



BMC Hélix ITSM

Usuario resolutor

Consola soporte

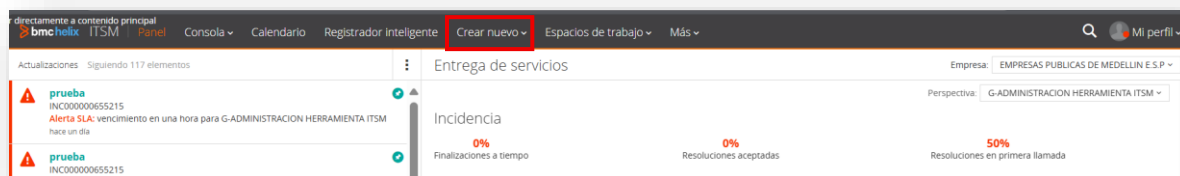
- **Creación de ordenes de trabajo**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Asignación de Usuario)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Nota, Resumen, Servicio y CI)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Categorización)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Grupos de soporte y Estados)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Estados)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Guardar)**
- **Cierre De Ordenes De Trabajo (Asignación)**
- **Cierre De Ordenes De Trabajo (Detalles de trabajo)**
- **Cierre De Ordenes De Trabajo (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.



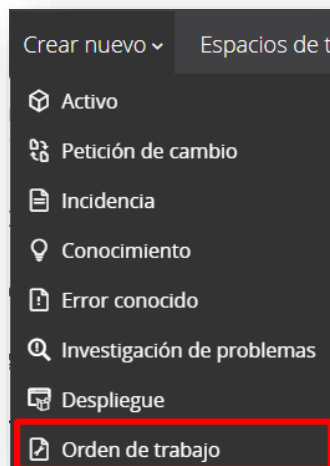
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

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 **“Ordenes de trabajo”** para comenzar con la creación de problemas.

Como se muestra en la imagen.



Seleccionado **“Ordenes de trabajo”** visualizaremos el siguiente formulario como se evidencia en la siguiente imagen.

The screenshot shows the 'Crear orden trabajo' (Create Work Order) form in the BMC Helix ITSM interface. The form includes several sections:

- Customer (obligatorio):** A text input field for customer name, email, or corporate ID.
- Company (obligatorio):** A dropdown menu currently showing 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'.
- Contact:** A text input field for contact name, email, or corporate ID.
- Plantilla de orden de trabajo:** A section with a text input and a 'Browse' button.
- Summary (obligatorio):** A section with a 'Resumen' text input and a 'Description' text input.
- Priority (obligatorio):** A dropdown menu set to 'Medium'.
- Status (obligatorio):** A dropdown menu set to 'Assigned'.
- Service:** A text input field with a search icon.
- Status reason:** A dropdown menu set to 'Select one'.
- Attach files:** A button to attach files.
- Operational category:** A text input field with a search icon.
- Product category:** A text input field.
- Scheduled dates:** A section with 'Start date' and 'Actual dates' text inputs.
- Núm. de ticket del proveedor:** A text input field.
- Fuente reportada:** A dropdown menu set to 'Seleccionar'.
- CI*:** A text input field.

 At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Guardar' buttons.

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 input fields is a list of two search results. Each result includes a profile picture icon, the name 'ALEJANDRA RIVERA', the email 'calejandrar@procedata.com', and the company name.

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 'Customer (obligatorio)' containing 'calejandrar@procedata.com' and 'Company (obligatorio)' empty. A '+' button is between them. Below the input fields is a list of two search results, identical to the previous screenshot.

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

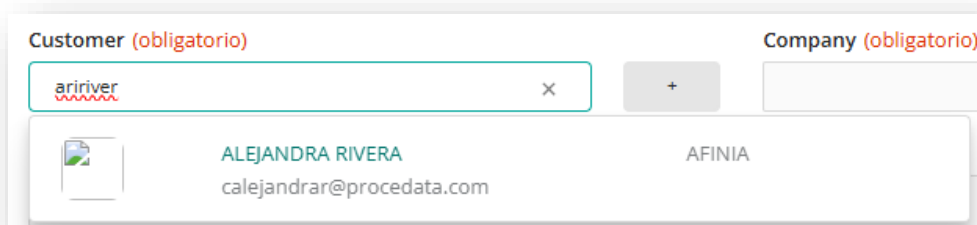
The screenshot shows a search interface with 'Customer (obligatorio)' containing '1018480736' and 'Company (obligatorio)' empty. A '+' button is between them. Below the input fields is a list of one search result.

