



Herramienta Umbrella - MyIT





MyIT

Con MyIT reporta tus casos de manera sencilla. Registra y consulta tus casos asociados a servicios de IT.



Si tienes alguna pregunta sobre Umbrella, le puedes preguntar a **AnITa**

Enlace MyIT: <https://myit.claro.com.co>

Al integrarse Umbrella a MyIT como usuario podrás:

1. Realizar seguimiento fácilmente a tus casos.
2. Contaras con un único canal de escalamiento.
3. Tendrás ANS para tus requerimientos

Y nosotros podremos tener estadísticas de:

1. Que novedades son las que más escalan
2. Si cumplimos o no con los ANS
3. Conocer las inquietudes y manifestaciones novedades que se presentan, para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.



Al ingresar a **MyIT** , en Catálogo debes buscar el módulo **MIS APLICACIONES DEL NEGOCIO**

Mis aplicaciones del negocio



Accesos - Mis Aplicaciones del Negocio



Asesorías y Solicitudes - Mis Aplicaciones de Negocio



Soporte - Mis Aplicaciones de Negocio

En cada uno de los botones, siempre debes buscar en **Aplicación::Modulo**
Umbrella y te desplegará las opciones existentes





En este módulo podrás solicitar todo lo referente a **Usuarios**

Recuerda:

1. Adjuntar imagen del perfil del usuario de SuccessFactor con fecha y hora de la solicitud.
2. Entregar los siguientes datos del usuario:
 - Nombre completo (nombre 1 - nombre 2 - apellido 1 - apellido 2)
 - Indicar el usuario de red
 - Número de Cedula
 - Correo Electrónico (Corporativo)
 - Número Celular
 - Empresa en la que labora (Razón Social de la empresa)
3. Indicar Rol en Umbrella (en caso de no conocerlo, indicar un usuario espejo que tenga las mismas funciones requeridas)
4. Adjuntar el aval del Coordinador, Jefe o Gerente directos de claro.

Aplicacion::Modulo *

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Solicitud *

Seleccionar

Borrar

Creacion de usuarios

Modificacion de roles de usuario

Perdida de acceso

Reactivacion/Inactivacion de Usuario





En este módulo podrás realizar requerimientos como:
Administración y/o Configuración
 Para lo cual debes descargar y diligenciar el
Formato_Umbrella_Administración_o_Configuración

*Proceso sobre el cual se realiza el requerimiento:	
*Tipo de requerimiento:	ELECTRIFICADORAS con VoBo de Katherin Paola Cely Herazo
*Descripción del requerimiento: Ej: se requiere actualizar la información de la lista desplegable del campo Aliado	GESTION IMPLEMENTACIÓN con VoBo de Oscar Alfonso Forero
	GESTION PRESUPUESTAL con VoBo de Ronal Antonio Santiago Sanchez
	IMPLEMENTACION ACCESO MOVIL con VoBo de Jonny Albert Moya Olarte
	INCUMPLIMIENTOS con VoBo de Edgar Ricardo Mahecha Sanchez
	OBRAS CIVILES con VoBo de Oscar Javier Tibasosa Bernal
	PLANEACION RF con VoBo de Julio Cesar Maya Chaparro
	PLANTA ESTEREA con VoBo de Camilo Andres Borda Junco

Se despliega la lista de procesos existentes en Umbrella y el usuario responsable de cada una

*Tipo de requerimiento:	
	Actualización información listas
	Creación - eliminación campo
	Reglas de asignación automática
	Flujo de Aprobaciones
	Permisos en las OT por Roles
	Otro

Se despliega lista de los posibles requerimientos

*Descripción del requerimiento: Ej: se requiere actualizar la información de la lista desplegable del campo Aliado	Ejemplo: 1. Crear un Campo Nuevo 2. Se debe llamar "XXXX" 3. Debe contener una lista, que pueda escoger varias opciones 4. Este nuevo campo debe ir en la plantilla "OT_XXXX", después del campo Regional 5. Etc.
---	--

Se debe describir lo más detalladamente el requerimiento. Ejemplo la creación de un campo

Aplicación::Modulo *

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Solicitud *

Seleccionar

Borrar

Administración y/o Configuración

Capacitación o Asesoría

Eliminación OT / Flujo

Reapertura / devolución OT

Solicitud de creación de Sitio





Asesorías y Solicitudes - Mis
Aplicaciones de Negocio

En este módulo podrás realizar requerimientos como:
Capacitación o Asesoría y Eliminación OT / Flujo

Recuerde:

1. Indicar en que proceso se requiere la capacitación y/o Asesoría
2. Diligenciar los datos de contacto de quien o que área solicita
3. Adjuntar el aval del Coordinador, Jefe o Gerente directos de claro.

