



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.



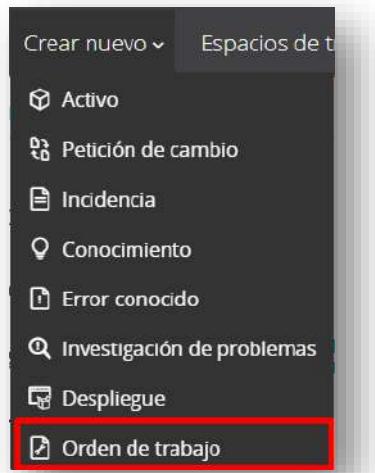
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

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.

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)

	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)

calejandrar@procedata.com

+

Company (obligatorio)

	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)

1018480736

+

Company (obligatorio)

	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 main fields: "Customer (obligatorio)" and "Company (obligatorio)". The "Customer" field contains the value "aririver". Below it, a search result is displayed for "ALEJANDRA RIVERA" with the email "calejandrar@procedata.com". The "Company" field is empty and labeled "AFINIA".

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

The screenshot shows a search interface with a single field labeled "Company (obligatorio)". The value "AFINIA" is entered into this field.

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 field labeled "Contact". The value "cpereira" is entered. Below the field, a search result is shown for "CARLOS MARIO PEREIRA URREA" with the email "carlosmp@procedata.com". To the right of the contact information, the company name "EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P." is listed.

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.

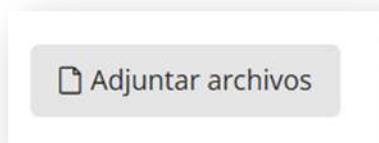


Descripción: Se colocará la información necesaria para el entendimiento del caso, así el grupo de soporte pueda brindarle su respectiva solución.

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.



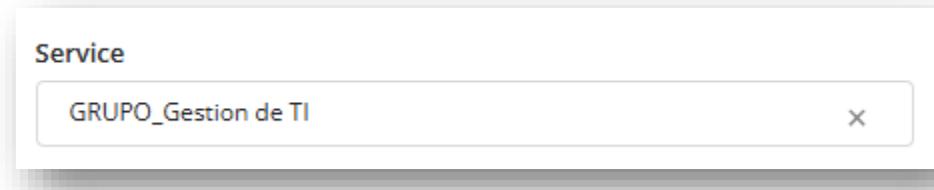
Adjunto: Se visualiza un icono donde se puede adjuntar archivo o imagen en la que se visualizarán los datos del inconveniente.



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

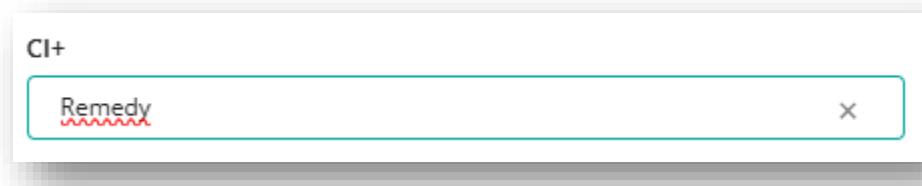


Servicio: Es el concepto en el cual se agrupan los diferentes temas o elementos a los cuales se les da soporte.

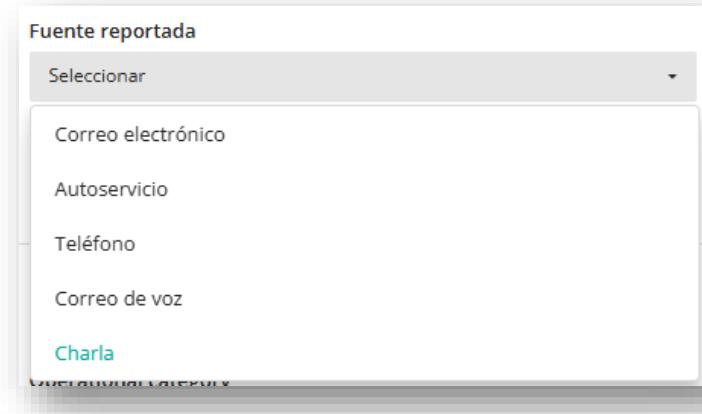


CI+: Corresponde al grupo de soporte o el equipo del usuario Final.