Customer (obligatorio)	Company (obligatorio)
1018480736	

	ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA
--	---	--------

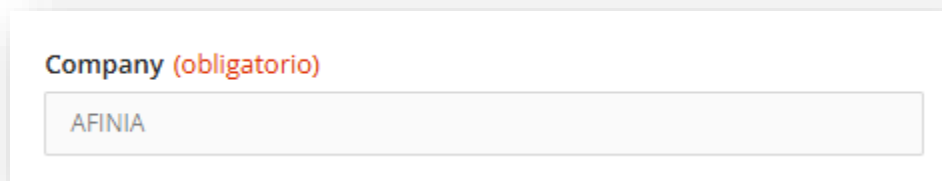
ID de inicio de sesión: Se desplegará una lista con los usuarios que se encuentran con el Loguin.

Ejemplo: aririver



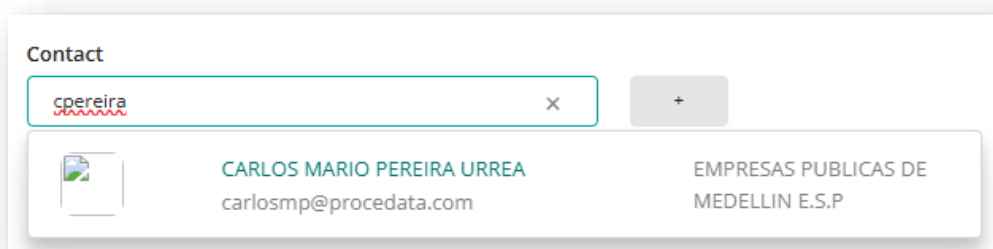
The screenshot shows a search interface with two input fields: "Customer (obligatorio)" and "Company (obligatorio)". The "Customer" field contains the text "aririver" and has a dropdown menu open. The dropdown menu displays a user profile card for ALEJANDRA RIVERA, with the email calejandr@procedata.com and the company name AFINIA. The "Company" field is currently empty.

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



The screenshot shows the "Company (obligatorio)" dropdown menu with the text "AFINIA" selected.

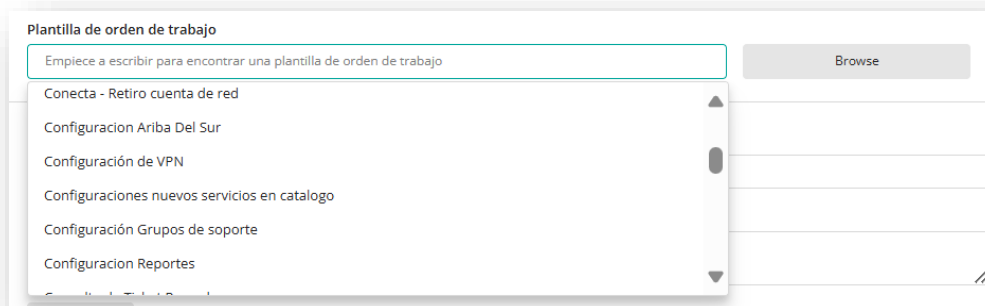
Contacto: En este campo se podrá digitar (Nombre, Correo, ID corporativo o ID de inicio de sesión) para la búsqueda del usuario, como se muestra en las siguientes imágenes.



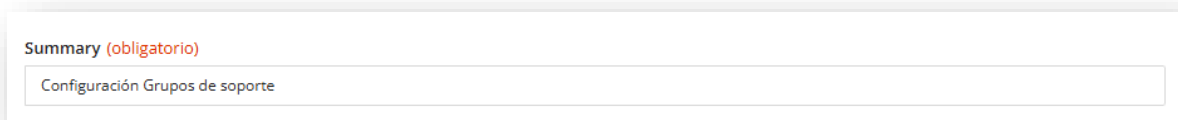
The screenshot shows a search interface with a "Contact" input field containing the text "cpereira" and a dropdown menu open. The dropdown menu displays a user profile card for CARLOS MARIO PEREIRA URREA, with the email carlosmp@procedata.com and the company name EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

Plantilla de orden de trabajo: 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 "Configuración Grupos de soporte" y asigna el texto en el Resumen, la Prioridad y categorización operacional, ya que no cuenta con más información.

