



BMC Hélix ITSM

Usuario resolutor

Consola soporte

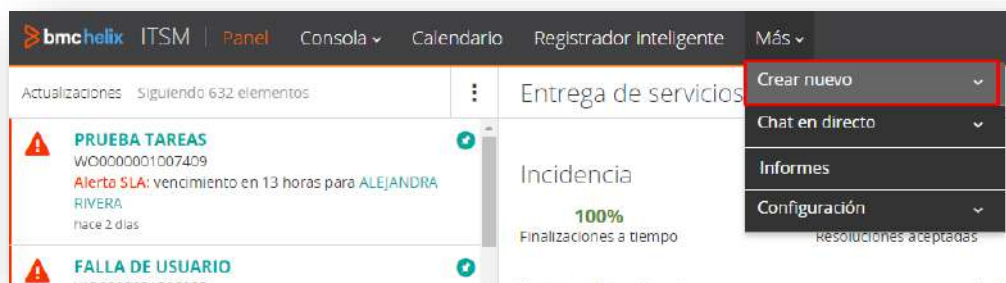
- **Creación de Incidentes**
- **Datos De Incidente** (Asignación de Usuario)
- **Datos De Incidente** (Nota, Resumen, Servicio y CI)
- **Datos De Incidentes** (Impacto, Urgencia, Fuente Reportada)
- **Datos De Incidente** (Estados)
- **Datos De Incidente** (Categorización)
- **Datos De Incidentes** (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.



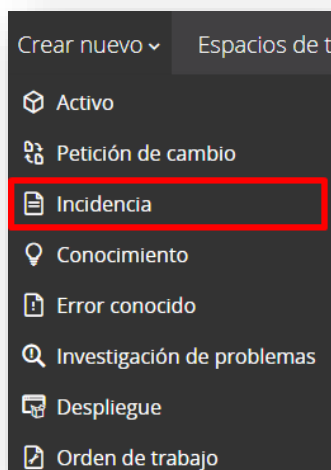
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

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 form titled 'Crear incidencia'. The form is divided into several sections with labels in red: 'Cliente (obligatorio)', 'Empresa (obligatorio)', 'Contacto', 'Plantilla de incidencia', 'Resumen (obligatorio)', 'Descripción', 'Impacto (obligatorio)', 'Urgencia (obligatorio)', 'Estatus (obligatorio)', 'Tipo de incidencia (obligatorio)', 'Servicio (obligatorio)', 'Categoría de resolución', and 'Áreas impactadas'. The 'Cliente' field contains 'Restaurante de servicio a usuario'. The 'Impacto' dropdown is set to 'Alto-Moderado'. The 'Urgencia' dropdown is set to 'Alta'. The 'Estatus' dropdown is set to 'Nuevo'. The 'Tipo de incidencia' dropdown is set to 'Restaurante de servicio a usuario'. The 'Servicio' field is empty. The 'Categoría de resolución' dropdown is set to 'Impacto a escritor para ver las categorías'. The 'Áreas impactadas' section has a dropdown set to 'Empresa'. At the bottom right, there are 'Cancelar' and 'Crear' 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

Customer (obligatorio) Company (obligatorio)

Alejandra Rivera x +

	ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA
	ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P



Summary (obligatorio)

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

Ejemplo: calejandrar@procedata.com

Customer (obligatorio) Company (obligatorio)

calejandrar@procedata.com x +

	ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	AFINIA
	ALEJANDRA RIVERA calejandrar@procedata.com	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P


Summary (obligatorio)

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

Ejemplo: 1018480736

Customer (obligatorio) Company (obligatorio)

1018480736 x +

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

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

Ejemplo: aririver

Customer (obligatorio) Company (obligatorio)

aririver

ALEJANDRA RIVERA
calejandrar@procedata.com

AFINIA

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

Empresa (obligatorio)

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.

Contact

cpereira

CARLOS MARIO PEREIRA URREA
carlosmp@procedata.com

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.

