



BMC Hélix ITSM

Usuario resolutor

Consola soporte

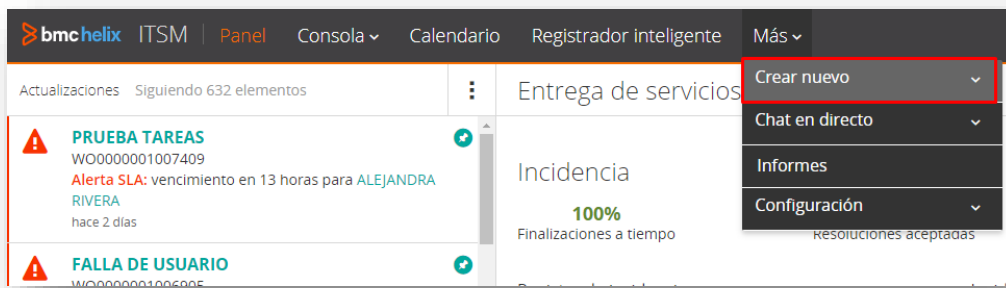
- **Creación de Incidentes**
- **Datos De Incidente** (Asignación de Usuario)
- **Datos De Incidente** (Nota, Resumen, Servicio y CI)
- **Datos De Incidentes** (Impacto, Urgencia, Fuente Reportada)
- **Datos De Incidente** (Estados)
- **Datos De Incidente** (Categorización)
- **Datos De Incidentes** (Grupos de soporte y Estados)
- **Datos De Incidentes** (Guardar)
- **Cierre De Incidente** (Asignación)
- **Cierre De Incidente** (Detalles de trabajo)
- **Cierre De Incidente** (Estado Resuelto)
- **Cierre De Incidente** (Estado sin solución)

Nombre	ALEJANDRA RIVERA
Equipo	PROCEDATA
Grupo	G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM
Fecha	23 DE JULIO 2025

Enlace de ingreso: <https://epm-smartit.onbmc.com>

Encontraremos lo siguiente: Panel, Consola, Calendario, Registro inteligente, **Crear nuevo**, Espacios de trabajo, Más, Lupa de búsqueda global y Perfil.

Como se evidencia en la imagen.



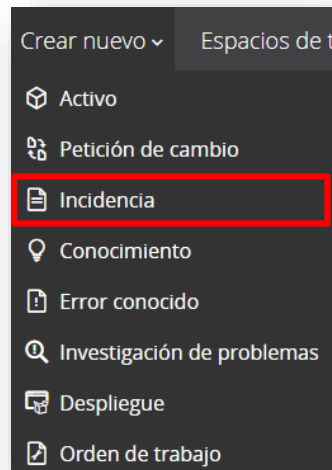
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

Más: En la parte superior marcada en rojo se encontrará una pestaña en el que se encontrará una barra donde encontraremos lo siguiente **Crear nuevo**.

Seleccionaremos:

Crear Nuevo: Se desplegará una lista en la que contiene (Activo, Petición de cambio, Incidencia, Conocimiento, Error conocido, Investigación de problemas, Despliegue y Ordenes de trabajo). Seleccionaremos **“Incidencia”** para comenzar con la creación de problemas.

Como se muestra en la imagen.



Seleccionado **“Incidencia”** visualizaremos el siguiente formulario como se evidencia en la siguiente imagen.

A screenshot of a web application interface for creating an incident. The form is titled 'Crear incidencia' and contains several sections: 'Cliente (obligatorio)', 'Empresa (obligatorio)', 'Contacto', 'Plantilla de incidencia', 'Resumen (obligatorio)', 'Descripción', 'Impacto (obligatorio)', 'Urgencia (obligatorio)', 'Estado (obligatorio)', 'Prioridad calculada', 'Tipo de incidencia (obligatorio)', 'Servicio (obligatorio)', 'Categoría operacional', 'Categoría de productos', 'Categoría de resolución', 'Categoría de producto de resolución', and 'Áreas impactadas'. The form includes input fields, dropdown menus, and buttons for 'Cancelar' and 'Guardar'. A 'Self Help' button is visible in the bottom right corner.

Cliente(obligatorio): En este campo se podrá digitar (Nombre, Correo, ID corporativo o ID de inicio de sesión) para la búsqueda del usuario, como se muestra en las siguientes imágenes.

Nombre: Se desplegará una lista con los usuarios que se encuentran con el correo.