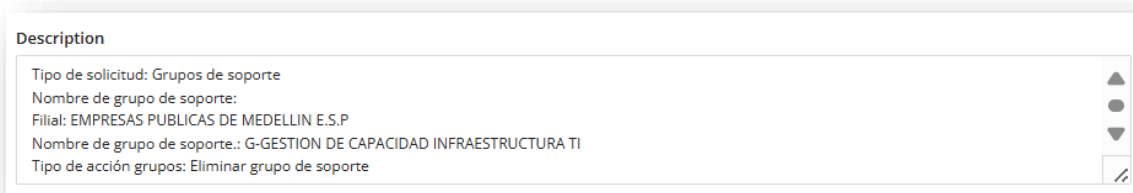


Resumen(obligatorio): Es una breve descripción.

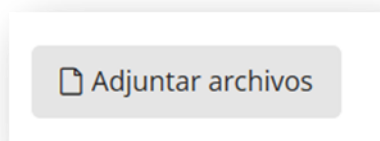


Descripción: Se colocará la información necesaria para el entendimiento del caso, así el grupo de soporte pueda brindarle su respectiva solución.

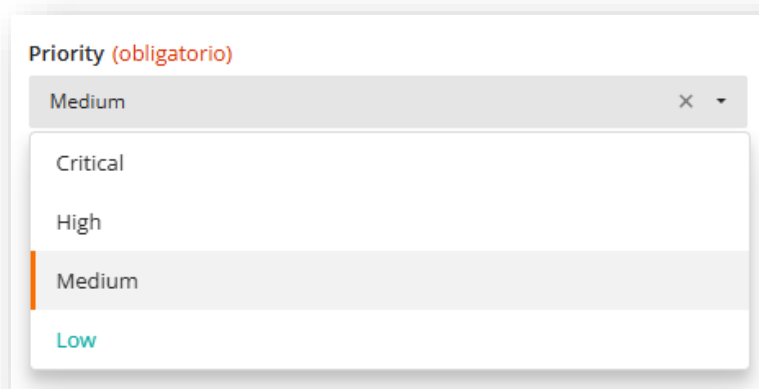
Ejemplo: Tipo de solicitud: Grupos de soporte, Filial: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P, Nombre de grupo de soporte.: G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI, Tipo de acción grupos: Eliminar grupo de soporte.



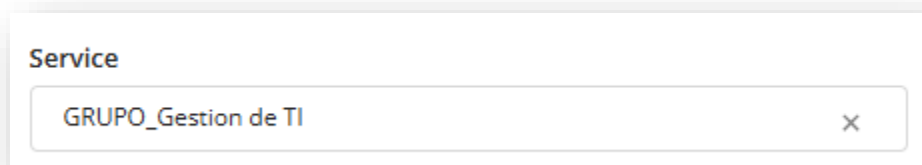
Adjunto: Se visualiza un icono donde se puede adjuntar archivo o imagen en la que se visualizarán los datos del inconveniente.



Prioridad(obligatorio): De acuerdo con la comunicación que se tenga o realice con el usuario final.

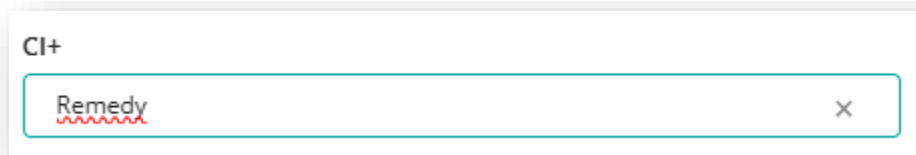


Servicio: Es el concepto en el cual se agrupan los diferentes temas o elementos a los cuales se les da soporte.



CI+: Corresponde al grupo de soporte o el equipó del usuario Final.

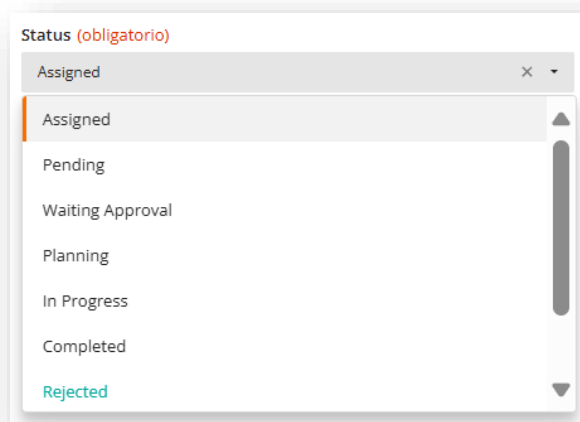
Ejemplo: Remedy



Fuente reportada: Se encuentran 5 estados (Correo electrónico, Autoservicio, Teléfono, Correo de voz y Charla) de fuente en el cual se asignarán de acuerdo en la comunicación que tuvo el usuario final, en este caso fue por correo.



