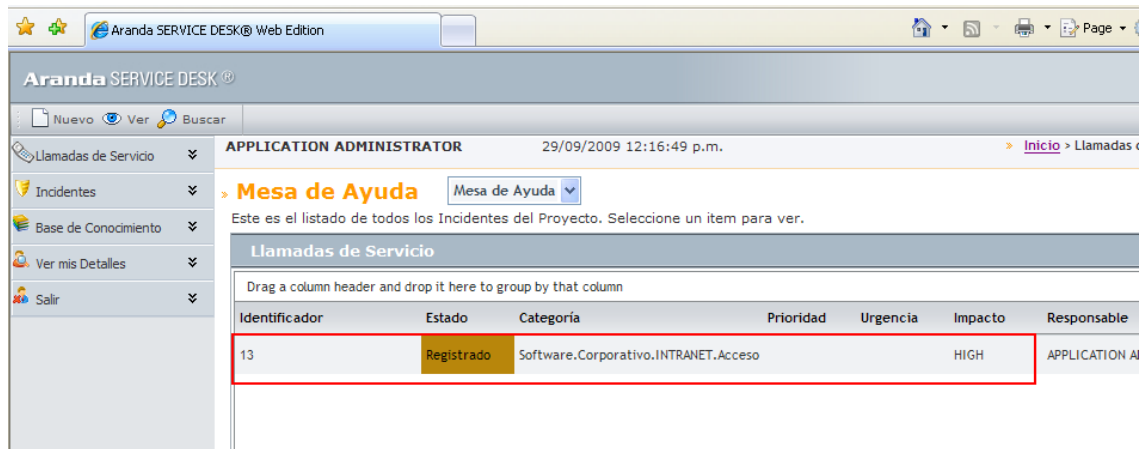
1. Ingrese a la dirección web: <http://svincoaranda/usdk> a través de un navegador de Internet Explorer, esto lo ubicará en la página que se muestra a continuación, allí en la sección de “visualizar” haga clic en “llamadas de servicio” o “incidentes” según el registro que haya realizado.




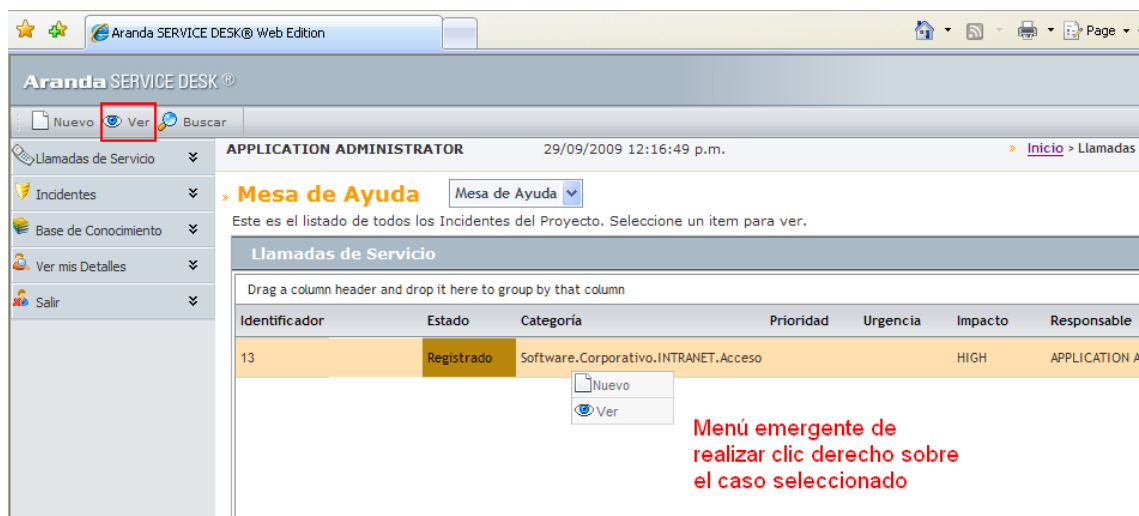
2. A continuación se visualiza la ventana con los casos abiertos a su nombre y el estado de los mismos