Plantilla de incidencia

Escriba el nombre de un problema común

- Plantilla Impresión/Plotter/Scanner Daño Físico
- Plantilla Incidentes Catalogo
- Simulador Facilidades de Pago
- Sin Acceso a Aplicación
- Sin Acceso a Internet
- Sin Conexión a Aplicación

Resumen(obligatorio): Es una breve descripción.

Resumen (obligatorio)

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

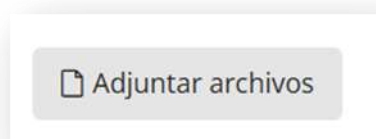
Descripción

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.



Impacto (obligatorio)

3-Moderado/Limitado X ▼

- 1-Extenso/Generalizado
- 2-Significativo/Amplio
- 3-Moderado/Limitado
- 4-Menor/Localizado

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.



Urgencia (obligatorio)

3-Media X ▼

- 1-Critica
- 2-Alta
- 3-Media
- 4-Baja

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

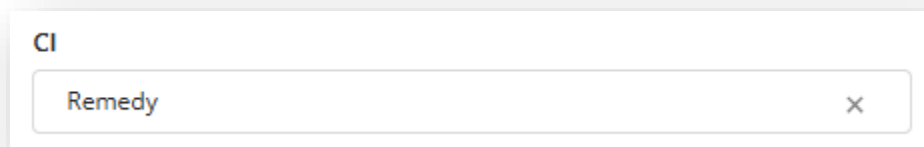
Prioridad calculada

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

Servicio (obligatorio)

Escriba el nombre de un servicio

EPM_Administracion de Espacios	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
EPM_Administracion de Obras	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
EPM_Administracion de Salud	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P
EPM_Aguas Prepago	EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

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

Categoría operacional

Software > Sin Acceso > Aplicación

Examinar  Recomendaciones

Categoría operacional

Software

Sin Acceso

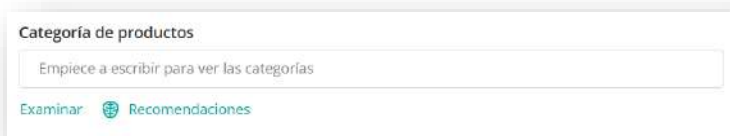
Aplicación

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.

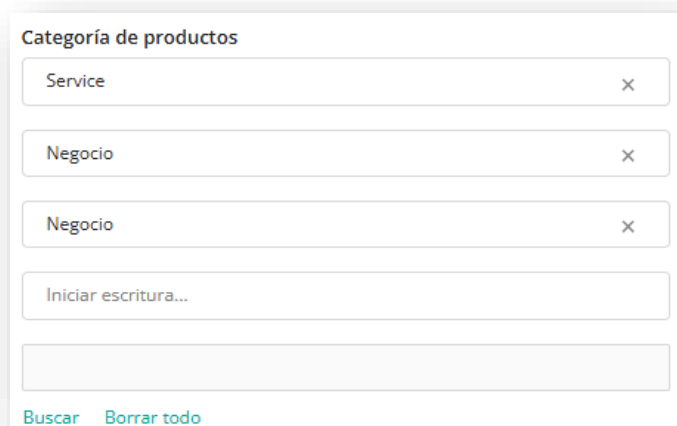
Ejemplo: Service > Negocio > Negocio



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.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the ticket ID is 'INC000000655221' with a status of 'Alta'. The title of the ticket is 'Sin Acceso a Aplicación (permisos)'. Below the title, there are fields for 'Fecha de creación' (26/07/2025 0:35:03), 'Estado' (Asignado), and 'Incidencia grave' (No). A progress bar indicates the next SLA is '05/09/2025 15:35:03'. Below this, there is a section for 'Petición de servicio relacionada' with the ID 'REQ000002621791 : Sin Acceso a Aplicación (permisos)'. The contact information is listed as follows:

Cliente	Contacto	Correo Electrónico	Teléfono	Acción
ALEJANDRA RIVERA	CARLOS MARIO PEREIRA URREA	calejandr@procedata.com	tel:10175	Mostrar detalles >

Below the contact information, there are several fields for the incident details:

- Falla
- Causa
- Solución
- Método de Solución
- Fecha Incidente Mayor
- Incidente Mayor
- No

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.

