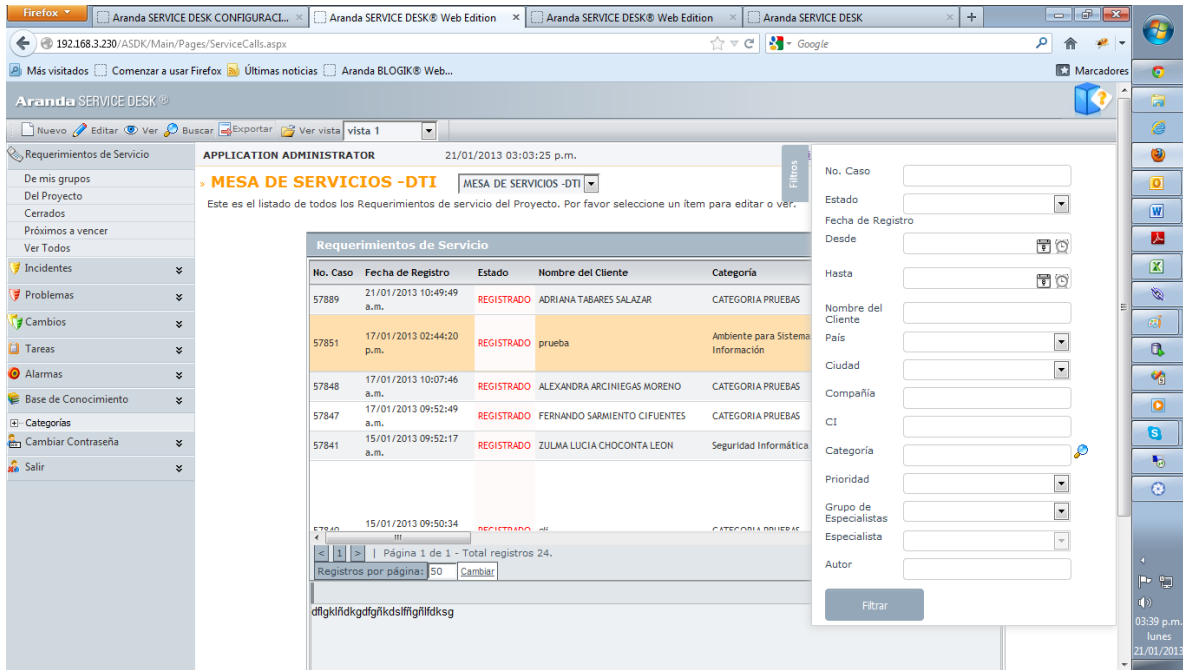


## Contenido

Consola Especialista Windows .....	4
Paginación de Vistas.....	4
Paginación en búsquedas.....	4
Botón limpiar en búsqueda de casos .....	4
Opción incluir Casos Cerrados.....	5
Opción Filtrar.....	6
Consola de Configuración Windows.....	8
Paginación en buscadores.....	8
Paginación en listados de Usuarios por proyectos, Compañías y proveedores.....	14
Filtro en la grilla de Usuarios por Proyectos .....	14
Filtro en la grilla de Compañías .....	14
Filtro en la grilla de Proveedores .....	14
Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas .....	15
Consola Especialistas Web .....	16
Paginación de Vistas.....	16
Paginación en búsquedas.....	16
Opción incluir Casos Cerrados.....	16
Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas .....	17
Opción Filtrar.....	18



.....	19
Consola Usuario .....	19
Paginación en búsquedas.....	20
Paginación en listado de incidentes, Cambios y requerimientos de servicio .....	20
Consola Mobile.....	21
Paginación en búsquedas de Clientes, Compañías y Cl's.....	21
Paginación en listado de incidentes y requerimientos de servicio .....	21
Consola de Configuración Web .....	22
Paginación en buscadores.....	22
Paginación en listados de Usuarios por proyectos, Compañías y proveedores.....	26
Filtro en la grilla de Usuarios por Proyectos .....	26
Filtro en la grilla de Compañías .....	27
Filtro en la grilla de Proveedores .....	27
Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas .....	27
Consola Profile .....	28
Paginación en Configuración de usuarios .....	28
Filtro en la grilla de Usuarios.....	29
Buscador en Asociar Usuarios a Perfiles .....	30
Glosario .....	30

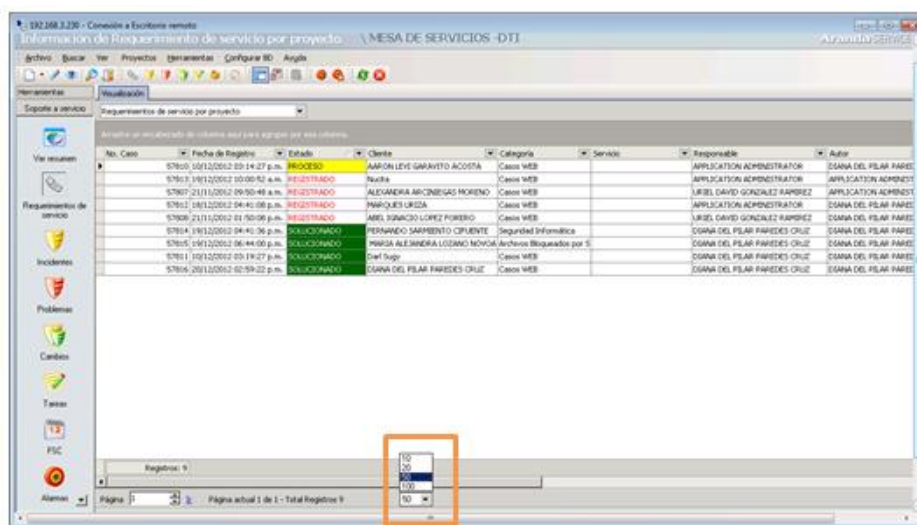
Recomendaciones importantes .....	31
-----------------------------------	----

A continuación se describen los cambios realizados en la Herramienta Aranda Service Desk, consolas Web y Windows y en el módulo Profile.

## Consola Especialista Windows

### Paginación de Vistas

- Se implementa paginación para las vistas estándar y vistas personalizadas de las páginas de Cambios, Requerimientos de Servicio, problemas e incidentes.
- El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros; tendrá disponibles las opciones 10, 20, 50 y 100.



### Paginación en búsquedas

- Se implementa paginación en los buscadores de incidentes, cambios, requerimientos de servicio y problemas. Al igual que en las vistas el usuario podrá cambiar la cantidad de registros que requiere ver por página con las siguientes opciones 10, 20, 50 y 100
- La paginación también aplica para buscadores de Clientes, compañías, Cí's, Casos relacionados y buscar iguales.

### Botón limpiar en búsqueda de casos

- En la ventana de búsqueda se adiciona el botón "Limpiar" que le permitirá al usuario borrar todos los criterios de búsqueda ingresados previamente.

**Búsqueda general**

Buscar Limpilar Exportar Cerrar

Buscar por Incidentes

Incluir casos cerrados

**Datos generales**

Código

Descripción

Tipo de registro: Todos

Estado

Categoría

Prioridad

Impacto

Urgencia

Servicio

Grupo

Especialista

Fechas:

Desde: 21/12/2012 02:30:19 p.m.

Hasta: 21/12/2012 02:30:19 p.m.

**Datos del cliente**





Adicionar criterio

## Opción incluir Casos Cerrados

- El buscador de casos cuenta con la opción *“Incluir casos cerrados”*, con esta el usuario incluirá en los criterios de búsqueda, los casos que se encuentren en estado *“cerrado”*, es decir, un estado final del ciclo de vida del caso

**Nota:** Tenga en cuenta que si el usuario no selecciona esta opción, no se tendrán en cuenta los casos en estado cerrado. Por otra parte cuando el usuario realice una búsqueda utilizando el criterio estado y el seleccionado sea un estado cerrado la opción se activará automáticamente.

## Búsqueda general

 Buscar |
  Limpiar |
  Exportar |
  Cerrar

**Buscar por** Incidentes

Incluir casos cerrados

**Datos generales**

Código

Descripción

Tipo de registro Todos

Estado CERRADO


Categoría  X


Prioridad

Impacto

Urgencia

Servicio

Grupo  

Especialista  

Fechas

Desde 21/12/2012 02:30:19 p.m.

Hasta 21/12/2012 02:30:19 p.m.

### Opción Filtrar

Funcionalidad disponible para Incidentes, Cambios, Requerimientos de Servicio y Problemas.