	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

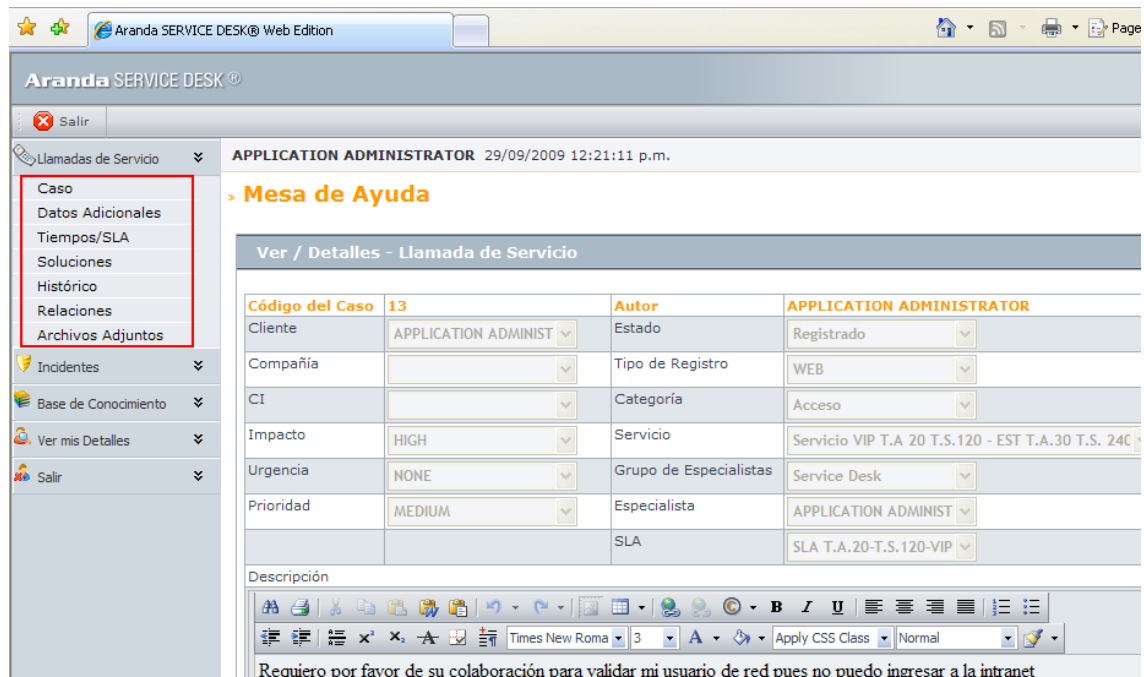


- Para visualizar la información y/o avances de cada caso, usted debe seleccionar el caso y posteriormente hacer clic en el icono Ver  situado en la parte superior de la barra o realizar clic derecho en el caso seleccionando la opción mencionada anteriormente



- Seguidamente usted puede consultar la información de su caso, los datos adicionales, tiempos de atención estimados (Tiempos/SLA), relaciones con otros casos, Históricos del caso (anotaciones realizadas por los especialistas acerca del avance de su caso), soluciones propuestas y los datos adjuntos del mismo realizando clic en cada uno de ellos.

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Versión: 10 Fecha: 06/07/2010



Aranda SERVICE DESK®

Salir

Llamadas de Servicio

Caso  
 Datos Adicionales  
 Tiempos/SLA  
 Soluciones  
 Histórico  
 Relaciones  
 Archivos Adjuntos

Incidentes

Base de Conocimiento

Ver mis Detalles

Salir

APPLICATION ADMINISTRATOR 29/09/2009 12:21:11 p.m.

Mesa de Ayuda


Ver / Detalles - Llamada de Servicio

Código del Caso	13	Autor	APPLICATION ADMINISTRATOR
Cliente	APPLICATION ADMINIST	Estado	Registrado
Compañía		Tipo de Registro	WEB
CI		Categoría	Acceso
Impacto	HIGH	Servicio	Servicio VIP T.A 20 T.S.120 - EST T.A.30 T.S. 240
Urgencia	NONE	Grupo de Especialistas	Service Desk
Prioridad	MEDIUM	Especialista	APPLICATION ADMINIST
		SLA	SLA T.A.20-T.S.120-VIP