Ejemplo: Alejandra Rivera

The screenshot shows a search interface with two input fields: 'Customer (obligatorio)' containing 'Alejandra Rivera' and 'Company (obligatorio)' which is empty. A '+' button is between them. Below the search bar, a list of results is displayed. Each result includes a profile picture icon, the name 'ALEJANDRA RIVERA', the email 'calejandrar@procedata.com', and the company name. The first result is for 'AFINIA' and the second is for 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'.

Customer (obligatorio)	Company (obligatorio)
Alejandra Rivera	
ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA
ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

Correo: Se desplegará una lista con los usuarios que se encuentran con el correo.

Ejemplo: calejandrar@procedata.com

The screenshot shows a search interface with 'calejandrar@procedata.com' entered in the 'Customer (obligatorio)' field. The 'Company (obligatorio)' field is empty. The search results list two entries for 'ALEJANDRA RIVERA' with the email 'calejandrar@procedata.com', one for 'AFINIA' and one for 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'.

Customer (obligatorio)	Company (obligatorio)
calejandrar@procedata.com	
ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA
ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

ID corporativo: Se desplegará una lista con los usuarios que se encuentran con el ID corporativo.

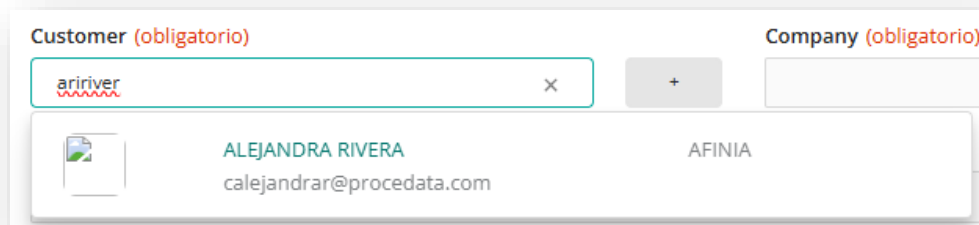
Ejemplo: 1018480736

The screenshot shows a search interface with '1018480736' entered in the 'Customer (obligatorio)' field. The 'Company (obligatorio)' field is empty. Only one search result is shown: 'ALEJANDRA RIVERA' with the email 'calejandrar@procedata.com' and the company 'AFINIA'.

Customer (obligatorio)	Company (obligatorio)
1018480736	
ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA

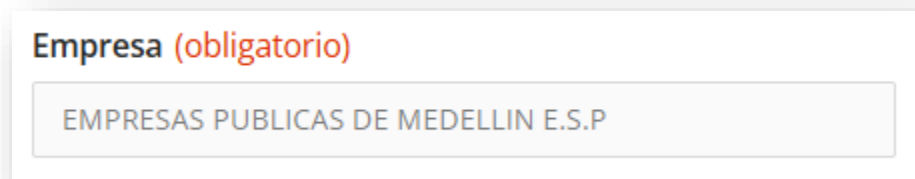
ID de inicio de sesión: Se desplegará una lista con los usuarios que se encuentran con el Loguin.

Ejemplo: aririver



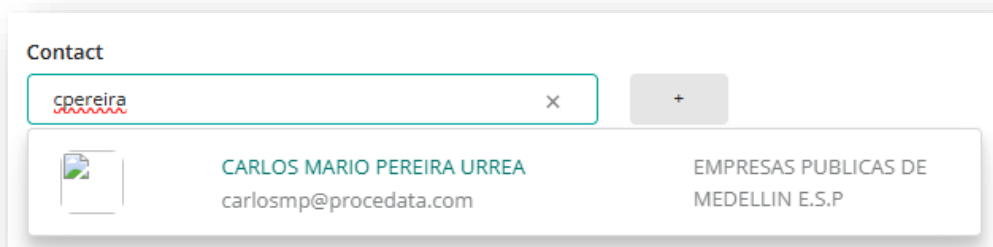
The screenshot shows a dropdown menu with two input fields at the top: "Customer (obligatorio)" containing "aririver" and "Company (obligatorio)". Below the fields is a list of search results. The first result is for "ALEJANDRA RIVERA" with the email "calejandrar@procedata.com" and the company "AFINIA".

Empresa(obligatorio): Calculada automática de acuerdo con el perfil de usuario seleccionado.



The screenshot shows a dropdown menu titled "Empresa (obligatorio)". The selected option is "EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P".