Recuerde:

1. Indicar la información del identificador único de la Orden de Trabajo y/o el del flujo.
 2. Descripción detallada justificando la eliminación OT/Flujo
- IMPORTANTE!!** Si la eliminación es solicitada por una persona diferente al que la creo, se debe adjuntar aval del coordinador, jefe o gerente del área directo de claro.

Aplicacion::Modulo *

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Solicitud *

Seleccionar

Borrar

Administracion y/o Configuracion

Capacitacion o Asesoría

Eliminacion OT / Flujo

Reapertura / devolucion OT

Solicitud de creacion de Sitio





Asesorías y Solicitudes - Mis
Aplicaciones de Negocio

En este módulo podrás realizar requerimientos como:
Reapertura / devolución OT y Solicitud de creación de Sitio

Recuerde:

1. Indicar la información del identificador único de la Orden de Trabajo.
 2. Descripción detallada justificada de la reapertura o devolución.
 3. La solicitud debe generarse por el usuario que realizó el cierre o el jefe.
- IMPORTANTE!!** Si la reapertura es solicitada por una persona diferente al que la cancelo, Se debe adjuntar aval del coordinador, jefe o gerente del área directo de claro.

Recuerde:

1. Entregar los siguientes datos:
 - a. Nombre Sitio
 - b. Id Sitio (código SAP)
 - c. Regional
 - d. Latitud y Longitud
 - e. Código Dane de la Ciudad
 - f. Ubicación Técnica
 - g. Plataforma (*información de la base de proyectos de inversión*)
 - h. Tipo de Estructura (*información de la base de proyectos de inversión*)
2. Si la creación es para el proceso de Recepción Infraestructura, se debe entregar la siguiente información adicional:
 - a. Nombre completo Líder Implementación, número Cédula, usuario de Red
 - b. Nombre completo del Site Owner, número Cédula, usuario de Red

Aplicacion::Modulo *

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Solicitud *

Seleccionar

Borrar

Administracion y/o Configuracion

Capacitacion o Asesoria

Eliminacion OT / Flujo

Reapertura / devolucion OT

Solicitud de creacion de Sitio





En este módulo puedes colocar tus casos de soportes de **Flujos, Reportes**

Aplicacion::Modulo *

Seleccionar:

Q umbrela|

Filtro aplicado a 3

Umbrella::Flujos

Umbrella::Reportes

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Falla *

Seleccionar

Borrar

Error Flujos

1. No hay continuidad de los flujos
2. Las OT Hijas no heredan la información general
3. Existe duplicidad de OT

Tipo de Falla *

Seleccionar

Borrar

No trae informacion/valores

Instrucciones

1. El reporte no muestra la información como se evidencia en la OT
2. No trae los valores de las actividades (Centros Digitales)
3. No descarga el reporte





Soporte - Mis Aplicaciones de Negocio

En este módulo puedes colocar tus casos de soportes de **Todos/No Aplica:**

Aplicacion::Modulo *

Seleccionar:

Q umbrela

Filtro aplicado a 3

Umbrella::Flujos

Umbrella::Reportes

Umbrella::Todos/No Aplica

Tipo de Falla *

Seleccionar

Borrar

Aplicacion Caída

Error en Aplicacion

Error en Cargue Masivo de creacion Ordenes trabajo/Flujos

No es posible acceder a la plataforma, está totalmente caída <https://claro.lavenirapps.co/>

1. No se pueden cargar archivos - evidencias
2. No se pueden realizar cambios de estado
3. No permite asignar un profesional
4. Lentitud – se queda procesando

1. No llega notificación a la campana/correo
2. No llega correo con archivo de errores
3. Se crean las OTP, pero no están en flujo