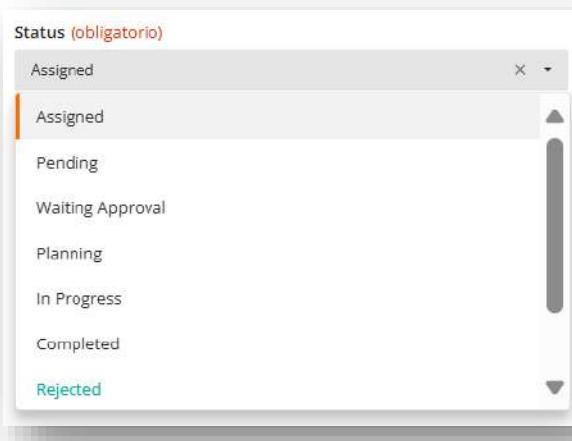
Ejemplo: Remedy



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.

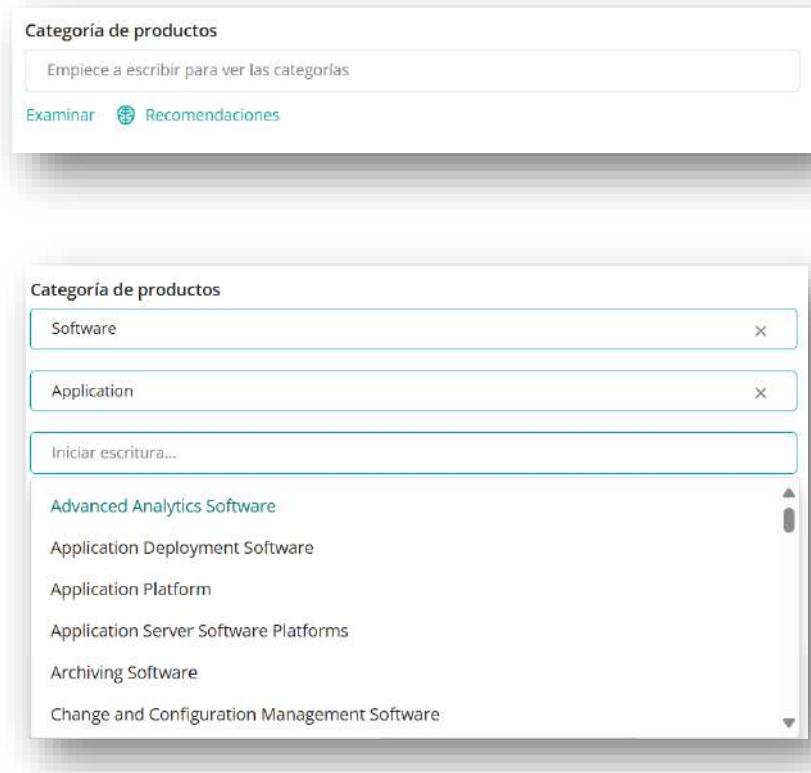
Ejemplo: Asignado automáticamente por la plantilla seleccionada “Grupo Herramienta ITSM > Configuracion Grupo/Categoría/Workflows”



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.