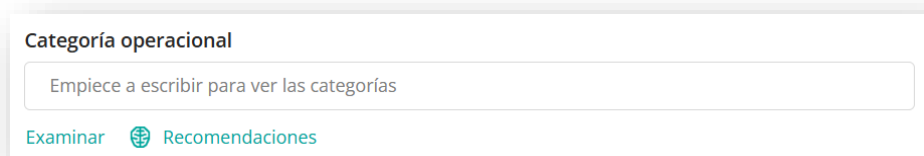
Estado(obligatorio): Se indicará las opciones de estados, la orden de trabajo en este caso es asignada y la prioridad del caso.




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.

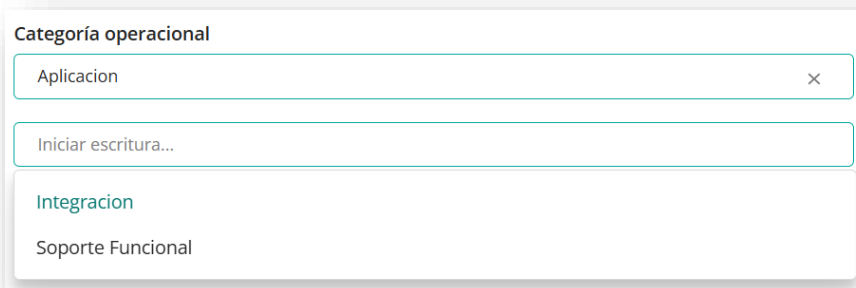
También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.

Ejemplo: Asignado automáticamente por la plantilla seleccionada “Grupo Herramienta ITSM > Configuración Grupo/Categoría/Workflows”



Categoría operacional

Examinar  Recomendaciones



Categoría operacional

 ×

Iniciar escritura...

Integracion

Soporte Funcional

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: Asignado automáticamente por la plantilla seleccionada “Service > Negocio > Negocio”

Categoría de productos

Empiece a escribir para ver las categorías

Examinar Recomendaciones

Categoría de productos

- Software
- Application
- Iniciar escritura...
- Advanced Analytics Software
- Application Deployment Software
- Application Platform
- Application Server Software Platforms
- Archiving Software
- Change and Configuration Management Software

Grupo De Soporte: Por defecto al guardad la orden de trabajo asignará automáticamente a Mesa De Servicios, sin embargo, se puede realizar el cambio del grupo de soporte al cual corresponda la solicitud del usuario.

Ejemplo: G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM

Assignee support group

G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM

Usuario asignado a petición: Se asignará el usuario cuando se encuentre en el grupo de soporte correspondiente.

A continuación, seleccionaremos el botón “**Guardar**”.

WO0000002604137 Medium Más ▾

Configuración Grupos de soporte

Fecha de creación 24/07/2025 1:26:16 Estado Assigned ▾
 Actualiz. 24/07/2025 1:26:18

El siguiente SLA es 24/07/2025 10:00:00

Petición de servicio relacionada [REQ000002621778](#):
 Configuración Grupos de soporte

Customer ALEJANDRA RIVERA	✉ calejandrar@procedata.com	☎ tel:10206	Mostrar detalles >
Contact CARLOS MARIO PEREIRA URREA	✉ carlosmp@procedata.com	☎ tel:10175	

Service
GRUPO_Gestion de TI

Operational category
 Grupo Herramienta ITSM > Configuracion
 Grupo/Categoria/Workflows

Description
 Tipo de solicitud: Grupos de soporte
 Nombre de grupo de soporte:
 Filial: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
 Nombre de grupo de soporte: G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI
[Mostrar más](#)

Product category
 Service > Negocio > Negocio

Solución

Fuente reportada
 Correo electrónico

CI+

Remedy

Assigned to Nada establecido		Request manager Nada establecido		Núm. de ticket del proveedor Nada establecido
---------------------------------	--	-------------------------------------	--	--

Para edición de la orden de trabajo 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.

WO0000002604137 Medium Más ▾

Configuración Grupos de soporte

Fecha de creación 24/07/2025 1:26:16 Estado Assigned ▾
 Actualiz. 24/07/2025 1:26:18

El siguiente SLA es 24/07/2025 10:00:00

Para el cierre comenzaremos con lo siguiente:

Cambiando el estado de la orden de trabajo seleccionado en la caja que dice “Signado” desplegamos y continuaremos con seleccionar “en curso” y guardamos.

