



# 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)

<b>Nombre</b>	ALEJANDRA RIVERA
<b>Equipo</b>	PROCEDATA
<b>Grupo</b>	G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM
<b>Fecha</b>	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.



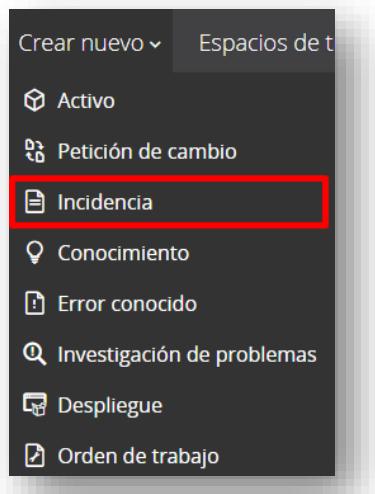
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

**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.

**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)

Alejandra Rivera

Company (obligatorio)

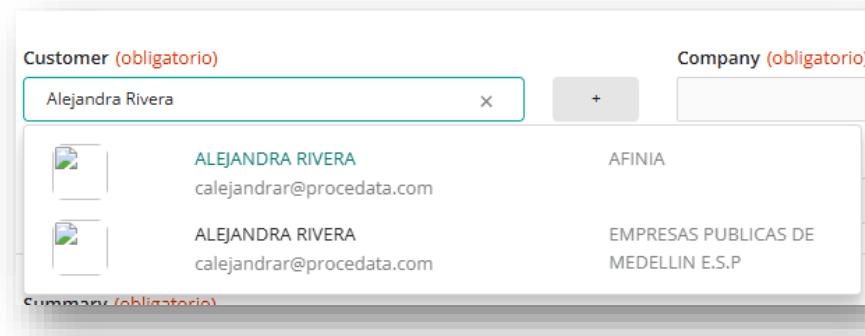
AFINIA

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

ALEJANDRA RIVERA  
calejandrar@procedata.com

ALEJANDRA RIVERA  
calejandrar@procedata.com

Summary (obligatorio)



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

Ejemplo: [calejandrar@procedata.com](mailto:calejandrar@procedata.com)

Customer (obligatorio)

calejandrar@procedata.com

Company (obligatorio)

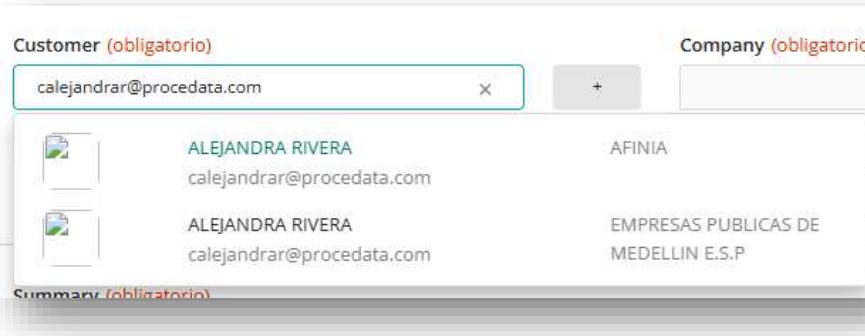
AFINIA

EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.

ALEJANDRA RIVERA  
calejandrar@procedata.com

ALEJANDRA RIVERA  
calejandrar@procedata.com

Summary (obligatorio)



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

Ejemplo: 1018480736

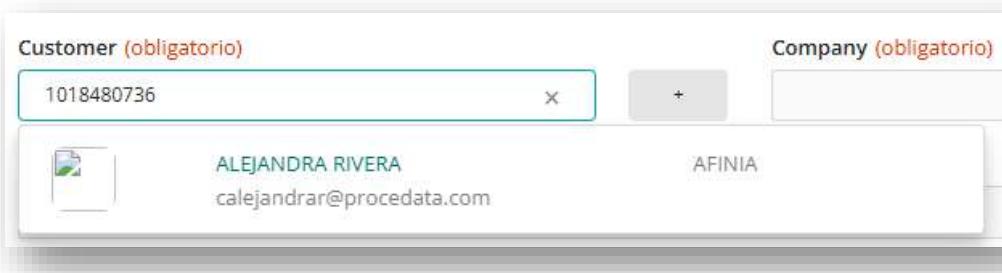
Customer (obligatorio)

1018480736

Company (obligatorio)

AFINIA

ALEJANDRA RIVERA  
calejandrar@procedata.com



**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 for 'Customer (obligatorio)'. A search bar contains the text 'aririver'. Below the search bar, a list displays a single result: 'ALEJANDRA RIVERA' with the email 'calejandrar@procedata.com'. To the right of the result, the word 'AFINIA' is visible. There is also a small thumbnail image next to the name.