Esta opción le permitirá realizar búsquedas sobre los datos de la vista seleccionada y tendrá disponibles los siguientes criterios:

- No. Caso
- Estado
- Fecha de Registro
- Cliente
- País
- Ciudad
- Compañía
- CI
- Categoría
- Prioridad
- Grupo Especialistas
- Especialista

-Autor

Para el tipo de caso problema estarán disponibles los siguientes campos:

- No. De caso
- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Categoría
- Prioridad
- Grupo Especialistas
- Especialista
- Autor

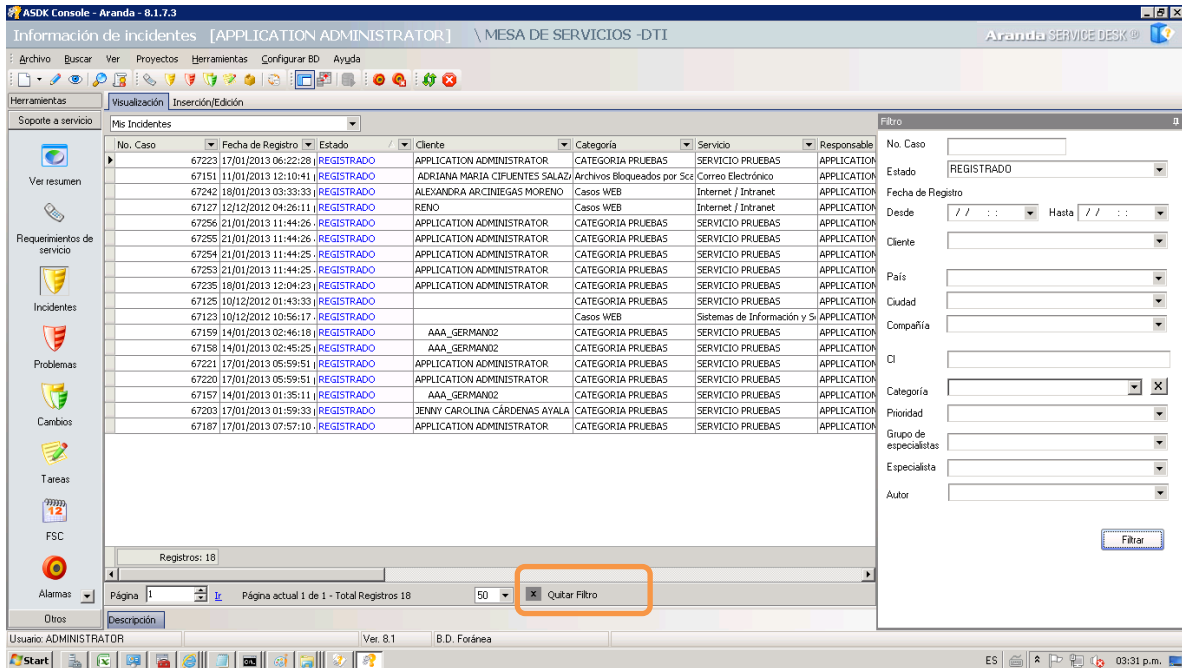
Para la vista estándar “Ver todos”, el filtro tendrá disponible el campo “Proyecto”, siempre y cuando el usuario este asociado a más de un proyecto

**Importante:** Únicamente se tendrán en cuenta los registros que estén en las vistas estándar; En las vistas personalizadas, no estará disponible esta funcionalidad.

The screenshot displays the ASDK Console interface for Aranda - 8.1.7.3. The main window shows a table of incident records with columns for No. Caso, Fecha de Registro, Estado, Cliente, Categoría, Servicio, and Responsable. The table contains 24 records, with the first few rows highlighted in blue and green. A filter panel is visible on the right side of the table, containing various search criteria such as No. Caso, Estado, Fecha de Registro (Desde/Hasta), Cliente, País, Ciudad, Compañía, CI, Categoría, Prioridad, Grupo de especialistas, Especialista, and Autor. The filter panel also includes a 'Filtrar' button. The bottom of the interface shows the user information: Usuario: ADMINISTRATOR, Ver: 8.1, B.D. Foránea, and the system time: 03:16 p.m.

No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
24355	02/09/2010 06:13:43	EN ESPERA POR USU	LUIS MANUEL SALAZAR BURGOS	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67124	10/12/2012 10:59:46	PROCESO	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTE	Casos WEB	Sistemas de Información y S	APPLICATION
67222	17/01/2013 05:59:52	PROCESO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67030	22/11/2011 10:37:37	PROCESO	CLAUDIA CONSTANZA BOHORQUEZ	Bases de Datos	Internet / Intranet	APPLICATION
67159	14/01/2013 02:46:18	REGISTRADO	AAA_GERMANO2	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67123	10/12/2012 10:46:17	REGISTRADO		Casos WEB	Sistemas de Información y S	APPLICATION
67125	10/12/2012 01:43:33	REGISTRADO		CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67235	18/01/2013 12:04:23	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67253	21/01/2013 11:44:25	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67254	21/01/2013 11:44:25	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67255	21/01/2013 11:44:26	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67127	12/12/2012 04:26:11	REGISTRADO	RENO	Casos WEB	Internet / Intranet	APPLICATION
67242	10/01/2013 03:33:33	REGISTRADO	ALEXANDRA ARCINEGAS MORENO	Casos WEB	Internet / Intranet	APPLICATION
67187	17/01/2013 07:57:10	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67158	14/01/2013 02:45:25	REGISTRADO	AAA_GERMANO2	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67221	17/01/2013 05:59:51	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67203	17/01/2013 01:59:33	REGISTRADO	JENNY CAROLINA CÁRDENAS AYALA	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67157	14/01/2013 01:35:11	REGISTRADO	AAA_GERMANO2	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67220	17/01/2013 05:59:51	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67151	11/01/2013 12:10:41	REGISTRADO	ADRIANA MARIA CIFUENTES SALAZ	Archivos Bloqueados por Sec	Correo Electrónico	APPLICATION
67223	17/01/2013 06:22:28	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	CATEGORIA PRUEBAS	SERVICIO PRUEBAS	APPLICATION
67109	21/11/2012 10:34:31	SOLUCIONADO	JENNY CAROLINA CÁRDENAS AYALA	Casos WEB	Sistemas de Información y S	APPLICATION
67126	11/12/2012 11:48:05	SOLUCIONADO	SERGIO RAUL HERNANDEZ CAMPO	Casos WEB	Internet / Intranet	APPLICATION

El usuario podrá limpiar el filtro realizado, con la opción “Quitar filtro”, disponible en la parte inferior de la grilla



## Consola de Configuración Windows

### Paginación en buscadores

- Se implementa paginación en los siguientes buscadores:

- ✓ Buscador Usuarios
- ✓ Buscador Compañías
- ✓ Buscador Clí's
- ✓ Buscador Proveedores

El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que requiere ver por página, con las siguientes opciones 10, 20,50 y 100

A continuación se mencionan las páginas que hacen uso de estos buscadores:

- **Proyectos:** Campo Administrador, contiene buscador de Usuarios; En este se pueden buscar todos los usuarios que se encuentran activos.



**Proyecto**

Proyectos  
Se registran los proyectos con los que podrá trabajar

Nombre: MESA DE SERVICIOS -DTI

Administrador: DIANA CATALINA BEIRA CASTAÑEDA Buscar ...

Estado Inactivo
  Estado Activo

Utiliza Costos incidente
  Utiliza Costos problema

Utiliza Costos Cambio
  Utiliza Costos Requerimiento de Servicio

- **Compañías:** Opción Asociar, contiene buscador de Compañías; en este se pueden buscar todas las compañías existentes y que aún no estén asociadas al proyecto.

Compañía  
Aquí podrá ingresar la información sobre la compañía relacionados con su organización

Compañía	Contacto	Dirección	Teléfono	EXT	Celular
ALPINA	agora	asdf	asdf	asdf	edfasedf
ARANDA	uno				
ARANDA2	William Suarez				
CDM10000		LA CAPILLA, RUTA	2966649		
CDM100000		CDNT. IGUÁ, HIPÓI	José Rotela 5223117.		
CDM100001		CHILE 3424, ESQ A	Pta. Teresa Couste 3		
CDM100007		6 DE ABRIL 931 ES	Contacto: Julio Pere		
CDM100008					
CDM100009		BVAR. BATLLE Y O			
CDM10001		AV. BATLLE Y ORD	03122474		

Página 1 Asociar Desasociar

- **Proveedores:** Opción Asociar, contiene buscador de Proveedores; en este se pueden buscar todas los proveedores existentes y que aún no estén asociados al proyecto.

Proveedor  
Aquí podrá ingresar la información sobre los terceros relacionados con su organización

Proveedor	Contacto	Dirección	Teléfono	Ext	Celular
CDM110467					
CDM119175					
CDM121369	1				
CDM123687					
CDM140066					
CDM146018					
CDM149799					
CDM15444					
CDM161676					
CDM164275					

Página 1 Asociar Desasociar

- **Configuración de correo:** Campo Cuenta, contiene un buscador de usuarios, en este se pueden buscar todos los usuarios que estén activos y pertenezcan al proyecto.

Configuración de Correo

Configuración de Correo

Server: Servidor correo principal

Nombre: Server mail

Cuenta: maira.ruge@arandasoft.com

Clave: xxxx

Puerto: 25

Protocolo: SMTP

Secure Socket Layer (SSL)

- **Configuración plantilla del correo:** Campo *Nombre usuario*, contiene buscador de usuarios, en este se puede buscar todos los usuarios disponibles.