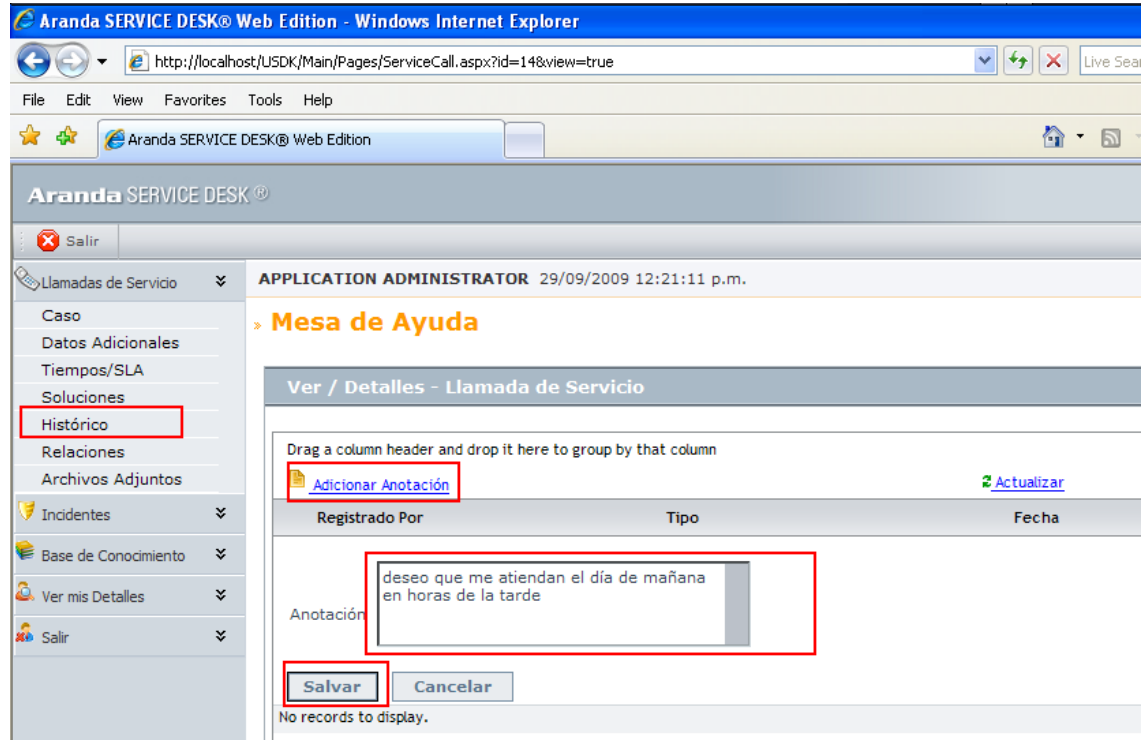
Descripción


Requiero por favor de su colaboración para validar mi usuario de red pues no puedo ingresar a la intranet


5. Al haber revisado el estado de su caso usted puede también adicionar anotación al caso cuando realice clic en el enlace "Histórico". Como dueño de caso puede adicionar comentarios respecto como por ejemplo que se le atienda en una hora o fecha que usted


	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

especifique



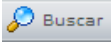
Como se visualiza en la ventana del histórico, se puede adicionar un comentario realizando clic en “adicionar Anotación”  [Adicionar Anotación](#) donde se habilita la ventana para que usted ingrese información referente al mismo para luego guardarla con el botón “Salvar” allí visualizado, de esta manera usted puede hacer seguimiento a su caso.

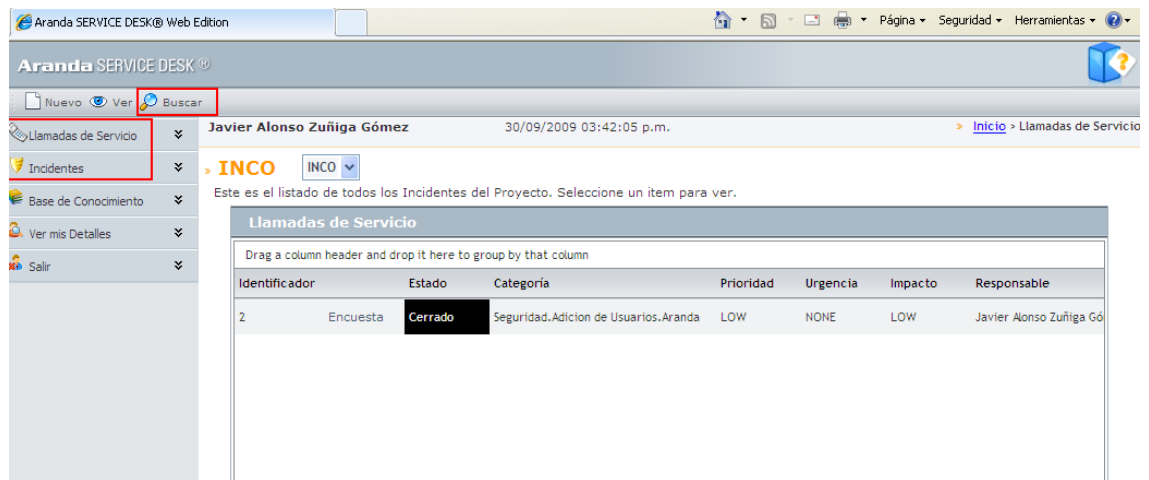
Una vez realizada la anotación puede oprimir el botón “Salir”  [Salir](#) ubicado en la parte superior para devolverse a la rejilla principal y posteriormente salir de la aplicación cerrando la ventana de Internet Explorer.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010