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

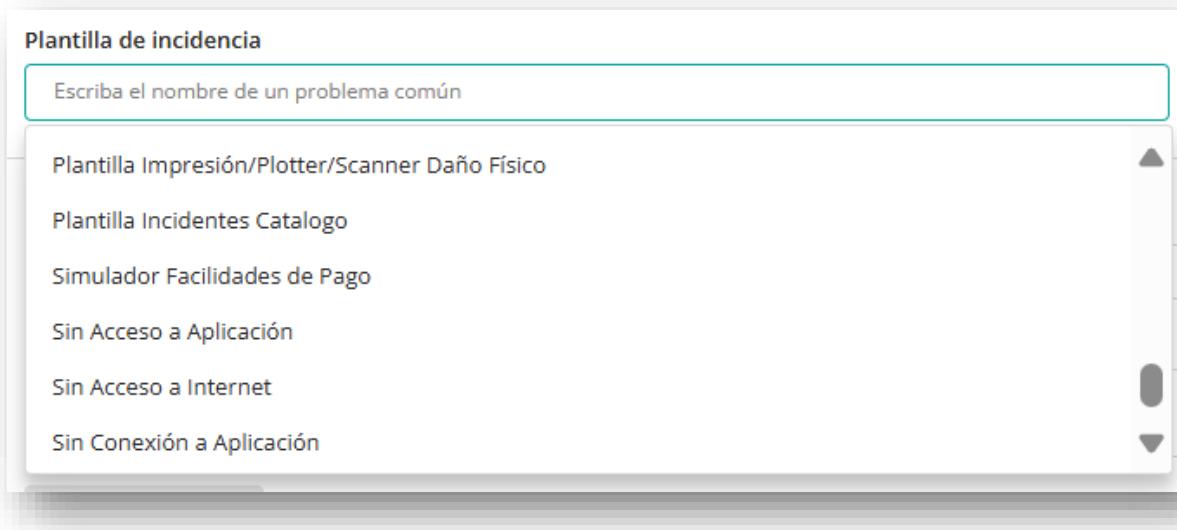
The screenshot shows a search interface for 'Empresa (obligatorio)'. A search bar contains the text 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'. Below the search bar, a list displays a single result: 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'.

**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.

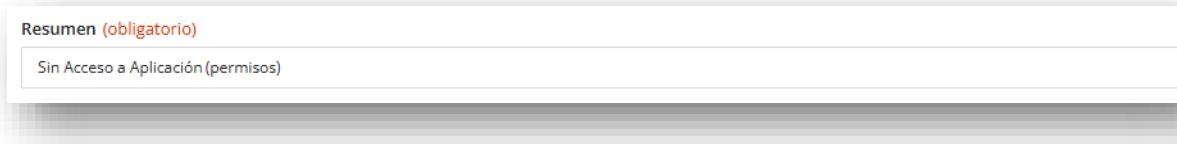
The screenshot shows a search interface for 'Contact'. A search bar contains the text 'cpereira'. Below the search bar, a list displays a single result: 'CARLOS MARIO PEREIRA URREA' with the email 'carlosmp@procedata.com'. To the right of the result, the word 'EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P' is visible. There is also a small thumbnail image next to the name.

**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.



**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:** Nombre Usuario afectado

Teléfono del usuario Fijo y móvil

Ubicación del usuario

Descripción detallada del incidente:

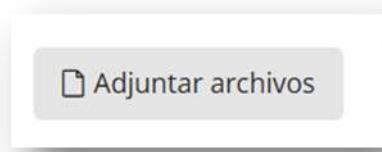
Ver documento de errores y soluciones correspondiente a la aplicación afectada

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.