**Plantillas**

Permite ingresar las plantillas de correo

HTML
  Sin formato

Nombre  
configuracion de correo

Asunto  
Asunto\_Maira

Por Defecto

Nombre Usuario  
AARON BENEDITTI RANGEL ...

Correo Electrónico  
maira.ruge@arandasoft.com

Cuerpo Agregar Tag

Texto enriquecido
  Texto plano

Plantilla

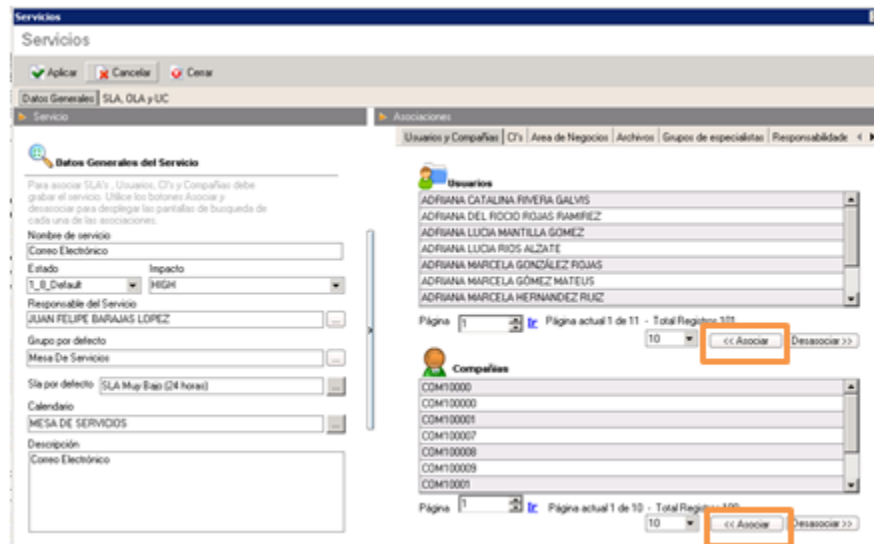
- **Plantilla:** Campo Nombre del cliente, permite buscar todos los clientes que están asociados al proyecto, campo Compañía, permite buscar todas las compañías asociadas al proyecto, Campo CI, permite buscar todos los CI's que estén asociados al proyecto.

**Plantillas**

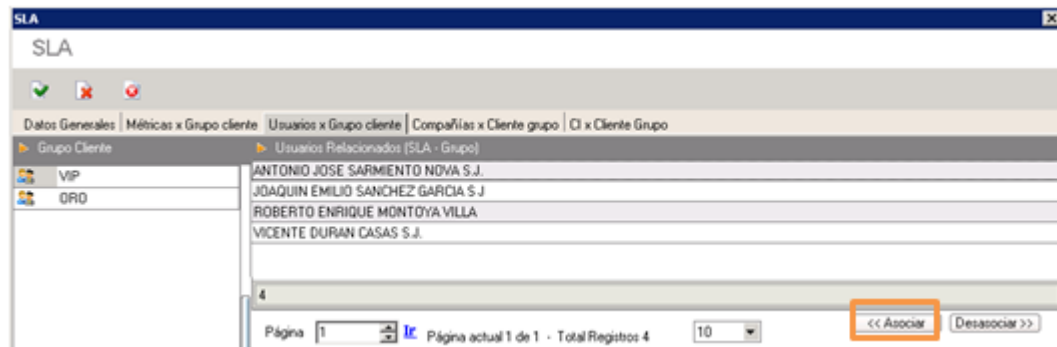
Nombre PLANTILLA

URGENCIA	HIGH
TIPO DE REGISTRO	INCIDENTES
PRIORIDAD	LOW
CATEGORIA	Incidentes
NOMBRE CLIENTE	SERGIO RAUL HERNANDEZ CAMPOS
GRUPO ESPECIALISTAS	Jefes Oficina
COMPAÑIA	CDM100140
ESPECIALISTA	GLORIA PATRICIA PENUELA FRANCO
CI	CSN744000AB-LAPTOP
SERVICIO	Intranet / Intranet
SLA	SLA Bajo (12 Horas)
IMPACTO	LOW

- **Servicios:** Pestañas *usuarios* y *compañías, CIs*; en cada una de estas pestañas están disponibles los buscadores correspondientes que le permitirán realizar búsquedas de Clientes compañías y Cis que pertenezcan al proyecto y que aún no están asociados al servicio.



- **SLA's:** Pestañas *Usuarios x Grupo cliente, Compañías x cliente grupo, Cl's x cliente grupo*, en cada una de estas pestañas están disponibles los buscadores correspondientes que le permitirán realizar búsquedas de Clientes compañías y Cis que pertenezcan al proyecto y que aún no están asociados a los grupos de los SLA.



- **Usuarios por proyecto:** Opción Asociar; Contiene buscador de Usuarios, en este se pueden buscar todos los usuarios que se encuentran activos y que aún no están asociados al proyecto.

Usuarios por proyecto

Se podrán relacionar los usuarios a los proyectos

Nombre usuario	Alias	Correo
APPLICATION ADMINISTRATOR	ADMINISTRATOR	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
CARITO SANCHEZ	CARITO	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
Nuevo CTE ORACLE PRUEBAS1	CR1	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
RENO	RENITO	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
Stella	Stella	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
MARQUES URIZA	URIZA	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
ANDRES GARCIA SANCHEZ	a-garcias	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
ANA MARÍA GARCÍA VELÁSQUEZ	a-garciav	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
ANDRES FELIPE GIRALDO DAVILA	a-giraldo	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran
ALEXANDRA MILENA GOMEZ RUIZ	a-gomez	maira.ruge@arandasoft.com,Elizabeth.miranda@aran

10

Página 1 Página actual 1 de 6548 · Total Registros 65479 10

- **Grupo de especialistas:** Contiene buscador de usuarios; en este se pueden buscar todos los usuarios con rol de especialistas que están asociados al proyecto.

Grupos

- Administrador
- Analisis Funcional
- Apoyo a la Academia
- Asistencia de Proyectos
- Asistencia de Seguridad
- Desarrollo y Mantenimiento
- grupo de maira y german
- Grupo N
- Grupo p
- Jefes Oficina
- Mesa De Servicios
- MS
- Operaciones
- SENA
- Soporte Tecnico
- Telecomunicaciones

Especialistas

Usuario
ADRIANA LUCÍA GUTIÉRREZ CUADRADO
ALFONSO JOSE GUZMAN LUGO
APPLICATION ADMINISTRATOR
ARIEL EDICSON CRUZ RUIZ
CESAR AUGUSTO SARMIENTO VANEGAS
CLAUDIA CONSTANZA BOHORQUEZ ROBAYO
CLAUDIA JANNETH QUINTERO AVELLA
DIANA DEL PILAR PAREDES CRUZ
FABIAN ANCIZAR BARRETO ENCISO
JORGE ALEJANDRO VARGAS PERDOMO
JUAN CARLOS ORDOÑEZ
RENO
XIMENA CASTANEDA CAMARGO

## Paginación en listados de Usuarios por proyectos, Compañías y proveedores

Se implementa paginación en los listados de usuarios por proyectos, compañías y proveedores. El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, tendrá disponibles las opciones 10, 20, 50 y 100.

### Filtro en la grilla de Usuarios por Proyectos

En la página de “*Usuarios por proyecto*”, el usuario podrá realizar filtros por *Nombre* y *Alias*. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro, los usuarios que estén asociados al proyecto.

Proyectos - Usuarios  
Se podrán relacionar los usuarios a los proyectos

Se encontraron 2050 Registro(s) para carlos

Nombre usuario	Alias	Correo
ANTONIO CARLOS AYUS MIRANDA	ayus	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS ANDRES ABRIL CASTILLO	abrilc	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
ANDREA CARLOS NAVARRO	acarlos	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS ANDRES ACEVEDO RIVEROS	acevedoc	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
LUIS CARLOS ACOSTA	acosta.luis	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS VLADIMIR ACUNA BARRAGAN	acuna-c	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS AFANADOR RUIZ	afanadorc	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS MARIO AGUDELO MAHECHA	agudelo.c	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS ALBERTO AGUILAR BUITRAGO	agularc	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran
CARLOS EUGENIO ALBA LUCERO	alba-c	maira.ruge@arandasoft.com.Elizabeth.miranda@aran

### Filtro en la grilla de Compañías

En la página de “*Compañías*”, el usuario podrá realizar filtros por Nombre de la compañía. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro las compañías que estén asociadas al proyecto.

Compañía  
Aquí podrá ingresar la información sobre la compañía relacionada con su organización

2 Resultados para "aranda"

Astastre: el campo aquí para agrupar por esa columna

Compañía	Contacto	Dirección	Teléfono	EXT	Celular
ARANDA	uno				
ARANDA2	William Suarez				

### Filtro en la grilla de Proveedores

En la página de “*Proveedores*”, el usuario podrá realizar filtros por Nombre del proveedor. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro los proveedores que están asociados al proyecto.