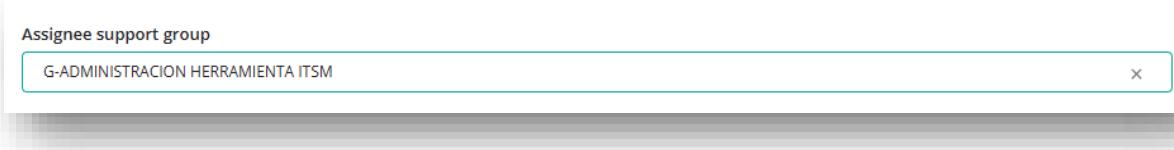
También cuenta con un botón para “examinar” las opciones de acuerdo a la falla del problema, como se muestran en las siguientes imágenes.

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



Grupo De Soporte: Por defecto al guardar 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



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

A continuación, seleccionaremos el botón “Guardar”.

Configuración Grupos de soporte

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

Estado: Assigned

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/Categoría/Workflows	Product category Service > Negocio > Negocio	
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	Solución Fuente reportada Correo electrónico CITI 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.

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.

The screenshot shows the 'Editar orden de trabajo' (Edit Work Order) screen. At the top right, the work order number WO0000002604137 is displayed. The form is divided into several sections:

- Resumen (obligatorio)**: Includes a 'Configuración Grupos de soporte' section.
- Estado (obligatorio)**: A dropdown menu showing options like 'Asignado', 'Pendiente', 'En curso', etc., with 'Asignado' currently selected.
- Motivo de estado**: A dropdown menu showing 'Seleccionar una' and 'Solución'.
- Prioridad (obligatorio)**: A dropdown menu showing 'Media'.
- Solución**: An empty text area.
- Fuente reportada**: A dropdown menu showing 'Correo electrónico'.
- Teléfono del cliente**: A field containing 'tel:10206'.
- Zona**: A dropdown menu showing 'AFINIA'.
- Correo electrónico del cliente**: A field containing 'calejandor@procedata.com'.
- Grupo de ubicaciones**: A dropdown menu showing 'ARINIA'.
- Ubicación (obligatorio)**: A dropdown menu showing 'CHAMBACU'.
- Contacto**: A section with 'CARLOS MARIO FERREIRA URREA' as the contact name.
- Teléfono de contacto**: A field containing 'tel:10175'.
- Correo electrónico de contacto**: A field containing 'carlosmp@procedata.com'.
- Servicio**: A section with 'GRUPO_Gestión de TI' as the service.
- Categoría operacional**: A checkbox field.

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: G-ADMINISTRACION HERRAMIENTA ITSM

Categorización

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: Empieza a escribir para buscar un usuario asignado
ALEJANDRA RIVERA > ALERIVERA

Gestor de peticiones: Empieza a escribir para buscar un gestor de petición
CARLOS MARIO PEREIRA URREA > cpereira

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



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	Solución	Prioridad (obligatorio)
		Se elimina el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.	Medio
			Fuente reportada
			Correo electrónico
Cliente (obligatorio)	ALEJANDRA RIVERA	Teléfono del cliente	Zona
Empresa (obligatorio)	AFINIA	Correo electrónico del cliente	Grupo de ubicaciones
Organización	GERENCIA GENERAL		Ubicación (obligatorio)
Contacto	CARLOS MARIO PEREIRA URREA	Teléfono de contacto	Correo electrónico de contacto
Servicio	GRUPO_Gestión de TI		Categoría operacional
Descripción			

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

Editar orden de trabajo

Resumen (obligatorio)

Configuración Grupos de soporte

Estado (obligatorio): Finalizado Motivo de estado: Con éxito

Prioridad (obligatoria): Media

Fuente reportada: Correo electrónico

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

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

WO0000002604137 Medium

Configuración Grupos de soporte

Fecha de creación: 24/07/2025 1:26:16 Actualiz.: 24/07/2025 2:13:01

Estado: Completed Motivo de estado: Successful

Achieved 24/07/2025 2:13:00

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

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

Operational category: Grupo Herramienta ITSM > Configuración Grupo/Categoría/Workflows

Product category: Software > Especializado > Gratis > Remedy User 9.1

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

Fuente reportada: Correo electrónico

CIT: Remedy

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