CI

Remedy

**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.

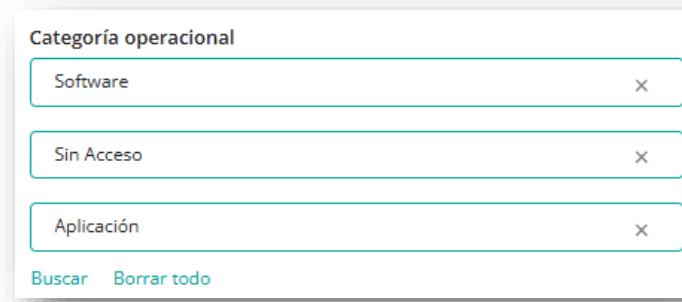
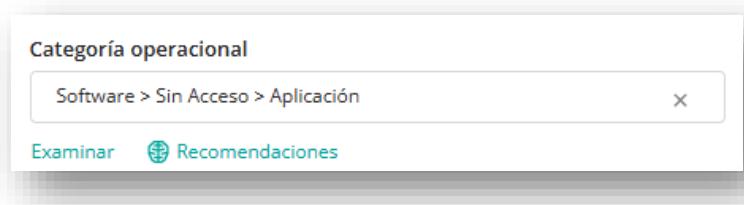
**Ejemplo:** EPM\_Aplicaciones Virtualizadas



**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

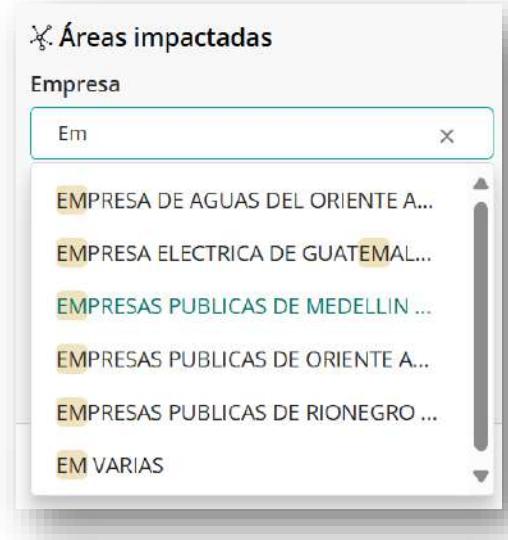
The image consists of two vertically stacked screenshots of a user interface for searching product categories. Both screenshots have a light gray header bar with the text "Categoría de productos".

**Screenshot 1 (Top):** This screenshot shows a search input field containing the placeholder text "Empiece a escribir para ver las categorías". Below the input field are two buttons: "Examinar" (with a magnifying glass icon) and "Recomendaciones" (with a green circular icon).

**Screenshot 2 (Bottom):** This screenshot shows the results of a search. The input field now contains the text "Service". Below the input field are three items listed in separate rows: "Service" (with an "x" button to its right), "Negocio" (with an "x" button to its right), and another "Negocio" entry (with an "x" button to its right). At the bottom of the list is a placeholder text "Iniciar escritura...". At the very bottom of the interface are two buttons: "Buscar" and "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**.

Zona	Grupo de ubicaciones	Ubicación
AREA METROPOLITANA	MEDELLIN	ADMINISTRACION
Organización	Departamento	
GERENCIA GENERAL	GER. GENERAL	<b>Agregar</b>

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

Áreas impactadas	
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P > AREA METROPOLITANA > MEDELLIN > ADMINISTRACION > GERENCIA GENERAL > GER. GENERAL	

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 an incident record with the following details:

- Identificación:** INC000000655221 | **Estado:** Alta
- Fecha de creación:** 26/07/2025 03:03 | **Actualiz.** 26/07/2025 03:06 | **Estado:** Asignado | **Incidencia grave:** No
- Petición de servicio relacionada:** REQ000002621791 | **Asunto:** Sin Acceso a Aplicación (permisos)
- SLA:** El siguiente SLA es 05/09/2025 15:35:03
- Parties:**
  - Cliente:** ALEJANDRA RIVERA | **Correo:** calejandrar@procedata.com | **Teléfono:** #### | **Opción:** Mostrar detalles >
  - Contacto:** CARLOS MARIO PEREIRA URREA | **Correo:** carlosmp@procedata.com | **Teléfono:** tel:10175
- Incidente:**
  - 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:**

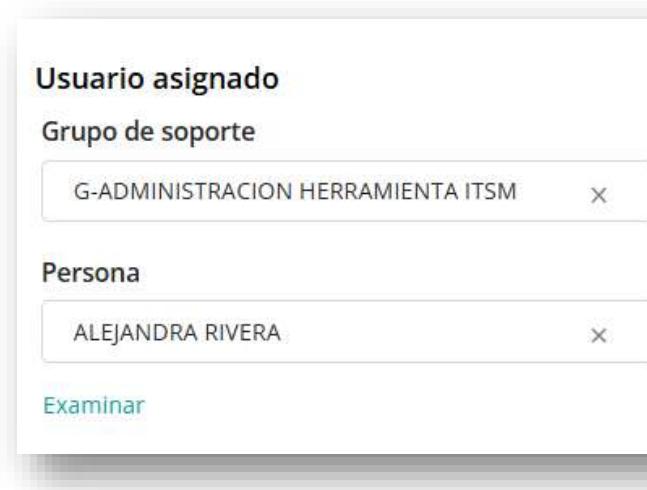
**Cierre de incidente (Barra De Procesos):** Para edición del incidente seleccionaremos el lápiz o cambio de estado también podemos seleccionar la palabra “**Asignado**” como se muestra en la siguiente imagen.