Aquí podrá ingresar la información sobre los terceros relacionados con su organización

[com110467]

1 Resultados para "com110467"

Asiste el campo aquí para agrupar por esa columna

Proveedor	Contacto	Dirección	Teléfono	Ext	Celular	Descripción
COM110467						

## Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas

Para seleccionar un registro en los combos: *Cliente*, *Autor*, *Responsable* y *Compañía*, el usuario deberá digitar como mínimo 3 letras y presionar la tecla *enter*, de esta manera se realizará la búsqueda de registros que contengan las letras ingresadas. De acuerdo a los criterios ingresados se puede generar más de un registro, para seleccionar el registro requerido, deberá dar clic sobre este.

Si en el momento de iniciar la búsqueda el usuario no ha digitado al menos 3 letras, no se podrá iniciar la búsqueda y se indicara que se debe ingresar mínimo 3 caracteres; si los criterios de búsqueda no generan ningún resultado, se le indicara al usuario por medio de un mensaje informativo.

**Nota:** Este cambio se realiza debido a la cantidad de registros que se pueden cargar en estos campos.

**Importante:** Para el navegador Internet Explorer se debe tener activo el modo de compatibilidad 8

Condicion 1
  Condicion 2
  Condicion 3

Campo	Operador	Valor
CLIENTE	=	car

Arrastre el campo aquí para agrupar por esa columna

Tipo de condición	Nombre	Campo 1	Operad
#	Condicion 1	C1	=

ADRIANA CAROLINA GONZÁLEZ HERNÁNDEZ

ADRIANA CAROLINA GUSSONI VENEGAS

ADRIANA CAROLINA HERNANDEZ MORALES

ADRIANA CAROLINA JIMENEZ PRIETO

ADRIANA CAROLINA JUNCO RAMIREZ

ADRIANA CAROLINA LUQUE FORERO

ADRIANA CAROLINA MAYORGA LEAL

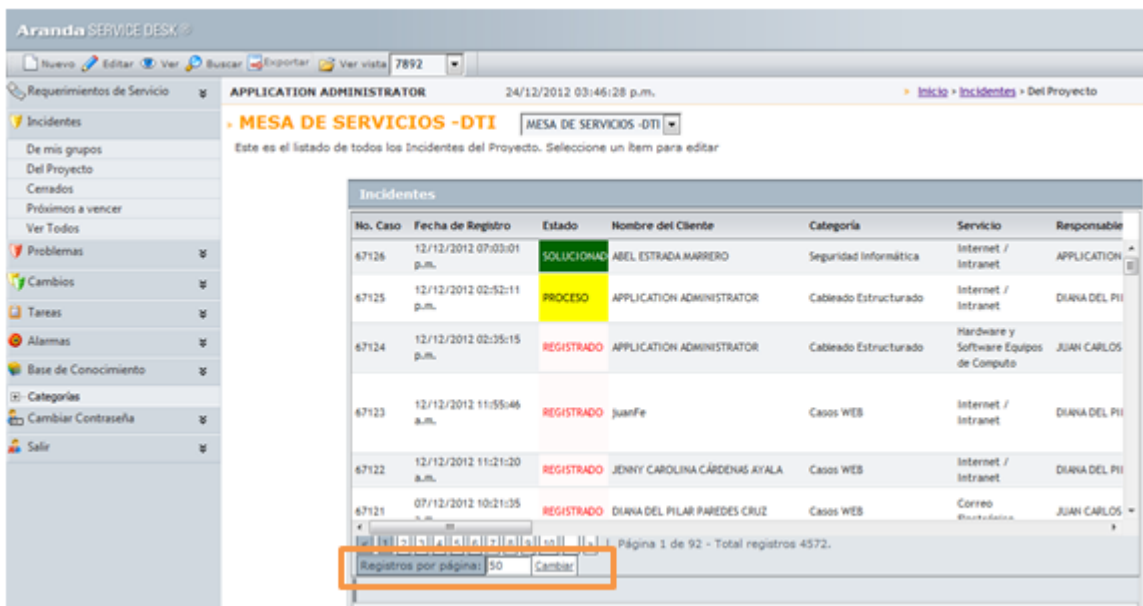
ADRIANA CAROLINA MORA GUTIERREZ

## Consola Especialistas Web

### Paginación de Vistas

-Se implementa paginación para las vistas estándar y vistas personalizadas de las páginas de Cambios, Requerimientos de Servicio, Problemas e Incidentes.

-El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100). (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)



The screenshot displays the Aranda SERVICE DESK interface. The top navigation bar includes options like 'Nuevo', 'Editar', 'Ver', 'Buscar', 'Exportar', and 'Ver vista' with a count of 7892. The main header shows 'APPLICATION ADMINISTRATOR' and the date '24/12/2012 03:46:28 p.m.'. Below this, there's a section for 'MESA DE SERVICIOS -DTI' with a dropdown menu. The main content area is titled 'Incidentes' and contains a table with the following data:

No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría	Servicio	Responsable
67126	12/12/2012 07:03:01 p.m.	SOLUCIONADO	ABEL ESTRADA MARRERO	Seguridad Informática	Internet / Intranet	APPLICATION
67125	12/12/2012 02:52:11 p.m.	PROCESO	APPLICATION ADMINISTRATOR	Cableado Estructurado	Internet / Intranet	DIANA DEL PII
67124	12/12/2012 02:35:15 p.m.	REGISTRADO	APPLICATION ADMINISTRATOR	Cableado Estructurado	Hardware y Software Equipos de Computo	JUAN CARLOS
67123	12/12/2012 11:55:46 a.m.	REGISTRADO	JuanFe	Casos WEB	Internet / Intranet	DIANA DEL PII
67122	12/12/2012 11:21:20 a.m.	REGISTRADO	JENNY CAROLINA CÁRDENAS AYALA	Casos WEB	Internet / Intranet	DIANA DEL PII
67121	07/12/2012 10:21:35 p.m.	REGISTRADO	DIANA DEL PILAR PAREDES CRUZ	Casos WEB	Correo Electrónico	JUAN CARLOS

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Registros por página: 50' and a 'Cambiar' button. The footer of the table area indicates 'Página 1 de 92 - Total registros 4572'.

### Paginación en búsquedas

Se implementa paginación en los buscadores de incidentes, cambios, requerimientos de servicio y problemas. Al igual que en las vistas el usuario podrá cambiar la cantidad de registros que requiere ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100). (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)

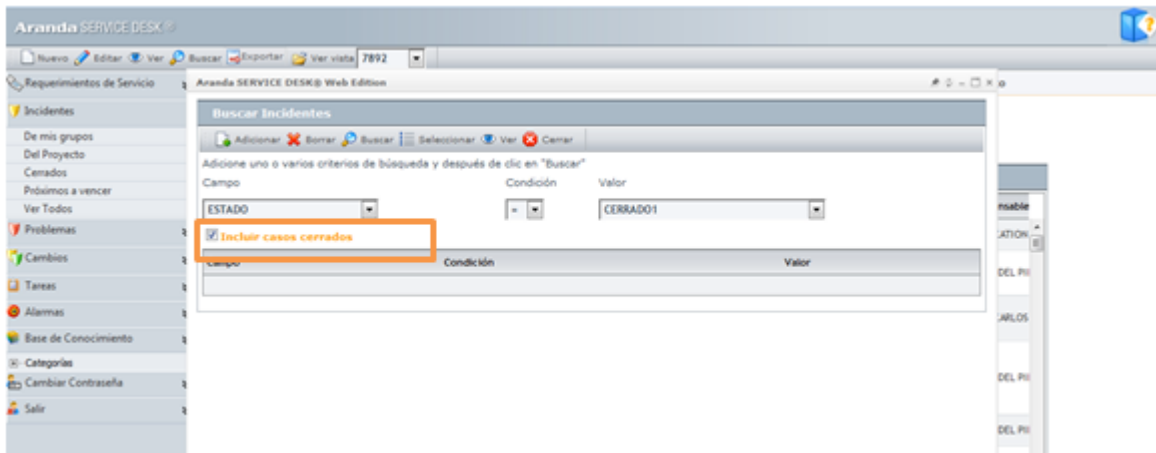
La paginación también aplica para buscadores de Clientes, compañías y Ci's, Casos relacionados y buscar iguales.

### Opción incluir Casos Cerrados



- El buscador de casos cuenta con la opción *“Incluir casos cerrados”*, con esta el usuario incluirá en los criterios de búsqueda, los casos que se encuentren en estado *“cerrado”*, es decir, un estado final del ciclo de vida del caso

**Nota:** Tenga en cuenta que si el usuario no selecciona esta opción, no se tendrán en cuenta los casos en estado cerrado. Por otra parte cuando el usuario realice una búsqueda utilizando el criterio estado y el seleccionado sea un estado cerrado la opción se activará automáticamente.