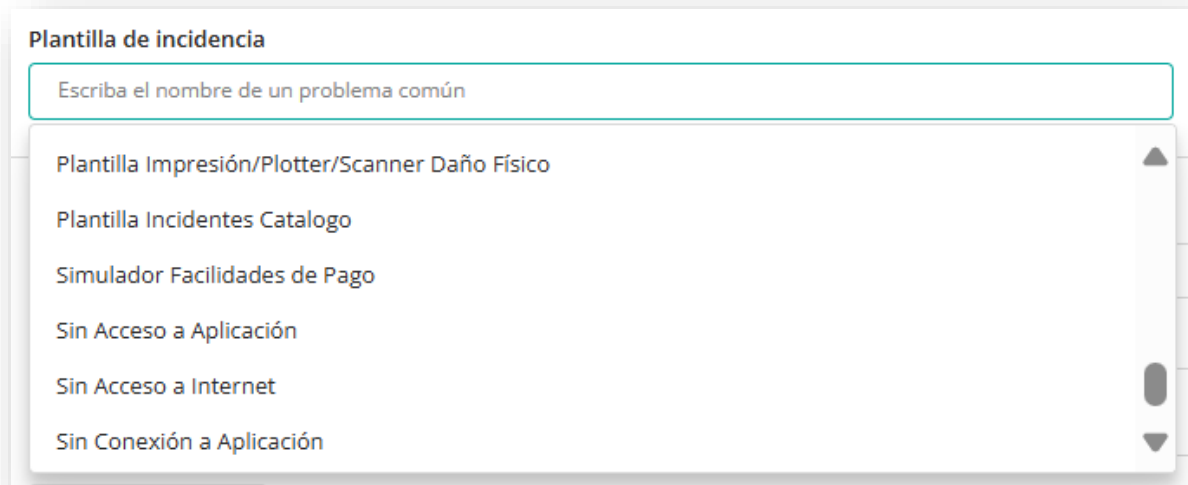
Contacto: En este campo se podrá digitar (Nombre, Correo, ID corporativo o ID de inicio de sesión) para la búsqueda del usuario, como se muestra en las siguientes imágenes.



The screenshot shows a dropdown menu with a "Contact" input field containing "cpereira". Below the field is a list of search results. The first result is for "CARLOS MARIO PEREIRA URREA" with the email "carlosmp@procedata.com" and the company "EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P".

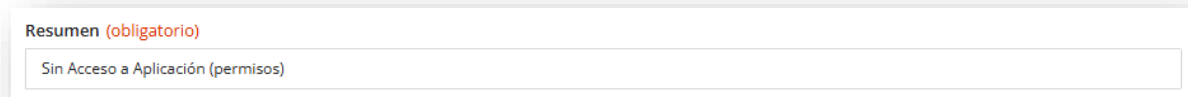
Plantilla de incidencia: Al seleccionar el campo de plantilla, se desplegará un listado de las plantillas creadas en la herramienta.

Al seleccionar una plantilla, se rellenarán los campos por defecto con la información que se encuentran cargado en la plantilla "Sin Acceso a Aplicación" y asigna el texto en el Resumen, Descripción, impacto, Urgencia, Prioridad calculada, y categorización operacional, ya que no cuenta con más información.



The image shows a dropdown menu titled "Plantilla de incidencia". At the top, there is a text input field with the placeholder text "Escriba el nombre de un problema común". Below the input field, a list of templates is displayed: "Plantilla Impresión/Plotter/Scanner Daño Físico", "Plantilla Incidentes Catalogo", "Simulador Facilidades de Pago", "Sin Acceso a Aplicación", "Sin Acceso a Internet", and "Sin Conexión a Aplicación". The "Sin Acceso a Aplicación" option is highlighted in blue. The menu has a scroll bar on the right side.

Resumen(obligatorio): Es una breve descripción.



The image shows a text input field with the label "Resumen (obligatorio)" in red. The field contains the text "Sin Acceso a Aplicación (permisos)".

Descripción: Se colocará la información necesaria para el entendimiento del caso, así el grupo de soporte pueda brindarle su respectiva solución.

Ejemplo: Nombre Usuario afectado

Teléfono del usuario Fijo y móvil

Ubicación del usuario

Descripción detallada del incidente:

Ver documento de errores y soluciones correspondiente a la aplicación afectada

N2 - Grupo de Seguridad correspondiente a la aplicación

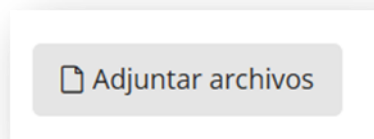
Descripción

Nombre Usuario afectado
Teléfono del usuario Fijo y móvil
Ubicación del usuario
Descripción detallada del incidente:

Ver documento de errores y soluciones correspondiente a la aplicación afectada

N2 - Grupo de Seguridad correspondiente a la aplicación

Adjunto: Se visualiza un icono donde se puede adjuntar archivo o imagen en la que se visualizaran los datos del inconveniente.