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.



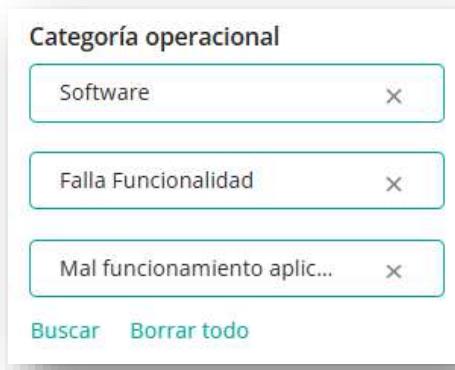
Para el cierre del incidente tendremos que ajustar los campos correspondientes el grupo resolutos.

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



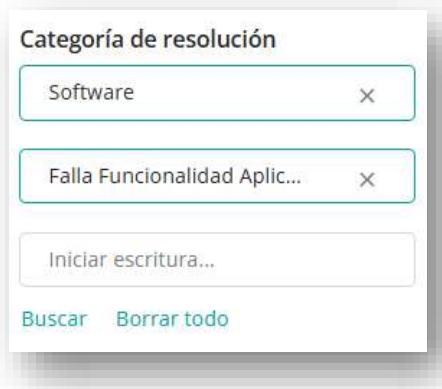
**Categorización de producto:** Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

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



**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.

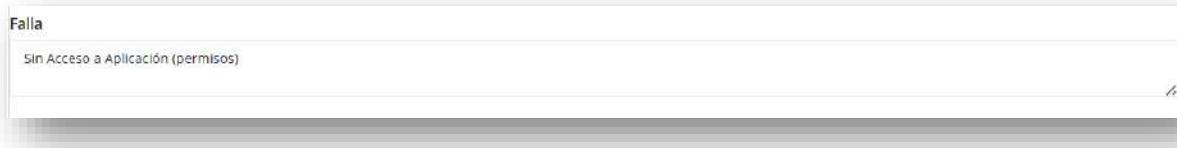


**Categoría de producto de resolución:** Cuenta con un espacio para digitar si tiene conocimiento en las cuales se brinda con el texto en verde “recomendaciones”, en la que se desplegará un listado de acuerdo a la palabra o letra que esté digitando.

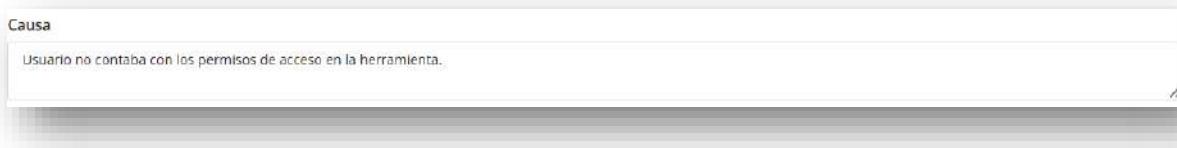
También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.



**Falla:** Se digitara la información de la falla reportada en la incidencia.



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



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



**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.



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.

The screenshot shows a software interface for managing incidents. At the top, there are two dropdown menus: 'Estado (obligatorio)' set to 'Resuelto' and 'Motivo del estatus' set to 'Resolución autom. notificada'. Below this, the main incident details are shown:

- Incident ID:** INC00000655221
- Estado:** Resuelto
- Motivo del estatus:** Resolución autom. notificada
- Fecha de creación:** 26/07/2025 0:35:03
- Actualiz.:** 26/07/2025 1:25:53
- Nota de resolución:** Se asigna los permisos al usuario afectado, se realizan pruebas con el usuario
- Opciones:** Unleash, More, etc.
- Comments:**
  - Petición de servicio relacionada: REQ000002621791 : Sin Acceso a Aplicación (permisos)
  - Cumplido: 26/07/2025 0:56:05
  - Cliente: ALEJANDRA RIVERA (mailto:calejandrar@procedata.com)
  - Contacto: CARLOS MARIO PEREIRA URREA (mailto:carlosmp@procedata.com)
  - 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