



BMC Hélix ITSM

Usuario resolutor

Consola soporte

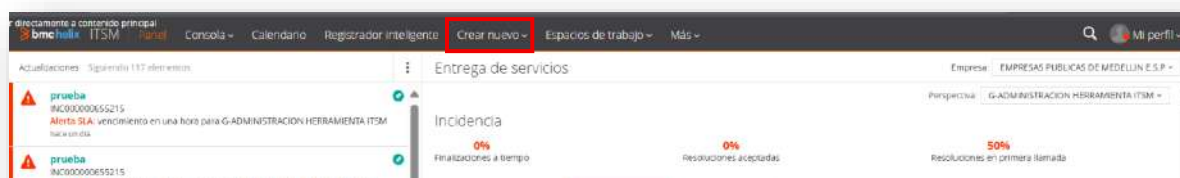
- **Creación de ordenes de trabajo**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Asignación de Usuario)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Nota, Resumen, Servicio y CI)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Categorización)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo (Grupos de soporte y Estados)**
- **Datos De Ordenes De Trabajo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



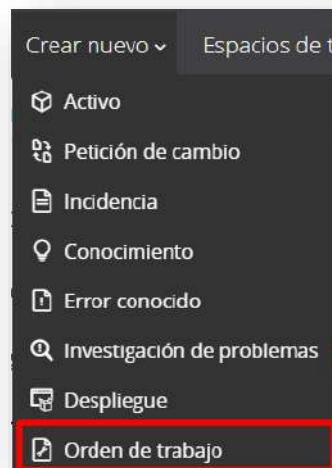
Seleccionaremos lo siguiente con color naranja:

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.

A screenshot of the 'Crear orden trabajo' (Create work order) form in the Procadata system. The form is white with a dark header bar. The header bar contains the Procadata logo, navigation links (ITSM, Panel, Consola, Calendario, Registrador inteligente, Crear nuevo, Espacios de trabajo, Más), a search icon, and a user profile icon labeled 'Mi perfil'. The form itself is titled 'Crear orden trabajo' and contains several sections: 'Customer (obligatorio)' with a text input field, 'Company (obligatorio)' with a text input field, 'Contact' with a dropdown menu, 'Plantilla de orden de trabajo' with a text input field and a 'Browse' button, 'Summary (obligatorio)' with a text input field, 'Description' with a text input field and an 'Attach files' button, 'Priority (obligatorio)' with a dropdown menu set to 'Medium', 'Status (obligatorio)' with a dropdown menu set to 'Assigned', 'Service' with a text input field, 'Or' with a text input field, 'Fuente reportada' with a dropdown menu set to 'Seleccionar', 'Número de ticket del proveedor' with a text input field, 'Scheduled dates' with a 'Start date' field, 'Actual dates' with a 'Start date' field, 'Operational category' with a text input field, and 'Product category' with a text input field. At the bottom right of the form 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

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

The screenshot shows a login form with two main sections: 'Customer (obligatorio)' and 'Company (obligatorio)'. The 'Customer' field contains the text 'aririver'. Below this field, a dropdown menu is open, displaying a user profile card for 'ALEJANDRA RIVERA' with the email 'calejandrar@procedata.com' and the company '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)' field with the text 'AFINIA' entered.

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 login form with a 'Contact' field containing the text 'cpereira'. Below this field, a dropdown menu is open, displaying a user profile card for 'CARLOS MARIO PEREIRA URREA' with the email 'carlosmp@procedata.com' and the company 'EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P'. The 'Company' field is currently empty.

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.

Plantilla de orden de trabajo

Emplee a escribir para encontrar una plantilla de orden de trabajo

Browse

- Conecta - Retiro cuenta de red
- Configuración Ariba Del Sur
- Configuración de VPN
- Configuraciones nuevos servicios en catalogo
- Configuración Grupos de soporte
- Configuración Reportes

Resumen(obligatorio): Es una breve descripción.

Summary (obligatorio)

Configuración Grupos de soporte

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.

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

Tipo de acción grupos: Eliminar grupo de soporte

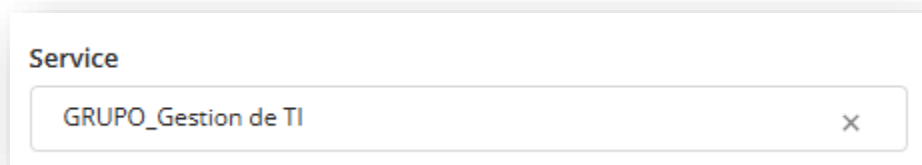
Adjunto: Se visualiza un icono donde se puede adjuntar archivo o imagen en la que se visualizarán los datos del inconveniente.



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

CI+

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.

Fuente reportada

Seleccionar

- Correo electrónico
- Autoservicio
- Teléfono
- Correo de voz
- Charla

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

Status (obligatorio)

Assigned

- Assigned
- Pending
- Waiting Approval
- Planning
- In Progress
- Completed
- Rejected


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

Empiece a escribir para ver las categorías

Examinar  Recomendaciones

Categoría operacional

Aplicacion 

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 x

Application x

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 x

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

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

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: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

Filial: EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P

Nombre de grupo de soporte: G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI

Operational category: Grupo Herramienta ITSM > Configuración

Product category: Service > Negocio > Negocio

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

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
Emplee a escribir para buscar un usuario asignado

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

Fecha Requerida de Inicio

Fecha Requerida de Entrega

Fecha Real de Inicio

Fecha Programada de Inicio

Categoría de productos
Service > Negocio > Negocio

Examinar Recomendaciones

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 eliminó el grupo de soporte solicitado G-GESTION DE CAPACIDAD INFRAESTRUCTURA TI.

Prioridad (obligatorio)
Medio 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
alejandra.r@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.

Editar orden de trabajo WO0000002604137

Resumen (obligatorio)

Configuración Grupos de soporte:

Estado (obligatorio): Finalizado X

Motivo de estado: Con éxito X

Prioridad (obligatorio): Media X

Fuente reportada: Correo electrónico X

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 trabado gestionada, como se muestra en la siguiente imagen.

WO0000002604137 Medium

Configuración Grupos de soporte

Fecha de creación: 24/07/2025 1:26:16 Estado: Completed

Actualiz.: 24/07/2025 2:13:01 Motivo de estado: Successful

Achieved: 24/07/2025 2:13:00

Petición de servicio relacionada: REQ000002621778

Configuración Grupos de soporte

Customer: ALEJANDRA RIVERA calejandrare@procedata.com tel:10206

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

Service: GRUPO_Gestion de TI

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

Description: Tipo de solicitud: Grupos de soporte

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

Nombre de grupo de soporte: Fila: 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

Remedy

Assigned to: ALEJANDRA RIVERA

Request manager: Nada establecido

Núm. de ticket del proveedor: Nada establecido