Tipo de incidencia(obligatorio): Se encuentran 5 estados (Restauración del servicio, Petición de serv. Por el usuario, Restauración de infraestructura, Evento de infraestructura e Incidencia de seguridad) de fuente en el cual se asignarán de acuerdo en la comunicación que tuvo el usuario final, en este caso fue por “Petición de serv. Por el usuario”.

Tipo de incidencia (obligatorio)

Restauración de servicio a usuario ✕ ▾

Restauración de servicio a usuario

Petición de serv. por el usuario

Restauración de infraestructura

Evento de infraestructura

Incidencia de seguridad

Impacto: Se asignará de acuerdo con el impacto del problema, debido a que el campo es obligatorio, en la que seleccionaremos de acuerdo con la prioridad del problema.



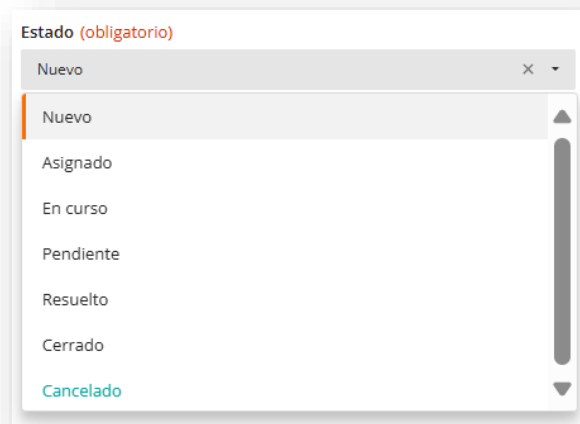
Urgencia: Se asignará de acuerdo con la urgencia del problema, debido a que el campo es obligatorio, en la que seleccionaremos de acuerdo con la prioridad del problema.



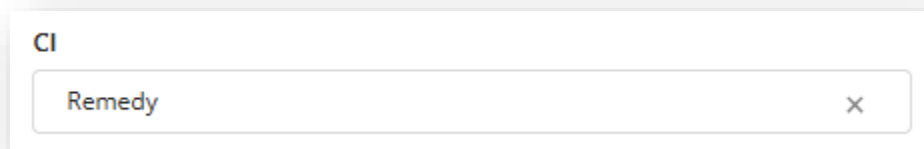
Prioridad calculada: Se asignará automáticamente de acuerdo con los campos de impacto y urgencia.

Prioridad calculada
Media

Estado(obligatorio): Se indicará las opciones de estados, al incidente en este caso es Nuevo ya que estamos en la creación del incidente.

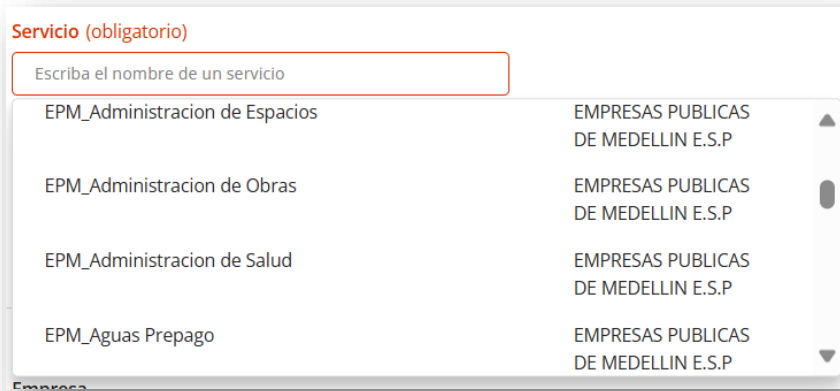


CI: Corresponde al grupo de soporte o al equipo del usuario, como en este caso, debido a que es obligatorio, como se muestra en la siguiente imagen.



Servicio: En el que encontraremos un listado de servicios y se asignara el concepto en el cual se agrupan los diferentes temas o elementos a los cuales se les brinda soporte como se muestra en la siguiente imagen.