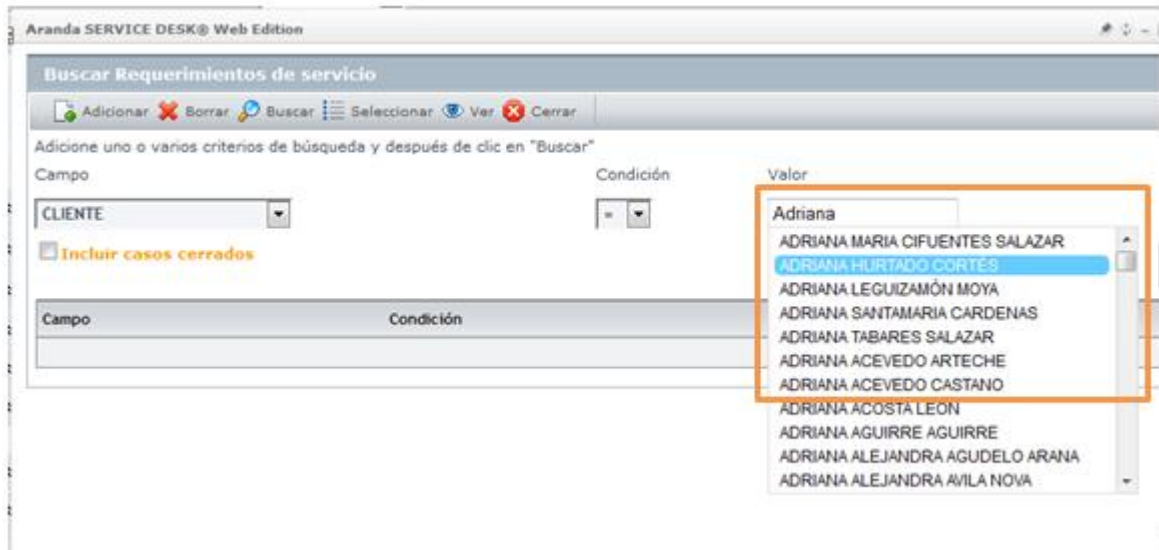
## Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas

Para seleccionar un registro en los combos: Cliente, Autor, Responsable y Compañía, el usuario deberá digitar como mínimo 3 letras y presionar la tecla *enter*, de esta manera se realizara la búsqueda de registros que contengan las letras ingresadas. De acuerdo a los criterios ingresados se puede generar más de un registro, para seleccionar el registro requerido, deberá dar clic sobre este.

Si en el momento de iniciar la búsqueda el usuario no ha digitado al menos 3 letras, no se podrá iniciar la búsqueda y se indicara que se debe ingresar mínimo 3 caracteres; si los criterios de búsqueda no generan ningún resultado, se le indicara al usuario por medio de un mensaje informativo.

**Nota:** Este cambio se realiza debido a la cantidad de registros que se pueden cargar en estos campos.

**Importante:** Para el navegador Internet Explorer se debe tener activo el modo de compatibilidad



## Opción Filtrar

*Funcionalidad disponible para Incidentes, Cambios, Requerimientos de Servicio y Problemas.*

Esta opción le permitirá realizar búsquedas sobre los datos de la vista seleccionada y tendrá disponibles los siguientes criterios:

- No. Caso
- Estado
- Fecha de Registro
- Cliente
- País
- Ciudad
- Compañía
- CI
- Categoría
- Prioridad
- Grupo Especialistas
- Especialista
- Autor

Para el tipo de caso problema estarán disponibles los siguientes campos:

- No. De caso
- Estado
- Fecha de Registro
- CI
- Categoría
- Prioridad
- Grupo Especialistas

- Especialista
- Autor

Para la vista estándar “Ver todos”, el filtro tendrá disponible el campo “Proyecto”, siempre y cuando el usuario este asociado a más de un proyecto

**Importante:** Únicamente se tendrán en cuenta los registros que estén en las vistas estándar; En las vistas personalizadas, no estará disponible esta funcionalidad. Esta opción tampoco estará disponible en la consola de usuario final (USDK)

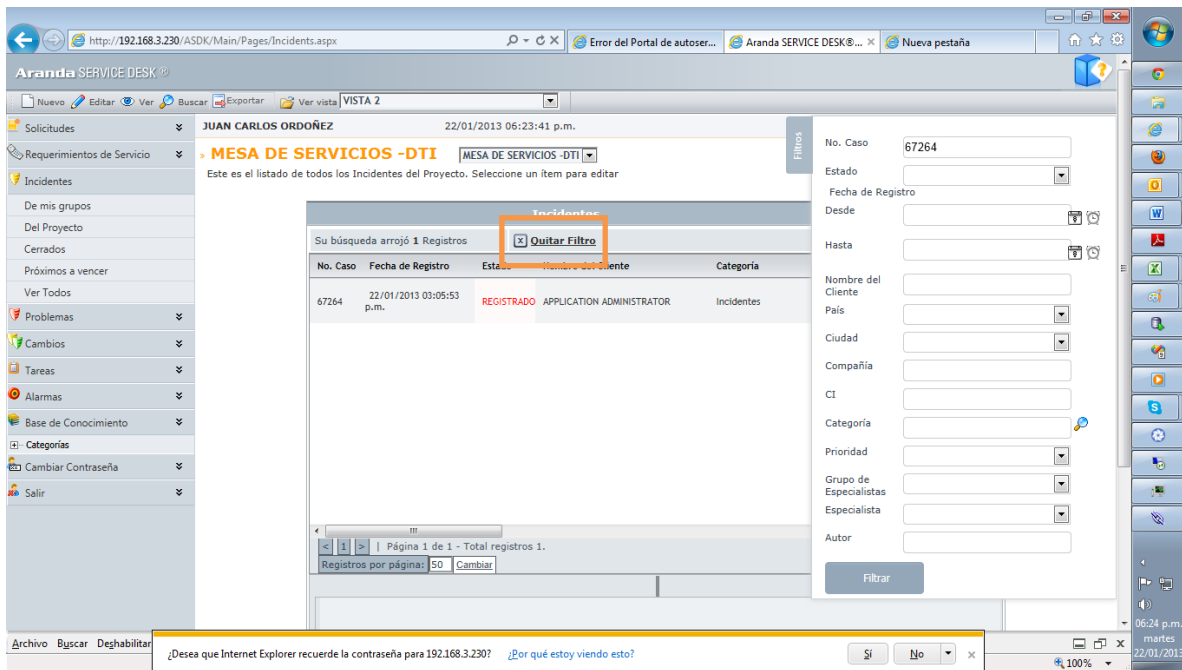
The screenshot displays the Aranda SERVICE DESK application interface. The main content area shows a table of service requirements under the heading "Requerimientos de Servicio". The table has columns for "No. Caso", "Fecha de Registro", "Estado", "Nombre del Cliente", and "Categoría". The data rows are as follows:

No. Caso	Fecha de Registro	Estado	Nombre del Cliente	Categoría
57889	21/01/2013 10:49:49 a.m.	REGISTRADO	ADRIANA TABARES SALAZAR	CATEGORIA PRUEBAS
57851	17/01/2013 02:44:20 p.m.	REGISTRADO	prueba	Ambiente para Sistema Información
57848	17/01/2013 10:07:46 a.m.	REGISTRADO	ALEXANDRA ARCINIEGAS MORENO	CATEGORIA PRUEBAS
57847	17/01/2013 09:52:49 a.m.	REGISTRADO	FERNANDO SARMIENTO CIFUENTES	CATEGORIA PRUEBAS
57841	15/01/2013 09:52:17 a.m.	REGISTRADO	ZULMA LUCIA CHOCONTA LEON	Seguridad Informática

Below the table, there is a pagination control showing "Página 1 de 1 - Total registros 24." and "Registros por página: 50".

On the right side of the interface, there is a "Filtros" panel with various search criteria including "No. Caso", "Estado", "Fecha de Registro", "Desde", "Hasta", "Nombre del Cliente", "País", "Ciudad", "Compañía", "Ci", "Categoría", "Prioridad", "Grupo de Especialistas", "Especialista", and "Autor".

El usuario podrá limpiar el filtro realizado, con la opción “Quitar filtro”, disponible en la parte superior de la grilla



## Consola Usuario

### Paginación en búsquedas

Se implementa paginación en los buscadores de incidentes, cambios y requerimientos de servicio.

El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que requiere ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100). (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)

### Paginación en listado de incidentes, Cambios y requerimientos de servicio

-Se implementa paginación en los listados de incidentes, cambios y requerimientos de servicio.