### BUSQUEDA DE CASOS REGISTRADOS POR CODIGO ASIGNADO

Para realizar la búsqueda de un caso específico usted debe tener en cuenta el número del caso asignado en el paso 9 de la sección anterior **“REGISTRO DE CASOS VIA WEB EN ARANDA SERVICEDESK PROYECTO “INCO”** para proseguir con la búsqueda en la interfaz web de usuarios.

- Una vez haya identificado el número del caso generado, haga clic en la parte izquierda de la ventana seleccionando el tipo de caso que usted generó (LLAMADA DE SERVICIO o INCIDENTE) para posteriormente realizar clic en el botón  enmarcado en rojo en la imagen a continuación:



Aranda SERVICE DESK Web Edition

Aranda SERVICE DESK

Nuevo Ver **Buscar**

Javier Alonso Zuñiga Gómez 30/09/2009 03:42:05 p.m. Inicio > Llamadas de Servicio

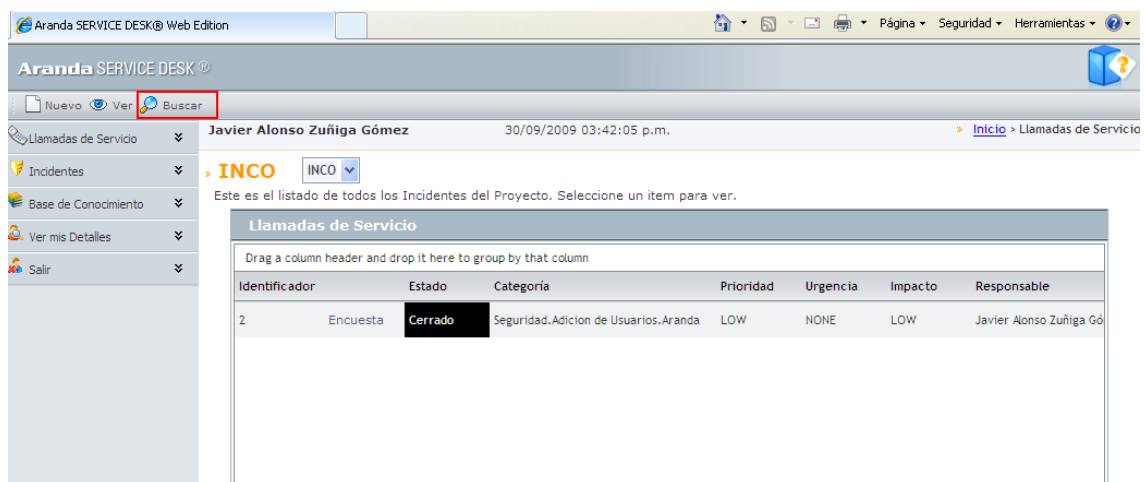
> INCO INCO

Este es el listado de todos los Incidentes del Proyecto. Seleccione un ítem para ver.

Llamadas de Servicio

Drag a column header and drop it here to group by that column

Identificador	Estado	Categoría	Prioridad	Urgencia	Impacto	Responsable	
2	Encuesta	Cerrado	Seguridad.Adicion de Usuarios.Aranda	LOW	NONE	LOW	Javier Alonso Zuñiga Gó



Aranda SERVICE DESK Web Edition

Aranda SERVICE DESK

Nuevo Ver **Buscar**

Javier Alonso Zuñiga Gómez 30/09/2009 03:42:05 p.m. Inicio > Llamadas de Servicio


> INCO INCO

Este es el listado de todos los Incidentes del Proyecto. Seleccione un ítem para ver.