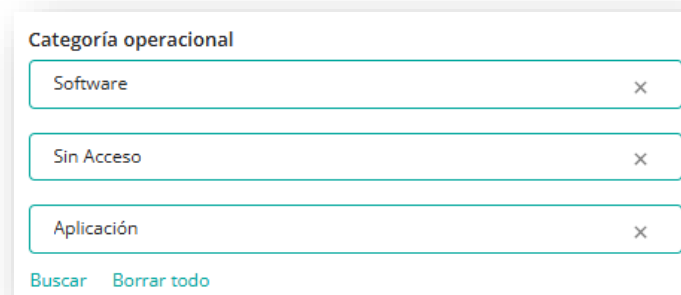
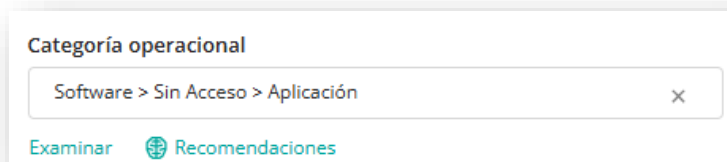
Ejemplo: EPM_Aplicaciones Virtualizadas



Categorización Operacional: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.

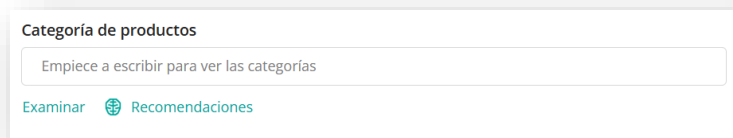
Ejemplo: Software > Sin Acceso > Aplicación



Categorización de Producto: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.

Ejemplo: Service > Negocio > Negocio



Categoría de productos

Empiece a escribir para ver las categorías

Examinar [Recomendaciones](#)



Categoría de productos

Service x

Negocio x

Negocio x

Iniciar escritura...

Buscar Borrar todo

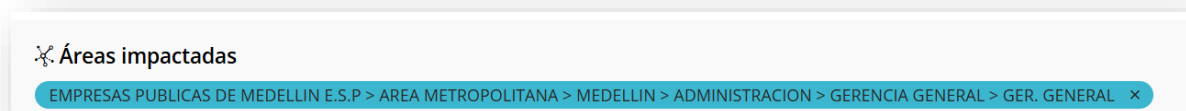
Empresa impactada: Se asignada la empresa que reporto el error o falla de la aplicación o herramienta como se muestra en la siguiente imagen.

Ejemplo: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P



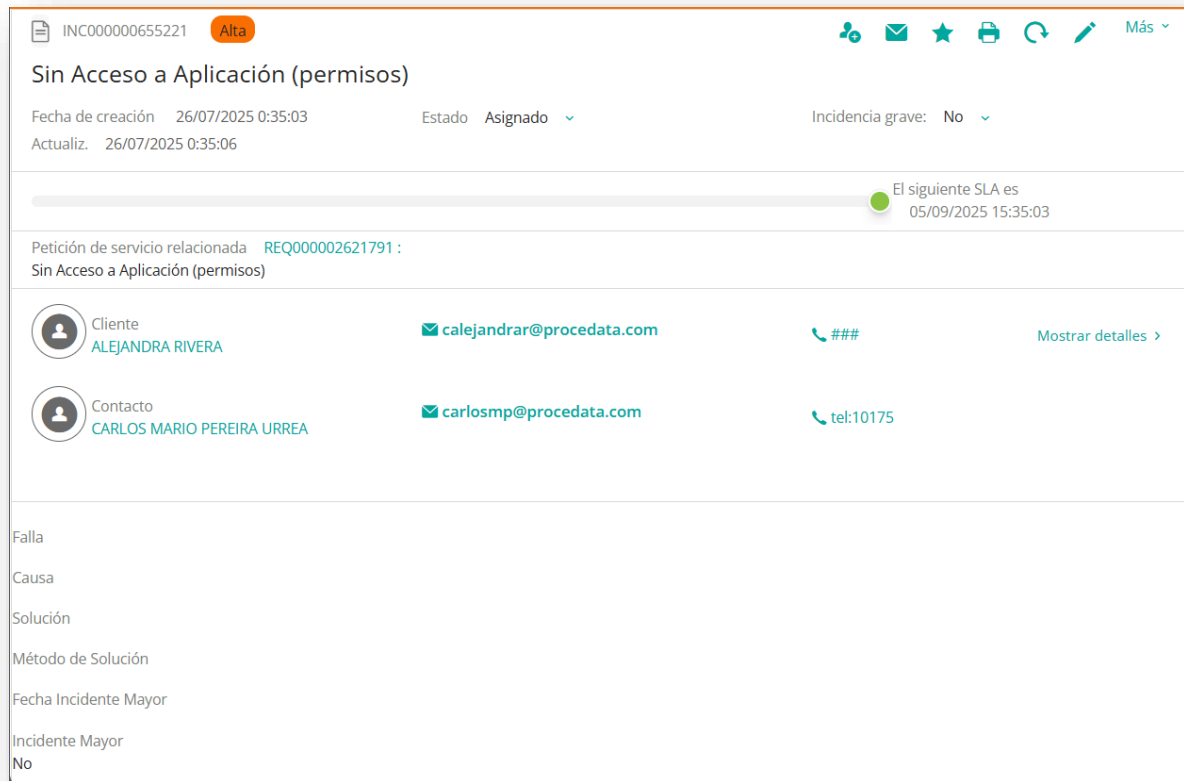
Ubicación Impactada: Asignaremos la zona, grupo de ubicación, ubicación, Organización y Departamento donde contamos con la falla o error; la información se desplegará de acuerdo a la filial que se encuentre asignada en el **área impactada**.