-El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100). (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)

## Consola Mobile

### Paginación en búsquedas de Clientes, Compañías y CI's

Se implementa paginación en los buscadores Clientes, Compañías y CI's

Aranda SERVICE DESK

Adicionar Buscar Cerrar

Buscar Clientes

Campo: USUARIOS.UNAME

Condición: Contiene

Valor:

	Nombre	Alias
Seleccionar 5122	ABEL AUGUSTO VEGA CARVAJAL	avega
Seleccionar 36939	ABEL DARIO HORMAZA BEJARANO	hormaza
Seleccionar 61866	ABEL DE JESUS ZAPATA BARRIOS	abeLzapata
Seleccionar 35840	ABEL EDUARDO RODRIGUEZ SOTO	abeLrodriguez
Seleccionar 10187	ABEL ESTRADA MARRERO	a.estrada

< >

© Aranda Software

### Paginación en listado de incidentes y requerimientos de servicio

-Se implementa paginación en los listados de incidentes y requerimientos de servicio.

Aranda SERVICE DESK

MESA DE SERVICIOS -DTI

Menu Salir

Incidentes

<< Nuevo >>

Identificador	Estado	Categoría
67127	REGISTRADO	Casos WEB
67126	REGISTRADO	Casos WEB
67125	REGISTRADO	CATEGORIA PRUEBAS
67124	PROCESO	Casos WEB
67123	REGISTRADO	Casos WEB

< >

© Aranda Software

## Consola de Configuración Web

### Paginación en buscadores

- Se implementa paginación en los siguientes buscadores:

- ✓ Buscador Usuarios
- ✓ Buscador Compañías
- ✓ Buscador Clí's
- ✓ Buscador Proveedores

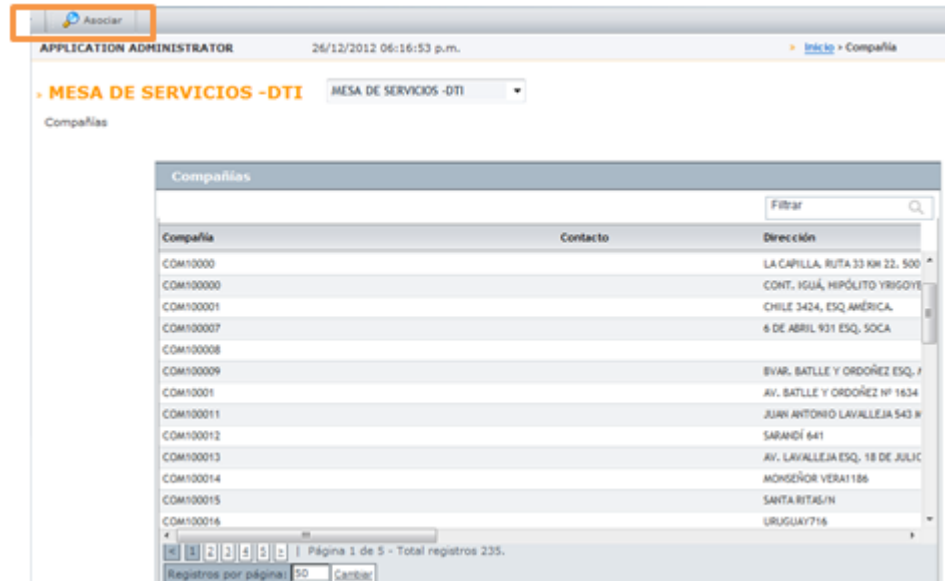
El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100) . (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)

A continuación se mencionan las páginas que hacen uso de estos buscadores:

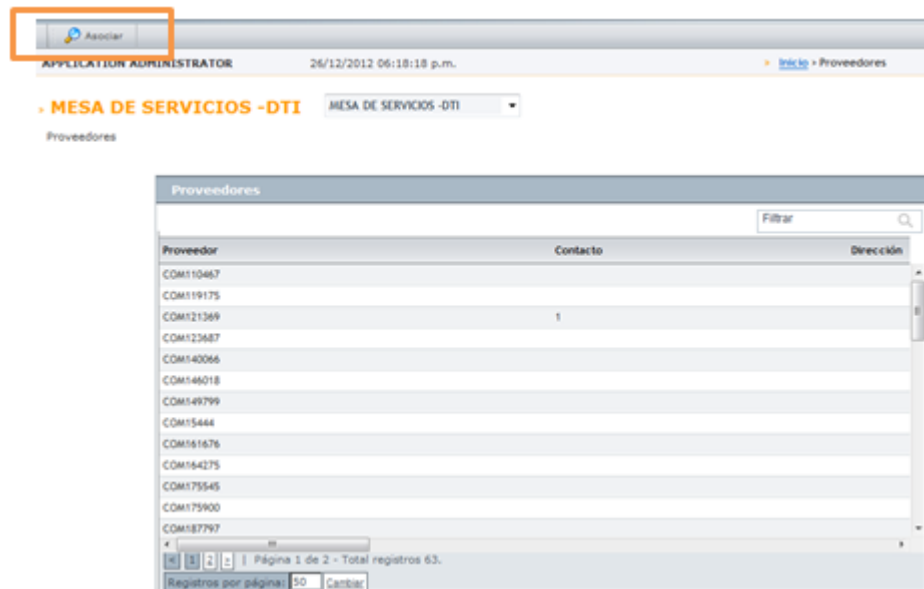
- **Proyectos:** Campo Administrador, contiene buscador de Usuarios; En este se pueden buscar todos los usuarios que se encuentran activos.



- **Compañías:** Opción Asociar, contiene buscador de Compañías; en este se pueden buscar todas las compañías existentes que aún no estén asociadas al proyecto.



- **Proveedores:** Opción Asociar, contiene buscador de Proveedores; en este se pueden buscar todos los proveedores existentes que aún no estén asociados al proyecto.



- **Configuración de correo:** Campo Cuenta, contiene un buscador de usuarios, en este se pueden buscar todos los usuarios que estén activos y pertenezcan al proyecto.

» MESA DE SERVICIOS -DTI

Editar / Configurar correo	
Servidor	Servidor correo principal
Nombre	Server mail
Cuenta	maira.ruge@arandasoft.com <span>Asociar</span>
Contraseña	***
Puerto	25
Protocolo	SMTP
Secure Socket Layer (SSL)	<input checked="" type="checkbox"/>

- **Configuración plantilla del correo:** Campo Nombre usuario, contiene buscador de usuarios, en este se puede buscar todos los usuarios disponibles.

» MESA DE SERVICIOS -DTI

Editar / Plantilla correo	
Seleccione el formato	<input checked="" type="radio"/> HTML <input type="radio"/> Sin formato
Nombre	configuracion de correo
Nombre del Usuario	AARON BENEDITTI RANGEL <span>Asociar</span>
Email	maira.ruge@arandasoft.com
Asunto	Asunto: <span>Agregar Tag</span>
<input checked="" type="checkbox"/> Por Defecto	
Cuerpo <span>Agregar Tag</span>	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <span>Nombre de la función</span> <span>Tamaño</span> <span>Aplicar datos CSS</span> <span>Normal</span> </div>	
Espacio disponible para registrar el caso	

- **Plantilla:** Campo Nombre del cliente, permite buscar todos los clientes que están asociados al proyecto, campo Compañía, permite buscar todas las compañías asociadas al proyecto, Campo CI, permite buscar todos los CI's que estén asociados al proyecto.

APPLICATION ADMINISTRATOR 26/12/2012 01:33:26 p.m.

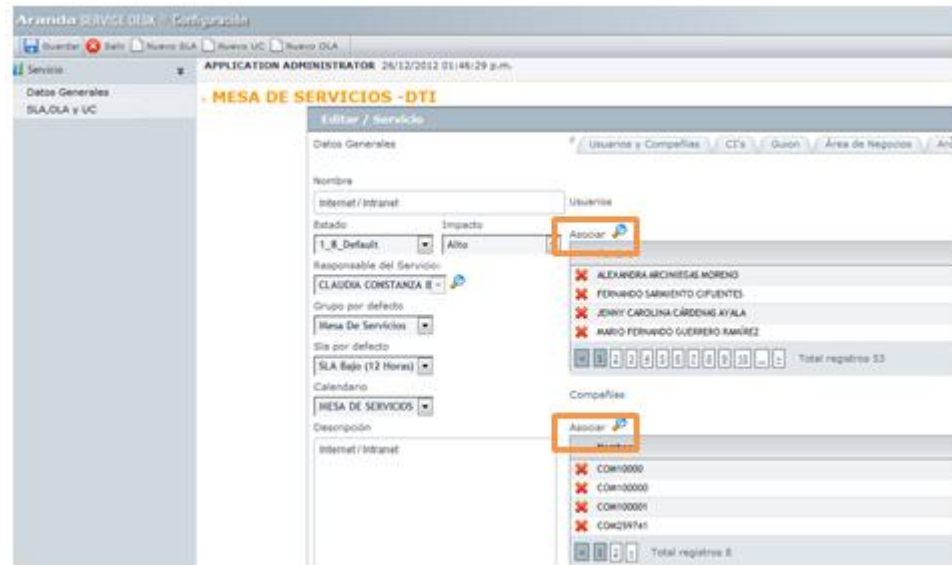
» MESA DE SERVICIOS -DTI

Editar / Plantilla	
Nombre	PLANTILLA
Impacto	Bajo
Urgencia	Alta
Prioridad	Baja
Tipo de Registro	Incidentes
Categoría	Incidentes <span>Asociar</span>
Servicio	Internet / Intranet
Grupo de Especialistas	Jefes Oficina
Especialista	GLORIA PATRICIA PENU
SLA	SLA despues de
Cliente	SERGIO RAUL HERNAND <span>Asociar</span> <span>Eliminar</span>
Compañía	COM100140 <span>Asociar</span> <span>Eliminar</span>
CI	CSN744000AB-LAPTOP <span>Asociar</span> <span>Eliminar</span>