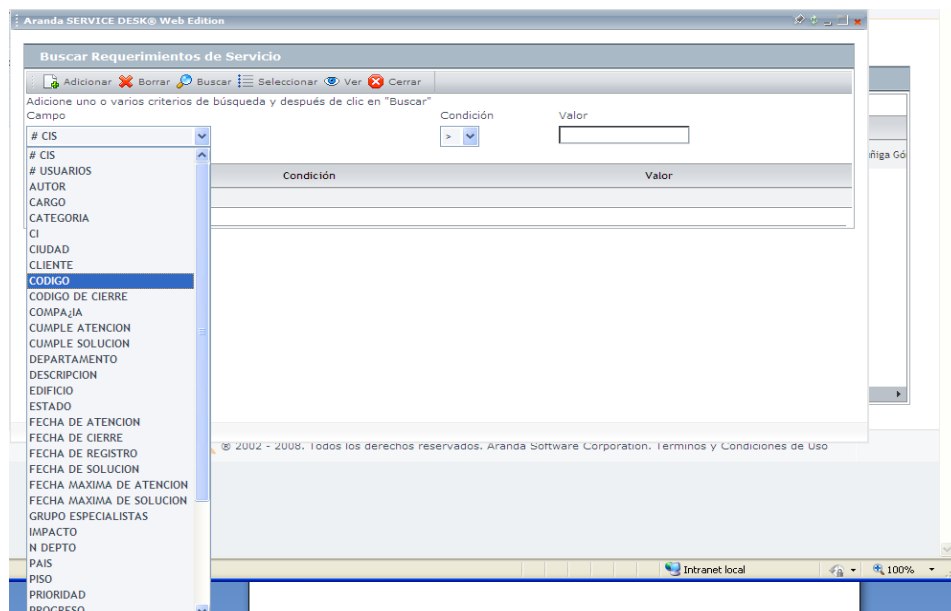
Llamadas de Servicio

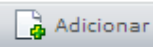
Drag a column header and drop it here to group by that column

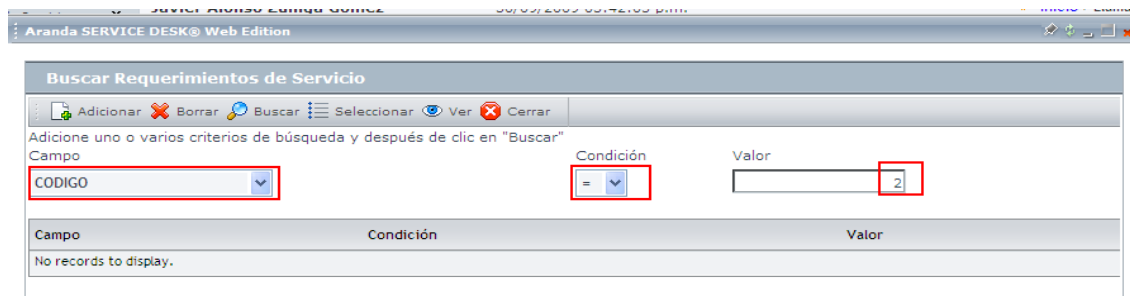
Identificador	Estado	Categoría	Prioridad	Urgencia	Impacto	Responsable	
2	Encuesta	Cerrado	Seguridad.Adicion de Usuarios.Aranda	LOW	NONE	LOW	Javier Alonso Zuñiga Gó

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO–</b> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010


2. A continuación emerge la siguiente ventana donde usted deberá seleccionar el criterio de la búsqueda del caso. Para efecto del ejemplo por favor seleccione el criterio “Código” para realizar la búsqueda


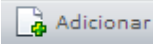
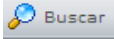


Debe ingresar la condición y adicionalmente el valor o el número del código del caso reportado para su búsqueda, posteriormente realice clic en el botón  para añadir el criterio. Si deja el campo en blanco y oprime el botón “buscar”, aparecerán como resultado todos los casos que usted haya ingresado a la herramienta a lo largo del tiempo.









Usted puede buscar casos entre un periodo de tiempo específico o por otros criterios. Como ejemplo puede usar el campo “Fecha de Registro. Seleccione de la lista desplegable el campo “Fecha

	INSTITUTO NACIONAL DE CONCESIONES –INCO– SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: Mn-03
	<b>MANUAL DE SERVICIOS - SISTEMAS</b>	Fecha: 06/07/2010


de registro” y establezca la fecha de inicio de búsqueda usando el botón  (calendario) para posteriormente usar el botón  e ingresar la condición. Finalmente oprima el botón  para iniciar la búsqueda y ver los resultados en la ventana emergente.

Aranda SERVICE DESK® Web Edition

### Buscar Requerimientos de Servicio

Adicione uno o varios criterios de búsqueda y después de clic en "Buscar"

Campo	Condición	Valor
FECHA DE REGISTRO	>=	22/09/2009 

Campo	Condición	Valor
No records to display.		