Encontraremos un botón que dice **“Agregar”** para visualización correspondiente de área impactada como se muestra en la siguiente imagen.



Con la información ya registrada procedemos seleccionando el botón **“Guardar”**.

Después de la creación del incidente se visualizará la información Completa y se genera un único número para realizar la búsqueda del incidente.



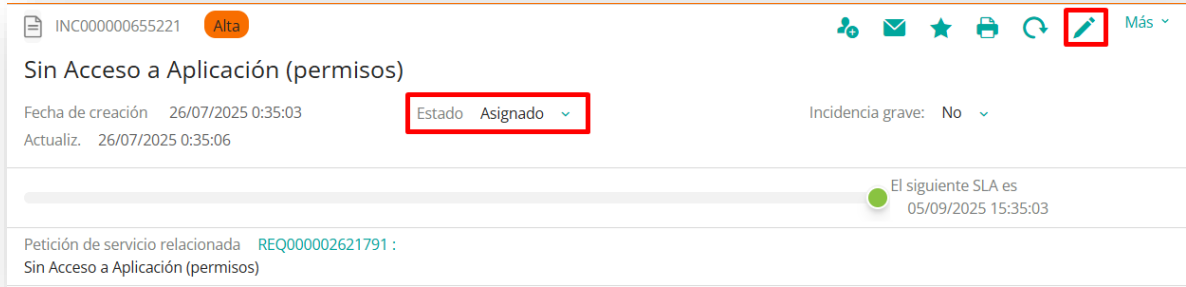
Para el cierre de este. Se lo debe asignar al analista.

Se realiza la verificación del incidente, se revisará la información indicada por el usuario y se le brinda solución al caso.

Para el cierre debemos tener en cuenta los siguientes datos y adjuntos, como se muestra en la imagen.

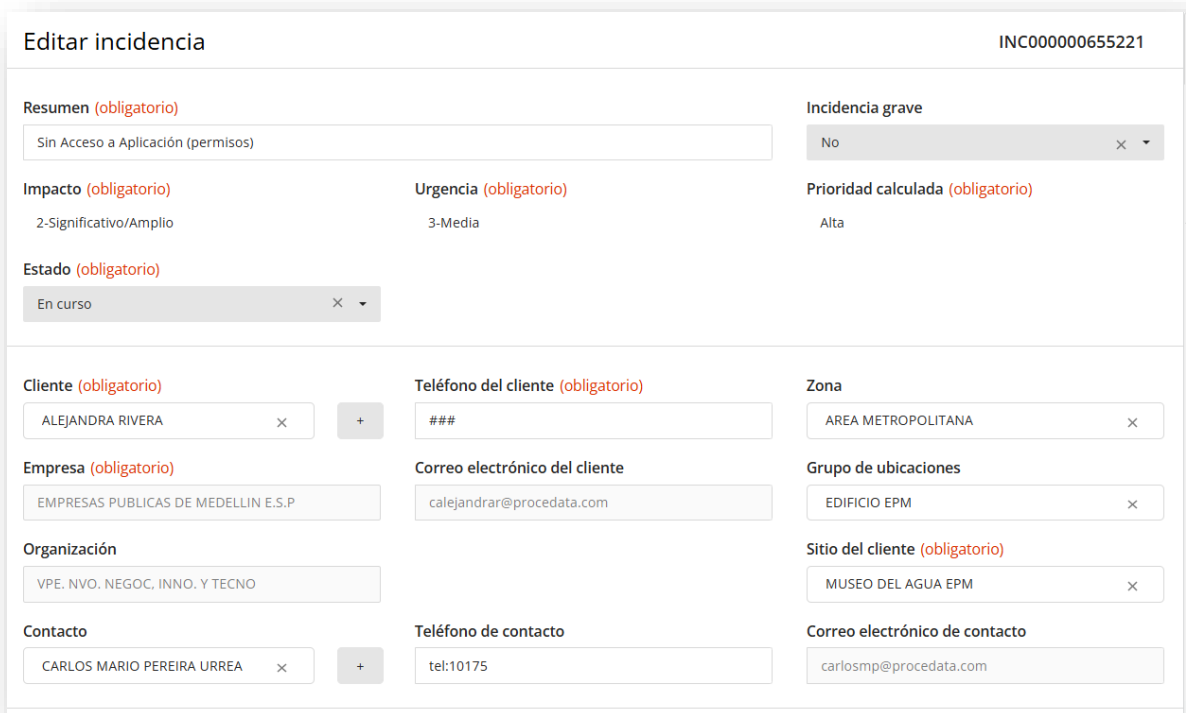
Comenzamos con el cierre y gestión del Incidente:

Cierre de incidente (Barra De Procesos): Para edición del incidente seleccionaremos el lápiz o cambio de estado también podemos seleccionar la palabra “Asignado” como se muestra en la siguiente imagen.

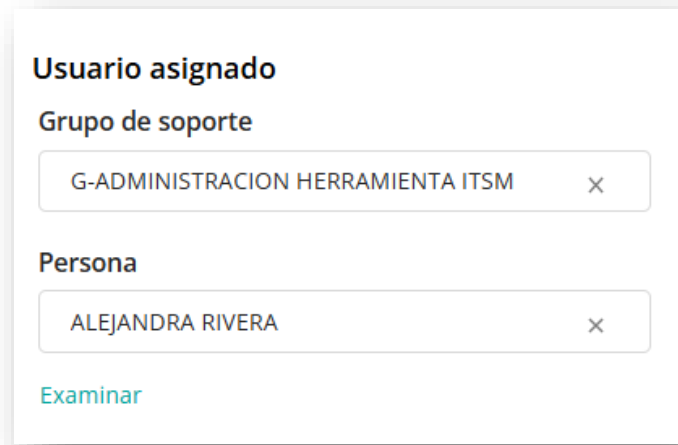


Para edición del incidente seleccionaremos el lápiz o cambio de estado también podemos seleccionar la palabra “Asignado” como se muestra en la siguiente imagen.

Esto se realizará la configuración de los campos obligatorios para la gestión y solución del caso asignado al grupo resolutor.



Continuaremos asignando al grupo resolutor quien resolverá el incidente creado, como se muestra en la siguiente imagen.



Usuario asignado

Grupo de soporte

G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM x

Persona

ALEJANDRA RIVERA x

[Examinar](#)

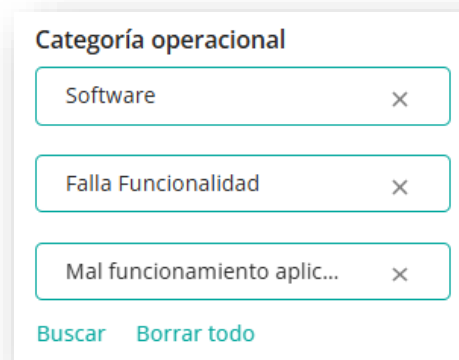
Para el cierre del incidente tendremos que ajustar los campos correspondientes el grupo resolutos.

Verificaremos la categorización de resolución, CI, servicio, falla, causa, solución, metodo de solución.

Comenzamos:

Categorización Operacional: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.



Categoría operacional

Software x

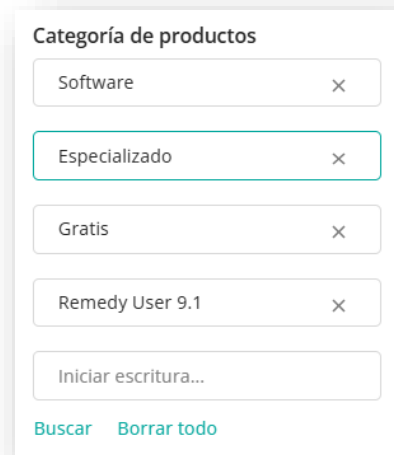
Falla Funcionalidad x

Mal funcionamiento aplic... x

[Buscar](#) [Borrar todo](#)

Categorización de producto: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

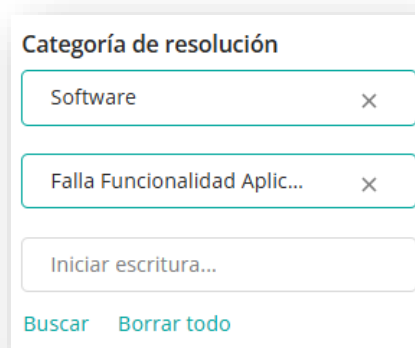
También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.