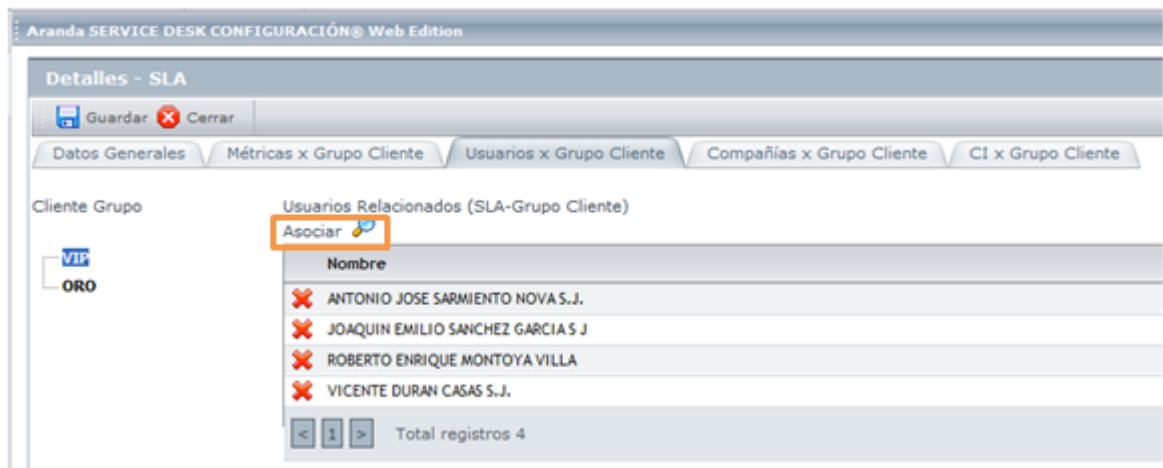
- **Servicios:** Pestañas usuarios y compañías, CIs; en cada una de estas pestañas están disponibles los buscadores correspondientes que le permitirán realizar búsquedas de



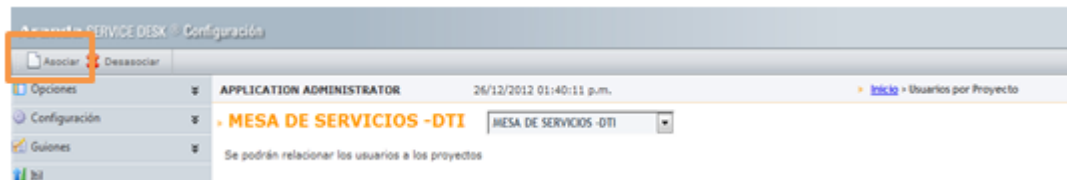
Cientes compañías y Cis que pertenezcan al proyecto y que aún no están asociados al servicio.



- **SLA's:** Pestañas *Usuarios x Grupo cliente*, *Compañías x cliente grupo*, *CI's x cliente grupo*, en cada una de estas pestañas están disponibles los buscadores correspondientes que le permitirán realizar búsquedas de Clientes compañías y Cis que pertenezcan al proyecto y que aún no están asociados a los grupos de los SLA.



- **Usuarios por proyecto:** Opción Asociar; Contiene buscador de Usuarios, en este se pueden buscar todos los usuarios que se encuentran activos y que aún no están asociados al proyecto.



- **Grupo de especialistas:** Contiene buscador de usuarios; en este se pueden buscar todos los usuarios con rol de especialistas que están asociados al proyecto.



## Paginación en listados de Usuarios por proyectos, Compañías y proveedores

Se implementa paginación en los listados de usuarios por proyectos, compañías y proveedores.

El usuario podrá cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, si el usuario digita un valor superior a 100 el sistema informa que este valor no puede ser mayor a 100 y retorna al número máximo de registros por página (100) . (Se recomienda que se utilicen las siguientes opciones 10, 20, 50, 100)

## Filtro en la grilla de Usuarios por Proyectos

En la página de “Usuarios por proyecto”, el usuario podrá realizar filtros por *Nombre* y *Alias*. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro, los usuarios que estén asociados al proyecto.

Usuarios por Proyecto	
<input type="text" value="Ana"/>	
6 resultados para "Ana"	
Nombre	Alias
Ana Isabel Gomez Cordoba	agomez.c
Ana Cecilia Villa Parra	ana.villa
Ana Victoria ENCALADA GUERRERO	avencalada.led5
Elkin Rene LlanaZ Anaya	elanes
Ana Lorena Espinoza De Janon	espinozaa@javeriana.edu.co
Ana Maria Uricoechea	uricoecheaa

## Filtro en la grilla de Compañías

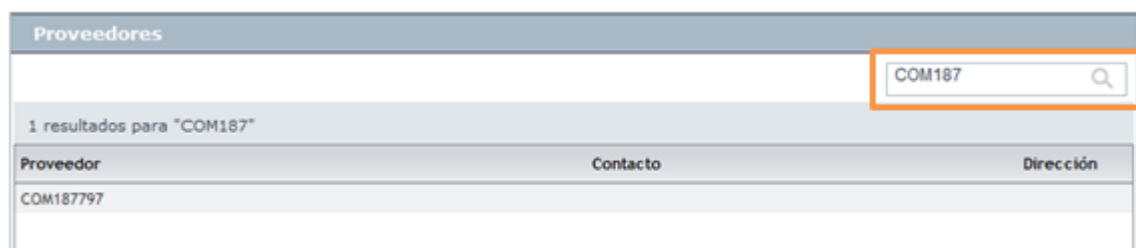
En la página de “Compañías”, el usuario podrá realizar filtros por Nombre de la compañía. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro las compañías que estén asociadas al proyecto.



Compañía	Contacto	Dirección
COM10000		LA CAPILLA. RUTA 33 KM 22. 500 Nº
COM100000		CONT. IGUÁ, HIPÓLITO YRIGOYEN,
COM100001		CHILE 3424, ESQ AMÉRICA.
COM100007		6 DE ABRIL 931 ESQ. SOCA
COM100008		
COM100009		BVAR. BATLLE Y ORDOÑEZ ESQ. MAR

## Filtro en la grilla de Proveedores

En la página de “Proveedores”, el usuario podrá realizar filtros por Nombre del proveedor. Se debe tener en cuenta que solo se incluirán en los resultados del filtro los proveedores que están asociados al proyecto.



Proveedor	Contacto	Dirección
COM187797		

## Modificación funcional de Combos en Reglas y Vistas

Para seleccionar un registro en los combos: Cliente, Autor, Responsable y Compañía, el usuario deberá digitar como mínimo 3 letras y presionar la tecla *enter*, de esta manera se realizara la búsqueda de registros que contengan las letras ingresadas. De acuerdo a los criterios ingresados se puede generar más de un registro, para seleccionar el registro requerido, deberá dar clic sobre este.

Si en el momento de iniciar la búsqueda el usuario no ha digitado al menos 3 letras, no se podrá iniciar la búsqueda y se indicara que se debe ingresar mínimo 3 caracteres; si los criterios de búsqueda no generan ningún resultado, se le indicara al usuario por medio de un mensaje informativo.