INC000000655221 Alta

Sin Acceso a Aplicación (permisos)

Fecha de creación: 26/07/2025 0:35:03 Estado: **Asignado** Incidencia grave: No

Actualiz.: 26/07/2025 0:35:06

El siguiente SLA es 05/09/2025 15:35:03

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

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.

Editar incidencia INC000000655221

Resumen (obligatorio)
Sin Acceso a Aplicación (permisos)

Impacto (obligatorio) 2-Significativo/Amplio **Urgencia (obligatorio)** 3-Media **Incidencia grave** No

Estado (obligatorio) En curso **Prioridad calculada (obligatorio)** Alta

Cliente (obligatorio) ALEJANDRA RIVERA **Teléfono del cliente (obligatorio)** ### **Zona** AREA METROPOLITANA

Empresa (obligatorio) EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P **Correo electrónico del cliente** calejandrar@procedata.com **Grupo de ubicaciones** EDIFICIO EPM

Organización VPE, NVO, NEGOC. INNO. Y TECNO **Sitio del cliente (obligatorio)** MUSEO DEL AGUA EPM

Contacto CARLOS MARIO PEREIRA URREA **Teléfono de contacto** tel:10175 **Correo electrónico de contacto** carlosmp@procedata.com

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 screenshot shows a web form titled "Categoría de productos". It contains five input fields, each with a value and a delete button (X): "Software", "Especializado", "Gratis", "Remedy User 9.1", and "Iniciar escritura...". The "Especializado" field is highlighted with a green border. At the bottom, there are two buttons: "Buscar" and "Borrar todo".

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 screenshot shows a web form titled "Categoría de resolución". It contains three input fields, each with a value and a delete button (X): "Software", "Falla Funcionalidad Aplic...", and "Iniciar escritura...". The "Falla Funcionalidad Aplic..." field is highlighted with a green border. At the bottom, there are two buttons: "Buscar" and "Borrar todo".

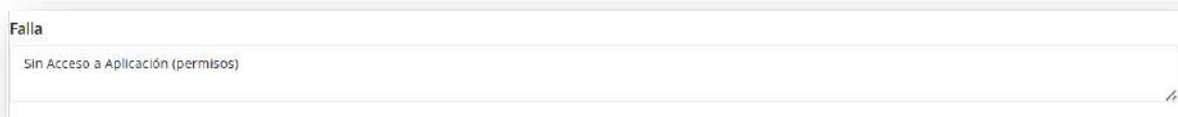
Categoría de producto de resolución: Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

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



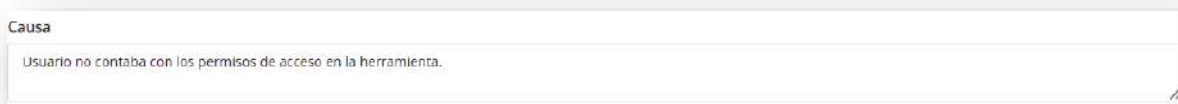
The image shows a dropdown menu titled "Categoría de producto de resolución". It contains five items: "Software", "Application", "Sistema de Informacion", "Remedy", and "Iniciar escritura...". Each item has a small 'x' icon to its right. At the bottom of the menu, there are two buttons: "Buscar" and "Borrar todo".

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



The image shows a text input field labeled "Falla". Inside the field, the text "Sin Acceso a Aplicación (permisos)" is visible. There is a small icon in the bottom right corner of the field.

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



The image shows a text input field labeled "Causa". Inside the field, the text "Usuario no contaba con los permisos de acceso en la herramienta." is visible. There is a small icon in the bottom right corner of the field.

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

INCO00000655221 **Alta**

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)

<p>Cliente ALEJANDRA RIVERA</p>	<p>calejandrar@procedata.com</p>	<p>###</p>	<p>Mostrar detalles ></p>
<p>Contacto CARLOS MARIO PEREIRA URREA</p>	<p>carlosmp@procedata.com</p>	<p>tel:10175</p>	

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