The image shows a filter interface titled "Categoría de productos". It contains five input fields, each with a small 'x' icon on the right for removal. The first field contains "Software", the second "Especializado", the third "Gratis", and the fourth "Remedy User 9.1". The fifth field is empty and contains the placeholder text "Iniciar escritura...". At the bottom of the interface, there are two buttons: "Buscar" (Search) and "Borrar todo" (Clear all).

Categoría de resolución: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

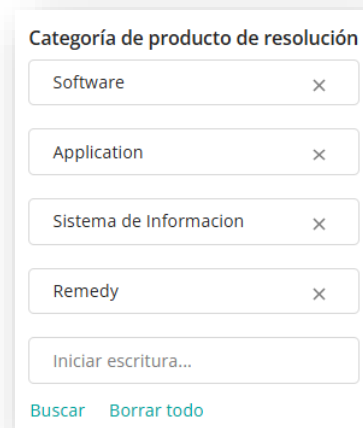
También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.



The image shows a filter interface titled "Categoría de resolución". It contains three input fields, each with a small 'x' icon on the right for removal. The first field contains "Software", the second "Falla Funcionalidad Aplic...", and the third is empty and contains the placeholder text "Iniciar escritura...". At the bottom of the interface, there are two buttons: "Buscar" (Search) and "Borrar todo" (Clear all).

Categoría de producto de resolución: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.

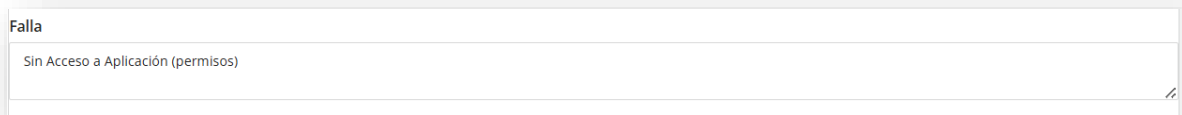


Categoría de producto de resolución

- Software ×
- Application ×
- Sistema de Informacion ×
- Remedy ×
- Iniciar escritura...

Buscar Borrar todo

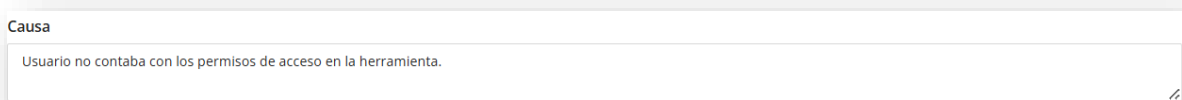
Falla: Se digitara la informacion de la falla reportada en la incidencia.



Falla

Sin Acceso a Aplicación (permisos)

Causa: Se digitara la información de la investigación de acuerdo a la evidencia y descripción del caso.



Causa

Usuario no contaba con los permisos de acceso en la herramienta.

Solución: Se digitara la solicion que se identifico de acuerdo a la evidencia, descripción y las pruebas que se realizaron con el usuario afectado.

Solución

Se asigna los permisos al usuario afectado, se realizan pruebas con el usuario confirmando que funciona correctamente.

Metodo de solución: Se seleccionara la caja desplegable en cual contiene 7 opciones de acuerdo a la comunicación con el usuario o la herramienta en la que se presentaba el error.

Método de Solución

Nivel aplicación

Continuaremos seleccionando el botón “**Guardar**” en el cual visualizaremos la información y el estado “**Resuelto**” y motivo del estado “**Resolución autom. notificada**” del incidente gestionada, como se muestra en la siguiente imagen.

Estado (obligatorio) Resuelto **Motivo del estatus** Resolución autom. notificada

INC000000655221 **Alta** Más

Sin Acceso a Aplicación (permisos)

Fecha de creación 26/07/2025 0:35:03 Estado Resuelto Incidencia grave: No
 Actualiz. 26/07/2025 1:25:53 Motivo del estatus Resolución autom. notificada

Nota de resolución
 Se asigna los permisos al usuario afectado, se realizan pruebas con el usuario
 Mostrar más

Cumplido 26/07/2025 0:56:05

Petición de servicio relacionada REQ000002621791 :
 Sin Acceso a Aplicación (permisos)

Cliente ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com ### Mostrar detalles >

Contacto CARLOS MARIO PEREIRA URREA carlosmp@procedata.com tel:10175

Falla Sin Acceso a Aplicación (permisos)
 Causa Usuario no contaba con los permisos de acceso en la herramienta.
 Solución Se asigna los permisos al usuario afectado, se realizan pruebas con el usuario confirmando que funciona correctamente.
 Método de Solución Nivel aplicación