**Nota:** Este cambio se realiza debido a la cantidad de registros que se pueden cargar en estos campos.

**Importante:** Para el navegador Internet Explorer se debe tener activo el modo de compatibilidad

8

### MESA DE SERVICIOS -DTI

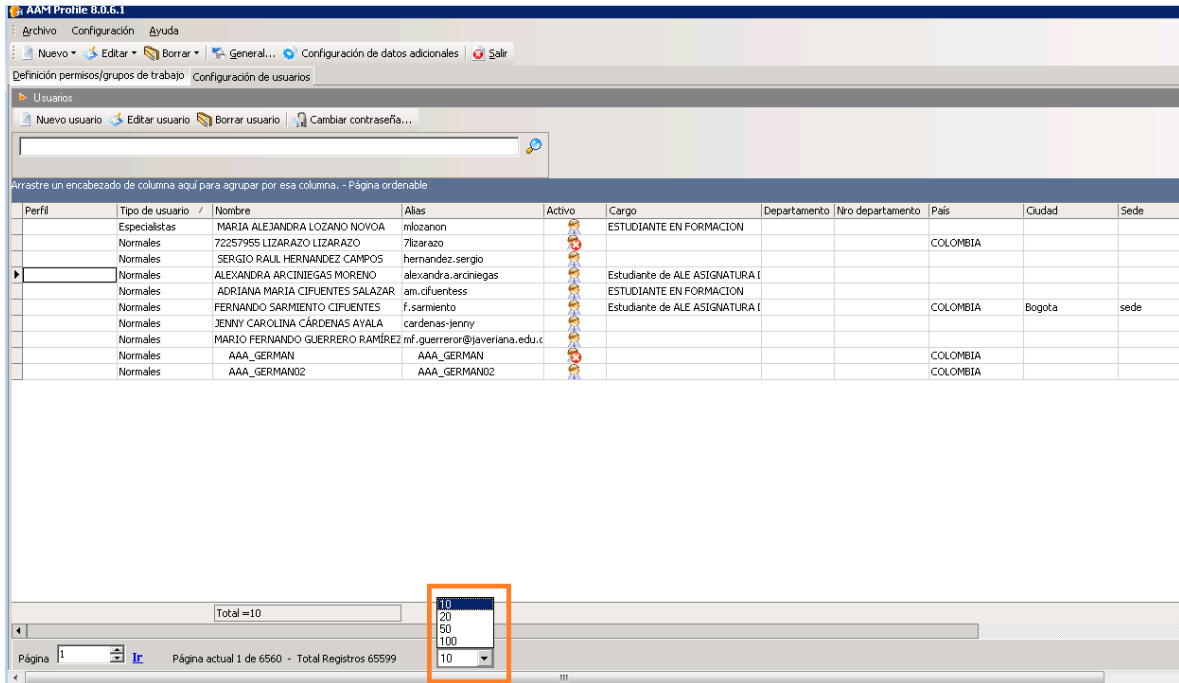
The screenshot shows a configuration window titled "Nuevo / Regla". It features a "Tipo de Registro" dropdown set to "CAMBIOS". Below this, there are three radio buttons for "Condición 1", "Condición 2", and "Condición 3", with "Condición 1" selected. A "Campo" dropdown is set to "CLIENTE", and an "Operador" dropdown is set to "=". A "Valor" dropdown is open, displaying a list of names: "niño", "ADRIANA CAMILA RINCON NIÑO", "ADRIANA MARIA GONZALEZ NIÑO", "ADRIANA NIÑO RAVELO", "AMANDA NIÑO GAMBOA", "ANA LOURDES NIÑO MARTINEZ", "ANA MARIA CHAVEZ NIÑO", "ANDREA EUGENIA CAMARGO NIÑO", "ANDREA MARIA SANTOS NIÑO", "ANDREA PATRICIA VARGAS NIÑO", "ANDREA VELA NIÑO", and "ANDRES ESTEBAN CRUZ NIÑO".

## Consola Profile

### Paginación en Configuración de usuarios

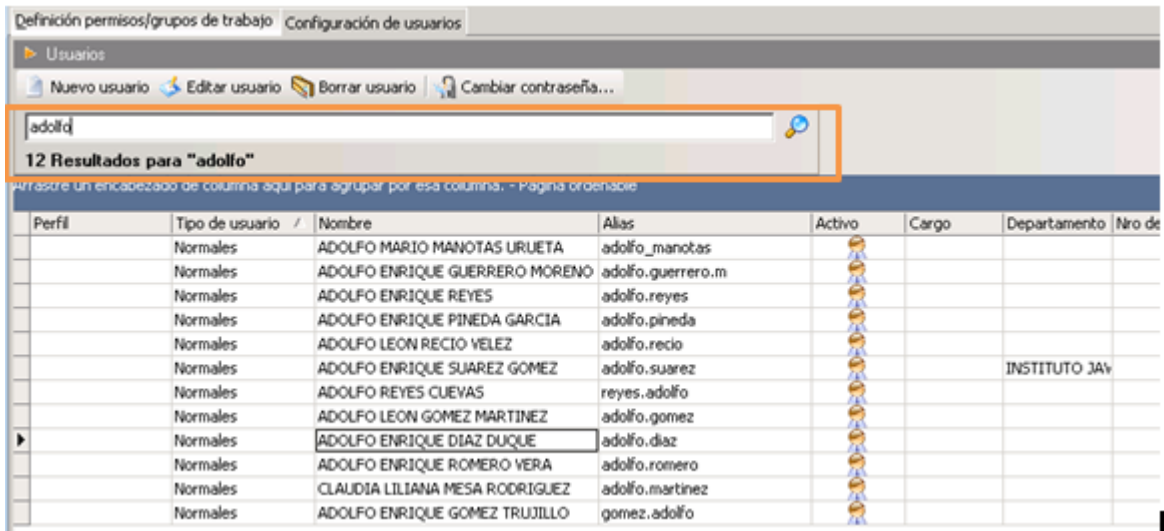
Se implementa paginación en la página Configuración de Usuarios.

El usuario podrá Cambiar la cantidad de registros que desea ver por página siempre y cuando este no exceda los 100 registros, tendrá disponibles las opciones 10, 20, 50 y 100.



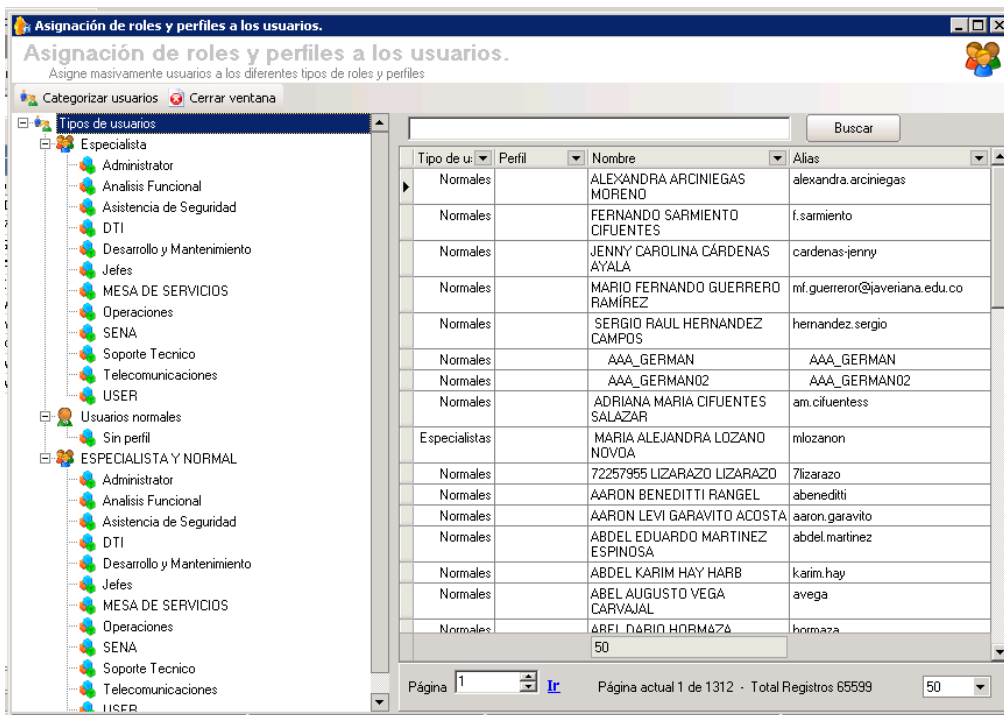
## Filtro en la grilla de Usuarios.

En la página de “Configuración de usuarios”, el usuario podrá realizar filtros por *Nombre* y *Alias*. En este filtro se tienen en cuenta todos los usuarios creados activos o inactivos.



## Buscador en Asociar Usuarios a Perfiles

Se implementa buscador en la opción *Asociar Usuarios a Perfiles*, este le permitirá realizar búsquedas sobre los usuarios disponibles para Asociar a los diferentes Perfiles. La búsqueda se podrá realizar por los criterios *Nombre* y *Alias*



## Glosario

**Paginación:** Minimiza la cantidad de datos que son transferidos entre el servidor de base de datos y el de aplicación, permitiendo que los recursos sean utilizados eficientemente

**Vistas Estándar:** se refiere a los listados de los diferentes tipos de caso **disponibles en la consola ASDK**.  
*Ejemplos: Del Proyecto, Del grupo, Cerrado*

**Vistas Personalizadas:** se refiere a las vistas que son configuradas por el administrador en la consola de configuración de ASDK

**Filtro:** Conjunto de campos disponibles para realizar una búsqueda dentro de una grupo de casos predeterminado.

## Recomendaciones importantes

-Para la exportación de los registros se sugiere utilizar una cantidad menor a 40000 registros. Tenga en cuenta que con cantidades superiores se puede ver afectado el desempeño de la aplicación.

-Tenga en cuenta que la funcionalidad de exportar aplica para una cantidad de registros inferior a - La opción filtrar de la consola de especialistas solo aplica para los datos de la lista en la que el usuario se encuentre ubicado, por lo tanto no se debe considerar como una opción de búsqueda sobre todos los registros para un tipo de caso. Tenga en cuenta que solo estará disponible en la consola especialista Windows y Web. Esta no aplica para la consola USDK