Usuario asignado a petición: Se desplegará un listado en el que se encontrarán los analistas del grupo de soporte asignado quien gestionara la orden asignada al grupo de soporte.

Como se muestra en la siguiente imagen.

Descripción
 Tipo de solicitud: Grupos de soporte
 Nombre de grupo de soporte:

CI+
 Remedy

Adjuntar archivos

Grupo de soporte del usuario asignado
 G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM

Grupo de soporte de gestor
 G-GESTIÓN SOLICITUDES AFINIA

Usuario asignado a petición
 Empezar a escribir para buscar un usuario asignado

Gestor de peticiones
 Empezar a escribir para buscar un gestor de petición

ALEJANDRA RIVERA > ALERIVERA
 CARLOS MARIO PEREIRA URREA > cpereira
 DIEGO FELIPE RODRIGUEZ GOMEZ > drodrgom

Fecha Requerida de Inicio

Fecha Requerida de Entrega

Fecha Real de Inicio

Fecha Programada de Inicio

Cambiaremos la configuración de la “categorización operacional y categorización de producto”.

Como se muestran en las siguientes imágenes.

Categoría operacional

Grupo Herramienta ITSM

Configuracion Grupo/Categoria/Workflows

Iniciar escritura...

Buscar Borrar todo

Categoría de productos

Software x

Especializado x

Gratis x

Remedy User 9.1 x

Iniciar escritura...

Buscar Borrar todo

Continuaremos con el texto de solución.

Ejemplo: Se elimina el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.

Editar orden de trabajo WO0000002604137

Resumen (obligatorio)
Configuración Grupos de soporte

Estado (obligatorio) En curso x ▾

Solución
Se elimina el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.

Prioridad (obligatorio) Media x ▾

Fuente reportada Correo electrónico x ▾

Cliente (obligatorio) ALEJANDRA RIVERA x +

Teléfono del cliente tel:10206

Zona AFINIA x

Empresa (obligatorio) AFINIA

Correo electrónico del cliente calejandrar@procedata.com

Grupo de ubicaciones AFINIA x

Organización GERENCIA GENERAL

Ubicación (obligatorio) CHAMBACU x

Contacto CARLOS MARIO PEREIRA URREA x +

Teléfono de contacto tel:10175

Correo electrónico de contacto carlosmp@procedata.com

Servicio GRUPO_Gestion de TI x

Categoría operacional Grupo Herramienta ITSM x

Descripción

Continuamos con el cambio de estado a “Finalizado” con motivo de estado “Con Éxito”, Como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows a form titled "Editar orden de trabajo" with the ID "WO0000002604137". The form contains several fields:

- Resumen (obligatorio):** Configuración Grupos de soporte
- Estado (obligatorio):** Finalizado
- Motivo de estado:** Con éxito
- Prioridad (obligatorio):** Media
- Solución:** Se elimina el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.
- Fuente reportada:** Correo electrónico

 A red box highlights the "Estado" and "Motivo de estado" fields.

Continuaremos seleccionando el botón “Guardar” en el cual visualizaremos la información y el estado “Completado” de la orden de trabado gestionada, como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows the "Configuración Grupos de soporte" page for ticket "WO0000002604137" (Medium priority). The status is "Completed" and the reason is "Successful".

- Fecha de creación:** 24/07/2025 1:26:16
- Actualiz.:** 24/07/2025 2:13:01
- Operational category:** Grupo Herramienta ITSM > Configuracion
- Product category:** Software > Especializado > Gratis > Remedy User 9.1
- Customer:** ALEJANDRA RIVERA (Email: calejandr@procedata.com, Tel: 10206)
- Contact:** CARLOS MARIO PEREIRA URREA (Email: carlosmp@procedata.com, Tel: 10175)
- Service:** GRUPO_Gestion de TI
- Description:** Tipo de solicitud: Grupos de soporte
- Filial:** EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
- Nombre de grupo de soporte:** G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI
- Solución:** Se elimina el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.
- Fuente reportada:** Correo electrónico
- Assigned to:** ALEJANDRA RIVERA
- Request manager:** Nada establecido
- Núm. de ticket del proveedor:** Nada establecido

 A progress bar at the top indicates the task is "Achieved" on 24/07/2025 at 2:13:00.